

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital telah memberikan dampak yang signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan. Menurut (Winarno & Laurens, 2024) Potensi peningkatan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan publik melalui adopsi teknologi 4.0 membuka peluang besar bagi reformasi administrasi publik di Indonesia, termasuk sistem administrasi perpajakan. Layanan digital seperti aplikasi *mobile*, situs web, dan platform *e-government* lainnya kini menjadi alternatif yang semakin diminati dalam memudahkan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Menurut Kementerian Keuangan RI, pembayaran secara digital mempunyai keunggulan dan manfaat bagi masyarakat antara lain prosesnya cepat (tidak lagi membawa uang tunai secara fisik dan tidak perlu penukaran uang kembalian), fleksibel (pembayaran dapat dilakukan kapan dan dimana saja, cukup dengan ponsel dan jaringan internet) serta transparan (pengguna dapat melakukan *tracking* atas transaksi yang pernah dilakukan).

Peningkatan penetrasi internet di Indonesia menjadi salah satu faktor utama yang mendukung penerapan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara digital (Lannai & Insyirah, 2024). Berdasarkan data yang ada, Indonesia mencatatkan angka penetrasi internet yang terus meningkat setiap tahunnya. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) mengumumkan jumlah pengguna internet Indonesia tahun 2024 mencapai 221.563.479 jiwa dari total populasi 278.696.200 jiwa penduduk Indonesia tahun 2023. Dari hasil survei penetrasi internet Indonesia 2024 yang dirilis APJII, maka tingkat penetrasi internet Indonesia menyentuh angka 79,5%.

Hal ini membuka peluang besar bagi pengembangan layanan berbasis digital, termasuk dalam bidang administrasi perpajakan. Dengan adanya teknologi ini, pelayanan publik dapat ditingkatkan agar lebih mudah diakses oleh masyarakat. Perluasan aksesibilitas informasi, masyarakat dapat

berkemungkinan memperoleh manfaat yang lebih besar. Penerapan teknologi dalam layanan ini mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan. Pembayaran dapat dilakukan dengan mudah dalam situasi apapun (Fajrianti *et al.*, 2022). Karena menurut Taofik Hidajat (2018) faktor penyebab ketidakpatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotornya karena dua faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internalnya karena belum adanya waktu dan faktor eksternalnya karena lokasi yang jauh.

Meskipun memiliki potensi yang besar untuk mempermudah akses pembayaran pajak, pada kenyataannya tingkat adopsi pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan layanan digital masih jauh lebih rendah jika dibandingkan dengan penggunaan metode konvensional, seperti pembayaran melalui kantor pos atau mendatangi Samsat secara langsung. Teori *Technology Acceptance Model* atau TAM yang dikembangkan oleh David F Davis menjelaskan mengenai dua faktor yang mempengaruhi niat seseorang untuk menggunakan aplikasi. Faktor yang mempengaruhi keputusan individu untuk mengadopsi teknologi dan sistem baru, yaitu persepsi kemudahan dan persepsi kebermanfaatan. Maka, pendekatan yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah teori *technology acceptance model*.

Adopsi penggunaan aplikasi digital sebagai pengganti metode konvensional atau manual didorong oleh minat dalam penggunaan aplikasi tersebut. Davis (1989) melalui teori TAM mendefinisikan minat sebagai niat atau keinginan individu untuk menggunakan teknologi tertentu. Minat ini terutama didorong oleh persepsi bahwa teknologi tersebut bermanfaat dan juga mudah untuk digunakan. Ketika teknologi mudah untuk digunakan maka pengguna akan merasa lebih nyaman dan berkeinginan untuk menggunakan sistem tersebut. Berbeda ketika teknologi itu susah untuk digunakan maka pengguna akan merasa enggan untuk menggunakan sistem itu.

Chauhan (2015) mengemukakan bahwa minat dalam penggunaan dapat diukur melalui tiga indikator yaitu, kesediaan untuk menggunakan, pandangan yang menguntungkan, dan niat untuk menggunakan. Kesediaan untuk

menggunakan mencerminkan seberapa siap seseorang untuk mencoba produk, layanan, atau teknologi tertentu. Dalam hal ini, menggambarkan kesiapan wajib pajak untuk memanfaatkan aplikasi dengan keyakinan bahwa teknologi tersebut relevan dan memberikan manfaat bagi kebutuhan mereka. Pandangan yang menguntungkan merujuk pada persepsi positif wajib pajak terhadap teknologi atau layanan yang ditawarkan. Wajib pajak yang memiliki pengalaman positif dengan aplikasi yang menunjang pembayaran pajak mungkin beranggapan bahwa aplikasi tersebut membuat transaksi lebih mudah, lebih aman, atau lebih efisien dibandingkan metode manual seperti mendatangi langsung kantor samsat. Sedangkan niat untuk menggunakan adalah dorongan psikologis yang mencerminkan komitmen seseorang untuk terus menggunakan teknologi tertentu.

Penelitian terdahulu membuktikan bahwa minat dalam penggunaan dipengaruhi oleh banyak faktor. Penelitian dari Salsabilla *et al.*, (2019) membuktikan bahwa persepsi kemudahan dan kebermanfaatan berpengaruh pada niat menggunakan layanan *mobile banking*. Penelitian dari Ermawati (2016) mengatakan bahwa persepsi kemudahan, kegunaan dan pengalaman berpengaruh pada minat dari penggunaan E-Filling.

Tabel 1. 1
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kabupaten Kuningan

Tahun	WP yang Terdaftar	WP yang Membayar Pajak	WP yang tidak Membayar Pajak	Presentase yang Membayar Pajak	Presentase yang tidak Membayar Pajak
2019	345.121	241.047	104.074	70%	30%
2020	336.360	220.499	115.861	66%	34%
2021	339.909	218.069	121.840	64%	36%
2022	334.092	221.015	123.077	66%	37%
2023	351.787	222.252	129.335	63%	37%

Sumber : Samsat Kab. Kuningan (data diolah)

Berdasarkan Tabel 1.1, terlihat bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Kuningan mengalami tren penurunan dari tahun 2019 hingga 2023. Jumlah wajib pajak terdaftar terus meningkat dari 345.121 pada tahun 2019 menjadi 351.787 pada tahun 2023, namun jumlah wajib pajak yang membayar pajak menunjukkan penurunan. Pada tahun 2019, sebanyak 241.047 wajib pajak membayar pajak, namun jumlah ini menurun menjadi 222.252 pada tahun 2023. Penurunan ini juga ditunjukkan pada presentase kepatuhan wajib pajak, yang awalnya 70% pada tahun 2019 turun menjadi 63% pada tahun 2023. Sedangkan tingkat ketidakpatuhan mengalami peningkatan dari 30% pada tahun 2019 menjadi 37% pada tahun 2023.

Pemerintah telah menginisiasi berbagai kebijakan untuk meningkatkan penggunaan layanan digital, salah satunya melalui E-Samsat yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015. E-Samsat adalah layanan jaringan elektronik yang dikelola oleh Tim Pembina E-Samsat sesuai dengan peraturan yang berlaku di Republik Indonesia. Layanan ini memungkinkan pembayaran dan pengesahan tahunan secara online untuk Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), dan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) untuk pengesahan STNK, yang dapat diakses secara nasional menggunakan aplikasi mobile. E-Samsat menawarkan transparansi, akuntabilitas, keamanan, dan kenyamanan dalam proses pembayaran pajak. Dengan adanya sistem E-Samsat yang terintegrasi dengan sistem perpajakan nasional, wajib pajak dapat dengan mudah memantau dan melihat tagihan pajak mereka, serta melakukan pembayaran dengan aman dan praktis. Dalam jangka panjang, dengan meningkatnya kenyamanan dan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem E-Samsat, diharapkan akan ada peningkatan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak secara tepat waktu dan sesuai peraturan (Rahayu et al., 2023).

Pemilihan Kabupaten Kuningan sebagai daerah yang dijadikan lokasi penelitian adalah karena di Kab. Kuningan ini memiliki fenomena rendahnya penerapan metode pembayaran digital jika dibandingkan dengan pembayaran konvensional, meskipun pemerintah daerah sudah memberikan fasilitas E-

Samsat. Ketersediaan data yang memadai juga menjadi alasan untuk dilakukannya analisis dalam penelitian ini. Data ini tidak hanya mencerminkan kondisi lokal tetapi juga relevan untuk memahami tantangan yang dihadapi dalam implementasi teknologi digital di sektor perpajakan. Sehingga diharapkan dengan adanya penelitian ini, dapat memberikan kontribusi nyata bagi pemerintah daerah, khususnya Samsat Kab. Kuningan, dalam merumuskan strategi untuk meningkatkan adopsi aplikasi digital dan kepatuhan wajib pajak.

Tabel 1. 2

Data Metode Pembayaran Pajak Kendaraan Di Kabupaten Kuningan

Tahun	WP yang Terdaftar	WP yang Membayar Pajak	Metode Pembayaran		Presentase	
			E-Samsat	Manual	E-Samsat	Manual
2019	345.121	241.047	22.432	218.615	9%	91%
2020	336.360	220.499	22.872	197.627	10%	90%
2021	339.909	218.069	23.793	194.276	11%	89%
2022	334.092	221.015	26.907	194.108	12%	88%
2023	351.787	222.252	28.200	194.052	13%	87%

Sumber : Samsat Kab. Kuningan (data diolah)

Berdasarkan Tabel 1.2 disajikan informasi mengenai jumlah wajib pajak yang membayarkan kewajibannya dengan melakukan pembayaran secara manual, yaitu mendatangi Samsat secara langsung dan yang membayarnya menggunakan *digital payment* yang ada pada kolom E-Samsat. Perhitungan untuk metode pembayaran yang dilakukan secara konvensional adalah dengan mengurangi jumlah wajib pajak yang membayar pajak dengan jumlah wajib pajak yang membayar dengan *digital payment* atau E-Samsat. Sedangkan untuk menghitung presentase masing-masing metode, dilakukan dengan cara membagi jumlah wajib pajak pada metode masing-masing dengan jumlah wajib pajak yang membayar lalu dikalikan dengan 100%. Berdasarkan data pada Tabel 1.2, masalah utama yang terlihat adalah rendahnya penggunaan metode pembayaran pajak kendaraan menggunakan E-Samsat dibandingkan dengan

metode manual. Pada tahun 2019, hanya 9% pembayaran yang dilakukan melalui E-Samsat, sementara 91% masih menggunakan metode manual. Meskipun terdapat peningkatan penggunaan E-Samsat menjadi 13% pada tahun 2023, sebagian besar wajib pajak (87%) masih memilih metode manual. Pertumbuhan penggunaan E-Samsat juga terbilang lambat, dengan peningkatan hanya sebesar 4% dalam kurun waktu lima tahun. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat adopsi layanan pembayaran secara digital atau menggunakan E-Samsat masih sangat rendah jika dibandingkan dengan metode pembayaran manual yang masih mendominasi, meskipun E-Samsat sudah tersedia sebagai alternatif.

Penting untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi keputusan masyarakat dalam memilih metode pembayaran pajak kendaraan bermotor, khususnya dalam hal layanan digital. Beragam faktor diyakini memiliki pengaruh terhadap minat pengguna dalam mengadopsi aplikasi digital. Beberapa di antaranya meliputi persepsi kemudahan penggunaan, persepsi risiko yang mungkin timbul (Salsabilla, 2019), persepsi kebermanfaatan aplikasi (Acha Bella Firdayanti et al., 2024), tingkat keamanan (Siagian et al., 2022), tingkat kepercayaan pengguna (Wulandari & Septiani, 2024), persepsi kontrol terhadap perilaku (Purwantini & Tripalupi, 2021), efektivitas promosi dan kualitas produk (Muhamad Faiz Alawi et al., 2023), serta kualitas informasi yang disajikan oleh aplikasi tersebut (Hapsari et al., 2023). Dalam penelitian ini, perhatian khusus akan diberikan pada sejumlah faktor utama, yaitu persepsi kemudahan, persepsi kebermanfaatan, persepsi risiko, dan aspek keamanan data, yang dinilai sangat relevan untuk dianalisis dalam konteks ini.

Faktor yang pertama adalah persepsi kemudahan. Menurut Davis (2015) persepsi kemudahan dapat dijelaskan sebagai kondisi ketika individu merasa yakin bahwa menggunakan sistem teknologi tidak harus memerlukan banyak usaha. Kemudahan penggunaan aplikasi digital atau situs web pembayaran sering kali menjadi pertimbangan pertama bagi pengguna. Masyarakat cenderung memilih metode yang dianggap paling mudah, cepat, dan efisien dalam hal waktu dan tenaga. Oleh karena itu, apabila suatu sistem pembayaran

digital dirasakan sulit digunakan atau memerlukan langkah-langkah yang rumit, maka adopsi teknologi ini akan cenderung rendah.

Menurut Davis (2015), persepsi kemudahan penggunaan suatu teknologi mencakup sejumlah indikator yang menggambarkan sejauh mana pengguna merasakan kemudahan dalam mengadopsi teknologi tersebut. Indikator-indikator tersebut meliputi kemudahan dalam mempelajari, mudah digunakan, mudah melakukan hal yang diinginkan, mudah untuk menjadi terampil, dapat dikontrol, dan fleksibel.

Menurut Wijaya (2023) pengaruh yang bersifat positif dan signifikan dari persepsi kemudahan akan memberikan peningkatan positif terhadap minat penggunaan *mobile banking*. Menurut Acha Bella Firdayanti et al., (2024) Persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat UMKM dalam menggunakan *Fintech* sebagai transaksi pembayaran digital. Namun, penelitian Aryawan et al., (2023) menunjukkan hasil yang sebaliknya. Penelitian tersebut menyebutkan bahwa persepsi kemudahan tidak memiliki pengaruh signifikan atas minat.

Faktor kedua adalah persepsi kebermanfaatan. Kebermanfaatan dari penggunaan layanan digital juga memegang peranan penting. Davis (2015) mengungkapkan bahwa persepsi kebermanfaatan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkannya kinerja pekerjaan. Pengguna cenderung lebih tertarik pada teknologi yang memberikan nilai tambah atau manfaat yang nyata dalam kehidupan mereka. Dalam hal ini, kebermanfaatan yang dimaksud tidak hanya terbatas pada kemudahan dalam melakukan transaksi, tetapi juga pada aspek-aspek seperti transparansi, akurasi pembayaran, serta potensi untuk memperoleh informasi lebih lanjut tentang status pajak kendaraan mereka.

Persepsi terhadap kebermanfaatan suatu teknologi, seperti yang dijelaskan oleh Davis (2015), mencerminkan keyakinan pengguna akan kemampuan teknologi tersebut untuk mendukung aktivitas mereka. Beberapa indikator utama dalam persepsi ini meliputi sejauh mana teknologi dapat meningkatkan kinerja pengguna, meningkatkan produktivitas, dan meningkatkan efektivitas

dalam menyelesaikan tugas-tugas, merasakan manfaatnya, dan bekerja lebih cepat.

Menurut Wijaya (2023), persepsi kebermanfaatan dapat berpengaruh secara positif dan signifikan bagi minat penggunaan mobile banking. Menurut Salsabilla (2019) terdapat pengaruh positif dan signifikan *Perceived Usefulness* terhadap *Customer Intention* pada BRI online. Dapat dikatakan bahwa *perceived usefulness* adalah sebagai penentu dari minat pengguna, semakin tinggi manfaat yang diberikan kepada para nasabah bank BRI maka akan semakin tinggi juga minat untuk menggunakan BRI online. Sedangkan menurut Fawzi & Onoyi (2024) Persepsi Kebermanfaatan tidak terlalu berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *E-filing*.

Faktor ketiga adalah persepsi risiko. Persepsi risiko terhadap sistem digital juga sangat berpengaruh terhadap keputusan masyarakat untuk mengadopsi layanan digital. Menurut Safeena et al., (2010) persepsi risiko merupakan keyakinan subjektif individu tentang kemungkinan konsekuensi negatif dari beberapa jenis tindakan atau perilaku yang direncanakan, karena ketidakpastian yang melekat. Kekhawatiran seseorang atas efek negatif menciptakan persepsi risiko pada dirinya. Namun di dunia yang digital ini, orang tidak peduli dengan risiko yang ditimbulkan dan lebih tertarik untuk mencobanya untuk kemudian mereka akan mengetahui sendiri apakah risiko akan datang secara nyata atau tidak (Pontoh et al., 2022). Pengukuran atas variabel persepsi risiko dapat diukur dengan indikator ketidakpastian, konsekuensi dan ketidakamanan. Indikator-indikator ini dikemukakan oleh Pontoh et al.,(2022)

Penelitian yang dilakukan oleh (Safeena et al., 2010) menunjukkan hasil bahwa persepsi risiko memiliki efek yang signifikan dan positif pada pelanggan untuk menerima sistem perbankan online. Sedangkan menurut Pontoh et al., (2022) *Perceived Risk* tidak berpengaruh secara parsial terhadap *Merchant Intention* dalam menggunakan *QRIS* sebagai metode pembayaran digital.

Faktor keempat adalah keamanan data. Keamanan merujuk pada serangkaian prosedur, mekanisme, dan program komputer yang digunakan untuk mengautentikasi sumber informasi, menjaga integritas dan privasi data,

serta mencegah masalah pada jaringan. Sistem keamanan yang efektif pada platform pembayaran seluler dapat meningkatkan tingkat kepercayaan. Peningkatan partisipasi pengguna terhadap sistem pembayaran berpotensi untuk juga merangsang peningkatan penggunaan perangkat seluler (Fatimah & Syamsiah, 2023). Menurut Kotler (2013) dalam Prena & Dewi (2023) Sebagian pengguna online bahkan merasa enggan untuk melakukan transaksi online disebabkan oleh beberapa pertimbangan, seperti tingginya tingkat kejahatan komputer, penyalahgunaan kartu kredit yang semakin marak, kurangnya perlindungan terhadap data konsumen yang melakukan pembelian secara online, serta peningkatan jumlah tindak penipuan yang terjadi dalam lingkungan daring. Waspada (2012) menyebutkan bahwa indikator yang mengukur variabel keamanan adalah tidak khawatir memberikan informasi, kepercayaan bahwa informasi dilindungi, dan kepercayaan bahwa keamanan uang yang ada di dalam alat elektronik terjamin pada saat transaksi.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Robaniyah & Kurnianingsih (2021) variabel keamanan mempengaruhi minat menggunakan aplikasi OVO secara positif dan signifikan. Hal ini berarti apabila keamanan mengalami peningkatan maka minat menggunakan aplikasi OVO (Studi Pada Masyarakat Solo Raya) juga akan mengalami peningkatan.. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Hikmah & Nurlinda, 2023) menunjukkan hasil bahwa persepsi keamanan tidak berpengaruh terhadap niat melakukan transaksi dan pembelian pada aplikasi dompet digital DANA.

Meskipun pemerintah telah berupaya untuk meningkatkan keamanan dan memberikan edukasi kepada masyarakat tentang penggunaan layanan digital, tantangan dalam meningkatkan tingkat adopsi masih tetap ada. Oleh karena itu, penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kemudahan, kebermanfaatan, kepercayaan, dan keamanan data dalam penggunaan sistem pembayaran digital.

Maka, dari hasil fenomena dan hasil penelitian terdahulu, Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Persepsi Kemudahan, Kebermanfaatan, Risiko dan Keamanan Data terhadap Minat**

**Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Menggunakan Aplikasi Digital
(Studi Empiris Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten
Kuningan)”.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini disusun sebagai berikut :

1. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan aplikasi digital?
2. Apakah persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap minat pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan aplikasi digital?
3. Apakah persepsi risiko berpengaruh terhadap minat pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan aplikasi digital?
4. Apakah keamanan data berpengaruh terhadap minat pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan aplikasi digital?

1.3 Tujuan Penelitian

Dengan diadakannya penelitian ini, diharapkan dapat menghasilkan bukti empiris serta dapat menghasilkan model yang dapat menjelaskan :

1. Untuk Mengetahui Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap minat Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Menggunakan Aplikasi Digital
2. Untuk Mengetahui Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Terhadap minat Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Menggunakan Aplikasi Digital
3. Pengaruh persepsi risiko terhadap minat pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan aplikasi digital
4. Untuk Mengetahui Pengaruh Keamanan Data Terhadap minat Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Menggunakan Aplikasi Digital

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak, antara lain :

1. Manfaat Teoritis

Manfaat secara teoritis dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan ilmu pengetahuan dibidang akuntansi. Khususnya akuntansi perpajakan mengenai minat pembayaran wajib pajak kendaraan bermotor.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Pemerintah, penelitian ini mempunyai manfaat khususnya pihak Samsat kuningan dapat memberikan informasi dan referensi dalam menyusun kebijakan perpajakan yang tepat untuk meningkatkan kewajiban wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak terutama dalam penggunaan aplikasi digital sebagai perantara pembayaran pajak.
- b. Bagi Masyarakat dan Wajib Pajak, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat terutama agar mengetahui dan mengikuti program pemerintah dalam rangka mencapai target meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
- c. Bagi Peneliti Selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebuah referensi atau masukan bagi peneliti selanjutnya, agar dapat mengembangkan kembali dan lebih baik lagi dari penelitian ini.