

PENERAPAN PENGGUNAAN APLIKASI SISMIOP DALAM PENGELOLAAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2) DI KABUPATEN WAJO PROVINSI SULAWESI SELATAN

Muh. Rais Arifurqaan

NPP. 32.0898

Asdaf Kabupaten Wajo, Provinsi Sulawesi Selatan

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: 32.0898@praja.ipdn.ac.id

Dosen Pembimbing: Dr. Megandaru Widhi Kawuryan, S.IP., M.Si.

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The development of information technology provides a significant boost to the modernization of public service administration. However, the implementation of the Tax Object Management Information System (SISMIOP) in the management of Rural and Urban Land and Building Tax (PBB-P2) in Wajo Regency, South Sulawesi Province still faces various obstacles in its optimal implementation. **Purpose:** To find out the application of the Tax Object Management Information System (SISMIOP) in the management of Rural and Urban Land and Building Tax (PBB-P2). SISMIOP is used as an effort to modernize tax administration to improve efficiency, transparency, and accuracy of regional tax management, especially in Wajo Regency, South Sulawesi Province. **Method:** Using a qualitative descriptive approach with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. **Result:** The results of the study found that there were 3 (three) indicators that were almost all running well, namely in the supporting elements, capacity, and benefits. However, there are still shortcomings in these indicators, especially in the policy dimension and the availability of financial resources. Obstacles found in the implementation of the SISMIOP application include the absence of specific regulations in the regional scope, the lack of human resources in terms of quantity, and the application used is not the latest version.. **Conclusion:** The results of the study show that in general the SISMIOP application has had a positive impact on tax services and management, especially in terms of data accuracy and ease of access. However, its implementation still faces certain obstacles such as low taxpayer compliance, limited human resources, and suboptimal data updates.

Keywords: Implementation, Tax Object Management Information System (SISMIOP), PBB-P2

ABSTRAK

Rumusan Masalah/Latar Belakang (GAP): Perkembangan teknologi informasi memberikan dorongan signifikan terhadap modernisasi administrasi pelayanan publik. Namun, penerapan Sistem Informasi Manajemen Objek Pajak (SISMIOP) dalam pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Kabupaten Wajo Provinsi Sulawesi Selatan masih menghadapi berbagai kendala dalam implementasinya secara optimal. **Tujuan:** Untuk mengetahui penerapan aplikasi Sistem Informasi Manajemen Objek Pajak (SISMIOP) dalam pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). SISMIOP digunakan sebagai upaya modernisasi administrasi perpajakan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akurabilitas pengelolaan pajak daerah khususnya di

Kabupaten Wajo Provinsi Sulawesi Selatan. **Metode:** Menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. **Hasil:** Hasil penelitian menemukan bahwa terdapat 3 (tiga) indikator yang hampir sebagian besar seluruhnya sudah berjalan dengan baik yakni dalam elemen pendukung, kapasitas, dan manfaat. Namun, masih terdapat kekurangan dalam indikator tersebut khususnya dalam dimensi kebijakan dan ketersediaan sumber daya finansial. Hambatan yang ditemukan dalam penerapan aplikasi SISMIOP meliputi belum adanya regulasi secara khusus dalam lingkup daerah, masih kurangnya sumber daya manusia secara kuantitas, dan aplikasi yang digunakan belum versi terbaru. **Kesimpulan:** Hasil penelitian bahwa secara garis besar aplikasi SISMIOP telah memberikan dampak positif terhadap pelayanan dan pengelolaan perpajakan, terutama dalam hal ketepatan data dan kemudahan akses. Namun, penerapannya masih menghadapi hambatan tertentu seperti masih rendahnya kepatuhan wajib pajak, keterbatasan sumber daya manusia, dan belum optimalnya pembaruan data.

Kata Kunci: Penerapan, Sistem Informasi Manajemen Objek Pajak (SISMIOP), PBB-P2

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah saat ini berupaya memberikan informasi terkait pelayanan sebagai bagian dari e-government. Hal ini terlihat dari banyaknya informasi terkait layanan yang tertera dalam website/aplikasi seperti kependudukan, perizinan, pajak, dan statistik (Ikhbaluddin & Kawuryan, 2022:61). Dalam hal ini, Pajak merupakan komponen utama dalam struktur pendapatan negara dan daerah yang berfungsi tidak hanya sebagai sumber pembiayaan pembangunan, tetapi juga sebagai instrumen pengatur kehidupan sosial dan ekonomi masyarakat (Andriani, 2013). Salah satu bentuk pajak daerah yang berperan penting dalam pembiayaan pembangunan di tingkat lokal adalah Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Sejak diberlakukannya Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 dan diperkuat oleh Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022, pengelolaan PBB-P2 sepenuhnya menjadi tanggung jawab pemerintah kabupaten/kota, termasuk dalam hal pendataan, penilaian, pemungutan, dan pelayanannya. Pemerintah daerah perlu menyadari sepenuhnya bahwa agenda pengalihan PBB-P2 ini merupakan sebuah tanggung jawab yang besar. Selain menghadapi berbagai tantangan, rencana ini juga memerlukan waktu dan perencanaan yang baik dan tepat agar prosesnya dapat berjalan dengan lancar dan memberikan hasil yang maksimal. (Caesar & Andi, 2022)

Sistem perpajakan yang dirancang sesuai dengan prinsip-prinsip utama, seperti netralitas kebijakan fiskal, kepastian, keadilan, atau efektivitas perpajakan, dapat membantu mencapai keseimbangan ekonomi (Sifaiyya & Andriani, 2024). Kabupaten Wajo sebagai salah satu daerah di Provinsi Sulawesi Selatan turut mengandalkan PBB-P2 sebagai sumber utama Pendapatan Asli Daerah (PAD), dengan kontribusi sebesar 30,8% terhadap total penerimaan pajak pada tahun 2024. Meskipun demikian, pencapaian target penerimaan pajak selama tiga tahun terakhir menunjukkan ketidaksesuaian antara target dan realisasi, dengan tingkat pencapaian berkisar 96–97% setiap tahunnya. Ketimpangan ini menunjukkan adanya permasalahan struktural dan teknis dalam pengelolaan PBB-P2 di daerah tersebut. Beberapa permasalahan mendasar yang teridentifikasi meliputi rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak, ketidaktepatan data objek dan subjek pajak, keterlambatan pelayanan, serta keterbatasan kualitas sumber daya manusia di Badan Pengelola Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD) Kabupaten Wajo. Selain itu, sistem manual yang sebelumnya digunakan menimbulkan permasalahan seperti proses administrasi yang lambat, minimnya transparansi, serta tingginya potensi kesalahan data yang dapat merugikan pemerintah maupun wajib pajak (Anis & Ilyas, 2018).

Sistem pengelolaan pajak merupakan salah satu bentuk kegiatan yang didalamnya mencakup pemerintah dan masyarakat yang sudah seharusnya menggunakan media aplikasi untuk penyelenggaraannya. Dengan penggunaan media aplikasi yang sifat pelaksanaannya lebih

cepat dan praktis, maka proses pendataan dan pengelolaan perpajakan dapat dilaksanakan dengan lebih cepat dan menghindari adanya kesalahan data (Nooraini, Pratama, & Marja Sinurat, 2022:192). Berdasarkan pernyataan tersebut, pemerintah daerah telah mengimplementasikan Sistem Informasi Manajemen Objek Pajak (SISMIOP) sebagai upaya digitalisasi dalam pengelolaan PBB-P2. SISMIOP merupakan sistem berbasis teknologi informasi yang dirancang untuk mengelola data objek dan subjek pajak secara terintegrasi, mulai dari pendataan, penilaian nilai jual objek pajak (NJOP), pencetakan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT), hingga pelayanan informasi pajak kepada masyarakat (Aprianty & Lambey, 2016). Dengan penetapan pajak nilai tanah memerlukan keberadaan basis data pertanahan yang komprehensif dan terkini, perencanaan penggunaan lahan yang terarah hingga tingkat bidang tanah, serta tenaga penilai yang profesional dan didukung sumber daya yang memadai untuk melakukan penilaian yang akurat dengan memisahkan nilai tanah dari nilai bangunan berdasarkan penggunaan terbaik dan tertinggi (Hughes, Sayce, Shepherd, & Wyatt, 2020). Sistem ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi kerja, mempercepat proses pelayanan, serta mendukung transparansi dan akuntabilitas dalam tata kelola pajak daerah.

Namun, pada penerapan aplikasi SISMIOP masih menghadapi hambatan serius seperti kurangnya pelatihan teknis bagi operator, belum optimalnya integrasi data antara unit terkait, serta resistensi sebagian petugas dan masyarakat terhadap perubahan sistem. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan e-government dalam bidang perpajakan tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kesiapan organisasi, kepemimpinan, dan partisipasi masyarakat (Indrajit, 2016). Oleh karena itu, perlu dilakukan kajian lebih dalam mengenai sejauh mana aplikasi SISMIOP telah diterapkan, tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaannya, serta langkah-langkah strategis yang diambil oleh pemerintah daerah untuk mengatasi hambatan tersebut.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Meskipun berbagai penelitian sebelumnya telah membahas mengenai penerapan aplikasi Sistem Informasi Manajemen Objek Pajak (SISMIOP) dalam pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2), sebagian besar kajian tersebut masih berfokus pada aspek teknis sistem, seperti efektivitas aplikasi dalam mendukung administrasi perpajakan, pengaruhnya terhadap kinerja pegawai, serta efisiensi proses pengelolaan data perpajakan. Penelitian-penelitian sebelumnya telah membuktikan bahwa SISMIOP secara umum mampu meningkatkan efisiensi dan akurasi pengelolaan pajak di masing-masing wilayah tersebut. Namun, pendekatan yang digunakan dalam penelitian-penelitian tersebut cenderung bersifat generalis dan belum secara mendalam menggali faktor-faktor lokal atau konteks sosial yang menjadi penentu penting dalam keberhasilan implementasi sistem. Selain itu, menurut Azmar et al. (2025) menjelaskan bahwa penerapan SISMIOP meningkatkan efisiensi pengumpulan data objek pajak, mempercepat proses pembayaran, dan meningkatkan transparansi administrasi perpajakan.

Dalam kondisi tersebut, penelitian ini berupaya mengisi kekosongan dalam literatur dengan memfokuskan kajiannya pada konteks lokal Kabupaten Wajo yang memiliki karakteristik dan tantangan unik dalam pengelolaan PBB-P2. Kabupaten Wajo menghadapi berbagai hambatan dalam penerapan SISMIOP, seperti rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak yang belum mencapai target optimal, keterbatasan jumlah dan kualitas sumber daya manusia yang kompeten dalam pengelolaan sistem, serta belum optimalnya validitas dan pemutakhiran data objek pajak. Realitas ini menjadi penting untuk ditelaah karena berbeda dari daerah-daerah yang telah menjadi objek penelitian sebelumnya. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah dan praktis yang lebih mendalam, kontekstual, dan solutif dalam upaya memperkuat tata kelola perpajakan daerah berbasis teknologi informasi.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu dalam konteks pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB-P2) dengan penggunaan Sistem Informasi Manajemen Objek Pajak (SISMIOP)

Penelitian Pertama oleh Alouisius Karisma Yogatama Tuwanakotta, dkk. berjudul Evaluasi SISMIOP Sebagai Tata Kelola Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Surabaya. (Tuwanakotta, dkk. 2021) menemukan bahwa Sistem Informasi Manajemen Objek Pajak (SISMIOP) telah berhasil memenuhi tiga kriteria kesuksesan sistem informasi, yaitu kualitas operasional, kualitas desain dan data, serta kualitas ekonomis. Secara operasional, SISMIOP mampu mengintegrasikan berbagai proses administrasi PBB mulai dari pendataan, penilaian, penetapan, pencetakan SPPT, hingga pelaporan penerimaan secara digital dan efisien.

Penelitian Kedua oleh Dain Pertiwi dan Zaili Rusli yang berjudul Tata Kelola Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Kota Dumai. (Pertiwi & Rusli, 2023) menemukan bahwa tata kelola PBB-P2 dilihat dari fungsi penggeraknya belum terlaksana dengan baik. Koordinasi, komunikasi dan pemberian perintah sudah berjalan dengan baik, namun hal terpenting yang sangat mendukung terwujudnya tata kelola PBB-P2 yang lebih baik.

Penelitian Ketiga oleh Anna Lisfaris Anis, dkk yang berjudul Pengaruh Aplikasi Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak, Motivasi Kerja dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kinerja Aparatur Pajak di Kantor BPKD Kabupaten Soppeng. (Anis, dkk., 2018) menemukan bahwa penelitian ini menggambarkan bahwa ke semua variabel berpengaruh terhadap kinerja karyawan kecuali variabel tingkat pendidikan dan dapat menjadi acuan bagi berbagai pihak untuk meningkatkan kinerja aparat.

Penelitian Keempat oleh Ardiansyah M. Kadadia, dkk. yang berjudul Penerapan Sistem Informasi Objek Pajak (SISMIOP) sebagai Sarana Peningkatan Pelayanan dan Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Buol. (Kadadia, 2016) menemukan bahwa penerapan Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) di Kabupaten Buol telah berjalan sesuai dengan ketentuan Direktorat Jenderal Pajak dan berfungsi efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB-P2). SISMIOP mulai diterapkan secara resmi sejak tahun 2014, bersamaan dengan pelimpahan kewenangan pengelolaan PBB-P2 dari pemerintah pusat ke daerah.

Penelitian Kelima oleh Muhammad Riwan Caesar & Asep Rahmat Andi yang berjudul Analisis Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Objek Pajak (SISMIOP) di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bandung. (Caesar & Andi, 2022) menunjukkan beberapa aspek penilaian efektivitas dengan adanya SISMIOP di Kabupaten Bandung bisa disimpulkan sudah berjalan optimal, namun ada beberapa perbauran yang sifatnya perlu penyesuaian antara pemerintah daerah itu sendiri dengan pemerintah pusat.

1.4 Pernyataan Kebaruan Karya Ilmiah

Penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah dibandingkan dengan penelitian-penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Alouisius Karisma Yogatama Tuwanakotta dkk., Dain Pertiwi & Zaili Rusli, Anna Lisfaris Anis dkk., Ardiansyah M. Kadadia dkk., dan Muhammad Riwan Caesar & Asep Rahmat Andi, baik dari segi objek, pendekatan, maupun fokus analisis. Penelitian ini secara khusus menelaah penerapan aplikasi Sistem Informasi Manajemen Objek Pajak (SISMIOP) dalam pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Kabupaten Wajo, Provinsi Sulawesi Selatan, yang belum pernah dijadikan lokasi studi sebelumnya secara komprehensif. Selain itu, penelitian ini menggunakan kerangka analisis teori elemen sukses e-Government dari Harvard JFK School of Government (Indrajit, 2016) yang mencakup tiga dimensi utama yaitu: *support*, *capacity*, dan *value*, sebagai pendekatan evaluatif dalam menilai keberhasilan penerapan aplikasi SISMIOP. Pendekatan teoritik ini belum secara

menyeluruh digunakan dalam penelitian-penelitian terdahulu yang cenderung hanya berfokus pada aspek teknis atau administratif.

Berbeda dengan penelitian Tuwanakotta dkk. dan Caesar dkk. yang lebih menitikberatkan pada evaluasi sistem atau efektivitas teknis, penelitian ini menyoroti pula konteks lokal Kabupaten Wajo, termasuk tantangan yang bersifat spesifik seperti rendahnya kepatuhan wajib pajak, keterbatasan kompetensi SDM lokal, serta belum optimalnya pembaruan dan validasi data objek pajak. Penelitian ini juga menggali aspek penghambat dan strategi penanggulangan dari perspektif kelembagaan dan kebijakan operasional Badan Pengelola Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD), termasuk aspek literasi digital aparatur, integrasi data, dan dukungan infrastruktur sistem informasi daerah, yang belum secara spesifik dieksplorasi dalam studi-studi sebelumnya. Dengan demikian, penelitian ini menghadirkan kontribusi baru dalam ranah studi e-Government dan tata kelola perpajakan daerah dengan menekankan pentingnya sinergi antara teknologi informasi, sumber daya manusia, dan kebijakan kelembagaan dalam mewujudkan pengelolaan PBB-P2 yang transparan, akuntabel, dan efisien.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui serta menganalisis penerapan penggunaan aplikasi SISMIOP dalam pengelolaan pajak bumi dan bangunan (PBB-P2) di Badan Pengelola Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Wajo Provinsi Sulawesi Selatan, hambatan-hambatan dan upaya yang dilakukan oleh Badan Pengelola Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Wajo untuk mengatasi hambatan dalam penerapan penggunaan aplikasi SISMIOP dalam pengelolaan pajak bumi dan bangunan (PBB-P2).

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pemilihan metode ini didasarkan pada tujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana proses pengelolaan dan penetapan PBB-P2 di BPKPD Kabupaten Wajo berlangsung melalui pengumpulan data serta pengolahan fakta-fakta yang ada di lapangan, sehingga fakta tersebut dapat dianalisis dan hasilnya dapat dimanfaatkan. Menurut Satori dan Komariah (2013:22) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif berfokus pada kualitas dan karakteristik yang melekat pada barang dan jasa. Pendekatan ini dirancang untuk menitikberatkan pada aspek-aspek teoritis, praktis, kebijakan, tindakan, serta isu-isu yang relevan. Selanjutnya Pendekatan penelitian kualitatif adalah metode yang menekankan pada pemahaman mendalam atas suatu masalah, alih-alih berfokus pada upaya menggeneralisasi hasil penelitian. Penelitian kualitatif ini juga disebut sebagai penelitian naturalistik, karena dilakukan dalam kondisi alamiah tanpa manipulasi atau pengubahan keadaan, dengan penekanan pada deskripsi alami dari fenomena yang diamati. Sementara itu, penelitian deskriptif adalah metode yang menggambarkan variabel-variabel dengan indikator-indikatornya setelah dilakukan penelitian. Penelitian ini tidak mengaitkan variabel yang diteliti dengan variabel lain atau membandingkannya, melainkan bertujuan memberikan gambaran mendetail tentang fenomena sosial pada objek penelitian.

Sebagaimana dinyatakan oleh Simangunsong (2017:190), penelitian kualitatif dapat dianggap sebagai penelitian partisipatif dengan desain yang fleksibel, memungkinkan penyesuaian terhadap rencana awal sesuai dengan kondisi nyata di lokasi penelitian. Oleh karena itu, metode ini sangat sesuai untuk mengkaji fenomena-fenomena sosial dan administratif yang berkembang dinamis, seperti halnya pelatihan dan pengembangan kompetensi aparatur sipil negara. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi. Sebagaimana dijelaskan oleh Creswell (2012:121-180), bahwa terdapat lima macam pendekatan kualitatif, yaitu *phenomenological research*, *grounded theory*, *ethnography*, *cases studies*, dan *narrative research*. Selain itu, dari segi metode atau teknik pengumpulan data, penelitian dilakukan melalui wawancara, observasi, dokumentasi. Menurut

Sugiyono (2022), teknik pengumpulan data merupakan cara-cara yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan informasi, di antaranya melalui angket, wawancara, pengamatan, ujian, dokumentasi dan lainnya. Wawancara dilakukan secara langsung kepada para informan yang memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan dalam proses pengelolaan PBB-P2 di Kabupaten Wajo dalam penggunaan aplikasi SISMIOP di BPKPD Kabupaten Wajo.

Orang yang memberikan informasi tentang situasi dan kondisi penelitian disebut informan (Moleong, 2011), Informan dalam penelitian ini berjumlah 9 orang, terdiri dari Kepala BPKPD, hingga operator aplikasi dan wajib pajak. Penetapan informan menggunakan teknik purposive sampling, yakni pemilihan informan secara sengaja berdasarkan pertimbangan tertentu dan accidental sampling yakni pemilihan informan bertemu dengan peneliti yang dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Dalam konteks ini, informan kunci adalah Kepala BPKPD dan Kepala Bidang Pelayanan, Pengelolaan, Pengawasan PBB-P2 dan BPHTB karena mereka memiliki peran strategis dalam merancang dan mengimplementasikan program bidang, serta memahami kendala dan tujuan yang ingin dicapai.

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor BPKPD Kabupaten Wajo, Provinsi Sulawesi Selatan. Proses pengumpulan data dilakukan selama kurang lebih 21 hari, yaitu pada bulan Januari 2025. Pemilihan lokasi ini dilakukan karena BPKPD merupakan lembaga teknis khususnya perangkat daerah yang memiliki tanggung jawab langsung dalam pelayanan dan pengelolaan pajak bumi dan bangunan (PBB-P2) di Kabupaten Wajo.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Nugroho (2003:158) penerapan merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu - individu atau kelompok-kelompok yang diarahkan pada tercapainya tujuan yang telah digariskan dalam keputusan. Dalam hal ini, penerapan adalah pelaksanaan sebuah hasil kerja yang diperoleh melalui sebuah cara agar dapat dipraktekkan ditengah masyarakat. Berdasarkan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kata penerapan (implementasi) bermuara pada aktivitas, adanya aksi, tindakan, atau mekanisme suatu sistem. Ungkapan mekanisme mengandung makna bahwa penerapan bukan sekedar aktivitas, tetapi cara yang dilakukan dalam kegiatan agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Dalam penelitian ini peneliti berencana akan menggunakan teori elemen sukses penerapan e-government yaitu JFK School of Government dalam Indrajit dengan tiga dimensi atau indikator utama yaitu elemen pendukung (support), elemen kapasitas (capacity), dan elemen hasil (value).

3.1 Elemen Pendukung (Support)

Elemen support merupakan faktor awal yang krusial dalam penerapan e-government, yaitu berupa dukungan nyata dari pejabat publik dan politisi agar tidak sekedar mengikuti tren atau bahkan menolak e-government. Tanpa kemauan politik (*political will*), pembangunan e-government akan menghadapi hambatan besar. Karena budaya birokrasi cenderung top-down, dukungan harus dimulai dari pimpinan tertinggi. Bentuk dukungannya meliputi penyusunan kerangka e-government, alokasi sumber daya, pembangunan infrastruktur pendukung, dan sosialisasi konsep e-government secara merata.. Terdapat 2 indikator dalam dimensi ini yaitu kebijakan dan kemampuan sosialisasi.

1. Kebijakan atau Aturan Implementasi E-Government

Pelaksanaan sistem kerja memerlukan dukungan pemerintah. Langkah Pemerintah Kabupaten Wajo dalam menerapkan aplikasi pengelolaan PBB-P2 menunjukkan komitmen nyata untuk meningkatkan e-government dan kualitas pelayanan di daerah tersebut. Namun peraturan atau kebijakan yang mengatur tentang penerapan aplikasi sebagai pengelola PBB-P2 dalam meningkatkan *e-government* di Kabupaten Wajo belum memiliki kekuatan yang memadai. Hal

ini dapat diperjelas dengan belum adanya peraturan bupati dan peraturan daerah yang khusus mengatur tentang aplikasi. Walaupun ada, itu hanya mengacu pada keputusan secara nasional yang kemudian dilimpahkan ke setiap daerah untuk BPKPD dalam mengelola dan memberikan pelayanan PBB-P2 kepada masyarakat melalui aplikasi SISMIOP.

2. Kemampuan Organisasi dalam Sosialisasi

Dalam aspek sosialisasi, hampir telah dilakukan sosialisasi tiap adanya pembaruan dari aplikasi kepada petugas pajak atau pihak-pihak yang terlibat, tetapi tidak perlu ke masyarakat karena aplikasi ini dioperasikan untuk internal BPKPD dalam pelayanan PBB-P2 di Kabupaten Wajo sehingga dengan adanya fitur baru aplikasi dapat dipahami langsung dan digunakan oleh pihak petugas pajak.

3.2 Elemen Kapasitas (*Capacity*)

Elemen kapasitas ialah komponen kemampuan atau pemberdayaan dalam mewujudkan tujuan e-government menjadi kenyataan. Elemen ini mencakup tiga aspek penting yaitu sumber daya finansial, sumber daya instruktur, dan sumber daya manusia

1. Ketersediaan Sumber Daya Finansial Yang Memadai

Ketersediaan sumber daya finansial memegang peran krusial dalam menentukan keberhasilan penerapan aplikasi sebagai alat pengelolaan PBB-P2. Dukungan anggaran yang memadai memungkinkan pengembangan, pemeliharaan, dan promosi aplikasi dapat berjalan secara optimal. Terkait sumber daya finansialnya belum adanya anggaran khusus untuk pemeliharaan aplikasi secara berkala, sehingga penerapan pengelola PBB-P2 dalam meningkatkan e-government berbasis aplikasi belum optimal. Anggaran yang ada untuk kegiatan diluar aplikasi seperti sarana dan prasarana yang mendukung serta kegiatan pengumpulan data pajak oleh kolektor.

2. Ketersediaan Sumber Daya Infrastruktur Yang Memadai

Sumber daya infrastruktur memegang peranan penting dalam mendukung keberhasilan aplikasi dalam pengelolaan dan pendataan PBB-P2. Keandalan server, kecepatan akses, serta kemampuan skalabilitas menjadi faktor kunci. Infrastruktur yang baik memungkinkan aplikasi mengelola data dalam jumlah besar secara akurat, memberikan respons yang cepat, serta menjamin ketersediaan layanan. Oleh karena itu ketersediaan sarana dan prasarana memainkan peran penting dalam mendukung BPKPD dalam pelaksanaan sistem kerja atau program untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Terkait infrastruktur dalam BPKPD Kabupaten Wajo, terutama pada bidang IT yang mengurus penerapan aplikasi dalam pelayanan dan pengelolaan perpajakan secara umum infrastrukturnya dianggap telah memadai.

3. Sumber Daya Manusia Yang Berkompeten

Badan Pengelola Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Wajo dari segi Sumber Daya Manusia (SDM) dalam hal ini orang yang dapat mengoperasikan aplikasi dinilai telah memadai atau mampu dalam menggunakannya dan sudah ahli di bidang masing-masing dalam melaksanakan tugas pokok dan tanggung jawab di bidangnya. Dengan jumlah pegawai sebanyak 11 orang bahwa kompetensi pegawai di bidang keuangan telah memadai untuk bisa dikatakan baik dalam mengelola aplikasi yang berkaitan dengan keuangan dan pendapatan daerah ini. Oleh karena itu, diharapkan adanya peningkatan baik dari segi kualitas maupun kuantitas sumber daya manusia yang bertanggung jawab atas pengelolaan aplikasi SISMIOP.

3.3 Elemen Hasil (Value)

Jika tidak ada yang merasakan manfaat dari penerapan e-government, berbagai upaya untuk mewujudkannya akan menjadi sia-sia. Pemerintah perlu mampu teliti dalam menentukan aplikasi e-government mana yang diberi prioritas untuk dibangun dalam hal ini agar dapat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat dengan baik.

1. Manfaat Untuk Pemerintah

Dilihat dari perspektif manfaat bagi pemerintah, aplikasi SISMIOP dapat memberikan manfaat bagi pemerintah utamanya yaitu peningkatan efisiensi dan kemudahan layanan perpajakan, dimana data perpajakan tersimpan dengan jelas sehingga mempermudah proses penetapan nilai pajak. Selain itu, aplikasi ini mendukung transparansi dan akurasi data dengan memungkinkan akses informasi tanah dan bangunan secara online. Kemudahan dalam sistem pembayaran juga menjadi salah satu keuntungan penting, karena wajib pajak dapat membayar PBB-P2 melalui berbagai saluran, termasuk kantor pos di berbagai daerah, mobile banking, serta platform pembayaran digital dan beberapa bank yang telah bekerja sama dengan pemerintah daerah.

2. Manfaat Untuk Masyarakat

Setiap kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah seharusnya berorientasi pada pelayanan kepada masyarakat. Penerapan aplikasi dalam sistem perpajakan bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan pajak, seperti pengecekan informasi pajak, perhitungan nilai pajak, hingga pembayaran yang dapat dilakukan secara daring. Pada aspek ini, aplikasi SISMIOP dalam pengelola layanan PBB-P2 sudah optimal, efektif, dan efisien. Aplikasi juga sudah diupdate yang akhirnya sudah terhubung dengan pihak ketiga POS PBB-P2 yang dimana masyarakat dapat melakukan pembayaran melalui aplikasi yang digunakan oleh admin dan juga terintegrasi dengan platform digital dan pihak bank, kemudian data perpajakan masyarakat semuanya tersimpan dan terekam dari beberapa tahun yang lalu.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian, meskipun penerapan aplikasi SISMIOP dalam pengelolaan PBB-P2 di Kabupaten Wajo menunjukkan kemajuan, masih terdapat sejumlah hambatan utama. Di antaranya adalah belum adanya regulasi daerah khusus yang mengatur penggunaan sistem ini, serta keterbatasan SDM yang menyebabkan penumpukan beban kerja. Hambatan teknis seperti jaringan internet yang tidak stabil dan keterbatasan anggaran juga mengganggu operasional sistem. Selain itu, ketergantungan pada vendor eksternal dan rendahnya kepatuhan wajib pajak turut memperlambat optimalisasi sistem secara menyeluruh.

Berbeda dengan temuan Alouisius Karisma Yogatama Tuwanakotta dkk. (2021) yang menunjukkan bahwa penerapan SISMIOP di Kota Surabaya sudah cukup efektif dalam mendukung tata kelola PBB meskipun masih memiliki beberapa kelemahan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa di Kabupaten Wajo, penerapan SISMIOP belum berjalan efektif secara menyeluruh. Hal ini terutama terlihat pada aspek pemutakhiran data yang belum optimal, keterbatasan SDM dalam memahami teknologi, serta rendahnya kesadaran wajib pajak. Meskipun sistem sudah berjalan, hasilnya belum mampu menjawab tantangan nyata yang dihadapi oleh Badan Pengelola Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD) Kabupaten Wajo secara menyeluruh.

Temuan ini justru memperkuat hasil penelitian Ardiansyah M. Kadadia dkk. (2016) yang menyebutkan bahwa keberhasilan penerapan SISMIOP tidak semata ditentukan oleh sistem itu sendiri, melainkan oleh kesiapan dan dukungan penuh dari aparatur daerah. Di Kabupaten Wajo, meskipun sistem telah diterapkan sejak 2014, masih ditemukan kurangnya dukungan struktural dan penguatan kapasitas SDM yang membuat efektivitas SISMIOP belum maksimal.

Hal ini senada dengan kondisi di Kabupaten Buol dalam penelitian tersebut, di mana keberhasilan lebih banyak ditentukan oleh kesiapan organisasi dan kesinambungan kebijakan.

Demikian pula, penelitian ini memiliki kesesuaian dengan temuan Anna Lisfaris Anis dkk. (2018) yang menyatakan bahwa SISMIOP memang berdampak terhadap kinerja aparatur, namun tidak secara signifikan apabila tidak didukung oleh motivasi kerja dan peningkatan kapasitas individu. Di Kabupaten Wajo, ditemukan bahwa keterbatasan pelatihan serta kurangnya pemahaman petugas terhadap fungsi teknis aplikasi menyebabkan banyak fitur tidak dimanfaatkan secara optimal. Hal ini membuktikan bahwa sistem informasi yang canggih sekalipun tidak akan efektif jika tidak diimbangi dengan pengembangan sumber daya manusia yang memadai.

Di sisi lain, hasil penelitian ini juga menunjukkan perbedaan dari penelitian Muhammad Riwan Caesar dan Asep Rahmat Andi (2022), yang menyatakan bahwa penerapan SISMIOP di Kabupaten Bandung sudah berjalan optimal dalam mendukung proses penilaian dan penetapan pajak. Di Kabupaten Wajo, realitasnya masih terdapat ketimpangan antara target dan realisasi penerimaan PBB-P2, yang salah satunya disebabkan oleh data yang belum akurat dan kurangnya integrasi antar unit pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi belum sepenuhnya mampu meningkatkan akurasi dan efisiensi pelayanan pajak jika tidak dibarengi dengan pembenahan manajemen data.

Sebaliknya, temuan ini menolak sebagian temuan dari Dain Pertiwi dan Zaili Rusli (2022) yang menyatakan bahwa komunikasi dan koordinasi menjadi kekuatan utama dalam tata kelola PBB-P2 di Kota Dumai. Di Kabupaten Wajo, permasalahan justru muncul akibat lemahnya koordinasi antar unit dalam hal pendataan objek dan subjek pajak, serta minimnya sinergi antara pihak desa dan pemerintah kabupaten dalam sosialisasi dan edukasi wajib pajak.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa penerapan aplikasi SISMIOP di Kabupaten Wajo masih membutuhkan perbaikan menyeluruh, baik dari sisi teknis sistem, penguatan jumlah SDM, pembaruan aplikasi, hingga pendekatan edukatif kepada masyarakat. Hambatan yang ditemukan tidak hanya bersumber dari teknologi digital itu sendiri, tetapi juga dari lemahnya literasi digital, rendahnya komitmen kepemimpinan di level operasional, serta minimnya reward and punishment terhadap kinerja pelaksana di lapangan. Dengan demikian, upaya penguatan implementasi SISMIOP perlu disertai dengan reformasi struktural dan manajerial secara simultan, guna mendorong terciptanya pengelolaan PBB-P2 yang lebih transparan, efisien, dan akuntabel.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa Penerapan aplikasi Sistem Informasi Manajemen Objek Pajak (SISMIOP) di BPKPD Kabupaten Wajo secara keseluruhan hampir sudah berjalan secara optimal. Hal ini dilihat dari 3 (tiga) dimensi utama kemudian terdapat 7 indikator yang dimana hanya ada 2 (dua) indikator yang kurang baik yaitu dalam aspek kebijakan dan aspek sumber daya finansial atau anggaran. Sedangkan 3 (tiga) indikator lainnya sudah baik yaitu dari segi aspek sosialisasi, infrastruktur, sumber daya manusia, manfaat bagi pemerintah dan masyarakat. Hambatan yang ditemukan dalam penerapan aplikasi SISMIOP di BPKPD Kabupaten Wajo meliputi belum adanya regulasi aplikasi secara khusus dalam lingkup daerah, masih kurangnya sumber daya manusia secara kuantitas, dan aplikasi yang digunakan juga belum versi yang terbaru. Untuk mengatasi hambatan penerapan aplikasi SISMIOP, BPKPD Kabupaten Wajo dapat mengambil langkah-langkah seperti menyusun regulasi atau dasar hukum terkait aplikasi secara khusus dalam lingkup khususnya daerah, melakukan penguatan dan penambahan sumber daya manusia (SDM) terkhusus dalam pengelolaan PBB-P2, serta melakukan pembaruan dan optimalisasi aplikasi secara berkala sehingga penerapan penggunaan aplikasinya dapat lebih maksimal..

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu instansi pemerintah saja yakni BPKPD Kabupaten Wajo Provinsi Sulawesi Selatan sebagai model studi kasus yang dipilih.

Arah Masa Depan Penelitian (future work). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas cakupan dengan melibatkan lebih banyak responden dari berbagai lapisan masyarakat serta unit kerja terkait, sehingga dapat memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas penerapan e-government khususnya dalam pengelolaan PBB-P2. Selain itu, studi lanjutan dapat mengeksplorasi integrasi SISMIOIP dengan sistem digital lainnya, seperti layanan pembayaran online dan sistem pelaporan pajak berbasis mobile, guna meningkatkan efisiensi dan kemudahan akses bagi wajib pajak.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada BPKPD Kabupaten Wajo, Provinsi Sulawesi Selatan beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.



VI. DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, P. J. (2013). *Manajemen Pajak: Teori dan Praktik di Indonesia*. Jakarta: Universitas Indonesia Press
- Anis, Anna Lisfaris. dkk. (2018). Pengaruh Aplikasi Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak, Motivasi Kerja dan Tingkat Pendidikan terhadap Kinerja Aparatur Pajak di Kantor BPKD Kabupaten Soppeng. *Jurnal Mirai Management*. 3(1): 48–64. <http://journal.stieamkop.ac.id/index.php/mirai/article/view/194>
- Azmar, Junita, & Kusmanto. (2025). *Journal La Sociale. Effectiveness of Tax Object Information Management System in Improving PBB P2 Services*. <https://doi.org/10.37899/journal-la-sociale.v6i2.1995>
- Caesar, Muhammad Ridwan dan Asep Rahmat Andi. (2022). Analisis Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen Objek Pajak (SISMIOP) di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bandung. 3(1). <https://doi.org/10.53675/neopolitea.v3i1.494>
- Creswell, J. W. (2002). *Desain penelitian Pendekatan Kualitatif & Kuantitatif*. Jakarta: KIK.
- Hughes, C., Sayce, S., Shepherd, E., & Wyatt, P. (2020). *Implementing a land value tax: Considerations on moving from theory to practice*. *Land Use Policy*, 94, 104511. <https://doi.org/10.1016/j.landusepol.2020.104494>
- Ikhbaluddin, & Kawuryan, M. W. (2022). Penerapan teknologi informasi (website) dalam mendukung komunikasi pemerintahan di Kota Depok Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 4(1), 50–76. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v4i1.2699>
- Indrajit, R. E. (2016). *Konsep Dan Strategi Electronic Government*.
- Kadadia, Ardiansyah M. dkk. (2016). Penerapan Sistem Manajemen Informasi Obyek Pajak (SISMIOP) Sebagai Sarana Peningkatan Pelayanan dan Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Buol. *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Jurusan Akuntansi*. 31–40. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/gc/article/view/13092>
- Lambey, Robert, and Rika D. Aprianty. (2016). Evaluasi Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) Terhadap Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Bitung. *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan Jurnal Jurusan Akuntansi*. 4(1): 781–790. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/11784>
- Moleong, Lexy J. (2011). *Metodologi Penelitian*. Pt Remaja.
- Nooraini, A., Pratama, C. A., & Sinurat, M. (2022). Pengelolaan piutang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan pasca peralihan di Kabupaten Katingan. *AKUA: Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 1(2), 186–194. <https://doi.org/10.54259/akua.v1i2.691>
- Nugroho, Riant. (2003). *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: PT Elek Media Komputindo

Pertiwi, D., & Rusli, Z. (2022). Tata kelola Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Kota Dumai. *Jurnal Niara*, 15(1), 146–153. <https://doi.org/10.31849/niara.v15i1.8850>

Sifaiyya, Y., & Andriani, S. (2024). Property Tax Research on Tax Rate Systems and Policies: Scopus and Sinta Indexed Journals. *Assets: Jurnal Ilmiah Ilmu Akuntansi, Keuangan Dan Pajak*, 9(1) (pp. 80).. <https://doi.org/10.30741/assets.v9i1.1416>

Simangunsong, F. (2017). *Metodologi Penelitian Pemerintahan: Teoritik-Legalistik-Empirik-Inovatif*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Edisi 2). Bandung: Alfabeta.

Tuwanakotta, A. K. Y., & Fitria, A. (2021). Evaluasi SISMIOP sebagai tata kelola penerimaan pajak bumi dan bangunan Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 10(2). <https://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/view/3809>

