

**EFEKTIVITAS PENINGKATAN PENDAPATAN DAERAH MELALUI
SISTEM ONLINE PAJAK STUDI KASUS
DI BADAN KEUANGAN DAERAH KOTA BUKITTINGGI**

Achmad Refvha Alqadrie

NPP. 32.0115

Asdaf Kota Bukittinggi, Provinsi Sumatera Barat

Program Studi Studi Keuangan Publik

Email: 32.0115@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Fitri Yul Dewi Marta, S.IP, M.Si

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The author focuses on the problem of fluctuations in regional tax revenues, especially on the object of Certain Goods and Services Tax (PBJT) in Bukittinggi City, which causes a decrease in the realization of Regional Original Income (PAD). Although the online tax system has been implemented, there are still challenges in achieving optimal tax revenues. Therefore, an in-depth analysis is needed regarding the effectiveness of this system to increase regional income and overcome these fluctuations. **Purpose:** The purpose of this study is to determine and describe the effectiveness of increasing regional tax revenue, especially on the object of Certain Goods and Services Tax in increasing regional original income in Bukittinggi City along with supporting factors and inhibiting factors for its implementation, as well as its efforts. **Method:** This study uses a qualitative method with a descriptive approach according to Duncan's Theory in Steers. Data collection techniques were carried out through observation, interviews (13 informants), and documentation. **Result:** The findings obtained by the author in this study are that the online tax system has reached 81% of the 2024 target and shows an increase of 22% from the previous quarter. However, challenges such as limited human resources, infrastructure, and socio-cultural factors still exist. **Conclusion:** The effectiveness of the online tax system in increasing local tax revenues in Bukittinggi City has been running quite well. Although constrained by improvements in technology, human resources, and overcoming socio-cultural obstacles are needed for optimal performance. This is recommended to be a concern for the Finance Agency and the Bukittinggi City Regional Government in order to increase local revenues in order to create fiscal independence. **Keywords:** Effectiveness, Digitalization, Revenue

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penulis berfokus pada permasalahan fluktuasi penerimaan pendapatan pajak daerah, khususnya pada objek Pajak Barang dan Jasa Tertentu (PBJT) di Kota Bukittinggi, yang menyebabkan penurunan realisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD). **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas peningkatan pendapatan pajak daerah, khususnya pada objek Pajak Barang dan Jasa Tertentu dalam meningkatkan pendapatan asli daerah di Kota Bukittinggi beserta faktor pendukung dan faktor penghambat pelaksanaannya, serta upayanya. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif menurut Teori

Duncan dalam Steers. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara (13 informan), dan dokumentasi **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini yaitu sistem pajak online telah mencapai angka 81% dari target tahun 2024 dan menunjukkan peningkatan sebesar 22% dari kuartal sebelumnya. Namun, tantangan seperti keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur, dan faktor sosial-kultural masih ada. **Kesimpulan:** Efektivitas sistem online pajak dalam meningkatkan pendapatan pajak daerah kota Bukittinggi sudah berjalan cukup baik. Walaupun terkendala dalam perbaikan dalam teknologi, sumber daya manusia, dan mengatasi hambatan sosial-kultural diperlukan untuk kinerja yang optimal. Hal ini disarankan untuk menjadi atensi bagi Badan Keuangan dan Pemerintah Daerah Kota Bukittinggi agar dapat meningkatkan pendapatan asli daerah agar terciptanya kemandirian fiskal

Kata kunci: Efektivitas, Digitalisasi, Pendapatan

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Otonomi daerah, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengelola urusan pemerintahan dan keuangan demi memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai karakteristik lokal dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kewenangan ini mencakup urusan wajib dan pilihan yang disesuaikan dengan potensi daerah. Untuk mendukung pengelolaan keuangan daerah, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah serta Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 menetapkan pedoman penyusunan, pelaksanaan, pelaporan, dan pertanggungjawaban keuangan daerah agar lebih transparan dan akuntabel. Namun, pengelolaan keuangan daerah masih menghadapi tantangan serius, seperti tingginya angka korupsi, kolusi, dan nepotisme, dengan 579 kasus korupsi pada 2022, meningkat 8,63% dari 533 kasus pada 2021, serta jumlah tersangka yang naik 19,01% menjadi 1.396 orang (ICW, 2022).

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di Indonesia menunjukkan kemajuan signifikan, dengan konsumsi internet rumah tangga mencapai 87,09% pada 2023 dan 69,21% penduduk usia 5 tahun ke atas mengakses internet dalam tiga bulan terakhir (Sutarsih, 2024:12). Kemajuan ini mendorong transformasi digital dalam tata kelola pemerintahan melalui Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD), yang mengubah transaksi tunai menjadi non-tunai untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas, sebagaimana diamanatkan oleh Surat Edaran Mendagri Nomor 910/1886/SJ tahun 2017. ETPD, yang mulai diterapkan sejak 2018, bertujuan meminimalkan kecurangan dan mendukung pengendalian internal, sebagaimana dijelaskan oleh Septiani & Kusumastuti (2019:178). Di Kota Bukittinggi, sistem online pajak untuk Pajak Barang dan Jasa Tertentu (PBJT), diatur dalam Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2023 dan Peraturan Walikota Nomor 19 Tahun 2024, telah diterapkan untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Namun, realisasi pajak restoran menunjukkan penurunan, hanya mencapai 70,55% pada 2023 dan 53,08% per September 2024, jauh dari target.

Rendahnya adopsi teknologi pembayaran non-tunai, terutama di kalangan pelaku usaha menengah ke bawah, menjadi faktor utama penurunan ini. Literasi digital dan keuangan masyarakat Indonesia masih rendah, hanya 63,54% menurut survei OJK 2024, terutama di kalangan masyarakat menengah kebawah dan berpenghasilan rendah. Ketidakbiasaan menggunakan transaksi non-tunai, persepsi bahwa sistem ini rumit, serta kekhawatiran terhadap penipuan menghambat adopsi teknologi ini. Studi oleh Fatah & Amiruddin (2018:139) menunjukkan bahwa masyarakat dengan literasi digital tinggi cenderung lebih disiplin membayar pajak tepat waktu, sementara rendahnya pemahaman teknologi menyebabkan penundaan pembayaran atau preferensi terhadap transaksi tunai, yang

berdampak pada piutang pajak. Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas sistem online pajak dalam meningkatkan PAD di Kota Bukittinggi, mengidentifikasi hambatan seperti rendahnya literasi digital dan infrastruktur, serta mengevaluasi strategi Badan Keuangan Kota Bukittinggi dalam mengatasi kendala tersebut untuk mendukung tata kelola pemerintahan yang lebih baik.

Secara teoritis, pajak non tunai tidak hanya bertujuan untuk efisiensi, tetapi juga untuk meningkatkan transparansi dan menekan praktik manipulasi atau penggelapan (Firmansyah, 2021; Sitinjak dkk., 2023). Dalam skala global, beberapa penelitian juga menunjukkan bahwa digitalisasi sistem pajak dapat memberikan dampak signifikan terhadap efisiensi dan transparansi. Studi oleh Basseey et al. (2021) dalam *Government Information Quarterly* mengungkapkan bahwa digitalisasi pajak dapat meningkatkan efisiensi pengumpulan pajak di negara berkembang. Selanjutnya, Okunogbe dan Pouliquen (2022) dalam *World Bank Economic Review* menunjukkan bahwa teknologi digital dalam administrasi perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan pajak secara signifikan. Awasthi dan Engelschalk (2020) dalam jurnal *Policy Research Working Papers Bank Dunia* juga menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam administrasi pajak meningkatkan transparansi dan meminimalkan ruang korupsi.

Namun, dalam praktiknya di Kota Bukittinggi, penerapan pajak non tunai masih menghadapi berbagai kendala, antara lain rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan infrastruktur teknologi seperti jaringan internet, serta masih adanya keraguan dari masyarakat terhadap keamanan transaksi digital (Cristina, 2024). Persepsi masyarakat terhadap transaksi digital juga bervariasi, khususnya pada kalangan usia tua yang cenderung kurang memahami teknologi. Ini menyebabkan rendahnya minat masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak secara non tunai sehingga pembayaran secara tunai masih tetap dilakukan (Primadineska, 2021).

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Otonomi daerah berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengelola keuangan, termasuk melalui sistem perpajakan, guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun, tantangan seperti korupsi yang tinggi, dengan 579 kasus pada 2022, menghambat pengelolaan tersebut. Teknologi, khususnya sistem online pajak berbasis Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD), diharapkan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Di Kota Bukittinggi, penerapan sistem ini bertujuan mendongkrak Pendapatan Asli Daerah (PAD), tetapi realisasinya menurun, hanya mencapai 82% pada akhir tahun 2024, akibat rendahnya adopsi teknologi oleh pelaku usaha menengah ke bawah yang dipengaruhi literasi digital rendah (63,54%) dan kecenderungan transaksi tunai. Kurangnya penelitian spesifik tentang faktor penghambat dan strategi Badan Keuangan juga menjadi masalah. Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas sistem online pajak, mengidentifikasi hambatan, dan mengevaluasi upaya optimalisasi pengelolaan pajak daerah.

Berdasarkan paparan di atas, terlihat bahwa terdapat perbedaan antara harapan normatif dari penerapan sistem online pajak dengan realitas implementatif yang terjadi di lapangan, khususnya di Kota Bukittinggi. Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas manfaat transaksi non tunai dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi pengelolaan keuangan daerah di berbagai wilayah di Indonesia. Namun, belum ada penelitian yang secara spesifik meneliti efektivitas sistem online pajak, terkhususnya PBJT dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kota Bukittinggi.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu dalam Efektivitas Penerapan Pajak Non Tunai Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah.

Penelitian pertama oleh Santy Ardi dan Zuripal (2023) yang berjudul “Analisis Kinerja Keuangan Daerah Sebelum dan Setelah Implementasi Transaksi Nontunai Pada Pemerintah Daerah Kota Payakumbuh”. Dalam penelitian tersebut ditemukan hasil bahwa kota Payakumbuh belum memiliki kemandirian dalam kinerja keuangan, terutama pada masa sebelum dan sesudah diterapkannya transaksi non tunai. Derajat desentralisasi fiskal yang didapat diperoleh hasil yang sangat rendah, kota Payakumbuh belum siap untuk menjalankan otonomi daerahnya sendiri. Ketika melihat dari efisiensi keuangan daerah, kota Payakumbuh masih kurang efisien dalam menekan jumlah belanja daerahnya. Apabila dilihat dari rasio keserasian pemkot Payakumbuh masih belum serasi dan bisa dilihat dari masih tingginya belanja operasi ketika dibandingkan dengan belanja modal

Penelitian kedua oleh Arinda Triagita, dkk. (2024). yang berjudul “Analisis Dampak Penggunaan Transaksi Non Tunai (Cashless) Terhadap Pertumbuhan UMKM”. Dalam penelitian tersebut ditemukan hasil bahwa ada dampak implementasi, efisiensi, dan juga persepsi kemudahan yang bisa mempengaruhi perkembangan UMKM. Ini berarti hal itu memberikan peranan yang cukup berarti dalam perkembangan UMKM dan hasilnya dapat diterima langsung oleh para pelaku UMKM. Penerapan dari transaksi non tunai bisa mempermudah proses transaksi, artinya para pelaku UMKM bisa memanfaatkan kemajuan dari teknologi dalam meningkatkan bisnis atau usaha yang mereka miliki.

Penelitian ketiga oleh Cristina M Manurung, dkk. (2024) yang berjudul “Efektivitas Program QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) Oleh Bank Indonesia Dalam Meningkatkan Transaksi Non Tunai.”. Dalam penelitian tersebut ditemukan hasil bahwa QRIS bisa meningkatkan transaksi non tunai, terutama pada tahun 2022. Penggunaan QRIS membantu UMKM dalam mempercepat kegiatan mereka serta memperluas lingkup penjualan mereka. Namun demikian, ada kendala yang didapat yaitu pada infrastruktur, literasi digital yang masih kurang, dan juga ancaman keamanan. Ini berarti upaya yang dilakukan harus lebih maksimal lagi untuk meningkatkan literasi digital dan pengembangan infrastruktur agar memastikan penggunaan QRIS bisa dinikmati oleh seluruh kalangan masyarakat.

Penelitian keempat oleh Haryono dan Oktavianus Abridinata Jering (2020) yang berjudul “Analisis Penerapan Sistem Transaksi Non Tunai Dalam Meningkatkan Transparansi Dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Daerah Pada Pemerintah Daerah kabupaten Landak”. Dalam penelitian tersebut ditemukan hasil bahwa Transaksi non tunai di kabupaten Landak mulai diterapkan sejak 1 Januari 2018. Pemerintah Kabupaten Landak telah menyiapkan dengan baik dalam pelaksanaan transaksi non tunai baik dari segi sarana prasarana ataupun SDMnya. Pelaksanaan transaksi non tunai telah berjalan dengan lancar yang mana itu dapat meningkatkan transparansi dan juga akuntabilitas dalam pengelolaan keuangan daerah.

Penelitian kelima oleh Suluh Hendrawan, dkk. (2019) yang berjudul “Implementasi Transaksi Non Tunai Sebagai Dasar Tata Kelola Pemerintah Yang Baik: Studi Kasus Pada Pemerintah Kabupaten Jombang”. Dalam penelitian tersebut ditemukan hasil bahwa akuntabilitas, transparansi dan administrasi yang baik sudah berhasil diimplementasikan dengan penerapan transaksi non tunai. Walaupun demikian, efisiensi pada penggunaan anggaran masih belum bisa dicapai. Kemampuan, SDM, dan gaya kepemimpinan perlu dipantau secara berkelanjutan supaya bisa berhasil dalam mencapai tata kelola pemerintahan yang baik.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah (novelty) yang signifikan dibandingkan dengan lima penelitian sebelumnya, yang ditunjukkan melalui perbedaan fokus tematik, pendekatan teoritik, konteks implementasi kebijakan daerah, serta kedalaman hasil dan analisis lapangan.

Pertama, dari sisi tema atau topik, penelitian ini secara khusus mengangkat efektivitas peningkatan pendapatan daerah melalui sistem online pajak di Kota Bukittinggi, Provinsi Sumatera Barat. Ini berbeda dari penelitian sebelumnya seperti Arinda Triagita dkk. (2024) yang fokus pada dampak transaksi non tunai terhadap UMKM, atau Cristina Manurung dkk. (2024) yang menyoroti efektivitas QRIS dari sisi lembaga keuangan. Sementara itu, penelitian Haryono dan Jering (2020) maupun Suluh Hendrawan dkk. (2019) lebih menekankan pada aspek transparansi dan akuntabilitas transaksi non tunai tanpa secara eksplisit menghubungkannya dengan peningkatan PAD. Dengan demikian, fokus penelitian ini lebih tajam dan spesifik karena mengevaluasi langsung korelasi antara implementasi kebijakan non tunai dan peningkatan penerimaan pajak daerah.

Kedua, dari aspek teori dan metode, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teori efektivitas organisasi oleh Duncan dalam Steers (1985) yang meliputi tiga dimensi: pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang umumnya menggunakan pendekatan kuantitatif atau tidak merujuk teori efektivitas secara eksplisit, penelitian ini menawarkan kerangka analisis yang lebih sistematis dan mendalam. Hal ini memungkinkan peneliti untuk tidak hanya menilai keberhasilan kebijakan secara permukaan, tetapi juga menguraikan sejauh mana organisasi mampu menyesuaikan kebijakan dengan lingkungan sosial, teknis, dan administratif yang ada.

Ketiga, dari sisi konteks kebijakan dan karakteristik wilayah, penelitian ini mengambil studi kasus di Kota Bukittinggi sebuah daerah dengan karakteristik demografis yang beragam, tingkat literasi digital yang belum merata, serta infrastruktur teknologi yang belum optimal di seluruh wilayah. Ini menjadikan penelitian lebih representatif untuk menggambarkan realitas penerapan kebijakan digitalisasi di daerah berkembang. Penelitian ini juga unik karena mengkaji pelaksanaan kebijakan berdasarkan Peraturan Walikota Bukittinggi Nomor 19 Tahun 2024, suatu bentuk kebijakan lokal yang belum banyak diteliti secara akademik. Sebaliknya, penelitian di daerah seperti Kota Jombang, Kota Payakumbuh, dan Kabupaten Landak umumnya dilakukan di daerah dengan kesiapan teknologi dan kapasitas birokrasi yang lebih tinggi.

Keempat, dari sisi hasil penelitian, karya ilmiah ini tidak hanya mengungkap tingkat efektivitas penerapan pajak non tunai, tetapi juga kontribusinya terhadap PAD, serta secara detail memetakan hambatan sosial, teknis, dan kultural yang dihadapi di lapangan. Selain itu, penelitian ini juga menyampaikan strategi alternatif yang dilakukan pemerintah daerah seperti pemberian insentif, pengumpulan manual oleh perangkat desa untuk daerah tanpa internet, dan sosialisasi dengan pendekatan komunitas. Aspek ini memperluas wawasan kebijakan dan memperkuat kontribusi ilmiah karena memberikan solusi berbasis lokal yang belum banyak dijelaskan dalam penelitian terdahulu.

Dengan mempertimbangkan seluruh aspek tersebut, maka dapat ditegaskan bahwa penelitian ini mengisi celah (gap) penting dalam literatur mengenai penerapan kebijakan digitalisasi perpajakan daerah, dengan menawarkan perspektif empiris dari daerah berkembang yang menghadapi keterbatasan. Kebaruan ilmiah dalam penelitian ini tidak hanya terletak pada fokus tematik dan metode yang digunakan, tetapi juga pada kontribusi nyata terhadap pengembangan kebijakan berbasis konteks lokal di Indonesia.

1.5 Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendapatkan gambaran implementasi sistem online pajak dalam meningkatkan pendapatan daerah terkhususnya pada objek PBJT di Kota Bukittinggi beserta faktor pendukung dan faktor penghambat pelaksanaannya, serta upaya yang dilakukan Badan Keuangan Daerah Kota Bukittinggi.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut (Moleong, 2016), Penelitian kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang bertujuan mengeksplorasi dan memahami secara mendalam berbagai fenomena yang dialami subjek penelitian, seperti pola perilaku, cara pandang, dorongan internal, tindakan, serta aspek lainnya. Desain penelitian yang diterapkan yaitu, desain penelitian studi kasus yang melibatkan analisis mendalam terkait suatu kasus spesifik, seperti sebuah program, peristiwa, aktivitas, dan proses. Kasus dibatasi oleh aktivitas dan waktu yang jelas dan peneliti mengumpulkan informasi rinci terkait kasus (Creswell, 2018).

Menurut Nurdin dan Hartati (2019:42), metode kualitatif digunakan untuk mengeksplorasi kondisi objek secara alami, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara mendalam, observasi lapangan, dokumentasi, dan studi pustaka. Pendekatan ini relevan dalam penelitian ini karena permasalahan dalam penerapan pajak non tunai tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga menyangkut aspek teknis, sosial, dan kebijakan yang saling terkait.

Pemilihan metode ini juga didukung oleh pandangan Simangunsong (2017:190), yang menyatakan bahwa pendekatan kualitatif bersifat fleksibel dan mampu menyesuaikan diri dengan dinamika lapangan, termasuk perubahan informasi atau fenomena yang muncul selama proses pengumpulan data. Dalam konteks peningkatan PAD melalui sistem pajak non tunai, pendekatan ini memungkinkan peneliti menangkap realitas kebijakan dan implementasi secara lebih utuh dan kontekstual.

Selanjutnya, menurut Liamputtong (2020), metode kualitatif efektif untuk menggali pengalaman subjektif individu dalam konteks sosial tertentu melalui teknik seperti wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan diskusi kelompok terfokus. Pendekatan ini digunakan untuk mendapatkan pemahaman langsung dari aparaturnya Pemerintah Kota Bukittinggi, khususnya dari dinas yang mengelola pajak daerah, mengenai proses dan tantangan dalam penerapan sistem online pajak .

Metode Deskriptif juga diterapkan pada penelitian ini agar dapat mendeskripsikan objek yang diteliti secara akurat, faktual, dan sistematis (Wekke, 2019). Informan yang terlibat sejumlah 13 orang, yang dipilih dengan teknik *Purposive Sampling* , karena pada penelitian kualitatif teknik ini sesuai karena metode *sampling* pada penelitian kualitatif bersifat tidak acak (Heryana, 2018), Teori Efektivitas Program menurut Duncan dalam Steers digunakan dalam mengukur dan mendeskripsikan efektivitas program, yang terdiri dari tiga dimensi yaitu, Pencapaian Tujuan, Integrasi dan Adaptasi (Duncan dalam Steers, 1985). Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi (Sugiyono, 2017). Teknik analisis data menurut Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2017), yang terdiri dari beberapa alur yaitu, reduksi data, penyajian data dan verifikasi dan penyimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis efektivitas peningkatan pendapatan daerah melalui sistem online pajak di Kota Bukittinggi dengan menggunakan teori efektivitas program menurut Duncan dalam Steers, yang

terdiri dari tiga dimensi yaitu, Pencapaian Tujuan, Integrasi, dan Adaptasi. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut:

3.1 Pencapaian Tujuan

Sistem Online Pajak di Kota Bukittinggi telah menunjukkan keberhasilan yang signifikan dalam mencapai tujuan utamanya. Sistem ini dirancang untuk meningkatkan realisasi penerimaan pajak dari barang dan jasa tertentu, mengurangi risiko korupsi dan pungutan liar, serta memodernisasi pelayanan pemerintah melalui digitalisasi. Berdasarkan data tahun 2024, realisasi penerimaan pajak mencapai 81% atau sebesar Rp20.901.231.615, yang menunjukkan peningkatan sebesar 22% dibandingkan periode sebelumnya. Pencapaian ini mencerminkan kemampuan sistem dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan efisiensi pengumpulan pajak. Selain itu, peralihan dari transaksi tunai ke non-tunai telah berhasil meminimalkan risiko korupsi dan penyelewengan dana, karena petugas pajak tidak lagi menangani uang tunai secara langsung. Digitalisasi juga telah menyederhanakan proses administrasi pajak, memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban mereka sekaligus memungkinkan pemerintah untuk memantau kepatuhan dengan lebih transparan dan akuntabel.

3.2 Integrasi

Meskipun sukses dalam pencapaian tujuan, integrasi Sistem Online Pajak dengan berbagai pemangku kepentingan dan proses masih menghadapi sejumlah tantangan. Salah satu kendala utama adalah rendahnya partisipasi masyarakat dalam mengadopsi sistem ini, yang disebabkan oleh terbatasnya kanal pembayaran yang tersedia. Keterbatasan ini tidak hanya mengurangi aksesibilitas, tetapi juga menambah biaya transaksi bagi wajib pajak. Sebagai contoh, banyak wajib pajak mengeluhkan bahwa opsi pembayaran yang ada tidak mendukung metode perbankan atau platform digital yang mereka gunakan, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan dan biaya tambahan. Selain itu, kekurangan sumber daya manusia, baik dari segi jumlah maupun keahlian di bidang teknologi informasi, menjadi hambatan lain. Minimnya tenaga ahli IT menyebabkan sistem tidak dapat beroperasi secara optimal atau menangani masalah teknis dengan cepat. Tantangan-tantangan ini menunjukkan bahwa diperlukan upaya lebih lanjut untuk memastikan sistem ini terintegrasi dengan baik di antara semua pihak yang terlibat.

3.3 Adaptasi

Adaptasi Sistem Online Pajak terhadap kebutuhan masyarakat dan konteks lokal di Kota Bukittinggi juga menghadapi beberapa hambatan yang perlu diperhatikan. Salah satu masalah utama adalah rendahnya literasi teknologi di kalangan penduduk, terutama pemilik usaha kecil dan menengah (UKM). Banyak dari mereka terbiasa dengan pengelolaan keuangan secara manual dan tradisional, sehingga kesulitan beralih ke sistem digital. Misalnya, penggunaan pencatatan manual oleh UKM sering kali menyulitkan pelaporan transaksi secara real-time dan perhitungan pajak yang akurat. Ketidakmampuan ini diperparah oleh kurangnya pemahaman tentang teknologi serta minimnya praktik manajemen keuangan yang terstruktur. Untuk mengatasi hal ini, pemerintah perlu menyediakan program pendidikan dan dukungan teknis yang ditargetkan guna membantu wajib pajak beradaptasi. Selain itu, sistem ini harus dirancang agar lebih ramah pengguna dan responsif terhadap masukan masyarakat, sehingga dapat diterima dan dimanfaatkan secara luas.

3.4 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat

Implementasi sistem online pajak untuk penerimaan pajak daerah di Kota Bukittinggi menghadapi berbagai kendala yang memengaruhi efektivitasnya, meskipun memiliki potensi untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, dan transparansi. Faktor utama yang menghambat adalah keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur, termasuk minimnya petugas pajak, kurangnya pemahaman masyarakat tentang transaksi non-tunai, serta ketergantungan pada infrastruktur teknologi yang belum memadai, seperti jaringan internet yang tidak stabil dan keterbatasan server. Selain itu, teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang menjadi tulang punggung sistem ini masih terkendala oleh kapasitas server yang terbatas dan gangguan jaringan, sehingga memerlukan peningkatan infrastruktur dan evaluasi berkala. Dari aspek sosial dan kultural, kebiasaan masyarakat yang terbiasa dengan pembayaran tunai, rendahnya literasi digital terutama pada wajib pajak usia lanjut dan pelaku usaha mikro, serta kekhawatiran terhadap keamanan data dan validitas transaksi digital, turut menghambat adopsi sistem ini. Oleh karena itu, diperlukan edukasi komprehensif, peningkatan infrastruktur teknologi, dan penguatan sumber daya manusia untuk memastikan implementasi sistem online pajak dapat berjalan optimal dan mendukung penerimaan pajak daerah secara efektif.

3.5 Upaya

Implementasi sistem online pajak untuk penerimaan pajak daerah di Kota Bukittinggi menghadapi tantangan seperti keterbatasan literasi digital, infrastruktur teknologi, dan sumber daya manusia, namun Badan Keuangan telah merancang strategi komprehensif untuk mengatasinya. Upaya yang dilakukan mencakup sosialisasi intensif melalui berbagai media, seperti pertemuan langsung, media sosial, dan panduan praktis, guna meningkatkan pemahaman masyarakat tentang transaksi non-tunai dan mengurangi resistensi terhadap sistem baru. Selain itu, Badan Keuangan terus memantau dan meningkatkan infrastruktur teknologi, menjalin kemitraan dengan penyedia kanal pembayaran digital, serta berencana menambah personel melalui rekrutmen untuk mendukung operasional sistem. Saran tambahan seperti program edukasi dan literasi digital terintegrasi untuk pelaku UMKM serta perluasan kemitraan dengan sektor keuangan diharapkan dapat memperkuat adopsi sistem ini. Dengan pendekatan holistik yang mempertimbangkan aspek teknis, sosial, dan budaya masyarakat Bukittinggi, langkah-langkah ini berpotensi meningkatkan efektivitas dan efisiensi penerimaan pajak daerah, sekaligus mendukung modernisasi pengelolaan keuangan publik di kota tersebut.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa Implementasi Sistem Online Pajak untuk penerimaan pajak daerah di Kota Bukittinggi telah menunjukkan kemajuan yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pengelolaan perpajakan. Sistem ini memungkinkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka melalui platform daring, mengurangi kebutuhan kunjungan fisik ke kantor pelayanan, sehingga menghemat waktu dan biaya. Selain itu, sistem ini berperan penting dalam meminimalisir risiko korupsi oleh oknum yang tidak bertanggung jawab, karena transaksi non-tunai yang tercatat secara digital mendukung prinsip transparansi dan mempermudah pengelolaan serta pelaporan penerimaan pajak daerah oleh Badan Keuangan Kota Bukittinggi.

Namun, meskipun telah mencapai hasil yang cukup efektif, implementasi sistem ini masih

menghadapi sejumlah kendala signifikan. Dari sisi internal, keterbatasan jumlah pegawai yang terlibat dalam pengelolaan sistem menjadi hambatan utama, menyebabkan pengawasan terhadap wajib pajak tidak berjalan optimal dan banyak potensi pajak yang belum tergarap. Kapasitas server yang terbatas juga menghambat pengelolaan data dalam jumlah besar, sehingga kinerja sistem belum mencapai potensi maksimal. Dari sisi eksternal, tantangan utama adalah rendahnya literasi keuangan dan teknologi di kalangan masyarakat, terutama di kalangan wajib pajak usia lanjut dan pelaku usaha mikro, yang masih terbiasa dengan transaksi tunai dan mengelola keuangan secara manual. Ketidakpercayaan terhadap keamanan dan validitas transaksi digital juga memperkuat resistensi masyarakat terhadap sistem ini, yang diperparah oleh kebiasaan yang telah terinternalisasi untuk menggunakan uang kartal. Untuk mengatasi kendala-kendala tersebut,

Badan Keuangan telah menerapkan strategi komprehensif, seperti program sosialisasi dan edukasi intensif melalui berbagai kanal, termasuk media sosial, brosur, dan pertemuan langsung dengan komunitas wajib pajak, guna meningkatkan pemahaman tentang manfaat dan prosedur transaksi non-tunai. Selain itu, upaya pembiasaan penggunaan transaksi digital dilakukan secara bertahap untuk semua kategori pajak, baik dalam nominal besar maupun kecil, agar masyarakat secara perlahan terbiasa dengan sistem baru. Dalam aspek sumber daya manusia, Badan Keuangan berkomitmen untuk meningkatkan jumlah personel melalui rekrutmen tenaga honorer atau jalur resmi CPNS/PPPK, sehingga pengelolaan sistem dapat lebih efektif. Dari sisi infrastruktur, peningkatan kapasitas server dan evaluasi jaringan internet dilakukan secara berkelanjutan, ditambah dengan kemitraan strategis bersama penyedia kanal pembayaran digital untuk memperluas aksesibilitas.

Penulis juga menyarankan pengembangan program edukasi dan literasi digital terintegrasi yang menargetkan pelaku UMKM, dengan pendekatan praktis melalui kerjasama dengan institusi pendidikan dan komunitas lokal, serta memperluas kemitraan dengan sektor keuangan seperti bank dan fintech untuk menawarkan opsi pembayaran yang lebih fleksibel. Dengan pendekatan holistik yang mempertimbangkan karakteristik sosial-budaya masyarakat Bukittinggi, langkah-langkah ini diharapkan dapat mengatasi hambatan yang ada, meningkatkan kepercayaan dan partisipasi masyarakat, serta mengoptimalkan penerimaan pajak daerah. Keberhasilan transformasi ini tidak hanya akan memperkuat efisiensi pengelolaan keuangan publik, tetapi juga mendukung modernisasi sistem perpajakan yang berkelanjutan, memberikan dampak positif jangka panjang bagi perekonomian daerah dan kesejahteraan masyarakat Kota Bukittinggi.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni, waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada objek pajak barang dan jasa tertentu (PBJT) saja yang memiliki potensi besar di Kota Bukittinggi sebagai kota wisata.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan efektivitas sistem online pajak dalam meningkatkan pendapatan daerah untuk menuju kemandirian fiskal di Kota Bukittinggi untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Badan Keuangan Daerah Kota Bukittinggi, beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian. Kepada kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan dan doa agar selalu

dilancarkan pada setiap urusan. Kepada Ibu Fitri Yul Dewi Marta, S.IP, M.Si yang selalu memberikan bimbingan dan dedikasi untuk penulis. Serta seluruh pihak yang telah terlibat baik secara langsung maupun tidak dalam mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Fatah, Amiruddin Akfar, E. B. N. dan R. R. (2018). *Program Studi Akuntansi STIE Jaya Negara Tamansiswa Malang*. 135–151.
- Arinda, T., Hidayat, R., & Maulida, S. (2024). Analisis Dampak Penggunaan Transaksi Non Tunai (Cashless) Terhadap Pertumbuhan UMKM. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 5(1), 45–57.
- Awasthi, R., & Engelschalk, M. (2020). Technology and tax administration in developing countries: The case of e-filing of taxes (Policy Research Working Paper No. 9297). World Bank. <https://doi.org/10.1596/1813-9450-9297>
- Bassey, E., Mulligan, E., & Ojo, A. (2022). A conceptual framework for digital tax administration – A systematic review. *Government Information Quarterly*, 39(4), 101754. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101754>
- Bayu, D. (2022). *ICW: Penindakan Kasus Korupsi Meningkat pada 2022*. ICW: Penindakan Kasus Korupsi Meningkat Pada 2022. <https://dataindonesia.id/varia/detail/icw-penindakan-kasus-korupsi-meningkat-pada-2022>
- Creswell, J. W. (2018). *Research Design : Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). SAGE Publications, Inc.
- Cristina, M. M., et al. (2024). Efektivitas program QRIS oleh Bank Indonesia dalam meningkatkan transaksi non tunai. <https://jurnal.stikes-ibnusina.ac.id/index.php/GLORY/article/view/1310>
- Firmansyah, R. (2021). Transaksi non tunai sebagai solusi transparansi fiskal daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(1), 45–53.
- Haryono & Jering, O. A. (2020). Analisis penerapan sistem transaksi non tunai di Kabupaten Landak. <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jaakfe/article/view/43768/pdf>
- Heryana, A. (2018). Informan dan Pemilihan Informan dalam Penelitian Kualitatif. *Universitas Esa Unggul*.
- Liamputtong, P. (2020). *Qualitative Research Methods*. Oxford University Press. <https://global.oup.com/academic/product/qualitative-research-methods-9780190304304>
- Moleong, L. J. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Kencana
- Okunogbe, O., & Pouliquen, V. (2022). Technology, taxation, and corruption: Evidence from the introduction of electronic tax filing. *The World Bank Economic Review*, 36(2), 336–354. <https://doi.org/10.1257/pol.20200123>
- Primadineska, F. (2021). Persepsi masyarakat terhadap sistem transaksi non tunai di pedesaan. *Jurnal Komunikasi Publik*, 9(1), 22–30.
- Santy Ardi & Zuripal. (2023). Analisis kinerja keuangan daerah sebelum dan sesudah implementasi transaksi nontunai. <https://jurnal.itscience.org/index.php/jebma/article/view/2719>
- Siaran Pers Bersama: OJK dan BPS Umumkan Hasil Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan Tahun 2024*. (n.d.). Retrieved December 1, 2024, from <https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/siaran-pers/Pages/OJK-dan-BPS-Umumkan-Hasil-Survei-Nasional-Literasi-dan-Inklusi-Kuangan-Tahun-2024.aspx>
- Simangunsong, Fernandes 2017 *Metodeologi Penelitian Pemerintahan Bandung* : Alfabeta

- Septiani, S., & Kusumastuti, E. (2019). Penerapan Transaksi Non Tunai Dalam Pelaksanaan Belanja Pemerintah Daerah Untuk Mewujudkan Prinsip Good Governance (Studi Kasus Pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Pemerintah Provinsi Jawa Barat. *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar* , 10(1), 1171–1181.
- Sitinjak, M., et al. (2023). Efektivitas sistem pajak digital di Sumatera Utara. *Jurnal Teknologi Pemerintahan*, 5(2), 77–89.
- Steers, R. M. (1985). *Organizational Effectiveness: A Behavioral View*. Santa Monica: Goodyear Publishing Co. <https://archive.org/details/organizational0000stee>
- Suluh Hendrawan, et al. (2019). Implementasi transaksi non tunai sebagai dasar tata kelola pemerintah yang baik: Studi kasus Kabupaten Jombang.
- Sutarsih, T., Sari, E., Syakilah, A., & Maharani, K. (2024). *Statistik Telekomunikasi Indonesia 2023*. 12(112), 4.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. ALFABETA.
- Wekke, I. S. (2019). *Metode Penelitian Sosial*.

