

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam beberapa tahun terakhir ini, Indonesia mengalami perkembangan transformasi digital di berbagai bidang, termasuk dalam bidang perpajakan. Sejak tahun 2014 pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mulai memperkenalkan berbagai inovasi layanan digital seperti *e-Filing*, *e-Billing* dan aplikasi pembayaran pajak secara daring. Inovasi tersebut bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta kemudahan bagi wajib pajak dalam proses pelaporan dan pembayaran pajak (Direktorat Jenderal Pajak, 2022). Meskipun kebijakan telah berjalan dengan baik, implementasi di lapangan masih menghadapi sejumlah kendala, terutama dalam bidang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Banyak pelaku UMKM yang belum sepenuhnya memahami atau memanfaatkan aplikasi digital karena adanya keterbatasan dalam pengetahuan teknologi, kurangnya kepercayaan terhadap sistem dan rendahnya kesiapan digital.

Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) adalah kegiatan usaha yang dijalankan oleh individu atau kelompok dengan skala yang kecil hingga menengah. Berdasarkan data dari Kementerian Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) 31 Desember 2024, terdapat sekitar 30,18 juta unit UMKM yang tercatat di seluruh Indonesia (KADIN Indonesia, 2024). Jumlah ini belum termasuk dalam sektor usaha pertanian dan perikanan

yang juga memiliki jutaan unit usaha. UMKM menyumbang sekitar 99% dari total unit usaha yang ada di Indonesia dan mampu menyerap sekitar 97% tenaga kerja nasional. Meskipun telah memberikan kontribusi yang besar akan tetapi tingkat kepatuhan pajak UMKM masih tergolong rendah. Berdasarkan data resmi dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) tahun 2024 menunjukkan bahwa wajib pajak UMKM hanya menyetur sekitar 653.000 dari 1,6 juta wajib pajak yang menyetur pajak penghasilan (PPh) final (Direktorat Jenderal Pajak, 2024). Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara potensi pajak UMKM dan realisasi penerimaannya, sehingga menjadi tantangan tersendiri dalam upaya meningkatkan kepatuhan pajak, terutama melalui digitalisasi layanan perpajakan.

Pemerintah telah menyediakan berbagai kemudahan melalui sistem pembayaran pajak digital yang bisa diakses kapan saja dan di mana saja. Namun, kenyataannya tidak semua pelaku UMKM mampu memanfaatkan fasilitas tersebut secara optimal. Di berbagai daerah, termasuk di Kabupaten Soppeng, Sulawesi Selatan, sebagian besar pelaku UMKM masih menggunakan metode manual dengan mendatangi kantor pajak secara langsung karena belum terbiasa dengan sistem pembayaran pajak secara daring.

Penelitian ini mengkaji persepsi pelaku UMKM terhadap aplikasi pembayaran pajak digital dengan menggunakan *Innovation Resistance Theory* (IRT), yang berfokus pada variabel-variabel seperti kemampuan adaptasi teknologi, keyakinan terhadap keamanan dan keandalan sistem

pajak daring, serta persepsi keseluruhan yang dipengaruhi oleh hambatan inovasi termasuk kendala teknis dan faktor psikologis. IRT menjelaskan bahwa penolakan atau keterlambatan adopsi teknologi biasanya muncul karena hambatan yang dirasakan oleh pengguna, baik secara teknis, psikologis, maupun sosial. Pendekatan IRT memungkinkan pemahaman mendalam mengenai alasan pelaku UMKM enggan beralih dari sistem manual meskipun layanan digital sudah tersedia, hal ini juga didukung oleh data dari laporan resmi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) tahun 2025.

Indikator IRT yang digunakan dalam penelitian ini meliputi beberapa aspek. *Usage barrier* (hambatan penggunaan) yaitu hambatan yang timbul karena kesulitan penggunaan aplikasi dan keterbatasan keterampilan digital pelaku UMKM. *Value barrier* (hambatan nilai) yaitu persepsi bahwa manfaat penggunaan aplikasi pembayaran pajak digital belum signifikan dibandingkan cara manual. *Risk barrier* (hambatan risiko) yaitu kekhawatiran terhadap potensi kerugian atau kesalahan akibat penggunaan teknologi. *Tradition barrier* (hambatan tradisi) yaitu kecenderungan pelaku UMKM mempertahankan cara lama karena sudah terbiasa dan merasa lebih aman. *Image barrier* (hambatan citra) yaitu persepsi negatif terhadap teknologi digital yang dianggap rumit, sulit digunakan, atau kurang sesuai dengan karakter UMKM. Dengan memperhatikan kelima indikator ini, variabel-variabel penelitian saling berinteraksi, di mana kemampuan adaptasi teknologi menjadi landasan utama, keyakinan terhadap sistem memperkuat tingkat penerimaan, dan persepsi ini

membentuk niat pelaku UMKM untuk menggunakan aplikasi seperti *e-Billing* di Kabupaten Soppeng.

E-Billing adalah sistem pembayaran pajak secara *online* yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Melalui sistem ini, pelaku UMKM bisa mendapatkan kode *billing* secara langsung di website *DJP Online*, lalu menggunakan kode itu untuk membayar pajak lewat bank, ATM, *mobile banking*, atau kantor pos tanpa perlu antri panjang. Cara kerjanya cukup sederhana, pelaku UMKM mengisi data seperti nomor NPWP dan jenis pajak yang harus dibayar, lalu sistem akan menghasilkan kode *billing* yang dapat digunakan untuk pembayaran. Sistem ini membantu mengurangi kesalahan dan mempercepat proses pembayaran karena terhubung langsung dengan sistem DJP pusat. *E-Billing* sudah diwajibkan sejak tahun 2017 dan berlaku untuk berbagai jenis pajak, termasuk pajak UMKM. Setelah membayar, pelaku UMKM akan mendapatkan bukti pembayaran pajak secara elektronik yang bisa diunduh.

Meskipun *e-Billing* memberikan banyak kemudahan, pemanfaatannya oleh UMKM di Kabupaten Soppeng masih tergolong rendah. Padahal, melalui *e-Billing* pelaku UMKM dapat dengan mudah memantau status pembayaran pajak melalui notifikasi email atau SMS. Data Direktorat Jenderal Pajak (DJP) tahun 2024 menunjukkan bahwa hanya sekitar 62 persen UMKM di Sulawesi Selatan yang menggunakan *e-Billing* untuk membayar pajak, dan Kabupaten Soppeng termasuk daerah dengan tingkat penggunaan yang masih rendah. Rendahnya pemanfaatan tersebut

disebabkan oleh adanya rasa ragu dan kesulitan pelaku UMKM dalam menggunakan teknologi, keterbatasan jaringan internet di beberapa wilayah, serta kurangnya sosialisasi dan pelatihan (Hutahaean et al., 2024). Kondisi ini membuat banyak pelaku UMKM belum memahami dan belum merasa nyaman menggunakan sistem *e-Billing*, sehingga menimbulkan resistensi terhadap teknologi baru.

Penelitian terdahulu yang mengkaji penggunaan *Innovation Resistance Theory* (IRT) dan persepsi pelaku UMKM terhadap teknologi digital. Salah satunya penelitian yang dilakukan oleh (Softina et al., 2022) di Purwokerto menganalisis faktor-faktor resistansi penggunaan QRIS pada UMKM dengan menggunakan IRT. Penelitian ini mengidentifikasi berbagai hambatan seperti *usage barrier*, *value barrier*, dan *risk barrier* yang mempengaruhi resistansi inovasi teknologi di kalangan pelaku UMKM. Hasilnya menunjukkan bahwa tradisi dan citra negatif terhadap teknologi baru menjadi faktor utama menghambat penerimaan QRIS di Purwokerto. Penelitian (Widayani & Fiernaningsih, 2022) mengkaji tingkat adopsi mobile payment dengan fokus pada resistansi inovasi dan niat penggunaan teknologi di kalangan UMKM. Studi ini menunjukkan bahwa berbagai hambatan seperti *usage barrier*, *value barrier*, *risk barrier*, *tradition barrier*, dan *image barrier* berkontribusi terhadap munculnya resistensi inovasi yang pada akhirnya memengaruhi niat penggunaan teknologi pembayaran digital. Penelitian ini penting untuk memahami kompleksitas sikap pengguna UMKM terhadap aplikasi digital, yang

serupa dengan fenomena di Kabupaten Soppeng, dan menegaskan perlunya pendekatan strategis yang mengatasi resistensi tersebut.

Selain itu, penelitian terbaru juga menegaskan pentingnya faktor pengetahuan, kesadaran, dan sosialisasi dalam digitalisasi pajak. (Jamaluddin et al., 2024) menemukan bahwa digitalisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, namun efektivitasnya sangat dipengaruhi oleh tingkat pengetahuan dan kesadaran wajib pajak. Selain itu, (Sulfiani et al., 2022) menunjukkan bahwa pemanfaatan kebijakan perpajakan pada UMKM belum optimal akibat kurangnya sosialisasi dan pemahaman, sehingga menimbulkan berbagai hambatan dalam penerapan sistem perpajakan digital. Sejalan dengan itu, (Shafira Kumalasari et al., 2022) menemukan bahwa pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, serta insentif pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Selanjutnya, (Putri Utami et al., 2022) mengungkapkan bahwa rendahnya pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan menjadi penyebab utama ketidakpatuhan wajib pajak UMKM. Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa meskipun sistem perpajakan telah mengalami digitalisasi, faktor pengetahuan, sosialisasi, dan kualitas pelayanan masih menjadi hambatan utama yang memengaruhi persepsi serta penerimaan teknologi oleh pelaku UMKM.

Kabupaten Soppeng merupakan salah satu daerah dengan aktivitas UMKM yang cukup tinggi di Sulawesi Selatan. Namun demikian, sebagian besar UMKM di daerah tersebut masih menunjukkan resistensi

terhadap penggunaan aplikasi pembayaran pajak digital seperti *e-Billing*. Berdasarkan laporan Badan Pusat Statistik Kabupaten Soppeng (2024), pemanfaatan internet oleh masyarakat di Kabupaten Soppeng masih belum sepenuhnya diarahkan pada aktivitas produktif, termasuk kegiatan usaha dan administrasi digital (BPS Soppeng, 2024). Kondisi ini menunjukkan bahwa tingkat literasi dan kesiapan digital pelaku UMKM belum merata. Selain itu, kualitas serta pemerataan infrastruktur jaringan di beberapa kecamatan masih menjadi tantangan dalam mengakses layanan berbasis daring secara optimal. Dalam perspektif *Innovation Resistance Theory*, situasi tersebut dapat dikategorikan sebagai *usage barrier* dan *value barrier*, yang muncul akibat keterbatasan akses, pemahaman, serta persepsi manfaat terhadap inovasi. Dengan demikian, resistensi terhadap inovasi perpajakan daring tidak semata-mata dipengaruhi oleh faktor psikologis individu, tetapi juga oleh faktor eksternal berupa lingkungan infrastruktur dan dukungan fasilitas digital yang belum memadai.

Salah satu kecamatan yang mencerminkan kondisi tersebut adalah Kecamatan Lilirilau. Kecamatan ini memiliki jumlah pelaku UMKM yang cukup besar dan beragam, terutama pada sektor perdagangan, usaha rumah tangga, dan kerajinan. Sebagian besar pelaku UMKM di Kecamatan Lilirilau masih menghadapi keterbatasan literasi digital, jaringan yang belum stabil, serta jarang mengikuti pelatihan teknologi. Kondisi ini membuat sebagian UMKM tetap menggunakan metode manual dalam membayar pajak dan menunjukkan resistensi terhadap penggunaan

aplikasi *e-Billing*. Karakteristik tersebut menjadikan Kecamatan Lilirilau representatif untuk menggambarkan tantangan digitalisasi perpajakan di Kabupaten Soppeng

Selain itu, ketidakmerataan infrastruktur digital di Kabupaten Soppeng semakin memperburuk persepsi pelaku UMKM terhadap aplikasi pembayaran pajak. kualitas jaringan internet yang lemah dan tidak stabil menyulitkan proses pembuatan kode billing sehingga sistem menjadi kurang optimal bagi pelaku UMKM. Penelitian (Hasan et al., 2022) menunjukkan bahwa hanya sebagian kecil UMKM di Sulawesi Selatan yang telah menggunakan teknologi digital secara efektif, sehingga menghambat transformasi digital UMKM termasuk dalam kewajiban pajak. Pandangan *Innovation Resistance Theory* memperkuat temuan ini, bahwa tanpa infrastruktur pendukung yang optimal, persepsi risiko dan hambatan penggunaan teknologi baru akan semakin dominan, sehingga digitalisasi pajak sulit berjalan efektif di kalangan pelaku UMKM Soppeng.

Fenomena ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kebijakan pemerintah yang menyediakan sistem pembayaran pajak digital yang canggih dan kenyataan di lapangan, di mana banyak pelaku UMKM masih belum memanfaatkan teknologi tersebut secara optimal. Hal ini bukan hanya soal kemudahan alat yang disediakan, tapi juga terkait dengan kendala teknis seperti jaringan internet yang belum merata, rasa belum

terbiasa, serta faktor sosial dan psikologis yang membuat pelaku UMKM enggan beralih ke sistem digital.

Meski banyak penelitian membahas adopsi teknologi dan kepatuhan pajak, kajian yang menyoroti persepsi dan hambatan UMKM terhadap penggunaan aplikasi pembayaran pajak digital masih terbatas, terutama di daerah dengan keterbatasan infrastruktur seperti Kabupaten Soppeng. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji faktor-faktor hambatan yang memengaruhi penerimaan teknologi pembayaran pajak digital oleh pelaku UMKM dalam konteks wilayah tersebut.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang menjadi rujukan dalam kajian ini. Penelitian yang dilakukan oleh (Gani & Maulianza, 2024) yang mengeksplorasi alasan UMKM menolak penggunaan *QRIS*. Hasil menunjukkan bahwa rendahnya literasi digital, ketidakpercayaan terhadap keamanan sistem, dan keterbatasan akses internet menjadi faktor utama resistensi terhadap teknologi pembayaran digital, sejalan dengan konsep *Innovation Resistance Theory*. Selain itu, penelitian (Oktaviani, 2024) menemukan bahwa hambatan seperti risiko keamanan, ketidakpastian fungsi, kurangnya pengetahuan, serta kesiapan pedagang memicu resistensi inovasi di kalangan pelaku UMKM. Meski demikian, penelitian-penelitian tersebut belum secara khusus mengkaji persepsi pelaku UMKM terhadap aplikasi pembayaran pajak digital seperti *e-Billing*, apalagi dalam konteks daerah dengan kendala infrastruktur seperti Kabupaten Soppeng.

Kondisi ini menunjukkan betapa pentingnya melakukan penelitian yang mengkaji pengaruh berbagai faktor, termasuk hambatan teknis dan sosial, terhadap persepsi pelaku UMKM dalam menggunakan aplikasi pembayaran pajak digital. Khususnya di Kabupaten Soppeng, di mana tantangan infrastruktur dan resistensi inovasi masih menjadi penghambat utama, penelitian yang menggali secara mendalam faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi ini menjadi sangat relevan untuk memberikan solusi yang tepat dan strategis

Penelitian oleh (Ciptawan et al., 2025) menganalisis dampak kebijakan perpajakan digital terhadap pelaporan pajak UMKM di Indonesia, menemukan bahwa meskipun sistem seperti *e-Filing* dan *e-Billing* meningkatkan efisiensi, rendahnya literasi digital serta infrastruktur menjadi tantangan utama yang memicu persepsi negatif dan resistensi adopsi. (Amalina Fatika Putri et al., 2025) dalam studi kasus UMKM di Surakarta menunjukkan bahwa digitalisasi pembayaran pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak dengan koefisien regresi tinggi (95,3%), di mana pelaku UMKM menilai sistem ini efisien namun masih terhambat oleh akses teknologi. (Arianto et al., 2025) menambahkan bahwa intensitas pelayanan digital seperti aplikasi pajak daring berpengaruh positif terhadap pemahaman pajak UMKM, meski faktor psikologis dan infrastruktur sering kali memperburuk resistensi inovasi serupa dengan kondisi di Kabupaten Soppeng. Temuan-temuan ini memperkuat relevansi *Innovation Resistance Theory* dalam mengurai

hambatan persepsi pelaku UMKM terhadap aplikasi pembayaran pajak digital.

Penelitian ini berbeda dengan studi sebelumnya karena secara khusus berfokus pada persepsi pelaku UMKM di Kabupaten Soppeng terhadap aplikasi pembayaran pajak digital *e-Billing* dengan menggunakan pendekatan *Innovation Resistance Theory* (IRT), yang mengkaji hambatan inovasi meliputi aspek penggunaan teknologi, nilai yang dirasakan, risiko, serta pengaruh infrastruktur digital yang belum merata di daerah pedesaan. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang umumnya menelaah resistensi inovasi atau adopsi teknologi pembayaran digital di konteks perkotaan atau secara umum, penelitian ini menyoroti tantangan spesifik UMKM di wilayah dengan akses internet terbatas dan fasilitas pendukung digital yang kurang memadai. Selain itu, penelitian ini mendalami faktor psikologis, sosial, dan teknis yang memengaruhi resistensi UMKM terhadap teknologi perpajakan digital sehingga memberikan gambaran yang lebih kontekstual dan komprehensif sesuai kondisi lokal Kabupaten Soppeng, sehingga mengisi kekosongan studi yang belum banyak mengulas hambatan riil di lapangan terkait digitalisasi pajak pada UMKM di daerah pedesaan.

Berdasarkan dari uraian latar belakang, penelitian ini muncul untuk memahami bagaimana pelaku UMKM di Kabupaten Soppeng menilai dan merasakan penggunaan aplikasi pembayaran pajak digital yang mulai diterapkan pemerintah. Dengan memanfaatkan *Innovation Resistance*

Theory (IRT), penelitian ini berupaya mengungkap hambatan-hambatan yang mungkin mereka hadapi, baik yang berkaitan dengan aspek teknis, kenyamanan psikologis, maupun keterbatasan infrastruktur. Melalui pendekatan ini, peneliti ingin melihat lebih jelas apa yang sebenarnya membuat sebagian pelaku UMKM enggan atau belum sepenuhnya siap beralih ke sistem digital. Hasil kajian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berarti bagi pemerintah daerah maupun pengembang aplikasi agar mampu merancang layanan yang lebih mudah dipahami, meningkatkan rasa percaya pengguna, serta menyediakan pendampingan yang sesuai kebutuhan, sehingga penggunaan aplikasi pembayaran pajak dapat berjalan lebih efektif dan membantu meningkatkan kepatuhan pajak di wilayah tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini diberi judul “Persepsi Pelaku UMKM Dalam Penggunaan Aplikasi Pembayaran Pajak Menggunakan *Innovation Resistance Theory* Di Kabupaten Soppeng”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini:

1. Apakah *usage barrier* (hambatan penggunaan) berpengaruh signifikan terhadap persepsi pelaku UMKM dalam penggunaan aplikasi pembayaran pajak di Kabupaten Soppeng?
2. Apakah *value barrier* (hambatan nilai) berpengaruh signifikan terhadap persepsi pelaku UMKM dalam penggunaan aplikasi pembayaran pajak di Kabupaten Soppeng?

3. Apakah *risk barrier* (hambatan risiko) berpengaruh signifikan terhadap persepsi pelaku UMKM dalam penggunaan aplikasi pembayaran pajak di Kabupaten Soppeng?
4. Apakah *tradition barrier* (hambatan tradisi) berpengaruh signifikan terhadap persepsi pelaku UMKM dalam penggunaan aplikasi pembayaran pajak di Kabupaten Soppeng?
5. Apakah *image barrier* (hambatan citra) berpengaruh signifikan terhadap persepsi pelaku UMKM dalam penggunaan aplikasi pembayaran pajak di Kabupaten Soppeng?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan diadakannya penelitian ini:

1. Untuk menguji pengaruh *usage barrier* (hambatan penggunaan) terhadap persepsi pelaku UMKM dalam penggunaan aplikasi pembayaran pajak di Kabupaten Soppeng
2. Untuk menguji pengaruh *value barrier* (hambatan nilai) terhadap persepsi pelaku UMKM dalam penggunaan aplikasi pembayaran pajak di Kabupaten Soppeng
3. Untuk menguji pengaruh *risk barrier* (hambatan risiko) terhadap persepsi pelaku UMKM dalam penggunaan aplikasi pembayaran pajak di Kabupaten Soppeng.

4. Untuk menguji pengaruh *tradition barrier* (hambatan tradisi) terhadap persepsi pelaku UMKM dalam penggunaan aplikasi pembayaran pajak di Kabupaten Soppeng.
5. Untuk menguji pengaruh *image barrier* (hambatan citra) terhadap persepsi pelaku UMKM dalam penggunaan aplikasi pembayaran pajak di Kabupaten Soppeng

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu membantu memperkuat teori *Innovation Resistance Theory* (IRT) dengan memberikan bukti nyata dari pelaku UMKM di Kabupaten Soppeng. Hasil penelitian menunjukkan bagaimana hambatan seperti kesulitan penggunaan, rasa takut risiko, dan kebiasaan lama mempengaruhi cara mereka menerima teknologi pembayaran pajak digital. Ini memperluas pemahaman tentang alasan mengapa banyak UMKM belum menggunakan aplikasi digital, khususnya di daerah dengan akses internet yang terbatas.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pemerintah

Penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai hambatan utama yang dihadapi UMKM dalam penggunaan aplikasi pembayaran pajak digital, serta menjadi dasar bagi pemerintah dalam menyusun kebijakan yang mendukung penggunaan layanan pajak digital. Selain

itu, penelitian ini juga dapat membantu pemerintah dalam memperbaiki infrastruktur internet agar UMKM lebih mudah mengakses layanan digital.

b. Bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP)

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi acuan bagi DJP dalam merancang program sosialisasi dan pelatihan penggunaan aplikasi pajak digital, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan pajak UMKM di Kabupaten Soppeng dan meningkatkan efektivitas implementasi aplikasi pajak digital.

c. Bagi Dinas Koperasi di Kabupaten Soppeng

Penelitian ini dapat menjadi dasar bagi Dinas Koperasi Kabupaten Soppeng dalam mendukung UMKM agar lebih terbiasa menggunakan aplikasi pembayaran pajak digital. Selain itu, hasil penelitian juga dapat membantu dinas merancang program pembinaan UMKM agar lebih melek digital, sehingga dapat mendorong perkembangan ekonomi lokal melalui peningkatan kepatuhan pajak dan adopsi teknologi oleh UMKM.