

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Berdasarkan UU Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah oleh orang pribadi atau badan. Seperti sifat pajak secara umum, pajak daerah juga bersifat memaksa dengan tetap berlandaskan undang-undang. Pajak daerah juga tidak akan mendapatkan imbalan langsung dan akan digunakan untuk kepentingan daerah serta ditujukan untuk kemakmuran rakyat.

Pada Pasal 2 UU PDRD, pajak daerah ini kemudian diklasifikasikan menjadi dua, yaitu pajak kabupaten/kota dan pajak provinsi. Salah satu contoh pajak provinsi adalah Pajak Kendaraan Bermotor atau biasa disingkat dengan PKB. Berdasarkan Perda No. 2 Tahun 2015 perubahan Perda No. 8 Tahun 2010 tentang Pajak Kendaraan Bermotor, PKB adalah pungutan pajak atas kepemilikan dan / atau penguasaan kendaraan bermotor.

Meskipun seperti sifatnya, pajak adalah memaksa, penerimaan pajak di Indonesia masih terbilang relatif rendah. Berdasarkan data yang dihimpun oleh cnbc Indonesia, sejak tahun 2009, Indonesia selalu mengalami kekurangan penerimaan pajak. Seperti pada tahun 2019, realisasi penerimaan pajak hanya sebesar 84% dari total target.

Menurut Mardiasmo (2009) dikatakan bahwa penyebab rendahnya penerimaan pajak di Indonesia dikarenakan oleh pemahaman intelektual dan

moral masyarakat yang rendah, sistem perpajakan yang dianggap terlalu sulit serta sistem kontrol yang tidak maksimal. Anggapan bahwa sistem perpajakan dianggap terlalu sulit berbanding lurus dengan kultur masyarakat Indonesia yang bisa dibilang lebih menghargai hasil dari pada proses.

Menanggapi hal tersebut, pemerintah mulai mencetuskan beberapa alternatif. Pada penelitian ini akan berfokus pada pemerintah daerah khususnya daerah Jawa Tengah. Dalam menghadapi target penerimaan pajak, yang salah satunya adalah pajak kendaraan bermotor, pemerintah daerah Jawa Tengah akhirnya mengeluarkan terobosan berupa aplikasi pembayaran PKB *Online*. Aplikasi ini dinamakan aplikasi “SAKPOLE” yang merupakan singkatan dari Sistem Administrasi Kendaraan Pajak *Online*. “SAKPOLE” dibuat oleh pemerintah provinsi Jawa Tengah pada 17 Juni 2017.

Aplikasi “SAKPOLE” ini berfokus pada sistem pembayaran PKB. Aplikasi tersebut dapat di unduh melalui *playstore* di semua *smartphone* berbasis android. Wajib pajak memiliki banyak keuntungan bila memakai fitur yang tersedia karena mereka tidak perlu antri, dapat dilakukan dimana pun dan kapan pun, terhindar dari praktek percaloan dan denda karena keterlambatan pengesahan ulang Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) maksimal 10 bulan sejak masa pajak berakhir serta pengesahan STNK-nya dapat dilakukan 14 hari sejak membayar di seluruh layanan SAMSAT Jawa Tengah. Gubernur Jawa Tengah Ganjar menyebutkan, aplikasi tersebut memudahkan wajib pajak membayar dan terhindar dari denda keterlambatan. Bagi wajib pajak yang berada di luar kota pun bisa tetap membayar lewat aplikasi “SAKPOLE”.

Berdasarkan data yang diperoleh dari kepala bagian pengolahan data “SAKPOLE”, pada tahun awal aplikasi tersebut di rilis, sebanyak 3.163 atau hanya sebesar 0.020% dari keseluruhan wajib pajak yang menggunakan aplikasi “SAKPOLE” ini. Diasumsikan hal itu cukup wajar karena baru pertama kali digunakan, pada tahun kedua, penggunaannya meningkat hampir tiga kali lipat dan begitu seterusnya. Data terakhir pada tahun 2020 tercatat sebanyak 147.074 pengguna “SAKPOLE” dengan realisasi penerimaan pajak sebesar Rp. 64.297.877.400 pada tahun tersebut. Tapi penambahan jumlah tersebut masih belum signifikan jika dibandingkan dengan keseluruhan wajib pajak. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala bagian pengolahan data “SAKPOLE”, dalam tiga tahun tersebut penambahan pengguna “SAKPOLE” terus bertambah, meskipun penambahan jumlah tersebut masih jauh dari target. Pertambahan jumlah ini juga masih belum signifikan jika dibandingkan dengan keseluruhan wajib pajak.

Dilatarbelakangi oleh fakta bahwa penambahan jumlah pengguna masih belum signifikan, peneliti ingin mencari tahu apa saja faktor penerimaan suatu sistem oleh pengguna. Dalam hal ini penerimaan sistem pembayaran *online* dengan aplikasi “SAKPOLE” oleh wajib pajak kendaraan bermotor di Jawa Tengah. Hal ini didukung oleh teori yang dinyatakan oleh Fred D. Davis bahwa masalah perilaku penerimaan pengguna menjadi salah satu halangan bagi kesuksesan suatu sistem baru.

Sejauh ini cukup banyak model penelitian yang meneliti mengenai hal ini. Salah satu teori yang menyusun konstruk bagaimana perilaku penggunaan sebuah teknologi baru adalah *Technology Acceptance Model (TAM)*. Model TAM

dikembangkan Davis pada tahun 1989 (Davis, 1989). Menurut model TAM, minat atau intensi perilaku pengguna teknologi (*behavioral intention*) ditentukan oleh persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), dan sikap (*attitude*) terhadap sebuah teknologi.

Model TAM digunakan sebagai model penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui faktor-faktor penerimaan, seperti persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, dan sikap dalam mempengaruhi intensi masyarakat pada penggunaan aplikasi “SAKPOLE”. Berdasarkan studi yang dilakukan Venkatesh, menyebutkan bahwa setiap variabel dalam model ini menjelaskan sebesar 70% perilaku penerimaan pengguna sistem.

Setelah peneliti memahami faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor aplikasi “SAKPOLE” menggunakan TAM, kemudian akan dilakukan evaluasi. Kemudian, hasil evaluasi bisa digunakan untuk menentukan alokasi dana dan penganggaran biaya pengembangan dan pemeliharaan sistem yang tepat, sehingga tidak terjadi pemborosan. Disisi lain, hasil penelitian dapat digunakan untuk memahami penerimaan suatu sistem bagi Bapeda Jawa Tengah, sehingga dapat meminimalkan kesalahan dan kekurangan dengan berpegang pada faktor – faktor penerimaan.

1.2 Rumusan Masalah

Selama tiga tahun sejak dirilisnya aplikasi SAKPOLE, peningkatan jumlah pengguna sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor dalam aplikasi ini tidak

cukup signifikan jika dibandingkan dengan jumlah wajib pajak yang ada. Oleh karenanya, peneliti ingin mencari tahu perihal faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan suatu sistem. Untuk meneliti hal tersebut, peneliti menggunakan model TAM yang dicetuskan oleh Venkatesh pada tahun 2003. Berikut ini adalah rumusan masalah yang akan diangkat:

1. Apakah persepsi kemudahan penggunaan akan berpengaruh terhadap persepsi manfaat atas penggunaan aplikasi pembayaran pajak kendaraan bermotor SAKPOLE?
2. Apakah persepsi kemudahan penggunaan akan berpengaruh terhadap sikap pada aplikasi pembayaran pajak kendaraan bermotor SAKPOLE?
3. Apakah persepsi manfaat akan berpengaruh terhadap sikap pada aplikasi pembayaran pajak kendaraan bermotor SAKPOLE?
4. Apakah persepsi manfaat akan berpengaruh terhadap intensi berperilaku pada aplikasi pembayaran pajak kendaraan bermotor SAKPOLE?
5. Apakah sikap akan berpengaruh terhadap intensi berperilaku pada aplikasi pembayaran pajak kendaraan bermotor SAKPOLE?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh pemahaman yang baik, terkait penerimaan sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor aplikasi “SAKPOLE”.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini akan memberikan manfaat dalam beberapa bentuk yaitu sebagai:

1. Masukan berupa faktor – faktor yang mempengaruhi penerimaan sistem pembayaran PKB Aplikasi “SAKPOLE”, sehingga dapat memberikan informasi bagi Bapenda Jawa Tengah bahwa terdapat faktor yang menentukan penerimaan sistem, bukan hanya berdasarkan pada satu atau dua hal umum seperti kinerja *hardware* yang kurang baik.
2. Menjadi sumber pengetahuan bagi Bapenda Jawa Tengah untuk lebih memahami penerimaan suatu sistem.

1.5 Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki batasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya dilakukan di Provinsi Jawa Tengah
2. Penelitian ini hanya akan meneliti sistem pembayaran PKB Aplikasi “SAKPOLE”
3. Analisis penerimaan sistem pembayaran PKB Aplikasi “SAKPOLE” ditentukan berdasarkan model *Technology Acceptance Model* (TAM)

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini merupakan Pendahuluan yang akan menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan, hipotesis, dan sistematika penulisan.

BAB II: ANALISA PENERIMAAN SISTEM PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR APLIKASI “SAKPOLE” DENGAN MODEL TAM.

Bab ini akan menguraikan teori-teori pendukung seperti pengertian sistem informasi, komponen sistem informasi dan penerapan sistem informasi baru. Penelitian ini juga akan memaparkan mengenai model penerimaan sistem informasi baru yang diterapkan dengan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM), menjelaskan mengenai hubungan antar variabel, memaparkan penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini dan menunjukkan hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi metode – metode yang digunakan dalam penelitian ini. Metode tersebut mencakup jenis, objek, dan sampel penelitian, teknik pengambilan sampel, variabel penelitian, operasional variabel, model penelitian, jenis dan teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data berupa analisa statistik deskriptif dan uji menggunakan *Structural Equation Modeling – Partial Least Square* (SEM-PLS)

BAB IV: ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan seluruh hasil pengolahan data yang telah terkumpul dengan menggunakan kuesioner dan akan dianalisis secara kuantitatif. Analisis secara kuantitatif akan dilakukan dengan menggunakan metode *Partial Least Square* dengan bantuan *software* SmartPLS. Hasil