

**PELAYANAN PEMBAYARAN
PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2)
BERBASIS SISTEM APLIKASI PAJAK DAERAH KABUPATEN KEPAHIANG**

TESIS



Oleh :

**AMARULLAH MUTTAQIN
NPM. D2D022004**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS BENGKULU
2024**

**PELAYANAN PEMBAYARAN
PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2)
BERBASIS SISTEM APLIKASI PAJAK DAERAH KABUPATEN KEPAPIANG**

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Starata Dua Pada Program Studi Magister Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Bengkulu



Oleh :

**AMARULLAH MUTTAQIN
NPM. D2D022004**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS BENGKULU
2024**

UNIVERSITAS HENRY KEPAPUA
PELAYANAN PEMBAYARAN
PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2)
BERBASIS SISTEM APLIKASI PAJAK DAERAH KABUPATEN KEPAPIANG

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Dua Pada Program Studi Magister Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Bengkulu



Oleh :

AMARULLAH MUTTAQIN
NPM. D2D022004

Telah Disetujui dan Disahkan Oleh:

Pembimbing Pendamping

Pembimbing Utama

Dr. Sugeng Suharto, M.M., M.Si
NIP. 19660819 200012 1 001

Prof. Dr. Achmad Aminudin, M.Si
NIP. 19600609 198803 1 002

PELAYANAN PEMBAYARAN
PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2)
BERBASIS SISTEM APLIKASI PAJAK DAERAH KABUPATEN KEPAHIANG

AMARULLAH MUTTAQIN

NPM: D2D022004

Tesis Ini Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji
Pada Program Studi Magister Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Bengkulu

Pada hari : Selasa, 29 Oktober 2024

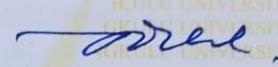
Pukul : 10.30 WIB

Tempat : Ruang Ujian Pascasarjana FISIP

Tim Penguji

Ketua : Dr. Sugeng Suharto, M.M., M.Si

NIP. 19660819 200012 1 001


(.....)

Anggota : Prof. Dr. Achmad Aminudin, M.Si

NIP. 19600609 198803 1 002


(.....)

Anggota : Dr. Nour Farozi Agus, M.Si

NIP. 19600823 198911 1 001

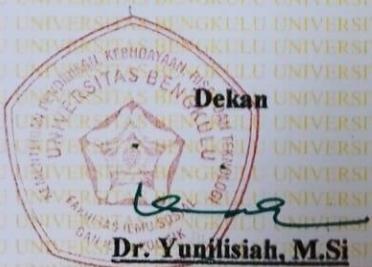

(.....)

Anggota : Dr. Sri Putri Permata, M.Kes

NIP. 19701016 199601 2 001


(.....)

Disahkan oleh :



Dekan

Ketua Program

Dr. Yunjilisah, M.Si

Dr. Sugeng Suharto, M.M., M.Si

NIP. 19640626 199001 2 001

NIP. 19660819 200012 1 001

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa Tesis dengan judul: **“Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (PBB-P2) Berbasis Sistem Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang”** merupakan hasil karya saya sendiri.

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam Tesis ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada tulisan aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik Tesis yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri, bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Bengkulu, 29 OKTOBER 2024
Yang membuat pernyataan



AMARULLAH MUTTAQIN
NPM. D2D022004

**PAYMENT SERVICES
RURAL URBAN LAND AND BUILDING TAX BASED ON
APLIKASI PAJAK DAERAH KABUPATEN KEPAHIANG SYSTEM**

Oleh :

Amarullah Muttaqin, Sugeng Suharto, Achmad Aminudin

ABSTRACT

This research aims to analyze PBB-P2 Payment Services based on the Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang System and the community's response. This research is a qualitative descriptive type, which was taken using a purposive sampling method, where the informants in this research were the Head of the Badan Keuangan Daerah Kabupaten Kepahiang, PPB-P2 Officers of the Regional and Badan Keuangan Daerah and 5 people from the community who use the Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang System to pay PPB -P2. The results of this research indicate that the Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang is an information technology-based application which aims to provide convenience and comfort in terms of PBB-P2 Payment services. Where the Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang provides several menus including PBB-P2 Check, E-SPPT and E-STTS. There are various public responses to the PBB-P2 payment service based on the Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang System in aspects of system quality which include speed, transmission and ease of use such as the application can be used anywhere and at any time and is easy to use. In terms of information quality, the application has conciseness and ease of understanding the information, but the timeliness of the Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang System sometimes takes up to 10 (ten) minutes and for some payments it can take up to 24 (twenty four) hours. In the aspect of system service quality, the application has effective responsiveness, security guarantees, and empathy which can provide notifications if an error occurs, but there is no facility to communicate directly with PBB-P2 officers.

Keywords: **System Quality, Information Quality, Service Quality**

**PELAYANAN PEMBAYARAN
PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2)
BERBASIS SISTEM APLIKASI PAJAK DAERAH KABUPATEN KEPAPIANG**

Oleh :

Amarullah Muttaqin, Sugeng Suharto, Achmad Aminudin

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pelayanan Pembayaran PBB-P2 berbasis Sistem Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang dan respon masyarakat. Penelitian ini berjenis deskriptif kualitatif, yang diambil melalui metode *purposive sampling*, dimana informan dalam penelitian ini adalah Kepala Badan Keuangan Daerah Kabupaten Kepahiang, Petugas PPB-P2 Badan Keuangan Daerah dan Kelurahan serta 5 orang masyarakat yang menggunakan Sistem Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang untuk membayar PPB-P2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang adalah aplikasi berbasis teknologi informasi yang bertujuan untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam hal pelayanan Pembayaran PBB-P2. Dimana Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang menyediakan beberapa menu diantaranya Cek PBB-P2, E-SPPT dan E-STTS. Terdapat berbagai respon masyarakat terhadap pelayanan pembayaran PBB-P2 berbasis Sistem Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang pada aspek kualitas sistem yang mencakup kecepatan, fleksibilitas dan kemudahan digunakan, yang mana aplikasi dapat digunakan dimana saja dan kapan saja serta mudah untuk digunakan. Pada aspek kualitas informasi aplikasi memiliki keringkasan dan kemudahan pemahaman informasi namun ketepatan waktu aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang terkadang membutuhkan waktu sampai dengan 10 (sepuluh) menit dan untuk beberapa pembayaran ada yang sampai dengan 24 (dua puluh empat) jam. Pada aspek kualitas layanan sistem, aplikasi memiliki daya tanggap yang efektif, jaminan keamanan, serta empati yang dapat memberikan notifikasi jika terjadi kesalahan, namun belum ada fasilitas untuk berkomunikasi langsung dengan petugas PBB-P2.

Kata Kunci: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan

MOTTO

**“Jika kalian berbuat baik,
sesungguhnya kalian berbuat baik bagi diri kalian sendiri ”
(QS al-Isrâ / 17: 7)**

**“Sebaik-baik manusia
adalah yang paling bermanfaat bagi manusia”
(HR. Ahmad, ath-Thabrani)**

**"Manfaatkanlah lima perkara sebelum lima perkara,
waktu mudamu sebelum datang waktu tuamu,
waktu sehatmu sebelum waktu sakitmu,
masa kayamu sebelum datang masa kefakiranmu,
masa luangmu sebelum datang masa sibukmu
dan hidupmu sebelum datang matimu."**
(HR Al Hakim)

"Hidup sekali hiduplah yang berarti"

PERSEMBAHAN

Tesis ini saya persembahkan kepada :

Ayahanda Adjemain Purba (Alm) dan Ibunda Samsila tercinta yang telah membesar, mendidik, membimbing dan memberi kasih sayang tiada henti. Semoga Allah SWT menjadikan kita sebagai keluarga bahagia di dunia dan mempertemukan kita sebagai keluarga bahagia di akhirat.

Istri tercinta Emi Suadesi yang selalu setia dan memberikan dukungan serta semangat kepada saya. Anak-anak soleh dan soleha saya Delfina Raisah Fahira Muttaqin br Purba, Delfina Neysa mahira Muttaqin br Purba (Alm) dan Raffasya hanif Pradipta Muttaqin Purba terima kasih telah menjadi penyemangat dalam berikhtiar. Semoga ananda selalu menjadi anak-anak yang mengabdi kepada Allah SWT, berbakti kepada orang tua dan bermanfaat bagi sesama. Semoga Allah SWT menjadikan kita sebagai keluarga bahagia di dunia dan mempertemukan kita sebagai keluarga bahagia di akhirat.

Bapak Usik Ariman dan Ibu Asmani, terima kasih telah mendukung, membantu serta mendoakan saya dalam berbagai ikhtiar.

Adikku Tersayang Amirul Mukhlisin Purba dan Wahyuni Kesuma br Purba. Terima kasih yang selalu menjaga silaturahmi dan saling support dalam keluarga. Semoga Allah SWT memudahkan kita meraih kebahagiaan di dunia dan akhirat.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Biodata

Nama	:	Amarullah Muttaqin
Tempat Tanggal Lahir	:	Tanjung Morawa, 1 Oktober 1983
Agama	:	Islam
Anak ke	:	1 (satu) dari 3 (tiga) Bersaudara
Ayah	:	Adjemain Purba (Alm)
Ibu	:	Samsilah, S.Pd
Istri	:	Ns. Emi Suadesi, S.Kep
Anak	:	Delfina Neysa Mahira Muttaqin (Alm) Delfina Raisah Fahira Muttaqin Raffasya Hanif Pradipta Muttaqin Purba
Pekerjaan	:	Aparatus Sipil Negara
Alamat	:	Jalan Lintas Kepahiang - Kabawetan Desa Bogor Baru Dusun I Kecamatan Kepahiang - Kabupaten Kepahiang

II. Riwayat Pendidikan

SD	:	SDN 104233 Tanjung Morawa Tahun 1995
SMP	:	MTs. Nurul Hakim Deli Serdang Tahun 1998
SMA	:	SMAN 1 Lubuk Pakam Tahun 2001
S 1	:	Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bengkulu Tahun 2006
S 2	:	Program Studi Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Bengkulu Tahun 2022

III. Pengalaman Organisasi

- Sekretaris Ikatan Mahasiswa Muslim Sumatera Utara UNIB (2002 - 2005)
- Pengurus SSB Bogor Jaya FC Kepahiang (2016 - 2020)
- Pengurus SSB & Futsal Chakra Bhayangkara Kepahiang (2020 - 2024)
- Kepala Bidang Perencanaan KONI Kabupaten Kepahiang (2021 - 2024)

IV. Pelatihan Yang Pernah diikuti

- Diklat CPNS Tahun 2011
- Pelatihan Kepemimpinan Administrator Tahun 2022

V. Riwayat Jabatan

- Staf Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Kepahiang
- Staf DPPKAD Kabupaten Kepahiang
- Staf Badan Keuangan Daerah Kabupaten Kepahiang
- Kepala Sub Bidang Penetapan Badan Keuangan Daerah Kabupaten Kepahiang
- Kepala Bidang Pendapatan Badan Keuangan Daerah Kabupaten Kepahiang

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, berkat rahmat, hidayah dan ridho Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Sholawat beserta salam semoga selalu tercurah kepada insan pilihan baginda Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, istri, anak cucu, sahabat serta para pengikutnya. Allahuma shali'ala sayyidina Muhammad wa'ala alihi wa ashabihi wa zuriyatihi.

Tesis yang berjudul **"Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (PBB-P2) Berbasis Sistem Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang"**, diajukan guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar Magister pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bengkulu. Tentunya dalam proses penulisan tesis ini penulis mendapatkan bantuan dan dukungan yang penulis terima dari berbagai pihak, semoga masukan, saran dan bantuan dari berbagai pihak bernilai ibadah dan semoga Allah SWT selalu limpahkan nikmat, ridho dan rahmat Nya kepada kita semua, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Dr. Sugeng Suharto, MM, M. Si selaku Pembimbing Utama sekaligus Ketua Program Magister Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bengkulu yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, saran, masukan, arahan dan bantuannya dalam menyelesaikan tesis ini.

2. Dr. Achmad Aminudin, M.Si selaku Pembimbing pendamping yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, saran, masukan dan arahan dan bantuannya dalam menyelesaikan tesis ini.
3. Drs. Kahar hakim, M.Si, Dr. Mas Agus Firmansyah, M.Si, Dr. Lisa Adhrianti, M.Si, Dr. Noer Farozi Agus, M.Si dan Dr. Sri Putri Permata, M.Kes selaku tim penguji pada seminar proposal, seminar hasil dan ujian akhir yang telah memberi kritikan dan masukan bagi penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
4. Teman - Teman seperjuangan mahasiswa Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bengkulu angkatan 2022 terkhusus Heri Sumarno (alm), Iswanto Lodika dan Gilib Ahmed Fattah, yang telah bekerja sama dan berjuang bersama dalam penyelesaian tesis dan proses perkuliahan.
5. Jono Antoni, S.Sos, M.M, CGRE, FRMP selaku Kepala Badan Keuangan Daerah Kabupaten Kepahiang yang telah memberikan dukungan dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
6. Para Dosen Program Magister Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bengkulu yang telah memberi ilmu dan bimbingan kepada penulis.
7. Staf sekretariat Program Magister Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bengkulu Ibu Rahma Diana yang telah memberi bantuan dan dukungan kepada penulis selama perkuliahan.
8. Rekan - Rekan Karyawan / Karyawati Bidang Pendapatan Badan Keuangan Daerah Kabupaten Kepahiang yang telah banyak membantu dan mendukung

penulis untuk menyelesaikan tesis ini terkhusus Adinda Nurhabibah Dalimunthe dan Juwita Ningsih.

9. Almamater Universitas Bengkulu.

Semoga tesis ini dapat bermanfaat dan dapat dipergunakan sebagai masukan untuk peneliti lanjutan yang berhubungan dengan tulisan ini

Bengkulu, Oktober 2024

**AMARULLAH MUTTAQIN
NPM. D2D022004**

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGAJUAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN.....	ix
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xxi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1. Teoritis	7
1.4.2. Praktis	7
1.5 Batasan Masalah	8

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Sistem Informasi	9
2.1.1 Model Kesuksesan Sistem	11
2.2 Aplikasi	16
2.3 Pajak	17
2.3.1 Pajak Daerah	17
2.3.2 Jenis-Jenis Pajak	19

2.3.3 Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)	20
2.3.4 Sistem Pemungutan Pajak.....	22
2.4 Pemerintah Daerah	22
2.4.1 Pengelolaan Keuangan Daerah	24
2.4.2 Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah	26
2.5 Kerangka Analisis.....	27
2.6 Penelitian Terdahulu	28

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2 Fokus Penelitian.....	30
3.3 Aspek dan Tolok Ukur Penelitian	31
3.4 Penentuan Informan	32
3.5 Waktu dan Tempat Penelitian	33
3.6 Jenis dan Sumber Data.....	33
3.7 Metode Pengumpulan Data.....	34
3.8 Analisis Data.....	37

BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

4.1 .Gambaran Umum Kabupaten Kepahiang	39
4.1.1 Ekonomi	41
4.1.2 Kondisi Geografis	43
4.2 .Badan Keuangan Daerah Kabupaten Kepahiang.....	45
4.2.1 Visi dan Misi Badan Keuangan Daerah Kabupaten Kepahiang	45
4.2.2 Tupoksi Badan Keuangan Daerah Kabupaten Kepahiang	46

4.2.3 Stuktur Organisasi Badan Keuangan Daerah Kabupaten Kepahiang.....	47
4.2.4 Tugas Pokok dan Fungsi Bidang Pendapatan.....	50
4.2.5 Kondisi Kinerja Unit Organisasi Saat	56

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Karakteristik Informan.....	59
5.2 Hasil Penelitian	62
5.2.1 Langkah Kerja Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang.....	75
5.2.2 Peningkatan Realisasi PBB-P2.....	77
5.2.3 Kualitas Sistem.....	80
5.2.4 Kualitas Informasi.....	86
5.2.5 Kualitas Layanan.....	90
5.3 Pembahasan	94
5.3.1 Kualitas Sistem Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang dalam Pelayanan Pembayaran PBB-P2.....	96
5.3.2 Kualitas Informasi Sistem Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang dalam Pelayanan Pembayaran PBB-P2.....	98
5.3.3 Kualitas Layanan Sistem Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang dalam Pelayanan Pembayaran PBB-P2.....	101

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	104
6.2 Saran	106

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pokok Ketetapan dan Realisasi PBB-P2 Kabupaten Kepahiang	5
Tabel 1.2 Realisasi PBB-P2 Kabupaten Kepahiang Secara Digital.....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1 Aspek dan Tolak Ukur Penelitian	31
Tabel 5.1 Realisasi PBB-P2 Kabupaten Kepahiang Secara Digital	79
Tabel 5.2 Data Kecepatan Akses Internet Kabupaten Kepahiang.....	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Analisis	27
Gambar 3.1 Komponen Analisis Data Model Interaktif	37
Gambar 4.1 Wilayah Administratif Pemerintah Kabupaten Kepahiang	44
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Badan keuangan Daerah Kabupaten Kepahiang	48
Gambar 5.1 <i>Screenshot</i> Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang.....	63
Gambar 5.2 <i>Screenshot</i> menu E-SPPT pada Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang	63
Gambar 5.3 <i>Screenshot</i> SPPT pada Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang	64
Gambar 5.4 <i>Screenshot</i> menu E-SPPT pada Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang	64
Gambar 5.5 <i>Screenshot</i> menu E-SPPT pada Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang	65
Gambar 5.6 <i>Screenshot</i> menu E-SPPT pada Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang	65
Gambar 5.7 <i>Screenshot</i> menu OSS pada Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang	66
Gambar 5.8 <i>Screenshot</i> menu Sicantik pada Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang	67
Gambar 5.9 <i>Screenshot</i> menu SIMBG pada Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang	68
Gambar 5.10 <i>Screenshot</i> menu CEK PBB pada Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang	69
Gambar 5.11 <i>Screenshot</i> menu BPHTB pada Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang	70
Gambar 5.12 <i>Screenshot</i> menu realisasi pajak pada Aplikasi Pajak Daerah	

Kabupaten Kepahiang	71
Gambar 5.13 <i>Screenshoot</i> menu tempat pembayaran pada Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang.....	72
Gambar 5.14 <i>Screenshoot</i> menu investasi pada Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang	73
Gambar 5.15 <i>Screenshoot</i> menu objek wisata pada Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang	74
Gambar 5.16 Alur pembayaran PBB P2 secara manual	75
Gambar 5.17 Alur pembayaran PBB P2 secara online	76
Gambar 5.18 Bukti Sukses Pembayaran PBB-P2 Yang Selesai	81
Gambar 5.19 Petugas Pajak Membantu Menggunakan Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kapahiang Dalam Pelayanan Pembayaran PBB-P2..	82
Gambar 5.20 <i>Screenshoot</i> Pencarian NOP yang tidak ditemukan pada Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang.....	83
Gambar 5.21 <i>Screenshoot</i> Surat Tanda Terima Setoran pada Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang	89

DAFTAR LAMPIRAN

1. Pedoman Wawancara	112
2. Foto Foto Penelitian	113

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara berkembang dan tingkat kesejahteraannya masih dalam tahap berkembang. Salah satu program yang dapat mendukung upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat adalah pembangunan nasional. Pembangunan nasional adalah suatu upaya untuk memperbaiki segala aspek kehidupan masyarakat serta merupakan proses pengembangan seluruh sistem ketatanegaraan nasional untuk mewujudkan tujuan nasional (Suharto, 2021:37).

Perkembangan sistem pemerintahan di Indonesia, dimana pemerintah Indonesia telah melalui banyak proses reformasi sektor publik dalam waktu yang relatif singkat, dan tujuan pelaksanaan otonomi daerah secara umum adalah untuk meningkatkan kemandirian daerah dan daya tanggap pemerintah, mengalami kemajuan yang sangat pesat. Menjawab kebutuhan masyarakat, meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan daerah, serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan keuangan daerah dan pelayanan publik (Mahmudi, 2018:37).

Penyelenggaraan pemerintahan bertujuan untuk menciptakan fungsi pelayanan publik yang prima. Tata kelola yang buruk menghambat pelayanan publik untuk berfungsi dengan baik. Terjadi pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan dari paradigma pemerintahan normal menjadi pemerintahan yang baik (Sedarmayanti, 2019:75). Terdapat berbagai kelemahan

dalam pelayanan publik saat ini, seperti kurang tanggap, kurang informasi, kurang aksesibel, kurang terkoordinasi, kurang birokratis, kurang mau mendengarkan keluhan, saran, dan permintaan masyarakat, serta kurang efisien dari segi kelembagaan. Struktur organisasi yang tidak fokus secara khusus pada pemberian pelayanan kepada masyarakat (Sedarmayanti, 2019: 73).

Salah satu inisiatif pemerintah adalah optimalisasi pelayanan publik melalui teknologi informasi. Perkembangan teknologi informasi Internet memberikan dampak positif bagi masyarakat, dan teknologi Internet dapat mengubah gaya hidup masyarakat tertinggal menuju masyarakat modern. Salah satu dampak positif dari perkembangan teknologi internet adalah semakin mudahnya pencarian informasi. Saat ini perkembangan teknologi Internet mengalami kemajuan yang sangat pesat, dan manfaat dari Internet tidak hanya dimanfaatkan oleh masyarakat awam, namun juga oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan individu. Pemerintah menggunakan Internet untuk memodernisasi layanan publik dengan harapan menciptakan administrasi publik yang lebih baik dan meningkatkan kualitas layanan.

Senada dengan kondisi yang serba digital sekarang ini Pemerintah Pusat melalui Kementerian Dalam Negeri membuat kebijakan aturan dengan menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 56 tahun 2021 tentang Tim Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah Provinsi dan Kabupaten / Kota Serta Tata Cara Implementasi Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD), dengan adanya aturan tersebut menjadi dasar dan semangat Pemerintah Kabupaten/Kota untuk melaksanakan dan menerapkan

elektronifikasi dan digitalisasi penerimaan pendapatan asli daerah (PAD). Dengan mengikuti perkembangan yang ada dan dalam rangka optimalisasi penerimaan pendapatan asli daerah (PAD) tentunya pemerintah daerah harus responsif dan inovatif dengan menyesuaikan perubahan dan perkembangan zaman yang ada, termasuk juga penerimaan melalui pajak.

Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dan telah diperbarui dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang HKPD (Hubungan Keuangan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah) menjadi pedoman baru bagi daerah Provinsi dan Kabupaten / Kota di Indonesia untuk memungut dan mengelola pajak daerah dan retribusi daerah, selain itu juga membawa paradigma baru dalam pengelolaan keuangan daerah, dimana daerah diberikan kewenangan untuk mengelola sendiri kegiatannya yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, penatausahaan, pelaporan, pertanggungjawaban, dan pengawasan keuangan daerah atau dengan kata lain, daerah berhak mengatur sumber daya daerahnya untuk pencapaian perencanaan yang diharapkan dengan adanya regulasi baru ini dapat memberikan nilai positif dan energi baru bagi pemerintah daerah untuk dapat menggali dan mengelola pendapatan asli daerah lebih baik dan optimal.

Pajak merupakan sumber pendapatan negara yang sangat penting bagi pelaksanaan dan peningkatan pembangunan nasional, yang berlangsung terus menerus dan berkesinambungan yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan bersama. Penerimaan pajak digunakan untuk keperluan belanja negara, seperti membiayai kebutuhan pemerintah dan pembangunan agar kesejahteraan rakyat

dapat ditingkatkan. Untuk dapat merealisasikan tujuan tersebut perlu memperhatikan masalah kemandirian suatu bangsa dan negara dalam pembiayaan pembangunan. Potensi yang bisa digunakan adalah dengan menggali sumber dana yang berasal dari dalam negeri berupa pajak. Pajak merupakan alternatif yang sangat potensial. Sebagai salah satu sumber penerimaan Negara yang sangat potensial, sektor pajak merupakan pilihan yang sangat tepat, selain karena jumlahnya yang relatif stabil juga merupakan cerminan partisipasi aktif masyarakat dalam membiayai pembangunan.

Dalam pengelolaan pajak, Pemerintah Daerah Kabupaten Kepahiang memanfaatkan sistem informasi untuk memudahkan masyarakat dalam membayar pajak. Untuk itu, sebagai upaya meningkatkan kinerja dan pelayanan kepada Masyarakat, maka Pemerintah Daerah Kabupaten Kepahiang melakukan inovasi dengan meluncurkan Sistem Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kapahiang sejak tahun 2021.

Dalam aplikasi Sistem Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kapahiang ini memuat menu dan fitur seperti: Cek Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), Realisasi, Pembayaran, Investasi dan Wisata, serta terdapat aplikasi *online* E-SPPT, E-STTS dan *My SPTPD*, sehingga masyarakat dapat memonitor secara mandiri untuk informasi pajaknya dan langsung dapat melakukan membayarkan secara digital (non-tunai) melalui *mobile banking* yang dimilikinya.

Tersedianya aplikasi tersebut diharapkan dapat memberikan layanan prima (*excelent service*) kepada masyarakat untuk membayar pajak, khususnya PBB-P2.

Namun faktanya penggunaan Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kapahiang ini belum maksimal dikarenakan kurangnya pemahaman masyarakat tentang pembayaran pajak secara *online*.

PBB-P2 di Kabupaten Kepahiang diharapkan menjadi sumber PAD yang paling prospek untuk ditingkatkan dibandingkan pajak dari sumber lain. PBB-P2 akan terus meningkat seiring dengan pertumbuhan penduduk, pertumbuhan ekonomi dan investasi dalam bentuk pembangunan rumah, tempat usaha, tempat wisata dan bangunan lainnya. Namun faktanya penerimaan pajak di Kabupaten Kepahiang masih belum sesuai dengan potensi yang ada dikarenakan penerimaan PBB-P2 belum sesuai dengan potensi yang ada. Dimana Pokok Ketetapan PBB-P2 yang diterbitkan Pemerintah daerah Kabupaten Kepahiang, sebagai berikut:

**Tabel 1.1
Pokok Ketetapan dan Realisasi PBB-P2 Kabupaten Kepahiang**

No	Tahun	Jumlah SPPT	Jumlah Pokok Ketetapan	Realisasi SPPT	Jumlah Realisasi	Sisa SPPT	Jumlah
1	2020	52.897	1.791.416.865	37.001	1.295.813.343	15.896	495.603.522
2	2021	55.218	2.335.521.981	32.771	1.511.875.727	22.447	823.646.256
3	2022	54.665	2.344.104.668	34.988	1.558.042.564	19.677	786.062.104
4	2023	54.359	2.648.610.125	31.433	1.692.639.794	22.926	955.970.331

Sumber: Badan Keuangan Daerah, 2024

Tabel 1.1 menjelaskan bahwa realisasi PBB – P2 Kabupaten Kepahiang dari tahun 2020 sampai dengan tahun 2023 tidak pernah mencapai jumlah pajak yang sesuai dengan ketetapan atau Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) PBB-P2 yang diterbitkan. Hal ini merupakan indikasi adanya permasalahan dalam penerimaan PBB-P2 di Kabupaten Kapahiang.

Adapun realisasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang yang diterima secara online dari tahun 2021 sampai dengan tahun 2023, sebagai berikut:

Tabel 1.2
Realisasi PBB-P2 Kabupaten Kepahiang Secara Digital

Tahun	Realisasi PBB P2 (Rp)	Realisasi Pembayaran Secara Digital (Rp)	Persentase (%)
2021	1.511.875.727	998.830	0,06
2022	1.558.042.564	17.269.434	1,10
2023	1.692.639.794	388.109.499	22,92

Sumber: Badan Keuangan Daerah, 2024

Tabel 1.2 menjelaskan bahwa realisasi pembayaran PBB P2 secara *Online* sudah menunjukkan peningkatan namun kontribusi masih di dominasi pembayaran secara manual, sedangkan kontribusi pembayaran PBB P2 secara *online* masih belum optimal / signifikan dimana di tahun 2021, 2022 dan tahun 2023, kontribusi pembayaran *online* masing-masing adalah 0,06%, 1,10% dan 22,92%.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pelayanan Pembayaran PBB-P2 berbasis Sistem Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Bagaimana Pelayanan Pembayaran PBB-P2 berbasis Sistem Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang?
2. Bagaimana respon masyarakat pada Pelayanan Pembayaran PBB-P2 berbasis Sistem Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Pelayanan Pembayaran PBB-P2 berbasis Sistem Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis respon masyarakat pada Pelayanan Pembayaran PBB-P2 berbasis Sistem Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Teoritis

Adapun secara teoritis manfaat penelitian ini, sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan penulis terkait sistem Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang.
2. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi dan referensi bagi bidang ilmu pengetahuan, khusus bagi peneliti lain yang tertarik dengan penelitian sejenis.

1.4.2 Praktis

Adapun secara praktis manfaat penelitian ini, sebagai berikut:

1. Penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman dan informasi kepada masyarakat di Kabupaten Kepahiang dalam penggunaan Sistem Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang, khususnya Pelayanan Pembayaran PBB-P2.

2. Selain itu, sebagai bahan masukan bagi Badan Keuangan Daerah Kabupaten Kepahiang dalam melakukan pengelolaan dan peningkatan pelayanan PBB-P2.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini berupa Pelayanan Pembayaran PBB-P2 berbasis Sistem Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang dilihat dari kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

Bab ini membahas dan menyajikan berbagai literatur tentang dasar teori yang terkait dengan topik penelitian yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini. Berikut adalah tinjauan teori yang telah dirangkai oleh peneliti yang menjelaskan tentang sistem informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi, penelitian terdahulu, dan kerangka analisis.

2.1 Sistem Informasi

Hasyim (2018:54) mengatakan sistem informasi adalah sistem buatan yang umumnya terdiri dari kumpulan komponen komputerisasi konvensional yang dibuat untuk mengumpulkan, menyimpan, dan mengelola data serta memberikan informasi keluaran kepada pengguna. Jogiyanto (2018: 182) lebih lanjut menjelaskan bahwa sistem informasi biasanya mempunyai komponen seperti perangkat keras dan perangkat lunak yang dapat menyimpan file arsip dan kumpulan data yang disimpan yang mengacu pada mekanisme dan kebijakan untuk mengoperasikan sistem informasi. Sistem informasi adalah kombinasi perangkat keras, perangkat lunak, dan pengguna yang mengubah data menjadi informasi untuk pengambilan keputusan. Lebih lanjut Jogiyanto (2018:183) menjelaskan bahwa sistem mempunyai komponen-komponen yang bertugas untuk saling mendukung dan memberikan informasi yang telah diolah sebelumnya.

Jogiyanto (2018: 181) menyatakan bahwa sistem informasi adalah gabungan dari beberapa teknologi berbasis komputer yang bekerja sama berdasarkan suatu proses kerja tertentu dan mengolah data menjadi informasi untuk mendukung pengambilan keputusan; Disebutkannya suatu kerangka kerja yang memfasilitasi koordinasi antar sistem informasi. Lebih lanjut Hasyim (2018: 54-55) menyatakan bahwa komputer kini menunjang pekerjaan manusia sehingga membantunya menjadi lebih praktis dan efisien. Komputer sangat membantu dalam mempermudah tugas-tugas administrasi dan membuat penggajian menjadi lebih akurat, cepat dan tepat waktu.

Sistem informasi terdiri dari beberapa elemen atau komponen yang menyediakan informasi, menghasilkan produk, dan memecahkan masalah pengambilan keputusan bagi pengguna, dan yang memungkinkan pengguna dalam sistem informasi untuk memproses dan mengelola data untuk menghasilkan informasi, saya akan mewujudkannya. Sistem ini mempunyai tiga komponen yaitu (Jogiyanto, 2018: 184).

1. Perangkat keras yang terdiri dari komputer dan peralatannya dan jaringan komunikasi seperti modem dan wifi.
2. Perangkat lunak yang terdiri dari program yang menjalankan proses kerja pada komputer.
3. Manusia merupakan unsur orang yang menjalankan sistem informasi manajemen.

2.1.1 Model Kesuksesan Sistem

DeLone dan McLean (2003:17) menjelaskan model kesuksesan sistem terdiri dari yaitu:

1. Kualitas Sistem

Kualitas sistem dapat digunakan sebagai acuan terhadap sistem yang dimiliki oleh sebuah perusahaan yang dapat digunakan untuk mengatur kualitas pelayanan barang dan jasa (Popoola & Chinomona, 2014). Kualitas sistem informasi yang digunakan dalam perusahaan, berkaitan dengan sistem informasi yang diterapkan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan pemakai sehingga dapat digunakan untuk mengolah data menjadi suatu informasi yang berkualitas dan berguna bagi pemakai informasi tersebut (Armelia dan Elvira, 2020111).

Kualitas sistem infomasi menfokuskan pada kinerja komponen sistem informasi yaitu seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, manusia, prosedur, basis data, jaringan komunikasi, data, aktivitas, jaringan dan teknologi dari sistem informasi dalam menghasilkan informasi untuk para pengguna dan kualitas sistem informasi dapat dilihat pada informasi finansial yang diterima oleh para pengguna apakah telah mencukupi atau bahkan melebihi dari yang dibutuhkan.

Menurut DeLone dan McLean (2003:17) menjelaskan bahwa Kualitas sistem informasi merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri. Tananjaya (2012:41) menyatakan bahwa: Kualitas sistem informasi merupakan kualitas suatu produk atau

pelayanan yang pada umumnya diukur berdasarkan kecocokan pemakai dengan sistem informasi tersebut, dimana sistem informasi mampu diaplikasikan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pemakai.

Kualitas sistem informasi juga didefinisikan oleh Davis (2011:17) sebagai berikut: “Kualitas sistem informasi didefinisikan sebagai *perceived ease of use* yang merupakan seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas informasi sistem itu sendiri, baik software maupun hardware. Kualitas sistem adalah performa dari sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna. Kualitas sistem diukur secara subyektif oleh pemakai, sehingga kualitas sistem yang digunakan adalah kualitas sistem persepsian (*perceived system quality*).

Indikator dari Livari (2005:42) terdiri dari enam skala pengukuran, yaitu, fleksibilitas sistem, integrasi sistem, waktu respons, koreksi kesalahan, aksesibilitas, dan bahasa. Kualitas sistem informasi yang digunakan dalam perusahaan, berkaitan dengan sistem informasi yang diterapkan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan pemakai sehingga dapat digunakan untuk mengolah data menjadi suatu informasi yang berkualitas dan berguna bagi pemakai informasi tersebut (Armelia dan Elvira, 2020:11). Kualitas sistem adalah *performa* dari sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak,

kebijakan, prosedur dari sistem informasi untuk dapat menyediakan kebutuhan pengguna (Kusrini dan Andri, 2019:52).

Wintana, dkk (2021:120) indikator kualitas sistem adalah: Kecepatan respon, fleksibilitas, dan kemudahan penggunaan. Livari (2005:32) menjelaskan terdiri dari enam skala pengukuran kualitas sistem yaitu, fleksibilitas sistem, integrasi sistem, waktu respon, koreksi kesalahan, aksesibilitas dan bahasa.

2. Kualitas Informasi

Harianto (2012:31) menjelaskan bahwa sistem informasi adalah suatu sistem dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan informasi yang diperlukan untuk pengambilan keputusan. Menurut Taufiq (2018:27) kualitas sistem informasi merupakan ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri dan kualitas informasi yang diinginkan informasi karakteristik produk.

Kualitas informasi digunakan untuk mengukur informasi yang dihasilkan dari suatu sistem informasi dengan kualitas yang dapat memberikan nilai bagi pengguna sistem tertentu dengan karakteristik informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna (Budiartha, 2016:31). Kualitas informasi menunjukkan kualitas produk yang dihasilkan oleh sistem informasi. Semakin baik kualitas informasi akan semakin

mempengaruhi keputusan yang diambil oleh pengguna (Raminda & Ardini, 2014:94). Kualitas informasi mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi. Sama halnya dengan kualitas sistem, kualitas informasi yang dimaksud adalah kualitas informasi yang diukur secara subyektif oleh pemakai yang selanjutnya disebut sebagai kualitas informasi persepsi (*perceived information quality*).

Indikator yang digunakan survei ini adalah dari Livari (2005:45) yang menggunakan enam skala pengukuran: Kelengkapan, akurasi, keandalan, data terus diperbarui dan dalam bentuk *output*. Kualitas informasi adalah hal yang diharapkan oleh pengguna ketika menggunakan sistem dan Kualitas informasi yang baik, akan meningkatkan kepuasan pengguna. Kualitas informasi yang buruk akan membuat konsumen melakukan usaha lebih untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan ini akan menambah biaya yang akan dikeluarkan oleh pembeli, sehingga akan menurunkan kepuasan (Jung et al., 2019:54). Menurut Taufiq (2018:27) kualitas sistem informasi merupakan ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri dan kualitas informasi yang diinginkan informasi karakteristik produk.

Wintana, dkk (2021:120) indikator kualitas informasi adalah: Ketepatan waktu, keringkasan, dan mudah dipahami. Livari menjelaskan bahwa (2005:37) kualitas informasi menggunakan enam skala pengukuran: Kelengkapan, akurasi, keandalan, data terus diperbarui dan dalam bentuk *output*.

3. Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan adalah hasil dari pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterimanya. Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (Batinggi dan Badu, 2009:29). Lebih lanjut Tjiptono (2007:251) menjelaskan bahwa kualitas jasa/pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Menurut Kotler (2010:211), Kualitas adalah total fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. DeLone dan McLean (2003:17), menyatakan terdapat tiga faktor yang mempengaruhi kualitas layanan: jaminan kualitas sistem, empati sistem bagi pengguna, daya tanggap atau kualitas *respons system*.

Tjiptono (2018:251) menjelaskan kualitas pelayanan menitikberatkan pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaian dalam memenuhi harapan pelanggan. Menurut Kotler (2020: 211), kualitas adalah sekumpulan ciri dan karakteristik suatu produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan tersurat maupun tersirat. Scott et al., (2020: 32) menjelaskan bahwa Kualitas layanan adalah kualitas dukungan yang diterima pengguna sistem dari pengembang

sistem, dan kualitas layanan terutama empati sangat penting dalam praktik dan pengembangan situs web e-gov.

Wintana, dkk (2021:120) indikator kualitas layanan adalah: Daya tanggap, jaminan dan empati. Livari (2005:43) menjelaskan bahwa indikator kualitas layanan dapat dilihat dari jaminan kualitas sistem, empati sistem bagi pengguna, daya tanggap atau kualitas *respons system*.

2.2 Aplikasi

Jogiyanto (2018: 12) menggambarkan aplikasi sebagai penggunaan instruksi-instruksi di dalam komputer yang disusun sedemikian rupa sehingga komputer dapat mengubah *input* menjadi *output*. Herlambang (2020: 121), data adalah fakta atau peristiwa yang dapat berupa angka atau kode tertentu.

Menurut Kristanto (2019: 31), penerapan adalah penggunaan atau penerapan konsep yang sedang dibahas. Aplikasi juga dapat diartikan sebagai program komputer yang dibuat untuk membantu orang melakukan tugas tertentu. Aplikasi perangkat lunak yang dirancang untuk tugas tertentu dapat dikategorikan menjadi dua jenis: a. Aplikasi perangkat lunak khusus, program yang mencakup dokumentasi yang dirancang untuk melakukan tugas tertentu. Sebuah program yang mencakup dokumentasi yang dirancang untuk mengatasi jenis masalah tertentu.

2.3 Pajak

Menurut Mardiasmo (2018: 1), pajak merupakan kontribusi yang sah yang dibayarkan oleh warga negara kepada kas negara tanpa membayar imbalan apa pun, yang langsung dipertanggungjawabkan dan dapat digunakan untuk membayar pengeluaran-pengeluaran umum. Pajak mempunyai komponen yaitu:

1) Kontribusi warga negara kepada negara. Negara mempunyai hak untuk memungut pajak. Sumbangan tersebut berbentuk uang (bukan barang), 2) Menurut hukum. Pemungutan pajak didasarkan pada atau menurut ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaannya, dan 3). Tidak ada pertimbangan atau kompensasi dari negara-negara dimana pesanan segera tersedia. Dalam membayar pajak, negara tidak dapat membuktikan adanya pelanggaran terhadap kepentingan pribadi. Digunakan untuk membiayai APBN. Digunakan untuk pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat umum.

2.3.1 Pajak Daerah

Pajak daerah merupakan kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi maupun badan yang bersifat memaksa, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesarbesarnya kemakmuran rakyat (Mardiasmo 2018:12). Lebih lanjut Bohari, 2019:23) menjelaskan pajak daerah adalah iuran pada negara yang dapat dipaksakan yang terhutang oleh wajib pajak membayarnya menurut peraturan-peraturan dengan tidak dapat prestasi

yang langsung dapat ditunjuk, yang gunanya, untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum yang berhubungan dengan tugas.

Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah dalam pasal 1 dijelaskan bahwa pajak daerah merupakan pungutan yang dilakukan oleh pemerintah yang merupakan kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pajak memiliki unsur-unsur Iuran dari rakyat kepada negara, bahwa yang berhak memungut pajak hanyalah negara dan iuran tersebut berupa uang (bukan barang). Berdasarkan Undang-Undang, pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan Undang-Undang serta aturan pelaksanaannya, dan Tanpa jasa timbal balik atau kontraprestasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah serta digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, lalu pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

Pajak merupakan salah satu sumber pembiayaan pembangunan di semua negara. Oleh karena itu, perlu adanya pengaturan tentang perpajakan yang mampu menjamin adanya efisiensi dan efektivitas pengelolaan pajak. Reformasi pajak sebagai bagian dari reformasi

ekonomi di Indonesia merupakan suatu usaha untuk mengelola sumber-sumber keuangan negara. Secara umum, reformasi pajak adalah proses perubahan atas sistem (perpajakan) yang ada, yang tidak sesuai dengan kondisi yang berkembang mengarah pada sistem yang lebih baik.

Pajak daerah yang ditentukan oleh pemerintah daerah propinsi disebut juga pajak daerah propinsi dan di pemerintah daerah tingkat Kabupaten/Kota disebut pajak daerah Kabupaten / Kota. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah pasal 4, pajak yang dipungut oleh Pemerintah Kabupaten / Kota terdiri atas : Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2), Bea Perolehan Hak atas Tanah dan, Pajak Barang jasa Tertentu (Makanan dan/atau minuman, tenaga listrik, jasa perhotelan, jasa parkir; dan jasa kesenian dan hiburan), Pajak reklame, Pajak Air Tanah, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, Pajak Sarang Burung Walet, Opsen Pajak Kendaraan Bermotor dan Opsen Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

2.3.2 Jenis-jenis pajak

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah menjelaskan jenis-jenis pajak, sebagai berikut:

1. Pajak yang dipungut oleh pemerintah provinsi terdiri atas:
 - a. Pajak Kendaraan Bermotor
 - b. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor
 - c. Pajak Alat Berat
 - d. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor
 - e. Pajak Air Permukaan
 - f. Pajak Rokok
 - g. Opsen Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan.
2. Pajak yang dipungut oleh pemerintah kabupaten/kota terdiri atas:
 - a. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan
 - b. Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan
 - c. Pajak Barang Jasa Tertentu
 - d. Pajak Reklame
 - e. Pajak Air Tanah
 - f. Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan
 - g. Pajak Sarang Burung Walet
 - h. Opsen Pajak Kendaraan Bermotor
 - i. Opsen Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor

2.3.3 Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)

Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan perkotaan (PBB-P2) adalah pajak atas bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikelola dan/atau dimanfaatkan oleh orang perseorangan atau organisasi. Namun, tidak

termasuk lahan yang digunakan untuk perkebunan, kehutanan, atau kegiatan usaha dan pertambangan (UU No.28 Tahun 2009 tentang pajak dan retribusi daerah). Undang-Undang Nomor 01 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Pusat dan Daerah mengatur bahwa Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (selanjutnya disebut PBB-P2) dipungut atas tanah dan/atau bangunan yang dimiliki dan dikelola.

Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (selanjutnya disebut PBB-P2) adalah pajak atas bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikelola dan/atau dimanfaatkan oleh orang perseorangan atau badan hukum (perkebunan, kehutanan dan (tidak termasuk pajak dalam kegiatan usaha pertambangan (Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia tentang Pedoman Penilaian Pajak Bumi dan Bangunan di Perdesaan dan Perkotaan No.208/PMK.07/2018).

Ali dan Harjo (2021) mengatakan pajak bumi dan bangunan adalah pajak yang bersifat kebendaan dan besarnya pajak terutang ditentukan oleh keadaan objek yaitu bumi/tanah dan/bangunan dengan tetap memperhatikan azas kemudahan dan kesederhanaan, mudah dimengerti dan adil, dan adanya kepastian dalam hukum serta menghindari pajak berganda. Jadi dari pengertian-pengertian tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa Pajak Bumi Bangunan Perdesaan Perkotaan adalah pajak yang dikenakan atas bumi dan bangunan, besarnya pajak ditentukan oleh keadaan objek yaitu bumi/tanah/bangunan.

2.3.4 Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pengumpulan pajak menurut Mardiasmo (2018:59), yaitu: 1) Sistem pemeringkatan resmi. Suatu sistem pemungutan pajak yang besarnya pajak yang dibayar atau terutang oleh Wajib Pajak ditentukan oleh fiskus (dalam hal ini Wajib Pajak bersifat pasif), 2) Sistem laporan mandiri. Sistem pemungutan pajak yang memberikan kewenangan kepada wajib pajak untuk menghitung besarnya pajak yang terutang. Dalam sistem ini, wajib pajak harus terlibat aktif dalam menghitung, membayar, dan melaporkan pajak pusat dan nasional kepada Departemen Pendapatan dan Pendapatan Negara. Pajak dibayarkan kepada organisasi instansi daerah yang ditunjuk sebagai pengelola pajak daerah, 3) Dengan sistem retensi. Suatu cara pemungutan pajak dimana pihak ketiga menghitung besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

2.4 Pemerintah Daerah

Menurut Pasal 1 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, yang dimaksud dengan pemerintahan daerah adalah pemerintahan daerah dan DPRD tunduk pada asas otonomi dan kewajiban subsider berdasarkan asas otonomi sebesar-besarnya dalam lingkup lembaga dan asasnya, .artinya menyelenggarakan urusan politik berdasarkan Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana ditetapkan dengan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Sesuai dengan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, pemerintah daerah mempunyai kekuasaan untuk mengatur sendiri dan mengurus urusan pemerintahan sesuai dengan prinsip otonomi. Pemberian otonomi luas kepada daerah dimaksudkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan umum melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan partisipasi masyarakat. Terlebih lagi, otonomi daerah yang luas mendorong daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, kesetaraan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan, serta potensi dan keberagaman daerah dalam sistem negara kesatuan Republik Indonesia, saya harap.

Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan otonomi daerah, pemerintah daerah perlu memperhatikan hubungan antar lembaga pemerintah dengan pemerintah daerah, serta potensi dan keanekaragaman daerah. Aspek hubungan kewenangan memperhatikan kekhususan daerah dan keberagaman dalam sistem negara kesatuan Republik Indonesia. Hubungan keuangan, pelayanan publik, aspek pemanfaatan sumber daya alam (SDA) dan sumber daya lainnya akan terlaksana secara adil dan harmonis. Selain itu, penting untuk mempertimbangkan peluang dan tantangan dalam persaingan global dan memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Untuk dapat melaksanakan tugas tersebut, daerah diberikan kewenangan yang sebesar-besarnya, disertai dengan pemberian hak dan kewajiban untuk melaksanakan otonomi daerah dalam kerangka kesatuan pemerintahan nasional.

2.4.1 Pengelolaan Keuangan Daerah

Pengelolaan keuangan daerah merupakan keseluruhan kegiatan yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, penatausahaan, pelaporan, dan pertanggungjawaban serta pengawasan keuangan daerah. Pengelolaan keuangan daerah dilaksanakan dalam suatu sistem yang terintegrasi yang diwujudkan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang setiap tahun ditetapkan dengan Peraturan Daerah. (Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 77 Tahun 2020 Tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah). Tahapan yang harus dilakukan dalam pengelolaan keuangan daerah adalah sebagai berikut: (Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 77 Tahun 2020 Tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah).

1. Perencanaan Pengelolaan Keuangan Daerah Yang harus diperhatikan dalam perencanaan adalah penetapan secara jelas tujuan dan sasaran, hasil dan manfaat, serta indikator kinerja yang ingin dicapai. Selain itu, harus diperhatikan penetapan prioritas kegiatan dan perhitungan beban kerja, serta penetapan harga satuan yang rasional.
2. Pelaksanaan dan Penatausahaan Keuangan Daerah Kepala daerah selaku pemegang kekuasaan penyelenggaraan pemerintah daerah adalah juga pemegang kekuasaan dalam pengelolaan keuangan daerah. Selanjutnya kekuasaan tersebut dilaksanakan oleh Kepala Satuan Kerja Pengelola Keuangan Daerah selaku Pejabat Pengelola Keuangan Daerah dan dilaksanakan oleh Satuan Kerja Perangkat

Daerah selaku pejabat Pengguna Anggaran/Barang daerah di bawah koordinasi Sekretaris Daerah. Pemisahan ini memberikan kejelasan dalam pembagian wewenang dan tanggungjawab, terlaksananya mekanisme checks and balances serta untuk mendorong upaya peningkatan profesionalisme dalam penyelenggaraan tugas pemerintah.

3. Pelaporan dan Pertanggungjawaban Dalam rangka pengelolaan keuangan daerah yang akuntabel dan transparan, pemerintah daerah wajib menyampaikan pertanggungjawaban berupa Laporan Realisasi Anggaran, Laporan Operasional, Laporan Arus Kas, Laporan Perubahan Ekuitas, Neraca, Laporan Perubahan Saldo Anggaran Lebih, Neraca, dan Catatan atas Laporan Keuangan. Laporan keuangan dimaksud disusun sesuai dengan Standar Akuntansi Pemerintah.
4. Pengawasan pengelolaan keuangan daerah berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan. Sebelum dilaporkan kepada masyarakat melalui Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, laporan keuangan perlu diperiksa terlebih dahulu oleh Badan Pemeriksa Keuangan.

2.4.2 Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah

Dana perimbangan yang dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah yang disebut sebagai transfer ke daerah (TKD) terdiri :

- 1) Dana Bagi Hasil
- 2) Dana Alokasi Umum
- 3) Dana Alokasi Khusus
- 4) Dana Otonomi Khusus
- 5) Dana Keistimewaan
- 6) Dana Desa

Dana bagi hasil pusat bersumber dari pajak dan sumber daya alam, yang didalamnya menyebutkan bagian yang diperoleh dari pajak terdiri:

- a. Pajak Penghasilan
- b. Pajak Bumi dan Bangunan dan
- c. Cukai hasil tembakau

Sedangkan dari sumber daya alam terdiri atas:

- 1) Kehutanan
- 2) Mineral dan batu bara
- 3) Minyak bumi dan gas bumi
- 4) Panas bumi
- 5) Perikanan

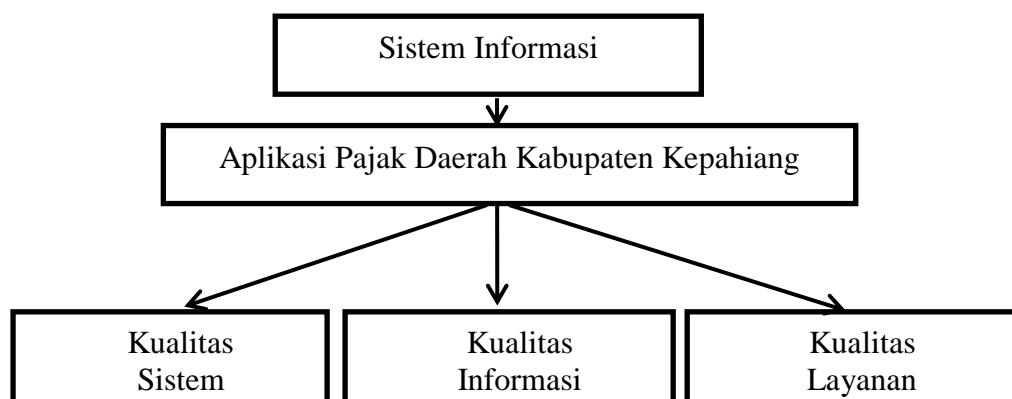
Adapun bagi hasil pajak provinsi terdiri atas:

- a) Pajak bahan bakar kendaraan bermotor
- b) Pajak air permukaan dan
- c) Pajak rokok

Dana alokasi umum dialokasikan dengan tujuan mengurangi ketimpangan kemampuan keuangan dan layanan publik antar daerah yang berfungsi pemeratan antar daerah dengan tujuan semua daerah memiliki kemampuan yang relatif sama untuk membiayai pengeluarannya dalam pelaksanaan azas desentralisasi. Dana alokasi umum dialokasikan berdasarkan suatu rumus yang memasukkan unsur potensi penerimaan daerah dan kebutuhan objektif pengeluaran daerah dan dengan memperhatikan ketersediaan dana APBN.

2.5 Kerangka Analisis

Pelayanan Pembayaran PBB-P2 berbasis Aplikasi Sistem Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang, di uraikan pada Gambar berikut:



Gambar 2.1
Kerangka Analisis

2.6 Penelitian Terdahulu

Beberapa kajian survei sebelumnya yang telah dilakukan sehubungan dengan penelitian yang dilakukan ditunjukkan pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Tahun	Judul	Hasil Penelitian
1	Agustina, (2019)	Model delone dan mclean untuk menguji kesuksesan aplikasi mobile penerimaan mahasiswa baru	Aplikasi mobile PMB sudah efektif sistem dan infromasi yang dihasilkan
2	Armelia dan Elvira. (2020).	Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pajak (Studi Kasus pada aplikasi SAMBARA di Jawa Barat)	Terdapat pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pajak
3	Putri (2019)	The influence of system quality, information quality, e-service quality and perceived value on Shopee consumer loyalty in Padang City	<ul style="list-style-type: none">- Ada pengaruh sistem informasi pada pelayanan <i>online</i>- Ada pengaruh kualitas pelayanan pada pelayanan <i>online</i>

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan suatu cara ataupun landasan dalam sebuah penelitian. Penelitian ini dilakukan guna mengetahui Pelayanan Pembayaran PBB-P2 berbasis Sistem Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Pada bab ini peneliti menjelaskan tentang pendekatan penelitian, fokus dan aspek penelitian, tempat penelitian, teknik pengumpulan data, pemilihan informan, dan teknik analisis data yang digunakan untuk mengkaji fenomena sosial yang diamati.

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian berjenis kualitatif, dimana dalam penelitian kualitatif bertujuan untuk melakukan analisis secara mendalam suatu permasalahan yang terjadi, apa dan bagaimana permasalahan tersebut terjadi (Molleong (2018:62). Pendekatan penelitian kualitatif mengungkapkan proses kejadian secara mendetail, terstruktur, sistematis dan terkontrol sehingga dengan menggunakan metode kualitatif ini peneliti dapat mengetahui bagaimana realitas sosial yang terjadi di lapangan.

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik (utuh), dengan mendeskripsikan data dalam bentuk kata-kata dan bahasa dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Dalam penelitian kualitatif data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka melainkan

data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan memo, gambar (foto) dan dokumen resmi lainnya (Handari, 2018:33).

Selain itu penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan berdasarkan paradigma, strategi dan implementasi model secara kualitatif. Bawa ciri penelitian kualitatif adalah tidak adanya hipotesis yang spesifik pada saat penelitian dimulai, hipotesis ada pada tahap-tahap penelitian, setelah di konfrontasikan dengan data yang diperoleh peneliti selama penelitian tersebut. Moleong (2018:54) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif berakar pada latar ilmiah sebagai keutuhan yang mengandalkan manusia sebagai alat penelitian.

Penelitian ini akan dilakukan dengan analisis Pelayanan Pembayaran PBB-P2 berbasis Sistem Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang yang meliputi, kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan. Langkah yang akan dilakukan peneliti melalui pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan terkait kualitas sistem yang dilihat dari kecepatan respon, flexibilitas dan kemudahan penggunaan, kualitas informasi dilihat dari ketepatan waktu, keringkasan dan mudah dipaham serta kualitas layanan dilihat dari daya tanggap, jaminan keamanan dan empati Sistem Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah Pelayanan Pembayaran PBB-P2 berbasis Sistem Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang dan respon masyarakat dilihat dari kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan. Peneliti

menggunakan teori Wintana (2021) dimana indikator kualitas sistem Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang dilihat dari kecepatan respon, flexibilitas dan kemudahan penggunaan. Adapun indikator kualitas informasi pada Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang dilihat dari ketepatan waktu, keringkasan dan mudah dipahami. Untuk kualitas layanan Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang dilihat dari daya tanggap, jaminan keamanan dan empati.

3.3 Aspek dan Tolok Ukur Penelitian

Adapun yang menjadi aspek dan tolok ukur Pelayanan Pembayaran PBB-P2 berbasis Sistem Aplikasi Pajak Kabupaten Kepahiang Daerah dilihat dari kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan, sebagai berikut:

Tabel 3.1
Aspek dan Tolok Ukur Penelitian

Fokus	Aspek-Aspek	Tolok Ukur	Sumber
Pelayanan Pembayaran PBB-P2 berbasis Sistem Aplikasi	Kualitas Sistem	<ul style="list-style-type: none"> - Kecepatan respon Aplikasi Pajak Daerah - Flexibelitas Aplikasi Pajak Daerah - Kemudahan penggunaan Aplikasi Pajak Daerah 	Wintana, dkk (2021:120) dan Livari (2005:32)
	Kualitas Informasi	<ul style="list-style-type: none"> - Ketepatan waktu Aplikasi Pajak Daerah - Keringkasan Aplikasi Pajak Daerah - Aplikasi Pajak Daerah Mudah dipahami. 	Wintana, dkk (2021:120) dan Livari (2005:37)
	Kualitas Layanan	<ul style="list-style-type: none"> - Daya tanggap Aplikasi Pajak Daerah - Jaminan Aplikasi Pajak Daerah - Empati Aplikasi Pajak Daerah 	Wintana, dkk (2021:120) dan Livari (2005:43)

Sumber: Penelitian, 2023

3.4 Penentuan Informan

Informan penelitian ini meliputi (1) informan kunci, yang mengetahui dan mempunyai berbagai informasi dasar yang diperlukan untuk penelitian, dan (2) informan pokok, yang menjadi subjek penelitian, meliputi berbagai jenis seperti orang yang terlibat langsung dalam interaksi sosial; melibatkan informan tambahan, yaitu orang-orang yang tidak terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diselidiki namun dapat memberikan informasi (Sugiyono, 2018:41).

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Artinya informan mencakup orang yang memang mewakili dari sejumlah informan dalam penelitian. Informan ini juga mewakili atas informasi yang dimana peneliti butuhkan. Dalam penelitian ini, peneliti menentukan informan penelitian berdasarkan fokus permasalahan dengan mempertimbangkan pihak-pihak tersebut dapat memberikan informasi dan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini yang berkaitan dengan pembayaran PBB-P2 secara *online* dengan aplikasi pajak Daerah Kabupaten Kepahiang.

Adapun Kriteria dalam penentuan Informan di tentukan berdasarkan:

1. Usia wajib pajak, dimana rentang usia yang dipilih dari usia 25 (dua puluh lima) tahun sampai dengan 40 (empat puluh tahun).
2. Pengalaman informan dalam menggunakan aplikasi, dalam hal ini informan dipilih karena pernah menggunakan Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang.

3. Memiliki *mobile banking*, Informan yang dipilih karena memiliki fasilitas *mobile banking* dan telah berpengalaman bertransaksi dengan menggunakan *mobile banking*.

Informan kunci pada penelitian ini adalah Kepala Badan Keuangan daerah dan Petugas PBB-P2 Badan Keuangan daerah Kabupaten Kepahiang, sedangkan informan pokok pada penelitian ini adalah 1 orang pertugas PBB-P2 Desa / Kelurahan Kabupaten Kepahiang dan masyarakat yang membayar PPB-P2 menggunakan Sistem Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang.

Adapun rincian informan di dalam penelitian ini yaitu:

1. 1 orang Kepala Badan Keuangan Daerah Kabupaten Kepahiang
2. 1 orang petugas PBB-P2 Badan Keuangan Daerah Kabupaten Kepahiang.
3. 1 orang petugas PBB-P2 di Desa/Kelurahan Kabupaten Kepahiang.
4. 5 orang masyarakat yang membayar PPB-P2 menggunakan Sistem Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang.

3.5 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini telah dilakukan pada Bulan Juni Tahun 2024 dan dilaksanakan pada Badan Keuangan Daerah Kabupaten Kepahiang.

3.6 Jenis dan Sumber Data

Data primer dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi lapangan dan wawancara dengan beberapa informan. Sedangkan data sekunder yang diambil

dari profil dan dokumen-dokumen yang dibutuhkan untuk keperluan penelitian yang ada pada Badan Keuangan Daerah dimana lokasi penelitian dilakukan.

3.7 Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yaitu melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam penelitian kali ini, pengumpulan data dilakukan dengan setting alamiah (*natural setting*) dengan menggunakan data primer dan data sekunder.

1. Wawancara

Wawancara adalah suatu bentuk komunikasi verbal untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan-pertanyaan kepada responden yang dilakukan secara lisan (Nasution, 2020:64). Teknik ini diperlukan untuk menggali dan memperoleh informasi yang lebih mendalam tentang kemampuan kerja pegawai meninjau pengetahuan kerja, keterampilan kerja dan pemahaman terhadap pekerjaan.

Nasir (2019: 64) mengartikan wawancara sebagai suatu proses memperoleh informasi untuk keperluan penelitian melalui tanya jawab pribadi antara penanya atau pewawancara dengan responden dengan menggunakan alat yang disebut pedoman wawancara. Wawancara akan dilakukan secara semi terstruktur, seperti menggunakan panduan wawancara dengan daftar pertanyaan, namun peneliti telah melakukan penelitian mendetail di luar panduan wawancara.

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan wawancara mendalam kepada beberapa informan penelitian dan wawancara yang dilakukan terkait Pelayanan Pembayaran PBB-P2 berbasis Sistem Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang. Dalam penelitian ini wawancara dapat diberi pengertian sebagai upaya tanya jawab yang dilakukan oleh peneliti secara informal dalam mendukung dan memberikan data terkait penelitian tersebut. Dalam hal ini wawancara dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada narasumber dengan menyusun pedoman wawancara. Dimana dalam wawancara ini dilakukan penggalian informasi terkait tolok ukur terhadap aspek kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan pada Sistem Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang.

2. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data mengamati secara langsung objek. Menurut Hasan (2022:19), observasi adalah pemilihan, modifikasi, pencatatan, dan pengkodean berbagai tindakan dan situasi yang berkaitan dengan suatu organisasi menurut tujuan empiris .Metode observasi adalah pengumpulan data secara sadar dan sistematis tentang fenomena sosial dan gejala fisik untuk kemudian dicatat. Dalam konteks penelitian ini, penulis terjun langsung ke lapangan sebagai partisipan (pengamat partisipatif) untuk mencari dan memperoleh data yang relevan dengan fokus penelitian (Hasan, 2022: 19).

Observasi dalam penelitian dilakukan dengan mengamati kegiatan Pelayanan Pembayaran PBB-P2 berbasis Sistem Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang. Metode ini digunakan dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap fenomena-fenomena yang terjadi pada obyek penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti telah melakukan observasi partisipatif, yaitu dengan turun langsung ke tempat penelitian terkait. Selain itu, juga dilakukan pencatatan tentang hasil pengamatan yang berkaitan erat dengan masalah yang diteliti, yaitu tentang Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) berbasis Sistem Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kapahiang. Observasi juga dilakukan langsung kepada informan, dimana peneliti melihat secara langsung informan menggunakan Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kapahiang dan menerima respon dan tanggapan yang disampaikan secara langsung oleh informan.

3. Dokumentasi

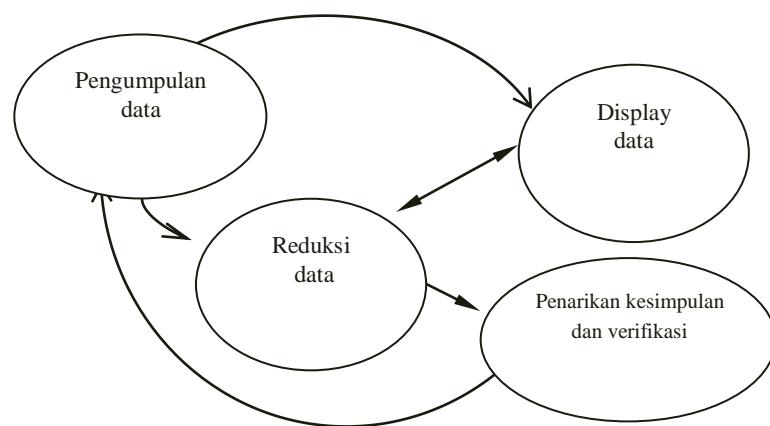
Kajian dokumen merupakan sarana pembantu peneliti dalam mengumpulkan data atau informasi dengan mengambil laporan dan membaca surat-surat, pengumuman, iktisar rapat, pernyataan tertulis kebijakan tertentu dan bahan-bahan tulisan lainnya. Metode pencarian data ini sangat bermanfaat karena dapat dilakukan tanpa mengganggu obyek atau suasana penelitian. Dengan mempelajari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan masalah penelitian, peneliti dapat mengecek data yang telah terkumpul. Pengumpulan data sebaiknya dilakukan secara bertahap

dan sebanyak mungkin peneliti berusaha untuk mengumpulkan data (Nasir, 2019:71).

Dalam penelitian ini, peneliti memperoleh dan mendapatkan dokumen-dokumen yang mendukung informasi terkait Pelayanan Pembayaran PBB-P2 berbasis sistem Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kapahiang dari Badan Keuangan Daerah Kabupaten Kepahiang, selain itu peneliti juga mendapatkan dokumen - dokumen lain yang dibutuhkan untuk penelitian ini.

3.8 Analisis Data

Analisa data setelah penulis selesai melakukan pengumpulan data di lapangan menggunakan analisa model interaktif. Miles dan Huberman yang dikutip oleh Sugiyono (2018:45) mengajukan skema analisa model interaktif sebagai berikut:



Gambar 3.1
Komponen Analisis Data Model Interaktif

Adapun tahapan analisis data ini kualitatif diuraikan: (Sugiyono, 2018:45).

1. Pengumpulan data dilakukan dari hasil wawancara, hasil observasi dan berbagai dokumen yang sesuai dengan masalah penelitian yang kemudian dikembangkan.
2. Reduksi data merupakan suatu proses berpikir halus yang memerlukan kecerdasan serta wawasan yang luas dan mendalam. Ketika data dikurangi, data tersebut dikumpulkan dan hanya data penting yang digunakan. Sebab, data yang ditemukan di lapangan sangat besar dan perlu disaring agar lebih fokus.
3. Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menyajikan data dalam bentuk tabel dan deskripsi agar lebih terorganisir, terstruktur, dan mudah dipahami. Hal ini memungkinkan peneliti untuk lebih mudah memahami apa yang terjadi dan merencanakan lebih lanjut dengan menyajikan data. Bekerjalah berdasarkan pemahaman Anda.
4. Kemudian diambil suatu kesimpulan awal yang bersifat sementara dan dapat berubah apabila ditemukan bukti-bukti yang lebih kuat pada tahap pengumpulan data berikutnya. Untuk menghindari kesalahan penafsiran yang dapat mengaburkan signifikansi hasil analisis data, dilakukan peninjauan lapangan terhadap hasil tersebut untuk menarik kesimpulan akhir.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Kabupaten Kepahiang

Kabupaten Kepahiang diresmikan keberadaannya pada 7 januari 2004 berdasarkan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Lebong dan Kabupaten Kepahiang di Propinsi Bengkulu yang sebelumnya merupakan wilayah Kabupaten reajnag Lebong. Ibukota Kabupaten Kepahiang adalah Kecamatan Kepahiang, adapun batas wilayah Kabupaten Kepahiang adalah sebelah utara berbatasan dengan kecamatan Curup. Kecamatan Sindang Kelingi dan kecamatan padang Ulang Tanding, sebelah timur berbatasan dengan kecamatan ulu Musi, sebalah selatan berbataan dengan kecamatan Taba Penanjung dan sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Pagar jati dan kecamatan Bermani Ulu.

Visi Kabupaten Kepahiang adalah “Terwujudnya Kabupaten Kepahiang yang Maju, Mandiri, Sejahtera dan Berdaya Saing”. adapun misi Kabupaten Kepahiang sebagai berikut:

1. Mengembangkan sumber daya manusia Kabupaten Kepahiang yang sehat, cerdas, terampil dan produktif yang dilandasi nilai-nilai keimanan dan ketakwaan. Upaya yang akan dilakukan adalah dengan pelayanan kesehatan dan pendidikan yang bermutu serta peningkatan

kapasitas Pemerintahan Daerah sesuai dengan kondisi, karakteristik dan kebutuhan masyarakat.

2. Meningkatkan efektivitas Pemerintahan Daerah dalam mewujudkan reformasi birokrasi. Upaya ini dilakukan melalui pengembangan kapasitas birokrasi yang profesional, handal dan akuntabel, percepatan pelayanan publik, meningkatkan kualitas demokrasi dan penegakan supremasi hukum.
3. Meningkatkan ketersediaan dan kualitas sarana dan prasarana daerah serta infrastruktur fisik penunjang pembangunan daerah. Upaya ini dilakukan dengan percepatan penyediaan infrastruktur yang mampu mendukung kegiatan ekonomi, sosial dan budaya masyarakat.
4. Mengembangkan perekonomian Kabupaten Kepahiang yang berdaya saing, berkeadilan dan memberdayakan ekonomi kerakyatan. Upaya ini dilakukan melalui penciptaan iklim usaha yang kondusif, peningkatan investasi yang menyerap tenaga kerja lokal, penyediaan informasi, fasilitas dan intermediasi perbankan bagi koperasi dan usaha kecil menengah.
5. Mendorong peningkatan penerimaan pajak dan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) serta meningkatkan penerimaan atas potensi pajak daerah lainnya. Upaya ini akan dilakukan dengan menggali semaksimal mungkin potensi-potensi Pajak Daerah dengan tetap mempertimbangkan kepentingan Daerah serta tidak memberatkan masyarakat umum sebagai wajib pajaknya.

Dalam rangka pemulihan ekonomi dan peningkatan daya saing melalui Optimalisasi Sumber Daya Alam dan Sumber Daya Manusia, isu strategis Pembangunan Daerah Kabupaten Kepahiang Tahun 2023 sebagai berikut :

- a. Masih rendah kualitas sumber daya manusia dan tingginya angka kemiskinan.
- b. Masih belum berkualitasnya tata kelola Kepemerintahan dan Pemerintahan Desa, dan belum efektifnya reformasi birokrasi.
- c. Masih terbatasnya infrastruktur, tingginya resiko bencana, dan belum optimalnya pengendalian dan pelestarian lingkungan.
- d. Belum terwujudnya kemajuan dan transfortasi struktural Perekonomian Daerah.

4.1.1 Ekonomi

Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) yang tercipta atas dasar harga berlaku pada tahun 2020 di Kabupaten Kepahiang mencapai 5.160,762 miliar rupiah. Secara nominal, nilai PDRB ini mengalami kenaikan sebesar 412,30 miliar rupiah dibandingkan dengan tahun 2021 yang mencapai 4.748,46 miliar rupiah. Naiknya nilai PDRB ini dipengaruhi oleh meningkatnya produksi di seluruh lapangan usaha dan adanya inflasi.

Berdasarkan dasar harga konstan 2010, angka PDRB juga mengalami kenaikan, dari 2.894,350 miliar rupiah pada tahun 2021

menjadi 3.015,569 miliar rupiah pada tahun 2022. Hal ini menunjukkan selama tahun 2022 Kabupaten Kepahiang mengalami pertumbuhan ekonomi sekitar 4,19%, meningkat dibandingkan tahun sebelumnya. Kenaikan PDRB atas dasar harga konstan ini murni disebabkan oleh meningkatnya produksi di seluruh lapangan usaha, tidak dipengaruhi inflasi. Besarnya peranan berbagai lapangan usaha ekonomi dalam memproduksi barang dan jasa sangat menentukan struktur suatu daerah. Struktur ekonomi yang terbentuk dari nilai tambah yang diciptakan oleh setiap lapangan usaha menggambarkan seberapa besar ketergantungan suatu daerah terhadap kemampuan berproduksi dari setiap lapangan usaha.

Selama lima tahun terakhir (2018-2022) struktur perekonomian Kabupaten Kepahiang didominasi oleh 5 (lima) kategori lapangan usaha diantaranya: Pertanian, Kehutanan, dan Perikanan; Administrasi Pemerintahan, Pertahanan, dan Jaminan Sosial Wajib, Perdagangan Besar dan Eceran, Reparasi Mobil, dan Sepeda Motor, Industri Pengolahan dan Konstruksi. Hal ini dapat dilihat dari peranan masing-masing lapangan usaha terhadap pembentukan PDRB Kabupaten Kepahiang.

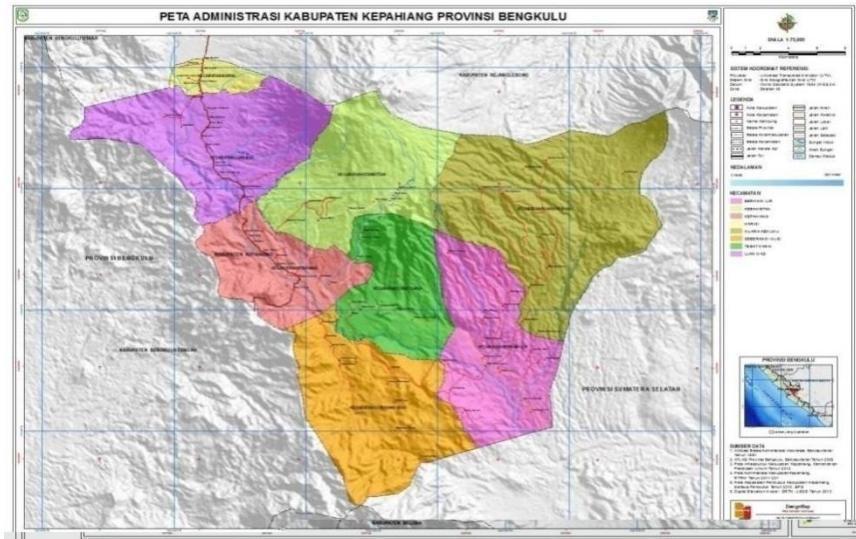
Peran terbesar dalam pembentukan PDRB Kepahiang pada tahun 2022 dihasilkan oleh lapangan usaha Pertanian, Kehutanan, dan Perikanan, yaitu mencapai 41,71% (angka ini menurun dari 40,72% di tahun 2021). Selanjutnya lapangan usaha Administrasi

Pemerintahan, Pertahanan dan Jaminan Sosial iWajib sebesar 14,92% (angka ini menurun dari 16,20% di tahun 2021), disusul oleh lapangan usaha Perdagangan Besar dan Eceran, Reparasi Mobil dan Sepeda Motor sebesar 9,72% (naik dari 9,41% di tahun 2021).

4.1.2 Kondisi Geografis

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Lebong dan Kabupaten Kepahiang di Propinsi Bengkulu, Kabupaten Kepahiang berbatasan dengan:

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Curup Selatan, Kecamatan Sindang Kelingi, dan Kecamatan Padang Ulak Tanding (Kabupaten Rejang Lebong).
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Taba Penanjung (Kabupaten Bengkulu Tengah).
3. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Ulu Musi (Kabupaten Empat Lawang).
4. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Pagar Jati (Kabupaten Bengkulu Tengah) dan Kecamatan Bermani Ulu (Kabupaten Rejang Lebong).



Gambar 4.1
Wilayah Administratif Pemerintah Kabupaten Kepahiang

Kabupaten Kepahiang mempunyai luas 66.500 Ha dan terdiri dari 8 Kecamatan. Kecamatan yang paling luas adalah Kecamatan Bermani Ilir dengan luas 16.391 Ha atau 24,65% dari total keseluruhan Kabupaten Kepahiang, sedangkan yang paling kecil adalah Kecamatan Merigi dengan luas 2.418 Ha atau 3,64% dari total luas Kabupaten Kepahiang. Kecamatan Kepahiang dengan luas 7.192 Ha atau 10,81%, Kecamatan Tebat Karai dengan luas 7.688 Ha atau 11,56%, Kecamatan Ujan Mas dengan luas 9.308 Ha atau 13,99%, Kecamatan Muara Kemumu dengan luas 9.507 Ha atau 14,30%, Kecamatan Seberang Musi dengan luas 7.665 Ha atau 11,53% dan Kecamatan Kabawetan dengan luas 6.331 Ha atau 9,52%. Ibu kota Kabupaten Kepahiang terletak di Kecamatan Kepahiang.

4.2 Badan Keuangan Daerah Kabupaten Kepahiang

Badan Keuangan Daerah Kabupaten Kepahiang terbentuk pada Tahun 2016 berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kepahiang Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kepahiang. Badan Keuangan Daerah Kabupaten Kepahiang merupakan organisasi Perangkat Daerah yang sebelumnya bernama Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah (DPPKAD). Sesuai dengan Peraturan Bupati Kepahiang Nomor 23 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Kepahiang, Badan Keuangan Daerah merupakan unsur pendukung pelaksanaan tugas pemerintahan daerah yang dipimpin oleh seorang Kepala Badan berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah dengan tipologi A.

4.2.1 Visi dan Misi Badan Keuangan Daerah Kabupaten Kepahiang

Badan Keuangan Daerah Kabupaten Kepahiang bertanggung jawab atas pelayanan publik yang baik. Dengan Visi Misi sebagai berikut:

❖ Visi:

Terwujudnya Pengelolaan Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah yang Akuntabel dan SDM yang Memiliki Integritas Tinggi

❖ Misi:

- a. Meningkatkan kualitas Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah yang Akuntabel dan sesuai peraturan yang berlaku.
- b. Meningkatkan Sumber Daya Aparatur yang berintegritas dan

Profesional.

- c. Optimalisasi Pendapatan dengan Intensifikasi dan Ekstensifikasi Sumber-sumber pendapatan.

4.2.2 Tupoksi Badan Keuangan Daerah Kabupaten Kepahiang

Berdasarkan Peraturan Bupati Kepahiang Nomor 23 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Kepahiang, Badan Keuangan Daerah merupakan unsur pendukung pelaksanaan tugas pemerintahan daerah yang dipimpin oleh seorang Kepala Badan berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah dengan tipologi A.

Kepala Badan Keuangan Daerah mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan di bidang keuangan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan di bidang Keuangan Daerah. Sedangkan Kepala Badan Keuangan Daerah mempunyai fungsi:

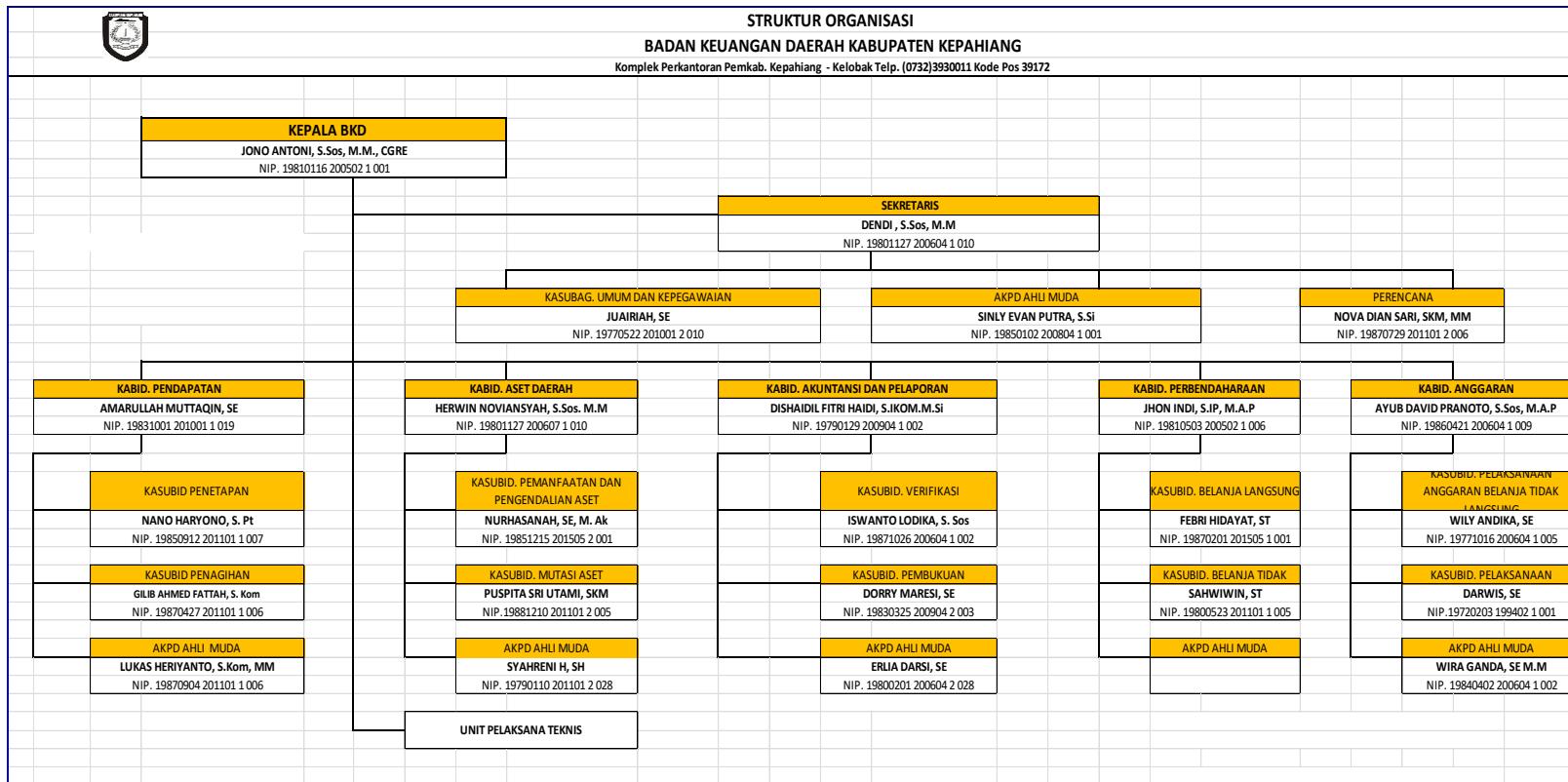
1. Pengelolaan urusan umum, keuangan dan perencanaan;
2. Perumusan kebijakan teknis di bidang pendapatan, pengelolaan keuangan dan aset daerah;
3. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang Keuangan Daerah;
4. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang keuangan daerah;
5. Pengawasan yang meliputi segala dan kegiatan untuk melaksanakan pengawasan teknis di bidang Keuangan Daerah

sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

6. Pengesahan dokumen pelaksanaan anggaran organisasi perangkat daerah (DPA-OPD);
7. Pengesahan pengendalian pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD);
8. Pemberikan petunjuk teknis pelaksanaan sistem penerimaan dan pengeluaran;
9. Pemantau pelaksanaan penerimaan dan pengeluaran APBD oleh Bank dan atau oleh Badan Keuangan lainnya yang ditunjuk;
10. Pelakukan pembayaran berdasarkan permintaan pejabat pengguna anggaran atas beban rekening kas umum daerah; dan
11. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas fungsinya.

4.2.3 Struktur Organisasi Badan Keuangan Daerah Kabupaten Kepahiang

Struktur organisasi Badan Keuangan Daerah Kabupaten Kepahiang sesuai dengan peraturan Bupati Kepahiang Nomor 23 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Kepahiang dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 4.2
Struktur Organisasi Badan Keuangan Daerah Kabupaten Kepahiang

Susunan Organisasi Badan Keuangan Daerah adalah :

- a. Kepala Badan
- b. Sekretaris membawahi :
 - 1. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.
 - 2. Sub Bagian Keuangan.
 - 3. Sub Bagian Perencana .
- c. Bidang Pendapatan membawahi :
 - 1. Sub Bidang Pendaftaran dan Pendataan.
 - 2. Sub Bidang Penagihan.
 - 3. Sub Bidang Penetapan
- d. Bidang Aset Daerah membawahi :
 - 1. Sub Bidang Adminitrasi Aset.
 - 2. Sub Bidang Mutasi Aset
 - 3. Sub Bidang Pemanfaatan dan Pengendalian Aset.
- e. Bidang Akuntansi dan Pelaporan membawahi :
 - 1. Sub Bidang verifikasi.
 - 2. Sub Bidang Pembukuan
 - 3. Sub Bidang Pelaporan.
- f. Bidang Perbendaharaan membawahi :
 - 1. Sub Bidang Belanja Langsung
 - 2. Sub Bidang Belanja Tidak Langsung
 - 3. Sub Bidang Kas Daerah

- g. Bidang Anggaran, membawahi:
 - 1. Sub Bidang Penyusunan Anggaran Belanja Langsung dan Anggaran Belanja tidak langsung.
 - 2. Sub Bidang Pelaksana Anggaran Belanja Langsung
 - 3. Sub Bidang Pelaksana Anggaran Belanja Tidak Langsung
- h. Kelompok Jabatan Fungsional.

4.2.4 Tugas Pokok dan Fungsi Bidang Pendapatan

Kepala Bidang pendapatan mempunyai tugas pokok melaksanakan pengelolaan dan pengembangan penerimaan daerah. Adapun fungsi Kepala Bidang Pendapatan adalah:

- a. Melakukan pendaftaran / pendataan, pemeriksa, penetapan, pembukuan, penagihan penerima Pendapatan Aset Daerah (PAD) yang telah ditetapkan sesuai ketentuan yang berlaku.
- b. Melaksanakan pengelolaan penerima atau pendapatan daerah yang bersumber dari bagi hasil pajak dan bukan pajak dana perimbangan pusat serta penerimaan lainnya.
- c. Melaksanakan pembinaan pengelola administarsi Pendapatan Daerah .
- d. Melaksanakan upaya intensifikasi dan ekstensifikasi pendapatan asli daerah, Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB - P2) dan Pendapatan Daerah lainnya.

- e. Membuat dan merumuskan rencana strategis terhadap peluang peningkatan penerimaan daerah serta Faktor-faktor yang menjadi penghambat.
- f. Memonitoring penerimaan, penyampaian maupun pengembalian (PPH Pasal 21, PPH Orang Pribadi Dalam Negri (OPDN), PBB, Biaya Perolehan Hak Tanah Bangunan (BPHTB), SDA, Dana Alokasi Umum (DAU), DAN Dana Alokasi Khusus (DAK).
- g. Penerimaan, penyamaian maupun pengendalian SPPT PBB,DHKP,PBB, Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKDPT), SKPDKB, SKPDDKBT, SKPDN kepada wajib pajak.
- h. Memberikan saran dan Pertimbangan Kepada Kepala Badan tentang langkah-langkah dan tindakan yang perlu diambil dalam Bidang Tugasnya.
- i. Melaksanakan tugas lain yang di berikan atasan.

Adapun pelayanan pada Bidang Pendapatan Badan Keuangan Daerah adalah:

1. Pelayanan pendaftaran subjek / objek Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB - P2)
2. Mutasi dan perubahan subjek / objek Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB - P2)
3. Pelayanan Pengajuan keberatan atas Objek Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB - P2)

4. Pelayanan Verifikasi dan Validasi Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB)
5. Pelayanan Pembayaran Pajak daerah lainnya meliputi Pajak Hotel, Rumah Makan, Reklame, Hiburan, Mineral Bukan Logam dan Batuan (MBLB), Parkir, Walet, dan Pajak Penerangan Jalan (PPJ)
6. Pelayanan legalisasi media pungut berupa karcis, surat tanda setoran dan dokumen lain yang harus dilegalisasi.
7. Sebagai koordinator dalam pengelolaan pendapatan asli daerah (PAD) Badan Keuangan Daerah juga melayani para OPD dalam melaporkan dan menatausahakan penerimaan daerah lainnya.
8. Pelayanan lainnya yang berkaitan dengan Pendapatan Asli Daerah (PAD)

Dalam melaksanakan tugasnya Kepala Bidang pendapatan mengkoordinir tiga Kepala Sub Bagian diantaranya :

- (1) Kepala Sub Bidang Pendaftaran dan Pendataan, yang mempunyai tugas pokok merencanakan pendaftaran, pendataan, pemeriksaan terhadap objek pajak dan retribusi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, Sub Bidang Pendaftaran dan pendataan mempunyai fungsi :

- a. Melakukan pendaftaran terhadap subjek dan objek pajak/ retribusi daerah, dan pajak Bumi dan Bangunan(PBB).
- b. Melaksanakan pencatatan pembayaran PBB pada buku Daftar Himpunan Ketetapan Pajak (DHKP) PBB.

- c. Memberikan Nomor Pokok Daerah (NPWP) untuk wajib pajak daerah
- d. Menyiapkan / membuat kartu data objek pajak / retribusi, subjek pajak/ retribusi. Dan wajib pajak / retribusi.
- e. Melaksanakan pemeriksaan dan pengawasan objek pajak / subjek pajak.
- f. Menyampaikan Nota Penghitung Pajak Daerah atau Retribusi kepada Sub Bidang penetapan .
- g. Menyampaikan Nota Penghitungan Pajak atau Retribusi Daerah (SPTPD / SPTRD) kepada wajib pajak.
- h. Melaksanakan administrasi pengelolaan penerimaan / pendapatan daerah yang bersumber dan bagi hasil pajak dan bukan pajak
- i. Membuat dan merumuskan rencana Strategis terhadap peluang peningkatan penerimaan daerah serta Faktor-faktor yang menjadi penghambat.
- j. Merekonsiliasi penerimaan / pendapatan daerah terhadap rekening koran / kas daerah.
- k. Memberikan saran dan Pertimbangan Kepada Kepala Badan tentang Langkah-langkah dan tindakan yang perlu diambil dalam Bidang tugasnya
- l. Melaksanakan Tugas-tugas lain yang diberikan atasan

(2) Kepala Sub Bidang Penagihan, yang mempunyai tugas pokok merencanakan dan melaksanakan pembukuan dan penagihan serta evaluasi terhadap pengelolaan pendapatan daerah dan pendapatan daerah lainnya yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan dan peraturan lainnya. Untuk Melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud di atas, Sub Bidang Penagihan mempunyai fungsi:

- a. Melaksanakan penatausahaan dan melaksanakan penagihan pajak bumi dan bangunan (PBB), pajak / retribusi daerah dengan menggunakan surat setoran pajak / retribusi daerah (SPPD / SSRD).
- b. Menerbitkan dan menyampaikan surat tagihan pajak daerah dan surat tagihan retribusi daerah.
- c. Mengkoordinir pemungutan ganti rugi atas kerugian yang disertai oleh daerah.
- d. Meneliti, mencatat, dan membuat laporan untuk bahan pertimbangan pengambilan keputusan terhadap pengajuan surat permohonan keberatan / keringanan.
- e. Menyiapkan keputusan pemberian sanksi terhadap kelalaian atas piutang-piutang.
- f. Melaksanakan pengumpulan dan pengelolaan data penerimaan lainnya.
- g. Melaksanakan konfirmasi data penerima PBB, dan Biaya Perolehan Hak Tanah dan Bangunan (BPHTB pada Bank

pengelola.

- h. Melaksanakan penelitian terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak.
 - i. Memberikan saran dan pertimbangan kepada kepala Badan tentang Langkah-langkah dan tindakan yang perlu diambil dalam bidang tugasnya.
 - j. Memonitoring penerimaan dana bagi hasil (PPH pasal 21, PPH Orang Pribadi Dalam Negri (OPDN),PBB,BPHTB,SDA), Dana Alokasi Umum (DAU), Dan Alokasi Khusus (DAK).
 - k. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan
- (3) Kepala Sub Bidang Penetapan, yang mempunyai tugas pokok melakukan penetapan Objek Pendapatan Daerah yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.
- Kepala Sub Bidang Penetapan dalam mempunyai fungsi:
- a. Membuat Nota perhitungan pajak Daerah berdasarkan kartu data.
 - b. Menerbitkan Surat Ketetapan Wajib Pajak Daerah (SKWPD), Surat ketetapan Retribusi Daerah (SKRD), Surat ketetapan Pajak Daerah Tambahan (SKPDT), Surat ketetapan Pajak Daerah kurang bayar (SKPDKB), Surat ketetapan pajak Daerah Kurang Bayar Tambahan (SKPDKB), Surat ketetapan Pajak Daerah Nihil (SKPDN).
 - c. Menyampaikan SKWDP, SKPDT, SKDKB, SKPDKBT,

SKPPDN Kepada wajib pajak.

- d. Melakukan legalisasi (Perforasi) terhadap benda-benda berharga da pengesahan lainnya.
- e. Menyampaikan Surat pemberitahuan pajak Terhutang (SPPT) pajak Bumi dan Bangunan (PBB).
- f. Memonitoring penerima, Penyampaian maupun pengembalian SPPT PBB,DHKP PBB Serta menyiapkan berita secara serah terimanya.
- g. Memberikan saran dan pertimbangan kepada kepala bandan tentang langkah-langkah da tindakan yang perlu di ambil dalam tugasnya.
- h. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.

4.2.5 Kondisi Kinerja Unit Organisasi Saat Ini

Dalam melaksanakan pelayanan perpajakan kepada masyarakat tentunya Badan Keuangan Daerah Kabupaten Kepahiang tidak dapat bekerja sendiri. Menjalin kerjasama yang baik dan harmonis dengan *stake holder* yang ada sudah dilakukan, dimana pelayanan penerimaan pajak daerah dilakukan dengan cara manual dan digital. Untuk pelayanan pajak Rumah Makan, Reklame, Hiburan, Mineral Bukan Logam dan Batuan (MLB), Parkir dan Walet dilayani dengan menggunakan aplikasi SIMDA (Sistem informasi manajemen pendapatan daerah) Pendapatan yang dibangun oleh BPKP dan sudah digunakan sejak Tahun 2015. Semua

pelayanan dan pembayaran Pajak sudah melalui mekanisme nontunai sejak tahun 2015, artinya setelah masyarakat atau wajib pajak mendapatkan surat setoran pajak daerah (SSPD) dan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) mereka langsung menyetorkan sendiri kewajiban pajaknya ke Bank yang ditunjuk. Saat ini untuk pelayanan delapan jenis pajak sudah diupgrade dengan menggunakan aplikasi SIMPATDA (Sistem informasi manajemen pendapatan daerah) yang di bangun oleh PT. Mitra Prima Utama, dimana pembayaran pajak sudah dapat dilakukan dengan metode online dan dapat diakses melalui aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang yang dapat diakses di android *playstore*.

Untuk pelayanan BPHTB, Badan Keuangan Daerah Kabupaten Kepahiang sudah melakukannya dengan cara digital yang menggunakan aplikasi berbasis web dengan nama *E-BPHTB* Kabupaten Kepahiang. Dalam proses pelayanan ini masyarakat atau wajib pajak dapat dengan mudah menerima layanan verifikasi dan validasi. Jika wajib pajak yang melakukan transaksi jual beli tanah dan bangunan melalui Pejabat Pembuata Akta Tanah maka wajib pajak tersebut cukup mengupload dokumen persyaratan yang ada di Aplikasi *E-BPHTB* yang tersedia dan terkoneksi di Kantor PPAT yang ada. Sementara untuk wajib pajak yang tidak melalui PPAT wajib pajak dapat dilayani melalui loket pelayanan Badan Keuangan Daerah Kabupaten Kepahiang dengan mengupload dokumen persyaratan yang dibantu oleh petugas loket.

Adapun pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2), sejak tahun 2021 Pemerintah Daerah Kabupaten Kepahiang melalui Badan Keuangan Daerah sudah menerapkan pelayanan pembayaran secara *online*. Yang mana *database* wajib pajak sudah tersimpan dengan baik dan terintegrasi dengan *Stake holder* yang ada dalam hal ini PT. Bank BRI (Persero) dan PT. Bank Bengkulu. Sama seperti delapan jenis pajak lainnya, PBB - P2 juga dapat diakses melalui aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang yang dapat diakses di android *playstore*.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini peneliti menjelaskan mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan di Badan Keuangan Daerah Kabupaten Kepahiang. Hasil penelitian ini didapatkan melalui beberapa proses melalui wawancara dan observasi langsung dengan informan dan ke lokasi penelitian, serta memperoleh dokumentasi Yang mendukung selama penelitian dilakukan.

5.1 Karakteristik Informan

Untuk mendapatkan data yang dibutuhkan berkaitan dengan pelayanan pembayaran PBB-P2 berbasis Sistem Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang, peneliti memilih informan menggunakan purposive sampling, informan dipilih sebanyak 8 (delapan) orang yang berasal diantaranya Kepala Badan Keuangan Daerah Kabupaten Kepahiang, staf petugas PBB pada Badan Keuangan Daerah, petugas PBB-P2 Kelurahan dan wajib pajak pengguna aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang.

Informan dipilih terhadap orang - orang yang benar-benar memahami dan terlibat langsung dalam pelayanan pembayaran PBB-P2, sehingga informasi dan data yang didapat terbukti kuat dan akurat. Adapun Informan yang dipilih peneliti adalah sebagai berikut:

1. Nama JA, jenis kelamin laki -laki usia 43 (empat puluh tiga) tahun, pekerjaan PNS, jabatan Kepala Badan Keuangan Daerah Kabupaten

Kepahiang. Peneliti memilihnya sebagai informan dikarenakan beliau adalah pimpinan pada Kepala Badan Keuangan Daerah kabupaten Kepahiang dimana lokasi penelitian dilakukan, beliau yang bertanggung jawab dan yang mempunyai kewenangan dan kebijakan yang akan dilakukan untuk peningkatan pelayanan pada Badan Keuangan Daerah Kabupaten Kepahiang.

2. ED, jenis kelamin perempuan, usia 32 (tiga puluh dua) tahun, pekerjaan tenaga harian lepas, jabatan sebagai staf yang melayani pelayanan pembayaran PBB-P2. Peneliti memilihnya sebagai informan karena beliau yang terlibat secara langsung dalam pelayanan pembayaran PBB-P2 kepada wajib pajak dan beliau sering memberikan informasi dan sosialisasi langsung kepada wajib pajak atau masyarakat untuk menggunakan aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang.
3. ED, jenis kelamin laki-laki, usia 40 (empat puluh tahun), pekerjaan Pegawai Negeri Sipil, jabatan sebagai staf Kelurahan Pasar ujung Kecamatan Kepahiang dan petugas PBB-P2 Kelurahan yang melayani pelayanan pembayaran PBB-P2 kepada masyarakat. Peneliti memilihnya sebagai informan karena beliau yang terlibat secara langsung dalam pelayanan pembayaran PBB-P2 kepada wajib pajak .
4. DRS, jenis kelamin perempuan, usia 30 (tiga puluh tahun), pekerjaan ibu rumah tangga, alamat Desa Nanti Agung Kecamatan Tebat Karai Kabupaten Kepahiang. Peneliti memilihnya sebagai informan karena

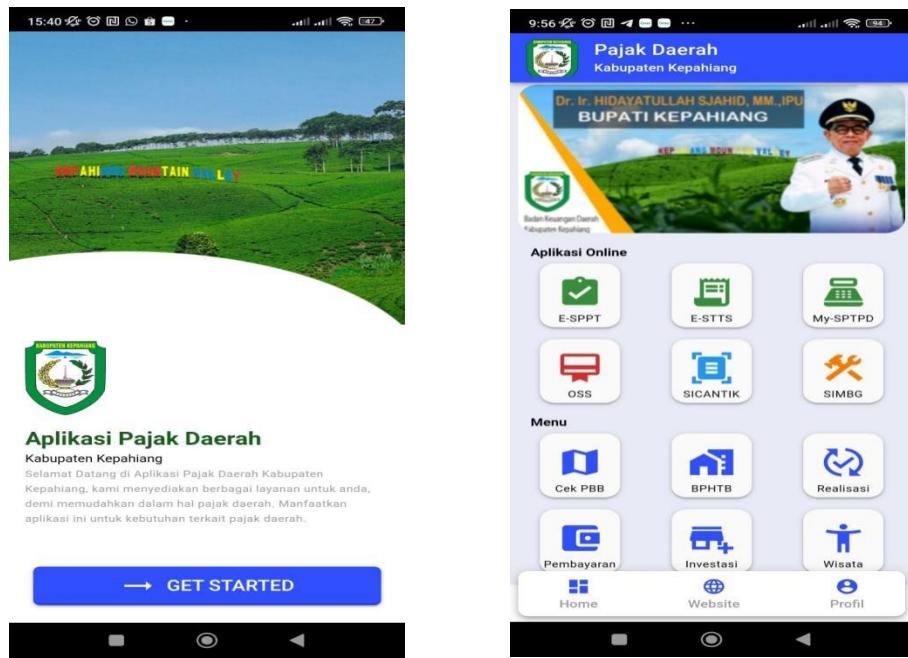
beliau pernah menggunakan aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang untuk pembayaran PBB-P2 .

5. SW, jenis kelamin perempuan, usia 34 (tiga puluh empat tahun), pekerjaan ibu rumah tangga, alamat Desa Tebat Monok Kecamatan Kepahiang Kabupaten Kepahiang. Peneliti memilihnya sebagai informan karena beliau pernah menggunakan aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang untuk pembayaran PBB-P2 .
6. AA, jenis Kelamin laki-laki, usia 31 (tiga puluh satu) tahun, pekerjaan Pegawai Negeri Sipil, alamat perumahan Pesona Indah Desa Taba Tebelet Kecamatan Kepahiang. Peneliti memilihnya sebagai informan karena beliau pernah menggunakan aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang untuk pembayaran PBB-P2 .
7. YK, Jenis Kelamin perempuan, usia 27 (dua puluh tujuh tahun), pekerjaan wiraswasta, alamat jalan lintas Kepahiang - Bengkulu Desa Tebat Monok Kecamatan Kepahiang. Peneliti memilihnya sebagai informan karena beliau pernah menggunakan aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang untuk pembayaran PBB-P2 .
8. NT, Jenis Kelamin perempuan, usia 27 (dua puluh tujuh tahun), pekerjaan wiraswasta, alamat kelurahan Dusun Kepahiang Kecamatan Kepahiang. Peneliti memilihnya sebagai informan karena beliau pernah menggunakan aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang untuk pembayaran PBB-P2 .

5.2 Hasil Penelitian

Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang adalah aplikasi berbasis teknologi informasi yang bertujuan untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam hal pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang. Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang terdiri dari 10 (sepuluh) jenis pajak yaitu Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, Pajak Parkir, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Bumi dan Bangunan, dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan. Dengan menggunakan aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang, wajib pajak dapat mengakses layanan penerimaan pembayaran pajak secara *online* melalui perangkat *mobile* mereka. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur, seperti informasi terkait pajak daerah, penghitungan pajak, pengecekan SPPT dan STTS serta fitur *My-SPTPD*, dan mekanisme pembayaran yang dapat dilakukan dengan mudah melalui transfer bank atau metode pembayaran *online* lainnya.

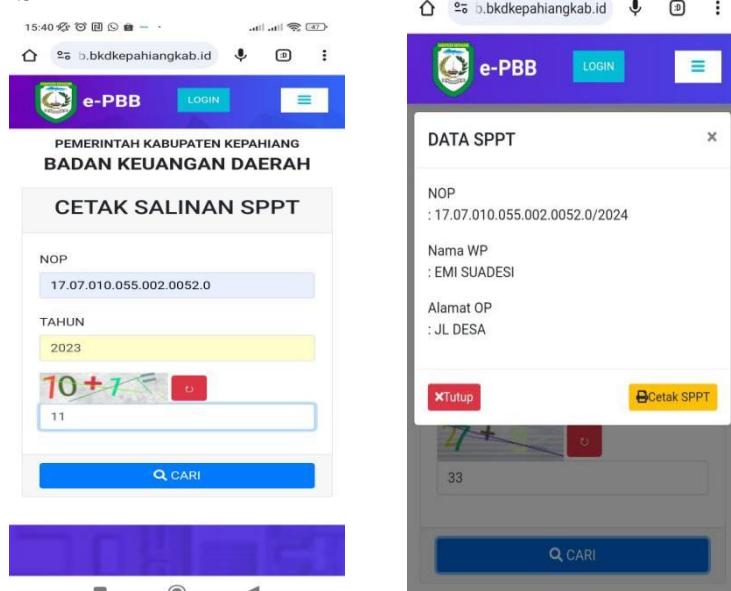
Dalam pelayanan pembayaran PBB-P2 Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang menyediakan beberapa menu diantaranya Cek PBB-P2, E-SPPT dan E-STTS. Ketiga menu disediakan untuk melayani dan memudahkan masyarakat atau wajib pajak dalam membayar PBB-P2. Adapun tampilan Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang sebagai berikut :



Gambar 5.1
Screenshoot Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang

Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang memiliki beberapa menu untuk melayani masyarakat diantaranya :

1. E-SPPT



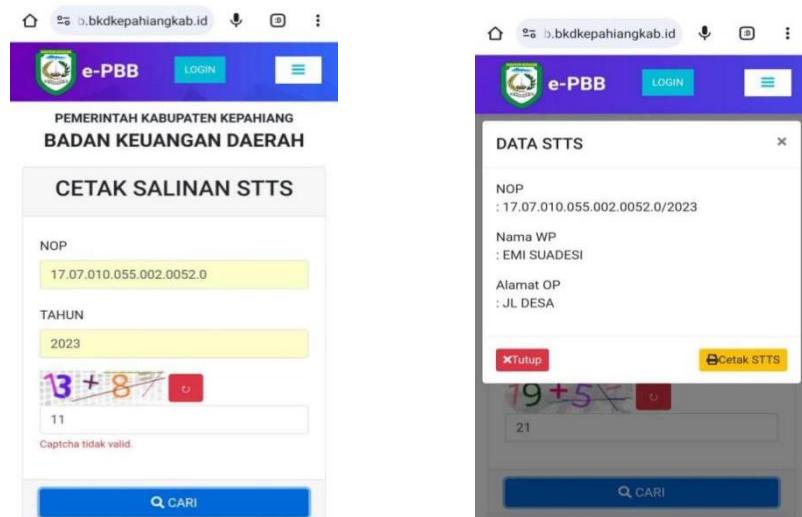
Gambar 5.2
Screenshoot menu E-SPPT pada Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang



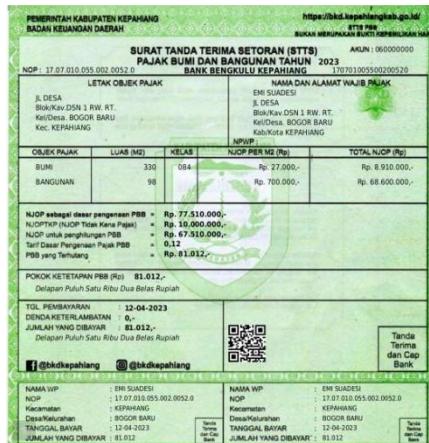
Gambar 5.3
Screenshot SPPT pada Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang

Menu ini disediakan untuk memudahkan masyarakat atau pengguna untuk memperoleh SPPT PBBnya tanpa harus menunggu tagihan dari petugas Penagih PBB Kelurahan / Desa yang ditunjuk. Adapun langkah yang dilakukan yaitu dengan memasukkan Nomor Objek Pajak (NOP), tahun pajak dan menjumlahkan kode capthanya. Setelah itu aplikasi akan menampilkan surat pemberitahuan pajak Terhutang. Untuk SPPT tersebut masyarakat atau wajib pajak dapat mencetak sendiri dimanapun dan kapanpun.

2. E-STTS



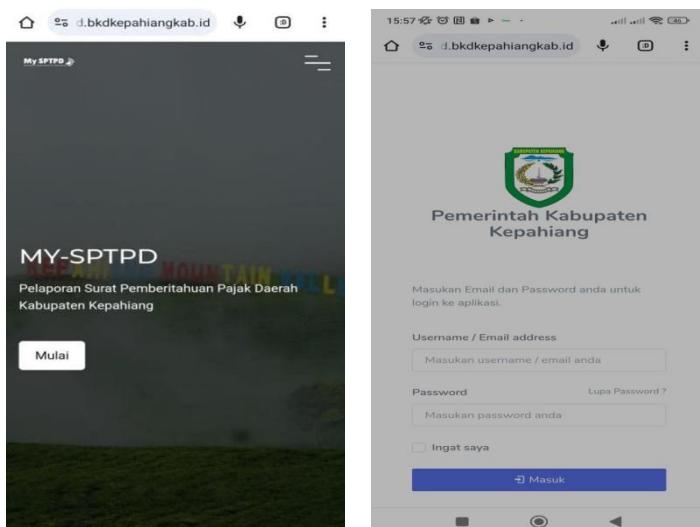
Gambar 5.4
Screenshot menu E-SPPT pada Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang



Gambar 5.5
Screenshoot menu E-SPPT pada Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang

Hampir sama dengan E-SPPT, pada menu ini masyarakat atau pengguna dapat dengan mudah mencetak sendiri surat tanda setoran (STS) dengan memasukkan Nomor Objek Pajaknya, tahun pajak dan menjumlahkan kode capthanya. Menu ini sangat membantu pengguna yang mau mencetak dan membutuhkan bukti lunas atau surat tanda setoran kapanpun dan dimanapun berada. Hal ini sangat memudahkan pengguna karena untuk memperoleh bukti lunas pengguna dapat mencetak sendiri dan tidak perlu lagi datang ke Kantor Badan Keuangan Daerah Kabupaten Kepahiang atau ke Bank.

3. My-SPTPD



Gambar 5.6
Screenshoot menu E-SPPT pada Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang

Menu ini disediakan untuk memberi kemudahan kepada delapan jenis wajib pajak diantaranya Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, Pajak Parkir, Pajak Sarang Burung Walet untuk melaporkan surat pemberitahuan pajak daerahnya. Setelah wajib pajak yang memiliki *username* dan *password* mengisi laporannya maka mereka akan dengan mudah mencetak sendiri surat ketetapan pajak daerahnya dan surat setoran pajak daerahnya setelah melakukan pembayarannya secara *online* baik melalui Mobile Banking Bank Bengkulu dan Bank BRI atau *Echanel* lainnya yang tersedia.

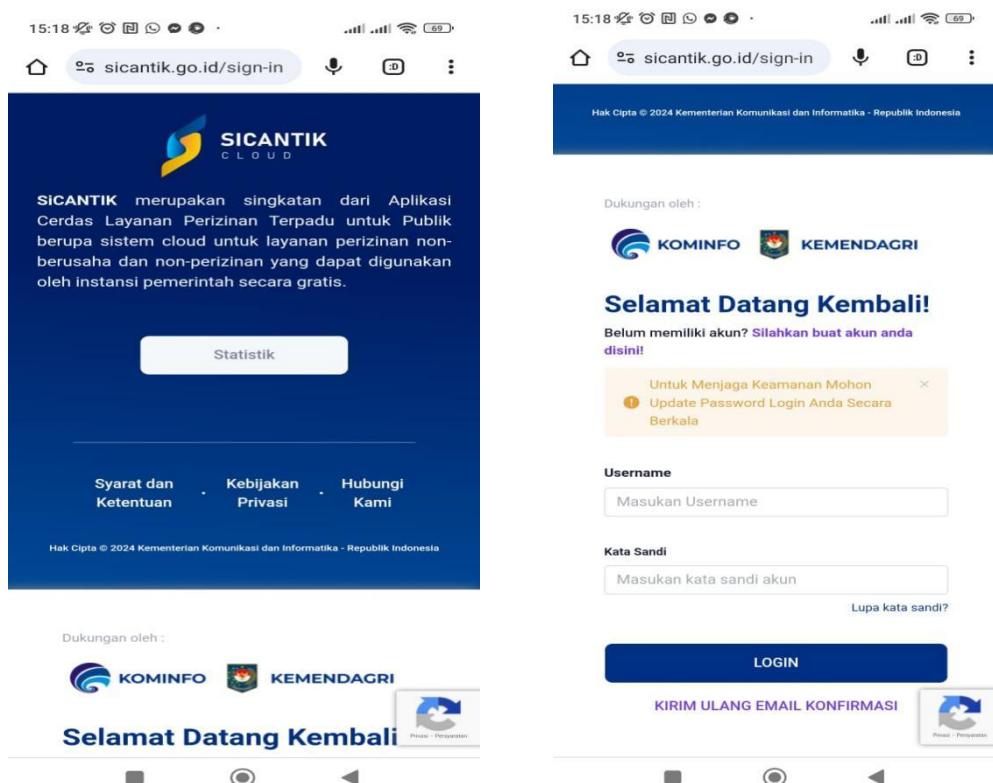
4. OSS



Gambar 5.7
Screenshoot menu OSS pada Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang

Selain mempermudah pelayanan pajak untuk masyarakat atau pengguna, Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang ini juga dapat memberikan informasi dan akses perizinan website OSS (*Online Single Submission*) yaitu oss.go.id dimana masyarakat dapat dengan mudah mengakses website OSS atau perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik yang tersedia.

5. Sicantik



Gambar 5.8
Screenshoot menu Sicantik pada Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang

Menu ini disediakan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dan pengguna untuk mengakses website Sicantik.go.id yang disediakan oleh Kementerian Dalam Negeri. Aplikasi sicantik ini adalah sistem aplikasi cerdas layanan terpadu untuk publik. Aplikasi ini dapat digunakan oleh Organisasi Perangkat Daerah yang memberikan layanan di Bidang perizina (DPM-PTSP) dan masyarakat yang akan memerlukan perizinan daerah. Adapun manfaatnya adalah untuk meningkatkan akuntabilitas, efisiensi dan efektivitas pelayanan perizinan.

Memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat dan mempercepat dan mempermudah proses pengajuan perizinan.

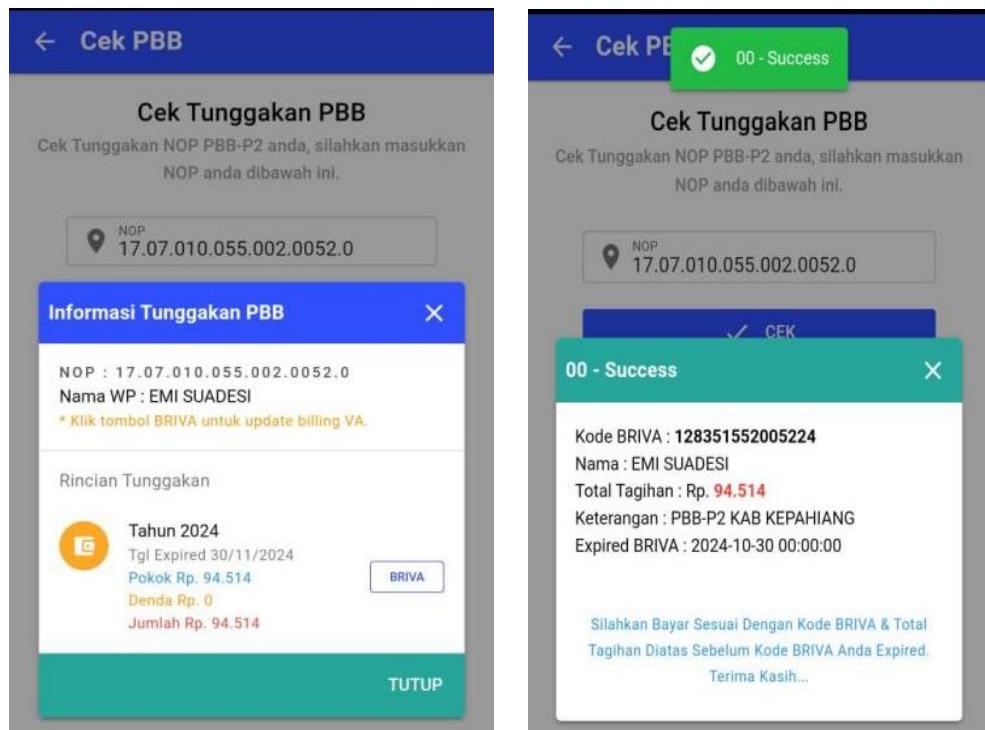
6. SIMBG



Gambar 5.9
Screenshoot menu SIMBG pada Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang

Menu ini disediakan untuk memudahkan masyarakat atau pengguna untuk dapat mengakses website simbg.pu.go.id. SIMBG adalah Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung yang merupakan portal perizinan dan pendataan bangunan gedung yang disediakan oleh kementerian pekerjaan umum dan perumahan rakyat. SIMBG merupakan aplikasi berbasis web yang terintegrasi dengan Online Single Submission (OSS). dimana masyarakat atau pengguna dapat mengajukan permohonan perizinan secara online melalui SIMBG kapan saja dan dimana saja.

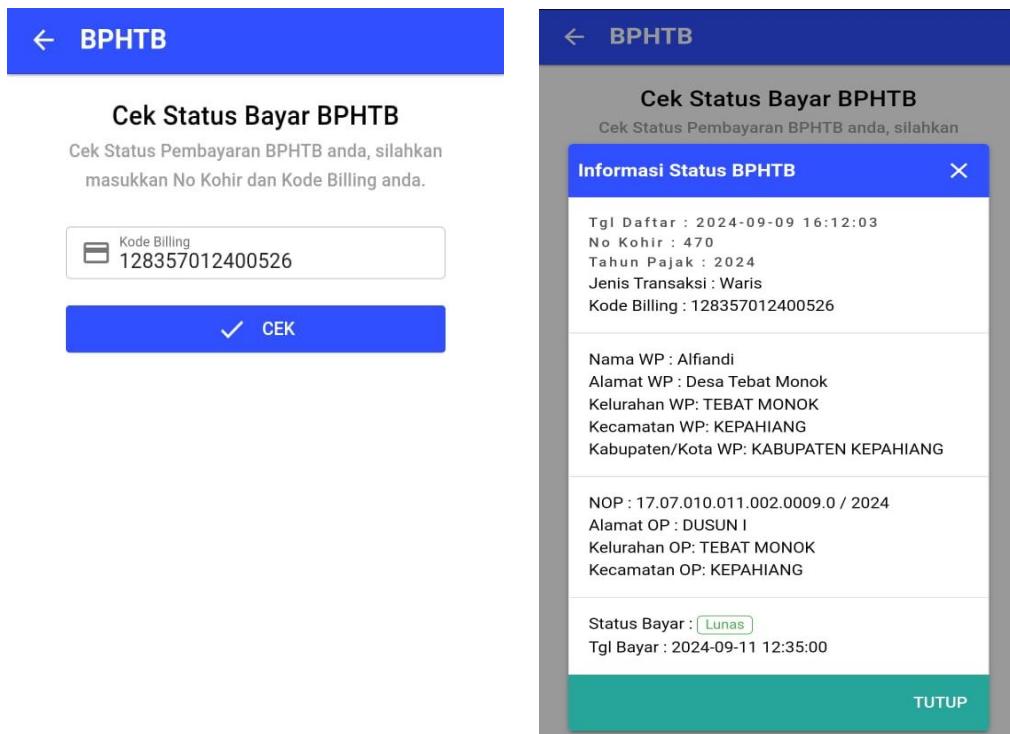
7. Cek PBB



Gambar 5.10
Screenshoot menu CEK PBB pada Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang

Menu ini menampilkan informasi untuk mengakses dan mendapatkan informasi nomor objek pajak (NOP), dimana masyarakat atau pengguna dapat memasukkan Nomor Objek Pajaknya dan akan tampil tagihannya, selanjutnya untuk mendapatkan kode bayar masyarakat atau pengguna dapat menekan gambar kode BRIVA dan akan muncul kode *BRI Virtual Account*nya. Kode tersebut merupakan kode bayar melalui layanan yang disediakan oleh PT. Bank BRI melalui BRI Mobile, ATM BRI, Agen BRI-Link dan semua *E-chanel* yang ada. Kode BRIVA tersebut dapat juga dibayarkan melalui *Mobile Banking* bank apapun. Selain itu juga Nomor Objek pajak tersebut juga dapat dibayarkan melalui ATM dan *Mobile Banking* Bank Bengkulu.

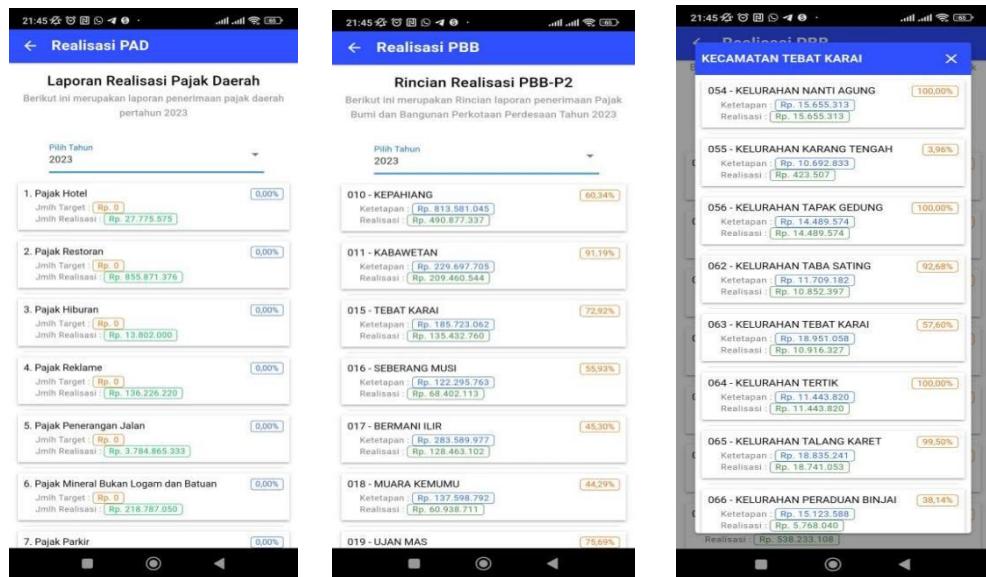
8. BPHTB



Gambar 5.11
Screenshoot menu BPHTB pada Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang

Menu ini menampilkan informasi status pembayaran Bea Perolahan Hak atas Tanah dan Bangunan yang telah diterbitkan surat setoran pajaknya oleh Badan Keuangan Daerah Kabupaten Kepahiang. Jika pembayaran sudah dilakukan maka informasi statusnya akan menampilkan lunas, namun jika pembayaran belum lunas maka akan menampilkan kode bayar yang selanjutnya dapat dibayarkan secara online. Hal ini disediakan dalam rangka upaya memudahkan masyarakat atau pengguna untuk mengetahui atau melihat sendiri status pembayaran BPHTB nya tanpa harus datang ke Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) atau Kantor Badan Keuangan Daerah Kabupaten Kepahiang.

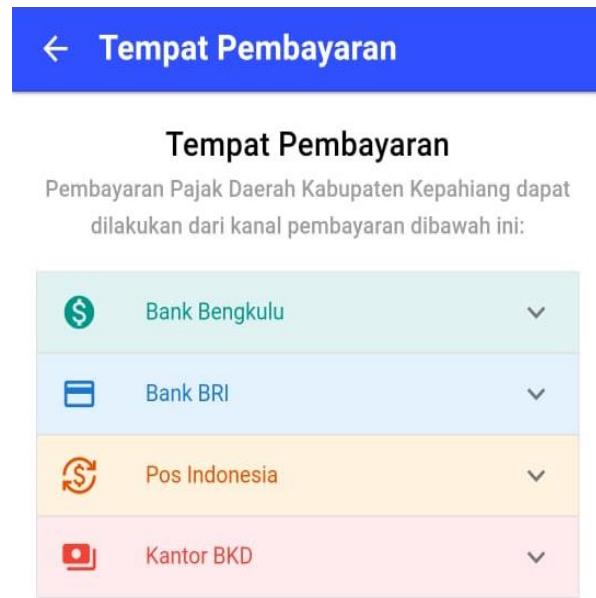
9. Realisasi



Gambar 5.12
Screenshoot menu realisasi pajak pada Aplikasi Pajak Daerah
Kabupaten Kepahiang

Menu ini menampilkan realisasi pajak daerah yang diterima Pemerintah Daerah Kabupaten Kepahiang secara *realtime*. Sebagai sarana keterbukaan informasi publik, melalui menu ini Pemerintah Daerah Kabupaten Kepahiang memberikan akses kepada masyarakat atau siapa saja untuk dapat melihat dan memonitor realisasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang. Laporan realisasi ini dapat diakses secara *realtime* akuntabel dan transparan. Diharapkan laporan realisasi ini dapat merangsang dan menumbuhkan kesadaran masyarakat untuk membayar kewajiban Pajaknya. Khusus untuk laporan realisasi PBB, masyarakat dapat melihat realisasi perkecamatan dan Kelurahan/Desa sehingga siapa saja yang membutuhkan laporan realisasi PBB se Kabupaten Kepahiang dapat mengakses sendiri kapanpun dan dimanapun

10. Pembayaran



Gambar 5.13
Screenshot menu tempat pembayaran pada Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang

Menu ini memberikan informasi tempat pembayaran, dimana terdapat beberapa tempat pembayaran diantaranya pada Bank Bengkulu, Bank BRI dan PT. Pos Indonesia. Untuk saat ini pembayaran secara *online* dapat dilakukan melalui Bank BRI dengan mengakses kode BRI Virtual Account, dimana pembayaran dapat dilakukan dengan menggunakan Anjung Tunai mandiri (ATM), *teller*, agen BRILink dan Aplikasi BRIMo. Selain itu pembayaran PBB juga dapat dilakukan dengan menggunakan *E-Chanel* Bank bengkulu baik itu *mobile banking* maupun Anjung Tunai mandiri (ATM).

11. Investasi



Gambar 5.14
Screenshot menu investasi pada Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang

Menu ini menampilkan beberapa potensi invstasi di Kabupaten Kepahiang.

Diharapkan dengan adanya informasi ini memudahkan masyarakat atau siapa saja untuk mengkases dan mendapatkan informasi terkait potensi investasi di Kabupaten Kepahiang yang diharapkan memberikan dampak terhadap investasi di Kabupaten Kepahiang.

12. Wisata

[**← Objek Wisata**](#)

Objek Wisata

Berikut tempat wisata favorit warga kepahiang dan sekitarnya



1. AIR TERJUN SENGKUANG

Air Terjun sengkuang tempat wisata ini berada pada di ketinggian 1.786 mdpl terletak di Desa Mekar Sari, kecamatan Kabawetan, Kabupaten Kepahiang, Propinsi Bengkulu. dari kota bengkulu jarak yang akan ditempuh sekitar 72 km melewati pegunungan dan bukit nan cantik jelita di sepanjang jalannya.

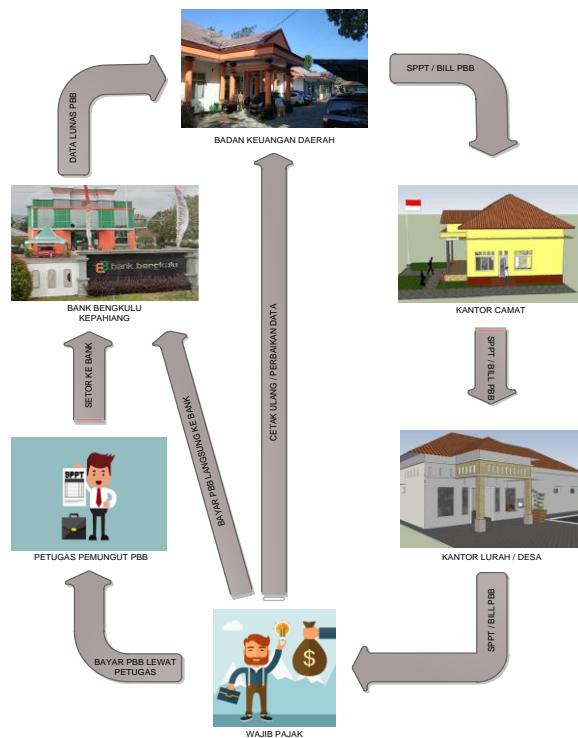
Setibanya di air terjun, akan di sambut dengan suara gemericiknya air yang jatuh dan bebatuan besar yang ikut menghiasi lokasi air terjun tersebut. Air Terjun ini tergolong tinggi yaitu mencapai 25 meter. Untuk merasakan sensasi yang luar biasa sebaiknya datang pada saat pagi hari. Karena suhu air pada pagi hari masih sangat dingin dan segar.

Gambar 5.15
Screenshot menu objek wisata pada Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang

Menu ini menampilkan informasi terkait beberapa tempat wisata di Kabupaten Kepahiang. Dengan menyediakan informasi tempat wisata pada aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang diharapkan dapat memerikan kontribusi terhadap peningkatan kunjungan wisata di Kabupaten Kepahiang.

5.2.1 Langkah Kerja Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang

Sebelum tersedianya Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang, pembayaran PBB P2 di Kabupaten Kepahiang dapat dilihat seperti gambar dibawah ini :

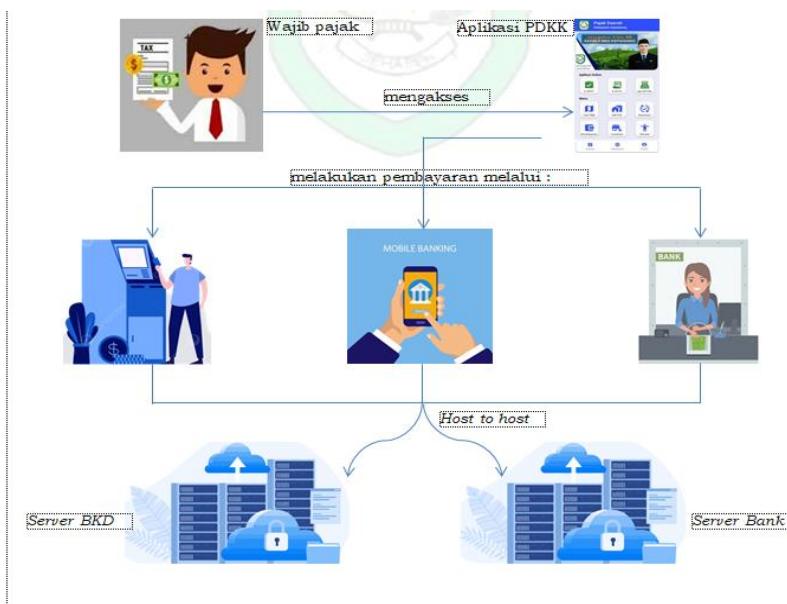


Gambar 5.16
Alur pembayaran PBB P2 secara manual

Pelayanan Pembayaran PBB P2 secara manual dimulai dengan mendistribusikan SPPT PBB P2 ke Kecamatan dan diteruskan ke Desa dan Kelurahan se Kabupaten Kepahiang. Langkah berikutnya petugas PBB P2 mendistribusikan SPPT PBB kepada wajib pajak, selanjutnya wajib pajak dapat membayarkan kewajiban pajaknya kepada petugas PBB di Desa atau Kelurahan setempat. Selanjutnya petugas PBB P2 Desa atau kelurahan

menyetorkan Pajak dari masyarakat atau wajib pajak ke Bank Bengkulu terdekat. Selanjutnya Bank Bengkulu akan menerima dan mencetak bukti lunas atau surat tanda terima setoran PBB P2 dan menyerahkannya kepada petugas PBB yang membayarkan. Surat tanda terima setoran yang diterima petugas PBB P2 selanjutnya dibawa oleh petugas PBB P2 dan didistribusikan kembali kepada masyarakat atau wajib pajak yang sudah membayar. Adapun Data pembayaran dan rekening koran penerimaan PBB P2 dilaporkan Bank Bengkulu ke Badan Keuangan Daerah setiap hari.

Sejak Tahun 2021 Pemerintah Daerah Kabupaten Kepahiang menyediakan layanan pembayaran PBB-P2 secara *online*. Adapun langkah kerja dalam penerapan pembayaran PBB-P2 secara *online* melalui aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 5.17
Alur pembayaran PBB P2 secara *online*

Dari gambar di atas dapat dilihat cara kerja metode pembayaran pajak daerah secara *online* melalui aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang :

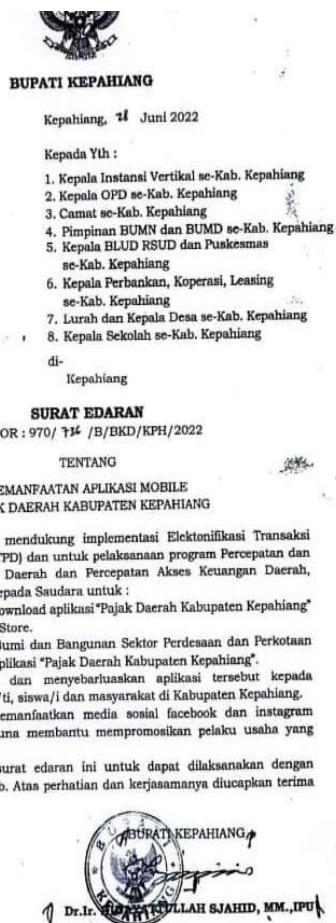
1. Mengintegrasikan Server Pajak Daerah pada Badan Keuangan Daerah dengan server Bank Bengkulu dan Bank BRI sehingga database Pajak Daerah dapat diakses oleh Bank Bengkulu dan Bank BRI secara *real time* dengan metode *host to host*.
2. Wajib pajak dapat membayarkan kewajiban pajaknya melalui ATM, *Mobile Banking*, dan Teller yang disediakan oleh Bank Bengkulu dan Bank BRI.
3. Setelah transaksi dilakukan, secara otomatis pembayaran Pajak Daerah akan terekam pada server dan status pembayaran menjadi lunas.
4. Bukti pembayaran dapat diambil melalui atm, *mobile banking*, dan teller Bank Bengkulu dan Bank BRI. Selain itu juga dapat diakses sendiri oleh wajib pajak melalui Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang.

5.2.2 Peningkatan Realisasi PBB - P2

Agar Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang yang telah disediakan lebih optimal penggunaannya, Pemerintah Daerah Kabupaten Kepahiang telah berupaya mengimbau kepada Organisasi Perangkat Daerah, Instansi Vertikal, Badan Usama Milik Negara, Badan Usaha Milik

Daerah, perbankan, leasing, koperasi, sekolah, kelurahan dan desa se Kabupaten Kepahiang untuk mengunduh atau mendownload serta menggunakan Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2).

Adapun kebijakan ini dapat dilihat dari surat edaran dibawah ini :



Gambar 5.18
Surat edaran pemanfaatan aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang untuk pembayaran PBB P2 secara *online*

Pemanfaatan aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang menunjukkan tren positif dimana realisasi penerimaan Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang secara digital meningkat setiap tahunnya. Adapun realisasinya dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 5.1
Realisasi PBB-P2 Kabupaten Kepahiang Secara Digital

Tahun	Realisasi PBB P2 (Rp)	Realisasi Pembayaran Secara Digital (Rp)	Persentase (%)
2021	1.511.875.727	998.830	0.06
2022	1.558.042.564	17.269.434	1,10
2023	1.692.639.794	388.109.499	22,92

Sumber: Badan Keuangan Daerah, 2024

Tabel diatas menggambarkan bahwa realisasi pembayaran PBB P2 yang diterima secara digital (*Online*) sudah menunjukkan peningkatan setiap tahunnya. Namun pembayaran secara konvensional atau manual masih mendominasi. Pada tahun 2021 penerimaan PBB-P2 secara digital sebesar Rp.998.830 (sembilan ratus sembilan puluh delapan ribu delapan ratus tiga puluh rupiah) atau sebesar 0.06 % (nol koma nol enam persen) dari total realisasi penerimaan PBB-P2. pada tahun 2022 penerimaan PBB-P2 secara digital meningkat menjadi Rp.17.269.434 (tujuh belas juta dua ratus enam puluh sembilan ribu empat ratus tiga puluh empat rupiah) atau sebesar 1,10 % (satu koma sepuluh persen) dari total realisasi penerimaan PBB-P2. Adapun tahun 2023 realisasi penerimaan PBB-P2 secara digital meningkat menjadi Rp. 388.109.499 (tiga ratus delapan puluh delapan ribu

seratus sembilan ribu empat ratus sembilan puluh sembilan rupiah) atau sebesar 22,92 % (dua puluh dua koma sembilan puluh dua persen).

Dari realisasi tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa penerimaan PBB-P2 Kabupaten Kepahiang secara digital meningkat setiap tahunnya. Diharapkan dengan fasilitas kemudahan pembayaran PBB-P2 yang disediakan Pemerintah Daerah Kabupaten Kepahiang dapat memberikan dampak terhadap meningkatnya Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Kepahiang dan percepatan perluasan digitalisasi daerah dari sektor penerimaan daerah.

Hasil penelitian Sistem Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang Dalam Pelayanan Pembayaran PBB-P2, sesuai aspek aspek penelitian, diuraikan pada hasil temuan penelitian berikut ini:

5.2.3 Kualitas Sistem

Kualitas Sistem Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang Dalam Pelayanan Pembayaran PBB-P2 dilihat dari kecepatan respon saat digunakan, fleksibelitas yang dapat digunakan dimana saja dan kapan saja serta kemudahan saat digunakan dalam pembayaran PBB-P2, berdasarkan hasil wawancara dengan masing masing informan, yaitu: JA selaku Kepala Badan Keuangan Daerah Kabupaten Kepahiang usia 43 tahun mengatakan bahwa :

“kalau pengalaman saya menggunakan aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang responnya cepat, namun tergantung kondisi signal, aplikasi ini bisa digunakan dimana saja dan kapan saja, sangat fleksibel

namun harus didukung dengan signal yang bagus, fitur pada aplikasi ini mudah dipahami, dimana kita bisa melihat berapa jumlah pajak kita”

NT selaku wajib pajak yang berusia 27 Tahun mengatakan bahwa:

“kalau menurut saya saat membayar pajak kemaren, saya lihat respon cepat hanya membutuhkan beberapa menit pembayaran PBB-P2 selesai. Selain itu, aplikasi ini sudah fleksibel karena aplikasi ini enak karena dapat diakses di manapun dan kapanpun sehingga pembayaran dapat dilakukan kapanpun dan di manapun” (Wawancara Penelitian, Juni 2024)

Hasil wawancara ini sejalan dengan observasi peneliti berupa bukti pembayaran PBB-P2 yang sukses dan selesai dibayarkan, ditunjukkan pada Gambar berikut:



Gambar 5.18
Bukti Pembayaran PBB-P2 Yang sudah selesai sukses dibayarkan

Hal ini di dukung juga hasil wawancara ED selaku petugas PBB-P2 Badan Keuangan Daerah Kabupaten Kepahiang yang berusia 32 Tahun yang mengatakan bahwa:

“aplikasi ini cukup dan sangat membantu masyarakat karena mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran PBB-P2. Aplikasi ini responnya cepat asal ada jaringan internet. Artinya aplikasi sudah fleksibel dan memudahkan masyarakat untuk membayar pajak kapan saja mau pagi, siang atau malam, asal masyarakat memiliki akses internet, makanya aplikasi ini mudah digunakan” (Wawancara Penelitian, Juni 2024)

Kemudian hasil wawancara dengan ED selaku petugas PBB-P2 Kelurahan yang berusia 40 Tahun mengatakan bahwa:

“pada dasarnya aplikasi ini dilaksanakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi yang ada, sehingga wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban dan memperoleh hak secara optimal” (Wawancara Penelitian, Juni 2024)

Hal ini sejalan dengan hasil observasi peneliti, bahwa petugas pajak membantu menggunakan Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang Dalam Pelayanan Pembayaran PBB-P2 dikarenakan masyarakat baru tahu tentang aplikasi ini. Seperti telihat pada Gambar di bawah ini:



Gambar 5.19
Petugas Loket BKD Membantu Penggunaan Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang Dalam Pelayanan Pembayaran PBB-P2

Menurut hasil wawancara dengan DRS selaku masyarakat PBB-P2 pajak yang berusia 30 Tahun mengatakan bahwa:

“Kalau untuk respon sepertinya sesuai dengan sinyal ya, kita *by online* misal sinyalnya bagus pembayarannya bisa berhasil dan sangat cepat lah, tergantung sinyal lah intinya. Tapi kemarin pernah juga ada sekali yang kedua itu ada pos pembayaran kebetulan mau balik nama input BPHTB pembayarannya belum masuk itu baru pemberitahuannya sekitar 2 harian. Kalau Fleksibilitas, kita dari rumah saja bisa langsung bayar. Jadi sudah baguslah untuk fleksibilitas nya dan sudah sangat membantu lah. Lalu untuk kemudahan sih mudah untuk segala aksesnya, tinggal yang penting ada kuota internet aja ya pak. Kalau untuk menu-menu sudah sesuai dan ada pilihannya” (Wawancara Penelitian, Juni 2024)

Hasil wawancara ini sejalan dengan hasil observasi peneliti yang menunjukkan bahwa salah satu contoh respon yang kurang dari aplikasi pajak ini yang tidak ditemukannya data saat melakukan pencarian Nomor Objek Pajak PBB P2, sebagai berikut:



Gambar 5.20
Screenshoot Pencarian NOP yang tidak ditemukan pada Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang

Kemudian hasil wawancara dengan YK selaku masyarakat atau wajib pajak PBB-P2 pajak yang berusia 27 Tahun mengatakan bahwa:

“Pernah tahun kemarin Tahun 2023 menggunakan aplikasi ini. Kalau kecepatan respon cukuplah. Tapi aplikasinya bisa hanya bisa di download di *Play Store*. Kalau bayar lewat aplikasi ini Pak, lebih mudah atau lebih memudahkan masyarakat tidak perlu datang ke bank dan petugas tidak perlu datang ke desa-desa sangat efektif sekali pak.

Sementara itu terkait fleksibilitas masih menurut Y K bahwa :

Kalau fleksibel, Pak, Ini contohnya keluarga saya punya punya aset di Tebat Monok, beliau lagi di Jakarta masih bisa bayar, jadi memudahkan Pak, kapan kita mau, bisa pagi, siang maupun malam.

Terkait kemudahan Y K mengatakan sekaligus menyarankan:

Untuk kemudahan penggunaan sudah mudah Pak. Kalau sejauh ini tidak ada masalah sangat mudah lah apalagi kalau bisa kayak di daerah Jawa, itu sudah tersedia di *marketplace* seperti shopee, jadi lebih gampang. Itu sih saran saya karena ibu-ibu sekarang atau orang kan merata punya aplikasi shopee dan kalau saya lihat keluarga saya di Jawa itu bayarnya sudah bisa lewat *marketplace* pak, lebih mudah kan itu pak. Jadi kita bayarnya kayak beli barang biasa aja” (Wawancara Penelitian, Juni 2024)

Kemudian hasil wawancara dengan SW selaku masyarakat atau wajib pajak PBB-P2 pajak yang berusia 33 Tahun mengatakan bahwa:

“pernah saya manfaatkan dan kadang ada tetangga minta tolong. Kalau kecepatan responnya asal jaringan tidak gangguan, 10 menit kita bayar juga sudah statusnya terbayar di aplikasinya. Tapi terkadang jaringan, namanya kita tinggal di desa Pak kurang stabil. Saya pernah mengalami kode briva tidak ditemukan, sehingga setengah jam baru kita coba lagi dan bisa baru bisa.

Adapun terkait fleksibilitas SW mengatakan bahwa :

Fleksibilitas itu kan di mana saja bisa, asalkan masih untuk PBB 2 Kepahiang kebetulan kita lagi di luar kota Bengkulu juga bisa Pak, yang penting ada nomor NOP pajak. Yang penting ada kuota sama saldo rekeningnya. Lalu penggunaannya mudah di *download* aja aplikasinya dan tidak terlalu banyak menemui masalah dan tidak terlalu ribet, jadi tidak banyak menunya makanya dipahami sebagai ibu rumah tangga” (Wawancara Penelitian, Juni 2024)

Kemudian hasil wawancara dengan AA selaku masyarakat atau wajib pajak PBB-P2 pajak yang berusia 31 Tahun mengatakan bahwa:

“kalau kecepatan respon cukuplah pak, kan kalau kita datang ke kantor sore otomatis sudah di luar jam kerja, udah nggak ada bisa tapi karena pakai aplikasi ini kapan saja saya mau buka waktu itu sudah sore pun masih bisa diproses salah satunya tidak terkendala dengan jarak waktu Pak. Ketika saya lihat ya memang sangat mudah tidak terlalu banyak lah tahapan-tahapannya, karena memang menunya mudah dimengerti dan dipahami, sehingga mudah juga digunakan” (Wawancara Penelitian, Juni 2024)

Hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang dalam pelayanan pembayaran PBB-P2 sudah memiliki kecepatan respon cukup baik asalkan memiliki jaringan internet yang memadai. Sebagaimana data yang diperoleh dari Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Kepahiang sebagai berikut :

Tabel 5.2
Data Kecepatan Akses Internet Kabupaten Kepahiang

NO	LOKASI	Download (Mbps)	Upload (Mbps)	Ping (ms)	Keterangan
1	Kecamatan Kepahiang	14.15	28.77	47	Sangat Layak
2	Kecamatan Kabawetan	6.88	2.49	49	Layak
	- Desa Bandung Jaya Kecamatan Kabawetan	11.09	5.30	41	Layak
3	Kecamatan Mengki	13.68	28.80	54	Sangat Layak
4	Kecamatan Ujan Mas	13.75	29.10	48	Sangat Layak
5	Kecamatan Muara Kemumu	3,59	4,58	31	Cukup Layak
6	Kecamatan Bermani Ilir	13.7	30.2	56	Sangat Layak
7	Kecamatan Tebat Karai	84.0	31.6	57	Sangat Layak
	- Desa Penanjung Panjang Atas Kecamatan Tebat Karai	12.9	28.2	56	Sangat Layak
8	Kecamatan Seberang Musi				
	- Desa Belueng Galing	-	-	-	Tidak Layak
	- Desa Air Semilang	-	-	-	Tidak Layak
	- Desa Tebat Laut	-	-	-	Tidak Layak
	- Desa Tendak	5.60	6.77	45	Layak
	- Desa Taba Padang	-	-	-	Tidak Layak
	- Desa Lubuk Sahung	10.7	0.65	59	Cukup Layak
	- Desa Kandang	13.7	27.8	43	Sangat Layak
	- Desa Cirebon Baru	12.8	14.0	47	Sangat Layak
	- Desa Talang Gelompok	-	-	-	Tidak Layak
	- Desa Air Pesi	-	-	-	Tidak Layak
	- Desa Talang Babatan	-	-	-	Tidak Layak
	- Desa Bayung	-	-	-	Tidak Layak
	- Desa Sungai Jemih	-	-	-	Tidak Layak

Sumber : Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Kepahiang, 2024

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa masih terdapat beberapa lokasi atau daerah di Kabupaten Kepahiang yang memiliki jaringan dalam kategori tidak layak. Hal ini tentu berdampak pada jangkauan layanan pajak daerah Kabupaten Kepahiang secara *online* kepada masyarakat atau wajib pajak. Selain itu terjadinya gangguan jaringan atau pemeliharaan pada layanan perbankan dapat menyebabkan terlambatnya perubahan status lunas setelah dilakukannya pembayaran yang kadang kala memerlukan waktu 10 menit bahkan ada beberapa kasus yang mana status lunasnya bisa sampai dengan 2 hari.

Untuk fleksibilitas Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang cukup baik, dimana aplikasi tersebut dapat digunakan dimana saja dan kapan saja sebagaimana yang disampaikan beberapa informan bahwa pembayaran PBB-P2 Kabupaten Kepahiang dapat dilakukan dari rumah atau dari tempat mana saja, hal ini tentu sangat membantu masyarakat dalam pembayaran PBB-P2. Terkait kemudahan, Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang ini sudah cukup baik, dimana aplikasi mudah untuk dimengerti dan digunakan, tahapan-tahapannya tidak terlalu banyak dan tidak ribet. Untuk meningkatkan kemudahan, sebaiknya pembayaran PBB-P2 dapat dilakukan melalui marketplace seperti shopee atau tokopedia sehingga masyarakat banyak pilihan untuk kanal pembayaran PBB-P2.

5.1.1 Kualitas Informasi

Kualitas Informasi Sistem Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang Dalam Pelayanan Pembayaran PBB-P2 dilihat dari ketepatan

waktu yang baik saat digunakan, keringkasan dalam melakukan pembayaran dan kemudahan untuk dipahami dalam pembayaran PBB-P2, berdasarkan hasil wawancara dengan masing masing informan mengatakan bahwa:

JA selaku Kepala Badan Keuangan Daerah Kabupaten Kepahiang usia 43 tahun mengatakan bahwa:

“ketepatan waktu aplikasi ini sudah cukup baik, ketika sudah bayar kita bisa langsung lihat bukti lunas kita, bisa dicek sendiri, aplikasi ini ringkas karena tahapannya tidak rumit dan tidak bertele - tele, bisa langsung membayar PBB-P2. aplikasi ini mudah dipahami, walaupun bagi pengguna yang baru. Aplikasi ini tidak ribet, menunya sederhana sesuai kebutuhan untuk membayar PBB-P2.

NT selaku wajib pajak yang berusia 27 Tahun mengatakan bahwa:

“untuk informasi ada, kalau ada kesalahan akan muncul notifikasi pemberitahuannya, jadi kita tahu apa kesalahan kita” (Wawancara Penelitian, Juni 2024)

Sementara iu, hasil wawancara dengan ED selaku petugas PBB-P2 Badan Keuangan Daerah Kabupaten Kepahiang yang berusia 32 Tahun mengatakan bahwa:

“menurut saya aplikasi dapat digunakan selagi aplikasinya tidak terganggu jaringan, selain itu juga aplikasi ini mudah dimengerti oleh para wajib pajak PBB-P2. Kemudian aplikasinya mudah diakses dan dapat dimengerti dan kita karena dipermudah dengan aplikasi pajak ini sebab respon cepat dan aplikasi pajak daerah kabupaten Kepahiang sudah bersifat umum” (Wawancara Penelitian, Juni 2024)

Sementara iu, hasil wawancara dengan ED selaku petugas PBB-P2 Kelurahan yang berusia 40 mengatakan bahwa:

“dalam aplikasi ini banyak pilihan, untuk membayar pajak, jadi banyak informasi yang tersedia, sehingga jika masyarakat mau membayar pajak, mereka tinggal memilih mau membayar pajak apa, karena sudah ada pilihan. Kalau ketepatan waktu sudah bagus tidak ada masalah, mudah dipahami dan mudah juga digunakan” (Wawancara Penelitian, Juni 2024)

Kemudian hasil wawancara dengan DRS selaku masyarakat atau wajib pajak PBB-P2 pajak yang berusia 30 Tahun mengatakan bahwa:

“Ketepatan waktu, sejauh ini kalau yang saya coba kemarin Alhamdulillah itu lancar semuanya lancar cetak berita cetak tunggakan. Kalau keringkasan dilihat dari saya kemarin itu ringkas dan lebih simpel bisa digunakan di mana saja jadi tidak kaku lah. Selama saya menggunakan ini Alhamdulillah kemarin tidak pernah menemukan ada kendala lah semuanya lancar-lancar saja. Kalau dipahami. Sangat mudah dipahami karena tersedia menu-menu yang kita ingin gunakan misalkan untuk penerbitan ada menu cetak dan kita bisa bisa melihat tunggakan.” (Wawancara Penelitian, Juni 2024)

Kemudian hasil wawancara dengan YK selaku masyarakat atau wajib pajak PBB-P2 pajak yang berusia 27 Tahun mengatakan bahwa:

“ketepatan waktu bagus, tapi ada sekali waktu itu Pak mungkin sistemnya lagi *error*, Saya kan sudah bayar pas di aplikasi yang lain ternyata kendalanya Kok belum bayar. Tapi kita sudah punya bukti lunasnya. Tapi kalau sekarang nggak ada masalah lagi cuma yang itu saja sekali. Kalau ringkas sudah, pertama saya tidak perlu ke bank lagi, bagus dan singkat-singkat penggunaan aplikasinya dan sangat mudah dipahami, jadi tidak ada masalah buka handphone buka aplikasi tinggal ikutin intsruki gampang kok” (Wawancara Penelitian, Juni 2024)

Kemudian hasil wawancara dengan SW selaku masyarakat PBB-P2 pajak yang berusia 33 Tahun mengatakan bahwa:

“kalau tepat waktu sudah memenuhi. Kita itu sudah bayar kita buka aplikasi berita kita masukkan kode 10 menit kemudian aplikasi PBB nya sudah lunas sudah terbayar yang lebih gampang pastinya itu Pak dan sekarang apa-apalah saja harus lunas PBB.

Terkait keringkasan SW menjelaskan bahwa:

“Kalau keringkasan kalau menunya ringkas nggak terlalu ribet mudahlah sebagai ibu rumah tangga. Simpel nggak bertele-tele Pak yang penting kalau kita bayar tunggu aja kita udah selesai. Kalau kita mau minta kalau kita minta struk pembayarannya kita bisa ke Bank Bengkulu atau print sendiri asal ada Printer, jadi mudah tidak ribet mudah dimengerti bisa dilakukan sendiri jadi kita mudah untuk dipahami” (Wawancara Penelitian, Juni 2024)

Sementara itu, bentuk surat tanda terima setoran atau bukti pembayaran yang dapat *download* dan dicetak sendiri seperti gambar di bawah ini:



Gambar 5.21
Screenshoot Surat tanda terima setoran pada Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang

Kemudian hasil wawancara dengan AA selaku masyarakat atau wajib pajak PBB-P2 yang berusia 31 Tahun mengatakan bahwa:

“kalau ketepatan waktu, ada kemaren, kalau pengalaman saya kemarin ketika saya mau cetak langsung tidak bisa pak, ya mungkin tadi masih juga didukung dengan jaringan.

Terkait keringkasan beliau mengatakan bahwa:

Kalau keringkasan, untuk yang seusia saya sangat gampang tidak bertele-tele tidak ribet gitu pak, tapi menunya tidak ada penjelasan lebih lanjut baik itu prosesnya untuk dibuat dan ada keterangan atau apa berita aplikasi itu ditambahkan atau membuat petunjuk supaya masyarakat bisa mendapatkan informasi itu lebih detail. Kalau untuk menu yang seperti saya

bilang tadi kurang Memang agak sedikit kurang saya pahami surat banyak istilah-istilah yang menurut saya tidak ada penjelasan lebih lanjut masyarakat di kolom itu bisa mendapat informasi lebih detail" (Wawancara Penelitian, Juni 2024)

Hasil wawancara di atas dapat disimpulkan Kualitas Informasi Sistem Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kapahiang Dalam Pelayanan Pembayaran PBB-P2 cukup baik. Dimana untuk ketepatan waktu aplikasi dapat memproses pembayaran sampai dengan sepuluh menit, namun ada transaksi yang selesai sampai lebih dari dua puluh empat (24) jam. Hal ini dapat disebabkan oleh kendala jaringan atau adanya pemeliharaan dari Perbankan atau sistem aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang sendiri. Untuk keringkasan, aplikasi ini dinilai ringkas, tidak bertele - tele dan tidak ribet oleh beberapa informan. Namun sebaiknya ditambahkan menu keterangan dan *tutorial*. Untuk kemudahan, aplikasi ini dirasa sudah sangat mudah untuk dipahami dan digunakan, agar lebih mudah lagi untuk dipahami sebaiknya aplikasi ini tidak menggunakan singkatan atau istilah agar masyarakat lebih mudah dalam mengunakannya.

5.2.4 Kualitas Layanan

Kualitas Layanan Sistem Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kapahiang Dalam Pelayanan Pembayaran PBB-P2 dilihat dari daya tanggap yang cepat, jaminan keamanan dan adanya notifikasi jika terjadi kesalahan dalam pembayaran PBB-P2, berdasarkan hasil wawancara dengan masing masing informan mengatakan bahwa:

JA selaku Kepala Badan Keuangan Daerah Kabupaten Kepahiang usia 43 tahun mengatakan bahwa :

“daya tanggap sudah baik, apa yang dibutuhkan sudah langsung diproses, untuk jaminan keamanan, setelah kita bayarkan status pembayarannya langsung lunas, jaminan keamannya sudah bagus. Kelebihan aplikasi ini memberi notifikasi, jika terjadi kesalahan langsung muncul notifikasinya jadi pengguna tahu apa yang harus diperbaiki jika terjadi kesalahan. Saya sangat senang dengan fleksibilitas aplikasi ini karena dapat digunakan dimanapun dan kapanpun. Keringkasan, kalau bisa dibuat lebih ringkas lagi, terkadang pengguna belum familiar dengan aplikasi, agar aplikasi ini dibuat lebih ringkas lagi”.

Untuk kemudahan dan peningkatan layanan kepada masyarakat atau wajib pajak JA menyarankan :

“Sebaiknya kita komunikasikan dengan pihak vendor untuk menyediakan tower provider sehingga tidak ada lagi blank spot sehingga fleksibilitas aplikasi lebih baik lagi, tambah kanal pembayaran baru dengan Bank yang lain dan *marketplace*, kita akan jajaki dengan perbankan dan *marketplace* agar kanal pembayaran bertambah sehingga masyarakat sangat mudah untuk membayar kewajiban pajaknya”.

NT selaku wajib pajak yang berusia 27 Tahun mengatakan bahwa:

“Ya kalau menurut pengalaman saya kelebihannya memudahkan masyarakat dalam pembayaran pajak, simpel hemat waktu dan tidak perlu mengantri ke bank. Selain itu, pada dasarnya aplikasinya sudah bagus dan perlu ditingkatkan lagi agar masyarakat lebih gampang mudah dalam membayar pajak” (Wawancara Penelitian, Juni 2024)

Sementara itu, hasil wawancara dengan ED selaku petugas PBB-P2 pajak yang berusia 27 Tahun mengatakan bahwa:

“ya sudah cepat tanggap, dan aplikasi ini menjamin kemananannya masyarakat dalam membayar pajak, karena apabila masyarakat membayar, sudah tercatat disistem secara otomatis” (Wawancara Penelitian, Juni 2024)

Sementara itu, hasil wawancara dengan ED selaku petugas PBB-P2 Kelurahan yang berusia 40 mengatakan bahwa:

“selama ini aplikasi sudah berjalan, tetapi tidak semua masyarakat memanfaatkannya, masih banyak juga mereka yang membayar pajak melalui petugas dan juga yang di desa mereka menitipkan kepada Kepala Desa atau Petugas PBB-P2” (Wawancara Penelitian, Juni 2024)

Kemudian hasil wawancara dengan DRS selaku masyarakat atau wajib pajak PBB-P2 yang berusia 30 Tahun mengatakan bahwa:

“Ya daya tanggap sudah cepat Pak. Kemarin sinyalnya bagus lagi lancar dan pas pembayaran juga oke, sudah cepatlah. Kalau untuk keamanan sejauh ini sih aman aman saja. Kalau untuk kesalahan sudah ada notifikasinya kalau kita salah masuk Pak.

Selain itu DRS juga mengatakan :

Saran dari kita masyarakat ini, maaf ngomong itu tidak semuanya mengerti dengan aplikasi, jadi sekedar saran kalau bisa pembayarannya itu bisa diperluas lagi selain di Bank Bengkulu BRI Indomaret karena itu yang lebih mudah dijangkau oleh masyarakat kita. Bisa juga pakai QRIS yang lebih simpel lagi. Kalau yang lansia itu kan mereka kan tidak paham dengan yang namanya aplikasi.” (Wawancara Penelitian, Juni 2024)

Kemudian hasil wawancara dengan YK selaku masyarakat atau wajib pajak PBB-P2 yang berusia 27 Tahun mengatakan bahwa:

“Daya tanggap ya standar-standar aja nggak terlalu cepat tapi cukup efektif. Saya pernah mau coba cek tapi nggak bisa kebuka, tidak tahu masalahnya, apa sinyalnya, jelasnya kalau saya sih kalau ada masalah saya nggak chat admin tapi saya langsung aja telepon ke petugasnya di BKD.

Untuk keamanan aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang Y K mengatakan bahwa:

Keamanan, ya selama ini aman-aman saja, sejauh ini nggak ada masalah, aman lah. Selama saya menggunakan aplikasi itu baik-baik saja. Pernah dulu sekali agak lelet lambat-lambat dapat pemberitahuan lunasnya. Pada Notifikasi. Karena tidak menemukan masalah saya tidak ada notifikasi. Kalau kendalanya sekali-sekali pernah error, saya sudah bayar tapi pas dicek lagi belum dibayar. Terus yang kedua sudah efektif tapi boleh ditingkatkan lagi fleksibilitasnya marketplace shopee , kalau kita mau nambah aplikasi itu otomatis memberatkan HP jadi kita bisa kan sekalian di shopee belanja.” (Wawancara Penelitian, Juni 2024)

Kemudian hasil wawancara dengan SW selaku masyarakat PBB-P2 pajak yang berusia 33 Tahun mengatakan bahwa:

“daya tanggap cukup la, pernah terjadi NJOP tidak ditemukan kita datang aja ke BKD itu cepat responnya. Kan kita juga punya nomor BKD kita telepon cepat juga tapi kita teleponnya di luar sistem. Untuk keamanan, ya aman-aman saja, selama ini nggak ada masalah karena bayar PBB aja nggak ada minta nomor apa apa, ya sudah terjamin lah. Kalau notifikasi pemberitahuan dalam menggunakan aplikasi ini ada, notifikasi langsung muncul di HP kita pak, ditemukan ada muncul notifikasi kayak gitu” (Wawancara Penelitian, Juni 2024)

Kemudian hasil wawancara dengan AA selaku masyarakat PBB-P2 pajak yang berusia 31 Tahun mengatakan bahwa:

“Kalau daya tanggap aplikasi ini sudah cepat dalam pembayaran, tapi kalau saya lihat memang ketika itu, tidak ada kolom untuk bertanya atau Nomor WhatsApp untuk mempermudah dan mempercepat daya tanggap aplikasi ini. Saran dari supaya bisa ketika wajib pajaknya mengalami kendala atau kesusahan bisa chat langsung dengan petugas ya pak. Kalau saya buka website kayak jualan mobil itu dia udah ada chat otomatis, jadi supaya lebih cepat dan jika ada kendala kita bisa menanggapi terhadap keluhan-keluhan atau masukan-masukan atau pertanyaan-pertanyaan.

Untuk jaminan keamanan AA mengatakan bahwa :

“Kalau jaminan keamanan, saat itu *Real Time* sudah langsung ke debet dari saldo dan sudah langsung lunas di PBB. Terkait notifikasi, saya rasa misalnya menghadapi kesalahan sama dengan masukan diatas Pak. Iya notifikasi sudah secara otomatis disampaikan atau diberitahukan.” (Wawancara Penelitian, Juni 2024)

Hasil wawancara di atas dapat disimpulkan Kualitas Layanan Sistem Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kapahiang Dalam Pelayanan Pembayaran PBB-P2 cukup baik. Dimana untuk daya tanggap aplikasi pajak daerah kabupaten Kepahiang sudah cepat dan baik namun sebaiknya ditambahkan menu kolom chat dan nomor WhatsApp agar memudahkan

pengguna untuk berkonsultasi langsung ke operator jika aplikasi lambat memberikan tanggapan. Untuk jaminan keamanan, aplikasi ini sudah cukup baik dimana aplikasi ini memberikan informasi lunas setalah pembayaran dilakukan, dan secara realtime saldo yang ada terdebet dan pembayaran juga lunas. Terkait notifikasi, Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kapahiang sudah memberikan notifikasi jika pembayaran sudah dilakukan atau jika terjadi kesalahan input.

5.3 Pembahasan

Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang adalah aplikasi berbasis teknologi informasi yang bertujuan untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam hal pelayanan PBB-P2 di Kabupaten Kepahiang. Dengan menggunakan aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang, wajib pajak dapat mengakses layanan penerimaan pembayaran pajak secara *online* melalui perangkat *mobile* mereka. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur, seperti informasi terkait pajak daerah, penghitungan pajak, pengecekan SPPT dan STTS serta fitur *My-SPTPD*, dan mekanisme pembayaran yang dapat dilakukan dengan mudah melalui transfer bank atau metode pembayaran *online* lainnya.

Dalam pelayanan pembayaran PBB-P2 Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang menyediakan beberapa menu diantaranya Cek PBB-P2, E-SPPT dan E-STTS. Ketiga menu disediakan untuk melayani dan memudahkan masyarakat atau wajib pajak dalam membayar PBB-P2.

Pelayanan Pembayaran PBB-P2 Kabupaten Kepahiang berbasis Sistem Aplikasi Pajak Daerah mendapatkan berbagai respon dari masyarakat sebagai pengguna aplikasi tersebut. Pada aspek kualitas sistem yang mencakup kecepatan, fleksibilitas dan kemudahan digunakan, yang mana aplikasi dapat digunakan dimana saja dan kapan saja serta mudah untuk digunakan. Pada aspek kualitas informasi aplikasi memiliki keringkasan dan kemudahan pemahaman informasi namun ketepatan waktu aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang terkadang membutuhkan waktu sampai dengan 10 (sepuluh) menit dan untuk beberapa pembayaran ada yang sampai dengan 24 (dua puluh empat) jam. Pada aspek kualitas layanan sistem, aplikasi memiliki daya tanggap yang efektif, jaminan keamanan, serta empati yang dapat memberikan notifikasi jika terjadi kesalahan, namun belum ada fasilitas untuk berkomunikasi langsung dengan petugas PBB-P2.

Temuan ini di dukung oleh temuan penelitian Agustina, (2019) yang menemukan bahwa Aplikasi *mobile* PMB sudah efektif sistem dan infomasi yang dihasilkan. Menurut temuan penelitian Armelia dan Elvira. (2020) dalam penelitiannya menemukan terdapat pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pajak. Selain itu pada penelitian Putri (2019) menemukan bahwa ada pengaruh sistem informasi pada pelayanan *online* dan ada pengaruh kualitas pelayanan pada pelayanan *online*. Scott et al., (2020: 32) menjelaskan bahwa Kualitas layanan adalah kualitas dukungan yang diterima pengguna sistem dari pengembang sistem, dan kualitas

layanan terutama empati sangat penting dalam praktik dan pengembangan situs web e-gov.

Sistem pengumpulan pajak menurut Mardiasmo (2018:59), yaitu: 1) Sistem pemeringkatan resmi. Suatu sistem pemungutan pajak yang besarnya pajak yang dibayar atau terutang oleh Wajib Pajak ditentukan oleh fiskus (dalam hal ini Wajib Pajak bersifat pasif), 2) Sistem laporan mandiri. Sistem pemungutan pajak yang memberikan kewenangan kepada wajib pajak untuk menghitung besarnya pajak yang terutang. Dalam sistem ini, wajib pajak harus terlibat aktif dalam menghitung, membayar, dan melaporkan pajak pusat dan nasional kepada Departemen Pendapatan dan Pendapatan Negara. Pajak dibayarkan kepada organisasi instansi daerah yang ditunjuk sebagai pengelola pajak daerah, 3) Dengan sistem retensi. Suatu cara pemungutan pajak dimana pihak ketiga menghitung besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

5.3.1 Kualitas Sistem Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang Dalam Pelayanan Pembayaran PBB-P2

Kualitas Sistem Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang Dalam Pelayanan Pembayaran PBB-P2 sudah memiliki kecepatan respon yang didukung dengan jaringan internet yang memadai dan sudah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan pembayaran PBB-P2. Namun masih adanya beberapa pembayaran yang lambat dalam perubahan status lunas setelah melakukan pembayaran yang kadang kala memerlukan waktu 10 menit sampai dengan 2 hari.

Untuk fleksibelitas Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang, aplikasi tersebut dapat digunakan dimana saja dan kapan saja sebagaimana yang disampaikan beberapa informan bahwa pembayaran PBB-P2 Kabupaten Kepahiang dapat dilakukan dari rumah atau dari tempat mana saja, hal ini tentu sangat membantu masyarakat dalam pembayaran PBB-P2. Terkait kemudahan, Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang mudah untuk dimengerti dan digunakan, tahapan - tahapannya tidak terlalu banyak dan tidak rumit. Untuk meningkatkan kemudahan, sebaiknya pembayaran PBB-P2 dapat dilakukan melalui *marketplace* seperti shopee atau tokopedia sehingga masyarakat banyak pilihan untuk kanal pembayaran PBB-P2.

Oleh karena itu Badan Keuangan Daerah Kabupaten Kepahiang dapat berkoordinasi dengan PT. Bank BRI dan PT. Bank Bengkulu agar respon atau status lunas pembayaran lebih cepat setelah pengguna atau masyarakat melakukan pembayaran PBB-P2 ini, sehingga masyarakat tidak menunggu lama.

Sejalan dengan pendapat Wintana, dkk (2021:120) indikator kualitas sistem adalah: Kecepatan respon, flexsibelitas, dan kemudahan penggunaan. Iivari (2005:32) terdiri dari enam skala pengukuran kualitas sistem yaitu, fleksibilitas sistem, integrasi sistem, waktu respon, koreksi kesalahan, aksesibilitas, dan bahasa.

Kualitas sistem adalah *performa* dari sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan,

prosedur dari sistem informasi untuk dapat menyediakan kebutuhan pengguna (Kusrini dan Andri, 2019:52). Temuan ini di dukung juga dengan pendapat Wintana, dkk (2021;120) indikator kualitas informasi adalah: Ketepatan waktu, keringkasan, dan mudah dipahami. Iivari menjelaskan bahwa (2005:37) kualitas informasi menggunakan enam skala pengukuran: Kelengkapan, akurasi, keandalan, data terus diperbarui dan dalam bentuk *output*.

Dari pembahasan diatas dapat dijelaskan secara detail terkait indikator dari aspek kualitas sistem seperti dibawah ini :

Kualitas Sistem	Kecepatan	Applikasi memiliki kecepatan respon yang harus didukung jaringan internet yang memadai, Ada beberapa pembayaran yang lambat dalam perubahan status lunas setelah melakukan pembayaran yang kadang kala memerlukan waktu 10 menit, bahkan pembayaran sampai dengan 2 hari.
	Fleksibilitas	Applikasi dapat melayani pembayaran PBB-P2 dimana saja dan kapan saja.
	Kemudahan digunakan	Applikasi mudah untuk digunakan dimana tahapan - tahapannya tidak terlalu banyak dan tidak rumit.

5.3.2 Kualitas Informasi Sistem Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang Dalam Pelayanan Pembayaran PBB-P2

Kualitas Informasi Sistem Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang Dalam Pelayanan Pembayaran PBB-P2 untuk ketepatan waktu

aplikasi dapat memproses pembayaran sampai dengan sepuluh menit (10) namun ada transaksi yang selesai sampai lebih dari dua puluh empat (24) jam. Hal ini dapat disebabkan oleh kendala jaringan atau adanya pemeliharaan dari Perbankan atau sistem aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang sendiri. Untuk keringkasan, aplikasi ini dinilai ringkas, tidak bertele - tele dan tidak rumit oleh beberapa informan. Namun sebaiknya ditambahkan menu keterangan dan *tutorial*. Untuk kemudahan, aplikasi ini dirasa mudah untuk dipahami dan digunakan, agar lebih mudah lagi untuk dipahami sebaiknya aplikasi ini tidak menggunakan singkatan atau istilah agar masyarakat atau pengguna lebih mudah dalam memahami dan mengunakannya.

Oleh karena itu kepada Badan Keuangan Daerah Kabupaten Kepahiang untuk dapat mengembangkan aplikasi ini dengan menambah penjelasan-penjelasan tentang singkatan-singkatan dan menambahkan *tutorial* atau video petunjuk penggunaan aplikasi untuk memudahkan masyarakat.

Temuan juga menunjukkan bahwa kualitas informasi sistem Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang dalam pelayanan pembayaran PBB-P2 sudah memberikan informasi yang jelas. Dimana masyarakat dapat dengan mudah membayarkan dan mencetak Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) serta surat tanda terima setoran (STTS) secara mandiri. Selain itu aplikasi ini mudah dimengerti dan dipahami serta memiliki respon cepat saat digunakan.

Kualitas informasi yang buruk akan membuat konsumen melakukan usaha lebih untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan ini akan menambah biaya yang akan dikeluarkan oleh pembeli, sehingga akan menurunkan kepuasan (Jung et al, 2019:54). Menurut Taufiq (2018:27) kualitas sistem informasi merupakan ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri dan kualitas informasi yang diinginkan informasi karakteristik produk.

Kualitas informasi yang digunakan dalam perusahaan, berkaitan dengan sistem informasi yang diterapkan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan pemakai sehingga dapat digunakan untuk mengolah data menjadi suatu informasi yang berkualitas dan berguna bagi pemakai informasi tersebut (Armelia dan Elvira, 2020:11).

Dari pembahasan diatas dapat dijelaskan secara detail terkait indikator dari aspek kualitas informasi seperti dibawah ini :

Kualitas Informasi	Ketepatan waktu	Aplikasi dapat memproses pembayaran sampai dengan sepuluh menit (10), namun ada transaksi yang selesai sampai lebih dari dua puluh empat (24) jam. Hal ini dapat disebabkan oleh kendala jaringan atau adanya pemeliharaan dari Perbankan atau sistem aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang sendiri.
	Keringkasan	Aplikasi ini dinilai ringkas, simpel, tidak bertele - tele dan tidak rumit.
	Mudah dipahami	Aplikasi ini dirasa mudah untuk dipahami dan digunakan, agar lebih mudah lagi untuk

		dipahami sebaiknya aplikasi ini tidak menggunakan singkatan atau istilah
--	--	--

5.3.3 Kualitas Layanan Sistem Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten

Kapahiang Dalam Pelayanan Pembayaran PBB-P2

Kualitas layanan sistem Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang dalam pelayanan pembayaran PBB-P2 pada indikator daya tanggap cepat dan baik, namun dari beberapa masukan informan sebaiknya pada aplikasi ditambahkan menu kolom chat dan nomor *service center* agar memudahkan pengguna untuk berkonsultasi langsung ke operator jika aplikasi lambat memberikan tanggapan.

Aplikasi ini memberikan jaminan keamanan dimana informasi dan status lunas pembayaran dapat diperoleh secara *realtime* dan saldo yang ada terdebet secara langsung. Terkait empati, Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kapahiang sudah memberikan empati kepada pengguna yang didesain bukan hanya bekerja secara fungsional namun juga mudah dan nyaman saat digunakan. Aplikasi ini memberikan notifikasi jika pembayaran sudah dilakukan atau jika terjadi kesalahan input atau penggunaan.

Untuk meningkatkan kualitas layanan Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang, Badan Keuangan Daerah Kabupaten Kepahiang agar menambah fasilitas *chatting* untuk pengguna atau masyarakat sehingga dapat langsung berkomunikasi dengan petugas PBB-P2 dan dapat memberikan atau memasukkan nomor WhatsApp petugas PBB-P2 yang

dapat dihubungi agar masyarakat dapat berkomunikasi apabila ada pertanyaan atau kendala-kendala dalam melakukan pembayaran pajak.

Sesuai dengan pendapat Wintana, dkk (2021:120) indikator kualitas layanan adalah: Daya tanggap, jaminan dan empati. Iivari (2005:43) menjelaskan bahwa indikator kualitas layanan dapat dilihat dari jaminan kualitas sistem, empati sistem bagi pengguna, daya tanggap atau kualitas *respons system*. Tjiptono (2018:251) menjelaskan kualitas pelayanan menitikberatkan pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaian dalam memenuhi harapan pelanggan.

Dari pembahasan diatas dapat dijelaskan secara detail terkait indikator kualitas layanan seperti dibawah ini :

Kualitas layanan	Daya Tanggap	Daya tanggap cepat dan baik, namun dari beberapa masukan sebaiknya pada aplikasi ditambahkan menu kolom chat dan nomor <i>service center</i> agar memudahkan pengguna untuk berkonsultasi langsung ke operator jika aplikasi lambat memberikan tanggapan.
	Jaminan Keamanan	Aplikasi ini memberikan jaminan keamanan dimana informasi dan status lunas pembayaran dapat diperoleh secara <i>realtime</i> dan saldo yang ada terdebit secara langsung
		Aplikasi ini memberikan empati kepada pengguna yang didesain bukan hanya

	Empati	bekerja secara fungsional namun juga mudah dan nyaman saat digunakan. Aplikasi ini memberikan notifikasi jika pembayaran sudah dilakukan atau jika terjadi kesalahan input atau penggunaan.
--	--------	---

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Sebagaimana rumusan masalah yang telah ditetapkan dalam penelitian ini, dan dari hasil penelitian serta pembahasan yang ada, maka peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut :

1. Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang adalah aplikasi berbasis teknologi informasi yang bertujuan untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam hal pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang. Dengan menggunakan aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang, wajib pajak dapat mengakses layanan penerimaan pembayaran pajak secara *online* melalui perangkat *mobile* mereka. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur, seperti informasi terkait pajak daerah, penghitungan pajak, pengecekan SPPT dan STTS serta fitur *My-SPTPD*, dan mekanisme pembayaran yang dapat dilakukan dengan mudah melalui transfer bank atau metode pembayaran *online* lainnya.

Dalam pelayanan pembayaran PBB-P2 Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang menyediakan beberapa menu diantaranya Cek PBB-P2, E-SPPT dan E-STTS. Ketiga menu tersebut disediakan untuk melayani dan memudahkan masyarakat atau wajib pajak dalam membayar PBB-P2 dan

mencetak Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) dan Surat Tanda Terima Setoran (STTS) secara mandiri.

2. Respon masyarakat terhadap pelayanan pembayaran PBB-P2 berbasis Sistem Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang yang disediakan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Kepahiang dilihat dari aspek penelitian sebagai berikut:
 - a) Kualitas Sistem Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang dalam Pelayanan Pembayaran PBB-P2 sudah memiliki kecepatan respon yang didukung dengan jaringan internet yang memadai dan sudah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan pembayaran PBB-P2. Namun masih adanya beberapa pembayaran yang lambat dalam perubahan status lunas setelah melakukan pembayaran. Untuk fleksibilitas Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang, aplikasi tersebut dapat digunakan dimana saja dan kapan saja. Terkait kemudahan penggunaan, Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang mudah untuk dimengerti dan digunakan, tahapan - tahapannya tidak terlalu banyak dan tidak rumit.
 - b) Kualitas Informasi Sistem Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang Dalam Pelayanan Pembayaran PBB-P2 untuk ketepatan waktu aplikasi dapat memproses pembayaran sampai dengan sepuluh menit (10) namun ada transaksi yang selesai sampai lebih dari dua puluh empat (24) jam. Hal ini dapat disebabkan oleh kendala jaringan atau adanya pemeliharaan dari Perbankan atau sistem Aplikasi Pajak Daerah

Kabupaten Kepahiang sendiri. Untuk keringkasan, aplikasi ini dinilai ringkas, tidak bertele - tele dan tidak rumit oleh beberapa informan.

- c) Kualitas layanan sistem Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang dalam pelayanan pembayaran PBB-P2 pada indikator daya tanggap cepat dan baik. Aplikasi ini memberikan jaminan keamanan dimana informasi dan status lunas pembayaran dapat diperoleh secara *realtime* dan saldo yang ada terdebet secara langsung. Terkait empati, Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang sudah memberikan empati kepada pengguna yang didesain bukan hanya bekerja secara fungsional namun juga mudah dan nyaman saat digunakan. Aplikasi ini memberikan notifikasi jika pembayaran sudah dilakukan atau jika terjadi kesalahan input atau penggunaan.

6.2 Saran

Adapun saran-saran yang perlu dilakukan berdasarkan temuan penelitian ini, sebagai berikut:

1. Dalam rangka peningkatan kualitas sistem pada aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang kiranya Pemerintah Daerah Kabupaten Kepahiang agar dapat mengembangkan Aplikasi Pajak Daerah dengan meningkatkan layanan kecepatan respon aplikasi dengan melakukan koordinasi kepada PT. Bank BRI dan PT. Bank Bengkulu agar setelah masyarakat atau pengguna melakukan pembayaran status lunas PBB P2 ini dalam hitungan menit telah berubah menjadi lunas tidak seperti saat

ini masih ditemukan menunggu 10 menit bahkan sampai 2 hari jika terjadi gangguan jaringan atau pemeliharaan.

2. Untuk peningkatan kualitas informasi, Pemerintah Daerah Kabupaten Kepahiang agar menambahkan fitur-fitur petunjuk penggunaan atau video serta *tutorial* penggunaan aplikasi sehingga pengguna lebih mudah lagi memahami aplikasi tersebut.
3. Untuk peningkatan kualitas layanan, pada indikator daya tanggap sebaiknya Pemerintah Daerah Kabupaten Kepahiang agar menyediakan fasilitas *chatting* bagi pengguna kepada petugas PBB-P2 Badan Keuangan Daerah serta dapat memberikan atau menampilkan nomor *service center* yang dapat dihubungi setiap saat jika pengguna Aplikasi Pajak Daerah Kabupaten Kepahiang mendapatkan kendala-kendala atau ingin menanyakan terkait dengan pembayaran PBB-P2 secara *online*.
4. Untuk memperluas dan meningkatkan kemudahan layanan kepada masyarakat atau wajib pajak, Pemerintah Daerah Kabupaten Kepahiang sebaiknya menambah kanal pembayaran baru yang bekerjasama dengan perbankan lainnya yang ada di Kabupaten Kepahiang. Selain itu penambahan kanal pembayaran melalui gerai Indomaret dan *marketplace* seperti Shopee dan Tokopedia juga harus dilakukan agar semakin banyak kanal pembayaran masyarakat atau wajib pajak lebih mudah untuk membayarkan kewajiban pajaknya.
5. Agar aplikasi ini banyak dimanfaatkan oleh masyarakat sebaiknya Badan Keuangan Daerah Kabupaten Kepahiang agar mensosialisasikan dan

menyebarluaskan informasi terkait aplikasi tersebut secara masif dan terus menerus baik melalui media sosial, media massa dan media informasi lainnya. Sehingga aplikasi ini dapat diketahui dan dimanfaatkan secara luas dan berkesinambungan oleh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Nani. 2019. Model delone dan mclean untuk menguji kesuksesan aplikasi mobile penerimaan mahasiswa baru. *Jurnal Nasional Informatika dan Teknologi Jaringan*. Vol. 3, No. 1.
- Armelia, Dinda, dan Azis, Elvira. 2020. Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pajak (Studi Kasus pada aplikasi SAMBARA di Jawa Barat). ISSN: 2355-9357 e-Proceeding of Management : Vol.7, No.2 Page 2406.
- Bohari, 2018. Pengantar Hukum Pajak. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada.
- DeLone, W.H. , McLean, E.R. 2003. The DeLone and McLean model of information systems success : A ten-year update. *Journal of Management Information System*, 19 (4).
- Handari Nabawi. 2018. Metode Penelitian Bidang Sosial. Yogyakarta: Gajah Mada Pres.
- Hasan, M. Iqbal, 2022. Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya. Jakarta: Ghalia. Indonesia.
- Hasyim, M.A. 2018. Sistem informasi pengajian P.T Graha Green Garment. Naskah Publikasi Institut Manajemen Koperasi Indonesia.
- Herlambang, Soendoro. 2020. Sistem Informasi: Konsep, teknologi, dan manajemen. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Jogiyanto, H. 2018. Model kesuksesan sistem teknologi informasi. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Kotler, P., Armstrong, G., Harris, L. C., & He, H. 2020. *Principles of Marketing* Eight European Edition. UK : Pearson
- Kristanto, Andi. 2019. Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya. Jakarta: Gaya Media.
- Kusrini dan Andri Koniyo. (2019). *Tuntunan Praktis Membangun Sistem Informasi Akuntansi dengan Visual Basic dan Microsoft SQL Server*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

- Livari, Juhani, (2005). An Empirical Test of the DeLone and McLean Model of Information System Success, Database for Advances in Information Systems, Spring., 36,2.pg.8.
- Mardiasmo. 2018. Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Molleong, L.J. 2018. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nasir, Mohammad. 2019. Metodologi Penelitian. Cetakan Keempat, Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Nasution, Mustafa, Edwin. 2020. Proses Penelitian Kuantitatif, Cetakan Kedua, Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Peraturan Daerah Kabupaten Kepahiang No 02 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011 tanggal 23 Mei 2011 tentang perubahan kedua atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 56 tahun 2021 tentang Tim Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah Provinsi dan Kabupaten / Kota Serta Tata Cara Implementasi Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD)
- Putri, Wilda Kurnia. 2019. The influence of system quality, information quality, e-service quality and perceived value on Shopee consumer loyalty in Padang City. The International Technology Management Review Vol. 8(1), pp. 10–15 DOI: <https://doi.org/10.2991/itmrv.190417.002>; eISSN: 1835-5269, ISSN: 2213-7149.
- Scott et al., 2020. Scott, M., DeLone, W., & Golden, W. (2011). IT Quality And Egovernment Net Benefits: A Citizen Perspective. ECIS 2011 Proceedings, 87. <https://aisel.aisnet.org/ecis2011/87>.
- Sedarmayanti. 2019. Good Governane “Kepemerintahan Yang Baik & Good Corporate Governane “Tata Kelola Perusahaan yang Baik” Bagian Ketiga Edisi Revisi. Mandar Maju. Bandung.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D. Bandung. CV. Alfabeta.
- Suharto, Sugeng. 2021. Separuh Jalan Pembangunan. Studi Evaluasi Kebijakan Pembangunan di Kabupaten Kapahiang. Yogyakarta: PT. Nas Media Indonesia Anggota IKAPI.

- Taufiq, R. 2018. Konsep Dasar Sistem Informasi, dalam Pengantar Sistem Informasi. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Tjiptono, Fandi. 2018. Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan. Edisi 1. Yogyakarta. Andy.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Pemerintah Pusat Dan Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang pajak.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
- Wintana, Dede., Pribadi, Denny., Farlina, Yusti., dan Hidayatulloh, Taufik. 2021. Implementasi Model Delone and McLean Pada Analisis Google Classroom Sebagai Media Pembelajaran Daring Saat Pandemi Covid-19. Jurnal Swabumi, Vol. 9 No. 2, pp. 117-126. ISSN: 2355-990X, E-ISSN: 2549-5178

PEDOMAN WAWANCARA

Fokus	Aspek-Aspek	Tolok Ukur
Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Berbasis Sistem	Kualitas Sistem	<ul style="list-style-type: none"> - Menurut saudara, bagaimana kecepatan respon Aplikasi Pajak Daerah saat digunakan dalam pembayaran PBB-P2? - Bagaimana Flexsibelitas Aplikasi Pajak Daerah, dalam pembayaran PBB-P2? - Menurut saudara, bagaimana kemudahan dalam penggunaan aplikasi pajak daerah dalam pembayaran PBB-P2?
	Kualitas Informasi	<ul style="list-style-type: none"> - Menurut saudara bagaimana ketepatan waktu Aplikasi Pajak Daerah saat digunakan? - Bagaimana keringkasan Aplikasi Pajak Daerah dalam melakukan pembayaran PBB-P2? - Bagaimana kemudahan Aplikasi Pajak Daerah untuk dipahami?
	Kualitas layanan	<ul style="list-style-type: none"> - Dalam pembayaran PBB-P2, bagaimana Daya tanggap Aplikasi Pajak Daerah sudah cepat? - Menurut Saudara, bagaimana Aplikasi Pajak Daerah dapat memberikan jaminan keamanan bagi saudara? - Bagaimana Aplikasi Pajak Daerah memberikan notifikasi jika terjadi kesalahan?

FOTO PENELITIAN









