

Implementasi sistem pembayaran pajak daerah melalui *Quick Response Indonesian Standard (QRIS)* di BPKPD Kabupaten Kebumen

Sinta Nur Widya Wijayanti*, Patni Ninghardjanti, Susantiningrum Susantiningrum

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

Email: sintanurwidyaw@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan sistem pembayaran pajak daerah melalui QRIS, manfaat, kendala, dan solusi permasalahan dalam penerapan QRIS. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data penelitian ini diperoleh dari informan, lokasi, dan dokumen, sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara, dokumen, dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan QRIS dapat mempermudah transaksi pembayaran Wajib Pajak sehingga lebih efisien, mudah, aman dalam satu genggaman tanpa perlu antri di Bank Jateng dan bebas biaya admin. Kendala penerapan QRIS adalah kebiasaan dilayani oleh perangkat desa, kurangnya sosialisasi dari kepala desa kepada wajib pajak, dan server yang masih belum stabil. Masalah kebiasaan dilayani oleh perangkat desa dan kurangnya sosialisasi dari kepala desa kepada wajib pajak belum ada solusinya, sedangkan solusinya dari server yang tidak stabil yaitu BPKPD berkoordinasi dengan Diskominfo. Kesimpulan dari penelitian ini adalah implementasi pembayaran pajak daerah melalui QRIS masih belum maksimal.

Kata kunci: kode bayar cepat Indonesia; penghasilan pajak wilayah; teknologi

Abstract

The purpose of this study was to determine the implementation of the local tax payment system through QRIS, the benefits, constraints, and solutions to problems in the implementation of QRIS. This research uses descriptive qualitative method with a case study approach. The data from this study were obtained from informants, locations, and documents, while the sampling technique used purposive sampling. Data collection techniques in this study used interviews, documents, and observations. The results show that the implementation of QRIS can facilitate taxpayer payment transactions so that it is more efficient, easy, safe in one hand without the need to queue at Bank Jateng and free of admin fees. Constraints to the implementation of QRIS are the habit of being served by village officials, the lack of dissemination from the village head to the taxpayer, and the server is still unstable. There is no solution to the problem of the habit of being served by village officials and the lack of dissemination from the village head to taxpayers, while the solution from an unstable server, namely BPKPD, coordinates with Diskominfo. The conclusion of this study is that the implementation of local tax payments through QRIS is still not optimal.

Keywords : local tax; quick response payment code Indonesia; technology

Received July 19, 2022; Revised August 17, 2022; Accepted April 29, 2023; Published Online May 02, 2023

* *Corresponding author*

Citation in APA style: Wijayanti, S. N., Ninghardjanti, P., Susantiningrum. (2023). Implementasi sistem pembayaran pajak daerah melalui Quick Response Indonesian Standard (QRIS) di BPKPD Kabupaten Kebumen. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 7(3), 253-261. <https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i3.63599>

Pendahuluan

Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sampai saat ini mampu memberikan kemudahan bagi manusia. Perkembangan teknologi informasi yang semakin canggih menuntut masyarakat untuk melakukan perubahan. Salah satu perubahan yang dilakukan yaitu dengan mendapatkan layanan transaksi yang terbaik. Perubahan tersebut memberikan kemudahan yang semakin menguntungkan manusia dalam melaksanakan transaksi ekonomi, yang dapat menggantikan peran sistem pembayaran uang tunai menjadi nontunai Parastiti dkk. (2015). Kemajuan dalam bidang teknologi salah satunya yaitu sistem pembayaran dari bentuk pembayaran tunai menjadi nontunai sehingga dalam melakukan kegiatan bertransaksi dapat lebih efisien Tarantang dkk. (2019). Seiring dengan pesatnya kemajuan dibidang teknologi informasi mampu memunculkan *barcode* sebagai inovasi untuk mempermudah pengguna dalam melakukan transaksi pembayaran secara nontunai. *Barcode* atau kode batang adalah simbol yang berasal dari pola yang berwarna hitam dan putih supaya dapat terdeteksi oleh komputer. Evolusi dari *barcode* yaitu (*Quick Response QR Code* Suteja dkk. (2019). Tahun 2019 lalu Bank Indonesia telah meluncurkan kanal pembayaran *Quick Response Indonesian Standard* (QRIS) yang berbasis *shared delivery channel* atau saluran pembayaran bersama untuk menstandarisasi pembayaran dengan sistem nontunai yang menggunakan *QR Code*. QRIS merupakan sistem pembayaran yang menjadi standar *QR Code* pembayaran digital melalui aplikasi elektronik sehingga transaksi dapat lebih efisien. Penyusunan kanal pembayaran tersebut menggunakan standar internasional *EMV Co* (*Europe Mastercard Visa*). Standar tersebut digunakan untuk mendukung interkoneksi pembayaran yang jangkauannya lebih luas yang kemudian dapat memudahkan interoperabilitas antar penyelenggara, antar instrumen dan antar negara.

Penerapan QRIS tersebut dalam pelaksanaan pembayarannya yaitu melalui aplikasi *e-wallet* yang penggunaannya harus terkoneksi dengan internet dan terinstall di *smartphone*. Berdasarkan pengertian dari (Ariyo Bimo, 2021; Mulyana & Wijaya, 2018; Prameswari dkk., 2021) bahwa *e-wallet* merupakan aplikasi elektronik berbasis server sebagai alat pembayaran secara *online* tanpa uang tunai dan kartu yang dapat diakses melalui *gadget* penggunaannya, didalamnya terdapat uang saldo untuk bertransaksi dengan pengguna lain. Pembayaran melalui QRIS dengan cara di *scan* melalui *e-wallet* seperti Ovo, LinkAja, dan Gopay, Dana serta *channel* pembayaran lain Sihalohe dkk. (2020). Berdasarkan data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII, 2020) bahwa perangkat yang paling sering digunakan setiap hari untuk dapat terhubung dengan jaringan internet yaitu *smartphone* sebesar 95,4%. Jumlah penggunaan jaringan internet melalui *smartphone* yang semakin berkembang menyebabkan bertambahnya jumlah pengguna pembayaran nontunai berbasis server dimasyarakat. Hal tersebut menyebabkan masyarakat lebih banyak menggunakan aplikasi *e-wallet* atau dompet elektronik Sihalohe dkk. (2020). Menurut survei data dari (APJII, 2020) bahwa jumlah pengguna internet pada tahun 2020 mencapai 196, 7 Juta dengan peningkatan sebanyak 25,5 Juta atau 73,7% dari populasi dari tahun 2019 yang berjumlah 171,1 Juta. Peningkatan tersebut terjadi karena adanya kebijakan selama pandemi Covid-19 bahwa seluruh kegiatan pembelajaran dilakukan secara *online* atau jarak jauh dan bekerja dari rumah atau *work from home* (WFH).

Adanya pandemi Covid-19 sangat berdampak pada sejumlah sektor, salah satunya yaitu sektor ekonomi. Sektor ekonomi yang sangat krusial terdampak di Kabupaten Kebumen yaitu Pendapatan Asli Daerah (PAD). Berdasarkan data dari BPKPD (Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah) bahwa PAD di Kabupaten Kebumen tahun 2020 menurun sebesar Rp. 99,7 Miliar atau 23,87% dari target awal yaitu Rp. 417,6 Miliar. Upaya pemerintah Kabupaten Kebumen dalam mengoptimalkan penerimaan pendapatan daerah yaitu melalui sektor pajak daerah, oleh karena itu Pemerintah Kabupaten Kebumen melalui BPKPD Kabupaten Kebumen bekerjasama dengan Bank Jateng cabang Kebumen melakukan inovasi pembayaran pajak daerah dengan metode pembayaran melalui QRIS. Pajak daerah merupakan iuran wajib yang bersifat memaksa yang harus dibayarkan oleh wajib pajak baik badan maupun perorangan dan tidak mendapatkan manfaat atau imbalan secara langsung yang dapat digunakan untuk membiayai belanja daerah. Salah satu alasan peluncuran QRIS menjadi solusi pembayaran yang memudahkan wajib pajak dalam melakukan transaksi pembayaran dengan aman, mudah dan efisien pada masa pandemi Covid-19 ini tanpa harus kontak fisik dan mengantre di Bank Jateng. QRIS telah diluncurkan oleh Bupati Kebumen K.H. Yazid Mahfudz pada tanggal 10 September 2020. QRIS tersebut dapat diakses dengan cara membuka kanal pembayaran melalui <https://bimaqris.bankjateng.co.id/>, wajib pajak dapat mengakses melalui kanal pembayaran tersebut kemudian akan mendapatkan akses *QR Code*

dan dapat melakukan pembayaran dengan melakukan *scan QR Code* tersebut melalui aplikasi *e-wallet* yang telah terinstall di *smartphone*.

Berdasarkan data awal yang diperoleh dari Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Kebumen bahwa total jumlah wajib pajak sebanyak 4.012.930 orang. Jumlah data wajib pajak yang telah melakukan pembayaran melalui QRIS per April 2021 hanya berjumlah 5 orang. Permasalahan lain yang ditemukan pada penerapan QRIS yaitu kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat secara intensif sehingga jumlah pengguna QRIS masih sedikit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi sistem pembayaran pajak daerah melalui QRIS di BPKPD Kabupaten Kebumen, manfaat, kendala, dan solusi atas permasalahan pada penerapan QRIS.

Metode Penelitian

Penelitian ini bertempat di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Kebumen yang beralamat di Jalan Pahlawan No. 138, Bumirejo, Kecamatan Kebumen, Kabupaten Kebumen, Jawa Tengah 54311. Alasan peneliti memilih Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Kebumen sebagai tempat penelitian dengan pertimbangan karena tempat belum pernah menjadi penelitian yang sejenis, terdapat permasalahan, data yang diperlukan tersedia. Jenis penelitian ini menggunakan kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Data dari penelitian ini diperoleh dari informan, lokasi, dokumen dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive* dan *snowball sampling*. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan wawancara, dokumen dan observasi. Dalam penelitian ini uji validitas data menggunakan triangulasi yang merupakan salah satu cara pengujian kredibilitas data dalam penelitian kualitatif. Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan teknik.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif. Analisis data adalah proses penyusunan data secara sistematis yang diperoleh melalui wawancara, observasi dan catatan lapangan. Analisis data melalui proses pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan.

Prosedur penelitian merupakan tahapan yang dilakukan peneliti dalam melaksanakan penelitian. Prosedur penelitian bertujuan untuk mempermudah dalam melakukan penulisan laporan. Prosedur dalam penelitian ini yaitu, tahap identifikasi masalah, pengembangan instrumen, tahap pengumpulan data, tahap analisis data, dan tahap penulisan laporan.

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian

Seiring berkembangnya digitalisasi teknologi menjadikan QRIS sebagai salah satu sarana pembayaran pajak daerah nontunai. QRIS menjadi solusi pembayaran berbasis kode QR yang memudahkan wajib pajak dalam melakukan transaksi pembayaran dengan aman, mudah dan efisien. Pemerintah Kabupaten Kebumen melalui BPKPD bekerjasama dengan Bank Jateng Cabang Kebumen melakukan inovasi pembayaran pajak daerah melalui QRIS. Hal tersebut merupakan salah satu upaya dari pemerintah Kabupaten Kebumen untuk meminimalisir adanya Covid-19 dengan mengurangi peredaran uang tunai serta dapat mengoptimalkan penerimaan pendapatan daerah yaitu melalui sektor pajak daerah bersama dengan Bank Jateng cabang Kebumen. QRIS sebagai sistem pembayaran yang dapat menunjang proses digitalisasi yang bertujuan untuk mempermudah dalam melakukan transaksi pembayaran. Tujuan dari QRIS sebagai sistem pembayaran pajak daerah di Kabupaten Kebumen yang dapat berjalan dengan baik jika didukung oleh wajib pajak atau masyarakat yang mampu untuk melakukan suatu perubahan dari tunai ke nontunai.

Sejalan dengan pengaturan QRIS dalam peraturan Bank Indonesia dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code* untuk Pembayaran yang menyatakan bahwa Standar Nasional *QR Code* Pembayaran (*Quick Response Code Indonesian Standard*) yang selanjutnya disebut QRIS adalah Standar *QR Code* Pembayaran yang ditetapkan oleh Bank Indonesia untuk digunakan dalam memfasilitasi transaksi pembayaran di Indonesia. QRIS merupakan standar *QR Code* pembayaran untuk sistem pembayaran Indonesia yang dikembangkan oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI). QRIS diluncurkan oleh Bupati Kebumen pada 10 September 2020. QRIS bertujuan sebagai alternatif pembayaran yang dapat

mempermudah wajib pajak untuk membayarkan pajak daerah tanpa harus mengantre di Bank Jateng. QRIS disosialisasikan oleh Bank Jateng dalam bentuk *leaflet* atau penyampaian secara langsung dari BPKPD kepada wajib pajak atau kepala desa. Pelaksanaan QRIS tidak terlepas dari adanya target jumlah pengguna QRIS yang dilakukan sebagai bahan evaluasi kedepan apakah sudah sesuai dengan jumlah yang ditentukan.

Perencanaan merupakan langkah awal dalam melakukan persiapan pada penerapan QRIS yang terdiri dari tahap konsolidasi dengan melakukan koordinasi antara pihak BPKPD dengan Bank Jateng. Tahap selanjutnya yaitu tahap pengembangan aplikasi SIPBB yang mana data di dalamnya dapat dihubungkan dengan aplikasi QREN dan *fintech* lainnya, kemudian tahap integrasi antara aplikasi SIPBB, aplikasi QRIS dan aplikasi QREN. Pada sosialisasi QRIS dilakukan melalui *online* dan *offline*.

Sosialisasi dilakukan oleh kedua pihak yaitu BPKPD dan Bank Jateng dengan cara yang berbeda. BPKPD melakukan sosialisasi melalui *online* yaitu media sosial dan secara langsung yang ditujukan kepada Kepala Desa di seluruh Kabupaten Kebumen. Untuk Bank Jateng melakukan sosialisasi QRIS dengan *leaflet-leaflet* yang tersedia di Bank Jateng. Penerapan QRIS ini dapat digunakan untuk pembayaran pajak PBB untuk wajib pajak pribadi dan kolektif. Pajak pribadi adalah pajak terutang milik seseorang/badan yang harus dibayarkan, sedangkan pajak kolektif merupakan pajak pribadi yang mana pembayarannya dilakukan secara *offline* atau langsung kepada petugas desa, kemudian petugas desa bertugas untuk menyetorkan uang wajib pajak ke bank. Terdapat tahapan yang masih menjadi kendala wajib pajak pada saat melakukan pembayaran melalui QRIS. Saat ini masih terdapat wajib pajak yang belum mengetahui QRIS. Hal tersebut terjadi karena wajib pajak terbiasa dilayani oleh petugas desa yang berkeliling untuk menagih uang PBB, selain itu juga belum meratanya sosialisasi dari desa. Terdapat wajib pajak yang berasumsi bahwa penerapan QRIS ini sulit sehingga lebih memilih untuk membayarkan melalui petugas desa atau pengepul, namun masih ada wajib pajak yang berminat untuk menggunakan QRIS ini apabila diwajibkan.

Manfaat QRIS bagi wajib pajak yang sudah menggunakan QRIS seperti memudahkan pembayaran, aman, tidak perlu antri di Bank Jateng, dan tidak ada biaya admin. Adanya manfaat yang dirasakan pengguna ini harapannya dapat mendorong jumlah pengguna QRIS serta dapat mendukung digitalisasi pembayaran. Berdasarkan data yang diperoleh peneliti terdapat beberapa kendala dalam pada penerapan sistem pembayaran pajak daerah melalui QRIS yaitu kebiasaan dilayani oleh petugas desa sehingga membuat wajib pajak lebih memilih untuk tidak menggunakan QRIS, akan tetapi pelayanan yang lebih mudah yaitu melalui petugas desa. Terbiasa dengan adanya petugas desa keliling yang bertugas mengumpulkan uang wajib pajak kemudian muncul QRIS yang mana pembayaran dilakukan sendiri membuat mereka beranggapan bahwasannya penggunaan QRIS ini sulit. Petugas desa juga cenderung membayarkan ke Bank Jateng. Hambatan selanjutnya yaitu kurangnya diseminasi dari Kepala Desa ke wajib pajak. Diseminasi yang dilakukan oleh Kepala Desa di Kabupaten Kebumen kepada wajib pajak di desanya masing-masing belum merata sehingga wajib pajak belum mengenal QRIS. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti bahwa terdapat wajib pajak yang menyatakan belum pernah mendapatkan diseminasi dari desanya, namun disisi lain terdapat wajib pajak yang sudah mendapatkan diseminasi dari desanya. Server masih belum stabil juga masih menjadi hambatan dalam penerapan QRIS. Server masih belum stabil untuk pembayaran pajak kolektif yang dibayarkan melalui petugas desa menggunakan QRIS, berbeda dengan pembayaran pajak perorangan yang mana servernya sudah berjalan dengan baik.

Solusi dari kendala atas penerapan QRIS yaitu untuk permasalahan kebiasaan dilayani oleh petugas desa belum terdapat solusi. Berdasarkan pengamatan peneliti bahwa desa lebih nyaman dengan petugas desanya yang berkeliling dengan alasan antara lain (1) masyarakat di Kebumen mayoritas di pedesaan sehingga lebih efektif untuk membayarkan kepada petugas desa. (2) terdapat sistem Satu Hari Lunas (SHL) yang mana beberapa desa yang ditunjuk oleh BPKPD harus melaksanakannya sehingga petugas desa yang berkeliling bertugas untuk menyelesaikan pembayaran dalam kurun waktu satu hari. Permasalahan lain kurangnya diseminasi dari Kepala Desa ke wajib pajak belum terdapat solusi terhadap permasalahan ini karena desa masih aktif melakukan pemungutan pajak secara langsung. Solusi untuk kendala server yang masih belum stabil yaitu melakukan koordinasi antara pihak BPKPD dengan pihak Diskominfo terkait kendala server sehingga server dapat optimal.

Pembahasan

Diluncurkannya QRIS pada tahun 2019 oleh Bank Indonesia, difasilitasi dengan *QR Code* yang penggunaannya wajib digunakan dalam setiap transaksi pembayaran di Indonesia untuk

pembayaran QRIS. Dalam perkembangannya QRIS ditujukan untuk mendukung inklusi keuangan seperti pemberdayaan usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) dan mendukung percepatan pemulihan ekonomi nasional. Dalam transaksi QRIS terdapat ketentuan seperti pembelian produk, transaksi jasa seperti transportasi dan pariwisata serta pembayaran pajak. Untuk memperkuat kebijakan QRIS diperlukan penyesuaian batas nominal per transaksi QRIS secara terukur. Hal tersebut dilakukan untuk mendorong akselerasi digitalisasi ekonomi, dan keuangan yang inklusif dan efisien dan akselerasi pemulihan ekonomi nasional. Dalam pembahasan ini QRIS sebagai pembayaran pajak daerah terutama PBB di wilayah Kabupaten Kebumen. QRIS merupakan solusi pembayaran yang dapat memudahkan wajib pajak dalam melakukan transaksi pembayaran dengan aman, mudah dan efisien tanpa harus mengantri di Bank Jateng.

Manfaat QRIS dapat dirasakan oleh wajib pajak yang mengikuti perkembangan zaman dan sudah dekat dengan teknologi, meskipun demikian tidak semua wajib pajak di Kebumen dekat dengan teknologi dikehidupan sehari-hari yang berkaitan dengan pembayaran nontunai. Dalam hal ini QRIS tidak dapat memudahkan wajib pajak tetapi justru dianggap menyulitkan sehingga bertentangan dengan pendapat Susanti dan Kresnha Reza (2022) bahwa kehadiran QRIS dapat memudahkan berbagai pihak seperti konsumen, digital penyedia layanan keuangan dan perbankan, pedagang, bahkan lokal pemerintah. Tujuan diluncurkannya QRIS ini adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dalam membayarkan pajak daerahnya serta mendukung adanya digitalisasi pembayaran dari tunai ke nontunai. Adanya QRIS ini diharapkan dapat meningkatkan penerimaan pajak daerah karena penggunaannya yang mudah dan efisien hanya dalam satu genggam.

Perencanaan QRIS merupakan tahap awal dalam melakukan penerapan kebijakan yang baru sehingga dapat berjalan dengan baik sesuai dengan harapan. Kebijakan yang mendasari diberlakukannya QRIS yaitu pada Peraturan Bupati Kebumen No. 107 Tahun 2021 tentang perubahan kedua atas Peraturan Bupati Kebumen No. 70 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan Transaksi Non Tunai Dalam Penerimaan dan Pembayaran Pada Pemerintah Kabupaten Kebumen. Hal tersebut sesuai dengan proses kebijakan publik yang terdiri dari 5 tahap salah satunya pembuatan kebijakan yaitu proses ketika pemerintah memilih untuk melakukan suatu tindakan atau tidak melakukan tindakan menurut yahrudin, 2020). Dalam perencanaan QRIS terdapat beberapa hal yang harus dipersiapkan oleh BPKPD yaitu (1) melakukan koordinasi dengan Bank Jateng selaku fasilitator, (2) pengembangan aplikasi SIPBB, (3) integrasi 3 sistem yaitu SIPBB, QREN dan QRIS.

Dalam melakukan perencanaan QRIS, BPKPD bersama dengan Bank Jateng membuat kajian terhadap pengiriman data. Dari hasil kajian pengiriman data tersebut dapat diketahui apakah sesuai dengan rencana yang ditentukan atau tidak. Setelah melalui proses kajian selanjutnya melalui proses pengembangan aplikasi. Pada proses pengembangan aplikasi terutama aplikasi SIPBB kemudian dikembangkan ke aplikasi QREN dan *fintech* seperti dompet digital. Saat ini di Indonesia berkembang aplikasi dompet digital yang sedang marak digunakan seperti, Ovo, Dana, LinkAja, dan Gopay. Penggunaan dompet digital ini sebagai tempat penyimpanan uang elektronik yang sangat mempermudah pengguna dalam melakukan transaksi pembayaran secara nontunai. Proses selanjutnya yaitu integrasi sistem yaitu SIPBB, QREN dan QRIS yang dapat diketahui apakah data yang masuk dapat terbaca di ketiga sistem tersebut.

Sosialisasi merupakan salah satu sarana yang dapat mempengaruhi kepribadian dari seseorang, karena dalam sosialisasi mengajarkan peran seorang individu apa yang harus dijalankan (Murtani, 2019). Sosialisasi sangat penting dilakukan untuk mengedukasi wajib pajak mengingat tidak banyak wajib pajak yang melek teknologi oleh karena itu perlu adanya sosialisasi secara maksimal. QRIS diluncurkan pada tanggal 10 September 2020 oleh Bupati Kebumen.

Pada awal penerapan QRIS yaitu tahun 2020 sosialisasi dilakukan secara *online* oleh pihak BPKPD melalui media sosial seperti Instagram dan media lainnya yaitu Radio, dan Ratih TV. Hal tersebut dilakukan karena masih adanya pandemi Covid-19. Sosialisasi mulai dilakukan secara *offline* oleh BPKPD pada tahun 2022 kepada Kepala Desa di seluruh Kabupaten Kebumen dan perwakilan perangkat desa di Hotel Mexolie. Sosialisasi tersebut dilakukan sekaligus penyampaian SPPT. Untuk sosialisasi dari pihak Bank Jateng melalui *leaflet-leaflet* yang berada di Bank Jateng.

Pada penerapan QRIS ini sesuai dengan salah satu proses kebijakan publik yaitu implementasi kebijakan bahwa proses pelaksanaan kebijakan agar dapat mencapai hasil (Syahrudin, 2020). Sejalan dengan pendapat (Dunn, 2003) pada tahapan kebijakan publik bahwa implementasi kebijakan yaitu suatu tindakan yang dilakukan setelah kebijakan ditetapkan sehingga kebijakan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam penggunaan QRIS wajib pajak harus mengakses link <https://bimaqris.bankjateng.co.id/> kemudian mengisi *ID Billing*. Jika pembayaran pajak pribadi maka

dengan mengisi NOP yang terdapat di SPPT. Untuk pembayaran pajak kolektif maka petugas desa harus membuat kode *billing* di aplikasi SIPBB. Klik proses untuk langkah selanjutnya akan keluar *QR Code* untuk melakukan transaksi selanjutnya. *QR Code* tersebut di *screenshot* kemudian buka aplikasi dompet digital yang sudah terpasang di *handphone* dan pastikan saldo cukup untuk melakukan transaksi. Saat akan melakukan transaksi pembayaran, wajib pajak membuka aplikasi dan mencari ikon gambar QR untuk memindai *QR Code* atau masukan kode QR yang sudah tersimpan digaleri foto, kemudian muncul nominal tagihan yang akan dibayar. Langkah selanjutnya yaitu tekan PIN, klik bayar dan akan muncul notifikasi pembayaran telah berhasil.

Melakukan transaksi melalui QRIS lebih mudah karena dapat mencegah peredaran uang palsu dan meminimalisir beredarnya uang tunai. Selain itu untuk mendukung adanya digitalisasi juga melalui QRIS ini diharapkan dapat meningkatkan penerimaan pajak daerah serta meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dalam membayar pajak daerah.

Manfaat dari implementasi QRIS *pertama* sangat inklusif untuk seluruh wajib pajak baik di Kabupaten Kebumen maupun luar Kabupaten Kebumen. Wajib pajak yang berada di luar Kabupaten Kebumen tidak perlu repot untuk membayarkan pajak daerah ke petugas desa. Melalui QRIS wajib pajak hanya mengakses melalui link kemudian *scan QR Code* ke dompet digital yang sudah di *download* di telepon genggam masing-masing. Untuk cara mengisi saldo di dompet digital dapat melalui M-banking, Alfamart maupun Indomaret terdekat. *Kedua* transaksi pembayaran pajak daerah dilakukan dengan mudah dan aman dalam satu genggam. Melalui QRIS wajib pajak tidak perlu khawatir mengenai keamanan dari QRIS ini. Penggunaan QRIS sangat aman karena dalam melakukan pembayaran ketika *scan QR Code* ke kanal pembayaran terdapat batasan waktu 1 menit jika melebihi waktu tersebut maka wajib pajak membuat *QR Code* ulang. Hal tersebut dapat meminimalisir adanya pemalsuan data. Kemudahan lain dalam melakukan pembayaran secara *online* yaitu memudahkan wajib pajak terutama petugas desa untuk pembayaran pajak kolektif karena dengan menggunakan QRIS petugas desa tidak perlu repot membawa uang banyak, mengantre di Bank Jateng, dan tidak perlu membayar biaya admin jika melakukan pembayaran di Kantor Pos. Pembayaran QRIS lebih aman karena hanya dengan menggunakan *handphone* atau dalam satu genggam selain itu juga meminimalisir pencurian uang dan peredaran uang palsu.

Ketiga efisien karena satu kode QR untuk semua aplikasi. Penggunaan QRIS dapat diakses melalui link yang sudah tersedia kemudian untuk langkah selanjutnya wajib pajak dapat menangkap layar yang terdapat *QR Code* kemudian di *scan* melalui aplikasi dompet digital yang sudah diunduh di *handphone* masing-masing. Hal tersebut efisien karena dalam melakukan pembayaran tidak harus menggunakan satu aplikasi saja yang mana dapat menyulitkan wajib pajak seperti harus *log in* kemudian harus mengisi saldo. Satu kode QR yang sudah di *screenshot* kemudian dibayarkan melalui dompet digital ataupun *e-commerce* yang sudah terpasang di *gadget* masing-masing sehingga dapat memudahkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran. Dalam melakukan transaksi pembayaran melalui QRIS wajib pajak harus memastikan bahwa saldo di dompet digital cukup untuk membayar tagihan PBB.

Keempat transaksi cepat dan seketika mendukung kelancaran sistem pembayaran pajak daerah. Dalam upaya mendukung digitalisasi peran QRIS dapat membantu transaksi pembayaran pajak daerah lebih cepat sehingga wajib pajak tidak perlu antre di Bank Jateng maupun Kantor Pos. Transaksi pembayaran yang dilakukan wajib pajak melalui QRIS selain cepat juga tidak terkena biaya admin ketika melakukan pembayaran di Kantor Pos. Adanya QRIS ini diharapkan dapat mendukung kelancaran sistem pembayaran pajak daerah karena wajib pajak dapat mempunyai banyak pilihan dalam membayarkan pajak selain membayar melalui kanal pembayaran *online* seperti M-banking maupun *e-commerce*. Wajib pajak dapat menyelesaikan transaksi pembayaran melalui QRIS hanya dalam waktu kurang dari 1 menit. Wajib pajak hanya perlu mengisi saldo di dompet digital untuk pembayaran PBB dan memastikan saldonya cukup.

Kendala dalam implementasi QRIS ini yaitu kebiasaan dilayani oleh petugas desa. Petugas desa melakukan pemungutan PBB yang mana pembayarannya dilakukan secara tunai ke wajib pajak dari rumah ke rumah. Wajib pajak yang sudah terbiasa dilayani oleh petugas desa menjadikan ketergantungan sehingga sulit untuk melakukan pembayaran secara nontunai melalui QRIS. Keberjalanan QRIS di BPKPD Kabupaten Kebumen ini hampir memasuki 2 tahun, akan tetapi jumlah yang menggunakan QRIS ini masih minim. Hal tersebut terlihat dari aplikasi QREN yang dapat diketahui bahwa akses jumlah pengguna masih jauh dari target yaitu sekitar 12.000 NOP per tahun. Aplikasi QREN merupakan produk dari Telkomsel yang digunakan Bank Jateng dalam proses integrasi dengan QRIS dan hanya bisa digunakan oleh operator BPKPD yang berguna untuk mengetahui transaksi pembayaran dari

wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak daerah melalui QRIS. Sejak diluncurkan QRIS pada tahun 2020 sampai 2021 masih dalam masa pandemi Covid-19 sehingga belum ada sosialisasi secara langsung kepada wajib pajak dan hanya dilakukan melalui media sosial. QRIS diluncurkan oleh BPKPD bersama dengan Bank Jateng yang mulanya terobosan dari Bank Indonesia.

QRIS ini diluncurkan untuk memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak daerah salah satunya PBB. Pembayaran PBB dapat dilakukan secara *offline* dan *online*. Untuk pembayaran PBB secara *offline* dapat dibayarkan melalui Bank atau Kantor Pos dan petugas pemungut PBB (pengepul) desa atau kelurahan. Selanjutnya untuk pembayaran *online* dapat melalui QRIS, I-banking, M-banking, *e-commerce* seperti Tokopedia, *fintech* seperti LinkAja, Ovo, Dana, Gopay dan lain sebagainya. Jumlah pembayaran pajak daerah di Kabupaten Kebumen dari seluruh kanal pembayaran pada tahun 2021 menunjukkan bahwa jumlah pembayaran dari kanal nondigital masih mendominasi pembayaran PBB yaitu senilai Rp. 109.257.731.128. Selanjutnya disusul dengan pembayaran melalui internet *mobile* yaitu senilai Rp. 1.820.903.516.

Pembayaran yang jumlah nominalnya paling kecil yaitu melalui QRIS senilai Rp. 2.408.748. Pendapatan yang berasal dari pajak daerah 97% melalui teller dan loket bank, 2% berasal dari M-banking, 1% berasal dari *e-commerce* seperti Tokopedia, dan Bukalapak serta lainnya 0%. Hal tersebut dapat diamati bahwa kebiasaan dilayani oleh petugas desa yang mana pembayaran dilakukan secara tunai masih mendominasi karena wajib pajak memilih pelayanan yang lebih mudah sehingga sulit untuk wajib pajak melakukan digitalisasi pembayaran dari tunai ke nontunai.

Kendala selanjutnya yaitu kurangnya diseminasi dari Kepala Desa kepada wajib pajak menyebabkan jumlah pengguna QRIS masih sedikit sehingga kebanyakan masih mengantri di Bank Jateng untuk melakukan pembayaran PBB. Sosialisasi yang selama ini dilakukan oleh BPKPD hanya menasar kepada kepala desa dan perwakilan dari perangkat desa. Kepala Desa dan perangkat desa masih banyak yang belum melakukan diseminasi secara maksimal kepada wajib pajak, sehingga diseminasi mengenai QRIS belum dapat tercapai secara menyeluruh. Sosialisasi secara *offline* baru dilaksanakan oleh BPKPD pada tahun 2022. Mulanya sosialisasi tersebut disampaikan kepada Kepala Desa dan perwakilan perangkat desa kemudian Kepala Desa dan perangkat desa tersebut melakukan diseminasi kepada wajib pajak di masing-masing desa, namun masih menasar kepada generasi tua. Hal tersebut sangat sulit dipahami mengingat generasi tua masih beranggapan bahwa penggunaan QRIS lebih susah sehingga kebanyakan wajib pajak masih membayar ke petugas desa yang lebih praktis dan mudah.

Untuk sosialisasi melalui media sosial yang sarannya merupakan generasi muda juga belum dilakukan secara maksimal. Sosialisasi yang dilakukan melalui media sosial seperti, Instagram dan media digital lainnya seperti Ratih TV dan Radio. Kurangnya diseminasi oleh Kepala Desa sangat mempengaruhi wajib pajak sehingga mereka kurang mengenal QRIS dan tidak dapat merasakan manfaat penggunaan QRIS ini. Begitu juga dengan sosialisasi melalui media sosial hanya dilakukan sekali saja. Untuk sosialisasi yang diberikan oleh Bank Jateng hanya diberikan melalui *leaflet* maupun *banner* yang tersedia di Bank Jateng.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti di lapangan bahwa saat ini baik *leaflet* maupun *banner* yang terdapat di Bank Jateng sudah tidak tersedia lagi di Bank Jateng. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh Bank Jateng kepada wajib pajak tidak konsisten sehingga dalam hal ini bertentangan dengan pendapat Ramdhani (2017) yang menyatakan bahwa salah satu dari 7 dimensi pada pelaksanaan *good governance* yaitu konsistensi yang berarti apabila kebijakan dilakukan secara konsisten maka pelaksanaan kebijakan dapat berlangsung dengan baik.

Kendala lain yaitu server yang masih belum stabil dapat menyulitkan wajib pajak dalam melakukan transaksi pembayaran pajak daerah melalui QRIS. Hal tersebut biasanya terjadi setelah wajib pajak memasukkan NOP/kode *billing*, yang seharusnya muncul *QR Code*. Salah satu tujuan dari diluncurkannya QRIS ini adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak.

Hal tersebut didukung dengan kualitas dari QRIS itu sendiri apabila tidak terdapat kendala pada saat mengakses seperti server yang buruk maka tujuan dari diluncurkannya QRIS ini dapat tercapai. Server yang baik dapat membuat wajib pajak merasakan manfaat QRIS secara maksimal sehingga merasa puas dengan pelayanan secara *online*. Sebaliknya apabila server tidak stabil dapat mengurangi kepuasan wajib pajak dalam penggunaan QRIS ini yang nantinya dapat mengurangi target pencapaian. Server yang buruk membuat wajib pajak harus menunggu server stabil atau melakukan pembayaran dengan metode lain selain QRIS.

Solusi dalam mengatasi beberapa permasalahan yang terjadi pada implementasi sistem pembayaran pajak daerah melalui QRIS di BPKPD Kebumen yang diperoleh peneliti pada proses pengumpulan data yaitu upaya yang dilakukan pihak BPKPD dalam mengatasi kendala yang terjadi

beberapa diantaranya masih belum dapat teratasi. Kendala yang belum terdapat solusi yaitu kebiasaan dilayani oleh petugas desa dan kurangnya diseminasi dari Kepala Desa ke wajib pajak. Kendala lain yang sudah terdapat solusi yaitu server yang belum stabil.

Kendala dari kebiasaan dilayani oleh petugas desa belum dapat diatasi karena wajib pajak masih bergantung kepada petugas desa dalam membayarkan pajaknya. Wajib pajak terbiasa dengan pelayanan petugas desa yang lebih mudah karena langsung membayar dengan uang tunai sehingga apabila mereka menggunakan QRIS dalam membayar PBB merasa kesulitan. Di sisi lain pembayaran pajak daerah yang dipungut oleh petugas desa masih terus dilakukan karena terdapat target dari pihak BPKPD. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti bahwa BPKPD melakukan target Satu Hari Lunas (SHL) kepada beberapa desa di Kabupaten Kebumen sehingga peran petugas desa masih diperlukan dalam melakukan pemungutan PBB kepada wajib pajak. Pihak BPKPD juga memberikan insentif yang besar bagi petugas desa apabila desanya dapat melunasi pembayaran PBB pada awal tahun. Besarnya insentif yang diberikan pihak BPKPD kepada petugas desa tergantung pada tanggal pelunasan pembayaran PBB. Dari kendala tersebut masih belum terdapat solusi dari pihak BPKPD. Berdasarkan dari kendala tersebut solusi dari peneliti yaitu melakukan sosialisasi melalui media sosial yang menasar ke generasi muda yang melek akan teknologi dan peran *influencer* di Kabupaten Kebumen agar QRIS lebih dikenal oleh masyarakat terutama yang berada diluar Kebumen. Generasi muda dapat lebih mudah memahami penggunaan QRIS apabila dibandingkan dengan generasi tua yang sulit untuk mengikuti perkembangan zaman di era digitalisasi pembayaran. Media sosial yang digunakan dapat berupa Instagram, Tiktok, Youtube dan media sosial lainnya dengan cara seperti melakukan lomba video di media sosial, atau lomba poster edukasi mengenai QRIS. Hal tersebut juga bisa dikembangkan kedepannya agar pengguna QRIS dapat mencapai target.

Kendala selanjutnya yaitu kurangnya diseminasi dari Kepala Desa ke wajib pajak. Masing-masing pihak antara BPKPD dan Bank Jateng sudah melakukan sosialisasi kepada wajib pajak dengan cara yang berbeda. Pihak BPKPD melakukan sosialisasi kepada seluruh Kepala Desa di Kabupaten Kebumen serta melalui media sosial Instagram. Pihak Bank Jateng melakukan sosialisasi melalui *leaflet* yang tersebar di Bank Jateng. Harapan sosialisasi dari BPKPD bahwa Kepala Desa dapat melakukan diseminasi kepada wajib pajak di desa masing-masing, tetapi sampai saat ini masih belum merata. Hal tersebut membuat QRIS belum dikenal oleh wajib pajak karena diseminasi belum dilakukan secara menyeluruh. Dari kendala ini belum terdapat solusi dari pihak BPKPD. Berdasarkan dari kendala tersebut maka solusi dari peneliti yaitu Kepala Desa yang mendapatkan sosialisasi dari pihak BPKPD kemudian melakukan bimbingan teknis kepada perangkat desa yang bertugas sebagai pengepul selanjutnya dilakukan diseminasi kepada wajib pajak. Upaya tersebut dapat dilakukan agar pengguna QRIS dapat mencapai target dan semakin dikenal oleh wajib pajak. Selain itu, desa mengadakan diseminasi kepada wajib pajak yang didampingi oleh salah satu pendamping yang memiliki *gadget*. Hal tersebut dikarenakan wajib pajak sebagian besar diisi oleh generasi tua. Pihak desa juga dapat memberikan penghargaan kepada wajib pajak yang membayar sendiri.

Kendala selanjutnya yaitu server yang tidak stabil, maka solusinya yaitu pihak BPKPD melakukan koordinasi dengan Diskominfo untuk membahas terkait permasalahan server yang dialami.

Kesimpulan

Berdasarkan data yang dikumpulkan dan analisis data maka simpulan dari penelitian dapat diuraikan sebagai berikut, Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi sistem pembayaran pajak daerah melalui QRIS dapat mempermudah wajib pajak dalam melakukan transaksi pembayaran pajak daerah khususnya PBB sehingga lebih efisien, mudah dan aman dalam satu genggaman tanpa perlu mengantre di Bank Jateng serta bebas biaya admin. Adanya QRIS ini diharapkan dapat mengoptimalkan penerimaan pembayaran pajak daerah dan meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dalam membayar pajak daerah. Saat ini masih terdapat wajib pajak yang belum mengetahui QRIS sehingga wajib pajak belum bisa merasakan manfaatnya secara maksimal. Hal tersebut membuat wajib pajak beranggapan bahwa penggunaan QRIS sulit dan lebih memilih pelayanan melalui petugas desa atau pengepul agar lebih praktis. Menurut data dari BPKPD jumlah pembayaran pajak daerah PBB pada tahun 2021 menunjukkan bahwa 97% wajib pajak melakukan transaksi pembayaran melalui teller atau ATM. Salah satu faktor penyebab implementasi QRIS belum optimal yaitu kebiasaan dilayani oleh petugas desa, kurangnya diseminasi dari Kepala Desa ke wajib pajak serta server masih belum stabil. Berdasarkan simpulan tersebut dapat dikemukakan saran sebagai berikut: (1) Kepada BPKPD dan Bank Jateng cabang Kebumen yaitu perlu dilakukan sosialisasi secara intensif tentang QRIS tidak hanya kepada generasi tua

tetapi juga melibatkan kepada generasi muda yang lebih melek akan teknologi. Sosialisasi dapat dilakukan melalui media sosial seperti Instagram, Youtube, Tiktok dan media sosial lainnya serta melibatkan *influencer* yang ada di Kabupaten Kebumen agar QRIS lebih dikenal oleh masyarakat terutama yang berada diluar Kebumen dengan cara seperti melakukan lomba video di media sosial, lomba poster edukasi mengenai QRIS. (2) Kepada Kepala Desa dan Perangkat Desa di Kabupaten Kebumen yaitu perlu dilakukan bimbingan teknis kepada perangkat desa yang bertugas menjadi pengepul selanjutnya melakukan diseminasi kepada wajib pajak. Hal tersebut bertujuan agar seluruh pengepul di desa dapat mengetahui bagaimana cara penggunaan QRIS. Selanjutnya, desa memberikan diseminasi kepada wajib pajak yang didampingi oleh salah satu pendamping yang mempunyai *gadget* serta memberikan penghargaan kepada wajib pajak yang membayar sendiri. (3) Kepada wajib pajak yaitu perlu belajar untuk memahami dan mendalami terkait penggunaan teknologi pembayaran salah satunya QRIS sehingga wajib pajak dapat merasakan manfaat dari penggunaan QRIS ini secara maksimal. Harus aktif bertanya kepada petugas desa atau pihak BPKPD apabila dirasa menemukan hambatan dalam penggunaan QRIS ini.

Daftar Pustaka

- Ariyo, B. W. (2021). Penilaian Penggunaan Dompot Digital Saat Pandemi Covid-19. *Moneter : Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 9(2), 37–42.
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2020). *Survei Pengguna Internet*. <https://apjii.or.id/survei>
- Dunn, W. N., Muhadjir D., & Samodra W. (2000). *Pengantar analisis kebijakan publik*. Gadjah Mada University Press
- Mulyana, A., & Wijaya, H. (2018). Perancangan E-Payment System pada E-Wallet Menggunakan Kode QR Berbasis Android. *Komputika : Jurnal Sistem Komputer*, 7(2), 63–69. <https://doi.org/10.34010/komputika.v7i2.1511>
- Murtani, A. (2019). Sosialisasi Gerakan Menabung. *Sindimas 2019*, 1(1), 279–283.
- Parastiti, D. E. P., Mukhlis, M., & Haryono, A. (2015). Analisis Penggunaan Uang Elektronik Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Malang (Studi Kasus: Uang Elektronik Brizzi). *Jurnal Ekonomi Dan Studi Pembangunan*, 7(1), 75–82.
- Prameswari, A., Namira Hsb, D., Nur Bayani, L., & Nurbaiti. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Konsumen Dalam Menggunakan Sistem Pembayaran E-Wallet (Studi Kasus Pada Mahasiswa UINSU Medan). *JUSIBI (Jurnal Sistem Informasi dan E-Bisnis)*, 4(1)
- Ramdhani, A., & Ramdhani, A. M. (2017). Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik. *Jurnal Publik*, 11(12), 1–12. www.jurnal.uniga.ac.id
- Sihaloho, J. E., Ramadani, A., & Rahmayanti, S. (2020). Implementasi Sistem Pembayaran Quick Response Indonesia Standard Bagi Perkembangan UMKM di Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 17(2), 287–297. <https://doi.org/10.38043/jmb.v17i2.2384>
- Susanti, M., & Kresnha Reza, H. (2022). Added Value and Ease of Using Quick Responses QrisIndonesian Standard (QRIS). *International Journal of Science, Technology & Management*, 3(3), 715–723. <http://ijstm.inarah.co.id>
- Suteja, B. R., Imbar, R., & Johan, M. (2019). Implementation of QR Code on E-Certificate for Events at Maranatha Christian University. *Jurnal Senatik* 5, 401–410. <https://doi.org/10.28989/senatik.v5i0.396>
- Syahrudin. (2020). *Implementasi Kebijakan Publik konsep, teori dan studi kasus*. Purwokerto: Penerbit Nusa Media.
- Tarantang, J., Awwaliyah, A., Astuti, M., & Munawaroh, M. (2019). Perkembangan Sistem Pembayaran Digital Pada Era Revolusi Industri 4.0 di Indonesia. *Jurnal Al-Qardh*, 4(1), 60–75. <https://doi.org/10.23971/jaq.v4i1.1442>