

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi digital di Indonesia menggiring banyak perkembangan di berbagai aspek kehidupan, seperti adanya sekolah atau kursus *online*, ojek *online*, hingga dalam sektor ekonomi yang sebelumnya berjalan secara konvensional dan mulai bergeser ke arah digitalisasi (Dewi *et al.*, 2021). Kita ketahui juga bahwa sebagian besar masyarakat Indonesia saat ini telah terbiasa dalam menggunakan *smartphone* dalam menunjang aktivitas kesehariannya (Herawati *et al.*, 2020). Fenomena ini semakin menguat dengan populernya pembayaran digital dan gaya hidup *cashless society*, di mana masyarakat semakin terbiasa dengan transaksi non-tunai melalui berbagai aplikasi pembayaran (Putri & Anggara, 2023)

Pajak merupakan tulang punggung perekonomian negara (Martadinata & Yasa, 2022), yang kemudian turut serta mengadopsi digitalisasi dalam sistem administrasinya. Dikutip dari pajak.go.id, transformasi digital dimulai sejak 2002 dengan peluncuran e-SPT, kemudian berkembang melalui e-Registration pada tahun 2007, e-Filling pada tahun 2012, kemudian e-Billing pada tahun 2014, dan lain sebagainya yang masih berkembang hingga saat ini. Sesuai peraturan DJP Nomor Per-09/PJ/2017 tentang perubahan ketiga atas peraturan DJP Nomor Per-54/PJ/2010 mengenai Kebijakan Pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi DJP, maka semua sistem perpajakan yang berada dibawah naungan DJP mengalami perubahan dari sistem pajak manual menjadi sistem teknologi digital perpajakan.

Pada tahap awal, digitalisasi ini lebih difokuskan pada pajak pusat, seperti PPh, PPN dan Pajak Karbon. Kemudian, berkembang pada pajak daerah yang juga mulai terintegrasi digitalisasi perpajakan terutama setelah terbitnya Perpres No. 40/2018 tentang Pembaharuan Sistem Administrasi Perpajakan (PSIAP) yang kemudian berisikan pengembangan sistem informasi berbasis teknologi modern dan reformasi database agar sistem perpajakan menjadi sederhana, andal, akurat dan aman. Sistem ini kemudian mulai efektif diberlakukan pada tahun 2025 yang bertujuan untuk menggantikan infrastruktur lama dengan teknologi berbasis digital untuk seluruh jenis pajak, termasuk pajak daerah seperti PBB-P2, BPHTB dan pajak retribusi daerah. Namun penerapannya pada pajak daerah masih bertahap dan masih belum semua daerah mengadopsi sistem tersebut.

Digitalisasi perpajakan di tingkat daerah, saat ini memang sudah mulai diimplementasikan guna mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Kabupaten Buleleng merupakan salah satu daerah yang sudah menerapkan digitalisasi dalam perpajakan daerah, baik dari sistem pelayanan ataupun pembayaran pajaknya. Hal ini dibuktikan dengan peluncuran aplikasi yakni “*Pan-G Denbukit*” yang diluncurkan secara resmi pada 30 Maret 2022 bertepatan dengan HUT Kota Singaraja. Aplikasi “*Pan-G Denbukit*” merupakan sebuah *platform digital one-stop servive* untuk administrasi perpajakan daerah. Diharapkan dengan adanya aplikasi “*Pan-G Denbukit*” ini, dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus pajak daerah sebagai bagian dari prinsip tata kelola keuangan yang transparan dan akuntabel. Dengan begitu, wajib pajak tentunya menjadi lebih percaya dan berdampak pada keyakinan mereka untuk membayarkan pajaknya.

Secara umum, aplikasi tersebut menyediakan layanan yang lengkap terkait pajak daerah yang meliputi pelayanan PBB ataupun non- PBB, cek tunggakan pajak, cetak e-spt, pengelolaan objek pajak (OP), lapor SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah), verifikasi piutang PBB-P2, dan lain sebagainya. Selain itu, wajib pajak yang memiliki aplikasi ini dapat melihat pengumuman penting terkait pajak daerah, seperti penerbitan SPPT, jatuh tempo pembayaran dan atau pelaporan, jadwal samsat keliling, dan lain sebagainya. Aplikasi “Pan-G Denbukit” ini hanya memiliki fokus utama pada pelayanan pajak daerah sehingga masyarakat dapat mengaksesnya dimana saja dan kapan saja melalui *smartphone* tanpa harus datang ke kantor pajak.

Dengan begitu, pemerintah telah memanfaatkan teknologi dengan aplikasi “Pan-G Denbukit” guna memberikan kemudahan dan produktivitas bagi wajib pajak dari aspek pembayaran melalui kanal digital yang telah tersedia. Penerapan digitalisasi pembayaran pajak ditunjukkan melalui penggunaan QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) sebagai salah satu metode pembayaran secara digital. Wajib pajak hanya perlu memindai kode QR yang telah disediakan oleh petugas BPKPD melalui berbagai aplikasi pembayaran elektronik seperti Go-Pay, DANA, OVO, Tokopedia, Shopee-pay, dan lain sebagainya. Selanjutnya, wajib pajak dapat melakukan pembayaran melalui layanan *M-Banking*, *Internet Banking* ataupun layanan transfer yang tersedia pada bank lainnya.

Sementara itu, pemerintah kabupaten Buleleng mulai mengimplementasikan sistem digitalisasi pembayaran pajak sejak tahun 2019 sebagai upaya dalam berbagai keluhan yang dilayangkan oleh masyarakat terkait inefisiensi sistem pembayaran konvensional. Kebijakan transformasi digital ini bertujuan untuk menyederhanakan mekanisme pembayaran sekaligus dapat mengikis jarak antar wilayah mengingat

kondisi geografis di Kabupaten Buleleng sangat luas dan diharapkan dapat meningkatkan penerimaan pajak. Meskipun demikian, berdasarkan data dari BPKPD Kabupaten Buleleng mengindikasikan bahwa problematika tunggakan pajak tetap menunjukkan kecenderungan peningkatan dari tahun ke tahunnya.

1.2 Identifikasi Masalah

Pajak daerah, khususnya Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) yang diatur dalam UU No. 12 Tahun 1985 sebagaimana telah diubah dengan UU No. 12 Tahun 1994, merupakan kontributor penting Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Buleleng. Data tahun 2023 menunjukkan PBB-P2 menempati posisi kelima sumber PAD dengan kontribusi Rp26,688 miliar, kemudian data lainnya ditampilkan pada Lampiran 2. Namun, PBB- P2 menjadi salah satu pajak daerah dengan tingkat permasalahan yang cukup serius, dikarenakan akumulasi piutang pajak yang terus meningkat pada tiap tahunnya.

Tabel 1.1
Laporan Realisasi Penerimaan PBB-P2 Kabupaten Buleleng
(Dalam Jutaan Rupiah)

TAHUN	TARGET	PENERIMAAN	CAPAIAN (%)
2020	18.250	22.643	123
2021	27.050	24.790	91,05
2022	27.000	26.175	96,22
2023	25.000	26.648	106,73
2024	24.000	21.599	88,73

Sumber : BPKPD Kabupaten Buleleng (2025)

Berdasarkan Tabel 1.1 , penerimaan PBB-P2 Kabupaten Buleleng menunjukkan dinamika yang fluktuatif selama periode 2020-2024, dimulai dengan capaian 122% (2020) yang melampaui target, kemudian mengalami penurunan menjadi 91,05% (2021), diikuti peningkatan bertahap menjadi 96,22% (2022) dan 106,73% (2023),

sebelum akhirnya turun signifikan menjadi 88,73% pada 2024 yang merupakan angka terendah dalam empat tahun terakhir. Fluktuasi ini mencerminkan ketidakstabilan dalam efektivitas pemungutan dan tingkat kepatuhan wajib pajak, di mana pencapaian optimal tahun 2023 tidak berkelanjutan. Kondisi tersebut menjadi semakin krusial apabila dikaitkan dengan persoalan akumulasi piutang pajak yang menunjukkan tren peningkatan secara signifikan di Kabupaten Buleleng.

Tabel 1.2
Jumlah Tunggakan di Kabupaten Buleleng Periode 2020-2024
(Dalam Jutaan Rupiah)

Tahun	Jml. Tunggakan (Rp)
2020	65.752
2021	77.888
2022	89.950
2023	103.766
2024	116.702

Sumber : BPKPD Kabupaten Buleleng (2025)

Berdasarkan Tabel 1.2, jumlah tunggakan PBB-P2 di Kabupaten Buleleng menunjukkan peningkatan nominal yang konsisten pada tiap tahunnya. Dilansir dari bpk.go.id, salah satu faktor utama penyebab piutang pajak yang menggunung dikarenakan tingginya tarif PBB-P2 di Kabupaten Buleleng. Nilai tunggakan mengalami kenaikan bertahap dari Rp65.752 juta pada tahun 2020 menjadi Rp77.888 juta pada tahun selanjutnya. Kemudian jumlah tunggakan PBB-P2 meningkat hingga pada tahun terakhir yakni 2024 sejumlah Rp. 116.702 miliar. Tren ini menunjukkan akumulasi kenaikan total sebesar Rp50.950 juta dalam kurun waktu lima tahun, dengan rata-rata penambahan tunggakan sebesar Rp12.737 juta per tahun.

Berdasarkan hasil observasi, tingginya jumlah tunggakan di Kabupaten Buleleng disebabkan oleh beberapa hal. Pertama, masyarakat masih menganggap bahwa

pajak bukan merupakan suatu hal penting yang harus dibayarkan. Hal ini dipicu karena lonjakan tarif pajak PBB-P2 pada tahun 2019, sehingga menjadi polemik pada masyarakat. Kedua, banyak data piutang PBB-P2 yang belum valid sehingga proses penagihan cukup sulit untuk proses identifikasi subjek dan atau objek pajak. Hal ini disebabkan karena banyaknya SPPT yang ganda, subjek dan atau objek pajak tidak jelas, banyak tanah yang menjadi fasilitas umum. Ketiga, penggunaan digitalisasi pembayaran yang belum dipergunakan secara masif oleh wajib pajak di Kabupaten Buleleng. Hal ini memang dikarenakan pemahaman yang masih kurang serta preferensi terhadap pembayaran tunai masih tinggi pada masyarakat Kabupaten Buleleng.

Berdasarkan Teori *Technology of Acceptance Model* (TAM), menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi oleh pengguna. TAM berfokus pada dua konstruk utama, yakni Persepsi Kebermanfaatan (*Perceived Usefulness/PU*) dan Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use/PEOU*). Yang mana, kedua persepsi tersebut secara langsung dapat memengaruhi sikap pengguna dalam menerima atau menggunakan (*acceptance*) teknologi tersebut.

Persepsi kemudahan penggunaan mengacu pada sejauh mana individu merasa bahwa penggunaan sistem tersebut akan lebih mudah dibandingkan dengan alternatif lainnya (Azisyah et al., 2024). Sesuai dengan Teori *Technology Acceptance Model* (TAM), jika pengguna merasa bahwa sistem tersebut mudah diakses dan tidak membebani, maka mereka lebih cenderung untuk menerimanya. Hal ini sesuai dengan penelitian dari Azisyah et al. (2024), Anto et al., (2024), Sarroh (2020) mengindikasikan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan.

Selanjutnya, persepsi kebermanfaatan (PU) mengacu pada tingkat keyakinan pengguna bahwa suatu teknologi mampu memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kinerja dan efisiensi kerja mereka. Berdasarkan Teori *Technology Acceptance Model* (TAM), persepsi kebermanfaatan ini dapat memberikan sebuah motivasi kepada para pengguna untuk mengadopsi dan menggunakan teknologi tersebut. Adapun hasil penelitian yang mendukung yakni oleh Anto *et al.*, (2024), Aryawan *et al.*, (2023), Azisyah *et al.*, (2024) menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap niat menggunakan.

Adapun salah satu faktor penting yang memengaruhi sikap pengguna terhadap penerimaan suatu sistem teknologi yakni kepercayaan (*trust*). Kepercayaan dalam teori TAM mengacu pada keyakinan pengguna bahwa suatu teknologi aman, andal dan mampu melindungi data serta transaksi mereka. Menurut adaptasi TAM oleh Gefen *et al.* (2003), kepercayaan menjadi fondasi kritis sebelum pengguna menilai kemudahan atau kebermanfaatan suatu sistem, terutama dalam konteks teknologi finansial seperti pembayaran pajak digital. Tanpa adanya kepercayaan pengguna, mereka cenderung enggan mengadopsi teknologi meskipun dirasa bermanfaat atau mudah digunakan. Didukung dengan penelitian dari Dwipayana (2023), Anto *et al.*, (2024), Qibtiyana & Ali (2024), dan Arriza *et al.*, (2021) mengindikasikan bahwa kepercayaan berpengaruh positif terhadap penggunaan digitalisasi pembayaran.

Penelitian terdahulu terkait digitalisasi pembayaran cenderung meneliti bahwa kemudahan dan kebermanfaatan memengaruhi penggunaan sistem tersebut. Adapun penelitian yang dilakukan oleh Akhyar & Sisilia (2020), menyatakan bahwa persepsi kemudahan dan kebermanfaatan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan pembayaran digital. Didukung dengan hasil penelitian

Ningsih (2024), Hendriyawan & Mayangsari (2022), Purnomo & Ramadani (2022), Djatmiko *et al.* (2024) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan dan kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap penggunaan digitalisasi pembayaran.

1.3 Pembatasan Masalah

Penelitian kali ini merujuk pada penelitian terdahulu yang meneliti mengenai bagaimana persepsi kemudahan dan kebermanfaatan memengaruhi penggunaan digitalisasi pembayaran. Namun demikian, penelitian kali ini menghadirkan kontribusi baru dengan menambahkan satu variabel independen yakni kepercayaan (*trust*) yang turut dipertimbangkan bersama persepsi kemudahan dan kebermanfaatan, khususnya dalam konteks digitalisasi pembayaran pajak di Indonesia. Dengan menambahkan kepercayaan sebagai variabel independen, penelitian ini berupaya mengisi celah dalam literatur yakni dengan memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang memengaruhi adopsi sistem pembayaran pajak digital.

Peran kepercayaan dinilai penting, sebab dalam transaksi finansial digital kekhawatiran akan resiko seringkali menjadi perhatian utama pengguna. Hal ini kemudian didukung oleh temuan Cabanillas *et al.*, (2020) yang mengindikasikan kepercayaan memiliki efek yang langsung lebih kuat dalam sistem finansial berisiko tinggi. Penelitian ini secara spesifik menganalisis bagaimana kepercayaan berkontribusi pada keputusan wajib pajak untuk menggunakan layanan digitalisasi pembayaran PBB-P2. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi empiris baru dalam literatur mengenai penerimaan teknologi dalam konteks perpajakan daerah, khususnya di Kabupaten Buleleng.

Ruang lingkup penelitian dibatasi pada analisis pengaruh persepsi kemudahan, kebermanfaatan, dan kepercayaan terhadap penggunaan sistem pembayaran pajak digital, dengan tujuan untuk menganalisis efektivitas digitalisasi pembayaran pajak di Kabupaten Buleleng, khususnya dalam menyelesaikan permasalahan piutang pajak yang tinggi. Fokus penelitian dilakukan di Kabupaten Buleleng sebagai studi kasus, mengingat tingginya piutang PBB-P2 meskipun telah diimplementasikannya sistem pembayaran digital. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada fenomena kesenjangan antara kebijakan digitalisasi dengan tingkat penerimaan masyarakat, dimana tunggakan pajak tetap tinggi meskipun tersedia berbagai kemudahan pembayaran digital. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar bagi Pemkab Buleleng dalam merancang strategi sosialisasi dan kebijakan yang lebih efektif untuk meningkatkan adopsi sistem pembayaran pajak digital di kalangan wajib pajak. Berdasarkan pemaparan di atas, penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan dengan melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kebermanfaatan dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Digitalisasi Pembayaran Pajak (Studi pada Wajib Pajak PBB-P2 di Kabupaten Buleleng)”**.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut ini :

1. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan digitalisasi pembayaran pajak PBB-P2 di Kabupaten Buleleng?
2. Apakah persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap penggunaan digitalisasi pembayaran pajak PBB-P2 di Kabupaten Buleleng?

3. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap penggunaan digitalisasi pembayaran pajak PBB-P2 di Kabupaten Buleleng?

1.5 Tujuan Penelitian

Mengacu pada pokok permasalahan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hal-hal sebagai berikut ini :

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan terhadap penggunaan digitalisasi pembayaran pajak PBB-P2 di Kabupaten Buleleng.
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap penggunaan digitalisasi pembayaran pajak PBB-P2 di Kabupaten Buleleng.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap penggunaan digitalisasi pembayaran pajak PBB-P2 di Kabupaten Buleleng.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan pengetahuan mengenai pajak khususnya pajak daerah PBB-P2 dan dapat menjadi referensi bagi pihak lain yang berkeinginan melakukan kajian atau penelitian sejenis.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan sekaligus memperoleh pengetahuan mengenai penerapan bidang ilmu akuntansi

khususnya Akuntansi Perpajakan yang diperoleh selama masa perkuliahan di Jurusan Ekonomi dan Akuntansi di Universitas Pendidikan Ganesha.

b. Bagi Universitas Pendidikan Ganesha

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi tambahan yang dapat digunakan sebagai bahan bacaan atau informasi untuk melengkapi kepustakaan. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai acuan untuk penelitian- penelitian selanjutnya, khususnya penelitian mengenai pajak daerah khususnya PBB-P2

c. Bagi Pemerintah Kabupaten Buleleng

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi mengenai penerapan digitalisasi pembayaran PBB-P2 serta menjadi acuan dalam menciptakan program- program baru di tahun selanjutnya.

