

OPTIMALISASI PENERIMAAN PAJAK DAERAH MELALUI *APLIKASI CASHLESS PAYMENT* DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN ASLI DAERAH DI KABUPATEN MINAHASA UTARA PROVINSI SULAWESI UTARA

Anjelica Jesica Hanna Wauran
NPP 32.0816

Asdaf Kabupaten Minahasa Utara, Provinsi Sulawesi Utara
Program Studi Keuangan Publik
Email: 32.0816@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Dr. Restu Widyo Sasongko, S.Pd, M.Si

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *This research originates from the implementation of an updated local tax collection system through cashless payment in North Minahasa Regency starting in 2022. Therefore, there is a need to optimize several local taxes that have not yet reached the predetermined realization targets in order to increase Regional Original Revenue (PAD). Purpose:* To identify the optimization of the use of cashless payments in local tax collection to increase Regional Original Revenue in North Minahasa Regency, North Sulawesi Province. **Method:** *This research uses a descriptive qualitative approach. Data collection techniques were carried out through documentation, observation, and in-depth interviews with informants from the Regional Revenue Agency of North Minahasa Regency and members of the public regarding the use of the regional tax revenue application through cashless payment. Result:* The findings obtained by the author in this study indicate that the optimization of local tax revenue based on cashless payment has been quite effective. However, several factors are still often hindering the use of cashless payment, such as infrastructure issues related to internet connectivity at the offices of the Regional Revenue Agency of North Minahasa Regency and the lack of public understanding regarding digitalization in the use of cashless payment, especially among residents in the island areas. **Conclusion:** The optimization of local taxes through the cashless payment system implemented since 2022 has been relatively successful; however, there are still several obstacles that hinder the achievement of the set targets and realization levels.

Keywords: *Optimization, Cahless Payment, Local Revenue*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penelitian ini berawal dari adanya pembaruan pada sistem penerimaan pajak daerah dengan menggunakan *cashless payment* di Kabupaten Minahasa Utara mulai tahun 2022, sehingga perlunya pengoptimalan pada beberapa pajak daerah yang belum mencapai realisasi target yang sudah ditentukan guna untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah. **Tujuan:** untuk mengetahui optimalisasi penggunaan *cashless payment* dalam penerimaan pajak daerah untuk meningkatkan pendapatan asli daerah di Kabupaten Minahasa Utara Provinsi Sulawesi Utara. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara dokumentasi, observasi serta wawancara mendalam terhadap informan dari pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Minahasa Utara dan masyarakat mengenai penggunaan aplikasi penerimaan pajak

daerah melalui *cashless payment*. **Hasil/Temuan:** temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa optimalisasi dari penerimaan pajak daerah berbasis *cashless payment* sudah cukup optimal, namun masih ditemukan beberapa faktor yang seringkali menjadi penghambat dalam penggunaan *cashless payment* seperti permasalahan infrastruktur pada jaringan internet di wilayah perkantoran Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Minahasa Utara dan kurangnya pemahaman masyarakat mengenai digitalisasi pada penggunaan *cashless payment* terutama bagi masyarakat yang tinggal di daerah kepulauan. **Kesimpulan:** Optimalisasi pajak daerah melalui *cashless payment* yang diterapkan mulai tahun 2022 ini sudah cukup baik namun masih terdapat beberapa faktor penghambat dalam mencapai target dan realisasi yang sudah ditentukan.

Kata Kunci : Optimalisasi, *Cashless Payment*, Pajak Daerah

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan era digital dan globalisasi mendatangkan dampak besar dalam kehidupan sehari-hari, termasuk bagaimana manusia menjalankan berbagai aktivitas. Digitalisasi kini mempermudah hampir semua aspek kehidupan, termasuk dalam transaksi jual beli (Saprudin and Hakim 2022). Seiring dengan kemajuan teknologi, metode pembayaran tanpa uang tunai telah muncul, meningkatkan efisiensi dan efektivitas transaksi dan perdagangan (Madhavedi et al. 2024). Inovasi yang saat ini berkembang secara digital untuk memudahkan masyarakat mengenai setiap transaksi yang dilakukan merupakan definisi dari *cashless payment* (Takahata Junichiro 2021). Transformasi digital adalah transformasi perusahaan atau organisasi yang mencakup berbagai elemen, seperti sumber daya manusia, proses, strategi, dan struktur, serta penggunaan teknologi untuk meningkatkan kinerja. (Firmansyah et al. 2024). Pembayaran digital memiliki banyak keuntungan bagi pengguna seperti kemudahan dalam menggunakan sistem kemudahan dalam melakukan transaksi, kepraktisan dalam melakukan transaksi, dan keamanan sistem yang terkait dengan proses transaksi (Pratama et al 2022).

Saat ini pemerintah Kabupaten Minahasa Utara mengadopsi sistem *Cashless payment* disaat penggunaan uang tunai sedang mendominasi. Adanya metode ini diharapkan masyarakat akan lebih mudah melakukan transaksi tanpa harus membawa uang tunai dalam jumlah yang besar. Pada tanggal 18 November 2022 Badan Pengelola Keuangan dan Pendapatan Daerah Pemerintah Kabupaten Minahasa Utara menggelar launching *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) dan *E-SPPT* untuk pembayaran PBB dan retribusi pasar secara digital saat kegiatan *high level meeting* Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD) untuk meningkatkan kemudahan dalam pembayaran Pajak Daerah Bumi dan Bangunan Sektor Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Bupati Minahasa Utara Joune Ganda mengapresiasi Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) yang telah memperkenalkan aplikasi berbagai aplikasi seperti *e-payment*, *My PBB* dan *e-SPPT* untuk kemudahan pembayaran Pajak Daerah secara digital.

Penelitian ini sangat relevan dalam konteks optimalisasi peningkatan penerimaan Pajak Daerah daerah di Kabupaten Minahasa Utara khususnya untuk meningkatkan pendapatan asli daerah melalui metode pembayaran *cashless* atau non tunai. Sejalan dengan penelitian yang menunjukkan manfaat penerapan sistem transaksi non-tunai di Dinas Pendapatan Daerah berdasarkan penelitian oleh (Haiqal 2021) mengenai Optimalisasi Non Tunai Pajak Daerah Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Pasca Pandemi *Covid-19*, penerapan pembayaran non-tunai di Minahasa Utara memungkinkan setiap aliran dana dalam penarikan

Pajak Daerah dapat dilacak dengan lebih baik, sehingga meningkatkan akuntabilitas karena setiap transaksi didukung oleh bukti resmi. Kenyataan saat ini menunjukkan bahwa Kabupaten Minahasa Utara masih belum bisa mengoptimalkan pembayaran Pajak Daerah non tunai dengan baik karena keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) masyarakat yang belum memadai dalam mengakses dan memahami teknologi digital (Lynda, 2020, Antara Sulut).

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Penelitian sebelumnya lebih fokus kepada salah satu jenis pajak daerah yang realisasi penerimaan pajak daerahnya belum mencapai target yang sudah ditentukan. Belum banyak kajian mengenai optimalisasi penerimaan pajak daerah melalui *cashless payment* karena baru diterapkan pada tahun 2022 dan penggunaan teori yang dikemukakan oleh (Firdausy 2018). Latar belakang tersebut menghadirkan penelitian ini untuk mengisi kekosongan kajian terkait dengan optimalisasi penerimaan pajak daerah melalui *cashless payment* dalam meningkatkan pendapatan asli daerah.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini merujuk pada beberapa studi terdahulu untuk menunjukkan kebaruan serta relevansi topik yang diangkat. Penelitian oleh (Purisitawati 2020) menunjukkan Dampak dan Inovasi Sistem Pembayaran Non Tunai terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sementara itu penelitian dari (Zulfa Eliza et al. 2023) menunjukkan bahwa penerimaan Pajak Daerah dari ketiga sektor ini berperan signifikan dalam meningkatkan PAD, sekaligus mendukung pembangunan infrastruktur lokal. Penelitian Elsje Celvia (2019) menyatakan bahwa implementasi transaksi non tunai berkontribusi dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi pengelolaan keuangan daerah, meskipun terdapat tantangan dalam hal infrastruktur dan edukasi masyarakat. (Samsuddin 2024) juga menyoroti mengenai upaya mengatasi berbagai kendala seperti efisiensi pembayaran dan transparansi dalam pengelolaan Pajak Daerah. (Saputra et al. 2022) memfokuskan pada Analisis Penggunaan *Cashless (E-Wallet)* sebagai Sarana untuk Memutus Perkembangan Virus (Tinjauan Aspek Pemasaran Kelayakan Bisnis). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengevaluasi efektivitas penggunaan e-wallet dalam mencegah penyebaran virus, terutama di masa pandemi. Terakhir (Haiqal 2021) menunjukkan bahwa praktik manajemen saat ini tidak memadai, sebagaimana dibuktikan oleh perbedaan antara target dan pendapatan aktual yang dikumpulkan, yang dikaitkan dengan faktor-faktor seperti akses terbatas bagi wajib Pajak Daerah, personel manajemen Pajak Daerah yang tidak mencukupi, dan kurangnya kesadaran publik mengenai kewajiban Pajak Daerah.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki kebaruan dibandingkan dengan penelitian-penelitian terdahulu karena secara khusus menyoroti optimalisasi penerimaan pajak daerah melalui aplikasi *cashless payment* dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kabupaten Minahasa Utara, dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang menekankan pada faktor pendukung, penghambat, serta upaya pemerintah dalam mengatasinya. Berbeda dengan penelitian Purisitawati (2020) yang menyoroti dampak sistem pembayaran non tunai terhadap pertumbuhan ekonomi secara makro, dan penelitian (Mongisidi 2019) yang fokus pada implementasi transaksi non tunai dalam pengelolaan keuangan daerah, penelitian ini secara spesifik menganalisis efektivitas penggunaan metode *cashless payment* terhadap penerimaan beberapa jenis pajak daerah yang belum optimal. Selain itu, penelitian ini memperhatikan konteks geografis Kabupaten Minahasa Utara yang memiliki wilayah kepulauan dan keterbatasan infrastruktur digital, yang belum banyak disentuh dalam penelitian sebelumnya.

Dengan demikian, skripsi ini memberikan perspektif baru dalam literatur mengenai digitalisasi pelayanan pajak daerah berbasis aplikasi, serta menawarkan rekomendasi kebijakan berbasis data empiris yang relevan bagi pemerintah daerah.

1.5. Tujuan

Penelitian ini dibuat bertujuan untuk mengetahui permasalahan mengenai faktor pendukung dan penghambat dari penarikan Pajak Daerah daerah melalui *Cashless payment* yang dihadapi pemerintah Kabupaten Minahasa Utara serta upaya yang akan dilakukan pemerintah daerah pada sistem *Cashless payment* untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah.

II. METODE

Penelitian pada dasarnya merupakan metode untuk menemukan solusi atas suatu permasalahan atau memperoleh jawaban atas pertanyaan yang muncul melalui pendekatan ilmiah. Proses ini melibatkan pola pikir reflektif dan logika ilmiah yang dijalankan sesuai dengan prosedur yang sejalan dengan tujuan serta karakteristik dari penyelidikan tersebut (Nurdin dan Sri 2019). Penulis menggunakan metode pendekatan penelitian kualitatif menurut (Sugiyono, 2020) yang menyatakan bahwa penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dengan menggunakan teknik pengumpulan data secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara, dan dokumentasi) yang bersifat untuk memahami sebuah makna, keunikan dari sebuah fenomena dan hipotesis yang ada pada penelitian Optimalisasi Penerimaan Pajak Daerah Melalui *Cashless payment* Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Di Kabupaten Minahasa Utara Provinsi Sulawesi Utara. Pendekatan ini digunakan karena sesuai dengan karakteristik permasalahan yang diteliti, yaitu fenomena sosial yang kompleks dan kontekstual, di mana peneliti berperan langsung sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data. Sesuai pendapat Sugiyono (dalam Ardiansyah et al., 2023). Data dalam penelitian ini diperoleh melalui teknik dokumentasi, observasi lapangan, dan wawancara mendalam. Wawancara dilakukan secara semistruktur untuk memberikan keleluasaan kepada informan dalam menyampaikan informasi secara terbuka sesuai pengalaman dan pemahamannya, sebagaimana dijelaskan oleh Moleong (2014) bahwa wawancara semistruktur memberikan fleksibilitas bagi peneliti untuk menggali informasi yang relevan dengan pokok permasalahan. Informan dalam penelitian ini dipilih melalui teknik purposive sampling dan terdiri dari pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Minahasa Utara, termasuk Kepala Badan Pendapatan daerah kabupaten Minahasa Utara, Kepala Bidang Penagihan Pajak Daerah, Kepala Bidang Pengawasan, Pengembangan dan Penyuluhan, Kepala Sub Bidang Teknologi dan Informasi, serta masyarakat selaku wajib pajak yang telah dan belum menggunakan sistem pembayaran pajak non tunai. Data dianalisis menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman yang mencakup tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Untuk menilai keberhasilan pelaksanaan sistem *cashless payment*, lewat pendekatan ini, diharapkan penelitian mampu menggambarkan secara komprehensif sejauh mana optimalisasi sistem pembayaran *cashless payment* berdampak terhadap peningkatan PAD di Kabupaten Minahasa Utara.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Optimalisasi Penerimaan Pajak Daerah Melalui *Cashless Payment*

1. Intensifikasi dan Ekstensifikasi Pajak Daerah

Intensifikasi dan Ekstensifikasi Pajak Daerah dapat menjadi langkah strategis dalam mengoptimalkan penggunaan *cashless payment* untuk meningkatkan pendapatan asli daerah. Intensifikasi pajak berfokus pada upaya untuk meningkatkan penerimaan pajak dari sumber pajak yang sudah ada, sedangkan ekstensifikasi pajak berfokus pada memperluas basis pajak atau berfokus pada penambahan subjek pajak baru misalkan dengan Mengenakan pajak pada jenis usaha baru atau menjangkau wajib pajak yang belum terdaftar.

Berdasarkan data yang penulis dapat dari badan pendapatan daerah Kabupaten Minahasa Utara mengenai target dan realisasi pajak dari penerimaan pajak daerah melalui *cashless payment* ini terdapat perbandingan data yang dapat kita lihat sebagai berikut :

Table 3.1
Pajak Daerah Non Tunai Kabupaten Minahasa Utara Tahun 2022-2023

NO	JENIS PAJAK DAERAH	TAHUN 2022			TAHUN 2023		
		TARGET (Rp)	REALISASI (Rp)	%	TARGET (Rp)	REALISASI (Rp)	%
1	Pajak Daerah Hiburan	24.358.431	16.763.000	68,82	61.773.428	45.657.714	73,91
2	Pajak Daerah Air Tanah	1.854.113.889	1.715.463.549	92,52	2.113.684.421	1.764.457.386	83,48
3	Pajak Daerah Sarang Burung Walet	30.639.000	40.860.000	133,36	30.639.000	29.239.500	95,43
4	Pajak Daerah Mineral Bukan Logam Dan Batuan	297.835.000	247.902.600	83,23	841.803.450	286.740.616	34,06
5	PBB P2	6.295.784.223	6.769.223.047	107,52	9.000.000.000	7.629.310.735	84,77
6	BPHTB	21.223.214.985	25.847.400.555	121,79	36.292.762.850	34.897.376.389	96,16

Sumber : Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Minahasa Utara 2022 dan 2023

Pada paparan data Tabel 3.1 diatas menjelaskan bahwa penarikan Pajak Daerah non tunai Kabupaten Minahasa Utara menunjukkan kinerja yang baik namun tetap masih fluktuatif dimana dalam pengumpulan Pajak Daerah terdapat beberapa jenis pajak daerah yang tidak memenuhi realisasi target yang sudah ditentukan dari 11 pajak daerah terdapat 6 jenis pajak yang belum memenuhi target pada penerimaan pajak daerah. Pada tahun 2022, beberapa jenis pajak bahkan melampaui target yang ditetapkan, seperti Pajak Daerah Sarang Burung Walet dengan realisasi sebesar 133,36%, PBB P2 sebesar 107,52%, dan BPHTB (Bea Perolehan Hak

atas Tanah dan Bangunan) yang mencapai 121,79% dari target. Hal ini mengindikasikan bahwa implementasi sistem pembayaran non tunai cukup efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan mempercepat proses penerimaan daerah.

Namun pada tahun 2023, terjadi penurunan persentase realisasi pada sebagian besar jenis pajak. Contohnya, Pajak Daerah Mineral Bukan Logam dan Batuan hanya mencapai 34,06%, yang merupakan capaian terendah di antara seluruh jenis pajak yang tercantum. Penurunan ini bisa disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kendala teknis pada sistem pembayaran digital, minimnya aktivitas usaha terkait, atau hambatan geografis dan infrastruktur di wilayah Minahasa Utara, khususnya daerah kepulauan.

Secara keseluruhan, dari 11 pajak daerah yang ditargetkan, terdapat 6 jenis pajak yang belum memenuhi target penerimaan di tahun 2023. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistem non tunai telah diterapkan, optimalisasi dan pemantapan sistem serta edukasi kepada masyarakat masih sangat diperlukan. Pemerintah daerah perlu melakukan evaluasi dan penguatan strategi intensifikasi dan ekstensifikasi, serta mengatasi hambatan teknis dan SDM, agar penerimaan pajak non tunai dapat lebih maksimal dan berkelanjutan.

Table 3.2
Pajak Daerah Non Tunai Kabupaten Minahasa Utara Tahun 2024

	JENIS PAJAK DAERAH	TAHUN 2024		
		TARGET	REALISASI	%
1	BPHTB	36.850.118.707.00	26.730.043.009.00	72.54
2	Pajak Daerah Rumah Makan	10.060.965.613.00	10.588.922.536.00	105.25
3	Pajak Daerah Hiburan	20.805.321.00	20.806.500.00	100.01
4	Pajak Daerah Sarang Burung Walet	29.039.000	37.048.600.00	127.71
5	Pajak Daerah Mineral Bukan Logam Dan Batuan	446.406.600.00	515.916.170.00	115.57
6	Pajak Daerah Air Tanah	1.673.684.421.00	1.938.760.713.00	115.84
7	PBB P2	8.069.000.000.00	8.462.816.161.000.00	104.88

Sumber : Data diolah penulis, 2025

Berdasarkan Tabel 3.2 data pajak daerah yang belum memenuhi target tahun 2024 terjadi karena rendahnya realisasi dari beberapa jenis pajak daerah seperti BPHTB 72,54 Pajak Hiburan 100,01%,Pajak Rumah Makan 105,25,Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan 115,57%. Hal ini menunjukkan pada penerapan penerimaan pajak daerah melalui *cashless payment* terdapat beberapa jenis pajak daerah yang berhasil mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya sehingga bisa mencapai target yang sudah ditentukan sehingga dapat disimpulkan bahwa penerapan pemungutan pajak daerah dengan sistem non tunai sudah berjalan cukup optimal di Kabupaten Minahasa Utara walaupun masih terdapat beberapa faktor penghambat yang mengakibatkan salah satu jenis pajak tidak mencapai target yang sudah ditentukan yaitu pajak BPHTB.

2. Pentingnya Penerapan Struktur Administratif

Pemungutan pajak dilakukan dengan adanya aturan yang dibuat untuk mengatur agar tetap sesuai dengan ketentuan awal. Hal ini harus berprinsip adil dan tidak memberatkan wajib pajak. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Kabupaten Minahasa Utara pada umumnya memang sudah terdapat beberapa pajak yang telah melewati target realisasi yang ditentukan namun masih terdapat beberapa pajak daerah yang belum optimal pada proses penarikan pajak melalui sistem *cashless payment* ini. Ada beberapa cara yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Minahasa Utara yakni pelayanan yang dilakukan secara *door to door* dengan masyarakat dimana para pegawai turun langsung di lapangan. Sama halnya dengan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Bapak Kepala Badan Pendapatan daerah kabupaten Minahasa Utara Christian A. Katuuk, SH pada tanggal 22 Januari 2025 Mengatakan bahwa:

“Seperti halnya saat bidang penagihan turun langsung ke wilayah Likupang khususnya pada desa Silsilo awalnya desa ini sama sekali belum melakukan pembayaran pajak namun pegawai bapenda membantu proses transaksi disana dengan langsung menyiapkan saldo pada masing-masing m-banking dengan menggunakan uang pribadi karena masyarakat disana masih melakukan setoran pajak secara tunai sehingga pegawai BAPENDA melakukan scan qris pada loket yang baru dibuka disana dan setelah itu wajib pajak menerima status bukti pembayarannya jadi bukan dibantu untuk membawa uangnya ke bank sehingga wilayah itu melunaskan 100% pajak dengan jumlah 123 e-SPPT dinyatakan lunas.”

Melalui pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa penerapan struktur tata administratif yang baik melalui prosedur yang jelas nantinya dapat memperbaiki proses pelayanan sehingga mempermudah proses pemungutan pajak daerah oleh wajib pajak di Kabupaten Minahasa Utara.

3. Skill Peningkatan Staff

Keberhasilan dan kesuksesan sebuah organisasi dapat dilihat dari kinerja pegawainya. Pegawai merupakan faktor utama yang mempengaruhi kinerja organisasi, termasuk dalam hal pemungutan pajak. Dalam praktiknya, banyak pegawai yang belum mampu memenuhi kriteria yang diharapkan oleh organisasi, khususnya dalam menangani pemungutan pajak secara *cashless payment*. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pegawai di sektor ini sangat penting agar mereka dapat memenuhi standar yang telah ditetapkan dan menguasai keterampilan yang diperlukan dalam mengelola sistem pembayaran non-tunai. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh penulis, Badan Pendapatan Kabupaten Minahasa Utara melakukan beberapa cara untuk mengoptimalkan kualitas staff dengan menuntun standar pendidikan aparatur dan mengadakan pelatihan sumber daya manusia seperti bimbingan teknis bagi pegawai agar terlatih dalam penggunaan aplikasi *cashless payment* serta untuk memperkuat pemahaman tentang regulasi perpajakan, tetapi juga untuk mengasah keterampilan teknis dalam penggunaan teknologi, meminimalkan tunggakan pajak, dan meningkatkan efektivitas penagihan.

4. Penyuluhan dan Sosialisasi

Masyarakat masih dianggap kurang menyadari kewajibannya untuk membayar pajak kepada pemerintah oleh karena itu pemerintah mengambil tindakan untuk mengadakan penyuluhan dan sosialisasi baik secara langsung maupun tidak langsung. Sebagaimana wawancara penulis dengan ibu Joice Nancy Makalew, SE selaku Kepala Bidang Teknologi informasi dan Komunikasi pada 25 Januari 2025 mengatakan bahwa:

“Sosialisasi tidak langsung yang dilakukan oleh BAPENDA Kabupaten Minahasa Utara melibatkan penggunaan media cetak sebagai salah satu cara efektif untuk mengedukasi masyarakat mengenai kewajiban pajak dan tata cara pembayaran melalui sistem *cashless payment*. Dalam hal ini, BAPENDA menyebarkan poster, baliho, serta flayer yang dipasang di berbagai lokasi strategis, seperti pusat perbelanjaan, kantor-kantor pemerintahan, dan tempat umum lainnya. Sedangkan untuk sosialisasi langsung dilakukan dengan cara tatap muka dengan mendatangkan wajib pajak ke BAPENDA Kabupaten Minahasa Utara atau pun BAPENDA yang mendatangi objek pajak daerah mengenai pembayaran pajak melalui *cashless payment* pada saat melakukan penagihan ataupun pengawasan melalui uji petik”.

Berdasarkan salah satu indikator yang penulis gunakan, penyuluhan dan sosialisasi ini dapat menjadi langkah penting dalam melakukan optimalisasi penerimaan daerah melalui aplikasi *cashless payment* ini.

3.2. Faktor Pendukung dan Penghambat

Saat melakukan observasi dan wawancara kepada beberapa pegawai di Badan Pendapatan Kabupaten Minahasa Utara, terdapat beberapa faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan penerimaan pajak daerah menggunakan *cashless payment*. faktor pendukung meliputi peningkatan kualitas sumber daya manusia (sdm), ketersediaan sistem dan aplikasi pembayaran pajak dan pengawasan dan evaluasi yang efektif. Sedangkan faktor penghambat terdapat pada jaringan internet kurang memadai di wilayah kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Minahasa Utara dan kurangnya pemahaman dan kesadaran wajib pajak pada proses transaksi menggunakan aplikasi *cashless payment*. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada Ibu Joice Nancy Makaew, SE selaku Kepala Sub Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi pada tanggal 22 Januari 2025 menyatakan bahwa:

”Meskipun pengembangan aplikasi pemungutan pajak di Kabupaten Minahasa Utara sudah berjalan dengan baik, namun kendala jaringan internet yang kurang memadai masih menjadi tantangan saat ini. Meskipun kantor telah menyediakan fasilitas Wi-Fi, terkadang kualitas jaringan yang tidak stabil menyebabkan eror saat proses unggah pembaruan data pajak. Hal ini mengharuskan pegawai untuk mempersiapkan koneksi internet pribadi mereka agar proses pemutakhiran data dapat berjalan lancar. serta terdapat beberapa wajib pajak yang belum mengerti sepenuhnya mengenai penggunaan aplikasi *cashless payment* khususnya wajib pajak yang berada di daerah Silsilu Likupang dan Kepulauan.”

Berdasarkan pernyataan di atas dapat kita simpulkan bahwa faktor pendukung dan penghambat cukup mempengaruhi kelancaran dalam penggunaan aplikasi *cashless payment* sehingga perlu diperhatikan kembali serta dapat dilakukan evaluasi untuk dijadikan perbaikan kedepannya agar penerimaan pajak daerah dapat selalu memenuhi realisasi target yang sudah ditentukan.

3.3. Upaya Mengatasi Faktor Penghambat

Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Minahasa Utara telah melaksanakan berbagai upaya strategis untuk mengatasi hambatan dalam optimalisasi penerimaan pajak daerah melalui sistem *cashless payment*. Hambatan-hambatan tersebut mencakup faktor internal dan eksternal, baik secara langsung maupun tidak langsung.

1. Upaya Internal

Secara internal langsung, BAPENDA fokus pada peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi. Pelatihan dan bimbingan teknis secara berkala diberikan kepada pegawai untuk memastikan penguasaan aplikasi digital seperti *My BPHTB* dan *e-SPPT*. Selain itu, peningkatan jaringan internet di wilayah terpencil juga menjadi perhatian penting. Dalam wawancara yang dilakukan pada 25 Januari 2025, Ibu Julita Goni, S.Kom., MAP selaku Kepala Penyuluhan dan Pengembangan, menyatakan bahwa BAPENDA telah mempekerjakan tenaga non-ASN yang ahli dalam sistem jaringan guna memantau dan mengatasi kendala teknis aplikasi secara rutin. Kehadiran tenaga honorer juga membantu dalam pelayanan langsung kepada wajib pajak, memberikan pendampingan, dan menjawab pertanyaan terkait proses digitalisasi pajak.

2. Upaya Eksternal

Secara eksternal langsung, BAPENDA aktif melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat dengan menggandeng tokoh masyarakat dan media lokal. Pemasangan alat *Online Transaction Monitoring (OTM)* di rumah makan dan restoran menjadi salah satu inovasi penting dalam pengawasan penerimaan pajak secara real-time. Namun, penerapannya masih terbatas karena beberapa pelaku usaha belum mengurus izin atau sengaja mematikan alat untuk menghindari pajak. Uji petik di lapangan dilakukan sebagai bentuk pengawasan langsung oleh BAPENDA.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian, penerimaan pajak daerah menggunakan aplikasi *cashless payment* di Kabupaten Minahasa Utara Provinsi Sulawesi Utara belum sepenuhnya efektif karena masih terdapat beberapa hambatan yang membuat realisasi target tidak tercapai. Temuan ini sejalan dengan penelitian Owen Wahanata (2021) yang menyatakan bahwa pengoptimalan penerimaan pajak daerah di Kota Pontianak penelitian ini mempunyai kesamaan pada teori yang digunakan namun dibedakan pada lokasi penelitian yang dilakukan oleh penulis. Sama halnya juga dengan penelitian yang dikemukakan oleh Owen Wahanata dinyatakan bahwa penerimaan pajak daerah yang berada di Kota Pontianak belum efektif dikarenakan kurangnya ketersediaan infrastruktur seperti jaringan internet serta pemahaman wajib pajak terkait digitalisasi pada penerimaan pajak daerah sehingga perlunya adaptasi dari masyarakat untuk memahami penggunaan aplikasi penerimaan pajak daerah menggunakan *cashless payment*.

Penelitian ini menunjukkan bahwa dalam penggunaan aplikasi penerimaan pajak melalui sistem non tunai masih menghadapi beberapa tantangan, terutama pada ketersediaan beberapa aplikasi yang belum dipahami secara menyeluruh oleh masyarakat sebagai wajib pajak Samsuddin (2024) yang menunjukkan bahwa dalam upaya peningkatan pendapatan asli daerah melalui pemungutan pajak menggunakan sistem non tunai sudah cukup optimal, hal ini disebabkan baiknya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi non tunai pada penerimaan pajak daerah sehingga hal ini dapat dibuktikan dengan kenaikan pendapatan asli daerah yang meningkat saat diberlakukannya sistem penerimaan pajak daerah melalui *cashless payment* atau non tunai.

Temuan ini juga memperkuat hasil penelitian oleh M.Bahtiar Saputra dan Ni Lih Indiani (2022) mengenai penggunaan digitalisasi pada pembayaran menggunakan aplikasi *cashless payment* yang menunjukkan bahwa dalam menghadapi kendala penggunaan aplikasi *cashless payment* dalam hal ini difokuskan pada *QRIS* dan *e-wallet* membuktikan bahwa penggunaan aplikasi ini dapat mempermudah masyarakat sehingga proses transaksi dapat terjadi secara cepat dan mudah serta mempermudah pada proses pelaporan yang lebih efektif dan transparan.

Sama halnya dengan penelitian yang diteliti oleh Haiqal (2021), penelitian ini menemukan bahwa penerapan sistem pembayaran non tunai berkontribusi signifikan dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Sistem non tunai dinilai mampu mempercepat proses transaksi, meningkatkan transparansi, serta meminimalkan potensi kebocoran pendapatan, sehingga efektivitas pemungutan pajak daerah dapat lebih terjaga dan hasilnya lebih maksimal bagi keuangan daerah.

Berbeda dengan penelitian Purisitawati (2020) menyoroiti dampak dan inovasi sistem pembayaran non tunai dalam skala nasional, yaitu terhadap pertumbuhan ekonomi Indonesia secara keseluruhan. Fokus penelitian ini tidak terbatas pada satu wilayah atau daerah tertentu, melainkan mencakup berbagai sektor ekonomi di seluruh Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem pembayaran non tunai mampu meningkatkan efisiensi transaksi, mempercepat perputaran uang, dan mendorong inklusi keuangan di masyarakat. Selain itu, inovasi dalam sistem pembayaran digital juga turut memperkuat fondasi ekonomi digital nasional, yang pada gilirannya memberikan kontribusi positif terhadap pertumbuhan ekonomi secara makro.

Adapun bila dibandingkan dengan penelitian Kolengan Mongisidi dan Rontinsulu, D.C. (2019) di Kota Manado menekankan pada implementasi transaksi non tunai dalam pengelolaan keuangan daerah Kota Manado, dengan fokus utama pada transparansi dan akuntabilitas dalam belanja serta penerimaan daerah. Meskipun tidak secara langsung menyoroiti peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD), penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem non tunai dapat menciptakan sistem keuangan yang lebih tertib dan efisien, yang pada akhirnya turut mendukung optimalisasi penerimaan daerah. Dengan terciptanya sistem pembayaran yang lebih transparan dan terhindar dari kebocoran, potensi peningkatan PAD menjadi lebih besar karena setiap transaksi dapat tercatat secara real-time dan diawasi secara elektronik, sehingga mendukung pengelolaan keuangan yang lebih baik dan berorientasi pada peningkatan pendapatan daerah.

Secara keseluruhan, penelitian ini bisa menjadi warisan sumber ilmu untuk peneliti sebelumnya dengan memberikan gambaran bahwa dalam melakukan optimalisasi penerimaan pajak daerah melalui aplikasi *cashless payment* di Kabupaten Minahasa Utara Provinsi Sulawesi Utara dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung khususnya pada penguatan tenaga kerja pegawai, meningkatkan sumber daya manusia yang terfokus pada pemahaman wajib pajak terhadap penggunaan aplikasi, peningkatan infrastruktur jaringan internet di sekitar kantor badan pendapatan daerah kabupaten Minahasa Utara, penyaluran dan sosialisasi kepada masyarakat yang lebih adaptif sehingga masyarakat terbiasa dengan adanya sistem digitalisasi.

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Pada penelitian ini penulis menemukan 5 faktor utama yang mempengaruhi optimalisasi penerimaan pajak daerah melalui aplikasi *cashless payment* dalam meningkatkan pendapatan asli daerah yaitu ketersediaan aplikasi yang terintegrasi, sumber daya manusia (SDM), kesadaran wajib pajak, perbaikan jaringan infrastruktur serta pengadaan sosialisasi kepada masyarakat. Hambatan muncul dari kurangnya pemahaman masyarakat sebagai wajib pajak dalam penggunaan aplikasi *cashless payment*, jaringan internet di daerah perantoran Badan Pendapatan Kabupaten Minahasa Utara yang kurang memadai serta kurangnya kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak.

Upaya difokuskan pada penguatan sumber daya manusia dan sosialisasi yang inklusif, memberikan edukasi mengenai prosedur penggunaan aplikasi *cashless payment* pada penerimaan pajak daerah sehingga beberapa pajak daerah yang menjadi fokus penelitian dikarenakan belum memenuhi target realisasi yang sudah ditentukan dapat tercapai, serta

mempererat koordinasi dengan Bapenda Kabupaten Minahasa Utara untuk optimalisasi penerimaan pajak daerah guna untuk meningkatkan pendapatan asli daerah.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa optimalisasi penerimaan pajak daerah melalui sistem *cashless payment* di Kabupaten Minahasa Utara telah berjalan cukup baik sejak diterapkan pada tahun 2022. Hal itu dapat kita lihat melalui penerapan 4 (empat) dimensi yang digunakan untuk dilakukan analisis terutama melalui strategi intensifikasi dan ekstensifikasi, pembenahan struktur administratif, peningkatan skill staff, serta kegiatan penyuluhan dan sosialisasi. Meskipun demikian, masih terdapat kendala dalam optimalisasi pemungutan pajak, terutama disebabkan oleh keterbatasan pemahaman digital di wilayah kepulauan serta infrastruktur jaringan internet yang belum merata. Di sisi lain, penggunaan berbagai aplikasi digital serta dukungan SDM internal menjadi faktor pendukung dalam pelaksanaan sistem ini. Untuk mengatasi hambatan tersebut dan mendorong peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD), Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Minahasa Utara telah melakukan berbagai upaya kolaboratif, antara lain melalui kerja sama dengan lembaga dan pihak ketiga dalam menyediakan layanan pembayaran non tunai seperti e-SPPT, QRIS, Kantor Pos dan Pospay namun tetap dilakukan melalui pengawasan dari pihak Bapenda sehingga dapat dievaluasi jika terdapat kendala pada proses penerimaan pajak daerah dengan menggunakan sistem *cashless payment* ini.

Keterbatasan Penelitian: Penelitian ini memiliki keterbatasan hanya pada beberapa jenis pajak daerah yang tidak mencapai target yang sudah ditentukan serta upaya dalam memperoleh data yang lengkap dari masyarakat (Wajib Pajak) dan Bapenda mengingat keterbatasan waktu dan biaya dalam penelitian.

Arah Masa Depan Penelitian: Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan optimalisasi penerimaan pajak daerah melalui aplikasi *cashless payment* dalam meningkatkan pendapatan asli daerah di Kabupaten Minahasa Utara khususnya dan Provinsi Sulawesi Utara pada umumnya.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Minahasa Utara dan seluruh pihak yang membantu menyelesaikan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Firdausy, Carunia Mulya. 2018. *Optimalisasi Kebijakan Penerimaan Daerah*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Firmansyah, Irvan Niko, Febby Suryatrisna, Dermawan Supriatna, Sekolah Tinggi, Ilmu Administrasi Cimahi, and Kata Kunci. 2024. "Grand Design Digital Transformation of Industry 4.0 Oriented Bapenda Services As an Implementative Accelerator for Increasing Income and Bureaucratic Reform in West Java Info Artikel Abstrak." *Journal of Scientech Research and Development* 6(1):176–86.
- Haiqal, Ichzar. 2021. "Optimalisasi Pengelolaan Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Perkotaan Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Di Kabupaten Poso Provinsi Sulawesi Tengah." *IPDN Jatinangor*.
- Lynda, Nancy. 2020. "Bupati Minahasa Utara Meminta Masyarakat Paham Akan Teknologi Digitalisasi."
- Madhavedi, Sudhakar, Wong Chee Hoo, Khang Wen Goh, Chee How Liao, Aw Yoke Cheng, and Ram Kinker Pandey. 2024. "Understanding the Dynamics of Cashless Payment System : The Effects of Technology Advancement , Security Concerns , and Competition on Merchant Adoption in Hyderabad , India." 6798:1878–93.
- Mongisidi, Elsje Celvia, Rosalina A. M. Koleangan, and Debby Ch. Rotinsulu. 2019. "Analisis Implementasi Transaksi Non Tunai Dalam Pengelolaan Keuangan Daerah Kota Manado." *Jurnal Pembangunan Ekonomi Dan Keuangan Daerah* 19(9):15–30. doi: 10.35794/jpekd.23435.19.9.2019.
- Nurdin Ismail, dan Sri 2019. *Metodologi Penelitian Sosial*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri edited by Lutfiah. Surabaya.
- Pratama, Ananda Yuke Wahyu Putra, Intan Sartika Eris Maghfiroh, and Diah Priharsari. 2022. "Analisis Minat Penggunaan Cashless Payment Dalam Transaksi Jual Beli Selama Pandemi Pada UMKM Kota Malang." *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer* 6(5):2471–77.
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif*. edited by M. S. Sovia Yustiyani Suryandri, S.E. Alfabeta, CV.
- Purisitawati. 2020. "Dampak Inovasi Sistem Pembayaran Non Tunai Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Di Indonesia." *Jurnal Ilmiah: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Brawijaya* 9(1):1–13.
- Samsuddin, Linda Purnama. 2024. Institut Pemerintahan Dalam Negeri "Upaya Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Melalui Pembayaran Pajak Non Tunai Di Kota Manado."
- Saprudin, Rizqi Alfadillah, and Afif Hakim. 2022. "Penggunaan Qris Pada Umkm Desa Kutawargi Sebagai Daya Saing Di Era Digitalisasi." *Abdima Jurnal Pengabdian Mahasiswa* 2(1):2966–70.
- Saputra, M. Bahtiar, Anak Agung, Elik Astari, and Ni Luh Indiani. 2022. "Analisis Penggunaan Cashless (E-Wallet) Sebagai Sarana Untuk Memutus Perkembangan Virus (Tinjauan Aspek Pemasaran Kelayakan Bisnis)." *Nusantara Hasana Journal* 2(3):Page.
- Takahata, Junichiro, dartano teguh. 2021. "Intergovernmental Transfers in Indonesia: The Risk Sharing Effect of Dana Alokasi Umum." *Journal of Southeast Asian Economies* 38(1):81–99. doi: 10.1355/ae38-1d.
- Eliza, Zikriatul Ulya, and Husnul Khatimah. 2023. "Efektivitas Penerimaan Sektor Pajak Restoran, Perhotelan, Dan Penerangan Jalan Untuk Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kota Langsa." *CEMERLANG : Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Bisnis* 3(2):87–98. doi: 10.55606/cemerlang.