BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ditinjau dari kewenangan pemungutan pajak, di Indonesia terbagi menjadi pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat diatur pemerintahan pusat, sedangkan pajak daerah diatur pemerintahan daerah. Keduanya menyumbangkan efek signifikan pada pengelolaan pemerintah, Dalam penyelenggaraan pemerintah daerah, selain menerima pendapatan dari pusat, pemerintah daerah juga menerima pemasukan dari Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang ditata undang-undang, berlandas dari Undang-Undang Nomor 01 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah Pasal 1, PAD yakni penerimaan yang dimanfaatkan pemerintah daerah guna menjalankan kegiatan pemerintahan serta juga program pelayanan terhadap public (Anggoro, 2017).

Pemerintah daerah yang bergerak sebagai penata dan pengatur memiliki hak untuk memungut pajak daerah guna membiaya pemerintah daerah sebagai sumber APBD. Selaras dengan pernyataan Wulandari & Iryanie (2018:18) yang menjelaskan bahwa pajak daerah berperan ganda yakni sebagai sumber PAD serta sebagai alat mengatur. Sesuai juga dengan Pasal 3 ayat (1) Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang PAD bertujuan guna memberikan kekuasaan dan juga kewenangan pada pemerintah daerah dalam rangka menyelenggarakan otonomi daerah dalam menyediakan dana. Upaya pemerintah guna mengoptimalkan kemandirian pembiayaan pembangunan daerah melalui perpajakan ini sejalan dengan realisasi desentralisasi. Utamanya Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), merujuk pada Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2000 tentang Pembagian Hasil Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan sebagian besar penerimaan PBB masuk ke pemerintahan daerah yakni dengan presentase pemerintah daerah 90%, serta pemerintah pusat 10%.

Pendapatan daerah memiliki sumber utama, salah satunya yakni PBB. PBB ialah satu dari beragam sumber pendapatan negara yang memberikan kontribusi penting bagi penerimaan negara yang dibayar setiap tahun dan pengenaanya tertera

pada Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. PBB menyumbangkan dampak luar biasa pada penerimaan daerah. Nampak bahwa PBB menuangkan kontribusi kedua terbesar terhadap pajak daerah dibanding dengan jenis pajak daerah lainya yang dikelola oleh Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Bandung.

Tabel 1. 1
Laporan Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Kota Bandung Tahun 2021

No	Jenis Pajak	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Pencapaian (%)
1	Hotel	124,000,000,000	163,856,465,266	132%
2	Restoran	192,700,000,000	208,579,096,307	108%
3	Hiburan	8,700,000,000	10,755,462,155	124%
4	Parkir	18,400,000,000	21,701,051,008	118%
5	PPJ	190,000,000,000	192,211,622,366	101%
6	BPHTB	736,650,000,000	543,914,704,282	74%
7	**PBB**	**500,000,000,000**	**509,056,381,743**	**102%**
8	Reklame	16,000,000,000	19,312,953,895	121%
9	PAT	20,300,000,000	25,052,066,729	123%

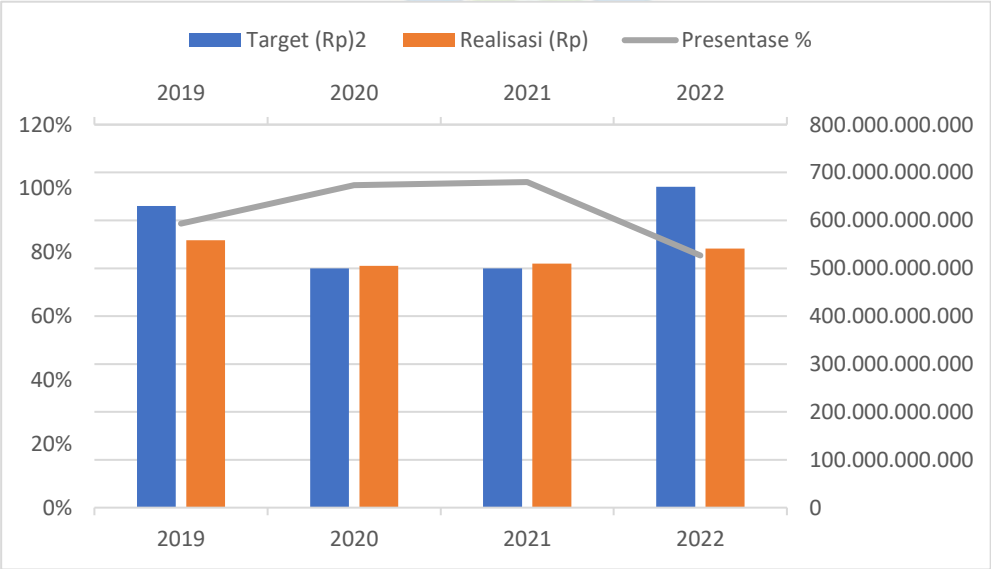
Sumber: data diolah peneliti (2023)

Terlihat jelas pada tabel 1.1 bahwasanya penerimaan pajak terbesar diduduki oleh BPHTB dan PBB. BPHTB menerima realisasi sebesar Rp.543,914,704,282 dengan presentase 74% dari target yang sudah ditentukan. Pada tahun 2021 dampak PBB pada penerimaan perpajakan menerima pemasukan sebesar Rp.509,056,381,743 meskipun presentase realisasinya sudah mencapai 102%. Namun, dalam implementasinya Bapenda Kota Bandung menghadapi beragam kendala dalam pengelolaan PBB setiap tahunya. Hal ini dilatarbelakangi dari permasalahan perpajakan di Indonesia, permasalahan dengan hambatan beragam bentuk salah satunya ialah sistem pembayaran pajak secara manual dan atau prosedur administrasi yang dianggap sulit dan tidak praktis sehingga menjadikan pelayanan pajak di Indonesia kurang maksimal.

Hal diatas senada dengan pernyataan dari Bapak Adli sebagai Kepala Sub Bagian PBB Bapenda Kota Bandung yang mengemukakan bahwa terdapat keluhan masyarakat mengenai sistem pembayaran PBB yang dimana hanya bisa melakukan

pembayaran menggunakan Bank BJB saja kemudian terdapat adanya biaya administrasi dan keterbatasan waktu serta lokasi masyarakat wajib pajak. Beragam cara sudah diupayakan oleh Bapenda Kota Bandung, seperti pembayaran PBB melalui Minimarket, *Market place* serta *E-Wallet,* namun penerapanya belum optimal karena adanya biaya administrasi dan keterbatasan waktu serta lokasi masyarakat wajib pajak. Permasalahan tersebut dapat terlihat dari Laporan Realisasi Penerimaan PBB dari tahun 2019 hingga 2022 besaran jumlah realisasi penerimaan PBB terlihat fluktuatif

Gambar 1. 1
Laporan Target dan Realisasi Penerimaan PBB Kota Bandung Tahun 2019 – 2022



Sumber: data diolah peneliti (2023)

Terlihat jelas pada gambar 1.1 menunjukan realisasi penerimaan PBB selalu dibawah target PBB yang telah ditetapkan, kecuali pada tahun 2020 dan 2021, karena pada tahun tersebut Indonesia dihadapkan dengan pandemic COVID-19 sehingga terdapat pengurangan target penerimaan PBB di Bapenda Kota Bandung. Dari peristiwa tersebut, pemerintah juga dihadapkan dengan adaptasi kebiasaan baru yang mana setelah pandemic semua kegiatan masih dilakukan dari rumah dan membatasi interaksi langsung. Berdasarkan kondisi permasalahan tersebut, kebijakan yang dinamis sangat diperlukan untuk dapat mencapai target penerimaan

pajak. Salah satunya upaya dari Bapenda Kota Bandung pada awal tahun 2022 yang berinovasi untuk mengadopsi penggunaan sistem pembayaran nirsentuh yang dikeluarkan Bank Indonesia yang berkoordinasi dengan ASPI (Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia) yaitu *Quick Response Code Indonesia Standard* (*QRIS*).

Gambar 1. 2
Rekapitulasi QRIS PBB Tahun 2022

Sumber: Bapenda Kota Bandung (2023)

Merujuk dari gambar di atas, bahwasanya efektivitas penggunaan *QRIS* selama dalam pembayaran PBB di Bapenda Kota Bandung belum optimal. Terlihat dari angka pemanfaatan yang rendah, dari jumlah NOP PBB tahun 2022 sebanyak 404.959 NOP hanya 2.704 NOP yang bertransaksi menggunakan *QRIS*. Hal tersebut dikarenakan masyarakat masih asing belum mengetahui dan memahami sistem pembayaran PBB melalui *QRIS* hanya beberapa kalangan dengan latar belakang paham teknologi yang memahami dan menerapkan sistem Pembayaran PBB melalui *QRIS*. Sebagaimana survey pada penelitian tentang faktor pengaruh persepsi masyarakat pada keputusan penggunaan *QRIS* di Kota Bandung yang dilakukan oleh Restiani & Amaliah, (2022) bahwa variable *durability* berpengaruh negative pada keputusan masyarakat dalam penggunaan *QRIS,* masyarakat tidak memperhatikan aspek ketahanan pada alat pembayaran, masyarakat khawatir akan sistem eror atau dengan gangguan lain pada saat bertransaksi dimana artinya pemahaman masyarakat terkait penggunaan sistem pembayaran dapat dikatakan rendah sehingga penggunaan inovasi sistem pembayaran menjadi kurang. Rendahnya pemahaman tersebut menjadi tanggung jawab Bapenda Kota Bandung

untuk melakukan integrasi seperti sosialisasi. Namun, Bapenda Kota Bandung belum melakukan sosialisasi dengan menyeluruh dan intensif terlihat dalam data daftar kecamatan di Kota Bandung yang sudah dilakukan sosialisasi hanya baru dilakukan pad 14 wilayah Kecamatan saja, sedangkan jumlah kecamatan di Kota Bandung berjumlah 30 kecamatan.

Tabel 1. 2
Daftar Sosialisasi pada Kecamatan

No	Kecamatan	UPT Bapenda
1	Buah Batu	Timur
2	Cinambo	
3	Mandalajati	
4	Arcamanik	
5	Sukajadi	Barat
6	Regol	Tengah
7	Kiaracondong	
8	Antapani	
9	Sumur Bandung	Utara
10	Cibeunying Kaler	
11	Bandung Kulon	Selatan
12	Babakan Ciparay	
13	Astana Anyar	
14	Bojongloa Kaler	

Sumber: data diolah peneliti (2024)

Berdasarkan observasi awal, bahwasannya sebagaimana yang sudah disebutkan oleh Duncan dalam Steers, (1985) bahwa yang menjadi barometer efektivitas bersangkutan dengan pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Oleh karena itu penggunaan *QRIS* dalam pembayaran PBB di Bapenda Kota Bandung belum efektif, karena terdapat dua dimensi belum terpenuhi yakni berkaitan dengan integrasi dan adaptasi. Berdasar pada permasalahan tersebutlah peneliti terdorong untuk melakukan penelitian yang terdapat kaitanya dengan hadirnya transformasi pembayaran pajak yang masih mendapati kendala pada implementasinya dengan menganalisis yang tertuang dalam skripsi dengan judul: **"Efektivitas *Quick Response Indonesia Standard (QRIS)* Dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung".**

B. Identifikasi Masalah

Bersandarkan dari kilas balik penelitian, peneliti membatasi permasalahan yang ada supaya penelitian ini dapat lebih terorientasi dan terarah sesuai dengan batasan. Adapun permasalahanya sebagai berikut:

1. Kurangnya pemahamaan masyarakat tentang *QRIS* dalam pembayaran PBB.
2. Kurang optimalnya sosialisasi yang dilaksanakan oleh Bapenda Kota Bandung.

Dengan adanya beberapa permasalahan yang muncul tersebut maka menyebabkan beragam pertanyaan terkait dengan kesiapan Bapenda Kota Bandung dalam penggunaan *QRIS* dalam pembayaran PBB.

C. Rumusan Masalah

Mengikuti pada kilas balik penelitian dan identifikasi masalah. Denganya penelitian ini memiliki rumusan masalah yakni:

1. Sejauh mana pencapaian tujuan *Quick Response Indonesia Standard (QRIS)* dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Bapenda Kota Bandung?
2. Bagaimana integrasi *Quick Response Indonesia Standard (QRIS)* dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Bapenda Kota Bandung?
3. Bagaimana adaptasi *Quick Response Indonesia Standard (QRIS)* dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Bapenda Kota Bandung?

D. Tujuan Penelitian

Bersandar pada rumusan masalah tersebut, diharapkan penelian ini dapat meraih tujuan-tujuan berikut:

1. Mengetahui pencapaian tujuan *Quick Response Indonesia Standard (QRIS)* dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Bapenda Kota Bandung.
2. Mengetahui integrasi *Quick Response Indonesia Standard (QRIS)* dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Bapenda Kota Bandung.
3. Mengetahui adaptasi *Quick Response Indonesia Standard (QRIS)* dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Bapenda Kota Bandung.

E. Manfaat Hasil Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi manfaat bagi berbagai lapisan masyarakat, serta dapat menaruh kontribusi pada penggunaan *QRIS* dalam pembayaran PBB menjadi lebih efektif. Adapun manfaat dilakukanya penelitian ini yakni:

1. Manfaat Secara Teroritis

   Penelitian ini harapanya dapat menjadi kajian ilmu yang bermanfaat sehingga dapat digunakan sebagai acuan atau referensi, serta menjadi informasi untuk peneliti lain ketika menjalankan penelitian dalam menulis karya ilmiah utamanya jika penelitianya mengkaji penggunaan *QRIS* dalam pembayaran PBB di Bapenda Kota Bandung.

2. Manfaat Secara Praktis

   a. Bagi Pemerintah

      Dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi untuk dapat semakin memperkuat kualitas penggunaan *QRIS* dalam pembayaran PBB di Bapenda Kota Bandung agar bisa mewujudkan kualitas pembayaran pajak yang efektif.

   b. Bagi Masyarakat Umum

      Dapat dimanfaatkan sebagai pemaahaman menyangkut penggunaan *QRIS* dalam pembayaran PBB sehingga bisa ikut serta sebagai bentuk pengawasan terhadap setiap kegiatan pemerintah.

   c. Bagi Mahasiswa

      Dapat dimanfaatkan sebagai peningkatan pengetahuan untuk peneliti pun untuk mahasiswa yang kedepanya juga akan membahas mengenai penggunaan *QRIS* dalam pembayaran PBB.

F. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini menjelaskan tentang permasalahan yang bersangkutan dengan efektivitas. Dalam penelitian ini peneliti berfokus pada pembahasan terkait Efektivitas *Quick Response Indonesian Standard* (*QRIS*) Dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Bapenda Kota Bandung, dimana dalam implementasinya ditemukan beberapa persoalan berkaitan dengan sosialisasi dan adaptasi.

Efektivitas ialah capaian usaha sebuah progam sebagai sistem dengan sumber daya dan sarana tertentu guna pemenuhan tujuan serta sasaran dengan tanpa melumpuhkan cara dan sumber daya itu sendiri serta tanpa memberi tekanan yang tidak wajar terhadap pelaksanaanya (Steers, 2005). Kualitas efektivitas pelaksanaan program dalam hal ini ialah mendeskripsikan kemampuan pemerintah daerah yakni Bapenda Kota Bandung dalam mewujudkan *QRIS* PBB yang sudah dirancang dibandingkan dengan target yang ditetapkan. Pengukuran efektivitas oleh Duncan dalam Steers, (1985) yakni:

1. Pencapaian Tujuan

   Pencapaian tujuan yaitu seluruh upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Dalam pencapaian tujuan harus dilihat sebagai bentuk suatu proses, sehingga diperlukan pentahapan baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagianya maupun periodisasinya.

2. Integrasi

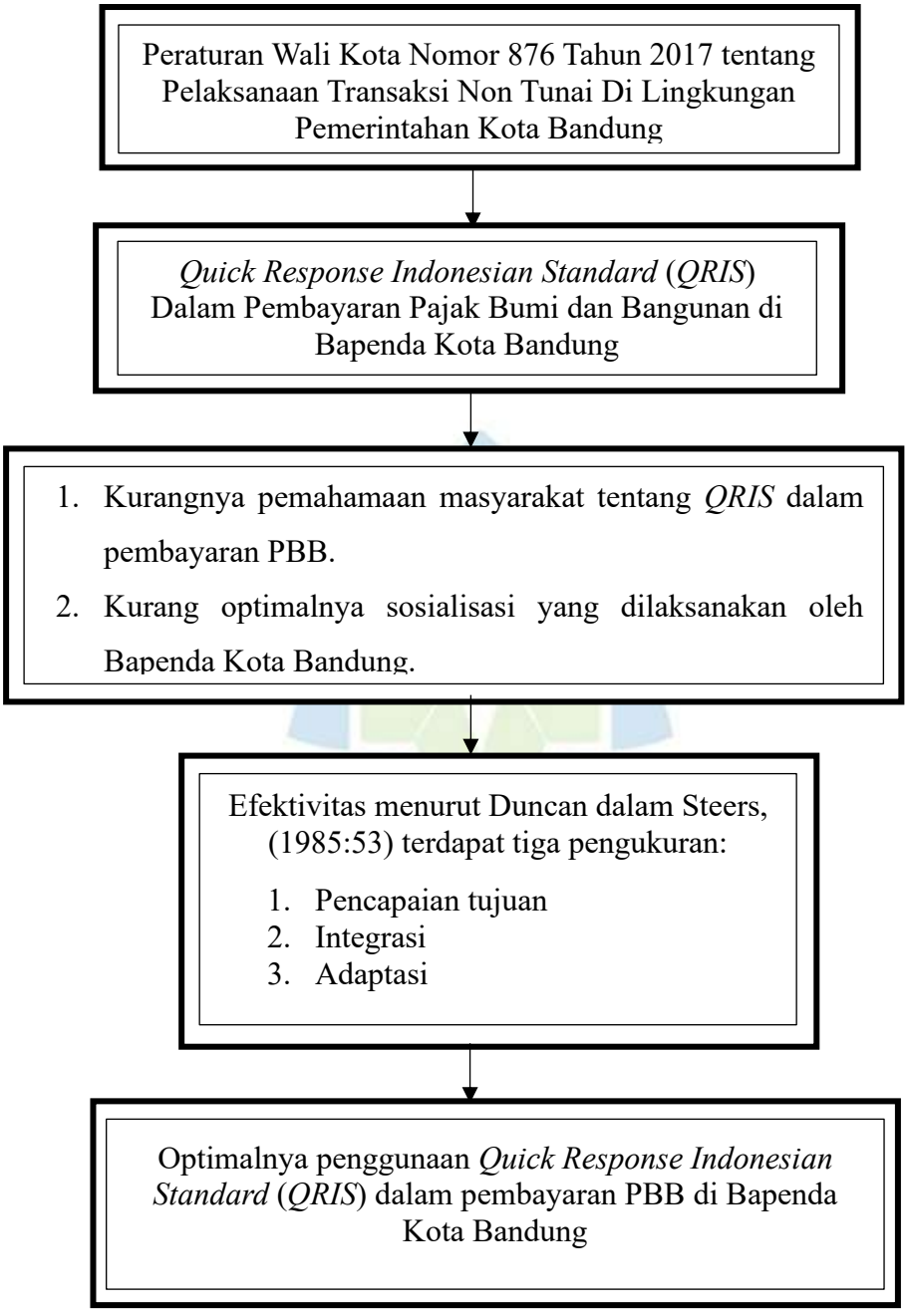
   Integrasi adalah penilaian atas level kemampuan suatu organisasi dalam menyelenggarakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi kepada masyarakat.

3. Adaptasi

   Proses penyesuaian diri yang bertujuan untuk menyelaraskan diri terhadap perubahan-perubahan yang terjadi di lingkunganya. (Silaban & P.M, 2023)

Bersandarkan pada data dan juga permasalahan yang dikaji, pada penelitian ini maka peneliti menerapkan teori efektivitas milik Duncan dalam Steers, (1985). Karena ketiga pengukuran tersebut mampu menilai sejauh mana kesesuaian realita yang didapatkan dengan tujuan yang diharapkan, sehingga diharapkan terjadinya optimalisasi penggunaan *QRIS* dalam pembayaran PBB di Kota Bandung.

Gambar 1. 3
Kerangka Pemikiran



Sumber: data diolah peneliti (2023)

G. Hasil Penelitian Terdahulu

Sebagai bahan peninjauan maka dicantumkan beberapa penelitian terdahulu agar penelitian ini diketahui dan bisa ditemukan perbedaan sehingga ada nilai pembeda dengan penelitian terdahulu. Selain itu juga sebagai bahan rujukan dan pendukung dalam penulisan penelitian ini. Adapun penelitian terdahulu yang dijadikan bahan rujukan ialah sebagai berikut:

Tabel 1. 3
Penelitian Terdahulu

No	Nama	Tahun	Judul	Hasil
1	Sainang dan Aji (Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta)	2021	Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Dan Kepuasan Pengguna Terhadap Minat Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Menggunakan Shopeepay.	Hasil dari penelitian yang diukur melalui test *smartPLS* persepsi kemanfaatsn berpengaruh positif terhadap pembayaran PBB menggunakan *shoppepay.* Persepsi kemudahan juga berpengaruh positif terhadap pembayaran PBB menggunakan *shoppepay*, dan juga kepuasaan pengguna berpengaruh positif terhadap pembayaran PBB menggunakan *shoppepay*.
2	Wijayanti, Ninghardjanti, dan Susantiningrum (Universitas Sebelas Maret)	2023	Implementasi Sistem Pembayaran Pajak Daerah melalui *Quick Response Indonesia Standard* (*QRIS*) di BPKPD Kabupaten Kebumen	Hasil penelitian menunjukan implementasi QRIS dapat mempermudah transaksi pembayaran wajib pajak sehingga lebih efisien, mudah, aman dalam satu *smartphone* tidak usah Bank Jateng dan bebas biaya admin. Hambatan implementasi QRIS, diantaranya kebiasaan dilayani, minimnya sosialisasi dari kepala desa pada wajib pajak dan *server* yang masih labil.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG

3	Desky (IPDN)	2023	Efektivitas Aplikasi QRIS dalam Pelayanan Wajib Pajak pada Bidang Pendapatan Badan Pengelolaan Keuangan Kabuaten Aceh Singkil	Hasil penelitian ini bahwa efektivitas dari penggunaan aplikasi QRIS sebagai metode pembayaran non tunai masih belum maksimal. Faktor penghambat dalam penggunaan layanan tersebut ialah infrastruktur TIK yang belum memadai, permasalahan jaringan, keterbatasan tenaga ahli dan masih banyak masyarakat yang belum memahami terutama bagi masyarakat yang jauh dari pusat.
4	Lesmana dan Widiyarta (Universitas Pembangunan Nasional Veteran)	2022	Efektivitas *Quick Response Code Indonesia Standard* sebagai Metode Pembayaran Nontunai Suroboyo Bus	Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahw apenggunaan QRIS sebagai metode pembayaran nontunai Suroboyo Bus cukup efektif dilakukan, namun minat public dalam menggunakan QRIS masih sedikit atas dasar itu diperlukan sosialisasi dan penyesuaian dengan keadaan masyarakat.
5	Rizaldi (Universitas Negeri Padang)	2023	Studi Kualitatif Penggunaan *QRIS (Quick Response Indonesia Standard)* dalam Pemungutan ZIS (Zakat, Infaq dan Shadaqah) Pada Masjid-Masjid Di Kota Padang	Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa ldasar utama untuk penggunaan sistem QRIS dalam pemungutan ZIS bisa terlihat dengan adanya pengaruh reformasi teknologi sistem pembayaran masa ini bisa dijalankan secara digital/transaksi elektronik serta pembayaran infaq melalui QRIS mudah dilakukan, dan sistem keamanan laporan keuangan masjid aman. Hambatan dari

				implementasi sistem ini ialah par jama'ah kesulitan untuk melakukan transaksi karena belum paham cara penggunaanya.

Berdasarkan pada tabel penelitian terdahulu di atas, sehingga dapat membandingkan persamaan ataupun perbedaan dengan yang peneliti lakukan dalam penelitian. Adapun perbedaanya secara general, penelitian ini secara spesifik menganalisis efektivitas penggunaan *Quick Response Indonesia Standard* (*QRIS*). Indikator yang menjadi focus ialah efektivitas faktor-faktor yang berpengaruh pada penggunaan *QRIS* dalam pembayaran PBB agar bisa optimal. Permasalahan yang diangkat pada penelitian ini ialah objek yang diteliti sampai saat ini masih belum maksimal dalam penggunaan *QRIS*, karena kurangnya pemahaman masyarakat yang diakibatkan oleh sosialisasi dan adaptasi yang belum optimal. Topik ini dapat dijadikan salah satu suara publik agar pemerintah bisa menjalankan sesuai dengan prinsip efektivitas dan efisiensi.

H. Proposisi

Efektivitas program *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dapat berjalan secara maksimal jika mencermati: pencapaian tujuan, integritas, dan adaptasi. Hal-hal tersebut agar dapat menjadi perhatian bagi instansi agar dapat memaksimalkan strategi dalam penggunaan *Quick Response Indonesia Standard* (*QRIS*) dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).