

EFEKTIVITAS PENERIMAAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN BERBASIS *DIGITAL PAYMENT* DI KOTA MEDAN

Siti Nazhifah Nasution
NPP. 32.0104
Asdaf Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara
Program Studi Keuangan Publik
Email: nazhifahnasution@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Prof. Dr. Dadang Suwanda, SE, MM, MAk, Ak, CA

ABSTRACT

Problem Statement (Kesenjangan Penelitian): Researchers focus on the problem of digital payment-based land and building tax revenue has great potential to increase land and building taxes that contribute to Medan City Local Taxes. However, the amount of contribution of land and building tax in 2022-2024 has not reached the maximum target. **Purpose:** The purpose of this study is to describe the effectiveness of digital payment-based land and building tax revenue in Medan City. **Method:** This research uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques in the form of interviews, observations, and documentation analyzed using Duncan's effectiveness theory in Steers (2018) which includes 3 dimensions, namely goal achievement, integration, and adaptation. **Result:** This findings obtained by researchers in this study are the effectiveness of digital payment-based land and building tax revenue in Medan City during this period has not been maximized. The digital payment program can facilitate the community in fulfilling their tax payment obligations. However, this program is considered ineffective as seen from the realization of land and building tax revenue that has not reached the predetermined target in the last 3 years. Furthermore, it is assessed from the lack of public understanding of digital systems, digital systems that are not yet in the form of applications and SPPT which are still sent manually to taxpayers. **Conclusion:** Land and building tax revenue based on digital payment in Medan City cannot be said to be effective. **Keywords:** Effectiveness; Land and Building Tax, Digital Payment

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian): Peneliti berfokus pada permasalahan pada penerimaan pajak bumi dan bangunan berbasis *digital payment* memiliki potensi yang besar untuk meningkatkan pajak bumi dan bangunan yang berkontribusi terhadap Pajak Daerah Kota Medan. Akan tetapi, besarnya kontribusi pajak bumi dan bangunan tahun 2022-2024 belum mencapai target yang ditentukan dengan maksimal. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan efektivitas penerimaan pajak bumi dan bangunan berbasis *digital payment* di Kota Medan. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dianalisis menggunakan teori efektivitas Duncan dalam Steers (2018) yang mencakup 3 dimensi yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh peneliti dalam penelitian ini yaitu efektivitas penerimaan pajak bumi dan bangunan berbasis *digital payment* di Kota Medan selama periode ini belum maksimal. Program

digital payment dapat memudahkan masyarakat dalam memenuhi kewajiban membayar pajak. Namun program ini dinilai belum efektif dilihat dari realisasi penerimaan pajak bumi dan bangunan belum mencapai target yang telah ditetapkan pada 3 tahun terakhir. Selanjutnya dinilai dari kurangnya pemahaman masyarakat mengenai sistem digital, sistem digital yang belum berbentuk aplikasi serta SPPT yang masih dikirim secara manual kepada wajib pajak. **Kesimpulan:** Penerimaan pajak bumi dan bangunan berbasis *digital payment* di Kota Medan belum dapat dikatakan efektif.

Kata kunci: Efektivitas, Pajak Bumi dan Bangunan, *Digital Payment*

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan sebuah negara dengan pemerintah sebagai lembaga yang mempunyai hak dan wewenang untuk menjalankan pemerintahan berdasarkan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia, sesuai dengan amanat yang tertuang dalam Undang-Undang Dasar 1945. Indonesia menerapkan sistem desentralisasi dimana otonomi daerah telah diberikan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah agar memudahkan pengelolaan daerahnya sendiri (Eljawati & Susilawati, 2023). Pemerintah daerah dalam menjalankan otonomi daerah dan mengurus rumah tangganya melakukan pengelolaan keuangan daerah. Pengelolaan keuangan daerah memerlukan dana untuk membiayai daerah tersebut, yang mana salah satu dananya bersumber dari sektor pajak daerah. Pajak daerah merupakan komponen penting yang dapat digunakan sebagai pembiayaan berbagai program pembangunan yang bermanfaat bagi masyarakat (Sinurat et al., 2023).

Warga negara sudah seharusnya taat dan turut melaksanakan undang-undang yang telah ditetapkan, termasuk undang-undang wajib pajak. Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang hubungan keuangan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa dan tidak mendapatkan imbalan secara langsung yang digunakan untuk keperluan negara dan bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Undang Undang ini sebagai dasar hukum untuk membayar pajak daerah sesuai pengenaan setiap wajib pajak.

Kota Medan menjadi salah satu kota terbesar di Indonesia yang memiliki potensi besar dalam penerimaan pajak daerah. Potensi penerimaan pajak daerah ini dapat digunakan untuk memaksimalkan pembangunan bagi masyarakat Kota Medan (Weku et al., 2023). Berdasarkan data dari Bapenda Kota Medan menunjukkan bahwa kontribusi pajak bumi dan bangunan tergolong besar jika dibandingkan dengan pajak daerah lainnya. Pajak bumi dan bangunan pada tahun 2022 terealisasi sebesar Rp. 624.639.969.529 yang mana merupakan pajak daerah terbesar jika dibandingkan dengan pajak lainnya. Begitupun dilanjutkan tahun 2023 dengan realisasi sebesar Rp.632.837.656.755 dan pada tahun 2024 tahun dengan realisasi sebesar Rp.662.176.784.598 yang menunjukkan bahwa pajak bumi dan bangunan merupakan pajak daerah yang sangat berkontribusi jika dibandingkan pajak daerah lainnya. Penerimaan pajak daerah terbesar yang bersumber dari pajak bumi dan bangunan tentunya menjadi perhatian yang serius bagi pemerintah daerah untuk terus menggali potensi serta upaya peningkatan penerimaan dan realisasi setiap tahunnya.

Berita harian RRI yang ditulis oleh Anggi Larasati pada 27 Januari 2024 menyatakan bahwa tunggakan pajak bumi dan bangunan di Kota Medan sangat besar. Hal ini juga diperkuat dengan hasil wawancara pendahuluan dengan salah satu pegawai Bapenda (Badan Pendapatan Daerah) Kota Medan, pada kenyataannya menyatakan bahwa pajak bumi dan bangunan di Kota Medan mengalami

penunggakan yang cukup signifikan. Hasil wawancara pendahuluan dan berita harian tersebut dibenarkan karena sesuai dengan data target dan realisasi pajak bumi dan bangunan di Kota Medan.

Data dari Bapenda Kota Medan menunjukkan bahwa realisasi penerimaan pajak bumi dan bangunan di Kota Medan sangat kurang mencapai target dan persentasenya secara signifikan menurun dalam 3 tahun terakhir. Pada tahun 2023 persentase realisasi pajak bumi dan bangunan menurun sebesar 2,77% dari tahun sebelumnya. Kemudian pada tahun 2024 menurun sebesar 0,09% dari tahun 2023. Hal ini menunjukkan bahwa penunggakan pajak bumi dan bangunan di Kota Medan menjadi perhatian khusus. Penunggakan ini menjadi tantangan yang dihadapi pemerintah daerah dalam mengoptimalkan penerimaan pajak, yang seharusnya dapat berkontribusi secara signifikan terhadap pajak daerah. Sementara itu, Bapenda Kota Medan sudah melakukan upaya dalam meningkatkan penerimaan pajak bumi dan bangunan dengan membuat inovasi pembayaran berbasis *digital payment* agar memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

Bapenda Kota Medan menerapkan *digital payment* dengan berpedoman pada Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 11 Tahun 2020 tentang pedoman pelaksanaan transaksi non-tunai. Melalui peraturan ini, Bapenda Kota Medan berkomitmen untuk menciptakan penerimaan pajak bumi dan bangunan yang lebih modern dan terintegrasi dengan menerapkan digitalisasi. Sebagaimana menurut (Suwanda, 2019) salah satu kunci dalam menciptakan manajemen keuangan negara yang efektif dan efisien adalah dengan menerapkan nilai *good governance* yang seutuhnya. Digitalisasi dalam pemerintahan juga dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan secara mudah (Hong & Choi, 2018).

Digital payment membantu Pemerintah Kota Medan dalam memantau dan mengawasi transaksi pajak bumi dan bangunan secara lebih efektif, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penerimaan pajak bumi dan bangunan. Selain itu, pemerintah Kota Medan melalui Bapenda juga menyediakan berbagai platform pembayaran dan aplikasi bank digital dalam proses pembayaran, sehingga mempermudah wajib pajak dalam melakukan berbagai transaksi. Akan tetapi, upaya tersebut belum maksimal karena realisasi pajak bumi dan bangunan di Kota Medan tahun 2021-2023 masih belum mencapai target yang ditentukan. Berdasarkan hal tersebut peneliti ingin mendalami lebih lanjut penerapan *digital payment* dengan mengkaji lebih dalam efektivitas program tersebut dalam penerimaan pajak bumi dan bangunan di Kota Medan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengangkat judul “Efektivitas Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Berbasis *Digital Payment* di Kota Medan.”

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Peneliti berfokus pada permasalahan pada penerimaan pajak bumi dan bangunan berbasis *digital payment* memiliki potensi yang besar untuk meningkatkan pajak bumi dan bangunan yang berkontribusi terhadap Pajak Daerah Kota Medan. Akan tetapi, besarnya kontribusi pajak bumi dan bangunan tahun 2022-2024 belum mencapai target yang ditentukan dengan maksimal. Dengan demikian, diperlukan sebuah penelitian lebih lanjut untuk memahami kendala yang ada serta mengukur efektivitas program secara mendalam, sehingga diharapkan dapat terwujudnya efektivitas penerimaan pajak bumi dan bangunan berbasis *digital payment*.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penerimaan pajak dan bumi bangunan maupun inovasi sistem transaksi penerimaan pajak secara *online*. Penelitian Safarudin & Sukamto dengan judul Pengaruh Pelayanan Online Terhadap Kemudahan Wajib Pajak Membayar PBB di Kota Tangerang (Safarudin & Sukamto, 2023), menemukan bahwa terdapat pengaruh secara signifikan pelayanan online terhadap kemudahan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Tangerang. Pembayaran PBB melalui *e-Commerce* sebagai bentuk dari pelayanan *online* perlu dioptimalkan lagi oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang dengan menambah aplikasi pembayaran. Penelitian Ratna & Ahdi menemukan bahwa inovasi layanan Smart Tax yang diterapkan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru memiliki dampak positif dalam meningkatkan penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Smart Tax berhasil memodernisasi sistem pajak daerah dan meningkatkan partisipasi wajib pajak dalam membayar PBB (Ratna & Ahdi, 2024). Penelitian Opit et. al menemukan bahwa efektivitas penerapan pembayaran berbasis e-Samsat dalam penerimaan PKB pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara sudah cukup efektif. Akan tetapi, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa realisasi atas target PKB belum sepenuhnya terpenuhi akibat kurangnya pemahaman masyarakat (Opit et al., 2024). Penelitian Vashya & Erowati menemukan bahwa Implementasi pemungutan pajak daerah sektor pajak parkir dengan memanfaatkan e-government pada sistem pajak online di Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang belum sepenuhnya berjalan optimal. Pihak Bapenda Kota Semarang belum melaksanakan sosialisasi secara rutin dengan memberikan informasi sistem pajak online mulai dari pengawasan, pelaporan, dan pembayaran secara jelas (Vashya & Erowati, 2020). Penelitian Oktianty & Hastuty menemukan bahwa Efektivitas dan Kontribusi Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Terhadap Pendapatan Asli Daerah di Kota Medan masih kurang karena terdapat faktor penghambat yaitu kurangnya informasi dan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak (Oktianty & Hastuty, 2024).

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Peneliti melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana fokus penelitian yang dilakukan yakni pajak bumi dan bangunan berbasis *digital payment* di Kota Medan. Sedangkan penelitian Ratna & Ahdi (2024) memiliki inovasi sistem transaksi berbentuk aplikasi *Smart Tax*. Selain itu, penelitian ini juga berbeda dengan penelitian Oktianty & Hastuty (2024) yang hanya mengukur efektivitas dan kontribusi dari pajak bumi dan bangunan tanpa program tertentu. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Safarudin & Sukamto (2023) yang menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian ini juga berbeda dengan penelitian Opit et al. (2024) yang mengkaji pajak kendaraan bermotor, serta penelitian Vashya & Erowati (2020) yang mengkaji pajak parkir.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan efektivitas penerimaan pajak bumi dan bangunan berbasis *digital payment* di Kota Medan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat serta upaya mengatasi hambatan yang ada.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, yakni penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan suatu fenomena secara realistis dan nyata. Creswell menjelaskan bahwa penelitian dengan metode ini melibatkan pengajuan pertanyaan dan prosedur yang berkembang, pengumpulan data biasanya melalui partisipan, analisis data bersifat induktif yang dimulai berdasarkan detail-detail spesifik menuju pemahaman umum, dan peneliti melakukan interpretasi terhadap makna yang terdapat dalam data tersebut (Creswell, 2018).

Peneliti mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, peneliti melakukan wawancara secara mendalam terhadap 7 orang informan yang terdiri Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Medan, Kepala Bidang Pajak Bumi dan Bangunan, Kepala Sub Bidang Teknologi Informasi, Kepala Sub Bidang Pembukuan dan Pelaporan, Staf Pelaksana Bidang Pajak Bumi dan Bangunan, serta Wajib Pajak Bumi dan Bangunan sebanyak orang. Penentuan informan tersebut menggunakan teknik *purposive sampling*. Adapun analisis data pada penelitian kali ini menggunakan model Miles & Huberman (2014) yang terdiri dari tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, hingga penarikan kesimpulan/verifikasi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Efektivitas Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan berbasis *Digital Payment* di Kota Medan

Peneliti menggunakan teori efektivitas dari Duncan dalam Steers (2018) dalam menganalisis fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan yang relevan dengan efektivitas penerimaan pajak bumi dan bangunan berbasis *digital payment*. Beberapa dimensi dan indikator yang dapat digunakan dalam menganalisis fenomena yang terjadi di lapangan adalah sebagai berikut:

3.1.1. Pencapaian Tujuan

Peneliti melakukan penilaian terhadap dimensi pencapaian tujuan melalui beberapa indikator. Indikator pertama yaitu pencapaian target sasaran. Berikut ini merupakan data target dan realisasi pajak bumi dan bangunan Kota Medan Tahun 2022-2024:

Tabel 1
Target dan Realisasi Pajak Bumi dan Bangunan Kota Medan Tahun 2022 – 2024

Tahun	Target	Realisasi	Persentase
2022	902.054.109.305	624.639.969.529	69,24%
2023	952.054.109.305	632.837.656.755	66,47%
2024	997.475.549.127	662.176.784.598	66,38%

Sumber : Bapenda Kota Medan, 2024

Berdasarkan Tabel 1 di atas dapat dilihat bahwa realisasi penerimaan PBB belum mencapai target yang telah ditetapkan. Pada tahun 2022, target penerimaan ditetapkan sebesar Rp902.054.109.305, namun realisasi yang tercapai hanya Rp624.639.969.529, dengan persentase pencapaian sebesar 69,24%. Hal ini menunjukkan adanya selisih yang signifikan antara target dan realisasi, mencerminkan tantangan dalam pengelolaan dan penagihan pajak. Target meningkat pada tahun 2023 menjadi Rp952.054.109.305, tetapi realisasi kembali mengalami penurunan menjadi Rp632.837.656.755, dengan persentase pencapaian yang lebih rendah yaitu 66,47%. Penurunan ini menunjukkan bahwa meskipun ada upaya untuk meningkatkan target, efektivitas penerimaan PBB tidak sejalan dengan harapan pemerintah daerah. Target penerimaan kembali meningkat pada tahun 2024 menjadi Rp997.475.549.127, namun realisasi tetap tidak memuaskan dengan angka Rp662.176.784.598 dan persentase pencapaian sebesar 66,38%. Meskipun ada sedikit peningkatan dalam jumlah realisasi dibandingkan tahun sebelumnya, namun pencapaian ini masih jauh dari target

yang ditetapkan. Berdasarkan analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa efektivitas penerimaan PBB di Kota Medan selama periode ini belum optimal.

Indikator selanjutnya pada dimensi ini yaitu ketepatan waktu. Wawancara yang dilakukan dengan Kepala Bidang Pajak Bumi dan Bangunan Bapenda Kota Medan menunjukkan bahwa ketepatan waktu dalam penerimaan pajak bumi dan bangunan berbasis *digital payment* di Kota Medan masih kurang tepat waktu. Meskipun sistem digital telah diterapkan untuk mempermudah proses pembayaran, kenyataannya menunjukkan bahwa banyak wajib pajak yang belum memenuhi kewajiban mereka sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, termasuk kurangnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur pembayaran digital, serta adanya kendala teknis yang mungkin menghambat proses transaksi.

3.1.2. Integrasi

Integrasi adalah proses penyatuan berbagai layanan atau kegiatan untuk menyederhanakan proses dan meningkatkan efisiensi agar menjadi satu sistem yang terpadu dan terkoordinasi dengan baik (Dauthadzhieva* et al., 2019). Pada dimensi ini diukur melalui indikator sosialisasi program. Wawancara dengan Kepala Sub Bidang Teknologi Informasi menunjukkan bahwa sosialisasi sistem *digital payment* dalam penerimaan pajak bumi dan bangunan sudah dilakukan melalui beberapa media sosial Bapenda Kota Medan. Didukung dengan dokumentasi terhadap media sosial Bapenda Kota Medan yang menunjukkan bahwa pembayaran pajak secara digital dapat dilakukan melalui berbagai Bank maupun e-wallet. Berdasarkan hal tersebut, sosialisasi program penerimaan pajak bumi dan bangunan berbasis *digital payment* telah terlaksana dengan baik oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Medan.

Indikator selanjutnya yaitu prosedur program. Wawancara yang dilakukan dengan Kepala Bapenda Kota Medan menunjukkan bahwa prosedur program penerimaan pajak bumi dan bangunan berbasis *digital payment* yang diterapkan saat ini sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan. Walaupun demikian, Kota Medan masih sedikit tertinggal dibandingkan dengan kota-kota lain di provinsi lain. Salah satu faktor yang menyebabkan ketertinggalan ini adalah kenyataan bahwa sistem pembayaran digital di Kota Medan belum sepenuhnya terintegrasi dalam bentuk aplikasi yang komprehensif.

3.1.3. Adaptasi

Adaptasi merupakan kemampuan suatu organisasi atau sistem untuk menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan (Kodden, 2020). Indikator pada dimensi ini berkaitan dengan kesiapan sumber daya. Wawancara yang dilakukan dengan Staf Pelaksana Bidang Pajak Bumi dan Bangunan menunjukkan bahwa pegawai Bapenda Kota Medan menunjukkan kesiapan yang baik dalam menghadapi penerimaan pajak bumi dan bangunan (PBB) berbasis digital. Akan tetapi, wawancara dengan salah satu wajib pajak menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah wajib pajak yang kurang memahami sistem digital pembayaran pajak bumi dan bangunan (PBB). Banyak dari mereka yang merasa ragu untuk beralih dari metode pembayaran tradisional ke sistem digital, dan masih lebih mempercayai cara lama yaitu pembayaran tunai.

Indikator selanjutnya yaitu kesiapan sarana dan prasarana. Wawancara dengan Kepala Bidang PBB menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang disediakan untuk mendukung penerimaan pajak bumi dan bangunan di Kota Medan telah terfasilitasi dengan baik oleh Badan Pendapatan Daerah. Kesiapan sarana dan prasarana ini mencakup berbagai aspek, mulai dari infrastruktur teknologi informasi yang memadai hingga fasilitas pelayanan yang dapat diakses oleh masyarakat

3.2 Faktor Pendukung dan Penghambat

Faktor pendukung yang mempengaruhi efektivitas penerimaan pajak bumi dan bangunan berbasis *digital payment* di Kota Medan adalah adanya kepastian dan kesederhanaan peraturan

perpajakan. Ketika peraturan perpajakan disusun dengan jelas dan mudah dipahami, wajib pajak akan lebih cenderung untuk mematuhi kewajiban mereka, yang pada gilirannya dapat meningkatkan tingkat kepatuhan dalam pembayaran pajak. Selain itu, kerjasama dan partisipasi Bank Sumut merupakan faktor pendukung yang sangat signifikan dalam efektivitas penerimaan pajak bumi dan bangunan berbasis digital payment. Dengan seluruh penerimaan pajak yang masuk dan terkumpul di Bank Sumut, wajib pajak diberikan kemudahan untuk melakukan pembayaran secara digital.

Adapun yang menjadi faktor penghambat yang mempengaruhi efektivitas penerimaan pajak bumi dan bangunan berbasis *digital payment* di Kota Medan adalah tidak tersedianya aplikasi Bapenda yang memadai dan pengiriman Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) secara manual. Selain itu, banyak masyarakat, terutama mereka yang tidak terbiasa dengan teknologi, masih merasa ragu untuk beralih dari metode pembayaran tunai ke sistem digital..

3.3 Upaya Mengatasi Hambatan

Upaya yang dilakukan dalam mengatasi faktor penghambat dibagi menjadi dua, yaitu upaya langsung dan tidak langsung. Upaya langsung yang dilakukan yaitu merancang dan meluncurkan aplikasi pembayaran pajak yang terintegrasi serta memperbanyak sosialisasi, baik melalui media sosial maupun secara langsung. Sedangkan upaya tidak langsung yang dilakukan yaitu mengembangkan sistem monitoring secara berkala untuk memantau perkembangan transaksi pembayaran pajak yang diterima secara digital serta melakukan terjun langsung ke lapangan untuk mensosialisasikan sistem pembayaran berbasis digital berupa kolaborasi dengan RT/RW.

3.4 Diskusi Temuan Utama

Penerimaan pajak bumi dan bangunan berbasis digital payment di Kota Medan belum dapat dikatakan efektif. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Vashya & Erowati (2020) yang menemukan bahwa pemungutan pajak daerah sektor pajak parkir dengan memanfaatkan e-government pada sistem pajak online di Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang belum sepenuhnya berjalan optimal. Akan tetapi, hasil penelitian Vashya & Erowati (2020) menunjukkan bahwa pihak Bapenda Kota Semarang belum melaksanakan sosialisasi secara rutin. Sedangkan pada penelitian ini menunjukkan bahwa Bapenda Kota Medan telah melakukan sosialisasi secara masif di media sosial.

Salah satu permasalahan yang terjadi pada penerimaan pajak bumi dan bangunan berbasis *digital payment* di Kota Medan yaitu rendahnya kesadaran masyarakat. Sama halnya dengan penelitian Opit et al. (2024) serta Oktianty & Hastuty (2024) yang menyatakan bahwa salah satu faktor penghambat penerimaan pajak berupa rendahnya kesadaran masyarakat.

Penerimaan pajak bumi dan bangunan berbasis digital payment di Kota Medan belum dapat dikatakan efektif ini berbeda dengan temuan sebelumnya pada penelitian yang dilakukan oleh Safarudin & Sukamto (2023). Pada penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara signifikan pelayanan online terhadap kemudahan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Tangerang (Safarudin & Sukamto, 2023). Penelitian lain yang juga menunjukkan hasil positif terhadap penerimaan pajak bumi dan bangunan melalui sistem transaksi digital adalah penelitian oleh Ratna & Ahdi (Ratna & Ahdi, 2024). Penelitian tersebut menunjukkan bahwa inovasi layanan Smart Tax yang diterapkan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru memiliki dampak positif dalam meningkatkan penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan.

IV. KESIMPULAN

Hasil penelitian dan analisis data yang dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Efektivitas penerimaan pajak bumi dan bangunan berbasis *digital payment* di Kota Medan selama periode ini belum maksimal. Program *digital payment* dapat memudahkan masyarakat dalam memenuhi kewajiban membayar pajak. Namun program ini dinilai belum efektif dilihat dari realisasi penerimaan pajak bumi dan bangunan belum mencapai target yang telah ditetapkan pada 3 tahun terakhir. Selanjutnya dinilai dari kurangnya pemahaman masyarakat mengenai sistem digital, sistem digital yang belum berbentuk aplikasi serta SPPT yang masih dikirim secara manual kepada wajib pajak.
2. Efektivitas penerimaan pajak bumi dan bangunan berbasis *digital payment* di Kota Medan dipengaruhi oleh faktor pendukung dan penghambat. Faktor yang mendukung program adalah kerjasama dengan Bank Sumut yang memudahkan Badan Pendapatan Daerah Kota Medan dalam menerima pajak bumi dan bangunan. Sementara itu, faktor penghambat internal adalah sistem ini belum berbentuk aplikasi dan SPPT yang masih manual. Sedangkan faktor penghambat eksternalnya adalah rendahnya literasi teknologi masyarakat yang belum terbiasa dengan sistem digital.
3. Upaya yang dilakukan Bapenda dalam meningkatkan efektivitas penerimaan pajak bumi dan bangunan berbasis *digital payment* di Kota Medan terdiri dari upaya langsung maupun upaya tidak langsung. Upaya langsung mencakup pengembangan aplikasi pembayaran terintegrasi dengan fitur seperti pengiriman SPPT online, pengingat jatuh tempo, dan opsi pembayaran digital yang mudah digunakan. Sementara itu, upaya tidak langsung berupa kolaborasi dengan RT/RW untuk mendetailkan sosialisasi terkait penggunaan sistem digital dalam membayar pajak bumi dan bangunan secara langsung.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga terbatas dalam hal kesempatan peneliti untuk melakukan pengkajian secara mendalam terhadap upaya yang dilakukan dalam mengatasi faktor penghambat dikarenakan terbatasnya waktu penelitian.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam penelitian ini, sehingga peneliti menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan dengan topik yang sama yakni penerapan SIPD dalam pengelolaan keuangan pada Kabupaten Tulungagung Provinsi Jawa Timur untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Medan beserta jajaran yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Creswell, J. W. (2018). *Research Design Qualitative, Quantitative, And Mixed Methods Approaches Fifth Edition* (5th ed.). SAGE Publications.

- Dauthadzhieva*, M. Kh., Akhmieva, G. R., & Yakubov, T. V. (2019). Integration Processes As Prerequisite For Improving Business Entities Efficiency. *The European Proceedings of Social & Behavioural Sciences*, 356–365. <https://doi.org/10.15405/EPSBS.2019.03.02.41>
- Eljawati, E., & Susilawati, S. (2023). Strategi Badan Pengelolalaan Keuangan dan Aset Daerah dalam Meningkatkan Pendapatan Daerah di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *JEKP (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Publik)*, 10(1), 21–40. <https://doi.org/10.33701/JEKP.V10I1.3253>
- Hong, S., & Choi, M. (2018). Factors Influencing The Adoption of E-Government Services Among Baby Boomers and Older Adults. *Innovation in Aging*, 2(suppl_1), 672. <https://doi.org/10.1093/geroni/igy023.2502>
- Kodden, B. (2020). The Ability to Adapt. *Springer, Cham*, 25–30. https://doi.org/10.1007/978-3-030-46463-9_4
- Miles, & Huberman. (2014). *Qualitative data analysis: A Methods sourcebook 3rd ed.* Sage Publications.
- Oktianty, I., & Hastuty, W. (2024). Analisis Efektivitas dan Kontribusi Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Terhadap Pendapatan Asli Daerah di Kota Medan: Study Kasus Kantor Dispenda Medan. *Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(4), 2444–2457.
- Opit, A. N., Budiarmo, N. S., & Tangkuman, S. (2024). Efektivitas Penerapan Pembayaran Online Berbasis e-Samsat dalam Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Riset Akuntansi Dan Manajemen Pragmatis*, 2(2), 172–182.
- Ratna, I., & Ahdi, W. Y. (2024). Inovasi Pelayanan Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Melalui Smart Tax Pada Bapenda Kota Pekanbaru. *Jurnal Perspektif Manajerial Dan Kewirausahaan (JPMK)*, 4(2), 128–137.
- Safarudin, A., & Sukanto, M. D. (2023). Pengaruh Pelayanan Online Terhadap Kemudahan Wajib Pajak Membayar PBB di Kota Tangerang. *Indonesian Journal of Business and Management*, 3(3), 182–196.
- Sinurat, M., Sudrajat, I., Pemerintahan Dalam Negeri, I., Raya Soekarno Hatta Km, J., Sumedang, K., & Barat, J. (2023). Kemandirian Keuangan Daerah Kota Pekanbaru. *JEKP (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Publik)*, 10(2), 216–232. <https://doi.org/10.33701/JEKP.V10I2.3922>
- Steers, R. M. (2018). *Efektivitas Organisasi*. Alfabeta.
- Suwanda, D. (2019). *Good Governance Pengelolaan Keuangan Daerah*. PT Remaja Rosdakarya.
- Vashya, B. A., & Erowati, D. (2020). Implementasi Sistem Pajak Online Dalam Pemungutan Pajak Daerah di Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro*.
- Weku, J., Syahbana, A., & Sururama, R. (2023). Pengelolaan Pajak Restoran Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kota Medan. *JEKP (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Publik)*, 10(1), 1–20. <https://ejournal.ipdn.ac.id/JEKP>