

## Efektivitas Program *E-Payment One Stop Service* Dalam Menunjang Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan di Kabupaten Karimun

Fitran Sah<sup>1</sup>, Novi Winarti<sup>2</sup>, Ardi Putra<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup> Universitas Maritim Raja Al Haji, Indonesia

Alamat; Jalan Raya Dompok Telpon : (0771) 4500089; Fax : (0771) 45000091

Korespondensi penulis: [fitransah04@gmail.com](mailto:fitransah04@gmail.com)

**Abstrak.** *The E-Payment one-stop service program is an electronic tax payment designed by the regional revenue agency to make it easier for the public to make land and building tax payments. However, this program faces various challenges, including a lack of public understanding of the existence and mechanism of using the E-Payment program in utilizing devices such as smartphones to access the E-Payment website or application, as well as network constraints that often cause system disruptions. The purpose of this study is to analyze the effectiveness of the E-Payment one-stop service program in supporting the PBB collection in Karimun Regency. By using Sutrisno's theory (2010) with indicators of program understanding, target accuracy, timeliness, goal achievement, and real improvement. The research method used is a qualitative approach with data collection through in-depth interviews and documentation. The results of the study show that, first, the E-Payment program by regional revenue agencies shows significant progress in modernizing public services, by involving the community and focusing on ease of access.*

**Keywords:** *E-Payment, Land and Building Tax, Effectiveness, Karimun Regency, Tax Collection.*

**Abstrak.** Program *E-Payment one stop service* merupakan pembayaran pajak elektronik yang dirancang oleh badan pendapatan daerah untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak bumi dan bangunan. Namun, program ini menghadapi berbagai tantangan, antara lain masih kurangnya pemahaman masyarakat mengenai keberadaan dan mekanisme penggunaan program *E-Payment* ini dalam memanfaatkan perangkat seperti *smartphone* guna untuk mengakses *website* atau aplikasi *E-Payment*, serta kendala jaringan yang sering kali menyebabkan sistem mengalami gangguan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas program *E-Payment one stop service* dalam mendukung pemungutan PBB di Kabupaten Karimun. Dengan menggunakan teori sutrisno (2010) dengan indikator pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, tercapai tujuan, dan perubahan nyata. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan dokumentasi. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa pertama, program *E-Payment* oleh badan pendapatan daerah menunjukkan kemajuan signifikan dalam modernisasi layanan publik, dengan melibatkan masyarakat dan fokus pada kemudahan akses.

**Kata kunci:** *E-Payment, Pajak Bumi dan Bangunan, Efektivitas, Kabupaten Karimun, Pemungutan Pajak.*

### 1. LATAR BELAKANG

Pajak merupakan sumber pendapatan terbesar di Indonesia dan digunakan untuk meningkatkan kemajuan dan meningkatkan kesejahteraan rakyat. Pajak dapat didefinisikan sebagai partisipasi dari setiap orang atau lembaga di negara ini yang terutang secara hukum dan mengikat secara paksa, dan tidak menghasilkan uang secara langsung. Sebaliknya, pajak tidak menghasilkan uang secara langsung. Sebaliknya, pajak digunakan untuk memenuhi kebutuhan negara dan meningkatkan kesejahteraan rakyat.

Mengingat pentingnya pungutan pajak bumi dan bangunan untuk pembangunan pendapatan asli daerah, Pengumpulan pajak bumi dan bangunan harus dilakukan dengan baik untuk memaksimalkan pendapatan daerah. Penyelenggaraan pajak bumi dan bangunan

dipengaruhi oleh dua komponen internal yaitu pemerintah atau penyelenggara pajak bumi dan bangunan dan faktor eksternal yaitu masyarakat.

Pajak bumi dan bangunan adalah sumber dana atau tabungan pemerintah serta penerimaan devisa pemerintah daerah. Ini juga salah satu komponen pendapatan negara di bidang pajak. Akibatnya, pajak bumi dan bangunan sangat penting dalam meningkatkan pendapatan daerah. Selain itu, jumlah tanah dan bangunan yang didirikan terus meningkat, yang mengakibatkan peningkatan jumlah objek pajak bumi dan bangunan yang dikenakan atas perolehan manfaat yang dirasakan oleh subjek pajak bumi dan bangunan. Setiap tahun, penerimaan pajak bumi dan bangunan meningkat, yang menghasilkan pemasukan yang signifikan untuk pajak daerah (Adil, 2022).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah, pemerintah daerah memiliki wewenang untuk memungut pajak daerah sesuai dengan potensi kebijakan yang ditetapkan oleh peraturan daerah. Pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan adalah pajak daerah yang diizinkan pemerintah kabupaten atau kota untuk memungutnya. Pajak ini dipungut atas tanah dan bangunan karena adanya keuntungan dan kedudukan sosial ekonomi yang lebih baik individu atau badan yang memiliki hak atas tanah dan bangunan. (Saleha, 2020).

Penting bagi masyarakat untuk berpartisipasi secara aktif dalam pembangunan sosial, terutama dalam hal wajib pajak. Meskipun pajak bumi dan bangunan memiliki potensi untuk menghasilkan dana, pemerintah harus mewajibkan masyarakat untuk membayar pajak kepada negara, salah satunya melalui pajak bumi dan bangunan. Namun, dalam praktiknya, pemungutan pajak masih susah dilakukan pemerintah. Salah satunya disebabkan oleh kepercayaan yang rendah terhadap pengelola pajak dan ketidak patuhan wajib pajak (Shafira, n.d, 2021).

Kabupaten Karimun merupakan salah satu Kabupaten di Provinsi Kepulauan Riau. Sama halnya dengan daerah lain di Indonesia, pemerintah Kabupaten Karimun mempunyai kebijakan membayar pajak untuk membiayai kegiatan administrasi dan pembangunan. Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang sangat penting untuk menunjang program-program pembangunan dan pelayanan publik. Salah satu jenis pajak yang dikelola oleh Pemerintah Daerah adalah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Mengingat pentingnya penerimaan dari sektor PBB ini, maka efektivitas pemungutannya menjadi sangat krusial.

Berikut ini merupakan data realisasi penerimaan PBB-P2 Kabupaten Karimun Tahun 2020-2023.

Tabel 1.1 Tabel PBB P2 Kabupaten Karimun

No	Tahun	Jumlah wajib pajak	Target realisasi PBB-P2	Terealisasi PBB-P2
1	2020	82484	Rp 8.000.000.000	Rp 8.487.992.945
2	2021	141253	Rp 7.800.000.000	Rp 8.227.654.527
3	2022	203251	Rp 10.000.000.000	Rp 10.085.409.101
4	2023	267428	Rp 9.400.000.000	Rp 9.514.238.615

*Sumber: Bapenda Karimun, 2024*

Pada tabel 1.1 di atas bisa dilihat prolehan PBB-P2 di Kabupaten Karimun sudah termasuk kategori efektif, karena terus mengalami peningkatan setiap tahunnya dari tahun 2020 sampai tahun 2023 target realisasinya terus meningkat.

Pemerintah Kabupaten Karimun merancang dan meluncurkan program *E-Payment One Stop Service* untuk pembayaran PBB di Kabupaten Karimun. Program ini diluncurkan pertama kali pada tahun 2023 sebagai bagian dari upaya pemerintah untuk mereformasi sistem perpajakan daerah dan meningkatkan layanan kepada masyarakat. Salah satu tujuan dari program pembayaran PBB ini ialah untuk membantu masyarakat membayar pajak dengan cara yang mudah, cepat, dan nyaman tanpa harus pergi ke kantor pajak. Sebagai penyedia layanan pembayaran elektronik dalam program ini, pemerintah Kabupaten Karimun bekerja sama dengan Bank Riau Kepri. Program ini termasuk dalam daftar prioritas pembangunan Kabupaten Karimun di bidang pelayanan perpajakan daerah. Hingga saat ini, program *E-Payment* PBB masih berlangsung dan dikelola oleh Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Karimun.

Sejak tahun 2023, sistem *E-Payment One Stop Service* untuk pembayaran PBB telah digunakan di Kabupaten Karimun. dengan bekerja sama dengan Bank Riau Kepri, layanan online pembayaran PBB bertujuan untuk membantu penduduk Karimun membayar pajak. Masyarakat dapat membayar PBB lewat bank, mobile banking, ATM atau internet banking yang bekerja sama secara online. Target penerimaan PBB di Karimun sebesar 40% dari total target PBB saat diluncurkan melalui sistem online ini. Hingga saat ini, setiap wajib pajak di Kabupaten Karimun dapat menggunakan layanan pembayaran PBB online.

Sebagai bagian reformasi administrasi perpajakan di Kabupaten Karimun, pemerintah telah menerapkan sistem pembayaran *E-Payment one stop service*. Tujuannya adalah untuk membuat pemungutan PBB lebih efektif dengan menggunakan teknologi informasi. Namun penggunaan *E-Payment one stop service* di Kabupaten Karimun masih belum optimal. Karna keterbatasan sosialisasi kepada wajib pajak, Pemerintah daerah

cenderung lebih banyak melakukan sosialisasi program *E-Payment* PBB di pusat kota atau wilayah perkotaan saja. Wajib pajak PBB yang berada di daerah pedesaan atau terpencil kurang tersentuh oleh kegiatan sosialisasi tersebut. Selanjutnya keterbatasan jaringan internet di beberapa daerah, terdapat beberapa daerah di Kabupaten Karimun yang memiliki akses internet kurang bagus sehingga membuat program ini agak terhambat, tidak semua wajib pajak PBB memiliki akses internet yang memadai, baik dari segi perangkat maupun kuota internet. Sebagian besar wajib pajak masih membayar pajak secara manual atau kurang memahami teknologi. Oleh karena itu, harus dilakukan analisis mengenai efektivitas *E-Payment* PBB di Kabupaten Karimun. Ini dilakukan untuk mengetahui hambatan dan cara mengoptimalkan sistem. Jika *E-Payment* PBB berjalan dengan baik, diharapkan penerimaan PBB dan kontribusinya terhadap APBD Kabupaten Karimun akan meningkat.

## 2. KAJIAN TEORI

### A. Efektivitas

Efektivitas merupakan ukuran keberhasilan atau kegagalan organisasi dalam mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi berhasil mencapai tujuannya maka dianggap organisasi yang baik. Manfaat PBB diukur berdasarkan rasio dampak penghapusan PBB terhadap energi, sedangkan efisiensi fiskal diukur berdasarkan rasio hasil penghapusan PBB terhadap kekuatan (Shelydha, 2020).

Efektivitas ialah hubungan antara hasil dan tujuan. Suatu organisasi, proyek, atau kegiatan dikatakan efektif jika menghasilkan lebih banyak hasil dalam mencapai tujuannya. Sebaliknya, ilmu ekonomi berfokus pada efisiensi *input*, *output* atau proses, sedangkan profitabilitas berfokus pada *output*. Suatu organisasi, proyek, atau kegiatan dikatakan efektif apabila menghasilkan lebih banyak hasil dalam mencapai tujuannya (Hertati, 2019). Sedangkan efektivitas menurut Halim (dalam Jumliadi, 2023). Efektivitas menunjukkan kemampuan pemerintah daerah dalam mencapai PAD yang direncanakan dibandingkan dengan tujuan yang ditetapkan berdasarkan potensi daerah yang sebenarnya.

Kata dasar "efektif" berasal dari kata "efektif", yang didefinisikan dalam kamus besar Bahasa Indonesia sebagai "ada efeknya, manjur atau mumjarab, dapat membawa hasil, berhasil guna, dan mulai berlaku." Menurut Mardiasmo (dalam Weol et al., 2023). Indikator kinerja menunjukkan seberapa jauh hasil dan dampak (hasil) keluaran program dalam mencapai tujuan program. Proses kerja suatu unit organisasi berkorelasi positif

dengan seberapa efektif *output* yang dihasilkan memberikan kontribusi terhadap pencapaian tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan.

## **B. E-Government**

Menurut Bank Dunia *E-Government* dapat menggunakan teknologi informasi seperti jaringan area luas (WAN), internet, dan komputasi seluler untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha, dan lembaga pemerintah lainnya (Zaliluddin et al., 2020).

Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan Administrasi Elektronik. *E-Government* diartikan sebagai upaya pembentukan organisasi pemerintahan elektronik yang meningkatkan efisiensi dan mutu pelayanan publik. Menurut Forman (dalam Rahmadanita et al., 2021). "*E-Government*" merujuk pada penggunaan pemerintah oleh teknologi digital untuk membantu mengubah operasinya agar lebih efisien, efektif, dan menyediakan layanan.

Menurut Kementerian Komunikasi dan Informatika RI, "*E-Government*" adalah aplikasi teknologi informasi yang menyediakan informasi pemerintahan kepada masyarakat, mitra bisnis, perusahaan, pegawai, dan entitas terkait lainnya secara online melalui Internet dan media digital lainnya untuk keperluan penyampaian informasi dari pemerintah kemasyarakatan, mitra bisnis, badan usaha, pegawai, dan lembaga terkait lainnya berbasis *online*. (Auliyaa et al., 2021).

*E-Government* didefinisikan sebagai transformasi proses dan struktur pemerintahan melalui teknologi informasi komunikasi untuk menciptakan tata kelola yang baik, yang mencakup perbaikan dalam kualitas layanan publik, partisipasi masyarakat, dan akuntabilitas pemerintah. Definisi ini menekankan pada perubahan paradigma dalam cara pemerintah bekerja dan berinteraksi dengan masyarakat serta peranan *E-Government* dalam menciptakan tata kelola yang inklusif, responsif, dan berorientasi pada hasil (Wicaksono 2023).

*E-Government*, juga dikenal sebagai elektronik pemerintahan, merujuk pada cara organisasi pemerintahan menggunakan teknologi informasi untuk menjadi semakin efektif dan transparan. Diharapkan bahwa *E-Government* akan meningkatkan layanan masyarakat, meningkatkan efektivitas internal organisasi pemerintahan, dan membuat lebih mudah bagi masyarakat untuk mendapatkan akses ke informasi pemerintahan.

Definisi paling sederhana, *E-Government*, yang disebut sebagai pemerintahan elektronik, pemerintahan digital, pemerintahan onlin, atau pemerintahan satu atap, mengacu pada penggunaan teknologi Internet untuk mengubah cara pemerintah dan masyarakat berinteraksi satu sama lain (Sadar 2023).

### ***C. E-Payment One Stop Service***

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006. Tentang pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Konsolidasi menjelaskan tentang Konsep Pelayanan Konsolidasi. Pelayanan terpadu merupakan kegiatan yang menawarkan perizinan dan nonperizinan, dengan proses administrasi yang sederhana mulai dari tahap permohonan hingga penerbitan dokumen di satu tempat (Kurniawati, 2020).

*One stop service* merupakan layanan yang terintegrasi dalam suatu proses, mulai dari tahap penerapan hingga tahap penyelesaian produk melalui satu pintu. Selain itu, layanan terintegrasi terpadu adalah fungsi berlisensi dan non-lisensi dengan proses manajemen terintegrasi ke dalam satu *worm* dan satu lokasi. Konsep ini berarti pelamar harus datang ke satu tempat saja dan bertemu dengan manajer kantor. Hal ini dapat membantu mengurangi komunikasi antara pemohon dan petugas perizinan serta menghindari pembayaran informal yang sering terjadi selama proses pelayanan (Saputro, 2021).

Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP *One stop service* merupakan layanan yang terintegrasi dalam satu proses, mulai dari tahap penerapan hingga akhir produk layanan melalui satu pintu. Dengan adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu PTSP ini diharapkan masyarakat dapat memperoleh pelayanan publik yang lebih baik serta mendapat kepastian dan jaminan hukum dari formalitas yang dimiliki.

## **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Adapun untuk teknik pengumpulan data terdiri dari wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisa data meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk menjawab masalah yang diteliti maka peneliti menggunakan batasan-batasan berdasarkan teori efektivitas menurut Sutrisno (2007) Yaitu indikator efektivitas pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, tercapainya tujuan, perubahan nyata sebagai berikut:

#### **Efektivitas Program *E-Payment One Stop Service* Dalam Menunjang Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kabupaten Karimun**

##### **A. Pemahaman Program**

Pemahaman program yang dimaksud yaitu realisasi program sehingga program dapat berjalan dengan lancar, pemahaman program sangat diperlukan oleh para sasaran program agar program berjalan dengan baik dimana untuk mengetahui sejauh mana masyarakat dapat memahami program *E-Payment one stop service* di Kabupaten Karimun. Kaitannya dengan program *E-Payment one stop service* dapat berjalan baik dengan memperhatikan indikator pemahaman program.

Berdasarkan indikator pemahaman program pada program *E-Payment one stop service* melalui wawancara bersama Bapak Andrean Resta Ferdian selaku Kabid PBB dan BPHTB bahwa :

*Mengenai pemahaman program E-Payment PBB BAPENDA sendiri sudah melakukan yang terbaik yaitu dengan mengadakan sosialisasi dan memberikan pemahaman terkait program E-Payment kepada masyarakat. Program ini ditujukan untuk semua kalangan masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas seiring dengan kemajuan teknologi. E-Payment sendiri sistemnya sudah disediakan dalam bentuk website, seluruh informasi tersedia didalamnya, pembayarannya juga bisa dilakukan melalui Qris atau E-commerce (Wawancara, 25 Juli 2024).*

Berdasarkan indikator pemahaman program upaya BAPENDA dalam implementasi dan sosialisasi program *E-Payment* PBB menunjukkan langkah positif menuju modernisasi layanan publik. Dengan pendekatan yang melibatkan semua masyarakat dan memiliki fokus atau tujuan tertentu pada kemudahan akses, program ini memiliki potensi untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan PBB dan kepatuhan wajib pajak. Namun, evaluasi dan penyempurnaan berkelanjutan tetap diperlukan untuk memastikan efektivitas jangka panjang program ini.

Hal ini disampaikan juga oleh Ibuk Ririn Saraswati. SE yang merupakan Kabid Pembukuan dan Pelaporan :

*Mengenai program E-Payment ini sendiri mempunyai kelebihan yaitu mempermudah wajib pajak dalam proses pembayaran namun sebaliknya kekurangan dari E-Payment ini beresiko gangguan yang disebabkan dari jaringan internet. Selanjutnya pihak perbankan dan mitra perlu melakukan rekonsiliasi bertujuan untuk menghindari selisih pembayaran. Sistem pembayarannya jugak bervariasi. Tantangan utama data ialah laporan data berganda. (wawancara 23-juli-2024)*

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat diketahui bahwa pemahaman Program dari E-Payment memiliki potensi besar dalam meningkatkan efisiensi pembayaran pajak, namun masih menghadapi tantangan teknis dan operasional. Keberhasilan program ini bergantung pada penanganan efektif terhadap isu-isu seperti stabilitas jaringan, akurasi rekonsiliasi, dan integritas data. Diperlukan evaluasi dan penyempurnaan berkelanjutan untuk mengoptimalkan manfaat dan meminimalkan risiko dari sistem ini.

Hal ini juga disampaikan oleh bapak M.Nazri yang merupakan sebagai operator program E-Payment one stop service :

*Mengenai program E-Payment ini mempunyai kelebihan yaitu untuk mempermudah pembayaran dan pengecekan tunggakan sedangkan kekurangannya banyak wajib pajak yang belum mengerti cara penggunaan program E-Payment ini, kemudian langkah yang dilakukan yaitu melakukan sosialisasi atau membuat vidio panduan penggunaan program E-Payment yang di sebarakan di sosial media dan website, BAPENDA fokus pada kemudahan penggunaan dan edukasi wajib pajak, namun masih menghadapi tantangan dalam meningkatkan pemahaman masyarakat. Strategi sosialisasi melalui media digital menunjukkan adaptasi terhadap tren komunikasi modern. ( wawancara 25-Juli 2024 )*

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat diketahui bahwa pemahaman Program E-Payment one stop service BAPENDA Kabupaten Karimun menunjukkan langkah positif dalam modernisasi sistem perpajakan. Fokus pada kemudahan penggunaan dan upaya edukasi menunjukkan pendekatan yang berpusat pada wajib pajak. Meskipun menghadapi tantangan dalam pemahaman masyarakat tentang program ini, strategi sosialisasi digital menunjukkan kemampuan beradaptasi terhadap tren komunikasi modern. Keberhasilan jangka panjang program ini akan bergantung pada konsistensi dalam edukasi, penyempurnaan sistem, dan kemampuan untuk menjembatani kesenjangan digital di masyarakat.

## **B. Ketepatan Sasaran**

Ketepatan sasaran terdapat 2 macam yaitu yang pertama tujuan harus sesuai dengan aturan dan yang kedua ketepatan objek sasaran, agar program dapat dilaksanakan dengan efektif. Adapun objek sasaran dari program E-Payment ini adalah semua kalangan masyarakat tanpa terkecuali. Program *E-Payment one stop service* yang dirancang oleh Kabupaten Karimun kepada pengelola kelompok sasaran atau sejauhmana suatu lembaga berhasil merealisasikan sasaran yang mau dicapai. Kaitannya dengan program *E-Payment one stop service* dapat berjalan baik dengan memperhatikan indikator ketepatan sasaran.

Berdasarkan indikator ketepatan sasaran pada program *E-Payment one stop service* melalui wawancara bersama Bapak Andrean Resta Ferdian selaku Kabid PBB dan BPHTB bahwa :

*Mengenai ketepatan sasaran penggunaan program E-Payment ini tentunya sudah ditargetkan untuk semua kalangan baik kalangan menengah kalangan atas maupun Kalangan bawah juga berpotensi untuk dapat menggunakan seiring peningkatan pengetahuan di era digital. Karna Program ini sangat mudah di akses oleh semua kalangan masyarakat karena bisa diakses kapan saja dan di mana saja asalkan memiliki akses internet selain itu BAPENDA terus menyebarkan informasi positif tentang program E-Payment kepada masyarakat dengan cara melakukan sosialisasi tentang tata cara penggunaan dan fitur menggunakan berbagai media termasuk sosial media dan videotron. (wawancara 25-Juli-2024)*

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat diketahui bahwa ketepatan sasaran dari program ini mencerminkan upaya pemerintah untuk perubahan dari yang kurang maju ke arah yang lebih maju sistem pembayaran pajak dengan tetap memperhatikan aksesibilitas dan edukasi masyarakat. Pendekatan ini berpotensi meningkatkan efisiensi pembayaran pajak dan partisipasi masyarakat dalam kewajiban mereka.

Hal ini disampaikan juga oleh Ibuk Ririn Saraswati. SE yang merupakan Kabid Pembukuan dan Pelaporan :

*Mengenai ketepatan sasaran Program E-Payment sudah tepat sasaran dalam menjangkau wajib pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Karimun. Program ini mampu menjangkau seluruh wilayah Kabupaten Karimun. Tantangan dalam mengidentifikasi dan mengategorikan pembayaran pajak online dapat diatasi melalui data rekonsiliasi dan perbankan. Untuk memastikan wajib pajak yang kurang meleak*

*teknologi dapat memanfaatkan program E-Payment, pemerintah melakukan sosialisasi ke setiap kelurahan. (wawancara 23-Juli-2024)*

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat diketahui bahwa ketepatan sasaran dari program *E-Payment* sendiri di Kabupaten Karimun sudah memberikan contoh yang baik dari segi implementasi teknologi di dalam administrasi pajak yang efektif, inklusif, dan berorientasi pada pelayanan masyarakat. Program ini tidak hanya fokus pada efisiensi teknologi, tetapi juga memperhatikan aspek sosialisasi dan edukasi untuk memastikan partisipasi yang luas dari berbagai lapisan masyarakat. Keberhasilan ini dapat menjadi model untuk implementasi program serupa di daerah lain.

Hal ini juga di sampaikan oleh Bapak M. Nazri yang merupakan selaku operator program *E-Payment one stop service* :

*Mengenai ketepatan sasaran dari program E-Payment di Kabupaten Karimun ditargetkan ini untuk semua wajib pajak dengan upaya khusus untuk mengatasi kesenjangan digital dan kendala akses di daerah terpencil dengan daerah perkotaan. Pemerintah juga menggunakan berbagai metode untuk memastikan aksesibilitas dan pemahaman pengguna, serta mengukur keberhasilan program melalui ketepatan waktu pembayaran dan pencapaian target wajib pajak.(wawancara 25-Juli-2024)*

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat dikatakan bahwa ketepatan sasaran didalam program *E-Payment* ini menggambarkan pendekatan komprehensif pemerintah dalam implementasi program *E-Payment*, dengan fokus pada inklusivitas, aksesibilitas, dan efektivitas dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

### **C. Ketepatan Waktu**

Ketepatan waktu merupakan suatu kemauan dari program *E-Payment one stop service* untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat, dengan penyampaiaan informasi yang jelas. Kaitannya dengan program *E-Payment one stop service* dapat berjalan baik dengan memperhatikan indikator ketepatan sasaran.

Berdasarkan indikator ketepatan waktu pada program *E-Payment one stop service* melalui wawancara bersama Bapak Andrean Resta Ferdian selaku Kabid PBB dan BPHTB bahwa :

*Penyelesaian pembayaran PBB melibatkan beberapa pihak yaitu Pemda (bidang PBB), vendor aplikasi, dan bank (penampung kas). Memerlukan koordinasi dan kolaborasi IT dari ketiga pihak tersebut. Tidak disebutkan waktu spesifik, fokus pada proses koordinasi antar pihak. Jadwal pemungutan PBB dilakukan dari terbit SPPT hingga jatuh tempo.*

*Sistem penagihan tetap dilakukan meski lewat tempo. Selanjutnya kepatuhan wajib pajak cukup baik, terlihat dari capaian tahun ke tahun. Faktor finansial wajib pajak dapat mempengaruhi ketepatan pembayaran. Meskipun sistem online memudahkan, kondisi individual wajib pajak tetap menjadi faktor dalam ketepatan pembayaran.(wawancara 25-Juli-2024)*

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat di ketahui bahwa penyelesaian pembayaran PBB melibatkan beberapa pihak yaitu Pemda (bidang PBB), vendor aplikasi, dan bank (penampung kas). Memerlukan koordinasi dan kolaborasi IT dari ketiga pihak tersebut. Tidak disebutkan waktu spesifik, fokus pada proses koordinasi antar pihak. Jadwal pemungutan PBB dilakukan dari terbit SPPT hingga jatuh tempo. Sistem penagihan tetap dilakukan meski lewat tempo. Selanjutnya kepatuhan wajib pajak cukup baik, terlihat dari capaian tahun ke tahun. Faktor finansial wajib pajak dapat mempengaruhi ketepatan pembayaran. Meskipun sistem online memudahkan, kondisi individual wajib pajak tetap menjadi faktor dalam ketepatan pembayaran.

Hal yang sama juga di sampaikan Ibuk Ririn Saraswati. SE yang merupakan Kabid Pembukuan dan Pelaporan :

*Ibuk Ririn mengatakan bahwa program E-Payment telah meningkatkan efisiensi dalam proses pembukuan dan pelaporan PBB, dengan sebagian besar proses berjalan secara real time atau dalam waktu satu hari. Meskipun program ini telah dipercepat, ketepatan waktu pembayaran oleh wajib pajak masih bervariasi, menunjukkan bahwa faktor individu tetap berperan dalam kepatuhan pembayaran pajak.(wawancara 23-Juli-2024)*

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat di ketahui bahwa program *E-Payment* telah berhasil memodernisasi dan meningkatkan efisiensi administrasi PBB secara signifikan. Namun, keberhasilan ini belum sepenuhnya mengatasi variasi dalam ketepatan waktu pembayaran oleh wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun infrastruktur teknologi telah ditingkatkan, faktor-faktor individual seperti kesadaran pajak, kemampuan finansial, atau faktor lainnya masih mempengaruhi perilaku pembayaran pajak.

Hal ini juga di sampaikan oleh Bapak M. Nazri yang merupakan selaku operator program *E-Payment one stop service* :

*Pak M. Nazri mengatakan bahwa meskipun program E-Payment menawarkan kecepatan dan fleksibilitas, program ini juga masih ada tantangan teknis dan faktor eksternal yang mempengaruhi efektivitasnya. BAPENDA telah mengambil langkah-langkah untuk*

*mengatasi kendala akses dan kapasitas sistem, namun ketepatan waktu pembayaran masih sangat bergantung pada kondisi individu wajib pajak.(wawancara 25-Juli-2024)*

Berdasarkan penjelasan di atas dapat di ketahui bahwa meskipun ada perbaikan sistem, faktor yang sangat mempengaruhi ketepatan waktu pembayaran adalah kondisi individu wajib pajak itu sendiri. Hal ini menggambarkan bahwa meskipun ada kemajuan teknologi dalam sistem pembayaran pajak, faktor manusia tetap menjadi penentu utama dalam keberhasilan program ini, terutama dalam hal ketepatan waktu pembayaran.

#### **D. Tercapai Tujuan**

Tercapainya tujuan yaitu ketika apabila semakin memberikan manfaat suatu program maka semakin efektif pula program tersebut kepada masyarakat. Dengan cara menyusun langkah-langkah kegiatan untuk mencapai tujuan yang di diharapkan. yaitu *E-Payment* memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran tanpa perlu membawa uang tunai. Masyarakat dapat melakukan pembayaran dengan mudah menggunakan perangkat seluler atau kartu kredit atau debit mereka. Kaitannya dengan program *E-Payment one stop service* dapat berjalan baik dengan memperhatikan indikator ketepatan sasaran.

Berdasarkan indikator tercapai tujuan pada program *E-Payment one stop service* melalui wawancara bersama Bapak Andrean Resta Ferdian selaku Kabid PBB dan BPHTB bahwa :

*Mengenai tercapai tujuan Tantangan utama program E-Payment yaitu promosi dan sosialisasi. Pihak pengelola harus sering mempromosikan sistem ini, mendorong wajib pajak untuk menggunakan program E-Payment dan menyebarkan informasi tentang pembayaran online secara maksimal. Program E-Payment ini juga meningkatkan kualitas pelayanan karena wajib pajak tidak perlu ke bank atau ATM dan mengantri lama. Mereka bisa membayar dari rumah menggunakan smartphone. Program ini sangat mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran, termasuk yang berada di daerah terpencil.(wawancara 25-Juli-2024)*

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat di ketahui bahwa *E-Payment* menawarkan solusi yang lebih efisien dan mudah diakses untuk pembayaran pajak, dengan potensi untuk meningkatkan kepatuhan pajak dan kepuasan wajib pajak. Namun, keberhasilan dari program *E-Payment* ini masih memerlukan upaya berkelanjutan dalam hal edukasi dan promosi kepada masyarakat.

Hal yang sama juga di sampaikan Ibuk Ririn Saraswati. SE yang merupakan Kabid Pembukuan dan Pelaporan :

*Tujuan utama dari program E-Payment ini untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah. Tingkat pencapaian program E-Payment diukur melalui peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran melalui sistem ini, yang dibuktikan dengan meningkatnya jumlah pembayaran E-Payment setiap tahunnya. Pelaksanaan pembayaran online juga sudah dianggap akurat dalam meningkatkan akurasi pembukuan dan pelaporan.(wawancara 23-Juli-2024)*

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat di ketahui bahwa program *E-Payment* ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi pemungutan pajak daerah. Keberhasilannya dapat dilihat dari peningkatan penggunaan program *E-Payment* ini oleh wajib pajak dari tahun ke tahun. Selain meningkatkan pendapatan, program *E-Payment* ini juga berkontribusi pada peningkatan akurasi dalam proses pembukuan dan pelaporan keuangan daerah. Ini menunjukkan bahwa *E-Payment* tidak hanya bermanfaat dari segi pendapatan, tetapi juga dalam hal administrasi dan pengelolaan keuangan yang lebih baik.

Hal ini juga di sampaikan oleh Bapak M. Nazri yang merupakan selaku operator program *E-Payment one stop service* :

*rogram E-Payment ini sudah berhasil meningkatkan efektivitas pemungutan pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Karimun, ini ditunjukkan dengan meningkatannya pajak bumi dan bangunan setiap tahunnya. Sedangkan tujuan utama program E-Payment ini yaitu tercapainya target pendapatan pajak. Sedangkan tantangan terbesarnya yaitu perilaku wajib pajak yang cenderung membayar hanya saat ada keperluan tertentu, seperti peminjaman bank. (wawancara 25-Juli-2024)*

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat di ketahui bahwa program *E-Payment* ini di Kabupaten Karimun telah berhasil meningkatkan efektivitas pemungutan pajak bumi dan bangunan, yang ditandai dengan adanya peningkatan penerimaan pajak setiap tahun. Tujuan utama program ini adalah mencapai target pendapatan pajak, namun masih terdapat tantangan yaitu berupa perilaku wajib pajak yang cenderung membayar hanya saat memiliki keperluan tertentu. Untuk mengatasi hal ini, pemerintah daerah melakukan upaya berupa himbauan dan edukasi kepada wajib pajak mengenai pentingnya kepatuhan membayar pajak bagi peningkatan pendapatan daerah.

## E. Perubahan Nyata

Perubahan nyata yaitu untuk melihat suatu program yang bisa dikatakan efektif apabila program memiliki perubahan nyata yang diperoleh secara langsung oleh sasaran program. Kaitannya dengan program *E-Payment one stop service* dapat berjalan baik dengan memperhatikan indikator pemahaman program.

Berdasarkan indikator perubahan nyata pada program *E-Payment one stop service* melalui wawancara bersama Bapak Andrean Resta Ferdian selaku Kabid PBB dan BPHTB bahwa :

*Iya tentu ada perubahan yang nyata tentunya mendapat pengakuan langsung dari masyarakat, sekarang untuk mengakses pembayaran PBB mudah, tidak harus report-report lagi pergi ke bank dan ke ATM lagi. Kalau yang sebelumnya wajib harus ke bank, harus ke ATM dengan mengantri yang lebih lama tetapi sekarang sudah bisa dilakukan dirumah tanpa harus kemana-mana. kita tidak mesti ke sana ke sini dengan adanya jaringan, adanya fasilitas ini kita bisa dimana dan kapan saja untuk mengakses fitur yang sudah disediakan oleh BAPENDA khususnya dalam pembayaran PBB. Ya sama seperti biasanya karena histori dari beberapa tahun sebelumnya wajib pajak tetap tangan tapi dengan adanya sistem kemudahan ini cukup membantulah untuk wajib pajak mengakses. Untuk kemudahan bisa diakses dimana dan kapan saja itu sudah bentuk salah satu kemudahan yang nyata wajib pajak yang posisinya tidak dibalai contoh dia mungkin punya aset di Kalimun tinggalnya di Jakarta atau di luar negeri mereka bisa langsung akses dengan adanya fitur E-Payment ini.(wawancara 25-Juli-2024)*

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat di ketahui bahwa *E-Payment* untuk pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan telah membawa perubahan nyata yang diakui langsung oleh masyarakat Pembayaran PBB kini dapat dilakukan dengan mudah tanpa perlu mengunjungi bank atau ATM. Menghilangkan kebutuhan mengantri di bank atau ATM, pembayaran dapat dilakukan dari rumah. Wajib pajak dapat mengakses layanan pembayaran di mana saja dan kapan saja melalui jaringan internet. Meski pola pembayaran relatif sama dengan sebelumnya, sistem baru ini mempermudah akses wajib pajak.

Hal yang sama juga di sampaikan Ibuk Ririn Saraswati. SE yang merupakan Kabid Pembukuan dan Pelaporan :

*Perubahan yang dirasakan setelah menggunakan program E-Payment ini adalah yaitu mempermudah proses pencatatan. Selain itu perubahan ini diharapkan dapat meningkatnya PAD. Sistem pembukuan dan pelaporan biasanya dapat meningkatkan*

*efisiensi dan efektivitas dengan cara mengurangi input manual dan kesalahan, memudahkan konsolidasi informasi dari berbagai sumber, memberikan akses cepat ke data terkini, memungkinkan wawasan yang lebih mendalam, memungkinkan kerja dari mana saja, membantu memenuhi standar pelaporan yang berlaku, mengurangi paperwork serta mempermudah proses pencarian. Sistem pembayaran online untuk Pajak Bumi dan Bangunan dapat mempengaruhi efisiensi dan efektivitas penagihan dengan cara kecepatan transaksi, aksesibilitas, Pengurangan kesalahan, transparansi, Peningkatan kepatuhan, efisiensi administratif, pengurangan biaya operasional, peningkatan keamanan, integrasi data, pelayanan yang lebih baik.(wawancara 23-Juli-2024)*

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat diketahui bahwa Program *E-Payment* untuk Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) telah membawa perubahan signifikan dalam sistem perpajakan daerah. Implementasi program ini tidak hanya mempermudah proses pencatatan, tetapi juga diharapkan dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). program ini telah meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam berbagai aspek, mulai dari pembukuan dan pelaporan hingga penagihan pajak. Dalam hal penagihan PBB, *E-Payment* telah meningkatkan kecepatan transaksi, aksesibilitas, transparansi, dan keamanan. Sistem ini juga berkontribusi pada peningkatan kepatuhan wajib pajak, efisiensi administratif, dan pengurangan biaya operasional.

Hal ini juga di sampaikan oleh Bapak M. Nazri yang merupakan selaku operator program *E-Payment one stop service* :

*Iya sangat membantu meminimalisir kesalahan dalam pembayaran PBB dibandingkan dengan pencatatan manual, kecuali terjadi eror sistem. Perubahan yang diharapkan dari program E-Payment adalah pembayaran menjadi lebih mudah, tepat waktu dan tidak membebani wajib pajak. Perubahan yang diharapkan adalah wajib pajak dapat memahami dan melakukan pembayaran secara online. Masih ada keluhan yang didapatkan yaitu kesulitan mengakses aplikasi dan keberatan terkait luas tanah serta bangunan. Dari program tersebut dampak ekonomi yang terlihat yaitu meningkatkannya target pajak bumi dan bangunan. (wawancara 25-Juli-2024)*

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat diketahui bahwa Program *E-Payment* PBB sudah memberikab perubahan yang nyata didalam seperti meminimalisir kesalahan pembayaran dibanding metode manual, kecuali saat terjadi error sistem. Tujuannya yaitu untuk memudahkan pembayaran tepat waktu tanpa membebani wajib pajak. Meski begitu, masih ada keluhan terkait akses aplikasi dan ketidaksetujuan mengenai luas tanah

dan bangunan. Program ini berdampak positif pada peningkatan target pajak bumi dan bangunan.

Program *E-Payment (Electronic Payment)* merupakan inovasi sistem pembayaran elektronik yang dirancang untuk mempermudah dan mengoptimalkan proses transaksi keuangan, khususnya dalam konteks pembayaran pajak, retribusi, dan layanan publik lainnya.

Program *E-Payment* memiliki potensi besar dalam mentransformasi sistem pembayaran, namun memerlukan pendekatan komprehensif dan berkelanjutan. Keberhasilan implementasi tergantung pada kemampuan untuk mengatasi hambatan aksesibilitas, meningkatkan literasi digital, dan merancang sistem yang benar-benar memenuhi kebutuhan seluruh lapisan masyarakat.

Strategi utama adalah mengembangkan pendekatan yang holistik, memperhatikan keberagaman kondisi sosial-teknologi, serta secara berkelanjutan melakukan evaluasi dan perbaikan program.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Efektivitas Program *E-Payment One Stop Service* Dalam Menunjang Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kabupaten Karimun dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut :

- a. Dari hasil penelitian pada indikator pemahaman program terkait Program *E-Payment* di Kabupaten Karimun masih menghadapi tantangan signifikan dalam mencapai tingkat pemahaman yang optimal di kalangan penggunanya. Kondisi lapangan menunjukkan masih terdapat kesenjangan pengetahuan masyarakat tentang mekanisme dan manfaat layanan elektronik ini. Pemahaman yang mendalam merupakan fondasi kritis untuk keberhasilan implementasi program *E-Payment* dalam jangka panjang.
- b. Dari hasil penelitian pada indikator ketepatan sasaran terkait Program *E-Payment* di Kabupaten karimun masih menghadapi berbagai hambatan struktural yang signifikan dalam implementasinya. Ketidaktercapaian target secara optimal disebabkan oleh kompleksitas permasalahan aksesibilitas, khususnya di wilayah pedesaan. Keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya kepemilikan smartphone, dan ketidakmemadaan jaringan komunikasi menjadi penghalang utama efektivitas program.

- c. Dari hasil penelitian pada indikator ketepatan waktu terkait program *E-Payment* maka dapat diketahui bahwa ketepatan waktu terdapat 2 macam yaitu pertama ketepatan waktu dalam pengguna program *E-Payment* dan yang kedua ketepatan waktu pembayaran pajak. Ketepatan waktu dalam penggunaan program *E-Payment* suda bisa dikatakan efektif karna sudah cukup cepat pengerjaannya. Sedangkan ketepatan waktu pembayaran pajak terdapat tantangan karna juga dipengaruhi oleh individu masih ada masyarakat yang belum sadar pajak.
- d. Dari hasil penelitian pada indikator tercapainya tujuan terkait program *E-Payment* maka dapat di ketahui bahwa Program *E-Payment* untuk pembayaran pajak bumi dan bangunan masih mengalami keterbatasan signifikan dalam implementasinya. Belum terbuktinya manfaat dan efektivitas program disebabkan oleh cakupan yang tidak merata dan minimnya pemahaman masyarakat. Rendahnya aksesibilitas dan literasi digital menyebabkan sebagian besar wajib pajak tidak dapat memanfaatkan layanan elektronik ini secara optimal.
- e. Dari hasil penelitian pada indikator perubahan nyata terkait program *E-Payment* maka dapat di ketahui bahwa program ini belum terlalu melakukan perubahan nyata. Hal ini diperkuat dengan masih adanya masyarakat yang belum mengerti dengan program *E-Payment* ini.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk peningkatan kualitas pelayanan maka pihak BAPENDA perlu melakukan peningkatan terhadap indikator ketepatan sasaran dan tercapai tujuan karena masih memerlukan evaluasi, edukasi dan promosi berkelanjutan terhadap masyarakat, guna untuk memastikan efektivitas jangka panjang dari program ini.
2. Pemerintah harus merubah pemikiran masyarakat untuk taat membayar pajak dengan cara melakukan penyuluhan dan sosialisasi tentang pentingnya PBB dan menyediakan berbagai metode pembayaran, termasuk *E-Payment* dan pembayaran melalui agen-agen resmi.
3. Pemerintah harus memuat desain yang lebih mudah untuk digunakan oleh semua kalangan, termasuk lansia. Sosialisasi dan pelatihan rutin juga harus dilakukan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat dari adanya program *E-Payment* ini.

## REFERENSI

- Auliyaa, P., Hidayat, R., & Nababan. (2021). Implementasi pelayanan publik berbasis e-government melalui Ogan Lopian. *Kinerja*, 18(4), 502–515. <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/KINERJA>
- Edy, S. (2007). *Manajemen sumber daya manusia*.
- Hertati, D. (2019). *Buku monograf efektivitas full*. <https://www.researchgate.net/publication/342561936>
- Jumliadi, & Puspitasari, R. (2023). Efektivitas pemungutan pajak bumi dan bangunan untuk meningkatkan pendapatan asli daerah Tanjung Jabung Timur. *Zabags International Journal of Economy*, 1.
- Kurniawati. (2020). Analisis pelaksanaan e-government dalam peningkatan pelayanan publik pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Pekanbaru.
- Nasrun, M., & Adil, M. (2022). Analisis efektivitas pengelolaan pajak bumi dan bangunan di Kota Makassar. *YUME: Journal of Management*, 5(3), 749–762.
- Rahmadanita, A., Dowa, P. C., Pemerintahan, I., & Negeri, D. (2021). Kualitas pelayanan publik dalam penerapan aplikasi e-PBB di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(2), 51–69.
- Sadar, S. I. P., M. I. (2023). E-Government (Konsep, implementasi dan evaluasi e-government di Indonesia). [www.freepik.com](http://www.freepik.com)
- Saleha, D. R. (2020). Analisis efektivitas dan pertumbuhan penerimaan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2) serta kontribusinya terhadap pendapatan asli daerah Kabupaten Kediri tahun periode 2014–2018. *Sustainability (Switzerland)*, 14(2).
- Saputro, R. A. (2021). Peran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora dalam memberikan pelayanan perizinan.
- Shafira, M. (2021). Analisis efektivitas pemungutan pajak bumi dan bangunan pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Medan.
- Shelydha, R. (2020). Analisis efektivitas dan kontribusi penerimaan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB P2) terhadap pendapatan asli daerah (PAD) Kota Surabaya tahun 2014–2018. *Educoretax*, 1(4). <https://doi.org/10.54957/educoretax.v1i4.108>
- Weol, F., Sabijono, H., & Mintalangi, S. S. E. (2023). Efektivitas penerimaan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan di Kelurahan Sario Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 11(3). <https://www.komentar.co/2022/08/pbb-naik->
- Wicaksono, S. R. (2023). *Konsep dasar e-government*.

Zaliluddin, D., Rully, A., Informatika, J., Teknik, F., Majalengka Jalan Abdul Halim No, U. K., & Barat, J. (2020). Implementasi e-government berbasis Android. *Sistem Informasi*, 7(2), 83–88.