

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

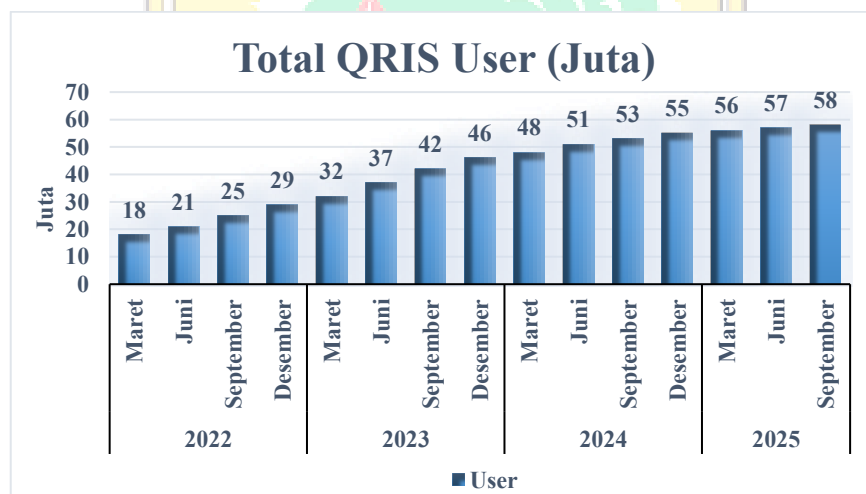
Perkembangan teknologi keuangan (*fintech*) dan digitalisasi layanan publik di Indonesia berkembang pesat. Perbankan di Indonesia semakin memprioritaskan transformasi digital pada sektor jasa keuangan (Ramayanti *et al.*, 2025). Perubahan model bisnis yang dilakukan oleh perbankan Indonesia merupakan perkembangan terkini yang diakibatkan oleh pengaruh teknologi. Salah satu respons terhadap kemajuan teknologi yaitu penerapan sistem pembayaran elektronik (Hamzah *et al.*, 2024). Perubahannya telah menjadi fokus utama dalam pengembangan model bisnis, menghasilkan sistem pembayaran elektronik inovatif yang lebih ramah pengguna.

Pembayaran elektronik didefinisikan sebagai metode pembayaran yang dilakukan menggunakan sarana digital (Hamzah *et al.*, 2024). Berbagai sistem pembayaran elektronik telah muncul, seperti pembayaran instan, mata uang digital, pembayaran seluler, dompet elektronik, transfer antar rekening, dan kode QR (Ramayanti *et al.*, 2025). Pembayaran elektronik yang menggunakan kode QR dikenal sebagai *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS), yang telah menjadi alternatif pembayaran non-tunai di Indonesia, untuk mempercepat transaksi dan meningkatkan inklusi keuangan dalam masyarakat.

Kebijakan QRIS yang ditetapkan melalui Peraturan Gubernur No. 21/18/PADG/2019 dan diluncurkan oleh Bank Indonesia sejak tanggal 17 Agustus 2019, menjadi dasar penting dalam pelaksanaan inisiatif tersebut. Kebijakan QRIS

memberi kemudahan pada masyarakat untuk melakukan pembayaran menggunakan kode QR yang dapat digunakan diberbagai *platform* dan aplikasi tanpa bergantung pada penyedia layanan tertentu (Ramayanti *et al.*, 2025). Dengan membangun sistem pembayaran yang lebih efisien dan ramah pengguna, dapat mengurangi ketergantungan masyarakat pada uang tunai.

QRIS menjadi salah satu metode pembayaran digital yang paling populer dan banyak digunakan oleh masyarakat dalam melakukan berbagai transaksi (Ramayanti *et al.*, 2025). Jumlah transaksi menggunakan QRIS terus meningkat setiap tahun karena kemudahan penggunaan dan jangkauannya yang luas. Kondisi peningkatan pengguna QRIS dapat dilihat pada grafik berikut:



Gambar 1.1 Grafik Total QRIS User

Sumber: Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (2025)

Data dari Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia, (2025) pada gambar 1.1 menunjukkan adanya peningkatan jumlah pengguna (*user*) QRIS di Indonesia terlihat cukup signifikan dari tahun ke tahun. Jumlah penggunaan tertinggi terjadi pada bulan September 2025 yang menyentuh angka 58 juta pengguna. Tingginya angka pengguna dipicu oleh adanya rasa kemudahan transaksi yang ditawarkan

QRIS, sehingga dijadikan standar baru dalam pembayaran harian. Sementara angka terendah tercatat pada bulan Maret 2022 menyentuh angka 18 juta pengguna, karena masih tingginya ketergantungan masyarakat terhadap transaksi tunai pasca-pandemi.

Peningkatan penggunaan QRIS tidak hanya terjadi secara Nasional, tetapi juga terjadi diberbagai daerah, salah satunya Sumatera Barat. Adanya peningkatan menunjukkan bahwa QRIS mulai banyak digunakan masyarakat sebagai salah satu metode pembayaran digital . Penerapan QRIS dipengaruhi oleh dukungan yang kuat dari pemerintah dan perbankan daerah dalam mengenalkan sistem pembayaran elektronik. Seiring dengan semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan pembayaran digital, penggunaan QRIS di Sumatera Barat juga terus meningkat. Perkembangan penggunaan QRIS tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Jumlah Pengguna QRIS di Sumatera Barat 2025

Tahun	Pengguna QRIS
2022	432.881
2023	749.070
2024	882.235
2025	969.709

Sumber: Bank Indonesia Kantor Perwakilan Sumatera Barat (Juli 2025)

Berdasarkan tabel 1.1 di atas mengindikasikan bahwa jumlah pengguna QRIS di Sumatera Barat mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2025 telah mengalami peningkatan yang mencapai 969.709 pengguna, dikarenakan masyarakat sudah paham cara kerja dan manfaat teknologi digital sehingga menjadikan QRIS sebagai kebutuhan dalam transaksinya. Sementara itu, pada tahun 2022 masih rendah penggunaannya yang mencapai 432.881 pengguna, karena masyarakat masih dalam transisi dari pembayaran tunai ke digital. Dengan demikian, dapat disimpulkan kondisi peningkatan menegaskan bahwa sistem

pembayaran melalui QRIS kini digunakan oleh masyarakat luas dalam aktivitas transaksi sehari-hari.

Meskipun QRIS menyederhanakan proses pembayaran, pengguna tetap menghadapi risiko, seperti penipuan yang melibatkan manipulasi kode QR sehingga dapat menyebabkan transaksi diarahkan pada tujuan yang salah (Rangkuti, 2024). Keamanan transaksi merupakan faktor penting dalam membangun kepercayaan pengguna terhadap pembayaran digital. Jika pengguna merasa bahwa transaksi melalui QRIS aman, data pribadi terlindungi, dan pembayaran sampai kepada penerima yang dituju, maka kepercayaan terhadap sistem akan meningkat (Rachman *et al.*, 2024). Keamanan sangat penting untuk mengatasi risiko saat menggunakan QRIS, seperti risiko manipulasi kode QR yang akan mengakibatkan kurangnya kepercayaan dan kepuasan pengguna. Dengan demikian, penggunaan QRIS harus didukung oleh langkah-langkah keamanan yang tangguh guna memastikan pengguna merasa aman dan percaya saat melakukan transaksi.

QRIS memberikan beberapa kemudahan diantaranya untuk pembelian barang, penyediaan layanan seperti transportasi dan pariwisata, serta pembayaran pajak. QRIS berfungsi sebagai solusi pembayaran yang memfasilitasi transaksi bagi wajib pajak secara aman, mudah, dan efisien (Rambe *et al.*, 2025). Penggunaan QRIS dalam layanan publik daerah berbeda dengan sektor bisnis karena transaksi layanan publik diatur oleh peraturan pemerintah dan terkait dengan pengumpulan pajak daerah (Lestari *et al.*, 2021). Dengan demikian, dapat menarik perhatian

khusus terhadap kualitas layanan elektronik pemerintah, terutama keandalan sistem, keamanan, dan transparansi proses pembayaran.

Gubernur Bank Indonesia, Perry Warjiyo (2024) menyebutkan 475 daerah telah menggunakan QRIS untuk pembayaran pajak. Kemudian pada konferensi pers Komite Stabilitas Sistem Keuangan (KSSK) juga disebutkan data pengguna QRIS sudah mencapai 475 pemerintah daerah dari 542 pemerintah daerah, baik itu provinsi maupun kabupaten/kota telah mencapai 88% dari total keseluruhan pemerintah daerah (Silfia, 2024). Dengan demikian, penggunaan QRIS sudah diterapkan juga dalam layanan publik atau pemerintahan.

Salah satu daerah yang memiliki peran dalam pengelolaan penerimaan pajak daerah adalah Kota Payakumbuh. Kota Payakumbuh memiliki Badan Keuangan Daerah (BKD) yang berperan penting dalam mengelola, memungut, dan mengawasi penerimaan pajak daerah sebagai sumber utama Pendapatan Asli Daerah (PAD). Menurut Peraturan BPK, (2024), pajak daerah yang paling dominan adalah Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2), yaitu pungutan atas kepemilikan, penguasaan, atau penggunaan tanah dan/atau bangunan oleh individu dan badan usaha. Selain itu, terdapat Pajak Barang dan Jasa Tertentu (PBJT), yang dipungut atas transaksi konsumsi masyarakat yang mencakup barang dan jasa tertentu, termasuk pajak restoran, pajak hotel, pajak parkir, pajak hiburan, dan pajak reklame. Sehingga adanya kewajiban yang harus dibayarkan wajib pajak berdasarkan jenis pajak yang dimilikinya.

Berdasarkan data Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) 2025, anggaran Pendapatan Asli Daerah (PAD) Pemerintah Kota Payakumbuh sebesar

Rp147,85 miliar. Terdapat peningkatan sebesar 13,58% dibandingkan tahun sebelumnya. Selama periode Januari hingga September 2025, realisasi PAD Pemkot Payakumbuh mencapai Rp80,24 miliar, atau 54,27 % dari anggaran PAD 2025. Salah satu sumber PAD berasal dari pajak daerah, yang menyumbang Rp23,66 miliar, menunjukkan bahwa penerimaan pajak tetap menjadi salah satu komponen penting dalam pendapatan Pemerintah Kota Payakumbuh (Fadhlurrahman, 2025).

Besarnya penerimaan pajak daerah menunjukkan bahwa wajib pajak memegang peranan penting dalam meningkatkan PAD Kota Payakumbuh. Jumlah wajib pajak yang tercatat dapat menggambarkan besarnya potensi penerimaan pajak daerah. Jumlah wajib pajak dikategorikan berdasarkan nomor identifikasi pajak yang digunakan, yaitu Nomor Objek Pajak (NOP) dan Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD). NOP berfungsi sebagai penanda bagi setiap objek Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), yang memastikan bahwa setiap unit tanah atau bangunan memiliki nomor yang berbeda. Sementara itu, NPWPD merupakan nomor identifikasi yang diberikan kepada wajib pajak daerah yang terdaftar untuk jenis pajak daerah tertentu, seperti pajak restoran, reklame, parkir, hotel, dan hiburan. Berikut data mengenai jumlah wajib pajak yang disajikan berdasarkan nomor identifikasi yang terkait dengan masing-masing jenis pajak yaitu, sebagai berikut:

Tabel 1.2 Data Jumlah Wajib Pajak

Jenis Pajak	Jumlah Wajib Pajak				Identifikasi Pajak
	2022	2023	2024	2025	
Bumi dan Bangunan (PBB)	54.064	55.495	54.731	55.749	NOP
Restoran	414	508	705	850	NPWPD
Reklame	1027	738	329	542	
Parkir	12	12	15	135	
Hotel	176	172	172	229	
Hiburan	47	15	15	15	

Sumber: BKD Kota Payakumbuh (2025)

Data pada tabel 1.2 menunjukkan kondisi yang berfluktuasi, dimana jumlah wajib pajak PBB meningkat dari 54.064 NOP pada tahun 2022 menjadi 55.749 NOP pada tahun 2025, pajak restoran meningkat dari 414 NPWPD pada tahun 2022 menjadi 850 NPWPD pada tahun 2025, sementara pajak reklame justru menurun dari angka tertinggi 1.027 NPWPD pada tahun 2022 menjadi 542 NPWPD pada tahun 2025. Pajak parkir terus meningkat dari 12 NPWPD pada tahun 2022 menjadi 135 NPWPD pada tahun 2025, dan pajak hotel meningkat dari 176 NPWPD pada tahun 2022 menjadi 229 NPWPD pada tahun 2025. Namun, pajak hiburan menurun dari 47 NPWPD pada tahun 2022 menjadi 15 NPWPD pada tahun 2025. Adanya fluktuasi di beberapa sektor menunjukkan bahwa sebagian usaha yang dibangun wajib pajak sudah tidak beroperasi dan bahkan ditemukan wajib pajak belum melakukan pelaporan perpajakannya. Selain itu, pendataan wajib pajak belum dilakukan secara menyeluruh, karena pendataan biasanya ditangani oleh staff yang juga mengelola sistem dan menjalankan pekerjaan lainnya. Akibatnya, tidak ada petugas yang secara khusus untuk pendataan wajib pajak.

Fenomena di lapangan didapati pembayaran pajak dilakukan secara manual yang mengharuskan wajib pajak datang langsung, mengisi formulir, dan menunggu verifikasi yang seringkali menyebabkan keluhan. (Wibowo & Mariani, 2026). Pengelolaan pajak seringkali terhambat oleh sistem manual yang bergantung pada pembayaran langsung, karena prosesnya lambat, kurang transparan, tidak efisien, dan rentan terhadap kesalahan pencatatan. (Wulandari, 2024). Layanan yang lambat atau tidak dapat diandalkan menciptakan persepsi negatif (Mandasari, 2024). Ketika proses pembayaran lambat dan berpotensi rawan kesalahan, kepuasan wajib

pajak cenderung menurun karena kualitas layanan yang diterima tidak memenuhi harapan mereka. Kurangnya kepuasan terhadap suatu kemitraan dapat menghambat kemampuan pemerintah daerah untuk mengoptimalkan PAD dan menghalangi upaya untuk meningkatkan kualitas layanan publik (Horo *et al.*, 2025). Sehingga kualitas layanan dirasa belum mampu memenuhi kebutuhan wajib pajak secara optimal.

Selain itu, kurangnya penjelasan tentang manfaat pajak dan minimnya transparansi dalam aliran dana membuat pembayaran pajak menjadi beban dan menimbulkan keraguan (Luju & Fibriani, 2025). Proses yang memakan waktu dapat mengurangi kepuasan wajib pajak (Cahayani & Suryono, 2025). Kemudian kepercayaan wajib pajak juga bisa menurun, terutama ketika wajib pajak tidak merasakan kenyamanan atau keamanan dan tidak memahami manfaat membayar pajak (Lestari *et al.*, 2021). Oleh karena itu, digitalisasi pembayaran pajak melalui QRIS adalah solusi yang tepat karena memudahkan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya.

Penerapan sistem digitalisasi pembayaran pajak melalui QRIS menjadi inisiatif dari BKD Kota Payakumbuh dengan meluncurkan sebuah aplikasi “QRIS Pajak Kota Payakumbuh”. Aplikasi telah diluncurkan pada tahun 2022 yang menyajikan data tagihan secara otomatis kemudian menampilkan kode QR untuk pembayaran. Selain itu, aplikasi sudah menjangkau pengguna dengan layanan di 46 bank dan 15 BPD serta 58 non bank lewat dompet digital dan aplikasi pembayaran non tunai lainnya (Redaksi, 2022). Penerapan metode pembayaran pajak melalui

QRIS diharapkan mempermudah wajib pajak dalam melakukan transaksi non-tunai untuk memperbaiki sistem pembayaran pajak.

Pembayaran pajak di BKD Kota Payakumbuh bisa melalui tiga metode yaitu transfer bank, pembayaran langsung dan metode pembayaran QRIS. Berdasarkan data yang diperoleh dari BKD Kota Payakumbuh, capaian Indeks Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (IETPD) Kota Payakumbuh dalam penggunaan kanal pembayaran digital termasuk QRIS untuk pembayaran pajak berada dikisaran 96,3 hingga 97%. IETPD adalah ukuran tingkat kemajuan implementasi digitalisasi dalam sistem pengelolaan keuangan pemerintah daerah, baik dalam hal pendapatan maupun pengeluaran (Heldawati *et al.*, 2025). Berikut data penerimaan pajak melalui aplikasi QRIS Pajak dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.3 Penerimaan Pajak per Metode Pembayaran (2022-2025)

Jenis Pajak	Metode	Tahun				Identifikasi Pajak
		2022	2023	2024	2025	
Bumi dan Bangunan (PBB)	QRIS	5.088	7.056	7.657	7.719	NOP
	Transfer/Setor	20.588	16.171	11.674	9.667	
	Langsung	-	-	-	1	
	Jumlah	25.676	23.227	19.331	17.387	
Restoran	QRIS	45	134	197	284	NPWPD
	Transfer/Setor	363	291	373	419	
	Langsung	-	83	102	143	
	Jumlah	408	508	672	846	
Reklame	QRIS	121	146	151	225	
	Transfer/Setor	550	215	118	170	
	Langsung	102	39	68	60	
	Jumlah	773	400	337	455	
Parkir	QRIS	8	12	12	42	
	Transfer/Setor	4	-	2	78	
	Langsung	-	-	-	10	
	Jumlah	12	12	14	130	
Hotel	QRIS	35	55	57	71	
	Transfer/Setor	131	115	104	140	
	Langsung	-	1	4	-	
	Jumlah	166	171	165	211	
Hiburan	QRIS	7	-	1	-	
	Transfer/Setor	33	4	11	11	
	Langsung	-	-	-	1	
	Jumlah	40	4	12	12	

Sumber: BKD Kota Payakumbuh (2025)

Berdasarkan tabel 1.3 data penerimaan pajak di atas mengindikasikan dinamika yang bervariasi tergantung pada jenis pajak dan metode pembayarannya. Terdapat data penerimaan pajak yang dibayar melalui metode pembayaran QRIS mengalami peningkatan jumlah penerimaan setiap tahunnya. Pada PBB jumlah penerimaan tertinggi pada tahun 2025 sebanyak 7.719 NOP dan terendah tahun 2022 sebanyak 5.088 NOP. Pajak restoran, penerimaan tertinggi tahun 2025 sebanyak 284 NPWPD dan terendah tahun 2022 sebanyak 45 NPWPD. Pada pajak reklame diketahui penerimaan tertinggi tahun 2025 sebanyak 225 NPWPD dan terendah tahun 2022 sebanyak 121 NPWPD. Kemudian pada pajak parkir mengalami peningkatan penggunaan dengan penerimaan tertinggi tahun 2025 yaitu sebesar 42 NPWPD dan terendah tahun 2022 sebesar 8 NPWPD. Selain itu, pada pajak hotel juga mengalami peningkatan sebesar 71 NPWPD tahun 2025 dan terendah tahun 2022 sebesar 35 NPWPD. Akan tetapi, pada pajak hiburan adanya penerimaan yang fluktuatif bahkan tahun 2025 tidak ada transaksi via QRIS. Fluktuasi penerimaan pajak disebabkan oleh beragamnya tingkat kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Masih terdapat wajib pajak yang tidak membayar pajak tepat waktu, sehingga menyebabkan penerimaan pajak bervariasi dari satu periode ke periode lainnya.

Pemerintah Kota Payakumbuh berupaya mewujudkan pengelolaan keuangan daerah yang lebih modern melalui implementasi sistem digital. Digitalisasi tidak hanya untuk meningkatkan efisiensi pelayanan tetapi juga untuk memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pengelolaan keuangan daerah dan memastikan setiap rupiah dapat dipertanggungjawabkan (Ben, 2025). Oleh karena itu,

transparansi digital sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem dalam pembayaran pajak.

BKD meluncurkan pembayaran pajak melalui QRIS merupakan strategi yang tepat untuk mempercepat digitalisasi pajak daerah. BKD memiliki target agar sistem digitalisasi pajak dipakai oleh semua wajib pajak dan kualitas layanannya mampu memudahkan penggunaannya. Berikut disajikan data target dan realisasi untuk melihat sejauh mana capaian yang diraih dalam penerimaan pajak melalui metode pembayaran QRIS, yaitu:

Tabel 1.4 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak

No.	Jenis Pajak	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Persentase (%)
1.	Bumi dan Bangunan (PBB)	1.939.302.672	1.933.279.390	99,69%
2.	Restoran	2.944.286.532	3.459.041.432	117,48%
3.	Reklame	268.775.000	276.594.579	102,91%
4.	Parkir	14.706.400	18.080.000	122,94%
5.	Hotel	129.000.000	93.581.988	72,54%
6.	Hiburan	25.000.000	14.321.000	57,25%

Sumber: BKD Kota Payakumbuh (2025)

Tabel 1.4 mengindikasikan bahwa target penerimaan pajak melalui metode QRIS sudah terealisasi pada beberapa sektor. Berdasarkan tabel target dan realisasi di atas, tingkat realisasi yang sudah mencapai target dicapai oleh pajak parkir sebesar 122,94% dan bahkan sudah melebihi target. Sedangkan pajak hiburan tingkat terendah dalam realisasinya untuk mencapai target yaitu sebesar 57,25%. Dengan demikian, dapat dibuktikan bahwa wajib pajak sudah mulai beralih untuk menggunakan aplikasi QRIS Pajak dalam membayar pajak.

Penerapan sistem teknologi saja tidak menjamin keberlanjutan penggunaannya. Perlu adanya faktor-faktor pendorong yang berkontribusi pada peningkatan pemanfaatan dan partisipasi jangka panjang (Qatawneh *et al.*, 2024).

Dengan demikian, untuk mencapai keberhasilan agar bertahan dalam lingkungan layanan elektronik yang berkelanjutan harus memperhatikan kualitas layanan yang diberikan. (Sasono *et al.*, 2021). Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang terpenuhi, pengguna akan merasa lebih aman dan nyaman, yang akan menghasilkan pengaruh yang saling menguntungkan dalam jangka panjang.

Kualitas layanan merupakan faktor kunci keberhasilan penggunaan pembayaran digital seperti QRIS karena persepsi *e-service quality* yang tinggi meningkatkan *e-satisfaction* pengguna selama transaksi (Zhong, 2022). Ketika pengguna merasakan *e-service quality* yang baik, *e-satisfaction* dapat muncul dan mendorong keterlibatan berkelanjutan (Mamakou *et al.*, 2024). *E-satisfaction* berasal dari pengalaman transaksi yang aman, nyaman, dan bermanfaat (Susanta *et al.*, 2023). Pengguna yang puas cenderung terus menggunakan QRIS dan membangun *e-loyalty* (Wicaksono *et al.*, 2024). Dengan demikian, kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna, sehingga mendorong penggunaan QRIS secara berkelanjutan dan membentuk *e-loyalty*.

Apabila sistem pembayaran aman, terkontrol, dan mampu melindungi data pengguna, sehingga manfaatnya menjadi lebih jelas akan tumbuh *e-trust* (Rizkiawan *et al.*, 2022). Pengaruh *e-trust* bukan hanya persepsi tetapi juga secara langsung memengaruhi keterlibatan dan loyalitas, karena pengguna dengan tingkat kepercayaan yang tinggi cenderung berinteraksi lebih sering dan melakukan transaksi tanpa ragu-ragu (Kim & Yum, 2024). Dengan demikian, dapat diartikan bahwa kepercayaan digital merupakan faktor penting yang mendorong penerimaan

dan penggunaan berkelanjutan teknologi pembayaran digital tanpa adanya keraguan.

Transaksi yang dilakukan pengguna tanpa keraguan menandakan bahwa layanan elektronik bernilai berkualitas tinggi. Jika pengguna merasakan layanan berkualitas tinggi, maka dapat menimbulkan adanya kepuasan yang dirasakan pengguna, yang mengarah pada keterlibatan berkelanjutan dengan sistem (Mamakou *et al.*, 2024). Ketika pengguna merasa puas dengan pengalaman transaksi dengan QRIS, pengguna lebih cenderung memiliki niat untuk terus menggunakan layanan sistem dan meningkatkan *e-loyalty* jangka panjang (Wicaksono *et al.*, 2024). Dapat disimpulkan bahwa *e-loyalty* tidak muncul secara langsung, melainkan dari pengalaman baik yang dirasakan pengguna secara berulang.

Penelitian terdahulu dibidang pemasaran telah menunjukkan pengaruh antara kualitas layanan, kepercayaan, kepuasan, niat pembelian, dan loyalitas. Seperti penelitian di Indonesia pada nasabah perbankan menunjukkan bahwa *e-service quality* dan *e-trust* berpengaruh positif terhadap *e-loyalty*, sementara *e-satisfaction* memiliki pengaruh yang lebih kompleks tergantung kondisi (Yeni & Fadli, 2022). Sedangkan pada sektor *e-commerce*, penelitian seperti Susanta *et al.*, (2023) menguji bagaimana *e-service quality* mempengaruhi *e-loyalty* melalui *e-trust* dan *e-satisfaction* di platform Shopee, dan menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kedua mediator dan loyalitas secara keseluruhan.

Penelitian yang menempatkan *e-trust* dan *e-satisfaction* sebagai penghubung antara *e-service quality* dan *e-loyalty* sudah banyak dikaji di sektor perbankan dan

e-commerce. Namun penelitian yang khusus mengkaji dalam penggunaan QRIS di layanan publik daerah, khususnya aplikasi QRIS Pajak Kota Payakumbuh belum banyak dikaji. Hal tersebut dimungkinkan karena layanan publik memiliki aturan dan tuntutan akuntabilitas yang membentuk bagaimana wajib pajak menilai kepercayaan dan loyalitas. Penelitian bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menilai **Pengaruh *E-Service Quality* terhadap *E-Loyalty* melalui *E-Trust* dan *E-Satisfaction* Pembayaran Pajak pada Aplikasi Qris Pajak Kota Payakumbuh**. Hasil penelitian diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan penelitian dan memberikan masukan bagi pemerintah daerah agar penggunaan QRIS oleh masyarakat berlangsung dengan penuh kepercayaan dan keberlanjutan.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apakah *e-service quality* berpengaruh terhadap *e-loyalty* pada pengguna aplikasi QRIS Pajak Kota Payakumbuh?
2. Apakah *e-service quality* berpengaruh terhadap *e-satisfaction* pada pengguna aplikasi QRIS Pajak Kota Payakumbuh?
3. Apakah *e-service quality* berpengaruh terhadap *e-trust* pada pengguna aplikasi QRIS Pajak Kota Payakumbuh?
4. Apakah *e-trust* berpengaruh terhadap *e-loyalty* pengguna aplikasi QRIS Pajak Kota Payakumbuh?
5. Apakah *e-trust* memediasi antara *e-service quality* terhadap *e-loyalty* pengguna aplikasi QRIS Pajak Kota Payakumbuh?

6. Apakah *e-satisfaction* berpengaruh terhadap *e-loyalty* pengguna aplikasi QRIS Pajak Kota Payakumbuh?
7. Apakah *e-satisfaction* memediasi antara *e-service quality* terhadap *e-loyalty* pengguna aplikasi QRIS Pajak Kota Payakumbuh?
8. Apakah *e-trust* berpengaruh terhadap *e-satisfaction* pengguna aplikasi QRIS Pajak Kota Payakumbuh?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan, yaitu:

1. Menguji pengaruh *e-service quality* terhadap *e-loyalty* pada pengguna aplikasi QRIS Pajak Kota Payakumbuh.
2. Menguji pengaruh *e-service quality* terhadap *e-satisfaction* pada pengguna aplikasi QRIS Pajak Kota Payakumbuh.
3. Menguji pengaruh *e-service quality* terhadap *e-trust* pada pengguna aplikasi QRIS Pajak Kota Payakumbuh.
4. Menguji pengaruh *e-trust* terhadap *e-loyalty* pengguna aplikasi QRIS Pajak Kota Payakumbuh.
5. Menguji pengaruh mediasi *e-trust* antara *e-service quality* terhadap *e-loyalty* pengguna aplikasi QRIS Pajak Kota Payakumbuh?
6. Menguji pengaruh *e-satisfaction* terhadap *e-loyalty* pengguna aplikasi QRIS Pajak Kota Payakumbuh?
7. Menguji pengaruh mediasi *e-satisfaction* antara *e-service quality* terhadap *e-loyalty* pengguna aplikasi QRIS Pajak Kota Payakumbuh?

8. Menguji pengaruh *e-trust* terhadap *e-satisfaction* pengguna aplikasi QRIS Pajak Kota Payakumbuh?

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat memperkaya literatur dibidang pemasaran digital dan perilaku pengguna layanan publik dengan memberikan pemahaman tentang pengaruh antara *e-service quality* dan *e-loyalty*. Penelitian juga berkontribusi dalam memperkuat model konseptual yang menempatkan *e-trust* dan *e-satisfaction* sebagai variabel mediasi, sehingga memberikan perspektif baru tentang bagaimana kualitas layanan digital memengaruhi loyalitas pengguna, khususnya dalam aplikasi pembayaran pajak berbasis QRIS di pemerintah daerah.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi pemerintah, dapat memberikan rekomendasi yang bermanfaat bagi pemerintah daerah, khususnya BKD Kota Payakumbuh. Cara yang dilakukan yaitu melalui peningkatan kualitas layanan pembayaran pajak melalui aplikasi QRIS Pajak Kota Payakumbuh serta melakukan sosialisasi yang mendalam terkait layanannya.
- b. Bagi peneliti selanjutnya, dapat menjadi referensi bagi penelitian berikutnya yang ingin meneliti lebih lanjut kualitas layanan digital. Serta memperkaya penelitian akademis dengan menyajikan model empiris yang

mengkaji peran *e-trust* dan *e-satisfaction* sebagai variabel mediasi dalam layanan publik berbasis digital.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian hanya berfokus pada layanan pembayaran pajak daerah yang disediakan melalui aplikasi QRIS Pajak oleh BKD Kota Payakumbuh. Pembahasan hanya pada variabel *e-service quality*, *e-loyalty*, *e-trust* dan *e-satisfaction*. Responden dalam penelitian yaitu responden yang berdomisili di Kota Payakumbuh yang pernah membayar pajak menggunakan aplikasi QRIS Pajak Kota Payakumbuh.

1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian dirangkum dalam lima bab yang disusun secara sistematis, yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab I menyajikan uraian mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN LITERATUR

Bab II menguraikan berbagai teori yang relevan dengan penelitian, berdasarkan kajian penelitian terdahulu yang berkaitan dengan variabel yang digunakan, pengaruh antarvariabel, serta penyusunan kerangka konseptual penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab III memuat pembahasan mengenai metodologi, desain penelitian yang digunakan, sumber data, variabel yang digunakan, populasi, sampel, teknik pengumpulan serta analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab IV menyajikan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan sesuai topik penelitian. Hasil yang disajikan meliputi pengolahan data, pengujian, dan perbandingan temuan dengan teori pendukung.

BAB V PENUTUP

Bab V berisi tentang simpulan yang diperoleh dari hasil penelitian, serta saran dan sumbangan pemikiran baik yang ditujukan bagi penelitian yang telah dilakukan maupun penelitian selanjutnya.

