

**PERSEPSI PENGGUNA LAYANAN DIGITAL DI ERA COVID 19 PASCA
DITERBITKANNYA PMK NOMOR 48/PMK.03/2020 TENTANG PPN ATAS
PERDAGANGAN MELALUI SISTEM ELEKTRONIK**

Sri Endar Utami

Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Kupang
Email: endar.pnk@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan 1) Persepsi pengguna layanan digital terhadap PMK Nomor 48 /Pmk.03/2020 Tentang PPN atas Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. 2) Persepsi pengguna layanan digital terhadap pembebanan PPN 10% pada pelayanan digital Per 1 Juli 2020. 3) Persepsi pengguna layanan digital dalam pengambilan keputusan berlangganan layanan digital. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif bersifat deskriptif. Responden dipilih menggunakan *purposive sampling*. Hasil wawancara juga dianalisis menggunakan teknik analisis yang dikembangkan oleh Miles, Huberman (1994) yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menyatakan bahwa sebagian besar responden belum mengetahui bahkan memahami pengimplementasian PPN 10% atas barang dan jasa digital dalam PMK Nomor 48 /Pmk.03/2020. Kedua, lebih dari setengah responden tidak berkeberatan jika harus membayar PPN 10% atas layanan digital yang digunakan. Ketiga, sebagian besar pelanggan akan tetap berlangganan barang dan jasa layanan digital walaupun hampir setengah pelanggan layanan digital tidak menyetujui implementasi PMK Nomor 48 /Pmk.03/2020.

Kata Kunci: Persepsi Pelanggan, Layanan Digital, Covid-19, PPN

1. LATAR BELAKANG

Pada tahun 2020 Indonesia digemparkan dengan wabah Corona Virus Disease 2019 (*Covid-19*). *Covid-19* sendiri merupakan penyakit menular yang disebabkan oleh jenis coronavirus yang baru ditemukan. Virus baru dan penyakit yang disebabkan ini tidak dikenal sebelum mulainya wabah di Wuhan, Tiongkok, bulan Desember 2019. *Covid-19* ini sekarang menjadi sebuah pandemi yang terjadi di banyak negara di seluruh dunia (WHO, 2020). Implikasi pandemi *Covid-19* telah berdampak antara lain terhadap perlambatan pertumbuhan ekonomi nasional, penurunan penerimaan negara, dan peningkatan belanja negara dan pembiayaan, sehingga diperlukan berbagai upaya pemerintah untuk melakukan penyelamatan kesehatan dan perekonomian nasional, dengan fokus pada belanja untuk kesehatan, jaringan pengaman sosial (*social safety net*), serta pemulihan perekonomian termasuk untuk dunia usaha dan masyarakat yang terdampak (Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2020). Oleh karena itu, pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Republik Indonesia (PERPPU) Nomor 1 tahun 2020 tentang Kebijakan Keuangan Negara dan Stabilitas Sistem Keuangan Untuk Penanganan Pandemi Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) dan/atau Dalam Rangka Menghadapi Ancaman Yang Membahayakan Perekonomian Nasional dan/atau Stabilitas Sistem Keuangan.

Berawal dari PERPPU tersebut, Pemerintah kemudian menetapkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 48 /Pmk.03/2020 Tentang Tata Cara Penunjukan Pemungut, Pemungutan, Dan Penyetoran, Serta Pelaporan Pajak Pertambahan Nilai Atas Pemanfaatan Barang Kena Pajak Tidak Berwujud Dan/atau Jasa Kena Pajak Dari Luar Daerah

Pabean Didalam Daerah Pabean Melalui Perdagangan Melalui Sistem Elektronik atas respon dari pandemi Covid-19. Pajak pertambahan nilai merupakan pajak yang dibayar oleh pengusaha kena pajak pada waktu pembelian barang kena pajak, penerimaan jasa kena pajak, atau impor barang kena pajak, serta pajak yang dipungut oleh pengusaha kena pajak waktu penyerahan barang kena pajak atau jasa kena pajak (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1983). Perdagangan melalui sistem elektronik, yang selanjutnya disingkat PMSE, adalah perdagangan yang transaksinya dilakukan melalui serangkaian perangkat dan prosedur elektronik (PMK Nomor 48 /Pmk.03/2020).

Direktorat Jenderal Pajak (2020) menyatakan bahwa PMK tersebut ditetapkan untuk menciptakan kesetaraan perlakuan perpajakan (*level playing field*) baik antara pelaku usaha konvensional dan pelaku usaha ekonomi digital maupun antara pelaku usaha ekonomi digital di dalam negeri dan di luar negeri. Selain itu PMK tersebut memberikan kepastian hukum untuk melakukan pemungutan pajak pertambahan nilai (PPN) atas pemanfaatan barang kena pajak (BKP) tidak berwujud dan/atau jasa kena pajak (JKP) dari luar daerah pabean di dalam daerah pabean melalui PMSE, serta untuk optimalisasi penerimaan pajak.

Pengguna layanan digital di Indonesia mengalami peningkatan setiap tahun, apalagi tahun 2020 di era covid-19 dimana banyak masyarakat melakukan aktivitas dari rumah. Sebagai salah satu contoh, pelanggan layanan digital streaming film Netflix tahun 2017 di Indonesia mencapai 94.979 pengguna, pada tahun 2020 meningkat pesat menjadi 906.797 pengguna (Katadata, 2020).

Penetapan PPN dengan PMK Nomor 48 /Pmk.03/2020 pada layanan digital hampir pasti mempengaruhi persepsi pelanggan dalam pengambilan keputusan menggunakan layanan tersebut. Survei awal dilakukan penulis kepada 5 mahasiswa jurusan akuntansi Politeknik Negeri Kupang yang juga pengguna layanan digital berbayar. Hasil survei dipaparkan sebagai berikut:

Tabel 1
Tabel Survei

PMK Nomor 48 /Pmk.03/2020 akan membebaskan PPN per 1 Juli 2020 sebesar 10% pada barang dan jasa digital luar negeri seperti langganan streaming film (Maxtream, Netflix, Amazon Prime Video, GenFlix), langganan <i>streaming music</i> (Apple music, Spotify, Joox, Guvera), <i>konten audio visual, software computer</i> , aplikasi <i>game online</i> (Free Fire, PUBG, Mobile Legend, Minecraft, Evertale, Hitman Sniper), <i>E-book</i> , kecuali <i>e-book</i> buku pelajaran umum, kitab suci dan buku pelajaran agama, majalah luar negeri, komik, jasa video konferensi (Zoom), dan jasa <i>computer network</i> .						
Nomor	Pertanyaan	Inisial mahasiswa/ Jawaban				
		A	B	C	D	E
1	Sebagai pengguna layanan digital berbayar, apakah anda akan tetap menggunakan layanan digital dengan penambahan tarif PPN 10%?	YA	YA	TIDAK	YA	YA

Berdasarkan pemaparan tersebut, 80% pengguna layanan digital mengungkapkan akan tetap berlangganan layanan digital walaupun dikenakan PPN 10%. Penelitian sebelumnya menyatakan bahwa, kepatuhan pajak dipengaruhi oleh faktor

holistik: rasional ekonomi pribadi, konsensus sosial dan keyakinan spiritual. Wajib pajak yang rasional tidak mempercayai otoritas pajak dan melihat pembayaran pajak sebagai keputusan ekonomi (mis. biaya dan manfaat) yang mengurangi atau meningkatkan kekayaan. Jadi, mereka cenderung menghindari atau mengkonfigurasi ulang pembayaran (Findiana, 2020). Maka dari itu penelitian ini akan lebih dalam membahas persepsi pelanggan dengan wawancara yang lebih mendalam atas implementasi PMK Nomor 48/PMK.03/2020 Tentang PPN atas Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Oleh karena itu dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

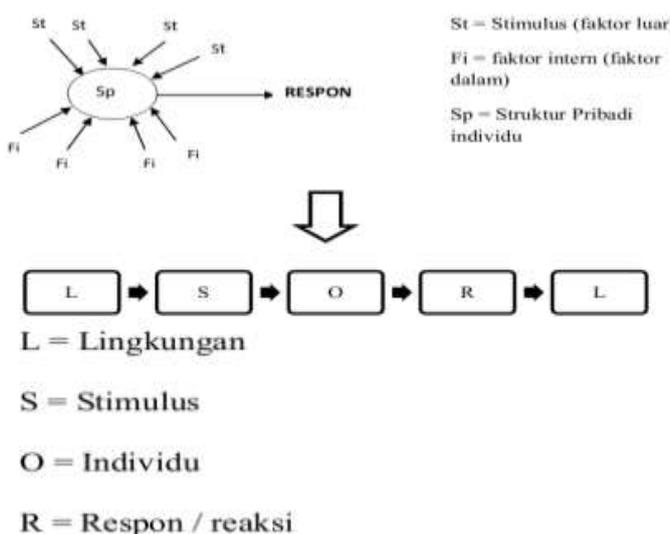
- 1) Bagaimana persepsi pengguna layanan digital terhadap PMK Nomor 48 /Pmk.03/2020 Tentang PPN atas Perdagangan Melalui Sistem Elektronik?
- 2) Bagaimana persepsi pengguna layanan digital terhadap pembebanan PPN 10% pada pelayanan digital Per 1 Juli 2020?
- 3) Bagaimana persepsi pengguna layanan digital dalam pengambilan keputusan berlangganan layanan digital?

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Persepsi Pengguna Layanan Digital

Kimbal Young (Walgito, 1981) menyatakan bahwa persepsi adalah sesuatu yang menunjukkan aktivitas merasakan, menginterpretasikan dan memahami objek, baik fisik maupun sosial. Proses pembentukan persepsi diuraikan sebagai berikut:

Proses Terbentuknya Persepsi



Walgito (Arifin dkk, 2017: 91)

Persepsi pengguna layanan digital dipengaruhi oleh pengetahuan pengguna layanan digital terhadap PMK Nomor 48 /Pmk.03/2020 Tentang PPN atas Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Selain itu persepsi pengguna layanan digital akan dipengaruhi oleh pembebanan PPN 10% pada pelayanan digital Per 1 Juli 2020. Pada akhirnya pengambilan keputusan berlangganan layanan digital akan dipengaruhi oleh faktor internal yaitu pengetahuan pelanggan layanan digital itu sendiri dan faktor eksternal yaitu pembebanan PPN 10% atas PMSE. Pengguna layanan digital sendiri yaitu pembeli barang dan pengguna jasa layanan digital dari luar daerah pabean atau luar negeri (PMK Nomor 48 /Pmk.03/2020).

2.2 PPN dalam PMK Nomor 48 /PMK.03/2020

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 menyatakan bahwa, 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. Feldmann (dalam Resmi, 2003: 1) mendefinisikan pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada penguasa (menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum, tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum. Berdasarkan pemahaman tersebut, dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan iuran kepada negara yang dipaksakan menggunakan undang-undang tanpa mendapat kontraprestasi secara langsung

Salah satu jenis pajak yang dikelola pemerintah pusat yaitu PPN, dengan tarif 10% (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 2009). Sistem yang sudah berjalan mewajibkan pedagang/penjual untuk memungut, menyetor dan melaporkan PPN, kemudian yang berkewajiban membayar PPN adalah konsumen akhir. Namun, PMK Nomor 48 /Pmk.03/2020 menyatakan bahwa pemungut PPN PMSE adalah pelaku usaha PMSE yang ditunjuk oleh Menteri untuk memungut, menyetorkan, dan melaporkan PPN atas pemanfaatan BKP tidak berwujud dan/ atau JKP dari luar daerah pabean di dalam daerah pabean melalui PMSE.

2.3 Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

Perdagangan melalui sistem elektronik adalah perdagangan yang transaksinya dilakukan melalui serangkaian perangkat dan prosedur elektronik (PMK Nomor 48 /Pmk.03/2020). Perdagangan melalui sistem elektronik berupa barang dan jasa digital luar negeri seperti langganan *streaming film*, langganan *streaming music*, konten audio visual, *software computer*, aplikasi mobile permainan online (*game online*), *E-book*, kecuali *e-book* buku pelajaran umum, kitab suci dan buku pelajaran agama, majalah luar negeri, komik, jasa video konferensi, dan jasa *computer network* (Tokopedia, 2020). Pelaku usaha PMSE adalah orang pribadi atau badan yang melakukan kegiatan usaha di bidang PMSE yang terdiri dari pedagang luar negeri, penyedia jasa luar negeri, penyelenggara perdagangan melalui sistem elektronik (PPMSE) luar negeri, dan/ atau PPMSE dalam negeri (PMK Nomor 48 /Pmk.03/2020).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini akan menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan proses eksplorasi dan memahami makna perilaku individu dan kelompok, menggambarkan masalah sosial dan kemanusiaan, Creswell (Sugiyono. 2017, hlm. 206). Penelitian kualitatif disini lebih bersifat deskriptif, data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka (Sugiyono, 2013). Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara pada responden yaitu mahasiswa yang memiliki kriteria tertentu (*purposive sampling*). Kriteria tersebut adalah mahasiswa yang menggunakan layanan barang dan jasa digital berbayar. Data hasil wawancara kemudian dikaitkan PMK Nomor 48/PMK.03/2020 Tentang PPN atas Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Hasil wawancara juga dianalisis menggunakan teknik analisis yang dikembangkan oleh Miles, Huberman (1994) yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Peneliti melakukan wawancara mendalam kepada responden yaitu mahasiswa yang menggunakan layanan digital berbayar. Usia mereka berkisar antara 17 sampai dengan 25 tahun. Sebagian besar dari responden menyatakan menggunakan layanan digital berbayar streaming film, aplikasi mobile permainan online, dan/atau langganan streaming musik, serta jasa video konferensi. Sebagian kecil responden menggunakan layanan digital berbayar konten audio visual, *software computer*, *E-book*, kecuali *e-book* buku pelajaran umum, kitab suci dan buku pelajaran agama, majalah luar negeri, komik, dan jasa *computer network*. Sejumlah 40% responden menyatakan bahwa frekuensi penggunaan layanan digital berkisar antara 1-2 jam, 20% responden lebih dari 5 jam, dan 20% pelanggan dengan frekuensi 2-3 jam. Di sisi lain 13% pelanggan menggunakan layanan digital dengan frekuensi 3-4 jam, dan 7% menggunakan layanan 4-5 jam. Pelanggan layanan digital sejumlah 40% mengeluarkan biaya sebesar Rp100.000, 20% pelanggan mengeluarkan Rp75.000-Rp100.000, dan masing-masing 13% mengeluarkan Rp1-Rp25.000, Rp25.000-Rp50.000, serta Rp50.000-Rp75.000.

4.2 Pembahasan

a. Persepsi pengguna layanan digital terhadap PMK Nomor 48 /Pmk.03/2020 Tentang PPN atas Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

Sebagian besar pelanggan layanan digital tidak mengetahui jika pemerintah sudah menetapkan PMK Nomor 48 /Pmk.03/2020. Sebagai pengguna mereka juga tidak memahami barang dan jasa layanan digital yang mereka gunakan akan dibebani PPN 10% sesuai dengan PMK tersebut. Walaupun semua mahasiswa jurusan akuntansi, namun mereka tidak *update* atas peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah yang berkaitan langsung dengan akuntansi.

b. Persepsi pengguna layanan digital tentang pembebanan PPN 10% pada pelayanan digital Per 1 Juli 2020

Lebih dari setengah responden menyatakan tidak keberatan jika harus membayar PPN 10% atas layanan digital yang digunakan. Mereka menyatakan bahwa membayar pajak merupakan kewajiban yang harus dilakukan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Selain itu mereka juga setuju atas pembebanan PPN 10% untuk menambah penerimaan negara di era covid-19. Namun, sebagian responden juga menyatakan berkeberatan atas PPN tersebut karena pembebanan PPN menambah pengeluaran untuk berlangganan layanan digital. Ditambah lagi di era covid-19, kondisi perekonomian mahasiswa juga sedang tidak stabil.

c. Persepsi pengguna layanan digital dalam pengambilan keputusan berlangganan digital

Pada akhirnya 75% informan akan tetap berlangganan layanan digital, walaupun setengah responden tidak menyetujui implementasi PMK Nomor 48 /Pmk.03/2020 seperti yang diuraikan sebelumnya. Hal tersebut disebabkan karena pelanggan masih membutuhkan barang dan/atau jasa layanan digital. Sejumlah 25% informan menyatakan akan berhenti berlangganan karena keberatan dengan diberlakukannya PPN 10% atas layanan digital.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan pemaparan sebelumnya, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Sebagian besar responden belum mengetahui bahkan memahami pemberlakuan PPN 10% atas barang dan jasa digital dalam PMK Nomor 48 /Pmk.03/2020.
- 2) Lebih dari setengah responden tidak berkeberatan jika harus membayar PPN 10% atas layanan digital yang digunakan.
- 3) Sebagian besar pelanggan akan tetap berlangganan barang dan jasa layanan digital walaupun hampir setengah pelanggan layanan digital tidak menyetujui implementasi PMK Nomor 48 /Pmk.03/2020.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Hadi Suprpto, Ikhsan Fuady, & Engkus Kuswarno. (2017). Factor Analysis That Effect University Student Perception in Untirta About Existence Of Region Regulation In Serang City. *Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Publik* Vol. 21 No.1, Juli: 88-101.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2020). Tata Cara Penunjukan Pemungut, Pemungutan, Dan Penyetoran, Serta Pelaporan Ppn Atas Pemanfaatan BKP Tidak Berwujud Dan/Atau JKP Dari Luar Daerah Pabean Di Dalam Daerah Pabean Melalui Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Diakses pada 30 Juni 2020, dari https://www.pajak.go.id/sites/default/files/2020-05/PMK-48%20PPN%20PMSE_%20BPER-07.pdf.
- Fidiana, F. (2020), "Compliance behaviour from the holistic human nature perspective", *Journal of Islamic Accounting and Business Research*, Vol. 11 No. 5, pp. 1145-1158.
- Katadata. (2020). Berapa Pelanggan Streaming Netflix di Indonesia?. Diakses pada 25 Juni 2020, dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/08/13/berapa-pelanggan-streaming-netflix-di-indonesia>.
- Miles, M. B. dan Huberman, A. M. 1994. *Qualitative Data Anaysis*. London: Sage Publishers.
- Republik Indonesia. (1983). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1983 Tentang Pajak Pertambahan Nilai Barang Dan Jasa dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah.
- _____. (2007). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan.
- _____. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 2009 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1983 Tentang Pajak Pertambahan Nilai Barang Dan Jasa Dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah.
- _____. (2020). Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2020 Tentang Kebijakan Keuangan Negara Dan Stabilitas Sistem Keuangan Untuk Penanganan Pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) Dan/Atau Dalam Rangka Menghadapi Ancaman Yang Membahayakan Perekonomian Nasional Dan/Atau Stabilitas Sistem Keuangan.
- _____. (2020). Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 48 /Pmk.03/2020

Tentang Tata Cara Penunjukan Pemungut, Pemungutan, Dan Penyetoran, Serta Pelaporan Pajak Pertambahan Nilai Atas Pemanfaatan Barang Kena Pajak Tidak Berwujud Dan/Atau Jasa Kena Pajak Dari Luar Daerah Pabean Di Dalam Daerah Pabean Melalui Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

Resmi, Siti. (2003). Perpajakan Teori dan Kasus. Salemba Empat. Jakarta.

Statista. (2020). Number of Spotify premium subscribers worldwide from 1st quarter 2015 to 1st quarter 2020. Diakses pada 25 Juni 2020, dari <https://www.statista.com/statistics/244995/number-of-paying-spotify-subscribers/>.

Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta. CV

Tokopedia. (2020). Ketahui Peraturan Pajak untuk Produk Digital Luar Negeri – PMK 48/2020. Diakses pada 30 Juni 2020, dari <https://seller.tokopedia.com/edu/peraturan-pajak-pmk-48/>.

Walgito, Bimo. (1981). Pengantar Psikologi Umum. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

WHO. (2020). Pertanyaan dan jawaban terkait Coronavirus. Diakses pada 30 Juni 2020, dari <https://www.who.int/indonesia/news/novel-coronavirus/qa-for-public>.