

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

PT. Finnet Indonesia, yang kemudian disebut Finnet, didirikan pada tahun 2006 untuk memenuhi visi menjadi *digital financial service company* pilihan untuk mengakselerasi inklusi keuangan Indonesia. Sementara misi dari Finnet adalah:

1. Memperkuat produk dan solusi keuangan digital melalui orkestrasi produk dan integrasi lisensi dengan *value proposition* dan model bisnis yang diterima pasar.
2. Mengembangkan *platform* berkelanjutan yang mengorkestrasi ekosistem pembayaran digital untuk membentuk kemudahan integrasi dan akses layanan bagi seluruh masyarakat.
3. Meningkatkan *customer relationship* dengan menghadirkan *digital touch point* untuk memberikan pengalaman dan kesan terbaik bagi mitra dan pelanggan.

Finnet merupakan anak usaha PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk. melalui PT. Telkom Metra, yang bekerja sama dengan PT. Mekar Prana Indah, anak usaha Yayasan Kesejahteraan Bank Indonesia. Finnet berfungsi sebagai penyedia layanan pembayaran elektronik untuk kebutuhan ritel dalam sistem pembayaran nasional dengan menghubungkan pemilik tagihan (*billing*) dengan pemilik kanal pembayaran (*payment channel*).

Sebagai penyedia layanan teknologi keuangan, Finnet memproduksi Finpay, yang berfokus pada menyediakan solusi untuk berbagai industri yang membutuhkan solusi pembayaran digital dan pendukungnya. Kelima produk Finpay adalah Finpay Billing, yang memiliki 524 pelanggan, Finpay Voucher, yang memiliki 208 mitra bisnis, Finpay Payment Gateway, yang mendukung sistem pembayaran dari 417 *merchant*, Finpay Money, yang memiliki 1,7 juta pelanggan dan 11.000 UMKM, dan Finpay Remittance, yang memiliki 24 mitra pengiriman barang yang tersebar di 7 negara.

Saat ini Finnet sudah mengantongi delapan lisensi dari Bank Indonesia, yaitu:

1. Penerbit Uang Elektronik

2. Penyelenggara Dompot Elektronik
3. Penyelenggara Payment Gateway
4. *Acquiring* Kartu Debit
5. Kepesertaan BI-RTGS
6. Penyelenggara QRIS, MPM, dan CPM
7. Penyelenggara Pengiriman Uang
8. Penyedia Layanan Open API (SNAP)

Selain lisensi dari Bank Indonesia, Finnet juga ditunjuk sebagai Lembaga Persepsi Lainnya oleh Kementerian Keuangan Republik Indonesia dan distributor resmi e-Materai oleh Perum Peruri. Selain itu, saat ini Finnet sudah mengantongi sertifikat manajemen mutu ISO 9001:2015, ISO 37001:2016, ISO/IEC 27001:2013, dan PCIDSS ver. 3.2.1.

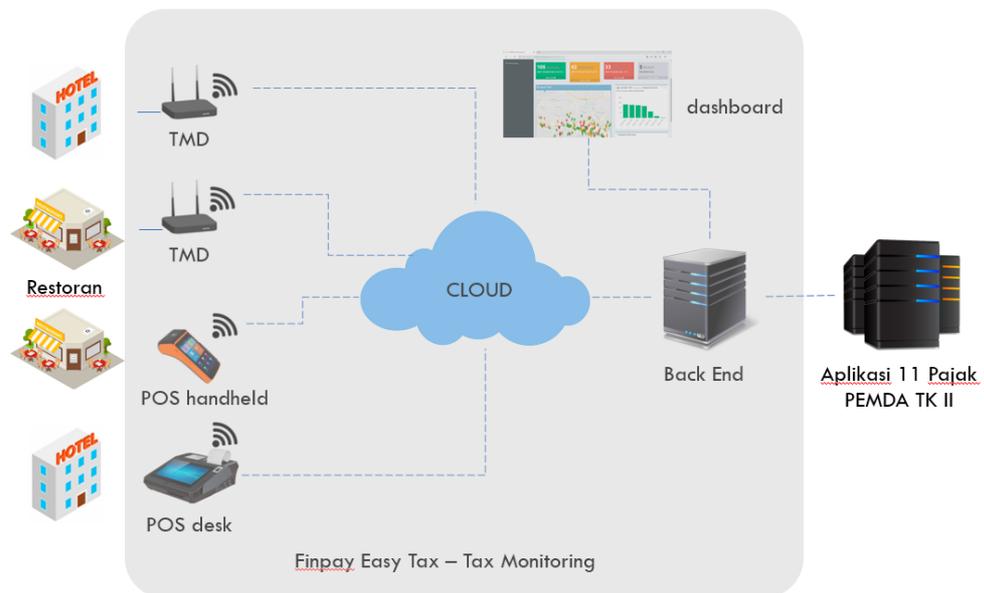
PT. Finnet Indonesia memiliki 3 portofolio bisnis yang pertama Aggregator Pembayaran Tagihan (*Bill Payment Aggregator*), Switching Pembayaran Tagihan (*Bill Payment Switching*) dan Solusi Pembayaran *Online* (*Online Payment Solution*).

1.1.1. Solusi Pembayaran *Online* PT. Finnet Indonesia

Pada portofolio bisnis ketiga yaitu Solusi Pembayaran *Online*, Finnet memiliki kapabilitas dan inovasi layanan yang dapat dimanfaatkan dan disinergikan dengan Pemerintah Daerah Tingkat I dan II di seluruh Indonesia khususnya di dalam pengelolaan pendapatan daerah. Dengan portofolio bisnis ini diharapkan Finnet dapat mendukung semua Pemerintah Daerah Tingkat I dan II, dalam hal ini Dinas Pendapatan Daerah agar dapat melakukan tugas utamanya mengamankan dan memaksimalkan pendapatan daerah. Solusi dari Finnet bagi Pemerintah Daerah berupa sistem pencatatan dan pemantauan Pajak Hotel, Hiburan dan Restoran (PHRI) secara *online* yang bertujuan untuk mewujudkan sistem pembayaran pajak yang transparan di suatu daerah. Penerapan solusi sistem pajak *online* yang dimiliki oleh Finnet terdiri dari perangkat keras ataupun aplikasi. Beberapa perangkat yang dibutuhkan dalam menunjang layanan pajak *online* PHRI adalah sebagai berikut:

1. Fungsional Sistem Pajak *Online*
 - a. Perangkat POS TABLET (*front end*)

- 1) Berfungsi sebagai POS (*Point of Sales*), merupakan mesin kasir dimana di dalamnya telah dilengkapi dengan aplikasi *monitoring* yang mampu mengetahui transaksi yang hilang dan dapat mengambil file atau transaksi yang hilang tersebut dari modul aplikasi POS (untuk keperluan verifikasi data).
 - 2) Koneksi yang dipakai hanya menggunakan koneksi transmisi berbasis radio (jaringan GPRS, jaringan WiFi dan sejenisnya).
 - 3) Status perangkat dikirimkan secara periodik ke *Server* Penerima.
 - 4) Konfigurasi perangkat dilakukan di lokasi Wajib Pajak.
- b. Aplikasi Sistem Online Pajak Daerah (*back end*)
- Berfungsi untuk mengolah pajak yang diterima hasil dari pengiriman perangkat *front end* yang berada di Wajib Pajak, adapun prosesnya secara global seperti yang terdapat pada Gambar 1.1. di bawah ini adalah: *Parsing* Data; Perhitungan Pajak; Proses Rekonsiliasi dan *Dashboard Monitoring* jumlah pajak serta *monitoring* status perangkat *front end* yang berada di Wajib Pajak.



Gambar 1.1.
Alur Proses Sistem Online Pajak Daerah
Sumber: PT. Finnet Indonesia (2024)

2. Perangkat *Front End* (Tablet dan Printer)

a. POS Tablet

Tablet ini merupakan perangkat keras *front end* yang digunakan oleh Wajib Pajak untuk menunjang pengisian data pajak secara *online*. Bentuk tampilan fisik perangkat POS Tablet terdapat pada Gambar 1.2. di bawah ini.



Gambar 1.2.

Perangkat Tablet POS

Sumber: PT. Finnet Indonesia (2024)

b. POS Printer

Perangkat POS Printer merupakan perangkat keras *front end* yang digunakan oleh Wajib Pajak untuk mencetak *billing*. Bentuk tampilan fisik perangkat POS Printer terdapat pada Gambar 1.3. di bawah ini.



Gambar 1.3.

Perangkat Printer POS

Sumber: PT. Finnet Indonesia (2024)

1.2. Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan kontribusi Wajib Pajak kepada negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Rira, 2024). Oleh karena itu, maka kesadaran Wajib Pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, penting untuk menerapkan transparansi dalam pelaporan dan pembayaran pajak. Transparansi dapat memberikan manfaat yang signifikan, termasuk keadilan, peningkatan kepatuhan, efisiensi, meningkatnya kepercayaan masyarakat, dan dukungan terhadap pembangunan yang berkelanjutan.

Sistem perpajakan di Indonesia telah diatur oleh Undang-Undang No. 10 Tahun 1994, dimana terdapat tiga jenis sistem pemungutan pajak, yaitu:

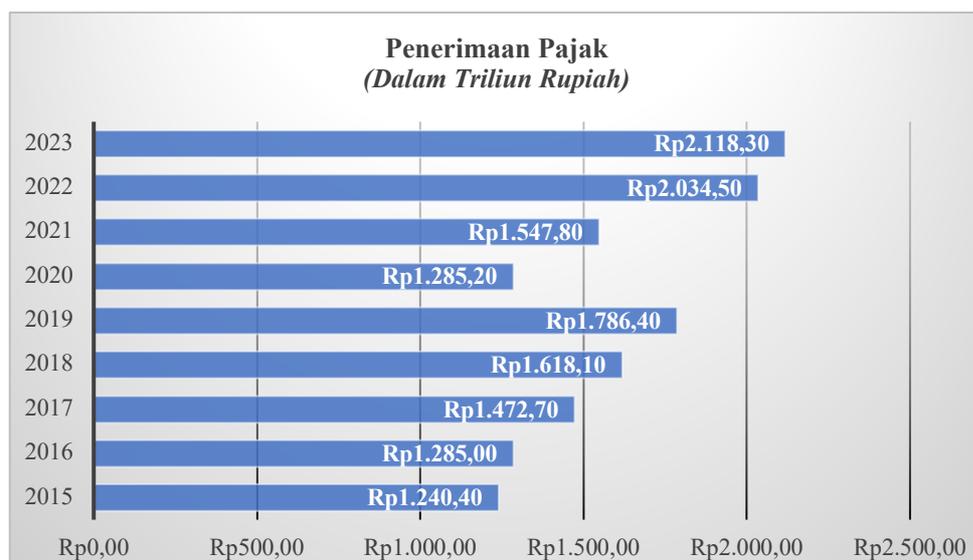
1. *Self Assesment System*, merupakan sistem pemungutan pajak yang membebankan penentuan besaran pajak terutang yang perlu dibayarkan oleh Wajib Pajak yang bersangkutan secara mandiri. Sistem ini biasanya ditetapkan pada jenis pajak pusat, seperti Pajak Penghasilan (PPh) dan Pajak Pertambahan Nilai.
2. *Official Assesment System*, merupakan sistem pemungutan pajak yang membebankan wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang kepada fiskus (petugas pajak) sebagai pemungut pajak. Sistem pajak ini biasanya ditetapkan pada jenis pajak daerah, seperti Pajak Bumi dan Bangunan.
3. *Withholding System*, merupakan sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pihak ketiga dalam menentukan berapa besaran pajak yang harus dibayar oleh Wajib Pajak. Jenis pajak yang biasanya menggunakan sistem ini adalah PPh Pasal 21, PPh Pasal 22, PPh Pasal 23, PPh Final Pasal 4 ayat 92, dan PPN.

Satu dekade terakhir ini, teknologi informasi di dunia berkembang sangat pesat. Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi, Direktorat Jenderal Pajak dalam upayanya untuk meningkatkan pelayanan dan kemudahan bagi Wajib Pajak telah memperkenalkan berbagai sistem perpajakan elektronik

sejak tahun 2015, seperti e-Registration, e-Billing, dan e-Filing. Perbedaan tiga layanan *online* ini menurut (Riani, 2020) adalah:

1. E-Registration, merupakan layanan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) yang dilakukan secara *online*.
2. E-Billing, merupakan metode pembayaran pajak secara *online* menggunakan kode *billing*.
3. E-Filing, merupakan layanan pengisian dan penyampaian surat pemberitahuan Wajib Pajak yang dilakukan secara elektronik melalui sistem online yang *real time* kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau melalui penyedia jasa aplikasi yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Dari Gambar 1.4 di bawah ini dapat kita ketahui bahwa sejak tahun 2015 (kecuali di tahun 2020 yang mana terjadi pandemi Covid 19), terjadi peningkatan penerimaan pajak secara signifikan. Kenaikan penerimaan ini terjadi karena semakin banyaknya Wajib Pajak yang sadar dan patuh terhadap pentingnya melaksanakan kewajiban membayar pajak. Salah satu faktor yang mempengaruhi kesadaran dan kepatuhan tersebut adalah adanya penerapan sistem perpajakan secara *online*.



Gambar 1.4.
Data Penerimaan Perpajakan
Sumber: Badan Pusat Statistik (2024)

Keberhasilan dari penerapan sistem perpajakan secara *online* yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak ini kemudian mulai diikuti oleh beberapa pemerintah daerah. Saat ini, beberapa pemerintah daerah, baik pemerintah daerah tingkat I maupun Pemerintah daerah tingkat II mulai menerapkan sistem perpajakan *online*. Hal ini dilakukan agar pendapatan daerah yang bersumber dari pajak daerah bisa lebih maksimal, karena akan memudahkan Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran pajaknya.

Pajak daerah adalah pajak yang dikelola oleh kota atau kabupaten sesuai dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, terdiri dari Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, Pajak Parkir, Pajak Air Tanah, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan, dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan. Terdapat tiga jenis pajak daerah dimana Wajib Pajak yang membayarnya tergabung ke dalam Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI), yaitu Pajak Hotel, Pajak Hiburan, dan Pajak Restoran. Untuk mengoptimalkan pendapatan dari sektor ini, beberapa pemerintah Kota dan Kabupaten di Indonesia sudah mulai menerapkan sistem pungutan pajak secara *online* dari ketiga jenis pajak di atas. Oleh karena itu ketiga jenis pajak ini seringkali disebut dengan Pajak *Online* PHRI.

PHRI adalah sebuah organisasi perusahaan yang beranggotakan para Pengusaha Hotel, Restoran, Jasa Pangan, Jasa Boga, dan Lembaga Pendidikan Pariwisata (PHRI, n.d.). PHRI bertujuan untuk mengembangkan industri perhotelan dan pariwisata di Indonesia, serta menjadi wadah bagi para pelaku industri untuk berkolaborasi, bertukar informasi, dan memperjuangkan kepentingan bersama. Hingga saat ini jumlah anggota PHRI berjumlah kurang lebih 7.000 anggota yang tersebar di seluruh Indonesia dengan 34 Badan Pimpinan Daerah (BPD) dan 175 Badan Pimpinan Cabang (BPC).

PHRI dengan ribuan anggotanya yang tersebar di seluruh Indonesia, memiliki peran penting dalam perkembangan industri perhotelan dan pariwisata di berbagai daerah (PHRI, n.d.), termasuk di Kabupaten Boyolali. Mengingat besarnya potensi pariwisata dan jumlah penduduk yang cukup signifikan di

Boyolali, kontribusi sektor perhotelan dan restoran terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) menjadi hal yang menarik untuk ditelusuri. Oleh karena itu, analisis terhadap data PAD Kabupaten Boyolali berikut ini akan memberikan gambaran mengenai sejauh mana sektor-sektor yang terkait dengan PHRI memberikan kontribusi terhadap pendapatan daerah tersebut.

Kabupaten Boyolali merupakan sebuah wilayah kabupaten yang terletak di Provinsi Jawa Tengah dengan luas wilayah sebesar 1.015,1 km². Berdasarkan data dari Kementerian Dalam Negeri jumlah penduduknya mencapai angka 1.103.855 jiwa hingga akhir tahun 2023. Berikut ini adalah data Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Boyolali.

Tabel 1.1.
Pendapatan Asli Daerah Kab. Boyolali Tahun 2021-2023
(Dalam Ribuan Rupiah)

Deskripsi	2021	2022	2023
Pajak Daerah	151.265.664	174.630.769	182.483.741
Retribusi Daerah	22.651.350	15.867.931	17.516.387
Hasil Pengelolaan Kekayaan Daerah	18.988.620	19.985.651	23.240.383
Lain-Lain PAD yang sah	322.064.365	234.208.817	271.232.383
Jumlah PAD	514.970.001	444.693.170	494.473.199

Sumber: Badan Keuangan Daerah Kab. Boyolali (2024)

Tabel 1.1. di atas menggambarkan terjadi penurunan PAD Kabupaten Boyolali tahun 2022, namun kembali mengalami kenaikan pada tahun 2023. PAD terbesar dalam kurun waktu 3 tahun terakhir adalah PAD tahun 2021, dimana jumlah PAD sebesar 514,97 Miliar Rupiah. Pendapatan terbesar berasal dari PAD lain-lain yang sah sebesar 322,06 Miliar Rupiah. Kemudian Pajak Daerah menyumbang PAD sebesar 151,26 Miliar Rupiah, Retribusi Daerah berkontribusi terhadap PAD sebesar 22,65 Miliar Rupiah, serta Hasil Pengelolaan Kekayaan Daerah menyumbang PAD sebesar 18,98 Miliar Rupiah. Dari data tersebut menunjukkan bahwa kontribusi Pajak Daerah selama tiga tahun terakhir terus mengalami kenaikan. Walaupun terus mengalami kenaikan, namun kontribusi pajak

hotel dan restoran di Kabupaten Boyolali hanya menyumbang 6,36%. Data lebih lengkapnya dapat dilihat pada tabel 1.2 di bawah ini.

Tabel 1.2.
Realisasi Pajak Hotel dan Restoran Kab. Boyolali
(Dalam Miliar Rupiah)

Jenis Pendapatan	2021			2022			2023		
	T	R	%	T	R	%	T	R	%
Pajak Hotel	420	329	78,5	1.000	1.132	113,2	1.900	1.660	87,4
Pajak Restoran	3.350	4.047	120,8	6.000	7.893	131,5	10.600	9.956	93,8
Jumlah	3.770	4.377	116,1	7.000	9.026	128,9	12.512	11.616	92,8

Keterangan: T= Target; R= Realisasi

Sumber: Badan Keuangan Daerah Kab. Boyolali (2024)

Data pada tabel 1.2 menunjukkan bahwa terus terjadi kenaikan jumlah realisasi pendapatan pajak hotel dan restoran di Kabupaten Boyolali. Walaupun pada tahun 2023 realisasi pendapatan tidak mencapai target, namun secara jumlah dibandingkan dengan 2 tahun sebelumnya, realisasi pendapatan pajak hotel dan restoran mengalami kenaikan yang cukup signifikan. Kenaikan ini dipicu dengan masifnya usaha dari Pemerintah Kabupaten Boyolali dalam melakukan penerapan pajak *online* terhadap hotel dan restoran di Kabupaten Boyolali. Berikut ini adalah data jumlah hotel dan restoran di Kabupaten Boyolali.

Tabel 1.3.
Jumlah Wajib Pajak Hotel dan Restoran di Kabupaten Boyolali

Deskripsi	Wajib Pajak		Online	
	Jumlah	%	Jumlah	%
Hotel	25	4,46	24	16,78
Restoran	535	95,54	119	83,22
Jumlah	560	100,00	143	100,00

Sumber: Badan Keuangan Daerah Kab. Boyolali (2024)

Berdasarkan data dari Badan Keuangan Daerah (BKD) Kabupaten Boyolali jumlah hotel dan restoran di Kabupaten Boyolali yang tercatat sebagai Wajib Pajak (WP) hotel dan restoran adalah 560 Wajib Pajak, dengan rincian 25 Wajib Pajak hotel dan 535 Wajib Pajak restoran. Dari jumlah 560 Wajib Pajak tersebut yang

sudah mengimplementasikan pajak daerah secara *online* adalah 143 Wajib Pajak, sementara sisanya masih dilakukan secara manual.

Dalam (Arianto, 2021) menjelaskan bahwa penerapan perpajakan daerah secara *online* dapat memberikan manfaat bagi Wajib Pajak, karena dapat mengakses informasi yang disediakan dan mengetahui besaran pajak terutang, kapan harus membayar, dan tempat-tempat mana saja pembayaran pajak dapat dilakukan. Semua urusan itu dapat dilakukan secara *online* tanpa harus datang ke kantor Badan Keuangan Daerah. Dengan sistem ini pun, pemerintah daerah dapat menghemat anggaran untuk pengeluaran biaya administrasi dan biaya kepatuhan. Selain itu, manfaat utama penerapan sistem ini adalah adanya peningkatan pendapatan daerah.

Jika melihat dari data di atas, maka diperlukan suatu analisis terhadap faktor-faktor apa saja yang menjadi hambatan yang mengakibatkan masih rendahnya tingkat penetrasi penggunaan layanan Pajak PHRI *Online*. Salah satu model penerimaan teknologi yang banyak digunakan adalah model teoritik *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) 3, yang merupakan sintesis komprehensif sebelum penerimaan teknologi. UTAUT-3 merupakan hasil penyempurnaan model teoritik dari pendekatan adopsi teknologi yang telah dikembangkan sebelumnya, yaitu *Theory and Reasoned Action* (TRA), *Technology Acceptance Model* (TAM), *Motivational Model* (MM), *Theory of Planned Behaviour* (TPB), Kombinasi dari model teori TAM dan TPB, *Model of PC Utilization* (MPCU), *Innovation Diffusion Theory* (IDT), *Social Cognitive Theory* (SCT), dan *Unified of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT).

Beberapa penelitian sebelumnya telah mencoba untuk memahami adopsi teknologi menggunakan model UTAUT3 salah satunya dilakukan oleh (Gunasinghe, et al., 2020) dengan mencoba menilai kelayakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 3* (UTAUT3) dalam memahami adopsi penerimaan dosen-dosen terhadap teknologi Virtual Learning Environment (VLE) di berbagai universitas negeri di Sri Lanka. Sementara (Bhatnagr & Rajesh, 2023) mempelajari model UTAUT-3 untuk mengevaluasi adopsi, penggunaan, dan rekomendasi untuk layanan neobanking di India.

Di dalam penelitian ini pula, Penulis menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi layanan Pajak PHRI *Online* sejalan dengan menggunakan model UTAUT-3. Oleh karena itu, maka berdasarkan uraian yang sudah dijelaskan di atas, Penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Analisis Adopsi Aplikasi Dengan Model *Modified* UTAUT-3 (Studi Kasus: Layanan Pajak Online PHRI PT Finnet Indonesia di Kabupaten Boyolali)”.

1.3. Perumusan Masalah

PT. Finnet Indonesia telah bekerjasama dengan Pemerintah Kabupaten Boyolali terkait dengan implementasi Pajak *Online* PHRI sejak tahun 2021. Berdasarkan data yang didapatkan dari Finnet (2024), jumlah WP yang menggunakan layanan Pajak Online PHRI di Kabupaten Boyolali adalah sebanyak 143 WP dari total 560 WP yang terdaftar di PHRI Kabupaten Boyolali. Ini artinya Finnet memiliki pangsa pasar sejumlah 25,54%. Sementara sisanya belum melaksanakan implementasi layanan Pajak Online PHRI.

Solusi Pajak PHRI Online yang disediakan oleh PT. Finnet Indonesia juga ditawarkan beberapa perusahaan pesaing, yaitu antara lain PT. Subaga Mitra Solusi, Cartenz Technology Indonesia, PT. Global Tekno Internusa, PT Prasimax Inovasi Teknologi, dan Ide Kita Cemerlang. Meskipun, saat ini cukup banyak pesaing dalam bidang usaha ini, Finnet tetap memiliki keunggulan dibandingkan dengan pesaingnya. Berdasarkan analisis internal perusahaan, Finnet memiliki keunggulan dalam layanan *after sales*. Walaupun begitu, Finnet juga memiliki kekurangan, yaitu harga jasa yang sedikit lebih mahal dibandingkan dengan harga dari kompetitornya.

Berdasarkan hasil wawancara tidak terstruktur yang dilakukan penulis dengan Bapak Erlangga Hartawan selaku Group Head of Government Segment PT. Finnet Indonesia, bahwa saat ini hambatan yang ada di dalam layanan Pajak PHRI *Online* antara lain adanya Wajib Pajak yang tidak berkenan dipasang perangkat Pajak PHRI *Online* dikarenakan tidak ingin transaksi-transaksinya diketahui oleh pihak lain, perangkat kasir di Wajib Pajak menggunakan perangkat penyedia dari pihak ketiga dimana lokasinya tidak ada di kota tempat Wajib Pajak sehingga ketika

akan dipasang perangkat Pajak PHRI *Online* harus menunggu kesediaan waktu penyedia perangkat kasir Wajib Pajak, terdapat Wajib Pajak yang masih tradisional dalam pencatatan transaksinya menggunakan kertas sehingga tidak terbiasa menggunakan *Tablet* atau POS untuk mencatat menu pesanan, dan Wajib Pajak yang masih berpendapat bahwa pajak adalah penghasilan tambahan Wajib Pajak sehingga ketika dipasang perangkat Pajak PHRI *Online* tidak berkenan karena pendapatannya akan berkurang.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara tidak terstruktur yang dilakukan penulis dengan Bapak Daryanto selaku Kepala Bidang Pajak dari Badan Keuangan Daerah Kabupaten Boyolali, bahwa saat ini hambatan yang ada di dalam layanan Pajak PHRI *Online* adalah adanya penolakan Wajib Pajak terhadap pemasangan layanan pajak *online* karena merasa diawasi dan ketakutan ketika nanti menggunakan alat dapat mengakibatkan usahanya menjadi sepi dan omzetnya mengalami penurunan. Namun tidak semua Wajib Pajak menolak penggunaan layanan ini, karena beberapa restoran besar yang pembukuannya bagus bisa menerima. Sementara Wajib Pajak yang menolak penggunaan layanan ini mayoritas adalah restoran lokal yang dimiliki oleh pengusaha dari Kabupaten Boyolali.

Dari berbagai penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya, serta berdasarkan fenomena yang terjadi, maka penulis berpendapat bahwa perlu dilakukan pengukuran tingkat adopsi dan pelayanan pajak *online*. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat adopsi dan pelayanan layanan Pajak PHRI *Online* tersebut adalah model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 3* (UTAUT-3). Model UTAUT-3 adalah model terpadu yang dikembangkan oleh (Farooq, et al., 2017) yang merupakan hasil pengembangan dari model UTAUT-2 dari (Venkatesh, et al., 2012) berdasarkan teori sosial kognitif dengan kombinasi delapan penelitian terkemuka mengenai penerimaan teknologi informasi. Model UTAUT-3 dipilih karena menambahkan konstruk inovasi personal yang berpengaruh terhadap minat berperilaku dan perilaku penggunaan. Menurut (Farooq, et al., 2017) inovasi personal dalam adopsi teknologi informasi merupakan suatu ciri yang penting dalam menentukan suatu penerimaan dalam

penggunaan teknologi. Dalam penelitian ini kaitannya adalah dengan penerimaan penggunaan teknologi layanan pajak *online*.

Dari hasil wawancara tersebut di atas, juga ditemukan fakta bahwa telah terjadi fenomena bahwa masih banyak Wajib Pajak yang menolak pemasangan layanan pajak online ini. Penolakan ini terjadi karena Wajib Pajak masih belum terbiasa. Ini terkait erat dengan salah satu variabel yakni *Habit* (kebiasaan) yang ada pada model UTAUT 3. Selain itu, ada juga beberapa Wajib Pajak yang menerima penggunaan layanan ini, karena mereka merasa bahwa dengan penggunaan layanan ini tidak perlu lagi dipusingkan dengan perhitungan pajak secara manual. Ini berkaitan erat dengan variabel *Behavioural Intention* yang ada pada model UTAUT-3. Selain itu, di model UTAUT-3 terdapat variabel lain yang saling mempengaruhi yakni *performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, hedonic motivation, personal innovativeness, behavioural intention*).

Dengan menggunakan model modifikasi UTAUT-3 maka akan diketahui bagaimana penilaian pengguna terhadap layanan Pajak PHRI *Online*, yang mana persepsi pengguna ini akan menjadi evaluasi penting bagi manajemen perusahaan untuk melakukan perbaikan berkelanjutan guna meningkatkan performansi layanan. Dengan demikian, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam bagi PT. Finnet Indonesia mengenai bagaimana meningkatkan strategi transformasi digital dan pengalaman pengguna. Hal ini diharapkan dapat membantu perusahaan untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan.

1.4. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah di atas, maka pertanyaan untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar tingkat variabel independen (*performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, hedonic motivation, habit, personal innovativeness*) pada penggunaan layanan Pajak *Online* PHRI PT. Finnet Indonesia di Kabupaten Boyolali?

2. Seberapa besar tingkat variabel dependen (*behavioural intention*) pada penggunaan layanan Pajak *Online* PHRI PT. Finnet Indonesia di Kabupaten Boyolali?
3. Seberapa besar pengaruh terhadap variabel independen (*performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, hedonic motivation, habit, personal innovativeness*) terhadap variabel dependen (*behavioural intention*) pada penggunaan layanan Pajak *Online* PHRI PT. Finnet Indonesia di Kabupaten Boyolali?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat variabel independen (*performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, hedonic motivation, habit, personal innovativeness*) pada penggunaan layanan Pajak *Online* PHRI PT. Finnet Indonesia di Kabupaten Boyolali.
2. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat variabel dependen (*behavioural intention*) pada penggunaan layanan Pajak *Online* PHRI PT. Finnet Indonesia di Kabupaten Boyolali.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (*performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, hedonic motivation, habit, personal innovativeness*) terhadap variabel dependen (*behavioural intention*) pada penggunaan layanan Pajak *Online* PHRI PT. Finnet Indonesia di Kabupaten Boyolali.

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu:

1. Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi terhadap bidang ilmu manajemen, khususnya manajemen strategi. Penelitian ini juga diharapkan menambah khasanah keilmuan terutama mengenai teori model adopsi teknologi

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 3 (UTAUT-3). Penelitian ini tentu saja bisa digunakan sebagai referensi untuk penelitian yang akan dilakukan selanjutnya.

2. Aspek Praktis

Bagi perusahaan dalam hal ini PT. Finnet Indonesia, penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh manajemen sebagai pertimbangan dalam menentukan kebijakan untuk terus melakukan perbaikan dan pengembangan terhadap layanan pajak *online* PHRI yang sudah berjalan saat ini.

1.7. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang terstruktur dan sistematis dalam penulisan penelitian ini, maka penelitian ini terbagi dalam lima bab yang saling berkaitan antara bab yang satu dengan bab yang lainnya. Adapun pembahasan dari penelitian ini disajikan dalam sistematika sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan mengenai gambaran umum objek penelitian, latar belakang masalah, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan teori yang menjadi landasan yang didapat dari penelitian sebelumnya untuk membangun kerangka berpikir mengenai metode modifikasi UTAUT yang akan menjadi acuan untuk membangun model empiris.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang jenis penelitian yang dilakukan, metode apa saja yang digunakan, pengumpulan data, analisis data dan alat analisis juga sumber data, serta tahapan kegiatan penelitian.

4. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini digunakan untuk menjelaskan dan menyajikan proses pengolahan data, serta pembahasan dan kesimpulan terhadap pengujian masing-masing metode yang ditawarkan pada penelitian ini.

5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan penyelesaian dari keseluruhan penelitian di mana terdapat kesimpulan dan saran mengenai perumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya.