

SKRIPSI

PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, KEMUDAHAN, DAN KEAMANAN TERHADAP NIAT WAJIB PAJAK DALAM PEMBAYARAN PAJAK MENGGUNAKAN QRIS

NURUL AZISYAH



**DEPARTEMEN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

SKRIPSI

PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, KEMUDAHAN, DAN KEAMANAN TERHADAP NIAT WAJIB PAJAK DALAM PEMBAYARAN PAJAK MENGGUNAKAN QRIS

sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi

disusun dan diajukan oleh

**NURUL AZISYAH
A031201123**



kepada

**DEPARTEMEN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

SKRIPSI

PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, KEMUDAHAN, DAN KEAMANAN TERHADAP NIAT WAJIB PAJAK DALAM PEMBAYARAN PAJAK MENGGUNAKAN QRIS

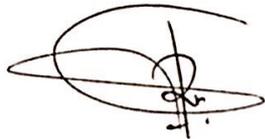
disusun dan diajukan oleh

NURUL AZISYAH
A031201123

telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Makassar, 30 April 2024

Pembimbing Utama



Dr. Grace T. Pontoh, S.E., Ak.,
M.Si., CA.
NIP 196503201992032002

Pembimbing Pendamping



Prof. Dr. Hj. Nirwana, S.E., M.Si., Ak., CA.,
CRA., CRP
NIP 196511271991032001



Ketua Departemen Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin



Dr. Syantuddin Rasyid, S.E., M.Si., Ak., ACPA
NIP 196503071994031003

SKRIPSI

PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, KEMUDAHAN, DAN KEAMANAN TERHADAP NIAT WAJIB PAJAK DALAM PEMBAYARAN PAJAK MENGGUNAKAN QRIS

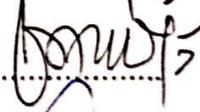
disusun dan diajukan oleh

NURUL AZISYAH

A031201123

telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi
pada tanggal 18 Juli 2024 dan
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,
Panitia Penguji

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. Grace T. Pontoh, S.E., Ak., M.Si., CA.	Ketua	1..... 
2.	Prof. Dr. Hj. Nirwana, S.E., M.Si., Ak., CA., CRA., CRP	Sekretaris	2..... 
3.	Dr. Darwis Said, S.E., Ak., M.SA, CSRS, CSI	Anggota	3..... 
4.	Afdal, S.E., M.Sc, DEc., Ak	Anggota	4..... 

Ketua Departemen Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin




Dr. Syarifuddin Rasid, S.E., M.Si., Ak., ACPA
NIP. 196503071994031003

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Nurul Azisyah

NIM : A031201123

Departemen/Program Studi : Akuntansi / Strata I

dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul:

Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, dan Keamanan Terhadap Niat Wajib Pajak dalam Pembayaran Pajak Menggunakan QRIS

adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 2 Mei 2024

Yang membuat pernyataan,


Nurul Azisyah

PRAKATA

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan nikmat yang luar biasa, memberi kekuatan, kesehatan, serta membekali peneliti dengan ilmu pengetahuan. Atas karunia dan kemudahan yang diberikan akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam tak lupa peneliti ucapkan kepada Rasulullah Shallallahu 'alaihi wa sallam yang menjadi suri tauladan bagi umat muslim.

Selama proses penyusunan skripsi ini peneliti mendapat arahan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Segala perjuangan peneliti hingga titik ini, peneliti persembahkan teruntuk orang-orang hebat yang selalu menjadi penyemangat, menjadi alasan peneliti kuat untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih karena banyak hal yang tidak mampu peneliti capai jika mengandalkan diri sendiri.

1. Kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Amir dan Ibu Habiba. Bapak yang selalu mendoakan, menguatkan, memberi semangat dan menjadi motivasi peneliti dalam menghadapi segala situasi. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun dengan tetes keringat beliau peneliti mampu menyelesaikan studi sampai sarjana. Ibu yang dalam setiap helaian napasnya selalu mendoakan, menyemangati, dan mengingatkan peneliti kepada sang pencipta. Mungkin hanya 5% perjuangan peneliti dan 95% do'a dari ibu sehingga peneliti dapat menyelesaikan studi dengan baik.
2. Kepada adik-adik tersayang, Nurfitri Rahmadani, Mutmainnah, dan Siti Rahma yang selalu mendoakan dan membersamai meniti pahitnya kehidupan

- hingga diusia sekarang. Terima kasih telah menjadi rumah yang nyaman dan menjadi penyemangat peneliti untuk sukses agar bisa membahagiakan kalian.
3. Kepada keluarga besar yang telah mendoakan dan memberikan dukungan dalam penulisan skripsi ini.
 4. Kepada Bapak Prof. Dr. H. Badu Ahmad, M.Si dan Ibu Hamsina Muhammad, S.Pd., M.Pd yang seperti orang tua kedua bagi peneliti yang selalu mendoakan, memberi motivasi, semangat dan membantu peneliti.
 5. Kepada Ibu Dr. Grace T. Pontoh, S.E., Ak., M.Si., CA. selaku Dosen Pembimbing Utama dan Ibu Prof. Dr. Hj. Nirwana, S.E., M.Si., Ak., CA., CRA., CRP selaku Dosen Pembimbing Pendamping atas segala bimbingan, arahan, masukan, dan semangat yang selalu diberikan kepada peneliti. Terima kasih untuk segala pembelajaran dan motivasi yang diberikan baik dalam perkuliahan maupun selama bimbingan yang menjadi penyemangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Rasa hormat dan bangga, bisa berkesempatan menjadi mahasiswa bimbingan ibu.
 6. Kepada Bapak Dr. Darwis Said, S.E., Ak., M.SA, CSRS, CSI dan Bapak Afdal, S.E., M.Sc, DEc., Ak selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan saran, arahan, serta kritikan yang membangun guna membuat kepenulisan skripsi ini dapat berkembang lebih baik.
 7. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman yang bermanfaat.
 8. Seluruh staff dan karyawan Departemen Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin atas segala bantuan selama proses perkuliahan yang dijalani peneliti dapat terselesaikan.
 9. Kepada Pak Arif *security hits* FEB yang senantiasa memberikan semangat, motivasi, bantuan serta candaan.

10. Kepada sahabat peneliti, Ela Safitri. S, yang telah menemani peneliti hingga masa kepenulisan skripsi ini selesai. Terima kasih atas dukungan, saran, dan perhatian dalam keadaan suka maupun duka. Terima kasih karena selalu ada dalam titik terendah dan menjadi pendengar setia dalam pahit manisnya kehidupan perkuliahan.
11. Kepada Sinar Sri Handayani yang telah menemani peneliti selama masa perkuliahan. Terima kasih atas segala kebaikan, dukungan, semangat, perhatian, dan pembelajaran penting yang telah diberikan kepada peneliti. Terima kasih karena dulu pernah menjadi salah satu rumah ternyaman bagi peneliti.
12. Sahabat-sahabat peneliti (Alifia, Fira, Rizka, Irja, Rey, Grace, Uut, Miftah, Shafa, Tenri) yang telah menjadi saudara selama masa perkuliahan penulis, menjadi tempat untuk saling bertukar cerita dan menikmati masa perkuliahan bersama.
13. Dan yang terakhir, terima kasih untuk Nurul Azisyah, diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih karena terus berusaha, tidak menyerah dan menikmati setiap proses yang bisa dibilang tidak mudah serta mampu membuktikan bahwa kamu ternyata bisa melewati semua itu. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini, bahagialah dimana pun kamu berada. Apapun kurang dan lebihmu mari rayakan sendiri.

Semoga segala kebaikan diterima sebagai ibadah disisiNya dan dibalas dengan berlimpah kebaikan. Skripsi ini masih jauh dari sempurna walaupun telah menerima bantuan dari berbagai pihak. Apabila terdapat kesalahan-kesalahan dalam skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab peneliti dan bukan para pemberi bantuan. Kritik dan saran membangun akan lebih menyempurnakan

skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi siapapun yang membacanya.

Makassar, 2 Mei 2024

Peneliti

ABSTRAK

Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, dan Keamanan Terhadap Niat Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Menggunakan Qris

The Effect of Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Security on Taxpayers Intentions to Pay Taxes Use QRIS

Nurul Azisyah
Grace T. Pontoh
Nirwana

Penggunaan QRIS dalam pembayaran pajak merupakan langkah progresif menuju transformasi digital dalam administrasi perpajakan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh persepsi kegunaan, kemudahan, dan keamanan terhadap niat wajib pajak dalam menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran pajak di Makassar. Model yang digunakan untuk menjelaskan penerimaan QRIS adalah *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan tiga konstruk utama, yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, niat menggunakan, dan penambahan konstruk persepsi keamanan. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebar ke responden sebanyak 120 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan, persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan, dan persepsi keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan.

Kata kunci: *Technology Acceptance Model*, persepsi keamanan, wajib pajak, niat menggunakan Qris.

The use of QRIS in tax payments is a progressive step towards digital transformation in tax administration. This research aims to test and analyze the influence of perceived usefulness, convenience and security on taxpayers' intentions to use QRIS as a means of paying taxes in Makassar. The model used to explain QRIS acceptance is the Technology Acceptance Model (TAM) with three main constructs, namely perceived usefulness, perceived convenience, intention to use, and the addition of the perceived security construct. Data collection in this research used a questionnaire distributed to 120 respondents. The research results show that perceived usefulness has a positive and significant effect on intention to use, perceived ease of use has a positive and significant effect on intention to use, and perceived security has a positive and significant effect on intention to use.

Keywords: *Technology Acceptance Model, perceived security, taxpayer, intention to use QRIS.*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
PRAKATA	vi
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
1.4.1 Kegunaan Teoretis.....	7
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori dan Konsep.....	9
2.1.1 <i>Theory of Reasoned Action (TRA)</i>	9
2.1.2 <i>Theory Technology Acceptance Model (TAM)</i>	10
2.1.3 Persepsi Kegunaan (<i>Perceived Usefulness</i>).....	12
2.1.4 Persepsi Kemudahan (<i>Perceived Ease of Use</i>).....	13
2.1.5 Persepsi Keamanan (<i>Security</i>).....	14
2.1.6 Niat Menggunakan (<i>Intention to Use</i>).....	15
2.1.7 <i>Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)</i>	16
2.1.8 Konsep Dasar Perpajakan.....	18
2.1.9 Wajib Pajak.....	20
2.2 Penelitian Terdahulu.....	21
2.3 Kerangka Pemikiran.....	25
2.4 Perumusan Hipotesis.....	26
2.4.1 Pengaruh Persepsi Kegunaan Terhadap Niat Wajib Pajak Untuk Menggunakan QRIS Dalam Pembayaran Pajak.....	27
2.4.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Niat Wajib Pajak Untuk Menggunakan QRIS Dalam Pembayaran Pajak.....	28
2.4.3 Pengaruh Persepsi Keamanan Terhadap Niat Wajib Pajak Untuk Menggunakan QRIS Dalam Pembayaran Pajak.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Rancangan Penelitian.....	31
3.2 Tempat dan Waktu.....	31

3.3	Populasi dan Sampel.....	31
3.3.1	Populasi	31
3.3.2	Sampel.....	32
3.4	Jenis dan Sumber Data	33
3.5	Teknik Pengumpulan Data	33
3.6	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	34
3.6.1	Variabel Penelitian.....	34
3.6.2	Definisi Operasional	34
3.7	Instrumen penelitian	37
3.7.1	Variabel Persepsi Kegunaan (<i>Perceived Usefulness</i>).....	37
3.7.2	Variabel Persepsi Kemudahan (<i>Perceived Ease of Use</i>).....	37
3.7.3	Persepsi Keamanan (<i>Security</i>).....	37
3.7.4	Niat Menggunakan (<i>Intention to use</i>)	38
3.8	Analisis Data	38
3.8.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	39
3.8.2	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	40
3.8.3	Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	41
3.8.4	Uji Hipotesis	41
BAB IV	HASIL PENELITIAN	43
4.1	Deskripsi Data.....	43
4.2	Analisis Data	45
4.2.1	Menilai Outer Model atau <i>Measurement Model</i>	45
4.2.2	Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	47
4.2.3	pengujian Hipotesis	47
4.3	Pembahasan.....	49
4.3.1	Pengaruh Persepsi Kegunaan Terhadap Niat Wajib Pajak Untuk Menggunakan QRIS Dalam Pembayaran Pajak.....	49
4.3.2	Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Niat Wajib Pajak Untuk Menggunakan QRIS Dalam Pembayaran Pajak.....	50
4.3.3	Pengaruh Persepsi keamanan Terhadap Niat Wajib Pajak Untuk Menggunakan QRIS Dalam Pembayaran Pajak.....	51
BAB V	PENUTUP.....	53
5.1	Kesimpulan	53
5.2	Saran.....	54
5.3	Keterbatasan Penelitian	54
	DAFTAR PUSTAKA.....	55
	LAMPIRAN	58

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Jumlah Wajib Pajak di Kota Makassar	4
4.1 Statistik Deskriptif Sampel	43
4.2 Analisis Deskriptif.....	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. 1 Grafik Jumlah <i>Merchant</i> QRIS di Indonesia.....	3
2. 1 Model TRA	10
2. 2 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	12
2. 3 Kerangka Pemikiran	26
2. 4 Kerangka Konseptual	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
1	Penelitian Terdahulu.....	58
2	Data Wajib Pajak	64
3	Kuesioner Penelitian.....	65
4	<i>Output</i> Model Pengukuran.....	69
5	<i>PLS Algorithm</i>	70
6	Tabel <i>Cross Loading</i>	71
7	Tabel <i>Loading Factor</i>	72
8	<i>Average Variance Extracted</i>	73
9	<i>Composite Reliability</i>	73
10	Biodata Peneliti	74

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan utama bagi pemerintah dalam menjalankan fungsi-fungsinya, termasuk dalam menyediakan layanan publik dan pembangunan infrastruktur. Menurut data dari Badan Pusat Statistik (2023), penerimaan negara dari pajak mencapai 2.016.923,70 miliar rupiah, sedangkan penerimaan negara yang berasal dari sumber lainnya mencapai 426.259,10 miliar rupiah. Hal ini menunjukkan bahwa sekitar 83% (delapan puluh tiga persen) dari total pendapatan negara berasal dari sektor perpajakan. Oleh karena itu, pemungutan pajak di Indonesia menjadi salah satu prioritas penting bagi pemerintah. Data dari Badan Pusat Statistik juga menunjukkan tren peningkatan penerimaan pajak dari tahun ke tahun, dengan jumlah penerimaan pajak pada tahun 2019 sebesar 1.546.141,90 miliar rupiah, tahun 2020 sebesar 1.285.136,32 miliar rupiah, tahun 2021 sebesar 1.547.841,10 miliar rupiah, tahun 2022 sebesar 1.924.937,50 miliar rupiah, dan tahun 2024 sebesar 2.016.923,70 miliar rupiah.

Seiring dengan peningkatan penerimaan pajak yang signifikan disebabkan oleh berbagai perubahan dalam sistem, infrastruktur, peraturan, dan lain sebagainya, maka Direktorat Jendral Pajak telah melakukan reformasi perpajakan di Indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak dan memudahkan mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Wibisono & Toly, 2014). Melalui pembaruan sistem ini, diharapkan agar pajak dapat dikelola secara efektif dan efisien. Sayangnya, kesadaran masyarakat Indonesia dalam

membayar pajak relatif rendah dikarenakan banyaknya masyarakat yang belum memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak.

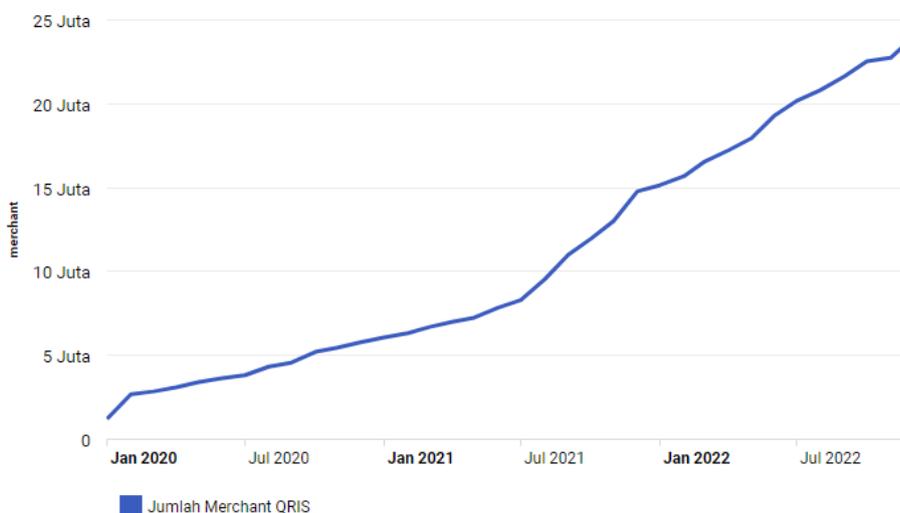
Pembayaran pajak adalah salah satu kewajiban yang harus dipenuhi oleh setiap wajib pajak dalam suatu negara. Pembayaran pajak yang lancar dan efisien menjadi salah satu indikator penting dalam menjaga stabilitas fiskal suatu negara. Namun, seringkali proses pembayaran pajak masih dihadapkan dengan berbagai kendala, seperti antrian panjang di kantor pajak, prosedur yang rumit, dan ketidaknyamanan dalam pembayaran.

Seiring perkembangan globalisasi yang pesat saat ini telah berdampak signifikan pada kehidupan manusia diberbagai bidang, terutama dalam hal teknologi informasi dan komunikasi. Teknologi memiliki pengaruh besar dalam menunjang berbagai aspek kehidupan manusia. Sejalan dengan kemajuan zaman dan teknologi yang terus berkembang, manusia terus menghasilkan inovasi salah satunya adalah alat pembayaran yang berkembang dari tunai (*cash*) menjadi pembayaran nontunai (*cashless*). Manusia menggunakan teknologi untuk mempermudah pekerjaan mereka. Kemajuan dalam teknologi informasi juga berpotensi untuk mendorong pertumbuhan ekonomi digital dengan cara yang lebih efektif dan efisien dalam penggunaan waktu.

Pemerintah berupaya untuk mengoptimalkan pengumpulan pajak dengan memanfaatkan inovasi digital. Salah satu inovasi tersebut adalah penggunaan QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) sebagai alat pembayaran pajak yang lebih efisien dan praktis. Bank Indonesia meluncurkan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) untuk memfasilitasi pembayaran di Indonesia agar proses transaksi pembayaran dapat lebih mudah, cepat, dan terjaga keamanannya. *QR code* yang distandarisasi oleh Bank Indonesia ini diluncurkan pada tanggal 17 Agustus 2019, bertepatan dengan HUT RI ke-74 di Jakarta.

Implementasi *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) secara nasional efektif mulai berlaku tanggal 1 Januari 2020. Hal ini sesuai dengan Peraturan Anggota Dewan Gubernur (PADG) Nomor 21/18/2019 tentang Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code* Untuk Pembayaran (Bank Indonesia, 2019).

QRIS adalah teknologi yang memungkinkan wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak dengan cepat dan mudah menggunakan *smartphone* mereka. Wajib pajak dapat membayar pajak tanpa perlu datang ke kantor pajak fisik dan membawa uang tunai hanya dengan menggunakan QRIS.



Sumber: Ahdiat, 2023

Gambar 1.1 Grafik Jumlah *Merchant* QRIS di Indonesia

Menurut data Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI), pada desember 2022 layanan QRIS sudah dimanfaatkan oleh 23,97 juta *merchant*. Jumlah tersebut meningkat sekitar 5% dibanding November 2022 (*month-on-month/mom*), serta tumbuh 62% dibanding Desember 2021 (*year-on-year/yoy*).

Penggunaan QRIS dalam pembayaran pajak merupakan langkah progresif menuju transformasi digital dalam administrasi perpajakan. Kepala Bapenda Makassar, Firman Hamid Pagarra mengungkapkan bahwa, pada tanggal 1

Desember penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Makassar mencapai Rp 1,24 triliun dari target sebesar Rp 1,3 triliun. Capaian tersebut menunjukkan peningkatan jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, di mana pada tahun 2020 mencapai Rp 1,065 triliun dan pada tahun 2021 mencapai Rp 1,068 triliun. Kemajuan ini hasil dari upaya perbaikan yang terus dilakukan oleh Bapenda Makassar dengan meluncurkan aplikasi Pakintaki (Pajak Terintegrasi dan Terdigitalisasi) pada tahun 2022. Aplikasi Pakintaki ini adalah sistem yang mempermudah masyarakat dalam membayar berbagai jenis pajak yang terhubung dengan QRIS dan dompet digital lainnya, termasuk Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Pajak Kendaraan Bermotor, pajak air bawah tanah, pajak reklame, dan lainnya (Hariani, 2022).

Tabel 1.1 Jumlah Wajib Pajak di Kota Makassar

No	Pajak Daerah	Jumlah WP
1	Pajak Hotel	626
2	Pajak Hiburan	664
3	Pajak Air Tanah	610
4	Pajak Bumi dan Bangunan	293.539
Total		295.439

Sumber: Badan Pendapatan Daerah, 2022

Berdasarkan data di atas, jumlah wajib pajak daerah yang terdaftar di Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar pada tahun 2022 sebanyak 295.439 wajib pajak. Kehadiran QRIS sebagai alternatif pembayaran pajak secara elektronik, akan mempermudah masyarakat melakukan pembayaran hanya dengan menggunakan ponsel.

QRIS memungkinkan wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak dengan mudah melalui perangkat mobile mereka, tanpa perlu mengisi formulir manual atau mengunjungi kantor pajak secara fisik. Namun, keberhasilan implementasi QRIS

dalam pembayaran pajak tidak hanya bergantung pada faktor teknologi, tetapi juga bergantung pada bagaimana wajib pajak merasakan manfaat, kemudahan, dan tingkat keamanan dalam menggunakan QRIS.

Menurut Davis (1989) penerimaan dan perilaku penggunaan sistem teknologi informasi dapat dijelaskan dengan menggunakan Technology Acceptance Model (TAM). TAM merupakan model yang disarankan oleh peneliti untuk mengidentifikasi sejauh mana suatu kelompok siap dalam mengadopsi teknologi informasi, termasuk aplikasi atau program computer dalam mendukung aktivitas mereka (Taherdoost, 2018). Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model* atau TAM) digunakan untuk menilai bagaimana individu menerima sistem teknologi informasi. Model ini terdiri dari dua konsep utama, yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*).

Persepsi kegunaan berkaitan dengan sejauh mana individu merasa bahwa penggunaan sistem akan meningkatkan produktivitas dan efektivitas mereka. Persepsi kegunaan memberi pengguna motivasi untuk mengadopsi dan menggunakan sistem teknologi. Jika pengguna merasa bahwa teknologi tersebut akan memberikan manfaat, mereka lebih cenderung untuk menerimanya. Sistem yang dianggap berguna oleh pengguna dapat meningkatkan produktivitas dan kinerja pengguna. Ini berdampak positif pada hasil kerja dan efisiensi. Tanpa persepsi kegunaan yang baik, pengguna mungkin enggan menerima teknologi baru. Oleh karena itu, konstruk ini membantu dalam memahami sejauh mana teknologi akan diterima oleh pengguna.

Konstruk kedua adalah persepsi kemudahan penggunaan mengacu pada sejauh mana individu merasa bahwa penggunaan sistem tersebut akan lebih mudah dibandingkan dengan alternatif lainnya. Persepsi kemudahan memainkan

peran penting dalam mengurangi hambatan pengguna terhadap teknologi. Semakin mudah suatu sistem digunakan, semakin besar kemungkinan pengguna untuk menerimanya. Ketika pengguna merasa bahwa teknologi mudah digunakan, ini meningkatkan tingkat kepercayaan mereka terhadap kemampuan mereka untuk menguasai sistem serta membantu mengurangi ketakutan dan kecemasan pengguna terhadap teknologi. Persepsi kemudahan mengindikasikan bahwa pengguna dapat dengan cepat belajar dan menguasai sistem. Hal ini mendukung adopsi teknologi dan mempercepat kurva pembelajaran. Kedua konsep ini saling berkaitan dan memengaruhi minat individu untuk menggunakan teknologi ketika mereka merasa bahwa sistem tersebut bermanfaat dan mudah digunakan.

Faktor keamanan juga dapat mempengaruhi wajib pajak dalam penggunaan teknologi atau sistem. Penelitian Robaniyah & Kurnianingsih (2021) menyebutkan bahwa keamanan secara positif dan signifikan serta secara simultan mempengaruhi minat menggunakan aplikasi OVO. Wajib pajak yang telah mengetahui dan memahami pentingnya keamanan suatu teknologi akan lebih tertarik untuk menggunakan teknologi atau sistem tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kegunaan, kemudahan, dan keamanan terhadap niat wajib pajak dalam menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran pajak.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka terdapat beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Apakah persepsi kegunaan pada QRIS mempengaruhi niat wajib pajak dalam menggunakan QRIS untuk melakukan pembayaran pajak?
2. Apakah persepsi kemudahan pada QRIS mempengaruhi niat wajib pajak dalam menggunakan QRIS untuk melakukan pembayaran?

3. Apakah persepsi keamanan pada QRIS mempengaruhi niat wajib pajak dalam menggunakan QRIS untuk melakukan pembayaran?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis berikut ini.

1. Pengaruh persepsi kegunaan terhadap niat wajib pajak dalam menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran pajak.
2. Pengaruh persepsi kemudahan terhadap niat wajib pajak dalam menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran pajak.
3. Pengaruh persepsi keamanan terhadap niat wajib pajak dalam menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran pajak.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoretis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang akuntansi khususnya pada perpajakan dan menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik dalam mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi niat wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak menggunakan QRIS.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan bagi beberapa pihak berikut ini.

- a. Bagi pemerintah daerah, dapat memberikan informasi dan masukan yang dapat berguna sehingga bisa membuat kebijakan terkait dengan variable-variabel pada faktor yang memengaruhi niat wajib pajak dalam melakukan pembayaran menggunakan QRIS.

- b. Bagi Bank Indonesia, diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi berdasarkan data di lapangan mengenai keefektivitasan dan keefisienan penggunaan sistem pembayaran pajak melalui QRIS.
- c. Bagi masyarakat umum, diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan mengenai kegunaan, kemudahan dan keamanan pembayaran pajak menggunakan QRIS.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini secara garis besar terdiri dari lima bab berdasarkan pedoman Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin. Bab I Pendahuluan berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka berisi landasan teori yang mendasar pada tiap variable yang digunakan dalam penelitian ini, penjelasan mengenai penelitian terdahulu yang memiliki kesamaan, kerangka penelitian yang menjelaskan hubungan antara variabel, dan hipotesis penelitian.

Bab III Metode Penelitian. Bab ini berisi rancangan penelitian, variabel penelitian dan definisi operasional setiap variabel, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data penelitian, metode pengumpulan data serta metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

Bab IV Hasil dan Pembahasan. Bab ini berisi penjelasan mengenai gambaran data dan pengujian sampel, hasil pengujian hipotesis penelitian yang sudah diuraikan sebelumnya, dan hasil analisis data.

Bab V Penutup. Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan, saran-saran, serta keterbatasan penelitian yang nantinya dapat dijadikan sebagai acuan dalam melakukan penelitian selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

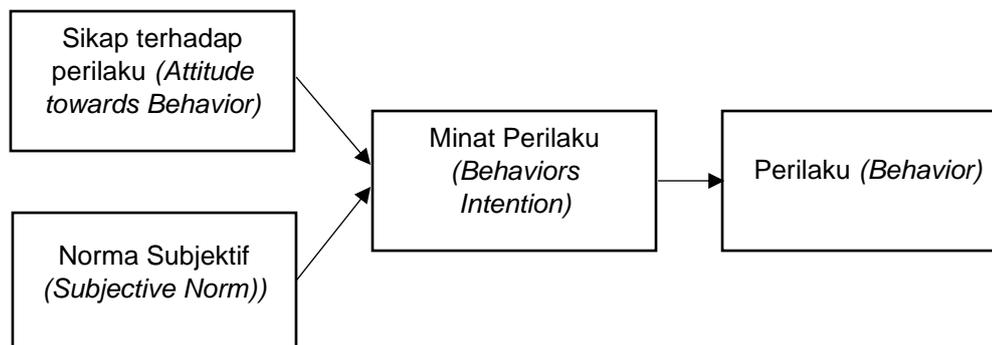
2.1 Landasan Teori dan Konsep

2.1.1 *Theory of Reasoned Action* (TRA)

Ajzen dan Fishbein (1980) memperkenalkan teori Tindakan Beralasan (*Theory of Reasoned Action*) sebagai upaya untuk menjelaskan faktor-faktor penyebab dari perilaku yang dilakukan secara sukarela. Teori ini menjelaskan bahwa minat seseorang untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku tertentu adalah faktor utama yang menentukan apakah perilaku tersebut akan dilakukan. Teori Tindakan Beralasan didasarkan pada asumsi bahwa individu biasanya berperilaku secara sadar, mempertimbangkan informasi yang mereka miliki, dan secara baik-baik memikirkan konsekuensi dari tindakan yang mereka ambil (Jogiyanto, 2007:31).

Theory of Reasoned Action ini menggambarkan proses tahapan yang dilalui oleh individu dalam melakukan suatu perilaku. Pada tahap awal, perilaku dianggap dipengaruhi oleh niat (*intention*) individu. Selanjutnya, niat tersebut dapat dijelaskan melalui sikap individu terhadap perilaku (*attitude towards behavior*) dan pandangan subyektif individu terhadap norma-norma sosial (*subjective norms*). Tahap selanjutnya mempertimbangkan sikap dan norma subyektif dalam bentuk keyakinan tentang konsekuensi dari perilaku tersebut dan harapan-harapan normatif dari orang yang relevan sebagai referensi. Keseluruhan ini menunjukkan bahwa perilaku individu dapat dijelaskan dengan mempertimbangkan keyakinan-keyakinan mereka. Keyakinan-keyakinan ini mencerminkan informasi yang diperoleh oleh individu tentang diri mereka sendiri dan lingkungan sekitar, maka

perilaku sebagian besar ditentukan oleh informasi (Jogiyanto, 2007:35-36). Model *Theory of Reasoned Action* diilustrasikan pada gambar 2.1.



Sumber: Ajzen dan Fishbein (1980) dalam Jogiyanto (2007)

Gambar 2.1 Model TRA

2.1.2 *Theory Technology Acceptance Model (TAM)*

Konsep *Technology Acceptance Model (TAM)* berakar pada *Theory of Reasoned Action (TRA)* yang dirumuskan oleh Fishbein dan Ajzen (1975). Penerimaan penggunaan sistem informasi ditentukan oleh dua faktor utama, yaitu persepsi manfaat (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Fishbein dan Ajzen (1975) mengungkapkan bahwa TRA mengasumsikan perilaku seseorang didasari oleh niat individu untuk melakukan suatu tindakan khusus. Niat ini dipengaruhi oleh dua faktor, yakni sikap individu terhadap hasil dari tindakan tersebut dan pandangan dari lingkungan sosial individu tersebut. Teori ini menjelaskan bahwa seringkali seseorang bertindak berdasarkan persepsi mereka tentang apa yang orang lain pikirkan mengenai apa yang seharusnya mereka lakukan (Wida et al., 2016).

Model TAM berasal dari kerangka kerja psikologis yang digunakan untuk menjelaskan perilaku individu dalam mengadopsi teknologi informasi. Model ini mengidentifikasi kepercayaan (*belief*), sikap (*attitude*), minat (*intention*), dan hubungan perilaku pengguna (*user behavior relationship*) sebagai faktor-faktor penjelasan dalam proses ini. Menurut model TAM, minat individu untuk

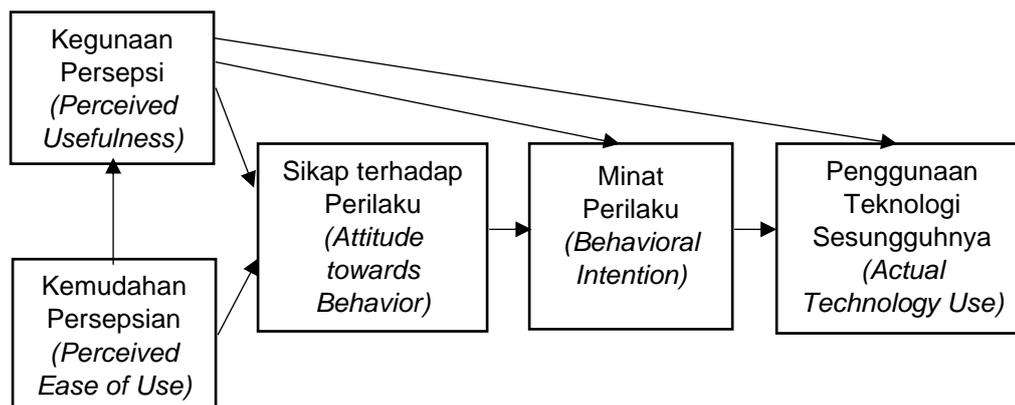
mengadopsi suatu teknologi tertentu ditentukan oleh sikap individu terhadap penggunaan teknologi tersebut (Sulistiyarini, 2013).

Technology Acceptance Model (TAM) adalah suatu kerangka kerja yang digunakan untuk memahami bagaimana individu menerima dan mengadopsi sistem teknologi informasi. Model ini dikembangkan oleh Davis *et al.* (1989) berdasarkan *Theory of Reasoned Action* (TRA) (Jogiyanto, 2007:111).

Model TAM dapat diterapkan karena keputusan seseorang untuk menerima suatu sistem teknologi informasi yang dapat dijelaskan dan diprediksi melalui minat perilaku mereka. TAM melibatkan dua konsep utama yang ditambahkan ke dalam Model TRA, yaitu Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*) dan Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*). Model TAM berargumen bahwa penerimaan individu terhadap sistem teknologi informasi dapat dijelaskan oleh kedua konsep ini.

Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*) dan Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) keduanya memiliki pengaruh terhadap Minat Perilaku (*Behavioral Intention*). Pengguna teknologi cenderung memiliki minat untuk menggunakan teknologi jika mereka merasakan bahwa sistem tersebut bermanfaat dan mudah digunakan.

Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*) juga mempengaruhi Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*), tetapi tidak sebaliknya. Pengguna sistem akan tetap menggunakan sistem tersebut meskipun sulit digunakan jika mereka masih merasa bahwa sistem tersebut bermanfaat bagi mereka. TAM berfokus pada penerimaan teknologi, maka perilaku (*behavior*) mengacu pada perilaku penggunaan teknologi. Oleh karena itu, TAM banyak diilustrasikan lebih mendalam pada penggunaan teknologi yang dapat dilihat pada gambar 2.2.



Sumber: Davis (1989) dalam Jogiyanto (2007:113)

Gambar 2.2 *Technology Acceptance Model (TAM)*

2.1.3 Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*)

1. Definisi Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*)

Persepsi kegunaan adalah sejauh mana keyakinan seseorang bahwa penggunaan suatu teknologi akan meningkatkan hasil kerjanya. Berdasarkan definisi tersebut, diketahui bahwa persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) merupakan keyakinan individu terkait proses pengambilan keputusan. Artinya, jika seseorang meyakini bahwa suatu sistem informasi memiliki manfaat, maka mereka akan menggunakan sistem tersebut. Sebaliknya, jika mereka merasa bahwa sistem informasi tersebut tidak berguna, maka mereka tidak akan menggunakannya (Jogiyanto, 2007:114).

Penelitian-penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa konsep persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem informasi (seperti yang ditunjukkan oleh penelitian-penelitian seperti Davis, 1989; Chau, 1996; Igarria *et al.*, 1995; Sun, 2003). Penelitian-penelitian sebelumnya juga menekankan bahwa persepsi kegunaan adalah salah satu konsep yang paling kuat dan berpengaruh signifikan dalam membentuk sikap, niat, dan perilaku individu terkait dengan penggunaan teknologi, jika dibandingkan dengan konsep lainnya (Jogiyanto, 2007:114).

2. Indikator Persepsi Kegunaan

Menurut Jogiyanto (2007:152) persepsi kegunaan memiliki beberapa indikator berikut ini.

- a. Peningkatan kinerja pelaporan: Peningkatan kinerja pelaporan merujuk pada aktivitas yang dapat memenuhi kebutuhan perusahaan untuk mencapai hasil kerja yang lebih baik.
- b. Bermanfaat: Merujuk pada kegunaan dasar suatu tindakan yang dapat memberikan pengalaman yang bermanfaat.
- c. Membuat pekerjaan lebih mudah: Mengacu pada kemampuan suatu tindakan untuk memudahkan penggunaannya dalam melakukan pekerjaan.

2.1.4 Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*)

Persepsi kemudahan penggunaan adalah keyakinan individu bahwa penggunaan suatu teknologi tidak memerlukan usaha yang berlebihan. Jika seseorang yakin bahwa teknologi tersebut mudah digunakan, maka mereka akan cenderung menggunakannya. Oleh karena itu, variabel ini mengindikasikan bahwa suatu sistem tidak dirancang untuk menghambat penggunaannya, melainkan dirancang untuk memberikan kemudahan kepada pengguna. Kemudahan penggunaan dapat didefinisikan bahwa sejauh mana seseorang meyakini penggunaan suatu teknologi tidak memerlukan usaha yang besar. Penelitian-penelitian sebelumnya juga telah menegaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) memiliki dampak terhadap persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), sikap (*attitude*), niat (*behavioral intention*), dan penggunaan sesungguhnya (*behavior*) dalam konteks penggunaan teknologi (Jogiyanto, 2007:115)

2.1.5 Persepsi Keamanan (*Security*)

Persepsi Keamanan adalah pandangan yang mencerminkan tingkat keyakinan seseorang terhadap tingkat keamanan suatu teknologi. Hal ini berarti bahwa individu merasa percaya dan yakin untuk menggunakan teknologi tersebut karena dianggap memiliki tingkat keamanan yang memadai (Hamid, 2019).

Menurut Park & Kim (2006) keamanan dalam transaksi data dan jaminan terhadap keamanan memainkan peran penting dalam membangun kepercayaan dengan mengurangi kekhawatiran konsumen terkait potensi penyalahgunaan data pribadi dan risiko kebocoran data. Ketika tingkat jaminan keamanan mencapai titik di mana konsumen merasa nyaman dan aman untuk memberikan informasi pribadi mereka serta melakukan transaksi dengan rasa percaya diri, maka keamanan dalam transaksi online menjadi kunci dalam mencegah dan mendeteksi penipuan dalam sistem informasi, serta melindungi data dari akses yang tidak sah yang dapat mengakibatkan kerugian. Oleh karena itu, penting untuk memperhatikan keamanan dalam penggunaan teknologi informasi.

Banyaknya kasus identitas individu atau organisasi yang dapat dengan mudah dipalsukan dalam lingkungan internet disebabkan oleh kurangnya tingkat keamanan. Oleh karena itu, informasi yang memadai dan tersedia untuk konsumen dapat memengaruhi tingkat kepercayaan dalam menggunakan teknologi informasi. Sistem keamanan yang diterapkan oleh penyedia layanan pembayaran elektronik (*e-Payment*) seperti QRIS dapat membuat konsumen merasa bahwa informasi pribadi mereka akan tetap terlindungi dan tidak akan disalahgunakan oleh pihak lain yang pada gilirannya dapat membantu mencegah kejahatan dan masalah keamanan. Hal ini sangat penting dalam meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap transaksi *online*, sehingga mereka lebih cenderung untuk menggunakan teknologi tersebut.

2.1.6 Niat Menggunakan (*Intention to Use*)

Niat perilaku (*behavioral intention*) mengacu pada keinginan seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu. Perilaku tersebut akan dilakukan jika individu memiliki niat atau keinginan untuk melakukannya. Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa niat perilaku (*behavioral intention*) adalah indikator yang dapat dengan baik memprediksi sejauh mana seseorang akan menggunakan teknologi atau sistem, seperti yang terdokumentasikan dalam penelitian-penelitian sebelumnya, termasuk penelitian oleh Davis *et al.* (1989), Taylor dan Todd (1995), dan Venkatesh dan Davis (2000) (Jogiyanto, 2007:116).

Niat penggunaan adalah keinginan atau kesediaan seseorang untuk menggunakan sistem atau teknologi tertentu. Niat penggunaan mencerminkan sejauh mana seseorang bersedia untuk melakukan tindakan atau perilaku yang terkait dengan penggunaan sistem atau teknologi tersebut. Niat penggunaan sering digunakan dalam konteks penerimaan teknologi, di mana seseorang akan memiliki niat untuk menggunakan teknologi jika mereka memiliki keinginan atau motivasi untuk melakukannya. Niat penggunaan ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor dan menjadi indikator awal dari seberapa besar tingkat adopsi suatu teknologi atau produk oleh individu atau kelompok.

Niat penggunaan QRIS mengacu pada keinginan seseorang untuk menggunakan QRIS dalam proses pembayaran atau transaksi. Hal ini mencakup penggunaan QRIS dalam transaksi pembelian secara *offline* maupun *online*. Niat penggunaan QRIS dapat mencerminkan sejauh mana seseorang bersedia dan berencana untuk menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran.

2.1.7 Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)

1. Pengertian QRIS

Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) merupakan hasil gabungan dari berbagai jenis *QR Code* yang diterbitkan oleh berbagai Penyedia Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) menggunakan teknologi *QR Code*. QRIS dikembangkan melalui kolaborasi antara industri sistem pembayaran dan Bank Indonesia dengan tujuan untuk menyederhanakan, mempercepat, dan meningkatkan keamanan dalam proses transaksi dengan *QR Code*. Saat ini, semua penyelenggara jasa sistem pembayaran yang menggunakan *QR Code* diharuskan mengadopsi QRIS. Semua aplikasi pembayaran yang disediakan oleh bank maupun Lembaga keuangan nonbank, yang digunakan masyarakat, dapat digunakan di berbagai tempat seperti toko, pedagang, warung, tempat parkir, tiket wisata, atau untuk donasi kepada *merchant* yang memiliki logo QRIS. Hal ini berlaku meskipun penyedia QRIS di *merchant* tersebut berbeda dengan penyedia aplikasi yang digunakan oleh masyarakat (Bank Indonesia, 2020).

2. Manfaat QRIS

Qris adalah inovasi yang memiliki manfaat yang signifikan, tidak hanya bagi pelaku usaha atau pedagang, tetapi juga bagi para pengguna yang melakukan pembayaran tanpa uang tunai. Beberapa manfaat *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) bagi pengguna berikut ini (Bank Indonesia, 2020).

- a. Cepat dan kekinian: QRIS adalah metode pembayaran yang *modern* dan efisien. Pengguna dapat dengan cepat melakukan transaksi menggunakan ponsel pribadi.
- b. Tidak perlu membawa uang tunai: Pengguna dapat melakukan transaksi tanpa membawa uang tunai. Cukup dengan melakukan pemindaian kode QR

di *merchant*, pembayaran dapat dilakukan secara praktis tanpa perlu uang fisik.

- c. Tidak perlu khawatir tentang QR yang digunakan: QRIS adalah standar yang umum digunakan di Indonesia, sehingga pengguna tidak perlu khawatir tentang kompatibilitas QR. Pengguna dapat dengan mudah memindai atau menghasilkan *QR code* dari berbagai penyedia layanan.
- d. Terlindungi karena izin dan pengawasan oleh Bank Indonesia: QRIS diawasi oleh Bank Indonesia dan hanya disediakan oleh penyelenggara yang meminta izin resmi. Hal ini memberikan tingkat perlindungan tambahan untuk pengguna transaksi.

Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sulawesi Selatan memberikan apresiasi yang tinggi terhadap kerja sama yang dilakukan Bank Sulselbar dan Badan Pendapatan Kota Makassar dalam suksesnya implementasi *QR Code Indonesian Standard* (QRIS) untuk pembayaran 11 sektor pajak di Kota Makassar. Sektor-sektor pajak yang saat ini dapat dibayar menggunakan QRIS mencakup Pajak Hiburan, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Air Bawah Tanah, Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Parkir, Pajak Reklame, Pajak Galian C, Pajak Walet, Pajak PBHTB, dan Pajak Retribusi Kekayaan Daerah (Nanang, 2020).

Manfaat yang didapat masyarakat dengan adanya perluasan kanal sistem pembayaran pajak menggunakan QRIS adalah tidak adanya biaya tambahan yang dikenakan kepada konsumen atau masyarakat saat membayar pajak menggunakan QRIS, fleksibilitas dalam memilih aplikasi pembayaran yang diinginkan, dan kemampuan menggunakan QRIS dari berbagai Lembaga keuangan maupun penyelenggara jasa sistem pembayaran (PJSP) lainnya. Selain itu, pembayaran menggunakan QRIS mudah dan aman dilakukan melalui ponsel pribadi masyarakat.

2.1.8 Konsep Dasar Perpajakan

1. Definisi dan Unsur Pajak

“Definisi pajak menurut Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada pasal 1 ayat 1 berbunyi pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang 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.” (Mardiasmo, 2019:3)

Pajak adalah kontribusi yang dibayarkan oleh penduduk kepada pemerintah sesuai dengan peraturan yang berlaku, yang wajib diberikan tanpa adanya timbal balik secara langsung dan digunakan untuk membiayai pengeluaran publik. Para ahli telah memberikan berbagai pengertian atau definisi tentang pajak yang dilihat dari berbagai perspektif yang mereka miliki.

Berdasarkan beberapa definisi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur pokok berikut ini (Mardiasmo, 2019:3).

a. Iuran yang dibayarkan oleh warga negara kepada pemerintah

Pajak merupakan pembayaran dalam bentuk uang yang wajib dilakukan oleh warga negara kepada pemerintah. Iuran tersebut dibayarkan dalam bentuk uang bukan dalam bentuk barang ataupun jasa. Dalam konteks arus dana pajak, jika pajak diperoleh dari wajib pajak maka disebut sebagai iuran. Namun, jika sumber pendanaan untuk pajak tersebut berasal dari pemerintah maka istilah yang digunakan adalah pungutan.

b. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang

Pemungutan pajak harus mematuhi ketentuan yang tercantum dalam undang-undang. Hal ini sebabkan karena pajak pada dasarnya merupakan beban yang harus ditanggung oleh masyarakat secara keseluruhan. Oleh karena itu, dalam menentukan berbagai jenis pajak, serta tingkat tarifnya, partisipasi

masyarakat diperlukan untuk memberikan persetujuan melalui perwakilan mereka di Parlemen atau Dewan Perwakilan Rakyat.

- c. Tidak ada jasa timbal atau kontraprestasi langsung dari pemerintah

Dalam pembayaran pajak, tidak ada jasa timbal balik atau kontraprestasi individual yang diberikan oleh pemerintah kepada pembayar pajak. Pajak tidak menghasilkan manfaat langsung yang dapat ditunjukkan oleh pembayar pajak.

- d. Digunakan untuk keperluan pengeluaran pemerintah

Pendapatan pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah yang bermanfaat bagi masyarakat luas, seperti infrastruktur, layanan publik, dan program-program sosial.

2. Fungsi Pajak

Terdapat dua fungsi dari pajak, yaitu fungsi anggaran (*budgetair*) dan fungsi pengaturan (*regulerend*) sebagai berikut (Mardiasmo, 2019:4).

- a. Fungsi anggaran (*budgetair*)

Pajak berfungsi sebagai salah satu sumber pendapatan bagi pemerintah yang digunakan untuk membiayai berbagai pengeluaran yang diperlukan oleh pemerintah.

- b. Fungsi pengaturan (*regulerend*)

Pajak juga berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau menerapkan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi. Sebagai contoh, pajak yang tinggi dapat dikenakan pada minuman beralkohol untuk mengurangi konsumsi alkohol, atau pajak yang tinggi dapat dikenakan pada barang-barang mewah untuk mengendalikan gaya hidup konsumtif.

2.1.9 Wajib Pajak

1. Pengertian Wajib Pajak

Definisi wajib pajak berdasarkan buku Perpajakan Edisi 2019 menyatakan bahwa sebagai berikut (Mardiasmo, 2019:29).

“Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.”

2. Kewajiban Wajib Pajak

Pada dasarnya, kewajiban yang dimiliki oleh warga negara sejalan dengan hak yang mereka nikmati. Dalam konteks ini, ketika hak-hak itu diakui dan diminta oleh warga negara, maka kewajiban mereka juga muncul sebagai bentuk keseimbangan. Sebagai contoh, pemerintah Indonesia berupaya memberikan perlindungan dan layanan kepada warga negara sebagai cara untuk memenuhi hak-hak mereka. Pemerintah perlu merancang kebijakan dan infrastruktur yang memerlukan dana yang cukup besar untuk melakukan hal tersebut. Oleh karena itu, negara mengenakan pajak kepada rakyat sebagai salah satu sumber pendanaan negara. Pungutan pajak ini kemudian menjadi kewajiban warga negara. Negara tetap harus membuat peraturan yang adil sehingga hak-hak warga negara tetap terpenuhi dan tidak terjadi penyalahgunaan meskipun terkadang pajak terasa memaksa (Ariyanti et al., 2017). Adapun kewajiban wajib pajak sebagai berikut (Mardiasmo, 2019:69).

- a. Wajib pajak mendaftarkan diri untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
- b. Melaporkan usahanya agar dapat diakui sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP).
- c. Menghitung dan membayar pajak sesuai ketentuan dengan teliti.

d. Mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) dengan benar dan mengirimkannya ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) terdekat sesuai tenggat waktu yang telah ditetapkan.

e. Melakukan pencatatan atau pembukuan yang akurat.

3. Hak-Hak Wajib pajak

Hak-hak wajib pajak merupakan hak yang dimiliki oleh individu tau entitas yang memiliki tanggung jawab untuk membayar pajak kepada pemerintah. Adapun hak-hak wajib pajak berdasarkan buku Perpajakan Edisi 2019 sebagai berikut (Mardiasmo, 2019:69-70).

a. Wajib pajak dapat melakukan pengajuan surat keberatan dan surat banding sesuai aturan yang berlaku.

b. Menerima bukti terima atas penyampaian SPT.

c. Dapat melakukan koreksi atas SPT yang telah diserahkan.

d. Mengajukan permohonan penundaan penyampaian SPT.

e. Memohon perhitungan ulang atas ketetapan pajak yang dikeluarkan.

f. Meminta pengembalian atas kelebihan pajak yang telah dibayar.

g. Mengajukan permohonan penundaan atau pembayaran pajak secara angsuran.

h. Mengajukan permohonan penghapusan dan pengurangan sanksi, serta perbaikan ketetapan pajak yang salah.

i. Meminta bukti pemotongan atau pemungutan pajak.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjelaskan tentang hasil penelitian yang telah dilakukan para peneliti terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini. Berdasarkan tabel penelitian terdahulu yang dapat dilihat pada lembar lampiran, yang berkaitan dengan variabel faktor yang mempengaruhi niat penggunaan teknologi khususnya

pada QRIS. Penelitian terdahulu ini menjadi pedoman dalam penelitian untuk melihat hubungan antar variabel.

Umaningsih & Wardani (2020) melakukan penelitian untuk menguji pengaruh persepsi kemudahan, fitur layanan dan keamanan terhadap niat menggunakan *e-money*. Hasil menunjukkan bahwa persepsi kemudahan dan fitur layanan tidak berpengaruh terhadap niat menggunakan *e-money*, sedangkan keamanan berpengaruh positif terhadap niat menggunakan *e-money*.

Salwa (2023) melakukan penelitian untuk menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi minat orang tua mahasiswa terhadap persepsi kemudahan, persepsi manfaat dan persepsi keamanan dalam menggunakan *e-Payment Flip.id*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan, persepsi manfaat dan persepsi keamanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat orang tua mahasiswa dalam menggunakan *e-Payment Flip.id*.

Nugraha (2021) melakukan penelitian untuk menguji pengaruh persepsi kegunaan, kemudahan, kesukarelaan, keamanan kerahasiaan dan tingkat kesiapan teknologi terhadap minat pengguna *e-filing*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua variabel persepsi kegunaan, kemudahan, keamanan kerahasiaan dan tingkat kesiapan teknologi terhadap minat penggunaan *e-filing* berpengaruh, sedangkan untuk variabel kesukarelaan tidak mempengaruhi niat pengguna *e-filing*.

Andela & Irawati (2020) melakukan penelitian untuk melihat pengaruh persepsi kegunaan, keamanan dan kerahasiaan serta kesiapan teknologi informasi terhadap intensitas penggunaan *e-filing* di KPP Pratama Serpong. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel persepsi kegunaan, keamanan dan kerahasiaan, serta kesiapan teknologi informasi berpengaruh positif signifikan terhadap intensitas penggunaan *e-filing*.

Robaniyah & Kurnianingsih (2021) mengetahui persepsi manfaat, kemudahan penggunaan dan keamanan berpengaruh secara individual dan secara simultan terhadap minat menggunakan aplikasi OVO pada masyarakat Solo Raya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi manfaat, kemudahan penggunaan dan keamanan secara positif dan signifikan serta secara simultan mempengaruhi minat menggunakan aplikasi OVO di wilayah Solo Raya.

Alianti (2023) melakukan penelitian untuk mengetahui faktor yang memengaruhi niat penggunaan QRIS pada pelanggan UMKM. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh indikator valid dan reliabel, serta variabel *perceived usefulness*, *knowledge*, *perceived security* terdapat pengaruh signifikan terhadap *trust*, lalu variabel *perceived ease of use* berpengaruh tidak signifikan terhadap *trust*, variabel *perceived usefulness*, *knowledge*, dan *trust* berpengaruh signifikan terhadap *intention to use*, dan variabel *perceived ease of use* dan *perceived security* berpengaruh tidak signifikan terhadap *intention to use*.

Yulianti (2021) melakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh pengetahuan, kemudahan penggunaan, dan kemanfaatan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) baik secara parsial maupun secara simultan terhadap penggunaan *E-Wallet* di kalangan mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh secara parsial pada variabel pengetahuan QRIS terhadap penggunaan *E-Wallet* di kalangan mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. Terdapat pengaruh secara parsial pada variabel kemudahan penggunaan dan variabel kemanfaatan QRIS terhadap penggunaan *E-Wallet* di kalangan mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

Putra et al. (2020) melakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi keamanan dan kerahasiaan terhadap

minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing* di KPP Pratama Telanaipura Kota Jambi secara parsial dan simultan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, kemudahan, serta keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*. persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi keamanan dan kerahasiaan secara bersama-sama berpengaruh terhadap minat wajib pajak dalam penggunaan *e-filing*.

Sulistiyarini (2013) melakukan penelitian untuk menguji determinan minat individu untuk menggunakan *mobile banking*. Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian sebelumnya yang juga menggunakan model kombinasi TAM dan TPB dalam pengembangannya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan memengaruhi sikap individu menggunakan *mobile banking*. Sikap dan norma subjektif memengaruhi minat individu menggunakan *mobile banking*, kontrol perilaku persepsian tidak memengaruhi individu terhadap minat individu menggunakan *mobile banking*. Implikasi dari penelitian ini relevan bagi lembaga perbankan untuk memperhatikan faktor-faktor yang memengaruhi minat individu untuk menggunakan *mobile banking* dalam mengembangkan sistem informasinya.

Annisa et.al (2023) melakukan penelitian untuk menganalisis pengaruh kemudahan persepsian, kepercayaan persepsian, dan risiko persepsian terhadap niat penggunaan QRIS dalam transaksi pembelian *offline* dan *online* pada generasi milenial di Kota Pangkalpinang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kemudahan persepsian dan kepercayaan persepsian berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan QRIS. Sementara variabel risiko berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap niat penggunaan QRIS.

Sochiffan (2022) melakukan penelitian untuk mengukur kepercayaan wajib pajak dalam pembayaran pajak menggunakan QRIS dengan model yang

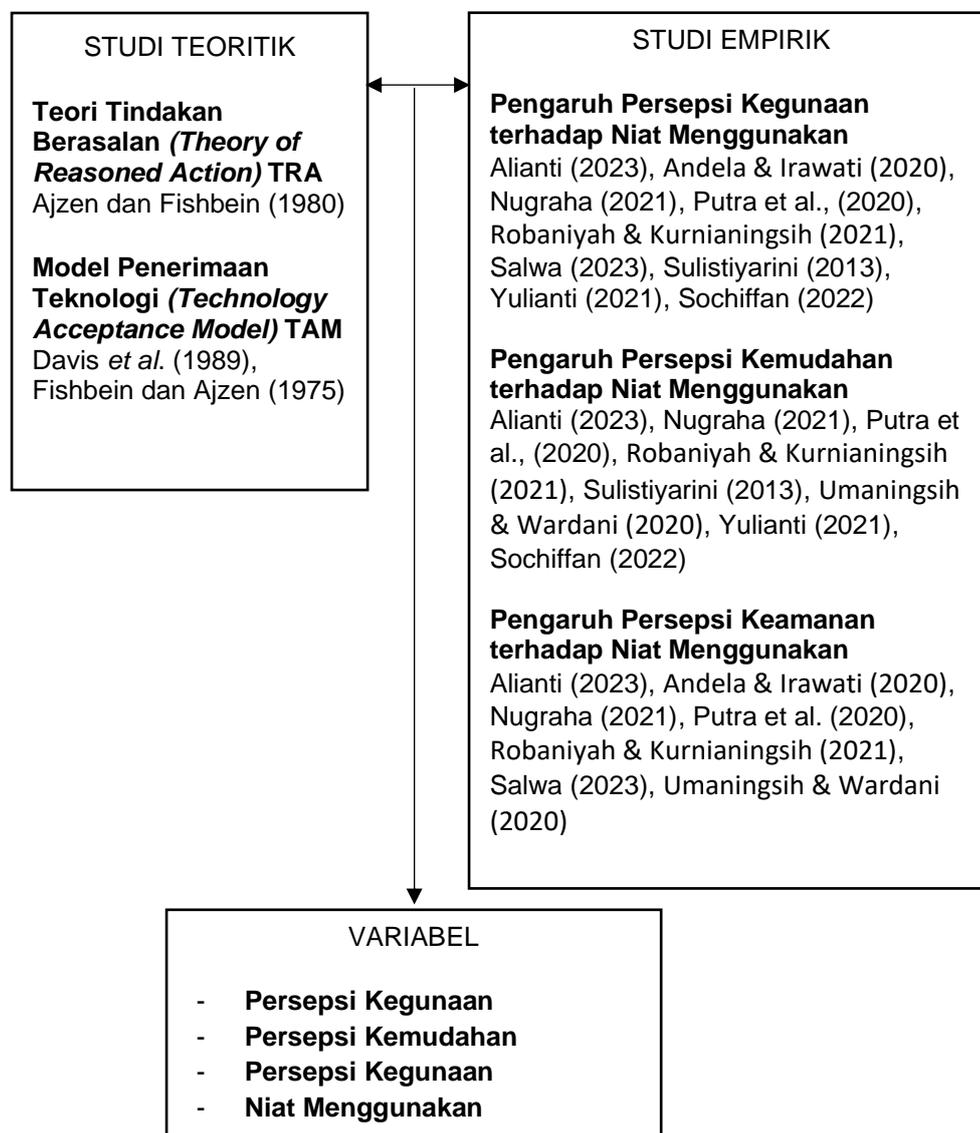
digunakan pada penelitian ini adalah *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan penambahan variabel *trust*. Hasil penelitian ini adalah *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *attitude toward using* untuk menggunakan QRIS dalam pembayaran pajak. Variabel *attitude toward using* mempunyai pengaruh signifikan terhadap *behavioral intention to use*, dan variabel *trust* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *behavior intention to use*. Artinya *trust* mempengaruhi penggunaan pembayaran pajak melalui QRIS setiap hari dan yang akan datang.

2.3 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini berupaya untuk menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi niat wajib pajak dalam menggunakan QRIS. Setelah mengevaluasi faktor-faktor yang memengaruhi niat wajib pajak, baik yang dapat meningkatkan ketertarikan maupun tidak untuk menggunakan QRIS. Untuk mempermudah pemahaman dan analisis terhadap masalah yang sedang dihadapi dalam proses penyusunan penelitian ini, maka diperlukan sebuah kerangka pemikiran. Hal ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang bagaimana mencapai kesimpulan dalam penelitian ini.

Kerangka pemikiran adalah suatu diagram yang menggambarkan langkah-langkah dalam penyusunan skripsi berdasarkan studi teoritis dan studi empiris. Studi teoritis melibatkan pemeriksaan teori-teori yang relevan dengan topik penelitian untuk memahami konsep yang mendasari permasalahan dalam penelitian. Sementara studi empiris melibatkan analisis hasil-hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini. Berdasarkan tinjauan pustaka yang telah diuraikan sebelumnya, maka kerangka pemikiran yang menggambarkan niat perilaku wajib pajak mencakup

persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan keamanan sebagai variabel independen, dengan niat wajib pajak sebagai variabel dependen, dapat diilustrasikan pada gambar di bawah ini.



Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran

2.4 Perumusan Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan atau dugaan sementara yang diajukan sebagai dasar untuk pengujian atau penyelidikan lebih lanjut. Hipotesis sering digunakan dalam metode ilmiah untuk merumuskan asumsi atau prediksi tentang hubungan antara dua atau lebih variabel dalam sebuah penelitian. Hipotesis dapat berfungsi

sebagai kerangka kerja untuk menguji kebenaran atau ketidakbenaran suatu pernyataan melalui eksperimen atau analisis data. Berdasarkan landasan teoritis yang telah diuraikan dan untuk mencapai tujuan penelitian, maka rumusan hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut.

2.4.1 Pengaruh Persepsi Kegunaan Terhadap Niat Wajib Pajak Untuk Menggunakan QRIS Dalam Pembayaran Pajak

Technology Acceptance Model adalah suatu model yang digunakan untuk mengukur suatu sistem teknologi informasi oleh pengguna (Jogiyanto, 2007:111). *Technology Acceptance Model* (TAM) dikembangkan oleh Davis *et al.* (1989) berdasarkan model TRA. Persepsi kegunaan merupakan salah satu konsep utama dalam TAM. Persepsi kegunaan adalah keyakinan atau pandangan seseorang tentang sejauh mana penggunaan suatu teknologi atau sistem akan memberikan manfaat atau meningkatkan kinerjanya dalam melakukan kegiatan tertentu. Dalam konteks penggunaan QRIS oleh wajib pajak, persepsi kegunaan mengacu pada sejauh mana wajib pajak percaya bahwa menggunakan QRIS akan membantu mereka dalam proses pembayaran pajak dan mempermudah tugas mereka terkait kewajiban perpajakannya.

Persepsi kegunaan QRIS menjadi faktor penentu apakah sistem tersebut akan diterima atau ditolak oleh wajib pajak. Jika wajib pajak merasa bahwa QRIS akan membantu mereka dalam melakukan pembayaran pajak secara efisien, maka mereka akan cenderung tertarik menggunakannya. Semakin tinggi tingkat ketertarikan mereka terhadap QRIS, maka semakin tinggi pula intensitas penggunaan QRIS oleh wajib pajak. Sebaliknya, jika wajib pajak merasa bahwa QRIS tidak berguna, maka mereka tidak akan menggunakannya. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semakin positif persepsi wajib pajak terhadap kegunaan QRIS dalam meningkatkan produktivitas mereka, semakin tinggi kemungkinan wajib pajak akan terus menggunakan QRIS. Menurut Davis (1989) pengukuran

konstruk *perceived usefulness* terdiri dari (1) membuat pekerjaan lebih cepat, (2) berguna, (3) menambah produktifitas, (4) mempertinggi efektifitas, (5) mengembangkan kinerja pekerjaan. Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa persepsi kegunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan sistem/teknologi (Alianti, 2023; Andela & Irawati, 2020; Nugraha, 2021; Putra et al., 2020; Robaniyah & Kurnianingsih, 2021; Salwa, 2023; Sulistiyarini, 2013; Yulianti, 2021; Sochiffan, 2022). Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis pertama sebagai berikut.

H₁ : Persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap niat wajib pajak menggunakan QRIS.

2.4.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Niat Wajib Pajak Untuk Menggunakan QRIS Dalam Pembayaran Pajak

Technology Acceptance Model adalah sebuah model yang digunakan untuk mengukur bagaimana suatu sistem teknologi informasi dapat diterima oleh pemakai (Jogiyanto, 2007:111). Konsep kedua dalam TAM adalah persepsi kemudahan. Persepsi kemudahan merujuk paada sejauh mana wajib pajak menganggap bahwa menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran pajak adalah suatu proses yang mudah dan tidak rumit. Jika wajib pajak merasa bahwa penggunaan QRIS adalah langkah yang mudah dan tidak rumit, maka mereka cenderung memiliki niat yang lebih tinggi untuk menggunakan teknologi tersebut dalam pembayaran pajak mereka. Mereka melihat QRIS sebagai solusi yang praktis dan efisien untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka, sehingga meningkatkan niat dan perilaku penggunaan sistem QRIS. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa konstruk persepsi kemudahan memiliki pengaruh terhadap niat individu dalam menggunakan teknologi (Alianti, 2023; Nugraha, 2021; Putra et al., 2020; Robaniyah & Kurnianingsih, 2021; Sulistiyarini, 2013; Umaningsih &

Wardani, 2020; Yulianti, 2021; Sochiffan, 2022). Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis kedua sebagai berikut.

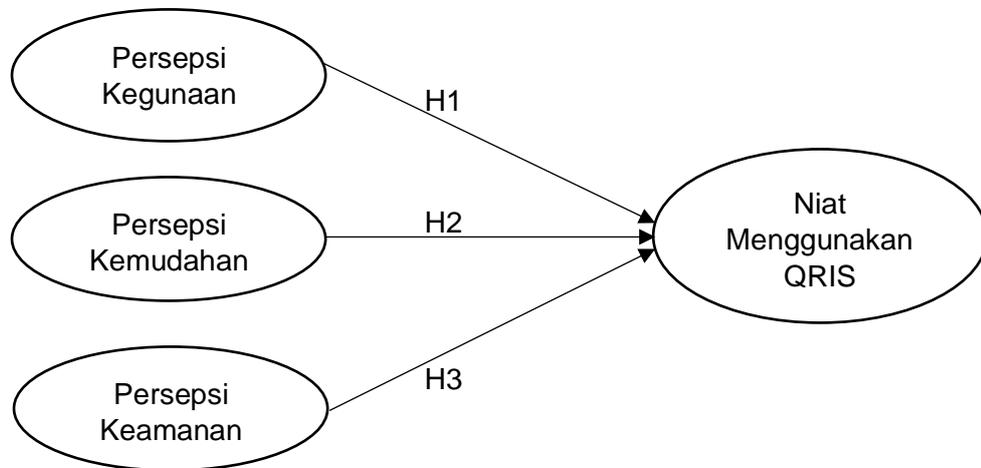
H₂ : Persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap niat wajib pajak menggunakan QRIS.

2.4.3 Pengaruh Persepsi Keamanan Terhadap Niat Wajib Pajak Untuk Menggunakan QRIS Dalam Pembayaran Pajak

Persepsi keamanan dalam konteks ini mengacu pada keyakinan wajib pajak bahwa menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran pajak adalah aman dan tidak akan menghadirkan risiko keamanan bagi informasi atau dana mereka. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi keamanan dalam penggunaan QRIS ini meliputi sistem keamanan yang kuat, enkripsi data, penggunaan teknologi keamanan yang canggih, dan ketentuan perlindungan data yang ketat. Ketika wajib pajak merasa bahwa QRIS telah dirancang dan diimplementasikan dengan baik dalam hal keamanan, mereka cenderung memiliki niat yang lebih positif untuk menggunakannya.

Persepsi keamanan juga penting karena berhubungan dengan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem pembayaran pajak yang menggunakan QRIS. Jika mereka merasa bahwa informasi pribadi mereka akan dilindungi dan transaksi pembayaran pajak mereka akan aman, maka mereka akan merasa lebih nyaman dan percaya diri dalam menggunakan teknologi ini. Tingkat persepsi keamanan ini dapat mempengaruhi keputusan individu terkait dengan penggunaan teknologi atau sistem tertentu. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa konstruk persepsi keamanan memiliki pengaruh terhadap niat individu dalam menggunakan teknologi (Alianti, 2023; Andela & Irawati, 2020; Nugraha, 2021; Putra et al., 2020; Robaniyah & Kurnianingsih, 2021; Salwa, 2023; Umaningsih & Wardani, 2020). Berdasarkan penjelasan di atas, maka rumusan hipotesis ketiga sebagai berikut.

H₃ : Persepsi keamanan berpengaruh positif terhadap niat wajib pajak menggunakan QRIS.



Gambar 2.4 Kerangka Konseptual