

EFEKTIVITAS PENERIMAAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PEDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2) MELALUI TRANSAKSI NON TUNAI DI KABUPATEN POSO

Chornelius Abdy Silaban

NPP. 32.0847

Asdaf Kabupaten Poso, Provinsi Sulawesi Tengah

Program Studi Keuangan Publik

Email: chorneliussilaban646@gmail.com

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

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The collection of rural and urban land and building tax (PBB-P2) is a crucial source of local revenue in Poso Regency. Since the implementation of non-cash transactions in 2023, tax realization has declined, indicating ineffective policy execution. **Purpose:** This study aims to analyze the effectiveness of PBB-P2 collection through non-cash transactions and identify the key obstacles in its implementation. **Method:** A descriptive qualitative method was used, involving interviews, observation, and documentation. Data analysis followed the Miles & Huberman interactive model. **Result:** Findings reveal that despite available digital payment systems (in cooperation with Bank Sulteng), tax revenue has not improved significantly. This is due to limited digital literacy, poor infrastructure, and public preference for cash payments. **Conclusion:** Non-cash transactions have potential to improve tax effectiveness, but successful implementation in Poso requires improved infrastructure, public education, and better human resource capacity. **Keywords:** 2019 Land and Building Tax, Effectiveness, Non-Cash Transaction, Digitalization, Poso Regency

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) merupakan salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) penting di Kabupaten Poso. Sejak penerapan sistem transaksi non tunai pada tahun 2023, realisasi penerimaan pajak menunjukkan tren penurunan. Hal ini menjadi tanda bahwa efektivitas kebijakan digitalisasi belum optimal. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerimaan PBB-P2 melalui transaksi non tunai serta mengevaluasi faktor-faktor penghambat implementasinya di Kabupaten Poso. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta analisis data model Miles & Huberman. **Hasil/Temuan:** Hasil menunjukkan bahwa meskipun sistem non tunai telah tersedia

melalui kerja sama dengan Bank Sulteng dan kanal pembayaran digital lainnya, efektivitas penerimaan pajak belum tercapai secara optimal. Hal ini disebabkan oleh rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan akses infrastruktur, serta preferensi terhadap pembayaran tunai. **Kesimpulan:** Transaksi non tunai berpotensi meningkatkan efektivitas penerimaan pajak, namun implementasinya di Kabupaten Poso memerlukan penguatan infrastruktur, edukasi masyarakat, serta peningkatan kapasitas SDM.

Kata Kunci: PBB-P2, Efektivitas, Transaksi Non Tunai, Digitalisasi, Kabupaten Poso

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah daerah memiliki tanggung jawab yang besar dalam menciptakan pemerintahan yang baik atau *Good Governance*, yaitu dengan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik untuk menciptakan kualitas suatu pelayanan publik yang baik, pemerataan pembangunan diseluruh daerah dan kemandirian sistem manajemen daerah tercapai dengan upaya perbaikan disegala sektor manajemen daerah (Pane, 2018).

Pemerintah Indonesia telah memulai reformasi birokrasi melalui digitalisasi sistem pemerintahan, yang merupakan salah satu bentuk dari reformasi birokrasi. Penggunaan media digital pada saat ini adalah tulang punggung utama komunikasi dan perubahan dalam segala bidang (ekonomi, sosial, budaya, politik)(Madjid dkk., 2024).Salah satu upaya untuk mencapai *good governance* adalah dengan meningkatkan efisiensi administrasi dan pengelolaan sumber daya melalui teknologi (Pratama et al., 2022). Transformasi digital dalam pelayanan publik di Indonesia merupakan salah satu upaya strategis untuk mengoptimalkan pemanfaatan teknologi dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat (Nurlaila dkk., 2024).Teknologi ini memainkan peran penting dalam mendeteksi segala kesalahan dan kekurangan dalam proses pengelolaan keuangan (Bonrath and Eulerich 2024).

Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) merupakan salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang sangat penting dalam mendukung pembiayaan pembangunan daerah. Sejak pelimpahan kewenangan pengelolaan PBB-P2 kepada pemerintah daerah berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, daerah memiliki otoritas penuh dalam pemungutan, pengelolaan, serta pengembangan sistem perpajakannya. Optimalisasi penerimaan pajak daerah, termasuk PBB-P2, sangat diperlukan untuk mewujudkan kemandirian fiskal daerah (Mahmudi, 2016). Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dikenakan pada lima sektor, yaitu sektor pedesaan, perkotaan, perkebunan, kehutanan, dan pertambangan. Pajak Bumi dan Bangunan untuk Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) merupakan salah satu sumber pendapatan pemerintah pusat, di mana sebagian besar hasilnya (sekitar 80-persen) akan disalurkan kembali ke daerah tersebut (Rahmadani, 2019).

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, pemerintah Indonesia mendorong digitalisasi dalam pengelolaan keuangan dan layanan publik melalui kebijakan Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD). Hal ini diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 56 Tahun 2021 dan diperkuat oleh Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem

Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Tujuan dari digitalisasi ini adalah untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, akuntabilitas, serta memudahkan akses layanan publik (Kurniawan et al., 2022). Salah satu bentuk konkret implementasi kebijakan tersebut adalah penerapan sistem pembayaran non tunai (*cashless*) dalam pemungutan PBB-P2. Infrastruktur TI yang kuat meliputi ketersediaan perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi, sistem keamanan, serta sumber daya manusia yang kompeten. Tanpa kesiapan yang memadai, penerapan *e-government* tidak akan optimal, bahkan berisiko menimbulkan pemborosan sumber daya dan ketidakefisienan dalam pelayanan. Melalui transformasi digital ini diharapkan dapat menciptakan transparansi dan akuntabilitas dalam tata kelola pemerintahan (Pham et al, 2023). Dalam rangka memastikan penelitian berjalan terarah dan sistematis, diperlukan suatu kerangka pemikiran yang jelas sebagai landasan konseptual penelitian. Menurut Ismail Nurdin dan Sri Hartati (2019: 125), kerangka pemikiran merupakan gagasan dasar yang disintesis dari fakta, observasi, dan tinjauan pustaka, serta memuat teori, hipotesis, dan konsep yang menjadi pijakan penelitian.

Pemerintah Kabupaten Poso mulai menerapkan sistem pembayaran PBB-P2 secara non tunai sejak tahun 2023, bekerja sama dengan Bank Sulteng dan penyedia layanan pembayaran digital lainnya. Inovasi ini diharapkan dapat mengatasi berbagai permasalahan klasik seperti kebocoran penerimaan, keterlambatan pelaporan, dan efisiensi waktu pembayaran. Namun, berdasarkan data Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Poso, realisasi penerimaan PBB-P2 justru mengalami penurunan dibandingkan tahun sebelumnya, yaitu dari 91% pada 2022 menjadi hanya 78% pada 2023. Temuan ini menimbulkan pertanyaan mengenai efektivitas kebijakan non tunai dalam konteks penerimaan pajak daerah.

Beberapa studi menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan publik sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur teknologi, literasi digital masyarakat, serta kesiapan institusi pelaksana (Indrajit, 2011; Nugroho & Syarif, 2020). Di daerah seperti Kabupaten Poso, yang sebagian wilayahnya masih memiliki keterbatasan akses teknologi dan infrastruktur komunikasi, penerapan sistem digital sering kali menghadapi tantangan implementatif. Selain itu, budaya masyarakat yang lebih nyaman menggunakan metode pembayaran tunai juga menjadi faktor penghambat adopsi teknologi baru (Sari et al., 2021).

Gap atau kesenjangan dalam penelitian ini terletak pada belum adanya evaluasi yang komprehensif terhadap efektivitas kebijakan non tunai dalam konteks PBB-P2, khususnya di daerah kabupaten yang belum sepenuhnya siap dari sisi infrastruktur dan sumber daya manusia. Penelitian-penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada aspek sistem informasi atau kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan pajak, namun belum secara spesifik menganalisis dampak sistem transaksi non tunai terhadap realisasi penerimaan pajak daerah (Widodo, 2023).

Dengan demikian, penelitian ini menjadi penting untuk mengisi kekosongan literatur sekaligus memberikan masukan kebijakan bagi pemerintah daerah. Evaluasi efektivitas kebijakan pembayaran non tunai dalam penerimaan PBB-P2 di Kabupaten Poso akan membantu mengetahui sejauh mana tujuan digitalisasi dapat tercapai, serta apa saja kendala yang perlu diatasi untuk mendorong optimalisasi penerimaan pajak daerah di era digital.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Implementasi sistem transaksi non tunai dalam pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) merupakan bentuk nyata dari transformasi digital dalam sektor perpajakan daerah. Berbagai regulasi nasional, seperti Permendagri No. 56 Tahun 2021 dan Perpres No. 95 Tahun 2018, telah mendorong pemerintah daerah untuk mengintegrasikan teknologi dalam proses pelayanan dan pengelolaan keuangan daerah. Namun, efektivitas dari kebijakan ini belum banyak diteliti secara empiris dalam konteks daerah tertinggal atau berkembang seperti Kabupaten Poso.

Penelitian sebelumnya lebih banyak menyoroti efektivitas sistem informasi pajak secara umum, tingkat kepuasan wajib pajak, serta kualitas pelayanan berbasis digital (Kurniawan et al., 2022). Sementara itu, aspek spesifik mengenai pengaruh implementasi sistem transaksi non tunai terhadap capaian penerimaan PBB-P2 belum banyak dikaji, terutama dari sudut pandang kualitatif yang menggali hambatan struktural dan kultural di lapangan. Di sisi lain, riset terkait digitalisasi perpajakan umumnya dilakukan di kota-kota besar atau daerah yang sudah memiliki infrastruktur teknologi yang relatif memadai. Padahal, kondisi di daerah seperti Kabupaten Poso, yang memiliki tantangan geografis, keterbatasan jaringan, serta rendahnya literasi digital masyarakat, tentu memberikan dinamika berbeda dalam penerapan kebijakan digital (Siregar & Ahmad, 2021). Oleh karena itu, terdapat kesenjangan penelitian (research gap) dalam memahami sejauh mana kebijakan non tunai dapat berjalan efektif di daerah yang belum sepenuhnya siap dari sisi infrastruktur maupun kesiapan sosial budaya.

Kesenjangan ini memperkuat urgensi untuk melakukan penelitian yang secara langsung mengkaji efektivitas penerimaan PBB-P2 melalui transaksi non tunai di Kabupaten Poso. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam perumusan kebijakan fiskal digital yang lebih kontekstual dan berbasis bukti (evidence-based policy).

1.3. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas implementasi dan dampak pembayaran pajak secara non tunai terhadap penerimaan daerah. Penelitian oleh Paramean et al. (2024) meneliti Implementasi Transaksi Non Tunai terhadap Penerimaan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah di Kabupaten Sidenreng Rappang dengan pendekatan kualitatif. Hasilnya menunjukkan bahwa penerapan transaksi non tunai berhasil meningkatkan penerimaan dari 49,15% menjadi 86,89% dalam satu tahun. Keberhasilan tersebut dipengaruhi oleh kerja sama yang kuat dengan berbagai pihak seperti Bank Sulselbar dan Bank Indonesia. Namun, tantangan seperti keterbatasan jaringan internet dan literasi digital masih menjadi hambatan utama. Perbedaan utama dengan penelitian ini terletak pada penggunaan teori implementasi, sedangkan penelitian ini menggunakan teori efektivitas, dan konteks geografis yang berbeda yaitu Kabupaten Poso.

Selanjutnya, Penelitian yang dilakukan oleh Indah K. Rumengan et al. (2016) berjudul Analisis Efektivitas dan Strategi Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Kabupaten Minahasa Selatan menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Fokus utama penelitian tersebut adalah mengevaluasi efektivitas penerimaan PBB-P2 berdasarkan perbandingan antara target dan realisasi, serta menganalisis strategi yang telah diterapkan dalam pelaksanaan pemungutan dan pembayaran pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas penerimaan PBB-P2 tergolong kurang efektif pada tahun 2014 (67,82%) dan bahkan tidak efektif pada tahun 2015 (39,45%). Hal ini

disebabkan oleh rendahnya kesadaran wajib pajak, serta kurangnya evaluasi dan sosialisasi yang dilakukan pemerintah daerah terhadap sistem yang diterapkan.

Perbedaan utama dengan penelitian ini terletak pada pendekatan dan konteks implementasi. Penelitian Rumengan menekankan analisis numerik terhadap realisasi penerimaan pajak dan belum menyoroti penerapan transaksi non tunai sebagai variabel utama. Sementara itu, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mengevaluasi efektivitas kebijakan digitalisasi pembayaran PBB-P2 di Kabupaten Poso, dengan menekankan pada tantangan literasi digital, infrastruktur TIK, serta respon masyarakat terhadap inovasi sistem pembayaran pajak berbasis non tunai.

Penelitian oleh Samsuddin (2024) berjudul Upaya Meningkatkan PAD Melalui Pembayaran Pajak Non Tunai di Kota Manado menunjukkan bahwa kolaborasi dengan penyedia layanan keuangan dan pemanfaatan berbagai kanal pembayaran non tunai telah berhasil meningkatkan penerimaan daerah. Penelitian ini menggunakan teori upaya dan berfokus pada aspek teknis penyediaan infrastruktur dan kanal digital. Sementara itu, penelitian ini lebih menitikberatkan pada efektivitas kebijakan tersebut dari sisi capaian penerimaan PBB-P2 serta hambatan implementasinya.

Allya (2023) melakukan penelitian kuantitatif berjudul Pengaruh Pembayaran Sistem Online Terhadap Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Bandung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pembayaran online berpengaruh signifikan terhadap peningkatan penerimaan pajak, dengan skor rata-rata efektivitas yang sangat baik. Penelitian ini berbeda dari penelitian sekarang karena menggunakan metode kuantitatif, teori pengaruh, serta fokus pada pengaruh langsung pembayaran online terhadap besaran penerimaan pajak, tanpa menelaah aspek hambatan implementatif.

Terakhir, Agustin (2024) melalui pendekatan kuantitatif meneliti Pengaruh Penerapan Digital Payment terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Tangerang. Hasil analisis statistik menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara digital payment dan kepatuhan pajak. Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada metode, teori yang digunakan, serta fokus variabel. Agustin menekankan pada pengaruh terhadap kepatuhan, sedangkan penelitian ini menilai efektivitas implementasi sistem non tunai dalam konteks penerimaan PBB-P2 secara menyeluruh.

Secara umum, seluruh penelitian terdahulu menunjukkan bahwa sistem transaksi non tunai memiliki potensi besar dalam mendukung penerimaan pajak daerah. Namun, belum banyak yang secara khusus menelaah efektivitas kebijakan ini dalam konteks PBB-P2 di daerah dengan keterbatasan infrastruktur dan literasi digital seperti Kabupaten Poso. Dengan demikian, penelitian ini mengisi celah dalam literatur dan memberikan kontribusi pada pemahaman tentang efektivitas penerimaan pajak melalui transaksi non tunai di daerah berkembang.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian mengenai implementasi sistem pembayaran non tunai dalam sektor perpajakan daerah telah banyak dilakukan, baik dalam konteks efektivitas sistem, pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, maupun dalam optimalisasi pendapatan asli daerah. Namun, sebagian besar penelitian tersebut berfokus pada wilayah perkotaan besar dengan infrastruktur digital yang relatif memadai dan masyarakat yang sudah terbiasa menggunakan layanan keuangan digital. Selain itu, pendekatan yang digunakan umumnya berorientasi kuantitatif dan lebih menekankan pada hubungan antar variabel atau pengaruh digitalisasi terhadap penerimaan pajak.

Kebaruan ilmiah dari penelitian ini terletak pada fokus evaluatif terhadap efektivitas penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) melalui sistem transaksi non tunai dalam konteks daerah berkembang yang masih menghadapi tantangan infrastruktur dan literasi digital, yaitu Kabupaten Poso. Berbeda dari penelitian sebelumnya yang menggunakan teori implementasi, pengaruh, atau kepatuhan, penelitian ini menggunakan teori efektivitas untuk menilai sejauh mana kebijakan non tunai benar-benar berdampak terhadap capaian penerimaan pajak secara riil. Selain itu, pendekatan penelitian kualitatif yang digunakan memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap hambatan-hambatan praktis di lapangan, termasuk persepsi masyarakat, keterbatasan sistem, dan kesiapan kelembagaan. Dengan menggabungkan data primer berupa wawancara, observasi, serta data sekunder dari realisasi penerimaan PBB-P2, penelitian ini menghasilkan analisis yang kontekstual, aplikatif, dan sesuai dengan kondisi nyata di lapangan.

Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi ilmiah baru berupa analisis efektivitas kebijakan digitalisasi perpajakan daerah dalam konteks kabupaten dengan keterbatasan infrastruktur, yang selama ini belum banyak dibahas dalam literatur akademik nasional. Hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan strategis bagi pemerintah daerah dalam menyusun kebijakan peningkatan PAD berbasis digital yang lebih inklusif dan adaptif.

1.5. Tujuan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) melalui penerapan sistem transaksi non tunai di Kabupaten Poso. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang mendukung maupun menghambat keberhasilan implementasi sistem non tunai, baik dari sisi masyarakat sebagai wajib pajak maupun dari sisi pemerintah daerah sebagai penyelenggara layanan. Selain itu, penelitian ini berupaya mengevaluasi kesiapan infrastruktur teknologi, sumber daya manusia, dan sistem pendukung lainnya yang digunakan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Poso dalam mendukung kebijakan digitalisasi pembayaran pajak. Berdasarkan hasil analisis tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis yang relevan dan aplikatif bagi pemerintah daerah dalam rangka meningkatkan efektivitas penerimaan PBB-P2 secara digital, serta mendorong optimalisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui pemanfaatan teknologi informasi yang berkelanjutan.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami dan mengevaluasi efektivitas penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) melalui transaksi non tunai di Kabupaten Poso. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan gambaran menyeluruh terhadap fenomena yang dikaji dengan mempertimbangkan konteks sosial, budaya, dan kebijakan lokal secara mendalam. Menurut Moleong (2017:6), pendekatan kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena sosial dari perspektif partisipan dan menggali makna yang terkandung di dalamnya.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada informan kunci yang terdiri dari pejabat Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Poso, petugas pemungut pajak, serta beberapa wajib pajak. Observasi

dilakukan terhadap proses pembayaran PBB-P2 secara langsung di lapangan, terutama pada kanal-kanal non tunai seperti EDC, mobile banking, dan QRIS. Dokumentasi meliputi telaah terhadap dokumen realisasi pajak, laporan sistem transaksi, serta regulasi yang berlaku.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mengacu juga mengacu pada model analisis interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (1992:16), yang mencakup tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Sumber data dapat didefinisikan subyek dalam penelitian yang berperan sebagai asal data dalam penelitian dapat diperoleh (Simangunsong, 2017: 81).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Deskripsi Umum Efektivitas Penerimaan PBB-P2 Melalui Transaksi Non Tunai di Kabupaten Poso

Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Kabupaten Poso telah mengalami transformasi signifikan sejak diterapkannya kebijakan transaksi non tunai. Kebijakan ini tertuang dalam Peraturan Bupati Poso Nomor 33 Tahun 2019 yang memperkuat arah digitalisasi layanan publik daerah. Inisiatif ini lahir sebagai respons terhadap kondisi pandemi COVID-19 dan sebagai upaya menuju pengelolaan keuangan yang lebih transparan, cepat, dan efisien.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Bapenda Kabupaten Poso, sistem ini telah memberikan dampak positif terhadap efisiensi kerja petugas pemungut pajak, khususnya dalam mengurangi risiko kesalahan pengelolaan uang tunai. Namun, efektivitas kebijakan ini belum sepenuhnya tercermin dalam peningkatan signifikan realisasi penerimaan PBB-P2 secara keseluruhan.

3.2. Hasil Analisis

1. Ketepatan Sasaran Program

Penerapan sistem transaksi non tunai telah diarahkan kepada masyarakat wajib pajak sebagai sasaran utama. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bapenda Kabupaten Poso, sebagian besar wajib pajak kini telah menggunakan metode pembayaran non tunai, terutama melalui kanal seperti EDC dan mobile banking. Hal ini menunjukkan adanya kesesuaian antara kebijakan dan target penerimanya. Akan tetapi, efektivitasnya masih belum merata, terutama di wilayah terpencil yang terkendala infrastruktur dan keterbatasan literasi digital.

2. Pelaksanaan Sosialisasi

Sosialisasi sistem transaksi non tunai telah dilaksanakan oleh Bapenda, baik melalui pertemuan langsung dengan wajib pajak maupun melalui media sosial. Namun, hasil wawancara dengan petugas lapangan dan masyarakat menunjukkan bahwa efektivitas sosialisasi masih terbatas di daerah pelosok. Pergantian mitra bank dari BNI ke Bank Sulteng juga mempengaruhi kesinambungan sosialisasi yang berdampak pada keterlambatan pemahaman publik terhadap sistem baru.

3. Pencapaian Tujuan Program

Tujuan utama program ini adalah untuk mempermudah pembayaran PBB-P2 serta meningkatkan realisasi penerimaan. Data tahun 2023 menunjukkan bahwa sebesar 90% pembayaran telah dilakukan secara non tunai. Namun, dari target sebesar Rp17.040.000.000, realisasi hanya mencapai Rp9.344.279.155 (54,84%), lebih rendah dibanding tahun sebelumnya. Hal ini menandakan bahwa meskipun dari sisi teknis sistem sudah diterapkan, kesadaran dan kepatuhan masyarakat belum sepenuhnya meningkat.

4. Pemantauan Program

Pemantauan terhadap transaksi non tunai dilakukan melalui sistem digital dan pelaporan mutasi rekening secara real time. Menurut pihak Bapenda, sistem ini membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Namun, tantangan tetap ada dalam bentuk gangguan teknis, keterbatasan akses jaringan, dan sumber daya manusia yang belum sepenuhnya siap menghadapi transformasi digital.

5. Hambatan Implementasi

Beberapa hambatan yang ditemukan meliputi keterbatasan infrastruktur jaringan internet, khususnya di wilayah pegunungan, rendahnya literasi digital, serta keterbatasan perangkat dan SDM. Selain itu, faktor budaya masyarakat yang masih terbiasa dengan pembayaran tunai menjadi tantangan dalam penerapan sistem ini secara merata. Hambatan lainnya meliputi risiko keamanan data, kesalahan operasional, dan ketergantungan terhadap mitra pihak ketiga seperti bank penyedia layanan pembayaran.

6. Upaya Strategis Pemerintah Daerah

Bapenda Kabupaten Poso telah melakukan beberapa upaya untuk mengatasi hambatan tersebut, di antaranya adalah penguatan kerja sama dengan Bank Sulteng, peluncuran aplikasi digital berbasis mobile, serta rencana pemanfaatan teknologi seperti QRIS dan virtual account dalam sistem pembayaran. Pemerintah juga memanfaatkan peluncuran Satelit SATRIA oleh pemerintah pusat untuk meningkatkan akses internet di wilayah terpencil, sebagai bentuk dukungan infrastruktur dalam jangka Panjang.

Secara umum, implementasi sistem transaksi non tunai dalam penerimaan PBB-P2 di Kabupaten Poso telah memberikan perubahan signifikan dalam hal efisiensi dan transparansi. Namun, efektivitasnya dalam mendorong peningkatan penerimaan masih menghadapi berbagai tantangan struktural dan kultural yang perlu diatasi melalui pendekatan kebijakan yang adaptif dan inklusif.

3.3. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi sistem transaksi non tunai dalam penerimaan PBB-P2 di Kabupaten Poso memberikan dampak positif terhadap efisiensi pelayanan dan transparansi administrasi. Namun, penerapan tersebut belum sepenuhnya efektif dalam meningkatkan realisasi penerimaan PBB-P2, yang masih belum mencapai target. Temuan ini memperkuat sebagian

hasil penelitian terdahulu, tetapi juga mengungkapkan perbedaan penting yang menunjukkan kontribusi khas dari konteks lokal Kabupaten Poso.

Sebagaimana ditunjukkan dalam penelitian Paramean et al. (2024), sistem non tunai dapat secara signifikan meningkatkan penerimaan pajak daerah, seperti yang terjadi di Kabupaten Sidenreng Rappang. Namun, keberhasilan tersebut sangat dipengaruhi oleh dukungan infrastruktur, kolaborasi lintas institusi, serta intensitas sosialisasi. Sementara itu, penelitian ini mengungkap bahwa keterbatasan infrastruktur dan literasi digital di Kabupaten Poso menjadi penghambat utama, sehingga efektivitas kebijakan tidak tercapai sepenuhnya. Dengan demikian, meskipun indikator layanan membaik, target penerimaan belum optimal.

Selanjutnya, penelitian Sherenita (2024) di Kota Tarakan juga menemukan bahwa transaksi non tunai memudahkan masyarakat dan mempercepat proses pembayaran. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian di Kabupaten Poso yang menunjukkan bahwa sistem non tunai meningkatkan efisiensi pelayanan petugas pajak dan mengurangi kesalahan administratif. Namun, perbedaan kontekstual seperti kesiapan infrastruktur dan tingkat digitalisasi masyarakat membuat dampak kebijakan lebih terbatas di Poso dibandingkan di Tarakan.

Samsuddin (2024) dalam penelitiannya di Kota Manado menekankan keberhasilan kebijakan transaksi non tunai melalui kolaborasi dengan penyedia teknologi dan beragam opsi kanal pembayaran. Hal ini berhasil meningkatkan PAD secara signifikan. Berbeda dengan kondisi di Poso, di mana meskipun kanal seperti EDC dan mobile banking telah digunakan, pilihan kanal masih terbatas dan belum menjangkau seluruh masyarakat secara merata, terutama di wilayah pegunungan.

Sementara itu, penelitian Allya (2023) menunjukkan bahwa sistem pembayaran online secara statistik memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan penerimaan PBB di Kota Bandung. Namun, penelitian tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif dan dilaksanakan di wilayah perkotaan dengan infrastruktur yang lebih baik. Berbeda dengan itu, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan menyoroti bahwa meskipun non tunai telah digunakan secara luas, dampaknya terhadap capaian realisasi pajak di daerah dengan keterbatasan teknologi seperti Poso masih belum signifikan.

Adapun Agustin (2024) meneliti pengaruh digital payment terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Tangerang dan menemukan adanya hubungan yang kuat. Hasil ini berbeda dengan temuan di Poso, di mana meskipun kemudahan pembayaran meningkat, kesadaran dan kepatuhan wajib pajak belum menunjukkan peningkatan yang signifikan. Ini mengindikasikan bahwa ketersediaan sistem pembayaran saja tidak cukup tanpa edukasi dan literasi digital yang memadai.

Hasil penelitian R Indah K. Rumengan et al. (2016) menunjukkan bahwa penerapan sistem transaksi non tunai dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Kabupaten Poso telah memberikan kontribusi positif terhadap efisiensi, transparansi, dan pengawasan real-time dalam proses administrasi pajak. Sebagian besar wajib pajak di wilayah perkotaan telah memanfaatkan kanal non tunai seperti EDC, mobile banking, dan transfer bank, menunjukkan adanya respons positif terhadap transformasi digital ini. Namun, dari sisi efektivitas terhadap realisasi penerimaan, data tahun 2023 mencatat bahwa pencapaian target penerimaan PBB-P2 hanya mencapai 54,84%, lebih rendah dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun infrastruktur digital tersedia, tingkat literasi digital masyarakat, ketersediaan jaringan internet di wilayah terpencil, serta kebiasaan membayar secara tunai masih

menjadi penghambat utama efektivitas implementasi sistem ini. Penelitian ini juga mengidentifikasi sejumlah risiko, seperti risiko operasional (human error), risiko teknologi (koneksi dan kesalahan sistem), serta risiko sosial budaya (resistensi terhadap perubahan sistem pembayaran). Di sisi lain, pemerintah daerah telah melakukan berbagai upaya, seperti memperkuat kerja sama dengan Bank Sulteng, mengembangkan aplikasi digital berbasis NIK dan QRIS, serta memanfaatkan program nasional seperti peluncuran satelit SATRIA untuk mengatasi keterbatasan konektivitas.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa efektivitas transaksi non tunai dalam konteks penerimaan PBB-P2 sangat dipengaruhi oleh faktor kesiapan lokal, baik dari segi infrastruktur, SDM, budaya masyarakat, maupun keberlanjutan kebijakan. Penelitian ini memberikan kontribusi baru dalam memahami implementasi digitalisasi keuangan daerah di wilayah dengan keterbatasan sumber daya, serta menekankan pentingnya pendekatan yang bersifat kontekstual dan partisipatif dalam kebijakan perpajakan berbasis teknologi.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan sistem transaksi non tunai dalam penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Kabupaten Poso telah memberikan kontribusi positif terhadap efisiensi pelayanan, transparansi administrasi, dan keamanan proses pembayaran. Sistem ini dinilai tepat sasaran dan telah digunakan oleh sebagian besar wajib pajak, khususnya di wilayah perkotaan. Namun, dari sisi efektivitas dalam meningkatkan realisasi penerimaan pajak, hasilnya belum optimal.

Beberapa kendala utama yang diidentifikasi meliputi keterbatasan infrastruktur jaringan internet, rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat, kurangnya pemahaman prosedur pembayaran digital, serta belum meratanya sosialisasi program ke seluruh wilayah, terutama pelosok dan pegunungan. Selain itu, masih terdapat risiko seperti kesalahan sistem, human error, dan ketergantungan pada pihak ketiga yang perlu diantisipasi secara sistematis.

Meskipun realisasi PBB-P2 pada tahun 2023 belum mencapai target, dengan capaian sebesar 54,84%, proporsi transaksi non tunai telah mendominasi sistem pembayaran, yaitu lebih dari 90%. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital dalam sistem pajak sudah berjalan ke arah yang benar, namun membutuhkan penguatan dari sisi dukungan teknologi, regulasi, dan edukasi masyarakat agar tujuannya dapat tercapai secara menyeluruh.

Secara umum, penerapan transaksi non tunai dalam penerimaan PBB-P2 di Kabupaten Poso dapat dikategorikan efektif dari aspek administrasi dan operasional, namun masih perlu perbaikan dari sisi peningkatan penerimaan dan kesadaran wajib pajak. Ke depan, strategi yang bersifat inklusif, partisipatif, dan adaptif terhadap kondisi lokal perlu menjadi fokus dalam mengembangkan sistem perpajakan berbasis digital di daerah berkembang seperti Kabupaten Poso.

Keterbatasan Penelitian. Pertama, pendekatan penelitian yang digunakan bersifat kualitatif dengan cakupan wilayah terbatas pada Kabupaten Poso, sehingga temuan yang diperoleh bersifat kontekstual dan tidak dapat digeneralisasikan secara langsung ke daerah lain dengan karakteristik yang berbeda. Kedua, keterbatasan waktu dan sumber daya menyebabkan cakupan informan dan lokasi wawancara tidak dapat menjangkau seluruh kecamatan, terutama wilayah yang sangat terpencil atau sulit diakses.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan studi kuantitatif atau campuran (*mixed methods*) guna mengukur hubungan kausal

antara penerapan sistem non tunai dan peningkatan realisasi penerimaan pajak secara lebih objektif. Selain itu, penelitian komparatif antar daerah dengan tingkat kesiapan digital yang berbeda juga penting dilakukan guna menghasilkan rekomendasi yang lebih luas dan terukur secara nasional. Penelitian mendatang juga dapat memanfaatkan teknologi geospasial dan data analitik untuk memetakan daerah-daerah yang belum terjangkau digitalisasi, serta menggali strategi peningkatan kepatuhan wajib pajak berbasis pendekatan perilaku dan edukasi digital.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya saya sampaikan kepada semua pihak yang telah mendukung dan memberikan kontribusi dalam penelitian ini. Terima kasih kepada Bapak Pembimbing Skripsi: Prof. Dr. Dadang Suwanda, SE.,MM.,MAk., Ak., CA selaku pembimbing saya yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan masukan yang sangat berharga. Saya juga mengucapkan terima kasih kepada semua informan yang telah meluangkan waktu dan berbagi pengetahuan serta pengalaman mereka, serta kepada keluarga dan teman-teman yang selalu memberikan dukungan moral dan semangat. Tanpa bantuan dan dukungan dari semua pihak tersebut, penelitian ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Bonrath, Annika, and Marc Eulerich. 2024. "Internal Auditing's Role in Preventing and Detecting Fraud: An Empirical Analysis." *International Journal of Auditing* (December 2023):1–17. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1111/ijau.12342>
- Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2018). *Designing and Conducting Mixed Methods Research* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Diva Azahra Agustin. (2024). PENGARUH PENERAPAN DIGITAL PAYMENT TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM PEMBAYARAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KOTA TANGERANG . <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/79488>
- Linda Purnama Samsuddin. (2024). UPAYA MENINGKATKAN PENDAPATAN ASLI DAERAH MELALUI PEMBAYARAN PAJAK NON TUNAI DI KOTA MANADO . <http://eprints.ipdn.ac.id/17253/1/REPOSITORY%20LINDA%20SAMSUDDIN.pdf>
- Madjid, U., Kawuryan, M. W., Avenus, A., & Triyanto, T. (2024). *Communication in Digital-Based Public Services in Regional Government of West Java Province*. TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan, 48-61. <https://doi.org/10.33701/jtp.v16i1.3778>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.). Sage Publications.
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial: Proses dan Praktik*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Nurlaila, N., Zuriatin, Z., & Nurhasanah, N. (2024). Transformasi digital pelayanan publik: Tantangan dan prospek dalam implementasi *e-government* di Kabupaten Bima. *Public Service and Governance Journal*, 5(2), 21-37. <https://doi.org/10.37950/kjc8fn65>

- Pane, A. A. (2018). Pengaruh Penerapan Sistem Pengendalian Internal Pemerintah terhadap Perilaku Kecurangan. *JURNAL AKUNTANSI DAN BISNIS : Jurnal Program Studi Akuntansi*, 4(2). <https://doi.org/10.31289/jab.v4i2.1812>
- Paramean Febryani Elsy, Jaya Amir, & Rantererung L. Corvis. (2024). Implementasi Transaksi Non Tunai Terhadap Penerimaan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang. *YOS SOEDARSO ECONOMICS JOURNAL*, 6 No. 2, 111. <https://ejournal.yossoedarso.ac.id/index.php/ysej-server/article/view/yej6210>
- Pham-Duc, B., Tran, T., Huu Hoang, D., & Bao Do, C. (2023). *Global scientific literature on human resource development: a bibliometric analysis using Scopus database*. *European Journal of Training and Development*, 47(7/8), 846-861. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/EJTD-01-2022-0004/full/html>
- Pratama, A., Sukristyanto, A., & Hariyoko, Y. (2022). Pelayanan Publik Melalui E-Klampid dalam Mewujudkan Administrasi Kependudukan Berbasis Good Governace di Kota Surabaya. *Journal of Contemporary Public Administration (JCPA)*, 2(2). <https://doi.org/10.22225/jcpa.2.2.5884.50-56>
- Putri Ardana Itra Nadia Allya. (2023). Pengaruh pembayaran sistem online terhadap penerimaan pajak bumi dan bangunan. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 5 No. 7, 3123–3132. <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v5i7.2981>
- RAHMADANI, I. (2019). EFEKTIVITAS PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DALAM MENINGKATKAN PAJAK DAERAH DI KABUPATEN ACEH BARAT. *Akbis: Media Riset Akuntansi Dan Bisnis*, 2(2). <https://doi.org/10.35308/akbis.v2i2.929>
- Rioni Sari, & Syauqi Radhifan Teuku. (2021). ANALISIS PENINGKATAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM PEMBUATAN NPWP UKM DI KEBUN LADA KECAMATAN HINAI KABUPATEN LANGKAT. *Jurnal Perpajakan*, 1, 28–37. <https://jurnal.pancabudi.ac.id/index.php/jurnalperpajakan/article/view/805>
- Rumengan, I. K., Saerang, D. P. E., & Runtu, T. (2016). Analisis efektivitas dan strategi penerimaan pajak bumi dan bangunan pedesaan perkotaan (PBB-P2) di dinas Pengelola keuangan pendapatan dan aset kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(4). <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jbie/article/view/13712>
- Simangunsong, F. (2016). *Metode Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabet.