

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi telah memberikan dampak signifikan terhadap berbagai sektor, termasuk dalam bidang perpajakan. Digitalisasi sistem perpajakan menjadi langkah strategis dalam meningkatkan transparansi, efektivitas, dan efisiensi dalam pengelolaan pajak. Pemerintah daerah, khususnya Badan Pendapatan Daerah (Bapenda), terus berupaya mengimplementasikan teknologi digital guna mengoptimalkan penerimaan pajak daerah. Salah satu inovasi yang diterapkan di Kabupaten Way Kanan adalah sistem pengawasan pembayaran pajak digital yang dikenal dengan Ramik Ragom Tax. [1]

Saat ini, sistem Ramik Ragom Tax Pembayaran Pajak Digital menghadapi sejumlah kendala yang harus diatasi sebelum dapat digunakan sebagai pengganti sistem pembayaran pajak berbasis kertas yang ada. Sistem Ramik Ragom Tax Pembayaran Pajak Digital yang baru harus memenuhi berbagai persyaratan, baik fungsional maupun non-fungsional.

Sistem pembayaran pajak di, disebutkan bahwa diperlukan mekanisme pembayaran pajak dalam yang lebih baik daripada sistem saat ini. Sistem ini membutuhkan perubahan pada aturan prosedur agar sistem pembayaran pajak digital dapat diadopsi untuk memastikan akurasi hasil transaksi pajak.

Penerapan sistem Ramik Ragom Tax Pembayaran Pajak Digital dalam berbagai jenis pembayaran—baik pajak individu, pajak perusahaan, pajak properti, maupun pajak perdagangan dan industri—dapat meningkatkan transparansi dan keakuratan proses serta hasil pembayaran. Hal ini akan menjadi alternatif strategis dibandingkan dengan sistem tradisional yang saat ini digunakan dan sering kali menimbulkan keraguan terhadap integritas, akurasi, serta validitas prosedur perpajakan.

Ramik Ragom Tax. dirancang untuk memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan serta memberikan kemudahan bagi Bappeda dalam melakukan monitoring dan pengawasan terhadap pembayaran pajak. Meskipun sistem ini diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan pajak dan mempercepat proses administrasi perpajakan, efektivitas penerapan sistem tersebut sangat bergantung pada penerimaan pengguna, baik dari sisi wajib pajak maupun aparatur pemerintahan yang terlibat dalam operasional sistem. [2]

Dalam konteks adopsi teknologi, model yang sering digunakan untuk menganalisis penerimaan pengguna terhadap suatu sistem teknologi adalah Technology Acceptance Model (TAM). Model ini mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna, seperti persepsi kemudahan penggunaan (Perceived Ease of Use) dan persepsi kegunaan (Perceived Usefulness). Dengan memahami faktor-faktor tersebut, dapat diketahui sejauh mana pengguna menerima dan menggunakan sistem Ramik Ragom Tax dalam kegiatan perpajakan mereka.[3]

Penelitian yang dilakukan oleh Budi Santoso ini menyoroti berbagai faktor yang mempengaruhi penerimaan Teknologi Informasi oleh pegawai dengan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan sistem memiliki pengaruh positif terhadap persepsi kegunaan, namun persepsi kegunaan tidak secara langsung memengaruhi sikap pengguna. Di sisi lain, persepsi kemudahan sistem dan persepsi kenyamanan pengguna memiliki pengaruh positif terhadap sikap pengguna. Selain itu, persepsi kegunaan terbukti berpengaruh positif terhadap penerimaan Teknologi Informasi, sedangkan sikap pengguna tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap penerimaan Teknologi Informasi. Temuan ini memberikan wawasan lebih lanjut mengenai faktor-faktor utama yang dapat meningkatkan adopsi dan penerimaan Teknologi Informasi di lingkungan kerja. [4]

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fuad Budiman bertujuan untuk menguji pengaruh Technology Acceptance Model terhadap keberhasilan implementasi aplikasi SIMDA. Penelitian ini melibatkan lima variabel utama, yaitu persepsi

kemudahan penggunaan, persepsi kemanfaatan, sikap penggunaan, perilaku untuk tetap menggunakan, dan keberhasilan implementasi aplikasi SIMDA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh hubungan antar variabel memiliki pengaruh positif, termasuk hubungan antara persepsi kemudahan penggunaan terhadap persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan terhadap sikap penggunaan, persepsi kemanfaatan terhadap sikap penggunaan, serta persepsi kemanfaatan terhadap perilaku untuk tetap menggunakan aplikasi. Selain itu, sikap penggunaan juga berpengaruh positif terhadap perilaku untuk tetap menggunakan aplikasi, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap keberhasilan implementasi aplikasi SIMDA.[5]

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerimaan pengguna terhadap sistem Ramik Ragom Tax. dengan pendekatan TAM, guna memahami faktor-faktor yang berkontribusi terhadap keberhasilan implementasi sistem tersebut di Kabupaten Way Kanan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, terdapat beberapa permasalahan yang perlu diidentifikasi dalam penelitian ini, antara lain:

Implementasi Ramik Ragom Tax (pembayaran pajak digital) di Kabupaten Way Kanan menghadapi berbagai tantangan, termasuk keterbatasan sistem manual yang lambat dan rentan kesalahan, kurangnya infrastruktur teknologi yang memadai, serta ancaman keamanan siber yang dapat mempengaruhi transparansi dan kepercayaan masyarakat. Selain itu, masih terdapat resistensi terhadap perubahan akibat rendahnya literasi digital serta belum adanya regulasi yang jelas untuk mendukung sistem ini. Untuk memastikan keberhasilannya, diperlukan upaya peningkatan infrastruktur, keamanan sistem, serta edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat guna meningkatkan penerimaan dan efektivitas pembayaran pajak digital secara luas.

1.3 Batasan Penelitian

Penelitian ini memiliki batasan pada ruang lingkup analisis penerimaan pengguna terhadap sistem Ramik Ragom Tax di Kabupaten Way Kanan dengan menggunakan model *Technology Acceptance Model (TAM)*, yang berfokus pada faktor persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan. Responden penelitian terbatas pada pengguna layanan tersebut dengan jumlah sampel sebanyak 210 orang yang dipilih menggunakan rumus Slovin.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis tingkat penerimaan pengguna terhadap sistem pembayaran pajak digital Ramik Ragom Tax di Kabupaten Way Kanan, dengan mengacu pada model *Technology Acceptance Model (TAM)*.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap sistem pembayaran pajak digital berdasarkan dimensi TAM, seperti *Perceived Usefulness (PU)*, *Perceived Ease of Use (PEOU)*, *Attitude Toward Using (ATU)*, dan *Behavioral Intention to Use (BITU)*.
3. Mengevaluasi pengaruh persepsi kemudahan penggunaan (PEOU) dan persepsi kegunaan (PU) terhadap adopsi sistem pembayaran pajak digital Ramik Ragom Tax, serta dampaknya pada penggunaan sistem secara aktual (*Actual System Usage/ASU*).
4. Mengidentifikasi kendala teknis dan non-teknis yang dihadapi pengguna dalam adopsi sistem pembayaran pajak digital, serta faktor-faktor yang perlu ditingkatkan untuk memaksimalkan penerimaan sistem.
5. Memberikan rekomendasi strategis berbasis TAM untuk meningkatkan penerimaan dan efektivitas implementasi Ramik Ragom Tax di Kabupaten Way Kanan

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis: Memberikan kontribusi dalam pengembangan teori *Technology Acceptance Model (TAM)*, terutama dalam konteks sistem

pembayaran pajak digital, dan menjadi referensi untuk penelitian sejenis yang mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi dalam sektor pemerintahan.

2. Manfaat Praktis: Memberikan wawasan bagi Pemerintah Kabupaten Way Kanan untuk meningkatkan penerimaan pengguna terhadap sistem Ramik Ragom Tax melalui peningkatan kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan oleh wajib pajak, serta melalui optimasi fitur dan fitur edukasi pengguna.
3. Manfaat Kebijakan: Memberikan rekomendasi berbasis data untuk meningkatkan strategi kebijakan penerimaan teknologi, seperti peningkatan keamanan aplikasi, perbaikan antarmuka pengguna, dan strategi promosi untuk mempercepat adopsi teknologi.
4. Manfaat bagi Pengguna: Meningkatkan kenyamanan dan efektivitas dalam penggunaan sistem pembayaran pajak digital Ramik Ragom Tax, sehingga mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.