

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Istilah era digital dapat diartikan sebagai suatu kondisi kehidupan atau zaman dimana semua kegiatan yang mendukung kehidupan sudah dipermudah dengan adanya teknologi (Nisya Nur Rahma, 2021). Perubahan teknologi yang diciptakan oleh manusia, membuat segala aktivitas menjadi lebih praktis dan lebih mudah. Terlebih dengan berkembangnya jaringan internet dan ditemukannya ponsel pintar (*smartphone*) menyebabkan semakin banyak aktivitas bisa dilaksanakan hanya dalam genggam. Perkembangan teknologi dengan perangkat yang serba elektronik sangat berpengaruh terhadap gaya hidup masyarakat sehari-hari.

Salah satu sektor yang sangat dipengaruhi oleh perkembangan teknologi adalah sektor jasa keuangan. Perkembangan teknologi pada sektor jasa keuangan salah satunya dengan berkembangnya pembayaran secara digital atau dikenal dengan istilah *digital payment* yaitu layanan pembayaran tanpa menggunakan uang tunai (*cashless*). *Di'gital payment* muncul dari adanya tuntutan pengguna layanan transaksi agar dapat dilakukan secara lebih cepat dan praktis. *Digital payment* merupakan hasil gabungan antara jasa keuangan dengan teknologi yang akhirnya mengubah model bisnis dari konvensional menjadi moderat, yang awalnya dalam membayar harus bertatap-muka dan membawa sejumlah uang kas, kini dapat melakukan transaksi jarak jauh dengan melakukan pembayaran yang dapat

dilakukan dalam hitungan detik saja. (Departemen Komunikasi BI, 2018). Berbagai fasilitas *digital payment* terus dikembangkan tidak hanya oleh pihak perbankan namun juga oleh jasa keuangan non perbankan yang menyediakan fasilitas dompet digital seperti *gopay*, *OVO*, *shopee pay*, *e-wallet*, *m-banking*, dan sebagainya.

Perkembangan *digital payment* yang sangat pesat berpengaruh terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia. Dengan terbitnya Instruksi Presiden Nomor 10 Tahun 2016 tentang Aksi Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Tahun 2016 dan 2017, pemerintah mulai menerapkan digitalisasi terhadap transaksi pemerintah melalui pemanfaatan kanal pembayaran non tunai diseluruh kementerian/lembaga dan pemerintah daerah. Percepatan implementasi transaksi non tunai yang dilakukan di pemerintah, selain karena tuntutan kebutuhan pelayanan masyarakat yang semakin cepat, juga diyakini menjadi salah satu upaya untuk mencegah terjadinya praktik korupsi di Indonesia. Instruksi Presiden ini lebih lanjut ditindaklanjuti dengan terbitnya Surat Edaran Kementerian Dalam Negeri Nomor 910/1867/SJ tentang Implementasi Transaksi Non Tunai pada Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota dimana pelaksanaan transaksi non tunai pada pemerintah daerah atas seluruh penerimaan dan pengeluaran daerah dilakukan paling lambat 01 Januari 2018.

Dalam Laporan Nusantara 2021 tentang Kajian Ekonomi dan Keuangan Regional, disebutkan bahwa upaya dalam melakukan elektronifikasi transaksi pemerintah bertujuan untuk menopang berbagai kegiatan perekonomian antara lain:

1. Optimalisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD) dengan melakukan kerjasama antara pemerintah daerah bersama bank pengelola RKUD dan bank lainnya yang menyediakan berbagai kanal pembayaran untuk mempermudah

penerimaan pendapatan secara non tunai yang bersumber dari pembayaran pajak maupun retribusi.

2. Perbaikan tata kelola keuangan pemerintah daerah tercermin pada penyediaan proses administrasi lebih sederhana, memiliki akses yang luas, mampu mencatat seluruh transaksi, meningkatkan efisiensi pengelolaan keuangan, dan mendukung perencanaan ekonomi yang lebih akurat. Seluruhnya merupakan dampak dari program elektronifikasi transaksi keuangan pemerintah daerah.
3. Peningkatan akses keuangan dapat dilihat dengan semakin merata dan beragamnya ketersediaan kanal dan instrumen pembayaran non tunai di seluruh wilayah, maka pada gilirannya akan meningkatkan peluang kepemilikan rekening.
4. Penguatan kontrol keuangan secara sistematis (tercatat dan terdokumentasi dengan baik) akan memudahkan berbagai pihak dalam melakukan kontrol dan evaluasi secara real time, serta memudahkan berbagai pihak dalam menyusun pelaporan transaksi keuangan sesuai kaidah akuntansi keuangan.

Keberhasilan dalam penerapan digitalisasi transaksi keuangan pemerintah ditentukan oleh pengguna sistem layanan yaitu pemerintah dan masyarakat, serta penyedia sistem layanan diantaranya bank pengelola rekening kas negara/daerah, mitra bank, agen bank, *point payment*, dan *fintech*. Pemerintah khususnya di pemerintah daerah bersama bank pengelola RKUD melalui program percepatan dan perluasan digitalisasi daerah (P2DD), mengembangkan berbagai kanal *digital payment* agar dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat serta mengedukasi masyarakat agar memiliki pemahaman tentang program digitalisasi dan memanfaatkan kanal pembayaran yang telah disediakan.

Menurut Devri Suherdi, 2021, literasi digital merupakan pengetahuan serta kecakapan pengguna dalam memanfaatkan media digital, seperti alat komunikasi, jaringan internet dan lain sebagainya. Kecakapan pengguna dalam literasi digital mencakup kemampuan untuk menemukan, mengerjakan, mengevaluasi, menggunakan, membuat serta memanfaatkannya dengan bijak, cerdas, cermat serta tepat sesuai kegunaannya. Literasi digital tidak hanya berkaitan dengan cara seseorang menggunakan media digital. Literasi digital juga erat kaitannya dengan aspek kehidupan lain, yaitu pengelolaan keuangan dan pemanfaatan teknologi pembayaran secara digital.

Peningkatan penguatan literasi digital di kalangan masyarakat sangat penting, terutama pemanfaatan teknologi keuangan digital termasuk pemahaman terhadap fungsi, manfaat, dan risiko layanan keuangan digital, sehingga masyarakat memiliki kesadaran secara penuh terhadap layanan yang dimaksud meliputi produk atau jasa keuangan, keamanan siber (*cyber-security*), perlindungan privasi konsumen, pencurian uang (*fraud*), pencucian uang, dan pembiayaan terorisme. Pemahaman itu penting bagi konsumen termasuk cara dan proses penyelesaian pengaduan. Tingkat pemahaman konsumen ini memengaruhi preferensi dalam memanfaatkan layanan keuangan digital yang diberikan.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Apriani (2021), menunjukkan hasil bahwa *digital literacy* tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *digital payment*. Namun pada penelitian yang sama yang dilakukan oleh Munari dkk (2021), menunjukkan hasil bahwa *digital literacy* secara parsial maupun secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *e-banking*.

Dimas (2020) menyatakan bahwa sebanyak 19,5 persen masyarakat Indonesia menghabiskan waktu lebih dari 8 jam sehari untuk menggunakan internet. Dari rerata durasi penggunaan internet sehari-hari tersebut, porsi waktu yang bernilai komersil relatif minim yakni sekitar 11-16 menit saja. Sedangkan berdasarkan Status Literasi Digital di Indonesia 2021, indeks *digital literacy* skala nasional menunjukkan angka 3,49 dari rentang skor 1-5. Dan Provinsi Bali menduduki peringkat ke-28 dari 34 provinsi di Indonesia dengan indeks *digital literacy* di angka 3,43.

Akses teknologi informasi dan komunikasi di Provinsi Bali berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Bali pada tahun 2021, menunjukkan bahwa penggunaan telepon seluler pada penduduk di atas 5 tahun sebanyak 83,62%, penggunaan computer sebanyak 14,52, dan akses internet sebanyak 67,75%.

Tabel 1.1 Persentase Penduduk Usia 5 tahun ke Atas yang Mengakses Teknologi Informasi dan komunikasi (TIK) dalam 3 Bulan Terakhir Menurut Kabupaten/ Kota, 2021

Kabupaten/Kota	Jenis Aktivitas		
	Menggunakan Telepon Seluler	Menggunakan Komputer	Mengakses Internet
Jembrana	86,11	7,63	61,84
Tabanan	80,26	12,46	63,90
Badung	84,99	22,42	77,84
Gianyar	80,19	13,15	65,74
Klungkung	68,78	8,55	54,24

Bangli	73,52	7,27	56,26
Karangasem	74,52	5,63	47,75
Buleleng	84,35	7,08	56,01
Denpasar	93,80	24,15	86,73
Jumlah	83,62	14,52	67,75

(Sumber data: BPS Provinsi Bali, 2021)

Berdasarkan data pada Tabel 1.1 di atas, Kabupaten Buleleng menempati posisi tertinggi ketiga dalam penggunaan telepon seluler, namun dalam melakukan akses internet menempati posisi ketiga terbawah. Kabupaten Buleleng sendiri merupakan kabupaten dengan jumlah penduduk terbanyak di Provinsi Bali. Berdasarkan data sensus penduduk tahun 2020 yang dikeluarkan oleh Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah penduduk di Kabupaten Buleleng adalah sebanyak 791.813 jiwa, dengan komposisi 24,26% diantaranya merupakan kelompok penduduk milenial (berumur 24-39 tahun) dan 27,48% diantaranya merupakan kelompok penduduk generasi Z (berumur 5-23 tahun). (Sumber data: Kabupaten Buleleng dalam Angka 2022).

Dalam upaya percepatan dan perluasan digitalisasi daerah, sejak tahun 2016, Pemerintah Kabupaten Buleleng telah melaksanakan berbagai program elektronifikasi transaksi pemerintah daerah. Khususnya di bidang penerimaan pendapatan asli daerah, pengembangan digitalisasi daerah dilaksanakan secara bertahap mulai dari digitalisasi penerimaan pajak daerah sampai pada digitalisasi pada penerimaan retribusi daerah. Pengembangan digitalisasi ini dilaksanakan melalui kerjasama dengan Bank Pembangunan Daerah Bali.

Sesuai Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pemerintah Kabupaten Buleleng sesuai kewenangannya

memungut 10 jenis pajak yaitu pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak air tanah, pajak penerangan jalan, pajak mineral bukan logam, pajak parkir, pajak reklame, pajak bumi dan bangunan (PBB) dan bea perolehan hak atas tanah dan bangunan (BPHTB). Masing-masing jenis pajak daerah yang dipungut telah dikembangkan kanal-kanal pembayaran secara non tunai yang bisa diakses oleh wajib pajak. Kanal pembayaran yang dikembangkan ada yang berupa kanal pembayaran non tunai semi digital dan kanal pembayaran non tunai secara digital. Kanal pembayaran non tunai semi digital merupakan kanal pembayaran yang terintegrasi dengan sistem perbankan namun yang masih memerlukan tatap muka antara pihak yang bertransaksi serta menggunakan alat pembayaran berupa uang tunai, seperti berupa pembayaran langsung pada *teller* bank, pembayaran melalui petugas pajak dengan fasilitas *BPD Payment*, serta kanal pembayaran melalui kantor pos dan LPD. Sedangkan kanal pembayaran non tunai digital merupakan kanal pembayaran yang bertransaksi menggunakan *financial technology* dan *cashless transaction*, seperti pembayaran melalui *m-banking*, *e-commerce* (*gopay*, *tokopedia*), transfer, ATM, dan QRIS. Berikut data peta transaksi Pajak Daerah di Kabupaten Buleleng pada tahun 2021

Tabel 1.2 Peta Transaksi Pajak Daerah dengan Kanal Digital Kabupaten Buleleng Tahun 2021 (sampai bulan November 2021)

Uraian	Total Penerimaan	Kanal Digital					
		QRIS	M-Banking	ATM	E-Commerce/ Downline BPD	Transfer	Total
Pajak hotel		√	√			√	
	6,685,234,615.00	-	425,639,142.00			3,826,649,235.00	4,252,288,377.00
		-	6.37			57.24	63.61
Pajak Restoran		√	√			√	
	7,855,087,373.00	-	459,576,447.00			4,085,344,749.00	4,544,921,196.00
		-	5.85			52.01	57.86
Pajak Hiburan		√	√			√	
	290,384,305.50	-	1,180,000.00			149,432,523.50	150,612,523.50
		-	0.41			51.46	51.87
Pajak Air Tanah		√	√			√	
	1,298,785,766.00	-	85,101,250.00			284,427,750.00	369,529,000.00
		-	6.55			21.90	28.45
Pajak Reklame		√	√			√	
	2,343,431,896.00	-	-			2,166,429,088.00	2,166,429,088.00
		-	-			92.45	92.45
Pajak Mineral Bukan Logam		√	√			√	
	73,669,980.00	-	-			16,080,000.00	16,080,000.00
		-	-			21.83	21.83
Pajak Parkir		√	√			√	
	10,549,600.00	-	-			5,837,400.00	5,837,400.00
		-	-	-	-	55.33	55.33
Pajak Penerangan Jalan		√	√			√	
	35,510,398,224.00	-	-			35,510,398,224.00	35,510,398,224.00
		-	-	-	-	100.00	100.00
PBB		√	√	√	√	√	0
	22,303,079,134.00		433,542,194.00	4,810,500.00	4,032,960,048.00	14,579,263.00	4,485,892,005.00
		-	1.94	0.02	18.08	0.07	20.11
BPHTB		√	√			√	
	42,913,493,711.00	-	-			42,913,493,711.00	42,913,493,711.00
		-	-			100.00	100.00
Total	119,284,114,604.50	-	1,405,039,033.00	4,810,500.00	4,032,960,048.00	88,972,671,943.50	94,415,481,524.50
		-	1.18	0.00	3.38	74.59	79.15

Keterangan: √ = tersedia kanal

(Sumber data: Peta Jalan Eletronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah Kabupaten Buleleng)

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas, dari 10 (sepuluh) jenis pajak yang telah dikembangkan kanal pembayarannya digitalnya, pajak bumi dan bangunan merupakan pajak yang paling banyak dilakukan pengembangan pembayaran secara digital yaitu *go-pay*, *m-banking* BPD Bali, ATM BPD Bali, QRIS, Indomaret dan transfer, namun nilai transaksi yang dilakukan melalui pembayaran digital paling rendah

dibandingkan jenis pajak hotel, restoran, hiburan, reklame, air tanah, penerangan jalan, mineral bukan logam, parkir, dan BPHTB. Penerimaan PBB melalui kanal pembayaran digital per 30 November 2021 yaitu sebesar 20,11% dari total penerimaan. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat masih cenderung melakukan pembayaran pajak secara konvensional dan belum sepenuhnya memanfaatkan pembayaran secara digital yang telah disediakan dan dikembangkan oleh Pemerintah Kabupaten Buleleng.

Menurut Ram (1987) dalam Migliore et al (2021) menyatakan bahwa inovasi diartikan sebagai sebuah perubahan bagi *customers* dan penolakan terhadap perubahan menjadi hal yang prioritas untuk diatasi. Resistensi konsumen terhadap inovasi merupakan aspek perilaku konsumen yang sama pentingnya dengan penerimaan teknologi. Seperti halnya dalam penelitian Softina (2021), menunjukkan bahwa *innovation resistance* memengaruhi pemilihan penggunaan pembayaran secara non tunai. Dalam *Innovation Resistance Theory* menurut Ram & Sheth (1989), disebutkan bahwa hambatan penerimaan teknologi pada konsumen meliputi faktor-faktor: *functional barrier* dan *psychological barriers*. *The functional barriers* meliputi *usage*, *value* dan *risk*, sedangkan *the psychological barriers* meliputi *image* dan *tradition*.

Dalam penelitian Ahmad dkk (2021), menyebutkan bahwa *usage barrier*, *value barrier* dan *risk barrier* berpengaruh secara signifikan terhadap resistensi inovasi *mobile banking*, sedangkan *tradition barrier* dan *image barrier* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap resistensi inovasi *mobile banking*. Berbeda dengan yang ditemukan dalam penelitian Migliore dkk (2021), yang meneliti tentang “*Antecedents to the Adoption of Mobile Payment in China and Italy: an Integration*

of UTAUT2 and Innovation Resistance Theory” dimana ditemukan adanya perbedaan faktor penghambat dalam penggunaan *mobile payment* di Cina dan di Italia. Faktor penghambat yang signifikan di Cina adalah *value barriers* dan *image barrier*, sedangkan faktor penghambat yang paling signifikan di Italia adalah *risk barriers* dan *tradition barrier*.

Berdasarkan latar belakang di atas dan adanya ketidak konsistenan terhadap hasil penelitian terdahulu, maka peneliti termotivasi untuk meneliti pengaruh literasi digital dan *innovation resistance* terhadap minat penggunaan pembayaran secara digital oleh wajib pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Buleleng.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang di atas, dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

- 1.2.1 Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Buleleng saat ini masih lebih memilih metode pembayaran secara semi digital (melalui teller maupun petugas pemungut PBB) dibandingkan dengan memanfaatkan kanal *digital payment* yang telah disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Buleleng.
- 1.2.2 Indeks *digital literacy* nasional berada dikisaran angka 3,49 dari rentang skor 1-5, yang berarti berada pada kisaran angka sedang. Dan indeks *digital literacy* Provinsi Bali menduduki peringkat ke-28 dari 34 provinsi di Indonesia yaitu pada angka 3,43.
- 1.2.3 Pemanfaatan kanal pembayaran secara semi digital menunjukkan adanya *innovation resistance* dimana masyarakat masih lebih cenderung

menggunakan cara pembayaran secara konvensional dibandingkan secara digital.

Berdasarkan identifikasi permasalahan diatas, perlu dilakukan penelitian apakah indeks literasi digital dan *innovation resistance* berpengaruh terhadap minat penggunaan pembayaran secara digital oleh wajib pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Buleleng.

1.3 Pembatasan Masalah

Dari beberapa penelitian, disebutkan bahwa berbagai faktor yang memengaruhi keputusan masyarakat atau konsumen dalam menentukan metode pembayaran dalam bertransaksi. Namun dalam penelitian ini, membatasi variabel independen yaitu indeks literasi digital wajib pajak dan juga *innovation resistance*. Penelitian ini juga hanya dilakukan bagi wajib pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Buleleng.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, dapat dirumuskan beberapa permasalahan yaitu:

1.4.1 Apakah literasi digital berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan pembayaran secara digital oleh wajib pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Buleleng?

1.4.2 Apakah *innovation resistance* berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan pembayaran secara digital oleh wajib pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Buleleng?

1.4.3 Apakah literasi digital dan *innovation resistance* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan pembayaran secara digital oleh wajib pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Buleleng?

1.5 Tujuan Penelitian

Dari rumusan permasalahan di atas, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji:

1.5.1 Pengaruh literasi digital terhadap minat penggunaan pembayaran secara digital pada wajib pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Buleleng.

1.5.2 Pengaruh *innovation resistance* terhadap minat penggunaan pembayaran secara digital pada wajib pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Buleleng.

1.5.3 Pengaruh literasi digital dan *innovation resistance* secara simultan terhadap minat penggunaan pembayaran secara digital pada wajib pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Buleleng.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi:

1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dan untuk pengembangan pengetahuan yang berkaitan dengan *theory of planned behavior*, *technology acceptance model (TAM)* dan teori difusi inovasi.

1.6.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Pemerintah Kabupaten Buleleng

Dapat menjadi acuan dalam menyusun dan menetapkan rencana aksi perluasan digitalisasi daerah dan edukasi masyarakat dalam pemanfaatan kanal pembayaran secara digital di Kabupaten Buleleng.

b. Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan edukasi bagi masyarakat terhadap layanan *digital payment*.

1.7 Penjelasan Istilah

Dalam penelitian ini terdapat beberapa istilah yang digunakan, yaitu:

1.7.1 *Digital literacy*

Digital literacy adalah pengetahuan serta kecakapan pengguna dalam memanfaatkan media digital, seperti alat komunikasi, jaringan internet dan lain sebagainya.

1.7.2 *Innovation resistance*

Innovation resistance merupakan penolakan terhadap sebuah inovasi.

1.7.3 *Usage barrier*

Usage barrier adalah resistensi konsumen terhadap sebuah inovasi dalam hal teknologi terjadi ketika inovasi baru tidak sejalan dengan alur kerja atau kebiasaan yang ada.

1.7.4 *Value barrier*

Value barrier mengacu pada resistensi yang dihasilkan dari inkonsistensi nilai sistem yang ada, khususnya dalam konteks manfaat yang ditawarkan (Kaur *et al.*, 2020).

1.7.5 *Tradition barrier*

Tradition barrier mengacu pada hambatan yang ditimbulkan oleh suatu inovasi yang membawa perubahan dalam rutinitas, budaya dan perilaku pengguna (Kaur *et al.*, 2020).

1.7.6 *Risk barrier*

Risk barrier merupakan persepsi konsumen mengenai konsekuensi atau dampak negatif terhadap suatu inovasi.

1.7.7 *Image barrier*

Image barrier merupakan masalah persepsi yang muncul dari pemikiran stereotip atau pemikiran negatif individu terhadap sebuah inovasi teknologi.

1.7.9 *Digital payment*

Digital payment adalah layanan pembayaran tanpa menggunakan uang tunai (*cashless*).

1.8 Rencana Publikasi

Hasil penelitian ini direncanakan akan dipublikasi pada Matrik: Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan. Topik penelitian ini adalah tentang manajemen perubahan. Topik penelitian ini sesuai dengan topik artikel yang dipublikasi oleh Matrik: Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan adalah merupakan jurnal ilmiah yang dipublikasi oleh jurusan Manajemen fakultas Ekonomi Universitas Udayana. Matrik: Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan meliputi manajemen pemasaran, manajemen keuangan, manajemen sumber daya manusia, manajemen kewirausahaan, manajemen perubahan, manajemen operasi, perilaku organisasi, manajemen strategi, dan pasar modal.

Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan telah terakreditasi SINTA Peringkat 2 berdasarkan SK 148/M/KPT/2020.

