

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Bank Indonesia

Bank Indonesia selaku Bank Sentral di negara Kesatuan Republik Indonesia, yang termasuk kedalam negara yang independen. Sejak tanggal 17 Mei 1999, ketika Undang-Undang No. 23/1999 tentang Bank Indonesia, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Republik Indonesia No. 6/2009, mulai berlaku efektif, Bank Indonesia (BI) mulai melaksanakan tanggung jawab dan menjalankan kekuasaannya. Dengan pengecualian keadaan yang secara tegas diatur dengan memiliki wewenang dan kedudukan untuk melaksanakan tanggung jawab dan fungsinya tanpa campur tangan dari pemerintah atau pihak lain berkat adanya undang-undang (bi.go.id, 2022). Logo Bank Indonesia dapat diperhatikan pada Gambar 1.1 berikut :



Gambar 1. 1 Logo Bank Indonesia

Sumber : Bank Indonesia (2022)

1.1.2 Visi dan Misi

Visi Bank Indonesia adalah untuk memimpin dalam perbankan sentral digital, yang secara signifikan meningkatkan perekonomian negara, dan memimpin negara-negara pasar berkembang dalam memajukan Indonesia. Misi Bank Indonesia adalah pertama-tama memberlakukan kebijakan moneter yang solid dan serangkaian kebijakan yang seimbang untuk mencapai dan menjaga stabilitas Rupiah. Kedua, melalui penggunaan kebijakan makroprudensial yang solid dan kolaborasi dengan kebijakan mikroprudensial Otoritas Jasa Keuangan, Anda dapat

membantu menjaga stabilitas sistem keuangan. Ketiga, berkontribusi padapertumbuhan ekonomi dan keuangan digital dengan menyempurnakan kebijakan sistem pembayaran BI dan berkoordinasi dengan mitra strategis lainnya serta kebijakan pemerintah. Keempat, dengan menyelaraskan bauran kebijakan Bank Indonesia dengan kebijakan fiskal, perubahan struktural pemerintah, dan kebijakan mitra, Bank Indonesia dapat mendukung stabilitas makroekonomi dan pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan. Kelima, lebih memperdalam pasar keuangan untuk mendukung pembiayaan ekonomi nasional dan meningkatkan efisiensi kebijakan Bank Indonesia. Keenam, dapat memperluas perbankan dan ekonomi Islam dari tingkat nasional ke tingkat regional dan yang terakhir dapat mewujudkan bank sentral dengan fondasi digital yang meningkatkan tata kelola, sumber daya manusia, struktur organisasi, dan sistem informasi, serta memainkan peran proaktif secara internasional.

1.1.3 QRIS

Semakin berkembangnya ekonomi global dan persaingan bisnis yang kompetitif, implementasi dari peran dan fungsinya sebagai otoritas moneter secara lebih efektif dan efisien, Bank Indonesia menciptakan alat pembayaran yang dikenal sebagai *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS). QRIS ialah Langkah awal dari transformasi digital Sistem Pembayaran Indonesia (SPI), yang dapat diyakini akan mendorong adanya percepatan pengembangan ekonomi serta keuangan digital di Indonesia, yang memiliki tujuan utama yaitu menyederhanakan transaksi keuangan digital. Logo QRIS dapat dilihat melalui Gambar 1.2 berikut:



Gambar 1. 2 Logo QRIS

Sumber : Bank Indonesia (2022)

1.1.4 Badan Pendapatan Daerah

Sebutan Badan Pendapatan Daerah disingkat berubah sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 08 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bandung dan Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 22 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung, yang keduanya diundangkan pada tanggal 3 Maret 2021.

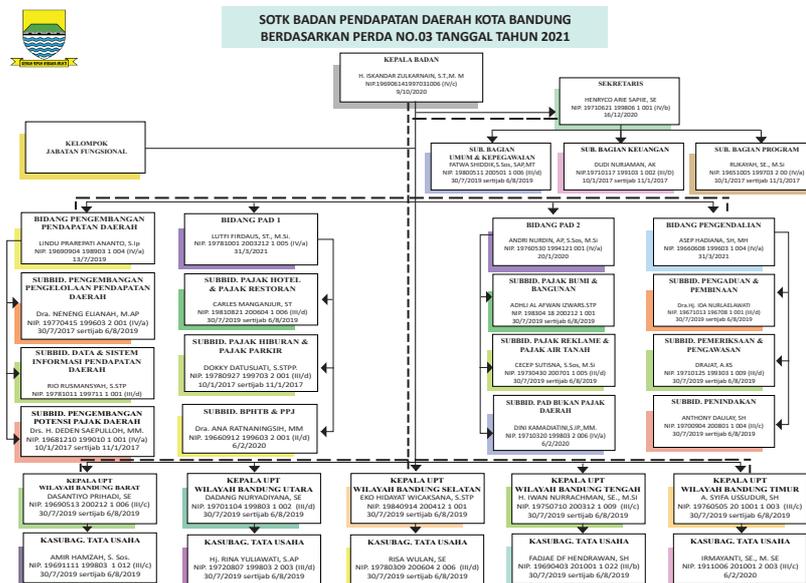
Sepertiga dari seluruh pendapatan daerah berasal dari pajak daerah, yang merupakan sumber pendapatan utama pemerintah Kota Bandung. Tujuan utama pembentukan Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah adalah untuk meningkatkan pengawasan pelaksanaan sistem pajak di Kota Bandung sekaligus meningkatkan pengetahuan dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak daerah. Logo Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung dapat diperhatikan pada Gambar 1.3 berikut :



Gambar 1. 3 Logo Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung

Sumber : Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung (2022)

1.1.5 Struktur Organisasi



Gambar 1. 4 Struktur Organisasi Bapenda

Sumber : Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung (2021)

Pada gambar 1.4 tersebut merupakan struktur organisasi pada Badan Pendapatan Daerah di Kota Bandung. Dapat dijelaskan bahwa dalam ranah pajak bumi dan bangunan, Sub Bidang Pajak Bumi dan Bangunan bertugas melaksanakan sebagian tanggung jawab Kepala Bidang Pendapatan Asli Daerah. Berikut ini tugas-tugas yang diselenggarakan oleh Sub Bidang Pajak Bumi dan Bangunan:

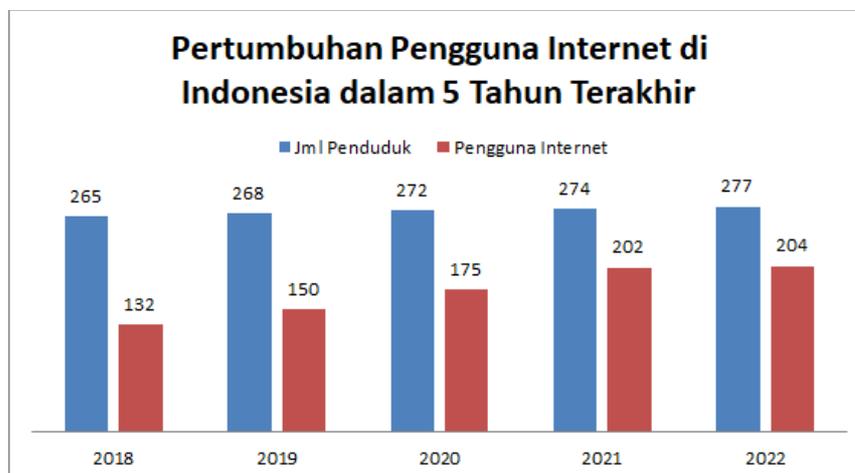
- Penyusunan rencana dan program kerja yang menjadi lingkup pengelolaan pajak bumi dan bangunan.
- Penyusunan dokumen kebijakan teknis yang menguraikan penerapan pajak bumi dan bangunan.
- Pelaksanaan tugas dukungan teknis terkait pajak bumi dan bangunan.
- Membuat laporan pemantauan, penilaian, dan pelaksanaan tugas dukungan teknis di bawah lingkup pajak bumi dan bangunan.
- Menyusun bahan petunjuk teknis pelaksanaan tugas pembantuan Urusan Pemerintahan Daerah di bidang pajak bumi dan bangunan.

1.1.6 Wajib Pajak

Individu atau orang yang terlibat dalam kegiatan yang berhubungan dengan pajak disebut sebagai wajib pajak. Ini termasuk pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak. Seseorang yang memiliki hak dan kewajiban yang harus ditegakkan disebut sebagai wajib pajak. Perlindungan pemerintah terhadap komitmen dan hak-hak ini diberikan oleh undang-undang. Kewajiban wajib pajak ini, antara lain memiliki NPWP, membayar pajak tepat waktu, mengurangnya dari penghasilan, dan menyampaikan SPT. Kemudian ada hak-hak wajib pajak, antara lain hak untuk mengklaim kelebihan pembayaran pajak, hak untuk merahasiakan identitasnya, hak untuk mengangsur dan menunda pembayaran dengan memberikan alasan pbenar, dan hak untuk tidak dibebani membayar pajak (Prasetyo et al., 2020)

1.2 Latar Belakang Penelitian

Dilihat dari perkembangan teknologi di era revolusi industri 5.0 yang semakin maju di Indonesia. Hal tersebut berdampak kepada adanya ketergantungan terhadap teknologi terutama seperti pada internet dan *smartphone*. Dengan munculnya teknologi seperti internet dan *smartphon* memberikan kemudahan dan manfaat bagi manusia, yang menjadikan *smartphone* tidak hanya sebagai alat komunikasi saja. Tetapi, pada saat ini *smartphone* berperan menjadi perangkat serbaguna yang dapat memudahkan manusia dalam melakukan pekerjaannya (Gea & Al-Azhar, 2021).

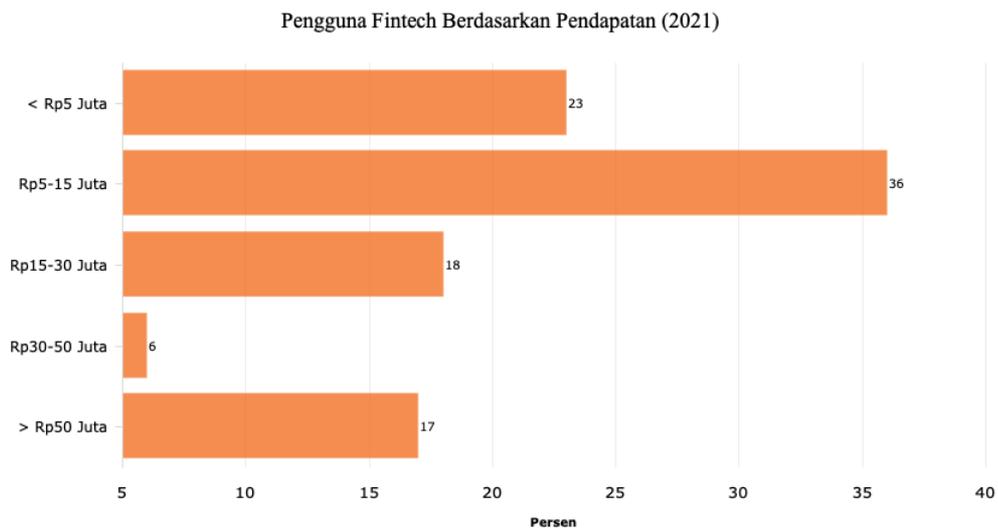


Gambar 1. 5 Pertumbuhan Pengguna Internet

Sumber : HootSuite (2022)

Pada gambar 1.5 dapat dilihat adanya pertumbuhan yang meningkat dalam penggunaan internet di Indonesia pada 5 tahun terakhir. Dapat dikatakan bahwa pengguna internet di Indonesia hingga Februari 2022 mencapai 204,7 juta, sedangkan di tahun 2021 mencapai 202,6 juta. Dilihat dari data tersebut adanya peningkatan pengguna internet di tahun 2021 sampai 2022 sebesar 1%.

Menurut Marpaung Oktavia (2021) kemajuan teknologi saat ini terkait erat dengan beragam aktivitas yang membentuk kehidupan manusia. Perubahan yang cepat dalam bidang sosial, ekonomi, dan budaya merupakan hasil dari kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Sektor keuangan menjadi lebih modern dan efisien dengan perkembangan pesat teknologi yang sangat maju. Sedangkan dilihat dari keadaan ekonomi global, menjadi semakin penting untuk menghidupkan kembali inovasi teknis. Teknologi dan finansial terdapat keterkaitan, dengan adanya teknologi finansial adalah bidang studi yang berfokus pada inovasi finansial dengan sentuhan kontemporer.

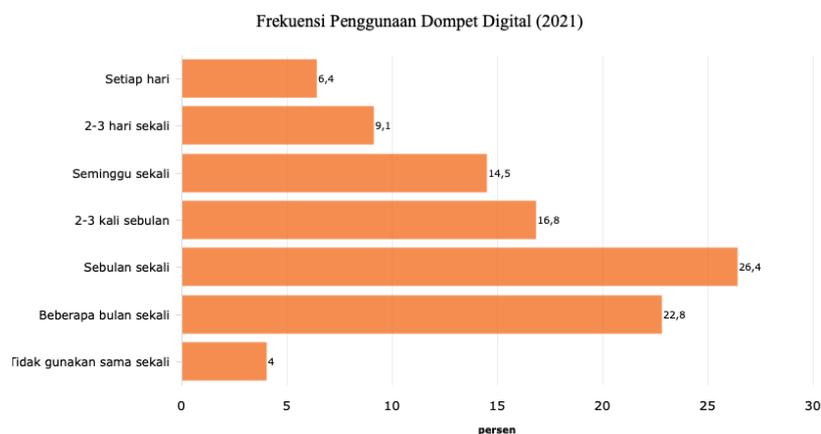


Gambar 1. 6 Pengguna Fintech Berdasarkan Pendapatan

Sumber : Databoks.katadata.co.id (2022)

Pada gambar 1.6 terdapat kelompok pendapatan dengan pendapatan tahunan antara Rp. 5 dan 15 juta paling banyak menggunakan *fintech*, yaitu 36%. Selain itu, 23% pengguna dari kelompok dengan pendapatan tahunan di bawah Rp. 5 juta menggunakan *fintech*. Sementara itu, 18% pengguna *fintech* berasal dari kelompok pendapatan Rp. 15-30 juta. Sementara itu, 17% pengguna dengan pendapatan Rp50 juta dan 6% pengguna dari kelompok pendapatan Rp30-50 juta memanfaatkan *fintech*.

Meningkatnya pertumbuhan teknologi dan pengguna internet memberikan pengaruh yang cukup signifikan terhadap perkembangan sistem pembayaran dalam transaksi. Salah satu fondasi yang mendukung sistem keuangan yang berkembang, yang dimulai dengan penggunaan uang tunai, adalah sistem pembayaran, sedangkan saat ini sudah mulai menggunakan sistem pembayaran digital atau dapat disebut sebagai *electronic money (e-money)*. Uang tunai dapat digantikan oleh bentuk pembayaran non-tunai yang lebih efisien dan hemat biaya berkat kemajuan teknologi dalam sistem pembayaran. Aplikasi pembayaran digital yang sedang marak saat ini di masyarakat yaitu dengan menggunakan pembayaran melalui *e-wallet* dan *e-commerce*, yang dimana kegunaan aplikasi ini agar mempermudah transaksi di berbagai macam aktivitas pembayaran (al Qardh et al., n.d.).

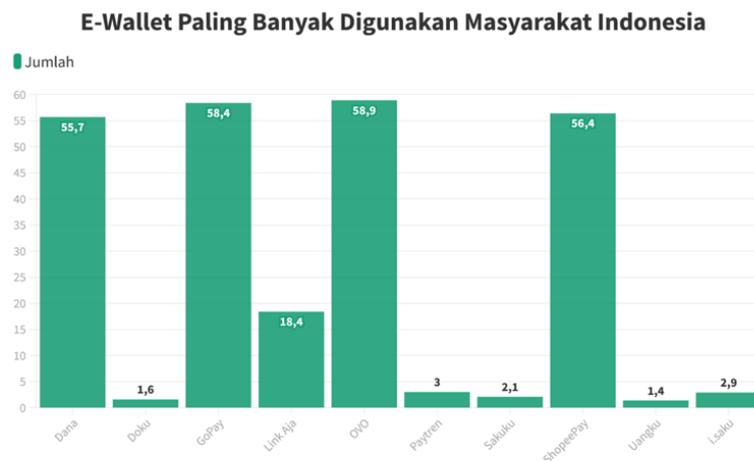


Gambar 1. 7 Frekuensi Penggunaan Dompot Digital

Sumber : Databoks.katadata.co.id (2022)

Pada gambar 1.7 terdapat frekuensi penggunaan dompet digital peringkat pertama ditempati oleh 26,4% pengguna yang menggunakan dompet digital sekali setiap bulan, sementara peringkat kedua ditempati oleh 22,8% pengguna yang menggunakannya sekali per beberapa bulan. Frekuensi ketiga yang cukup sering mengikuti pada 16,8%, yaitu 2-3 kali setiap bulan. Frekuensi pengguna dompet digital lainnya kemudian diikuti, dengan 14,5 persen menggunakannya sekali seminggu, 9,1% menggunakannya dua hingga tiga kali sehari, 6,4 persen menggunakannya setiap hari, dan 4% tidak menggunakannya sama sekali.

Pengguna dompet digital menjadi semakin lazim untuk melampaui mereka yang menggunakan kartu kredit. Menurut data RedSeer, 29% transaksi *e-commerce* di Indonesia melibatkan dompet digital. Mayoritas pengguna dompet digital adalah generasi milenial, dan rata-rata transaksi isi ulang mingguan untuk mereka adalah Rp. 140,663 per minggu. Kemudian menurut riset yang dilakukan sebanyak 2.496 responden dari Jakpat *Institute*, kaum milenial merupakan mayoritas dari 68% pengguna dompet digital. Namun, hanya 28% pengguna yang berusia di atas 35 tahun. Para pengguna dompet digital ini sebagian besar menggunakan pembayaran untuk memenuhi berbagai keperluan; cukup banyak pengguna yang melakukan top up dan membeli data sebesar 76%, terlibat dalam belanja online sebesar 56%, membayar produk sebesar 41%, dan memesan makanan sebesar 36% (goodstats.id, 2021).



Gambar 1. 8 E-Wallet Paling Banyak Digunakan Masyarakat Indonesia

Sumber : Googstats (2022)

Pada gambar 1.8 terdapat *e-wallet* paling banyak digunakan masyarakat Indonesia ialah OVO sebagai aplikasi dompet digital yang cukup banyak digunakan masyarakat Indonesia mencapai 58,9% pengguna. Memiliki perbandingan yang cukup tipis dengan pengguna aplikasi GoPay sebesar 58,4%. Setelah itu, pengguna aplikasi Shopeepay menyusul sebesar 56,4% dan Dana 55,7%. Kemudian pengguna dompet digital dengan persentase < 50% yaitu yang menggunakan aplikasi LinkAja, PayTren, i.saku.

Fear Of Missing Out atau sering disebut dengan FOMO adalah kekhawatiran bahwa gagal mengikuti kegiatan tertentu akan membuat seseorang merasa "tertinggal." jenis kekhawatiran dan kecemasan yang berkembang dalam diri seseorang sebagai akibat dari kehilangan informasi baru, termasuk berita, tren, dan hal-hal lain. Pengguna media sosial adalah salah satu penyebab FOMO. Orang Indonesia sekarang dapat dengan mudah mengakses berbagai informasi menggunakan teknologi modern, seperti Instagram. Aplikasi populer ini memiliki basis pengguna global yang besar dan fitur-fitur yang memungkinkan pembaruan video atau foto, seperti fitur instastory, yang marak dengan postingan pengguna umum (djkn.kemenkeu.go.id, 2021). Sama dengan pembayaran online yang dimana semakin berkembangnya teknologi, semakin banyak alat transaksi online seperti QRIS, Link Aja, Dana, dan e-wallet lainnya. Yang dimana masyarakat Indonesia mengalami FOMO untuk menggunakan berbagai macam alat transaksi online yang semakin banyak.

Menurut Gea & Al-Azhar (2021) adanya peningkatan penggunaan metode pembayaran dompet digital yang akan diperkirakan akan terus meningkat menjadi US\$ 25 miliar pada tahun 2023 dari US\$ 1,5 miliar pada tahun 2018. *Quick Response Code (QR Code)* adalah kemajuan teknologi yang dapat digunakan sebagai metode pembayaran untuk dompet digital. *QR Code* merupakan barcode dua dimensi yang dapat digunakan untuk menyimpan data. Untuk menggunakan berbagai komponen metode pembayaran, pengguna dapat mengakses layanan

transaksi pembayaran dengan memindai QR Code dengan kamera smartphone yang terhubung ke akun *e-wallet* mereka.

Dengan tujuan meningkatkan efisiensi transaksi, hal ini mendorong Bank Indonesia untuk membuat pedoman penggunaan teknologi QR Code sebagai alat untuk menerima pembayaran. *Quick Response Code* (QR Code) adalah *barcode* dua dimensi yang dapat digunakan untuk menyimpan data dan merupakan inovasi teknologi yang dapat dimanfaatkan sebagai metode pembayaran untuk dompet digital. QR Code Indonesia, juga dikenal sebagai *Quick Response Code Indonesia Standard* (QRIS), diterbitkan oleh Bank Indonesia sebagai standar resmi di tanggal 1 Januari 2020. Bank Indonesia (BI) mencatat, bahwa per 18 September 2020, sebesar 4,7 juta merchant tersebut, sebesar 85% atau 3,8 juta ialah pengusaha mikro dan kecil sudah beralih dalam sistem pembayaran digital berbasis QR (Gea & Al-Azhar, 2021).



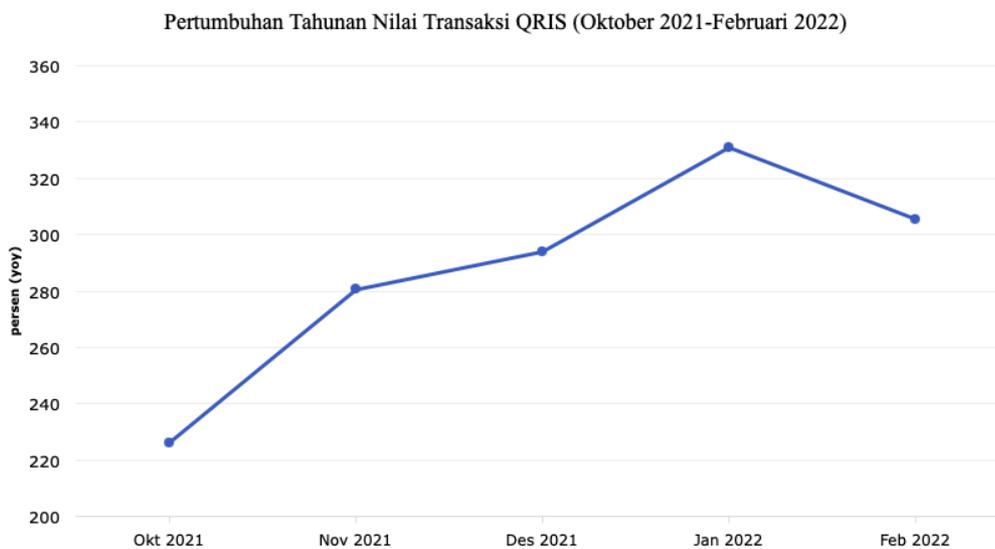
Gambar 1. 9 Total Merchant Adopsi Standarisasi Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS)

Sumber : Databoks.katadata.co.id (2020)

Pada gambar 1.9 menyatakan bahwa usaha mikro tercatat cukup tinggi untuk mengadopsi sebesar 2,6 juta mitra. Pada saat itu, terdapat 685,3 ribu usaha kecil, 334 ribu usaha menengah, dan 190,7 ribu perusahaan besar. Kenaikan

terbesar dari 22 Mei 2020 hingga 22 Mei 2020 adalah kenaikan 132% dalam sumbangan/organisasi sosial menjadi 9,3 ribu.

Di awal tahun 2022, nilai transaksi telah terjadi peningkatan yang signifikan dalam Quick Response Indonesian Standard (QRIS). Data ini diterima Bank Indonesia menunjukkan bahwa pada Februari 2022, nilai transaksi QRIS meningkat 305,49% (*year over year/yoy*) menjadi Rp4,52 triliun, dibandingkan dengan pertumbuhan bulan sebelumnya sebesar 330,93%. (*yoy*) seperti terlihat pada gambar 1.10 dibawah ini.



Gambar 1. 10 Pertumbuhan Tahunan Nilai Transaksi QRIS

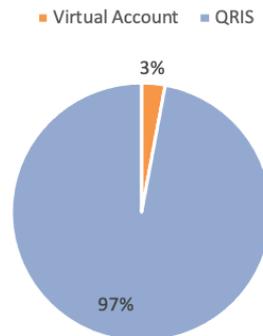
Sumber : Databoks.katadata.co.id (2022)

Pada gambar 1.10 bulan Februari 2022, jumlah transaksi QRIS meningkat 268,64% (*yoy*) menjadi 54,91 juta. Peningkatan ini konsisten dengan meningkatnya penerimaan *merchant* terhadap transaksi non-tunai. 15,67 juta bisnis menggunakan QRIS untuk menyediakan layanan pembayaran pada Februari 2022. Pada akhir tahun 2022, jumlah ini akan meningkat menjadi 26 juta.

Kemudian pada tanggal 28 Maret 2022 bagi wajib pajak PBB, Pemerintah Kota Bandung telah mengembangkan fasilitas pembayaran dengan menggunakan QRIS melalui Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BPPD). Penemuan ini dianggap dapat meningkatkan pendapatan lebih cepat, memberikan prioritas pemulihan ekonomi terkait pandemi Covid-19. Bapak Yana Mulyana sebagai

Walikota Bandung telah meresmikan layanan QRIS untuk pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Menurutnya, PBB merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang secara signifikan membiayai pembangunan, khususnya pembangunan di sekitar Kota Bandung. Untuk mempercepat, memperluas, dan mempromosikan integrasi ekonomi serta menghidupkan kembali perekonomian setelah epidemi, Pemerintah Kota Bandung juga menawarkan layanan yang nyaman baik secara manual maupun digital melalui QRIS. Kemudian Bapak Iskandar Zulkarnain, Kepala BPPD Kota Bandung, menyatakan bahwa Kota Bandung adalah Kota dan Kabupaten pertama di Jawa Barat yang menggunakan teknologi ini, yaitu QRIS. Oleh karena itu, perlu adanya sosialisasi lebih lanjut mengenai inovasi ini. Pemindaian *barcode* pada halaman SPPT wajib pajak merupakan langkah awal dalam menggunakan layanan QRIS untuk melakukan pembayaran PBB. Setelah melakukan pemindaian, wajib pajak dapat melakukan verifikasi data PBB tertentu. Jika data PBB akurat, wajib pajak dapat langsung melanjutkan pembayaran memanfaatkan berbagai layanan perbankan *online*, *website e-commerce*, atau dompet elektronik (bandung.go.id, 2022).

Setelah diberlakukannya pembayaran pajak PBB di Kota Bandung dengan menggunakan QRIS pada tanggal 28 Maret 2022 tersebut. Wajib pajak memiliki banyak pilihan metode untuk pembayaran pajak PBB, yang dimana pembayaran pajak bumi dan bangunan menggunakan QRIS ialah inovasi pembayaran baru untuk pembayaran pajak. Dapat dilihat gambar dibawah, Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung mencatat sebesar 97% pembayaran pajak PBB menggunakan QRIS. Sedangkan 3% pembayaran pajak menggunakan *Virtual Account*, yang termasuk dalam VA tersebut pembayaran pajak melewati Bank BJB, kantor pos, *e-wallet*, dan *e-commerce*. Dari data tersebut dapat dilihat wajib pajak mulai beralih pembayaran pajak PBB yang berawal tunai menjadi non tunai, meskipun masih terdapat wajib pajak membayar pajak PBB dengan tunai (Bapenda Kota Bandung, 2022).



Gambar 1. 11 Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Bandung Via QRIS dan VA

Sumber : Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung (2022)

Badan Pendapatan Daerah (BPD) Kota Bandung mengilustrasikan bagaimana fitur QRIS mempermudah wajib pajak untuk membayar pajak PBB. Dapat dilihat pada gambar 1.11 bahwa wajib pajak yang telah menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran *online* pajak PBB sebesar 97%. Sedangkan wajib pajak yang menggunakan *virtual account* sebagai media pembayaran pajak PBB sebesar 3 %. Dengan hal tersebut dapat diartikan bahwa wajib pajak telah terbantu dengan adanya teknologi dan internet yaitu QRIS yang diluncurkan oleh Bank Indonesia.

Berdasarkan penelitian terdahulu dengan meneliti minat pengguna berbagai macam layanan *financial technology* sesuai dengan penelitian menurut Indriyati & Aisyah (2019), Rianti & Rikumahu (2020), Dwi Intani & Rikumahu (2020), Akmalia & Rikumahu (2020), dan Katiya & Rikumahu (2022) dengan menggunakan teori difusi inovasi pada variabel-variabel yang digunakan untuk menganalisis minat pembayaran pajak diantaranya yaitu keunggulan relatif, kesesuaian, kerumitan, dapat diuji coba, dan dapat diamati. Kemudian variabel pertama keunggulan relatif yaitu tingkat kelebihan suatu inovasi yang akan dianggap lebih baik dari inovasi sebelumnya atau dari hal-hal yang biasa dilakukan. Menurut Indriyati & Aisyah (2019), Rianti & Rikumahu (2020), Dwi Intani & Rikumahu (2020), Akmalia & Rikumahu (2020), dan Katiya & Rikumahu (2022) menemukan adanya pengaruh signifikan positif terhadap variabel keunggulan

relatif. Dengan kelebihan suatu inovasi menjadi nilai tambah bagi pengguna *financial technology* dalam menggunakan inovasi tersebut. Dengan adanya keunggulan dalam suatu inovasi *financial technology*, individu akan sangat cepat untuk mengadopsi atau menggunakan layanan tersebut karena tingkat layanan *financial technology* tersebut dipersepsikan lebih baik daripada ide inovasi sebelumnya.

Variabel kedua kesesuaian yaitu tingkat keserasian dari suatu inovasi yang dianggap konsisten atau sesuai dengan nilai-nilai pengalaman dan sesuai kebutuhan. Menurut Indriyati & Aisyah (2019), Rianti & Rikumahu (2020), Dwi Intani & Rikumahu (2020), Akmalia & Rikumahu (2020), dan Katiya & Rikumahu (2022) menemukan adanya pengaruh signifikan positif terhadap variabel kesesuaian. Hal ini menunjukkan dengan hadirnya layanan *financial technology* dapat dikatakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam hal bertransaksi dan tidak bertentangan dengan nilai-nilai dan norma-norma sosial yang berlaku.

Variabel ketiga kerumitan yaitu tingkat kesulitan dari suatu inovasi untuk diadopsi seberapa sulit dapat memahami dan menggunakan inovasi tersebut. Menurut Indriyati & Aisyah (2019), Rianti & Rikumahu (2020), Dwi Intani & Rikumahu (2020), Akmalia & Rikumahu (2020), dan Katiya & Rikumahu (2022) menemukan adanya pengaruh negatif terhadap variabel kerumitan. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin mudah suatu inovasi dimengerti dan dipahami oleh adopter, maka semakin cepat inovasi tersebut diadopsi.

Variabel keempat dapat diuji coba yaitu tingkat suatu inovasi dapat dicoba terlebih dahulu atau harus terikat untuk menggunakannya. Menurut Indriyati & Aisyah (2019), Rianti & Rikumahu (2020), dan Dwi Intani & Rikumahu (2020) menemukan adanya pengaruh signifikan positif. Sedangkan menurut penelitian Akmalia & Rikumahu (2020), dan Katiya & Rikumahu (2022) menemukan tidak adanya pengaruh positif terhadap variabel dapat diuji coba. Dengan hal ini dapat menyatakan bahwa individu akan mencoba menggunakan layanan *financial technology* yang baru untuk mengetahui apakah layanan yang dibutuhkan dapat dipenuhi dan cara menggunakannya harus mudah untuk dipelajari.

Kemudian variabel kelima dapat diamati yaitu tingkat yang terdapat dari hasil pengguna suatu inovasi dengan mudah dapat dilihat oleh orang lain. Menurut Indriyati & Aisyah (2019), Rianti & Rikumahu (2020), Dwi Intani & Rikumahu (2020), Akmalia & Rikumahu (2020), dan Katiya & Rikumahu (2022) menemukan adanya pengaruh signifikan positif terhadap variabel dapat diamati. Hal berikut membuat individu pada umumnya melihat bahwa layanan *financial technology* memberikan manfaat bagi penggunanya dalam bertransaksi, sehingga dapat mendorong individu lain untuk menggunakan layanan *financial technology* tersebut.

Persamaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian penulis dengan menggunakan *Diffusion of Innovation (DoI) Theory*. Namun, penelitian ini menggunakan objek teknologi finansial yang berbeda, penulis menggunakan barang teknologi finansial turunan, khususnya *Quick Response Standar Indonesia*. Perbedaan ini disebabkan oleh barang yang diteliti (QRIS). Everett M. Rogers menerbitkan bukunya *Spread of Innovation* pada tahun 1983 dan menggunakannya untuk memperkenalkan teori difusi inovasi.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian akan menyelidiki apakah wajib pajak menyukai fitur QRIS karena dapat menguntungkan dengan melihat minat mereka dalam menggunakannya untuk membayar pajak PBB di Kota Bandung. Sering kita dapat menggunakan faktor keunggulan relatif, kesesuaian, kerumitan, karena tidak semua variabel konsisten, dapat diamati, dan dapat diuji dengan struktur transaksi keuangan saat ini dari model Teori Difusi Inovasi. Oleh karena itu, penulis ingin mengangkat judul “Analisis Minat Pengguna Fitur QRIS Sebagai Media Pembayaran Pajak PBB *Online* (Fintech) Menggunakan *Diffusion of Innovation Theory* (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Di Kota Bandung)” dengan mempertimbangkan beberapa penelitian tersebut dan penjelasan sebelumnya.

1.3 Perumusan Masalah

Pada era revolusi industri 5.0 ialah era digitalisasi yang berkembang dengan pesat salah satunya dalam sistem pembayaran, sejalan dengan konsep *society 5.0* di mana manusia adalah elemen utama dan dapat menghasilkan nilai baru melalui

kemajuan teknologi dengan mengurangi kesenjangan masa depan antara manusia dan masalah ekonomi. Dari hal berikut muncul sistem0pembayaran baru dengan menggunakan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*, yang diluncurkan oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) pada tanggal 17 Agustus 2019. QRIS ini memberikan kemudahan untuk pengguna agar dapat menggunakan akun pembayaran hanya satu QR Code untuk semua aplikasi. Hal tersebut membuat posisi pembayaran secara manual mulai tersisihkan karena kemudahan dan keamanannya. Sementara itu, terdapat cukup banyak berita terkait pembayaran menggunakan QRIS. Bahwa fitur QRIS tersebut memiliki nominal transaksi terbatas, ancaman kejahatan digital dan adanya biaya transaksi yang dibebankan kepada *merchant*, tetapi biaya transaksi terhitung kecil bila dibandingkan dengan GPN, biaya transaksi QRIS ialah 0,7%, sedangkan GPN adalah 1%. Di sisi lain, fitur *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* sebagai instrumen pembayaran digital, juga menarik dan membantu cukup banyak orang.

Pertanyaan penelitian berikut telah dirumuskan berdasarkan temuan tinjauan pustaka dalam penelitian pembayaran online dan rumusan masalah saat ini:

- 1) Bagaimana pengaruh variabel keuntungan relatif (*relative advantage*) terhadap minat wajib pajak di Kota Bandung dalam penggunaan fitur QRIS sebagai metode pembayaran pajak PBB *online* ?
- 2) Bagaimana pengaruh variabel kesesuaian (*compatibility*) terhadap minat wajib pajak di Kota Bandung dalam penggunaan fitur QRIS sebagai metode pembayaran pajak PBB *online* ?
- 3) Bagaimana pengaruh variabel kerumitan (*complexity*) terhadap minat wajib pajak di Kota Bandung dalam penggunaan fitur QRIS sebagai metode pembayaran pajak PBB *online* ?
- 4) Bagaimana pengaruh variabel diuji coba (*trialability*) terhadap minat wajib pajak di Kota Bandung dalam penggunaan fitur QRIS sebagai metode pembayaran pajak PBB *online* ?

- 5) Bagaimana pengaruh variabel dapat diamati (*observability*) terhadap minat wajib pajak di Kota Bandung dalam penggunaan fitur QRIS sebagai metode pembayaran pajak PBB *online* ?
- 6) Bagaimana pengaruh simultan dari variable keunggulan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), dapat diuji coba (*trialability*), dapat diamati (*observability*) terhadap minat wajib pajak di Kota Bandung dalam penggunaan fitur QRIS sebagai metode pembayaran pajak PBB *online* ?

1.4 Tujuan Penelitian

Dengan menjawab pertanyaan penelitian sebelumnya, tujuan dari penelitian ini adalah untuk memastikan sejauh mana inovasi dalam penerapan fitur *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) sebagai media pembayaran digital :

- 1) Mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variabel keunggulan relatif (*relative advantage*) terhadap minat wajib pajak yang menggunakan fitur QRIS di Kota Bandung sebagai media pembayaran pajak PBB *online*.
- 2) Mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variabel kesesuaian (*compatibility*) terhadap minat wajib pajak yang menggunakan fitur QRIS di Kota Bandung sebagai media pembayaran pajak PBB *online*.
- 3) Mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variabel kerumitan (*complexity*) terhadap minat wajib pajak yang menggunakan fitur QRIS di Kota Bandung sebagai media pembayaran pajak PBB *online*.
- 4) Mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variabel dapat diuji coba (*trialability*) terhadap minat wajib pajak yang menggunakan fitur QRIS di Kota Bandung sebagai media pembayaran pajak PBB *online*.
- 5) Mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variabel dapat dicoba (*observability*) terhadap minat wajib pajak yang menggunakan fitur QRIS di Kota Bandung sebagai media pembayaran pajak PBB *online*.
- 6) Mengetahui sejauh mana minat wajib pajak di Kota Bandung dalam menggunakan fitur QRIS berpengaruh simultan terhadap variabel keunggulan

relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), dapat diuji coba (*triability*), dapat diamati (*observability*).

1.5 Manfaat Penelitian

Terdapat manfaat dari penelitian ini, khususnya:

1.5.1 Manfaat Teoritis

Temuan penelitian ini diantisipasi untuk membantu para akademisi yang menyelidiki manajemen dan pengetahuan untuk pemerintah yang terhubung. Penulis studi ini juga berharap bahwa studi ini akan berfungsi sebagai panduan untuk aplikasi teori difusi inovasi di masa depan untuk analisis informasi baru.

1.5.2 Manfaat Praktis

Penulis beranggapan bahwa banyak bisnis atau instansi yang akan mendapatkan manfaat dari penelitian ini, terutama departemen pemerintah yang mengadopsi fitur *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) dalam pembayaran pajak PBB, seperti Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BPPD) Kota Bandung. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pelaku usaha dan organisasi pemerintah yang akan membantu mereka meningkatkan fungsionalitas dan keamanan sistem pembayaran *online*, sehingga pelaku usaha atau organisasi pemerintah dapat berinovasi lebih jauh untuk memuaskan masyarakat. Masyarakat juga mengantisipasi informasi dari studi ini mengenai bahaya dan cara kerja fitur *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS).

1.6 Batasan Masalah

- 1) Analisis hanya kepada wajib pajak di Kota Bandung yang membayar pajak PBB menggunakan fitur *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS).
- 2) Peneliti menggunakan data yang diambil pada rentan waktu tertentu.

1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

BAB 1 PENDAHULUAN

Gambaran umum tentang tujuan penelitian, konteks, perumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan, manfaat, ruang lingkup, dan struktur penulisan disertasi disajikan dalam bab ini.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Hipotesis penelitian didasarkan pada teori-teori dalam bab ini, yang mendukung tema penelitian yang dipilih sebagai kerangka konseptual.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Karakteristik penelitian, alat pengumpul data, tahapan penelitian, sampel, dan populasi penelitian semuanya dibahas dalam bab ini bersama dengan metode analisis data dan pengujian hipotesis.

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menawarkan analisis rinci tentang penelitian serta penjelasan tentang prosedur pengumpulan data dan hasil studi.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan berdasarkan temuan penelitian serta saran-saran untuk masa yang akan datang dan masalah penelitian.

Halaman ini sengaja dikosongkan