

Penerapan *E-Government* Menggunakan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* pada Pembayaran Pajak Bumi Bangunan di Kota Bandung.

Ajeng Nofita¹, Slamet Usman Ismanto²

Universitas Padjadjaran

ajeng20011@mail.unpad.ac.id, slamet.ismanto@unpad.ac.id

ABSTRACT

This study analyzes the implementation of the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) as a payment method for Land and Building Tax (PBB) in Bandung City. The Bandung City Government, through the Regional Revenue Agency (Bapenda), adopted QRIS technology to enhance efficiency, transparency, and accessibility in tax payments. The use of QRIS facilitates taxpayers to make payments without visiting the payment office, reduces administrative costs, and enables real-time monitoring of tax receipts. This research method involves interviews with taxpayers and tax officials, as well as data collection from observations and related sources. The results indicate that QRIS speeds up the payment process, improves administrative efficiency, and reduces costs. Despite its ease of use, the adoption rate of QRIS remains low at only 0.70% in the first year. To increase adoption, more socialization and training on the benefits and usage of QRIS are needed. Based on E-Government theory, the implementation of QRIS at Bapenda Kota Bandung shows that leadership, information infrastructure, information management, and socialization are key to improving the quality of public services and budget management.

Keywords: QRIS, Land and Building Tax, E-Government, Bapenda Kota Bandung, payment efficiency.

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis penerapan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* sebagai metode pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kota Bandung. Pemerintah Kota Bandung melalui Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) mengadopsi teknologi QRIS untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas dalam pembayaran pajak. Penggunaan QRIS mempermudah wajib pajak melakukan pembayaran tanpa harus mengunjungi kantor pembayaran, mengurangi biaya administrasi, dan memungkinkan pemantauan penerimaan pajak secara *real-time*. Metode penelitian ini melibatkan wawancara dengan wajib pajak dan aparat pajak serta pengumpulan data dari observasi dan sumber terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa QRIS mempercepat proses pembayaran, meningkatkan efisiensi administrasi, dan mengurangi biaya. Meskipun mudah digunakan, tingkat adopsi QRIS masih rendah, hanya 0,70% pada tahun pertama. Untuk meningkatkan adopsi, diperlukan lebih banyak sosialisasi dan pelatihan mengenai manfaat dan cara penggunaan QRIS. Berdasarkan teori *E-Government*, implementasi QRIS di Bapenda Kota Bandung menunjukkan bahwa kepemimpinan, infrastruktur informasi, pengelolaan informasi, serta sosialisasi adalah kunci keberhasilan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan pengelolaan anggaran daerah.

Kata Kunci: QRIS, Pajak Bumi dan Bangunan, *E-Government*, Bapenda Kota Bandung, efisiensi pembayaran.

PENDAHULUAN

Era digitalisasi dan perkembangan arus globalisasi yang semakin pesat telah mempengaruhi berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pemerintahan, yang dikenal sebagai *E-Government*, diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas kinerja pemerintah. Di Indonesia, konsep *E-Government* mulai diterapkan sejak April 2004 dan telah membawa berbagai inovasi, termasuk dalam proses pembayaran pajak di Kota Bandung.

Pajak merupakan sumber pendapatan utama bagi negara dan pemerintah daerah. Penerimaan pajak daerah terdiri dari beberapa jenis pajak seperti yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1. Penerimaan Pajak Daerah Kota Bandung Tahun 2020-2022 (Dalam Rupiah)

Sumber: Data Bandung BPD 2020-2022

No	Jenis Pajak	Tahun		
		2020	2021	2022
1	BPHTB	459.561.116.999	543.914.704.282	580.645.787.158
2	PBB	504.360.507.901	463.840.087.106	486.839.491.844
3	Pajak Restoran	212.685.094.158	208.580.295.307	335.177.090.083
4	Pajak Hiburan	24.780.208.424	10.755.462.155	45.704.554.815
5	Pajak Hotel	154.422.542.379	163.856.465.266	327.620.584.537
6	Pajak Penerangan Jalan	196.089.005.182	192.211.622.366	208.341.781.335
7	Pajak Parkir	24.299.717.312	21.701.051.008	36.069.534.721
8	Pajak Air Tanah	24.545.337.848	25.041.001.051	26.320.108.974
9	Pajak Reklame	27.611.924.915	19.312.953.895	37.537.028.171

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kota Bandung menjadi salah satu kontributor terbesar bagi Pendapatan Asli Daerah (PAD). Namun, tingkat kepatuhan wajib pajak masih menjadi tantangan, seperti yang terlihat dari realisasi penerimaan PBB yang belum mencapai target. Pada tahun 2022, realisasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kota Bandung hanya mencapai 64,72% dari target yang telah ditetapkan. Seperti tabel di bawah ini:

Tabel 1. Realisasi Penerimaan Pajak PBB Kota Bandung Tahun 2022

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung

No.	UPT	Jumlah SPPT	Target Pendapatan	Realisasi Pendapatan	Persentase
1	BANDUNG UTARA	71,495	186,753,216,910	132,681,853,183	71.05%
2	BANDUNG TIMUR	117,959	132,989,084,053	73,510,693,659	55.28%
3	BANDUNG BARAT	61,964	155,161,279,635	93,954,385,231	60.55%
4	BANDUNG TENGAH	81,308	165,774,877,162	108,215,238,543	65.28%
5	BANDUNG SELATAN	72,233	111,575,120,270	78,477,321,228	70.34%
	Total	404,959	752,253,578,030	486,839,491,844	64.72%

Untuk mengatasi tantangan tersebut, Pemerintah Kota Bandung telah mengadopsi sistem pembayaran digital melalui *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS). QRIS sebagai metode pembayaran non-tunai diharapkan dapat mempermudah dan mempercepat proses pembayaran, mengurangi kesalahan pembayaran, serta meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Namun, terdapat beberapa kendala dalam implementasinya, seperti kurangnya pemahaman wajib pajak terhadap teknologi digital dan ketiadaan mekanisme cadangan yang dapat mengakibatkan kegagalan transaksi.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mendalami dan menganalisis proses pembangunan dan sosialisasi sistem pembayaran menggunakan QRIS di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Bandung.

Identifikasi Masalah

Penelitian ini akan menjawab pertanyaan: Bagaimana penerapan *E-Government* pada proses pembangunan dan sosialisasi sistem pembayaran menggunakan QRIS di BAPENDA Kota Bandung?

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendalami dan menganalisis proses pembangunan dan sosialisasi sistem pembayaran menggunakan QRIS di BAPENDA Kota Bandung.

TINJAUAN LITELATUR

E-Government

Dalam era digital dan keterbukaan informasi yang pesat, informasi menjadi sumber dominan dalam menentukan kebijakan publik. Penyelenggaraan pemerintah kini memerlukan penyampaian informasi yang cepat dan akurat untuk memperoleh dukungan publik terhadap kebijakan yang digulirkan. Sebaliknya, informasi yang tidak transparan dapat menimbulkan keresahan masyarakat. Oleh karena itu,

pemerintah menerapkan sistem informasi berbasis elektronik atau *E-Government* untuk mengatasi tantangan ini. *E-Government* merupakan program yang bertujuan mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik, memfasilitasi kegiatan masyarakat dan bisnis melalui teknologi informasi. Menurut Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003, *E-Government* adalah reformasi yang berfokus pada keterbukaan informasi publik, yang memberikan tanggung jawab kepada pemerintah untuk menyampaikan informasi tentang kegiatan-kegiatannya secara transparan (Risnandar, 2019).

Konsep *E-Government*, seperti yang dikemukakan oleh konsultan EZ Gov, mencakup penyederhanaan praktik pemerintahan melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, yang terbagi menjadi dua bidang utama: layanan *online* (*Online Service*) dan operasi pemerintahan (*Government Operations*). Sementara itu, Kurniawan (2006) menambahkan bahwa penerapan *E-Government* harus dilihat dari aspek *E-Leadership*, infrastruktur jaringan informasi, pengelolaan informasi, serta masyarakat dan sumber daya manusia. Konsep ini bertujuan meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas layanan pemerintah.

Manfaat *E-Government* dijelaskan oleh Al Gore dan Tony Blair yang mencakup peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat dan bisnis, meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas, serta mengurangi biaya administrasi. Selain itu, *E-Government* membuka peluang pendapatan baru bagi pemerintah dan menciptakan masyarakat yang lebih responsif terhadap perubahan global. Menurut Indrajit (2005), *E-Government* juga meningkatkan kualitas layanan pemerintah, memperbaiki transparansi, mengurangi biaya transaksi, dan menciptakan masyarakat berbasis informasi yang lebih baik. Implementasi *E-Government* memerlukan kesiapan dari segi kebijakan, infrastruktur, sumber daya manusia, anggaran, perangkat hukum, serta perubahan paradigma.

Secara keseluruhan, *E-Government* adalah pemanfaatan teknologi informasi untuk menjalankan sistem pemerintahan secara efisien dan transparan. Pengembangannya harus melalui beberapa tahapan, seperti yang dijelaskan oleh Kurniawan dan Hadwi Soendjojo, mulai dari penyediaan layanan publik berbasis *online* hingga penciptaan aplikasi yang melayani berbagai hubungan antara pemerintah, bisnis, dan masyarakat. Manfaat yang diperoleh dari penerapan *E-Government* sangat luas, mencakup aspek sosial, ekonomi, dan lainnya, yang dapat menciptakan lingkungan baru yang lebih baik dan mendorong pertumbuhan ekonomi secara global.

Pajak

Pajak memiliki peran penting dalam kehidupan bernegara, khususnya dalam pelaksanaan pembangunan karena merupakan sumber pendapatan negara yang digunakan untuk membiayai berbagai kebutuhan dan proyek pembangunan (Mardiasmo, 2019a). Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan

undang-undang, yang bersifat memaksa tanpa mendapatkan jasa timbal balik yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk pengeluaran umum. Pajak juga merupakan kewajiban untuk menyerahkan sebagian kekayaan kepada kas negara akibat suatu kejadian atau tindakan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, dan tidak ada jasa timbal balik langsung dari negara (Resmi, 2019).

Fungsi pajak dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu fungsi anggaran (*budget air*) dan fungsi mengatur (*regulerend*). Fungsi anggaran menunjukkan peran pajak sebagai sumber dana pemerintah untuk membiayai pengeluaran rutin dan pembangunan. Sedangkan fungsi mengatur digunakan sebagai alat untuk mengatur masyarakat atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi (Abdul Halim, 2016).

Pajak dapat dikelompokkan menjadi beberapa jenis berdasarkan golongan, sifat, dan lembaga pemungutnya. Menurut golongannya, pajak dibagi menjadi pajak langsung dan pajak tidak langsung. Pajak langsung adalah pajak yang ditanggung sendiri oleh wajib pajak, seperti pajak penghasilan (PPh). Pajak tidak langsung adalah pajak yang dapat dibebankan kepada pihak lain, seperti Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Berdasarkan lembaga pemungutnya, pajak dibedakan menjadi pajak negara (pusat) dan pajak daerah. Pajak negara dipungut oleh pemerintah pusat, misalnya PPh, PPN, dan PPnBM. Pajak daerah dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing (Resmi, 2014).

Pajak daerah merupakan pungutan oleh negara (pemerintahan) yang bersifat memaksa tanpa imbalan langsung kepada wajib pajak. Pajak ini digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Mardiasmo, 2019). Pajak daerah ditetapkan oleh pemerintah daerah dengan Peraturan Daerah (Perda) dan hasilnya dipakai untuk mendanai pengeluaran pemerintah daerah (Siahaan, 2019). Pajak daerah terdiri dari pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota, seperti pajak kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak air permukaan, pajak rokok, pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, dan lainnya (Mardiasmo, 2018).

Salah satu jenis pajak yang penting adalah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). PBB merupakan sumber dana yang potensial untuk negara dengan objek pajak meliputi seluruh bumi dan bangunan di Indonesia (Salmah, 2018). PBB dipungut oleh pemerintah atas tanah atau bangunan dengan besaran pajak ditentukan oleh keadaan objek pajak, bukan subjeknya. Objek PBB-P2 mencakup bumi dan bangunan yang dimiliki, dikuasai, atau dimanfaatkan, kecuali yang digunakan untuk usaha perkebunan, kehutanan, dan pertambangan (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009). Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) digunakan sebagai dasar pengenaan pajak bumi dan bangunan, dengan tiga pendekatan untuk menetapkan NJOP yaitu pendekatan data pasar, biaya, dan pendapatan (Al Mahi et al., 2018).

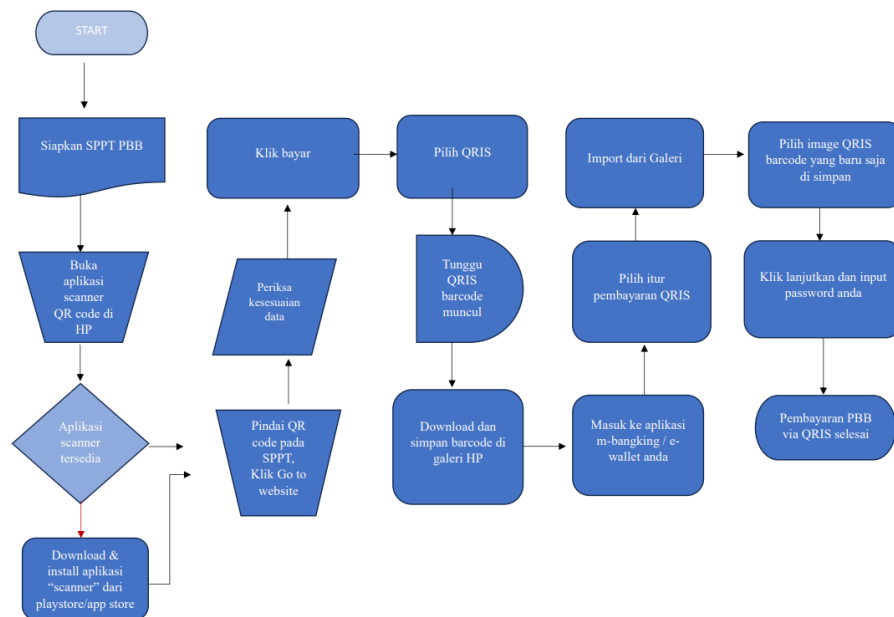
QRIS

Dalam era globalisasi ekonomi dan persaingan bisnis yang semakin ketat, implementasi peran otoritas moneter secara efektif dan efisien menjadi sangat penting. Bank Indonesia menciptakan *Quick Response Code* Indonesian Standard (QRIS) sebagai alat pembayaran yang dirancang untuk memperlancar sistem pembayaran digital secara aman. QRIS adalah standar kode QR nasional yang harus digunakan oleh semua Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) di Indonesia yang menggunakan kode QR dalam transaksinya. Tujuannya adalah untuk membantu masyarakat dalam mengefisiensi pemerintahan dan mempercepat inklusi keuangan digital. Standar ini dirilis pada tanggal 17 Agustus 2019 (Saputri, 2020).

QRIS memungkinkan perangkat mengirimkan informasi secara cepat, efektif, dan mudah, terutama dalam melakukan pembayaran. Sebelum adanya standarisasi QRIS, pembayaran melalui kode QR terbatas pada platform tertentu saja, sehingga hanya bisa digunakan pada *merchant* yang memiliki akun atau platform yang sama. Namun, dengan adanya QRIS, semua aplikasi dari semua PJSP dapat menggunakan kode QR tanpa keterbatasan platform. Standarisasi ini memudahkan *merchant* menerima pembayaran dari berbagai platform tanpa harus menyediakan banyak platform dari PJSP yang berbeda.

Landasan Hukum Implementasi QRIS Implementasi QRIS didasarkan pada Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional *Quick Response Code* untuk Pembayaran, yang dikeluarkan pada 16 Agustus 2019. Pedoman ini membantu proses peluncuran layanan pembayaran QRIS di Indonesia. Untuk memudahkan transisi bagi para PJSP, QRIS mulai diterapkan secara nasional pada 1 Januari 2020. Manfaat QRIS Bank Indonesia menjelaskan beberapa manfaat dari standarisasi kode QR dengan QRIS, antara lain: (1) Bagi pengguna aplikasi pembayaran, QRIS mempercepat dan memodernisasi proses pembayaran, menghilangkan kebutuhan akan uang tunai, dan menjamin keamanan karena diawasi langsung oleh Bank Indonesia. (2) Bagi *merchant*, QRIS meningkatkan potensi penjualan karena semua QR dapat diterima, menyederhanakan proses dengan hanya memerlukan satu QRIS, meningkatkan *branding* penjualan, mencegah penipuan uang palsu, mencatat transaksi secara otomatis, dan memudahkan rekonsiliasi.

Penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) diharapkan meningkatkan efektivitas pemungutan pajak. Dengan QRIS, wajib pajak dapat membayar PBB hanya dengan menggunakan *smartphone* tanpa perlu mengunjungi kantor pembayaran, sehingga meningkatkan efisiensi dan kemudahan. Berikut Langkah-langkah pembayaran PBB menggunakan metode QRIS yang digunakan di BAPENDA Kota Bandung:



Gambar 1. Alur Pembayaran PBB via QRIS

Sumber: Peneliti 2023

QRIS juga dapat meningkatkan ketaatan wajib pajak dan mempercepat proses pemungutan PBB. Pemerintah daerah dapat mengawasi pembayaran PBB secara *real-time* dan mengurangi potensi kecurangan. Dengan QRIS, sektor PBB menghasilkan lebih banyak dana berkat perubahan metode pembayaran. Sistem *Payment Online System* (POS) memudahkan masyarakat sebagai wajib pajak, Bapenda sebagai penerima pajak, dan bank sebagai perantara pembayaran pajak. POS sangat membantu karena menghemat waktu dan energi dibandingkan metode lainnya (Putri, 2023). Berdasarkan kemudahan penggunaan, manfaat yang diterima, dan tingkat kepercayaan, mayoritas wajib pajak setuju dengan sistem pembayaran PBB *online* yang diterapkan (Novitasari & Kholis, 2022).

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan di Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung di Jalan Wastukencana Nomor 2. Pada penelitian ini metode yang dipakai adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif menurut (Sugiyono, 2013) merupakan metode *interpretive* dikarenakan data dari hasil penelitian lebih berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan di lapangan yang bertujuan untuk melihat kondisi objek dengan berlandaskan filsafat *postpositivisme*. Hasil dari pendekatan ini berupa penjelasan yang disampaikan dalam bentuk kata-kata yang ditemukan dari data di lapangan. Penelitian dilakukan di Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung. Sumber data yang dipakai adalah data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan dengan cara observasi di tempat penelitian dan diambil dengan cara wawancara dengan 5 informan yaitu Kepala

Bidang Pendapatan Daerah 2, Pegawai Bapenda pada bagian Informasi dan Teknologi (IT), dan 3 Wajib Pajak. Lalu, data sekunder diperoleh dari dokumen yang relevan dengan objek penelitian seperti peraturan dan buku. Selanjutnya data dianalisis menggunakan model teknik dari Miles dan Huberman yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran PBB di Kota Bandung menawarkan keunggulan signifikan dalam efisiensi biaya dan kenyamanan bagi wajib pajak. Dibandingkan dengan metode lain seperti pembayaran melalui Indomaret, Alfamart, *e-commerce*, *e-wallet*, kantor pos, dan transfer bank lainnya yang masing-masing membebankan biaya administrasi antara Rp2.500 hingga Rp6.500, QRIS tidak memerlukan biaya administrasi tambahan. Hal ini membuat QRIS menjadi pilihan yang lebih ekonomis karena wajib pajak dapat menghemat biaya yang biasanya dikeluarkan untuk transportasi dan tenaga untuk pergi ke tempat pembayaran.

Selain itu, QRIS juga memberikan kemudahan karena memungkinkan pembayaran dilakukan kapan saja dan di mana saja melalui *smartphone*. Wajib pajak tidak perlu keluar rumah untuk melakukan pembayaran, sehingga proses ini lebih efisien dalam hal biaya dan tenaga. Dengan demikian, penggunaan QRIS tidak hanya mengurangi biaya administrasi tetapi juga meningkatkan kenyamanan dan efisiensi dalam proses pembayaran PBB di Kota Bandung.

Untuk mengetahui sejauh mana QRIS berkontribusi dalam peningkatan kepatuhan dan juga berapa banyak wajib pajak yang telah mengadopsi QRIS dapat dilihat melalui tabel berikut:

Tabel 3. Tingkat Adopsi QRIS

Sumber: Bapenda Kota Bandung

<u>Jumlah SPPT</u>	<u>Jumlah Ketetapan</u>	<u>Jumlah SPPT yang menggunakan QRIS</u>	<u>Realisasi Pendapatan QRIS</u>	<u>Persentase Jumlah SPPT</u>	<u>Presentase Jumlah Pendapatan</u>
385.794	Rp245.206.290.021	2.704	2.372.454.594	0.70%	0.97%

Data menunjukkan bahwa dari 385.794 Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT), hanya sekitar 2.704 wajib pajak yang menggunakan QRIS, mewakili 0,70% tingkat adopsi. Dari total ketetapan pajak sebesar Rp. 245.206.290.021, sekitar 0,97% atau Rp. 2.372.454.594 berasal dari pembayaran melalui QRIS. Namun, kontribusi yang relatif rendah ini, yaitu hampir mencapai 1%, Angka ini menunjukkan bahwa QRIS belum sepenuhnya efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Beberapa faktor yang mempengaruhi rendahnya adopsi QRIS meliputi latar belakang usia, tingkat pendidikan, kondisi sosial-ekonomi,

kepercayaan, kesadaran wajib pajak, dan persepsi terhadap sanksi. Mayoritas masyarakat Kota Bandung masih mengandalkan metode pembayaran konvensional, terutama pembayaran tunai ke lokasi yang disediakan oleh Bapenda, terutama karena generasi yang lebih tua (usia 43 ke atas) cenderung kurang adaptif terhadap teknologi pembayaran digital.

Keberhasilan Bapenda dalam mengadopsi QRIS dapat dilihat melalui teori yang dikemukakan oleh Kurniawan (2006), yang menyatakan bahwa penerapan *E-Government* dengan memanfaatkan teknologi informasi harus ditinjau dari sejumlah aspek.

A. E-Leadership

Kepemimpinan yang efektif di Bapenda Kota Bandung memastikan adopsi QRIS berjalan efisien. Para pemimpin di Bapenda memprioritaskan peningkatan keterampilan digital pegawai melalui pelatihan dan mendorong budaya kerja yang mendukung inovasi. Pemahaman dan dukungan dari pemimpin yang kompeten memastikan bahwa setiap langkah diambil dengan tepat dan bahwa tim memiliki sumber daya yang diperlukan untuk berhasil. Kepala Sub Bidang PBB Bapenda Kota Bandung, Bapak Adhli, menyatakan bahwa *E-Leadership* memainkan peran penting dalam memastikan penerapan QRIS berjalan lancar dan efektif, dengan pemimpin yang memahami teknologi dapat mengarahkan tim, memberikan pelatihan, dan memastikan infrastruktur teknologi mendukung proses pembayaran yang cepat dan efisien.

Dengan kepemimpinan yang kuat, adopsi QRIS telah meningkatkan kinerja pegawai di Bapenda Kota Bandung, mengurangi beban kerja manual dan mengotomatisasi proses pembayaran, sehingga pegawai dapat fokus pada tugas-tugas yang lebih strategis dan analitis. Pemahaman teknologi oleh pegawai juga dirasakan positif oleh masyarakat, yang mendapatkan pelayanan lebih baik dan bantuan teknis yang memadai. Namun, tantangan masih ada, terutama bagi masyarakat berusia lanjut yang memerlukan waktu lebih untuk memahami sistem pembayaran digital.

Menurut Pak Adhli, manfaat utama penerapan QRIS dalam pembayaran PBB termasuk peningkatan efisiensi dan transparansi, kemudahan akses bagi wajib pajak, serta pengurangan biaya administrasi. Sistem ini memungkinkan pemerintah untuk memantau penerimaan pajak secara *real-time*, sehingga dapat membuat keputusan yang lebih tepat dan cepat dalam pengelolaan anggaran. Untuk memastikan keberlanjutan dan peningkatan sistem QRIS, pemimpin harus terus mengawasi dan mengevaluasi kinerja sistem, mengumpulkan umpan balik dari pengguna, dan berkomitmen untuk terus berinovasi dan beradaptasi dengan perkembangan teknologi terbaru. Investasi berkelanjutan dalam infrastruktur teknologi dan sumber daya manusia, serta kemitraan dengan penyedia layanan teknologi, diperlukan untuk memastikan sistem tetap relevan dan efektif di masa depan.

B. Infrastruktur Jaringan Informasi

Pengembangan *E-Government* di Kota Bandung menekankan pentingnya infrastruktur jaringan informasi yang andal dan canggih sebagai fondasi utama dalam mendukung operasional layanan publik digital. Hal ini menjadi krusial dalam memastikan bahwa sistem QRIS untuk pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dapat berjalan lancar, cepat, dan aman, serta dapat meningkatkan efisiensi pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan berbasis teknologi.

Menurut Bapak Adhli, Kepala Sub Bidang PBB Bapenda Kota Bandung, kondisi infrastruktur jaringan informasi sangat berpengaruh terhadap keberhasilan penerapan QRIS. Infrastruktur telekomunikasi yang baik dengan akses internet luas dan stabil memastikan bahwa proses pembayaran menggunakan QRIS dapat berjalan efektif tanpa hambatan. Pandangan serupa disampaikan oleh Bapak Romi, seorang pegawai di bagian PBB, yang menekankan bahwa kualitas jaringan internet yang lancar langsung berdampak pada kinerja sistem QRIS.

Pemerintah Kota Bandung telah melakukan langkah-langkah proaktif dalam memastikan kualitas infrastruktur jaringan informasi yang memadai. Mereka berkolaborasi dengan penyedia layanan telekomunikasi untuk memperluas jangkauan dan meningkatkan kecepatan internet. Selain itu, pendirian pusat informasi teknologi dan layanan pelanggan via WhatsApp diimplementasikan untuk memberikan bantuan teknis kepada masyarakat terkait penggunaan QRIS dan layanan internet secara umum.

Langkah-langkah ini bukan hanya untuk memastikan kelancaran operasional QRIS dalam pembayaran PBB, tetapi juga mendukung inisiatif *E-Government* lainnya, seperti portal layanan publik *online* dan sistem manajemen kota berbasis data. Semua ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi layanan dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat.

Di masa depan, Pemerintah Kota Bandung perlu terus mengembangkan infrastruktur jaringan informasi dengan meningkatkan cakupan dan kecepatan internet. Program literasi digital juga harus ditingkatkan untuk memastikan bahwa seluruh warga dapat memanfaatkan layanan digital dengan maksimal. Hal ini akan memperkuat inklusi digital dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan kota yang lebih maju dan terintegrasi.

Dengan demikian, integrasi infrastruktur jaringan informasi yang kuat merupakan langkah strategis yang mendukung penuh keberhasilan implementasi QRIS dan transformasi digital di Kota Bandung, memastikan manfaat maksimal bagi pemerintah, masyarakat, dan semua pemangku kepentingan terkait.

C. Pengelolaan Informasi

Penerapan QRIS dalam pembayaran PBB di Kota Bandung telah membawa perubahan signifikan dalam pengelolaan informasi dan keamanan transaksi. Sebelum

adanya QRIS, proses pembayaran PBB melibatkan administrasi yang kompleks, seperti verifikasi manual dan pencatatan pembayaran secara tradisional. Dalam penerapannya, QRIS telah mengotomatisasi proses-proses ini, menghilangkan kebutuhan akan verifikasi manual dan pencatatan manual yang memakan waktu. Menurut Bapak Adhli, Kepala Sub Bidang PBB Bapenda Kota Bandung, "Penerapan QRIS dapat meningkatkan efisiensi pengelolaan informasi dengan mengotomatisasi banyak proses yang sebelumnya manual. Dengan QRIS, data pembayaran langsung tercatat dalam sistem, mengurangi kemungkinan kesalahan manusia."

Penggunaan QRIS juga telah memberikan dampak positif dalam hal keamanan transaksi. Bapak Romi, Pegawai pada bagian PBB di Bapenda Kota Bandung, menjelaskan bahwa "QRIS otomatisasi banyak proses, jadi lebih sedikit kesalahan manusia. Data pembayaran langsung tercatat dalam sistem, akses *real-time* ke data, dan informasi lebih mudah dikelola dan diakses." Keamanan informasi dalam penggunaan QRIS dijamin dengan ketat melalui enkripsi data, audit keamanan berkala, dan pelatihan pegawai tentang pentingnya kerahasiaan data.

Dari perspektif pengguna, masyarakat seperti Arneta, seorang wajib pajak, mengapresiasi kemudahan dan keamanan yang ditawarkan QRIS dalam pembayaran PBB, "*Wah, menurut aku sih keren banget. Jadi lebih praktis, tidak perlu ribet antre di kantor pajak. Tinggal scan QR code, beres deh. Cepat dan gampang banget, cocok buat anak muda yang nggak suka ribet.*"

Kepercayaan masyarakat terhadap keamanan QRIS juga tercermin dari pengalaman mereka dalam menggunakan sistem ini untuk pembayaran pajak mereka. Ibu Satinem mengatakan, "*Saya merasa cukup aman. Percaya banget sama sistem keamanannya yang sudah diatur pemerintah Soalnya semua buktinya langsung masuk sistem, jadi saya yakin data saya ke catat dengan baik.*" Demikian juga dengan Arneta yang menyatakan, "*Aku sih merasa aman-aman aja. Aku percaya pemerintah udah ngurus soal keamanan data ini dengan serius.*"

Dalam menghadapi tantangan ke depan, pemerintah Kota Bandung berkomitmen untuk terus meningkatkan keamanan dan efisiensi dalam implementasi QRIS untuk pembayaran PBB. Dengan pemantauan yang terus-menerus terhadap tingkat adopsi, kepatuhan penggunaan, dan kepuasan masyarakat melalui layanan pengaduan, pemerintah memastikan bahwa QRIS tidak hanya menjadi solusi praktis dan efisien tetapi juga pilihan yang aman dan dapat diandalkan dalam memenuhi kewajiban pajak warga.

D. Masyarakat dan Sumber Daya Manusia

Implementasi QRIS sebagai metode pembayaran PBB di Bapenda Kota Bandung telah menunjukkan bahwa sumber daya manusia di instansi tersebut memegang peran kunci dalam keberhasilan penerapan teknologi ini. Berdasarkan wawancara dan observasi, pegawai Bapenda Kota Bandung menunjukkan tingkat kesiapan yang tinggi dalam mengadopsi QRIS. Bapak Adhli, Kepala Sub Bidang PBB

Bapenda Kota Bandung, menjelaskan bahwa pemerintah memastikan pegawai mendapatkan pelatihan yang memadai dalam penggunaan QRIS dan teknologi terkait, serta dilatih untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Langkah-langkah sosialisasi yang dilakukan oleh Bapenda Kota Bandung terbukti memberikan dampak signifikan, memperkuat kesiapan pegawai dalam menggunakan QRIS dalam aktivitas transaksional. Hal ini tercermin dari keberhasilan adaptabilitas mereka dalam mengintegrasikan QRIS ke dalam praktik kerja secara efektif. Menurut Bapak Romi, Pegawai pada bagian PBB di Bapenda Kota Bandung, "Pemerintah bekerja sama dengan aparat kewilayahan baik dari kecamatan, kelurahan, untuk juga mereka bisa ikut membantu kita melibatkan mungkin RT, RW dan tokoh-tokoh masyarakat. Kita perbanyak juga melalui *banner*, melalui spanduk, bahkan kita punya acara operasi terpadu juga, disitu kita juga sering melakukan sosialisasi, bahkan kita pandu apabila ada wajib pajak yang ingin melakukan pembayaran PBB melalui QRIS."

Pendekatan sosialisasi yang beragam juga telah dilakukan untuk memperkenalkan QRIS kepada masyarakat. Mulai dari penggunaan media sosial seperti Instagram, Youtube, dan Twitter, hingga kegiatan langsung di lapangan seperti operasi terpadu dan lomba RW Berkreasi. Ibu Satinem, salah seorang wajib pajak, mengungkapkan bahwa pendidikan pelatihan tambahan dapat membantu dalam sosialisasi QRIS ke masyarakat, khususnya bagi yang belum terbiasa dengan teknologi. Pendapat serupa juga disampaikan oleh Ibu Rika Kartika dan Kak Arneta, yang menyoroti pentingnya edukasi tambahan untuk mempermudah penerimaan QRIS di kalangan masyarakat.

Dengan demikian, sosialisasi QRIS untuk pembayaran PBB di Bapenda Kota Bandung tidak hanya mengandalkan teknologi sebagai alat pembayaran, tetapi juga melibatkan upaya pendidikan dan sosialisasi yang komprehensif. Partisipasi aktif dari sumber daya manusia dalam Bapenda serta respons positif dari masyarakat menegaskan bahwa integrasi teknologi informasi seperti QRIS dapat sukses dengan pendekatan yang terintegrasi dan menyeluruh.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penerapan QRIS untuk pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Bapenda Kota Bandung, dapat disimpulkan bahwa teknologi ini telah memberikan manfaat signifikan berkat efektivitas *e-Leadership* dan kompetensi sumber daya manusia dalam mengadopsi solusi digital. Pemimpin yang memahami teknologi memainkan peran krusial dalam memastikan adopsi QRIS berjalan lancar, dengan memberikan pelatihan yang tepat dan memastikan infrastruktur teknologi yang mendukung. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi pembayaran PBB, tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital pemerintah.

Sosialisasi yang beragam, mulai dari media sosial hingga kegiatan langsung seperti operasi terpadu dan lomba RW berkreasi, terbukti efektif dalam meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap QRIS. Meskipun demikian, masih terdapat tantangan seperti pengembangan infrastruktur jaringan informasi yang lebih canggih dan program literasi digital yang lebih kuat agar masyarakat dapat memanfaatkan layanan QRIS secara optimal. Pemerintah Kota Bandung perlu terus melakukan pembaruan dan pengembangan sistem untuk memastikan keberlanjutan dan peningkatan layanan di masa depan.

Saran bagi Pemerintah Kota Bandung termasuk peningkatan intensitas sosialisasi dengan pendekatan yang lebih praktis dan konsisten, serta integrasi QRIS dengan sistem SPPT untuk memudahkan akses pembayaran. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk mendalami faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi QRIS di berbagai kalangan masyarakat dengan pendekatan kuantitatif yang lebih mendalam.

Dengan komitmen yang kuat dari pemimpin dan kolaborasi yang baik dengan penyedia layanan teknologi, Pemerintah Kota Bandung dapat memastikan bahwa QRIS tetap relevan, efektif, dan aman dalam mendukung pembayaran PBB dan layanan publik lainnya di Kota Bandung.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Halim, D. (2016). *Perpajakan Edisi 2*.
- Al Mahi, M. I., Purba, D., & Setianingsih, C. (2018). *Prediksi Harga Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) Gedebage Menggunakan Metode Backpropagation*. 5, 1–8.
- Indrajit. (2005). *Electronic Government In Action*.
- Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government (2003).
- Kadir, A. (2020). *Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah Dalam Perspektif Otonomi Di Indonesia*.
- Kurniawan, T. (2006). *Hambatan dan Tantangan Dalam Mewujudkan Good Governance Melalui Penerapan E-Government di Indonesia*. 1–5.
- Lubis Dewi Kemala Putri. (2018). Analisis Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Medan. *Jurnal Akuntansi, Keuangan & Perpajakan Indonesia*, 6, 1–10.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan* (Andi, Ed.; revisi).
- Mardiasmo. (2019a). *Perpajakan*. Andi.
- Mardiasmo. (2019b). *Perpajakan* (E. Dian Arum, Ed.).

- Novitasari & Kholis. (2022). Analisis Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penerapan Sistem Pembayaran Online PBB (SIPP PAKDE). In *Jurnal Penelitian Ipteks* (Vol. 7, Issue 1). <https://pendapatan.karanganyarkab.go.id/>
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government di Pemerintah Kabupaten Sleman. *Komunikasi Dan Kajian Media*, 2, 1–11.
- Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019 Tentang Implementasi Standar Nasional Quick Response Code Untuk Pembayaran, 1 (2019).
- Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 20 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah.
- Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 20 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah, 1 (2011).
- Peraturan Daerah (PERDA) Kota Bandung Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bandung.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 208/PMK.07/2018 Tentang Pedoman Penilaian Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan, 1 (2018). www.jdih.kemenkeu.go.id
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2008 Tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Nasional.
- Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 244 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Teknis Dan Tata Cara Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan, 1 (2017).
- Pramono, B. (2019). E-Government Implementation Evaluation in Local Government Agency in Pontianak Regency. In *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah: Vol. XI* (Issue 1). www.pontianakkota.go.id/kecamatan-pontianak
- Presiden Republik Indonesia. (2021). *Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Satuan Tugas Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah*.
- Putri, A. (2023). Pengaruh Pembayaran Sistem Online Terhadap Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 5(7), 10. <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/fairvalue>
- Republik Indonesia. (1994). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 1994 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 Tentang Pajak Bumi dan Bangunan*.
- Resmi. (2014). *Perpajakan Teori dan Kasus* (III).
- Resmi, S. (2019). *Perpajakan : Teori Dan Kasus Buku 1* (Suharsih S Ema, Ed.).

- Risnandar. (2019). *Analisis E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Komunikasi dan Informasi Provinsi Sulawesi Tengah*. 1–8.
- Salmah, S. (2018). Pengaruh Pengetahuan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB). *Akuntansi*, 1, 1–36.
- Saputri, O. B. (2020). *Preferensi Konsumen Dalam Menggunakan Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) Sebagai Alat Pembayaran Digital*. 1–11.
<http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/KINERJA>
- Sari. (2020). *Konsep Dasar Perpajakan*.
- Siahaan, Marihot. P. (2019). *Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah* (4th Ed). Pt. Rajagrafindo Persada.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat Dan Pemerintah Daerah (2022).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah, 1 (2009).
- Wibiksana Indra, Lestary Desti, Azmi Ahma, Nugroho Dicky, & insan Hayatul. (2019). *Implementasi Kebijakan Pelaksanaan E-Government Pada Desa Sayang Kabupaten Sumedang: Vol. Volume 7*.
<http://ojs.unikom.ac.id/index.php/agregasi>