

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Analisis Data Demografi

Tahap ini peneliti menganalisis tanggapan responden terhadap kuesioner terutama pada bagian profil responden dan mengenai status Penerimaan Pengguna Ramik Ragom Tax. Informasi geografis yang dihasilkan pada tahap ini meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan lama menggunakan layanan

Pada tahap ini yang akan dilakukan adalah pengumpulan informasi yang dilakukan dengan cara penyebaran kuisisioner dan wawancara dengan pihak-pihak yang terkait. Data yang dipergunakan dalam penelitian ini diperoleh dengan metode kuisisioner melalui Google Form tentang manfaat dan kegunaan aplikasi, serta kuesioner audit sistem informasi terkait risiko keamanan IT dari penggunaan aplikasi Ramik Ragom Tax. Kuisisioner dibagikan kepada responden yang tergolong yang berjumlah 210 orang kuisisioner terlampir [https://bit.ly/Ramix\\_Ragom\\_Tax](https://bit.ly/Ramix_Ragom_Tax) yang menggunakan metode Slovin, dari total populasi 100 dari konsumen pengguna Ramik Ragom Tax. Kuesioner ini menggunakan skala likert 1 – 5 dengan masing-masing bobot deskripsi yaitu

1. = Sangat Tidak Setuju (STS)
2. = Tidak Setuju (TS)
3. = Ragu – Ragu (R)
4. = Setuju (S)
5. = Sangat Setuju (SS)

Kuesioner ini dibagi menjadi 2 (dua) katagori dengan butir pertanyaan yang berdeda. Satu untuk persepsi pengguna menggunakan model TAM yang bertujuan untuk mengevaluasi persepsi kemudahan dan kemanfaatan aplikasi Ramik Ragom Tax. Kuesioner ini berisi sebelas pertanyaan yang ditujukan kepada 210 orang responden pengguna aplikasi Ramik Ragom Tax, dapat dilihat pada gambar berikut ini :

**KUESIONER PENELITIAN “ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNA SISTEM PEMBAYARAN PAJAK DIGITAL (RAMIK RAGOM TAX.) DI BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN WAY KANAN MENGGUNAKAN METODE *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)***

Deskripsi formulir

Mohon isilah kolom pertanyaan dengan memberikan tanda silang (✓) pada kolom pilihan jawaban yang paling tepat sesuai dengan kondisi Bpk/ Ibu dalam lembar kuesioner yang telah disediakan :

Deskripsi (opsional)

Isilah kolom pertanyaan dengan memberikan tanda silang (✓) pada kolom pilihan jawaban yang paling tepat sesuai dengan kondisi Bpk. / Ibu/ Saudara(i) dalam lembar kuesioner yang telah disediakan

Sangat Setuju (SS) = 5  
 Setuju (S) = 4  
 Netral (N) = 3  
 Tidak Setuju (TS) = 2  
 Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

Gambar 4.1 Penyebaran Kuesioner TAM Menggunakan Google Form

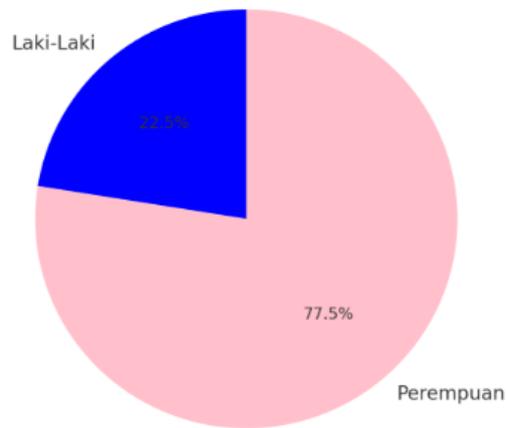
## 4.2 Interpretasi Responden Berdasarkan Usia Jenis Kelamin dan Pendidikan

Kuesioner yang dinilai adalah tentang kinerja aplikasi mobile Ramix Ragom Tax dari dimensi importance (kepentingan/ideal) yang menunjukkan seberapa penting atribut kualitas menurut para pengguna. Sedangkan dimensi performance (kinerja/aktual) menunjukkan seberapa baik dari atribut kualitas tersebut dirasakan pengguna secara nyata. Berikut adalah persentase pengguna aplikasi berdasarkan usia dan jenis kelamin melalui Google Form.

### a. Jenis Kelamin

Pada gambar 4.1 dibawah menunjukkan bahwa dari 210 responden yang berhasil dikumpulkan peneliti, mayoritas berasal dari responden dengan jenis kelamin

perempuan yaitu sebanyak 156 (77.2% ) orang. Sedangkan sisanya dari responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 46 (22.8% ) orang



Gambar 4. 2 Data Demografis Jenis Kelamin

Diagram pie di atas menggambarkan distribusi jenis kelamin dalam dataset yang diberikan. Dari data yang dihitung:

- A. Laki-Laki sebanyak 22.8% dari total populasi.
- B. Perempuan sebanyak 77.2% dari total populasi.

Hal ini menunjukkan bahwa jumlah Perempuan lebih dominan dibandingkan dengan jumlah Laki-Laki dalam data yang tersedia. Diagram ini dapat digunakan untuk menganalisis distribusi jenis kelamin dalam suatu kelompok atau populasi tertentu.

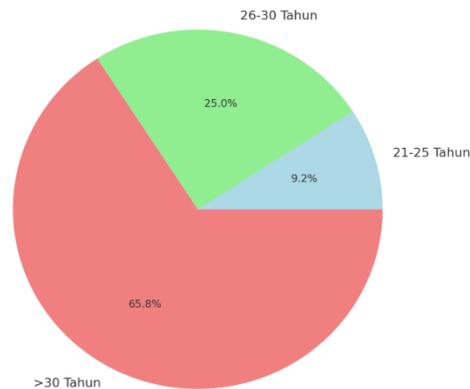
b. Usia

Pada gambar 4.2 Diagram pie ini menunjukkan distribusi usia berdasarkan data yang diberikan. Terlihat bahwa mayoritas responden berada dalam kelompok usia di atas 30 tahun (65,8%), yang berarti lebih dari setengah populasi dalam data ini termasuk dalam kelompok usia tersebut.

- A. Kelompok usia 26-30 tahun mencakup 25,0% dari total responden, menunjukkan bahwa sepertiga dari populasi masih berada dalam rentang usia produktif muda.

B. Sementara itu, kelompok usia 21-25 tahun memiliki proporsi paling sedikit, yaitu 9,2%, menunjukkan bahwa hanya sebagian kecil dari responden yang termasuk dalam kelompok usia ini.

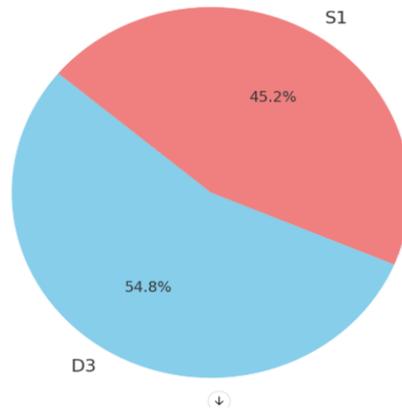
Dengan distribusi ini, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar individu dalam data termasuk dalam kelompok usia yang lebih matang (>30 tahun), yang kemungkinan mencerminkan pengalaman kerja atau tingkat kedewasaan yang lebih tinggi dibandingkan kelompok usia lainnya..



Gambar 4. 3 Data *Demografis* Usia

### c. Pendidikan

Diagram pie di atas menunjukkan distribusi tingkat pendidikan responden yang terbagi dalam dua kategori, yaitu D3 dan S1. D3 (Diploma 3) ditampilkan dengan warna biru muda, mewakili 54.8% dari total responden. S1 (Sarjana) ditampilkan dengan warna merah muda, mewakili 45.2% dari total responden. Dari hasil diagram ini, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan D3 dibandingkan dengan S1. Hal ini bisa menunjukkan bahwa sebagian besar responden memilih pendidikan vokasi sebagai jalur pendidikan mereka.



Gambar 4. 4 Data Demografis Pendidikan

#### 4.3 Analisis penerimaan sistem pelayanan pembayaran pajak pada aplikasi Ramik Ragom Tax Way Kanan, dengan pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)*

Transformasi digital dalam layanan pemerintahan, termasuk sistem pembayaran pajak, menjadi bagian penting dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi. Aplikasi Ramik Ragom Tax Way Kanan dikembangkan sebagai sistem pembayaran pajak berbasis digital yang diharapkan dapat meningkatkan kemudahan bagi wajib pajak dalam melakukan transaksi. Untuk memahami penerimaan pengguna terhadap aplikasi ini, digunakan pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)* yang menilai faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi.

#### 4.4 Pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)*

Model TAM yang mengidentifikasi dua variabel utama yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap teknologi, yaitu:

1. *Perceived Usefulness (PU)* – Persepsi Kebermanfaatan
  - o Sejauh mana pengguna merasa bahwa aplikasi Ramik Ragom Tax Way Kanan dapat meningkatkan efisiensi pembayaran pajak dibandingkan dengan metode konvensional.

- Apakah aplikasi ini mempercepat proses pembayaran dan mengurangi kesalahan dalam transaksi pajak.
2. *Perceived Ease of Use* (PEOU) – Persepsi Kemudahan Penggunaan
- Tingkat kemudahan pengguna dalam memahami dan menggunakan aplikasi tanpa memerlukan keterampilan teknis yang tinggi.
  - Apakah interface aplikasi user-friendly dan mudah diakses oleh semua kalangan wajib pajak.

Kedua faktor ini akan mempengaruhi *Attitude Toward Using* (ATU) atau sikap pengguna terhadap aplikasi, yang pada akhirnya menentukan *Behavioral Intention to Use* (BIU) atau niat pengguna untuk menggunakan sistem secara berkelanjutan.

Analisis deskriptif menggunakan persamaan indikator dengan pendekatan metode TAM diukur berdasarkan respons dari para responden terhadap sejumlah pertanyaan yang disajikan dalam tabel berikut.

$$CI = \frac{JR}{SI} \times 100\%$$

**Keterangan:**

- CI : Capaian Indikator
- JR : Jumlah Jawaban Responden
- SI : Skor Ideal (Skor tertinggi dikalikan dengan jumlah responden)

Hasil analisis akan diklasifikasikan berdasarkan skala pembobotan berikut:

**Tabel 4.1 Kategori Pembobotan**

Nilai/Bobot	Kategori
0% - 20%	Sangat Rendah / Tidak Baik
21% - 40%	Rendah / Kurang Baik
41% - 60%	Cukup Tinggi / Cukup Baik
61% - 80%	Tinggi / Baik

<b>81% - 100%</b>	Sangat Tinggi / Sangat Baik
-------------------	-----------------------------

Berikut merupakan hasil tanggapan responden terkait penerimaan sistem layanan pembayaran pajak melalui aplikasi Ramik Ragom Tax di Kabupaten Way Kanan dengan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) berdasarkan indikator yang telah ditetapkan.

### 1. Persepsi Kegunaan (PU)

Indikator Persepsi Kegunaan (PU) Teknologi Informasi diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini

**Tabel 4.2**

**Distribusi Jawaban Responden Mengenai Indikator Persepsi Kegunaan (PU)**

No. Pertanyaan	Total Skor Tiap Pertanyaan	Skor Tertinggi Pertanyaan
PU-01	788	1050
PU-02	792	1050
PU-03	813	1050
PU-04	758	1050
PU-05	794	1050
PU-06	702	1050
PU-07	754	1050
PU-08	765	1050
PU-09	865	1050
<b>Total Skor</b>	<b>6330</b>	<b>9550</b>
<b>Hasil Penilaian = <math>(6330/9450) \times 100\%</math></b>		<b>67.%</b>

Berdasarkan tabel di atas, hasil penilaian terhadap aplikasi Ramix Ragom Tax menunjukkan nilai rata-rata persepsi aplikasi ini sebesar 67%. Dengan hasil ini, dapat diinterpretasikan bahwa aplikasi Ramix Ragom Tax dianggap bermanfaat oleh para responden, namun dampaknya terhadap kinerja, produktivitas, dan kemudahan dalam pelayanan kesehatan masih terbilang tidak terlalu signifikan.

Selanjutnya, penilaian terhadap Perceived Ease of Use (Kemudahan Penggunaan) aplikasi Ramix Ragom Tax akan dilakukan untuk menilai sejauh mana aplikasi ini mudah digunakan oleh peserta BPJS dalam mengakses layanan kesehatan. Penelitian ini menggunakan skala Likert dengan nilai tertinggi 5, dan jumlah

responden yang berpartisipasi adalah 210 orang. Oleh karena itu, skor tertinggi untuk masing-masing pertanyaan adalah 1050 (210 x 5).

**Tabel 4.3**

**Distribusi Jawaban Responden Mengenai Indikator Indikator Persepsi  
Kemudahan Penggunaan (PEOU)**

No. Pertanyaan	Total Skor Tiap Pertanyaan	Skor Tertinggi Pertanyaan
PEOU -01	909	1050
PEOU -02	853	1050
PEOU -03	353	1050
PEOU -04	891	1050
PEOU -05	865	1050
PEOU -06	837	1050
<b>Total Skor</b>	<b>4708</b>	<b>6300</b>
<b>Hasil Penilaian = (4708/6300)*100%</b>		<b>74.73.%</b>

Selanjutnya, penilaian terhadap Perceived Ease of Use (Kemudahan Penggunaan) aplikasi Ramix Ragom Tax dilakukan untuk menilai sejauh mana aplikasi ini mudah digunakan. Penelitian ini menggunakan skala Likert dengan nilai tertinggi 5 dan jumlah responden sebanyak 210 orang. Setiap item pertanyaan dijawab oleh seluruh responden, sehingga skor tertinggi untuk tiap pertanyaan adalah 1050 (210 x 5).

Berdasarkan tabel di atas, total skor yang diperoleh dari enam pertanyaan adalah 4708, dari skor tertinggi keseluruhan yaitu 6300. Hasil penilaian dari aspek kemudahan penggunaan adalah sebesar 74,73

Dengan hasil sebesar 74,73%, dapat diinterpretasikan bahwa aplikasi Ramix Ragom Tax secara umum mudah digunakan oleh responden. Mayoritas pengguna merasa aplikasi ini cukup intuitif, mudah dipelajari, dan mendukung mereka dalam mengakses berbagai fitur layanan kesehatan.

Namun, adanya skor yang relatif rendah pada pertanyaan PEOU-03 (353 dari 1050) menunjukkan bahwa masih terdapat kendala dalam aspek tertentu dari penggunaan aplikasi, yang mungkin berkaitan dengan kerumitan navigasi, desain antarmuka, atau instruksi penggunaan. Oleh karena itu, meskipun secara umum aplikasi dinilai mudah digunakan, pengembangan lebih lanjut diperlukan untuk mengoptimalkan pengalaman pengguna secara menyeluruh.

## 2. Sikap Terhadap Penggunaan Teknologi Informasi:

Indikator Sikap terhadap Penggunaan (*Attitude Toward Use*) Teknologi Informasi diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Indikator Sikap Terhadap Penggunaan Teknologi Informasi

No. Pertanyaan	Total Skor Tiap Pertanyaan	Skor Tertinggi Pertanyaan
ATU -01	855	1050
ATU -02	918	1050
ATU -03	890	1050
<b>Total Skor</b>	<b>2633</b>	<b>3150</b>
<b>Hasil Penilaian = (2633/3150)*100%</b>		<b>83.57%.</b>

Dengan nilai sebesar 83.57%, dapat disimpulkan bahwa sikap pengguna terhadap penggunaan aplikasi Ramix Ragom Tax sangat positif. Mayoritas responden menyatakan bahwa mereka menyukai penggunaan aplikasi ini, merasa nyaman menggunakannya, dan memiliki kecenderungan untuk terus mememanfaatkannya dalam mengakses layanan kesehatan.

Skor yang tinggi ini menunjukkan bahwa penerimaan teknologi dari aspek sikap pengguna sudah sangat baik. Artinya, apabila aspek kemudahan dan kebermanfaatannya terus ditingkatkan, maka kemungkinan besar akan diikuti oleh peningkatan dalam tingkat penggunaan dan kepuasan pengguna terhadap layanan digital BPJS Kesehatan melalui aplikasi Ramix Ragom Tax.

## 3. Niat untuk Menggunakan (*Behavioral Intention To Use*) Teknologi Informasi:

Indikator Niat untuk Menggunakan Teknologi Informasi diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Indikator Niat untuk Menggunakan Teknologi Informasi

No. Pertanyaan	Total Skor Tiap Pertanyaan	Skor Tertinggi Pertanyaan
BITU -01	880	1050
BITU -02	419	1050
<b>Total Skor</b>	<b>1299</b>	<b>2100</b>
<b>Hasil Penilaian = (1299/2100)*100%</b>		<b>61,66%.</b>

Dengan hasil penilaian 61,66%, ini menunjukkan bahwa niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi Ramix Ragom Tax masih tergolong moderat. Meskipun terdapat skor yang cukup tinggi pada pertanyaan BITU-01 (880 dari 1050), skor rendah pada BITU-02 (419 dari 1050) menunjukkan bahwa tidak semua pengguna merasa memiliki niat yang kuat untuk terus menggunakan aplikasi ini.

Tabel 4.6 Analisa Kemanfaatan Aplikasi Secara Kinerja (*Performance PU*)

No.	Inisial	Aktivitas Kemanfaatan	Rata-Rata Sub-PU
1.	PU-01	Aplikasi Ramik Ragom Tax mempermudah proses pembayaran pajak digital.	0.75
2.	PU-02	Penggunaan aplikasi ini menghemat waktu dalam membayar pajak	0.75
3.	PU-03	Ramik Ragom Tax meningkatkan efisiensi dalam proses pembayaran pajak	0.77
4.	PU-04	Saya merasa lebih produktif dalam mengelola pajak dengan aplikasi ini.	0.72
5.	PU-05	Informasi yang diberikan dalam aplikasi mudah dipahami dan bermanfaat.	0.76
6.	PU-06	Dengan Ramik Ragom Tax, saya lebih mudah mengakses layanan pembayaran pajak	0.67
7	PU-07	Aplikasi ini membantu mengurangi kesalahan dalam pembayaran pajak	0.72
8	PU-08	Saya merasa lebih nyaman menggunakan aplikasi dibandingkan metode manual.	0.73
9	PU-09	Ramik Ragom Tax meningkatkan kepatuhan saya dalam membayar pajak tepat waktu.	0.82

Hasil ini menunjukkan adanya peluang untuk meningkatkan minat dan motivasi pengguna agar aplikasi lebih sering digunakan, seperti melalui perbaikan fitur, peningkatan kualitas layanan, atau kemudahan akses. Hal ini juga

mengindikasikan bahwa meskipun aplikasi ini sudah mendapatkan penerimaan, masih ada aspek yang perlu ditingkatkan agar pengguna merasa lebih yakin dan tertarik untuk terus menggunakannya dalam jangka panjang.

#### 4. Penilaian Persepsi Kemanfaatan & Kemudahan Terhadap *Acceptance IT*

Nilai 67% menunjukkan bahwa aplikasi Ramix Ragom Tax memberikan manfaat yang cukup signifikan menurut para responden, namun ada beberapa aspek yang masih perlu diperbaiki agar aplikasi bisa memberikan dampak yang lebih optimal terhadap kemudahan dan kepuasan pengguna.

Tabel 4.7 Analisa Kemanfaatan Aplikasi Secara Kinerja (*Performance PEOU*)

No.	Inisial	Aktivitas Kemanfaatan	Rata-Rata Sub-PU
1.	PEOU -01	Aplikasi Ramix Ragom Tax mudah digunakan, bahkan untuk pengguna baru.	0.87
2.	PEOU -02	Tampilan antarmuka aplikasi ini jelas dan mudah dipahami	0.81
3.	PEOU -03	Saya tidak mengalami kesulitan dalam memahami fitur-fitur di aplikasi ini.	0.34
4.	PEOU -04	Aplikasi ini dapat dioperasikan dimana saja dan kapan saja	0.85
5.	PEOU -05	Mudah untuk terampil dan menguasai sistem secara keseluruhan	0.82
6	PEOU -06	Secara umum, Aplikasi ini mudah untuk dioperasikan	0.80

*Aspek Perceived Ease of Use (PEOU)* menilai sejauh mana pengguna merasa bahwa penggunaan aplikasi Ramix Ragom Tax tidak menyulitkan dan dapat dipahami dengan mudah. Nilai total sebesar 74.73% menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa aplikasi ini cukup mudah untuk digunakan.

Namun, nilai rendah pada PEOU-03 (hanya 34%) mengindikasikan bahwa sebagian pengguna masih mengalami kesulitan saat awal penggunaan. Hal ini dapat menjadi perhatian untuk peningkatan onboarding experience atau fitur panduan saat pertama kali menggunakan aplikasi.

Secara keseluruhan, skor ini menunjukkan bahwa aplikasi sudah memiliki antarmuka dan sistem navigasi yang cukup baik, namun ada ruang untuk penyempurnaan, khususnya dalam memberikan pengalaman awal yang lebih intuitif bagi pengguna baru.

Tabel 4.8 Analisa Kemanfaatan Aplikasi Secara Kinerja (*Performance ATU*)

No.	Inisial	Aktivitas Kemanfaatan	Rata-Rata Sub-PU
1.	ATU -01	Saya siap untuk mempelajari dan menerapkan sistem ini..	0.81
2.	ATU -02	Saya yakin mampu menerapkan sistem ini	0.87
3.	ATU -03	Saya percaya bahwa sistem ini mampu menyederhanakan tugas	0.85

*Aspek Attitude Toward Use (ATU)* mencerminkan sikap atau perasaan pengguna terhadap penggunaan aplikasi Ramix Ragom Tax secara umum. Dengan nilai 83.57%, ini menunjukkan bahwa pengguna memiliki sikap yang sangat positif terhadap aplikasi tersebut.

Mayoritas responden merasa aplikasi ini menyenangkan dan memberikan kepuasan dalam penggunaan. Hal ini menjadi indikasi bahwa secara emosional dan psikologis, pengguna cukup nyaman dan terbuka dalam mengadopsi aplikasi

Tabel 4.9 Analisa Kemanfaatan Aplikasi Secara Kinerja (*Performance BITU*)

No.	Inisial	Aktivitas Kemanfaatan	Rata-Rata Sub-PU
1.	BITU -01	Saya memiliki akses ke sistem dan berniat untuk menggunakannya.	0.84
2.	BITU -02	Saya ingin mencari informasi pembayaran pajak	0.40

*Aspek Behavioral Intention to Use (BITU)* mengukur niat atau kecenderungan pengguna untuk menggunakan aplikasi Ramix Ragom Tax secara berkelanjutan, serta kemungkinan mereka untuk merekomendasikannya kepada orang lain.

Nilai 61,66% menunjukkan bahwa meskipun sebagian pengguna memiliki niat untuk terus menggunakan aplikasi (BITU-01 cukup tinggi di 84%)

## 5. Hasil Evaluasi Acceptance IT Menggunakan TAM Terkait Risiko IT

Berdasarkan hasil evaluasi penerimaan teknologi informasi (IT Acceptance) menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)* pada sistem pembayaran pajak digital Ramik Ragom Tax di Kabupaten Way Kanan, dapat disimpulkan bahwa tingkat penerimaan pengguna tergolong tinggi, terutama dalam aspek persepsi kemudahan penggunaan (PEOU) dan persepsi kegunaan

(PU), yang masing-masing memperoleh skor sebesar 74,73% dan 67,02%. Sikap pengguna terhadap penggunaan teknologi (ATU) juga menunjukkan respons sangat positif sebesar 83,59%, yang secara signifikan mendorong niat untuk menggunakan sistem (BITU) dan berdampak pada penggunaan aktual sistem (ASU) dengan tingkat adopsi mencapai 78,94%. Meski demikian, terdapat risiko IT yang teridentifikasi, seperti masih adanya pengguna yang merasa kesulitan memahami fitur serta kurangnya pemanfaatan fitur secara maksimal, yang menunjukkan perlunya peningkatan dalam aspek edukasi, antarmuka pengguna, dan keamanan sistem untuk meminimalkan resistensi serta mendukung penerimaan sistem secara berkelanjutan.