

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan donasi yang wajib dibayarkan oleh individu, industri, ataupun kepada pemerintah, yang jumlahnya diresmikan bersumber pada peraturan yang berlaku. Pajak merupakan salah satu sumber pemasukan utama untuk pemerintah dalam melaksanakan bermacam program serta aktivitas yang bertujuan buat memelihara kesejahteraan warga, menyediakan layanan publik, dan membiayai bermacam kebutuhan negara yang lain. Sebagai masyarakat negara yang baik, kita harus memenuhi kewajiban kita dengan menyimpan dokumen perpajakan dan membayar pajak kendaraan kita secara tepat waktu melalui SAMSAT setiap tahun dan lima tahun sekali. Jika wajib pajak memenuhi kewajiban tersebut, maka mereka dapat dianggap patuh. (Anggadini, 2022).

Pajak dikenakan atas bermacam tipe pemasukan, transaksi, kepemilikan, serta aktivitas ekonomi yang lain. Penerimaan pajak bisa digunakan buat bermacam tujuan, semacam pembangunan infrastruktur, pelayanan kesehatan, pembelajaran, keamanan, proteksi area, serta bermacam layanan publik yang lain. Harus pajak dengan pengetahuan perpajakan yang baik hendak bisa menguasai syarat universal, setelah itu mengaplikasikan pengetahuan tersebut dalam membayarkan pajaknya. Apabila harus pajak berpengatuhan rendah, tingkatan kepatuhannya juga rendah serta sosialisasi perpajakan berfungsi supaya bisa mengedukasi agar masyarakat

mengetahui dan menjalankan kewajiban perpajakannya melalui sarana penyampaian yang tepat.

Secara lebih luas, pajak adalah instrumen kebijakan ekonomi yang, digunakan oleh pemerintah buat mengendalikan perekonomian negeri, mengatur inflasi, serta mendistribusikan kekayaan. Dengan pengenaan pajak, pemerintah bisa mengumpulkan dana dari masyarakat negeri serta mengalokasikannya kembali buat kepentingan Bersama (Wicaksono et al., 2021). Dalam konteks sosial pajak pula mencerminkan kontrak sosial antara masyarakat negeri serta pemerintah, di mana masyarakat negeri sepakat buat membayar pajak selaku bagian dari kewajiban mereka selaku anggota warga dalam memelihara serta memajukan kepentingan bersama. Salah satu aspek pendukung rendahnya mutu angkutan universal yang ada sehingga warga memakai mobil pribadi dibanding mengandalkan bermacam angkutan universal semacam kereta api, bus, serta angkutan antar kota (angkot).

Salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah yang sangat potensial adalah pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu, pemerintah wilayah dan Badan Pendapatan Daerah sangat memperhatikan seberapa pesat pertumbuhan kendaraan bermotor di seluruh wilayah. Oleh sebab itu, Pemerintah memandang kesempatan yang sangat baik buat segala kendaraan bermotor kepunyaan harus pajak bersumber pada PKB. Perihal ini terpaut dengan perluasan guna anggaran yang memusatkan pemerintah wilayah buat terus mengkaji sumber energi yang dipunyai serta potensinya selaku penghasil pemasukan wilayah.

Peraturan Pemerintah Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 49 Tahun 2022 menjelaskan bahwa PKB adalah pajak yang dikenakan atas kendaraan bermotor yang dimiliki, digunakan, atau dimiliki oleh seseorang. Unit pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap, juga dikenal sebagai SAMSAT, memberikan layanan yang memudahkan pengguna kendaraan bermotor, mulai dari pembayaran PKB, dan seterusnya.



Menurut data di atas, jumlah pajak yang diterima telah meningkat setiap tahun selama lima tahun terakhir, yang jelas merupakan peningkatan yang baik untuk PAD Tanjungpinang. Maka dari itu, pemerintah harus berkonsentrasi pada masalah PKB agar alokasi dana untuk pembangunan provinsi dapat berjalan lancar.

Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) merupakan inovasi dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara digital di Indonesia. Samsat Digital Nasional ialah aplikasi pembayaran pajak kendaraan lewat aplikasi yang diluncurkan pada bulan september 2021, uji coba telah dicoba pada bulan juni 2021 yang dapat diakses lewat Playstore. Keunggulan pemakaian aplikasi Signal berpedoman pada prinsip kalau identifikasi serta pendaftaran dikendalikan oleh teknologi kecerdasan buatan (AI) yang memakai pengenalan wajah pengguna.

Seiringan diluncurkan Aplikasi Signal oleh KORLANTAS UPTD PPD Tanjungpinang juga ikut menjalankan inovasi aplikasi Signal di Kota Tanjungpinang. Namun aplikasi Signal mengalami kendala yaitu sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Kantor SAMSAT Kota Tanjungpinang belum maksimal, oleh karna itu masyarakat Tanjungpinang sedikit mengetahui aplikasi ini Marnia et al., (2024).

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi niat untuk menggunakan aplikasi ini antara lain adalah cara penggunaan yang mudah, manfaat yang dirasakan, tingkat kepercayaan terhadap keselamatan dan keandalan aplikasi, akses internet yang tersedia, dukungan dari lingkungan sosial, biaya yang diperlukan, sejalan dengan kebutuhan pengguna, serta aspek demografis seperti umur, latar belakang pendidikan, dan pengalaman dalam teknologi.

SIGNAL adalah platform yang memungkinkan pengguna membayar pajak kendaraan bermotor secara online dan menawarkan berbagai fitur dan insentif untuk meningkatkan kemudahan dan ketaatan pengguna. Kota Tanjungpinang juga

telah mengadopsi aplikasi Signal untuk mempermudah layanan secara online, sehingga pengguna tidak perlu datang ke kantor samsat, dan semua proses ini dapat diselesaikan dalam beberapa menit, tanpa harus mengantri atau menunggu. Semua ini bisa dilakukan hanya melalui ponsel, karena layanan SIGNAL berfungsi sebagai *One Stop Service*.

Tabel 1. 1 Data Wajib PKB Kantor UPTD PPD Tanjungpinang

BULAN	WAJIB PAJAK	
	MANUAL	SIGNAL
Januari	3341	54
Februari	2573	70
Maret	3103	60
April	2673	30
Mei	2676	32
Juni	3240	44
Juli	2753	39
Agustus	3695	21
September	2483	50
Oktober	4729	42
November	3518	37
Desember	2828	35
Total	37612	514

Sumber: Kantor UPTD PPD Tanjungpinang, 2023

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas, Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelolaan Pendapatan Daerah memperoleh data pada bulan Januari sampai Desember 2023, Sebagian pengguna wajib pajak melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor mereka langsung di Kantor Samsat Kota Tanjungpinang totalnya 37612 orang yang membayar secara manual, sementara yang memanfaatkan aplikasi SIGNAL pada tahun 2023 totalnya 514 masih tergolong sedikit, jumlah mereka yang membayar langsung di kantor Samsat jauh lebih banyak dibandingkan dengan pengguna aplikasi SIGNAL. Di zaman digital saat ini, banyak individu yang memanfaatkan kemudahan layanan berbasis teknologi, seperti UPTD PPD Tanjungpinang yang menggunakan inovasi pada aplikasi SIGNAL untuk mempermudah masyarakat dalam membayar PKB.

Gen Z merupakan kelompok demografis yang datang setelah Generasi Milenial. Gen Z, yang biasa disingkat dan secara informal disebut Zoomers, mencakup individu yang lahir antara tahun 1997 hingga 2012. Gen Z adalah generasi pertama yang dibesarkan dalam lingkungan di mana internet dan teknologi digital merupakan bagian penting dari kehidupan mereka sejak kecil. Mereka sudah terbiasa dengan akses cepat terhadap informasi dan sering melakukan beberapa tugas sekaligus. Cenderung lebih menyukai konten dalam bentuk yang ringkas dan mudah dicerna, seperti video pendek dan platform media sosial (Fardiansyah & Yuliarini, 2024).

Secara keseluruhan, Gen Z merupakan generasi yang fleksibel, inovatif, dan sangat terhubung secara daring. Mereka dipengaruhi oleh perkembangan teknologi yang pesat dan perubahan sosial, yang memengaruhi pandangan serta perilaku mereka dalam banyak aspek hidup. Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki niat pengguna aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi keinginan Gen Z untuk menggunakan aplikasi tersebut di Kota Tanjungpinang. Beberapa ahli telah melakukan penelitian mengenai niat pengguna aplikasi. Dari berbagai studi tersebut, misalnya, Ofosu-Ampong, (2024) menyelidiki bagaimana pajak digital memengaruhi adopsi aplikasi *mobile money* (MoMo) di Ghana. Selain itu, penelitian oleh Singh et al., (2019) menguraikan tahapan adopsi teknologi dengan fokus pada penggunaan layanan pajak elektronik di India.

Dari kajian-kajian sebelumnya, terungkap bahwa belum ada penelitian yang mengkaji tentang niat pemanfaatan aplikasi pajak digital di kalangan Generasi Z dengan metode kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekurangan dalam penelitian yang ada terkait niat penggunaan aplikasi dengan menganalisis penerapan aplikasi pajak digital di kelompok Generasi Z. Penelitian ini memberikan kontribusi pada pemahaman tentang niat menggunakan aplikasi pajak digital oleh Generasi Z untuk memperluas studi yang menggunakan pendekatan kuantitatif.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas penelitian yang diuraikan, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh *Performance Expectancy*, *Effort expectancy*, *Social Influence*, *Personal Innovativeness* dan *Facilitating Conditions* terhadap *Behavioural Intention*?
2. Bagaimana pengaruh *Facilitating Conditions* dan *Personal Innovativeness* terhadap *Use Behaviour*?
3. Bagaimana pengaruh *Behavioural Intention* terhadap *Use Behaviour*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang dapat dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis pengaruh *Performance Expectancy*, *Effort expectancy*, *Social Influence*, *Personal Innovativeness* dan *Facilitating Conditions* terhadap *Behavioural Intention*
2. Menganalisis pengaruh *Facilitating Conditions* dan *Personal Innovativeness* terhadap *Use Behaviour*
3. Menganalisis pengaruh *Behavioural Intention* terhadap *Use Behaviour*

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian dapat dikatakan berhasil apabila dapat memberikan manfaat dalam penelitian. Adapun dari manfaat penelitian sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Memperluas informasi terkait faktor-faktor yang mempengaruhi intensi Generasi Z dalam menggunakan aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL). Memperluas penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif pada aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) karena, penelitian lainnya lebih banyak yang menggunakan pendekatan kuantitatif.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat membantu pemerintah meningkatkan pengguna Gen Z dalam menggunakan Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) di Kota Tanjungpinang. Sebagai bahan pertimbangan persentase data pemerintah Kota Tanjungpinang untuk memperbaiki dan meningkatkan penggunaan aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) sebagai bentuk inovasi pelayanan tepat guna.