

**TINJAUAN SISTEM PEMBAYARAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN
MELALUI MOBILE BANKING (M-BANKING) DAN METODE
KONVENSIONAL DI BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAERAH
KABUPATEN PADANG PARIAMAN**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen Pajak
(DIII) Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya*



Oleh:

**ELSA ADELIA
2021/ 21233032**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PAJAK
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2025**

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

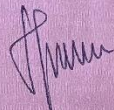
**TINJAUAN SISTEM PEMBAYARAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN
MELALUI MOBILE BANKING (M-BANKING) DAN METODE
KONVENSIIONAL DI BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAERAH
KABUPATEN PADANG PARIAMAN**

Nama : Elsa Adelia
Nim : 21233032
Program Studi : Manajemen Pajak
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Padang, Agustus 2025

Diketahui Oleh,

Koordinator Program Studi Manajemen Pajak



Firman, SE, M.Sc
NIP. 198002062003121004

Disetujui Oleh,

Pembimbing



Yolanda Fitri Zulvia, SE, M.Si
NIP. 198612312015042002

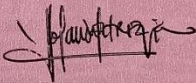
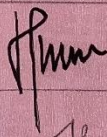
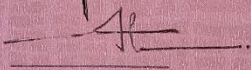
PENGESAHAN TUGAS AHIR

**TINJAUAN SISTEM PEMBAYARAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN
MELALUI MOBILE BANKING (M-BANKING) DAN METODE
KONVENSIONAL DI BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAERAH
KABUPATEN PADANG PARIAMAN**

Nama : Elsa Adelia
BP/Nim : 2021/21233032
Program Studi : Manajemen Pajak
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

*Dinyatakan Lulus Setelah Dinji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Diploma Tiga (D III) Manajemen Pajak
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Negri Padang*

Padang, Agustus 2025

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
1. Yolandafitri Zulvia, SE, M.Si	(Ketua)	
2. Firman, SE, M.Sc	(Anggota)	
3. Irdha Yusra, S.E., M.Sc.	(Anggota)	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Elsa Adelia
Thn. Masuk/NIM : 2021/21233032
Tempat/Tgl. Lahir : Sei Sarik/ 24 Desember 2001
Program Studi : Manajemen Pajak
Keahlian : Diploma III
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Alamat : DSN Pasar Hilir Sicincin
Judul Tugas Akhir : Tinjauan Sistem Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan Melalui Mobile Banking (M-BANKING) Dan Metode Konvensional Di Badan Pengelola Keuangan Daerah Kabupaten Padang Pariaman.

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji dan ketua program studi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku.

Padang, 22 Agustus 2024


Elsa Adelia
Nim. 21233032

ABSTRAK

Elsa Adelia (21233032) : TINJAUAN SISTEM PEMBAYARAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN MELALUI MOBILE BANKING (M-BANKING) DAN METODE KONVENSIONAL DI BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAERAH KABUPATEN PADANG PARIAMAN

Dosen Pembimbing : Yolandaetri Zulvia, SE, M.Si

Era digital ini pemanfaatan teknologi mobile banking diharapkan memudahkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran PBB secara efisien dan fleksibel. Penelitian ini bertujuan untuk meninjau sistem pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) melalui mobile banking di Badan Pengelola Keuangan Daerah (BPKD) Kabupaten Padang Pariaman. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif, selain itu menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk menggambarkan implementasi sistem, tantangan yang dihadapi, serta respons pengguna terhadap inovasi ini.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem pembayaran PBB melalui mobile banking memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi wajib pajak. Namun, terdapat tantangan dalam adopsi teknologi ini, seperti kurangnya sosialisasi, keterbatasan akses internet di beberapa wilayah, dan resistensi dari masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi.

Kata kunci: *Sistem Pembayaran, Pajak Bumi dan Bangunan, Adopsi Teknologi*

KATA PENGANTAR

Assalammu'alaikum Warahmatullahiwabarakatuh.

Puji syukur penulis ucapkan kepada kehadirat Tuhan YME atas segala berkat dan karunia-Nya yang telah memberikan kemudahan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “Tinjauan Sistem Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Melalui *Mobile Banking (m-banking)* di Badan Pengelola Keuangan Daerah Kabupaten Padang Pariaman”

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi (DIII) Manajemen Pajak Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.

Penulis menyadari bahwa sesungguhnya penulisan dan penyusunan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bimbingan dan nasehat serta pengarahan dari berbagai pihak, untuk itu dengan segala kerendahan hati, tulus dan ikhlas penulis mengucapkan terima kasih yang telah membantu dan memberi dorongan kepada penulis sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik. Dan pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. ALLAH SWT yang selalu memberikan kemudahan pada setiap langkah demi langkah yang penulis lakukan pada pembuatan Tugas Akhir ini.
2. Teristimewa untuk kedua orang tuaku tercinta, dan adikku yang menjadi panutan penulis untuk selalu bersemangat serta selalu setia mendoakan, menemani, memotivasi dan membantu, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar.

3. Ibuk Yolanda Fitrizulvia, SE, M.Si selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan arahan, bimbingan, saran serta nasehat dalam berbagai hal terutama dalam penyusunan Tugas Akhir ini, sehingga penulis dapat menyelesaikannya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
4. Bapak Dr. Ir. Krismadinata, S.T.,M.T selaku Rektor Universitas Negeri Padang.
5. Bapak Dekan Prof. Prengki Susanto, S.E., M.Sc, Ph.D. Beserta Wakil Dekan I, II, dan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
6. Bapak Firman, SE, M.Sc selaku ketua prodi DIII Manajemen Pajak Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
7. Ibuk Chichi Andriani, SE, MM selaku dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan nasehat kepada penulis dalam menyelesaikan perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
8. Dosen tim penguji yang telah memberikan saran dan masukan untuk perbaikan dalam kesempurnaan Tugas Akhir ini.
9. Seluruh Staf dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
10. Pustakawan/i Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
11. Karyawan dan karyawan Kantor BPKD yang telah membantu dan memberikan motivasi kepada penulis selama melakukan observasi dan

magang di Kantor BPKD Kabupaten Padang Pariaman.

12. Teman seperjuangan ku Daffa Aura dan Diva Oktovia yang selalu menemani dan memberikan support dari awal pembuatan hingga Tugas Akhir ini selesai.

13. Teman-teman seperjuangan Canci Cantik yang sama-sama memberikan motivasi dan semangat agar Tugas Akhir ini dapat selesai tepat pada waktunya.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan ilmu pengetahuan yang penulis miliki. Dengan lapang dada penulis menerima kritik dan saran yang bersifat memberi pengarahannya untuk menuju perbaikan laporan ini. Mudah-mudahan laporan ini bermanfaat untuk kita semua.

Padang, November 2024

Elsa Adelia
2021/21233032

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
1. Bagi Penulis	8
2. Bagi Badan Pengelola Keuangan Daerah	9
3. Bagi Pembaca	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Diffusion of innovations theory (DOI)	10
B. Ditalisasi Sistem Pembayaran Pajak	11
C. Sistem Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan	11
1. Sistem pembayaran konvensional	12
2. Sistem Pembayaran Mobile Banking (m-banking)	13
D. Pajak Bumi dan Bangunan	15
1. Pengetian pajak bumi dan bangunan	15
2. Subjek Pajak Bumi dan Bangunan	16
3. Objek Pajak Bumi dan Bangunan	16
4. Bukan Objek Pajak Bumi dan Bangunan	16
5. Dasar Pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan	17
6. Tarif dan Perhitungan Pajak Bumi dan Bangunan	17
E. Pajak Daerah	18
1. Pengertian Pajak Daerah	18
2. Jenis-jenis pajak daerah	19
BAB III PENDEKATAN PENELITIAN	21
A. Jenis Penelitian	21

B.	Tempat dan Objek Penelitian	21
1.	Tempat Penelitian.....	21
2.	Objek Penelitian.....	21
3.	Waktu Pelaksanaan Penelitian	21
C.	Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	22
1.	Jenis data yang digunakan.....	22
2.	Teknik Pengumpulan Data.....	22
D.	Teknik Analisis Data	23
BAB IV PEMBAHASAN.....		25
A.	Gambaran Umum Perusahaan	25
1.	Sejarah Berdirinya Badan Pengelola Keuangan Daerah Kabupten Padang Pariaman.....	25
2.	Visi, Misi dan Tujuan Organisasi	26
3.	Struktur Organisasi.....	27
4.	Tugas dan Fungsi Badan Pengelola Keuangan Daerah	28
5.	Deskripsi Struktur Organisasi Badan Pengelola Keuangan Daerah	28
B.	Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	30
1.	Sistem Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Melalui metode konvensional dan Mobile Banking (M-Banking) di Badan Pengelola Keuangan Daerah Kabupaten Padang Pariaman.....	30
2.	Kendala yang dihadapi wajib pajak dalam menggunakan layanan m-banking dan metode konvensional untuk pembayaran PBB di kabupaten padang pariaman.	35
3.	Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala dihadapi wajib pajak dalam menggunakan layanan m-banking dan layanan konvensional untuk pembayaran PBB di kabupaten padang pariaman.....	38
BAB V PENUTUP		41
A.	Kesimpulan.....	41
B.	Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA.....		43
LAMPIRAN.....		45

DAFTAR TABEL

Tabel 1. PAD Kabupaten Padang Pariaman Tahun 2020-2023	2
Tabel 2. Realisasi dan target pajak bumi dan bangunan (PBB) Kabupaten Padang Pariaman Tahun 2020-2023	3
Tabel 3. Jumlah Wajib Pajak yang Membayarkan Pajak Bumi dan Bangunan Melalui M-Banking dan Metode Konvensional di Kabupaten Padang Pariaman dari 2023-2024	5
Tabel 4. Jumlah Wajib Pajak Pajak Bumi dan Bangunan Per Kecamatan.....	6
Tabel 5. Jumlah Wajib Pajak Pajak Bumi dan Bangunan Per Kecamatan.....	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi	27
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Observasi	45
Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara dengan BeberapaWajib Pajak	46
Lampiran 3. Hasil Wawancara dengan Wajib Pajak	48
Lampiran 4. Daftar Pertanyaan Wawancara	51
Lampiran 5. Dokumentasi Wawancara	54

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era globalisasi dan perkembangan ekonomi yang pesat, peran pemerintah dalam mengelola keuangan negara menjadi semakin krusial. Pengelolaan keuangan negara yang efektif dan efisien merupakan kunci utama dalam mewujudkan pembangunan nasional yang berkelanjutan dan merata. Salah satu aspek penting dalam pengelolaan keuangan negara adalah sistem perpajakan, yang menjadi sumber utama pendapatan negara untuk membiayai berbagai program dan kebijakan pemerintah (Pratiwi et al., 2024).

Pajak sebagai kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, memiliki peran vital dalam pembangunan nasional. Sistem perpajakan yang baik tidak hanya mampu mengoptimalkan penerimaan negara, tetapi juga harus mencerminkan asas keadilan, memberikan kepastian hukum, dan memperhatikan aspek kemudahan bagi wajib pajak. Dalam konteks ini, pemerintah Indonesia terus berupaya melakukan reformasi perpajakan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem perpajakan nasional (Sihotang & Hudi, 2023).

Sejalan dengan semangat otonomi daerah yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, pengelolaan keuangan daerah menjadi tanggung jawab pemerintah daerah. Hal ini termasuk pengelolaan pajak daerah yang menjadi salah satu sumber Pendapatan

Asli Daerah (PAD). PAD memiliki peran strategis dalam mewujudkan kemandirian fiskal daerah dan mendukung pelaksanaan pembangunan di tingkat lokal (Prong et al., 2023).

Kabupaten Padang Pariaman, Sumatera Barat, upaya peningkatan PAD menjadi fokus utama pemerintah daerah dalam rangka mewujudkan kemandirian fiskal dan akselerasi pembangunan daerah. Hal ini dapat ditunjukkan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1. PAD Kabupaten Padang Pariaman Tahun 2020-2023

No	Tahun	Pendapatan Asli Daerah		
		Target	Realisasi	%
1	2020	Rp. 112.189.712.837,00	Rp. 106.004.115.199,99	94,49
2	2021	Rp. 122.828.896.489,00	Rp. 127.825.888.604,80	95,18
3	2022	Rp. 125.989.378.436,00	Rp. 126.243.892.462,46	100,20
4	2023	Rp. 154.407.759.462,00	Rp. 149.568.772.256,05	96,87

Sumber: Sub Bidang Pendataan dan Penetapan BPKD (2024)

Berdasarkan Tabel 1 Menunjukkan data PAD Kabupaten Padang Pariaman. Fluktuasi ini mengindikasikan bahwa target PAD tidak selalu realistis atau bahwa strategi pengumpulan PAD tidak sepenuhnya efektif dan konsisten setiap tahun meskipun ada peningkatan signifikan pada tahun 2022 (100,20%) kinerja kembali turun pada tahun 2023. Oleh karena itu, perlunya upaya lebih lanjut untuk mengoptimalkan sumber-sumber PAD, termasuk dari sektor pajak daerah.

Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Padang Pariaman ini meningkat disebabkan adanya sebagian kecil kontribusi dari Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). PBB, yang dikenakan atas kepemilikan, penguasaan, dan pemanfaatan tanah dan bangunan, memiliki basis pajak yang luas dan berpotensi memberikan penerimaan yang stabil bagi pemerintah daerah. Namun demikian,

optimalisasi penerimaan PBB masih menghadapi berbagai tantangan, termasuk dalam hal sistem administrasi dan pemungutan pajak (Wijayanti et al., 2021).

Tabel 2. Realisasi dan target pajak bumi dan bangunan (PBB) Kabupaten Padang Pariaman Tahun 2020-2023

Tahun	Target	Realisasi	%
2020	Rp. 9.000.000.000	Rp. 8.829.891.991	98,11
2021	Rp. 9.600.000.000	Rp. 9.814.777.631	102,24
2022	Rp. 10.100.000.000	Rp. 9.185.703.947	90,95
2023	Rp. 18.000.000.000	Rp. 14.431.339.363	80,17

Sumber: Sub Bidang Pendataan dan Penetapan BPKD (2024)

Berdasarkan Tabel 3 Menunjukkan data PBB Kabupaten Padang Pariaman tahun 2020 realiasasi hampir mencapai target dengan persentase 98,11%. Pada tahun 2021 realisasi melampaui target dengan persentase 102,24%, menunjukan peningkatan kinerja yang signifikan dibanding tahun sebelumnya. Sedangkan, pada tahun 2022 dan 2023 menunjukan tren penurunan persentase realisasi terhadap target, dengan penurunan yang paling tajam pada tahun 2023. Pada tahun 2023 peningkatan target yang cukup besar dibanding tahun sebelumnya mungkin menjadi salah satu faktor realisasi yang tidak mencapai target.

Badan Pengelola Keuangan Daerah (BPKD) bertanggung jawab untuk mengelola administrasi, pemungutan, dan pelaporan PBB di wilayah Kabupaten Padang Pariaman. Dalam upaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemungutan PBB, BPKD terus berupaya mengembangkan sistem pembayaran yang lebih mudah dan aksesibel bagi wajib pajak.

Pembayaran PBB di Kabupaten Padang Pariaman sebelumnya dilakukan melalui beberapa metode konvensional, seperti pembayaran langsung di kantor

pelayanan pajak (dikantor wali nagari) atau melalui bank yang ditunjuk. Namun, metode ini seringkali menghadapi kendala seperti antrian panjang, waktu pelayanan yang terbatas, dan kesulitan akses bagi wajib pajak yang tinggal jauh dari lokasi pembayaran (Sihotang & Hudi, 2023).

Mengatasi kendala tersebut, BPKD Kabupaten Padang Pariaman mulai mengimplementasikan metode pembayaran PBB yang lebih modern dan efisien. Salah satu inovasi yang diterapkan adalah sistem pembayaran melalui *mobile banking* (m-banking). Sistem ini memungkinkan wajib pajak untuk melakukan pembayaran PBB secara online melalui aplikasi perbankan di smartphone mereka.

Implementasi sistem pembayaran PBB melalui m-banking ini diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB. Sistem ini menawarkan kemudahan bagi wajib pajak untuk melakukan pembayaran kapan saja dan di mana saja, tanpa harus menunggu fiskus (wali korong) untuk menagih PBB dan tanpa perlu mengunjungi kantor pelayanan pajak atau bank secara langsung.

Bank Nagari sebagai bank pembangunan daerah Sumatera Barat, menjadi mitra strategis BPKD Kabupaten Padang Pariaman dalam menyediakan layanan m-banking untuk pembayaran PBB. Sistem ini terintegrasi dengan database BPKD, sehingga update status pembayaran dapat dilakukan secara real-time. Proses pembayaran PBB melalui m-banking Bank Nagari ini melibatkan beberapa tahap sederhana. Wajib pajak cukup membuka aplikasi m-banking, memilih menu pembayaran pajak (PBB), memasukkan nomor objek pajak (NOP), memilih tahun pajak dan melakukan konfirmasi pembayaran.

Kabupaten Padang Pariaman sudah menerapkan sistem pembayaran PBB menggunakan m-banking Nagari selama satu tahun terakhir yaitu dimulai dari bulan April 2023.

Tabel 3. Jumlah Wajib Pajak yang Membayarkan Pajak Bumi dan Bangunan Melalui M-Banking dan Metode Konvensional di Kabupaten Padang Pariaman dari 2023-2024

Metode Pembayaran	Jumlah Transaksi
Melalui <i>m-banking</i>	31.646 Transaksi
Metode konvensional	189.674 Transaksi
Total	221.320 Transaksi

Sumber: Sub Bidang Pendataan dan Penetapan BPKD (2024)

Berdasarkan data rekapitulasi di atas dapat diketahui bahwa pembayaran PBB menggunakan m-banking masih sedikit diaplikasikan oleh wajib pajak yaitu hanya sebanyak 31.646 transaksi selama satu tahun pajak. Jika dibandingkan dengan metode konvensional, hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi dalam pembayaran pajak belum sepenuhnya optimal di Kabupaten Padang Pariaman.

Data awal menunjukkan adanya peningkatan jumlah pembayaran PBB melalui m-banking sejak sistem ini diimplementasikan. Namun, masih terdapat kesenjangan antara jumlah wajib pajak yang terdaftar di Kabupaten Padang Pariaman.

Tabel 4. Jumlah Wajib Pajak Pajak Bumi dan Bangunan Per Kecamatan

Wilayah Kecamatan	Jumlah Wajib Pajak
13.05.50 - Batang Anai	43.464
13.05.51 - Lubuk Alung	27.818
13.05.061 - Sintuk Toboh Gadang	5.521
13.05.070 - Nan Sabaris	9.330
13.05.071 - Ulakan Tapakis	8.419
13.05.080 - 2X11 Enam Lingkung	11.065
13.05.082 - 2X11 Kayu Tanam	20.916
13.05.083 - VI Lingkung	16.541
13.05.090 - VII Koto	16.027
13.05.091 – Patamuan	9.893
13.05.092 - Padang Sago	4.807
13.05.101 - V Koto Kampung Dalam	7.527
13.05.102 - V Koto Timur	8.663
13.05.110 - Sungai Limau	22.196
13.05.111 - Batang Gasan	13.105
13.05.120 - Sei Geringging	13.610
13.05.121 - IV Koto Aur Malintang	25.528
Jumlah	264.430

Sumber: Sub Bidang Pendataan dan Penetapan BPKD (2024)

Berdasarkan Tabel 4 Hal ini menunjukkan adanya resistensi atau kendala dalam adopsi teknologi baru oleh masyarakat. Dikarenakan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, keterbatasan akses internet di beberapa wilayah, dan keengganan sebagian masyarakat untuk beralih ke sistem pembayaran digital

Meskipun ada peningkatan dalam pembayaran PBB melalui m-banking, tantangan-tantangan tersebut masih harus diatasi untuk memaksimalkan manfaat sistem ini. Implementasi sistem pembayaran PBB melalui m-banking di BPKD Kabupaten Padang Pariaman menunjukkan adanya potensi yang besar dalam meningkatkan efisiensi pemungutan PBB dan peningkatan pendapatan daerah. Sistem ini juga sejalan dengan program pemerintah pusat dalam mendorong

digitalisasi layanan publik dan mewujudkan *smart city*.

Berdasarkan fenomena tersebut, perlu dilakukan tinjauan mendalam terhadap sistem pembayaran PBB melalui m-banking di BPKD Kabupaten Padang Pariaman. Tinjauan ini penting untuk mengevaluasi efektivitas sistem, mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi, serta merumuskan strategi untuk meningkatkan adopsi sistem dan optimalisasi penerimaan PBB.

Dengan mengangkat judul "Tinjauan Sistem Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Melalui *Mobile Banking (M-Banking)* dan metode konvensional di Badan Pengelola Keuangan Daerah Kabupaten Padang Pariaman", penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai penerapan teknologi dalam administrasi perpajakan di tingkat daerah.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, dapat ditarik rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana Sistem Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Melalui *Mobile Banking (M-Banking)* dan metode konvensional di Badan Pengelola Keuangan Daerah Kabupaten Padang Pariaman?
2. Apa saja kendala yang dihadapi wajib pajak dalam menggunakan layanan m-banking dan metode konvensional untuk pembayaran PBB di kabupaten padang pariaman?
3. Apa saja upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala dihadapi wajib pajak dalam menggunakan layanan m-banking dan layanan konvensional untuk pembayaran PBB di kabupaten padang pariaman?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memahami tinjauan sistem pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan melalui mobile banking (m-banking) di Badan Pengelola Keuangan Daerah Kabupaten Padang Pariaman.

1. Untuk mengetahui Sistem Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Melalui *Mobile Banking (M-Banking)* dan metode konvensional di Badan Pengelola Keuangan Daerah Kabupaten Padang Pariaman.
2. Untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi wajib pajak dalam menggunakan layanan m-banking dan layanan konvensional untuk pembayaran PBB di Kabupaten Padang Pariaman.
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala dihadapi wajib pajak dalam menggunakan layanan m-banking dan layanan konvensional untuk pembayaran PBB di kabupaten padang pariaman

D. Manfaat Penelitian

Adapun hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat kepada beberapa pihak sebagai berikut ini.

1. Bagi Penulis

Penelitian yang telah dilakukan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai tinjauan sistem pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan melalui *mobile banking (m-banking)* di Badan Pengelola Keuangan Daerah Kabupaten Padang Pariaman.

2. Bagi Badan Pengelola Keuangan Daerah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Badan Pengelola Keuangan Daerah Kabupaten Padang Pariaman, sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam memahami dan meningkatkan tinjauan sistem pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan melalui *mobile banking (m-banking)*.

3. Bagi Pembaca

Penulis mengharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat, serta diharapkan untuk menambah pengetahuan para pembaca mengenai tinjauan sistem pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan melalui *mobile banking (m-banking)* di Badan Pengelola Keuangan Daerah Kabupaten Padang Pariaman.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Implementasi sistem pembayaran PBB melalui mobile banking di Kabupaten Padang Pariaman menunjukkan perkembangan positif sejak April 2023, dengan peningkatan transaksi dari 1.045 menjadi 4.234 dalam setahun. Analisis menggunakan teori Diffusion of Innovation (DOI) mengungkapkan bahwa sistem ini memiliki keunggulan relatif dalam hal efisiensi waktu dan fleksibilitas, namun masih menghadapi tantangan dalam aspek kompleksitas dan adaptasi pengguna.
2. Kendala dan tantangan yang dihadapi oleh wajib pajak dalam menggunakan layanan mobile banking untuk pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kabupaten Padang Pariaman mencakup berbagai aspek, mulai dari kurangnya sosialisasi, keterbatasan akses internet, hingga resistensi masyarakat terhadap teknologi baru. Banyak wajib pajak yang belum menerima informasi memadai tentang cara penggunaan dan manfaat mobile banking, sehingga mereka cenderung lebih memilih metode pembayaran konvensional. Terlebih, akses internet yang terbatas di beberapa wilayah memperburuk situasi, terutama di daerah terpencil. Selain itu, faktor usia dan pendidikan mempengaruhi tingkat adopsi, di

mana masyarakat lanjut usia atau yang kurang terbiasa dengan teknologi merasa enggan untuk mencoba mobile banking.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka terdapat beberapa saran yang dapat diterapkan yakni:

1. Pemerintah Daerah perlu meningkatkan sosialisasi dan edukasi digital secara lebih intensif dan melalui berbagai media. Program penyuluhan dan edukasi langsung kepada masyarakat juga perlu dilakukan agar semakin banyak wajib pajak yang mengadopsi m-banking.
2. Bagi Bank Nagari, disarankan untuk memperbaiki stabilitas dan kecepatan aplikasi mobile banking guna meningkatkan kenyamanan pengguna. Selain itu, panduan penggunaan yang lebih komprehensif dan mudah diakses akan sangat membantu.
3. Kolaborasi antara Pemerintah Daerah dan Penyedia Layanan Telekomunikasi juga perlu ditingkatkan untuk memperluas jangkauan internet, terutama di wilayah yang masih minim akses.
4. Penelitian Selanjutnya bisa dilakukan dengan memperluas partisipasi responden dari berbagai kalangan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang penerimaan masyarakat terhadap digitalisasi layanan pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, R., & Wardhana, A. (2023). Pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna mobile banking. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 15(2), 145-160.
- Deddy, T. W., Gianawati, R., Abidin, Z., & Herdi, T. (2018). Aplikasi Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Kasus UPT PD. Gunung Putri Berbasis Android). *JUKOMIKA (Jurnal Ilmu ...)*, 1(1). <https://jurnal.ikhafi.or.id/index.php/jukomika/article/view/32>
- Firmansyah, M., & Putri, D. (2022). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan mobile banking. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 18(3), 278-290.
- Hassan, A., & Ahmad, B. (2021). Digital tax payment adoption in Malaysia: A three-year analysis. *International Journal of Public Administration*, 44(6), 512-527.
- Hermawan, S., & Putri, L. (2023). Hubungan penetrasi smartphone dengan adopsi layanan pembayaran digital. *Jurnal Teknologi Informasi*, 12(1), 45-58.
- Ibrahim, M., & Hassan, R. (2022). The role of system triability in tax payment innovation. *Journal of Innovation Management*, 15(4), 345-360.
- Nugroho, A., Wibowo, S., & Sari, P. (2023). Technology acceptance model in digital tax payment systems. *Information Systems Research Journal*, 25(3), 167-182.
- Pratama, R., Susanto, H., & Wijaya, K. (2023). Security systems in digital tax payments: A comprehensive analysis. *Journal of Information Security*, 14(2), 89-104.
- Pratiwi, M. S., Mala, I. K., Romadhon, B., & Sutantri. (2024). Implementation of JConnect Mobile in Improving Customer Service (Study Bank Jatim Syariah Kediri). *Jurnal At-Tamwil*, 6(1), 45-60. <https://doi.org/https://doi.org/10.33367/at.v6i1.1490> Implementasi
- Prong, F. N., Lambey, R., & Latjandu, L. D. (2023). Analisis Penerapan Sistem dan Prosedur Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Kabupaten Kepulauan Sangihe. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 11(02), 113-120. <https://doi.org/10.35794/emba.v11i02.47919>
- Pujiono, M. (2022). Pembayaran Online PBB: Efek Tingkat Pendidikan, Pemahaman dan Generasi. *Perspektif Akuntansi*, 5(1), 47-74. <http://ejournal.uksw.edu/persi>
- Rahman, S., Abdullah, M., & Putri, R. (2022). Mobile banking adoption for tax payments in Malang: A case study. *Indonesian Journal of Public Administration*, 8(1), 23-38.

- Rahmawati, D., Santoso, B., & Prasetyo, H. (2023). Innovation diffusion in digital tax systems: Evidence from Indonesia. *Journal of Public Sector Management*, 16(4), 412-427.
- Sari, K., & Rahman, T. (2022). Multi-channel socialization in digital payment adoption: A study in Yogyakarta. *Journal of Digital Innovation*, 9(2), 156-171.
- Sihotang, L., & Hudi, I. (2023). Penerapan M-Banking Dalam Meningkatkan Jasa, Layanan Perbankan Di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman. *Jurnal Akuntansi AKTIVA*, 4(2), 106–114. <https://doi.org/10.24127/akuntansi.v4i2.4831>
- Simatupang, E., & Purwanto, A. (2023). Implementasi e-government dalam pelayanan perpajakan. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(1), 67-82.
- Sudarsono, H., & Wijaya, A. (2023). Efektivitas pembayaran pajak digital di era modern. *Jurnal Perpajakan Indonesia*, 7(2), 112-126.
- Wijaya, H., & Putri, S. (2023). Digital infrastructure readiness in West Sumatera: Challenges and opportunities. *Indonesian Journal of Regional Development*, 10(3), 234-249.
- Wijayanti, P. F., Nuraina, E., & Astuti, E. (2021). Analisis Penerapan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (E-PBB P2). *Jurnal Akuntansi Dan Ekonomika*, 11(2), 233–240. <https://doi.org/10.37859/jae.v11i2.2816>
- Wijayanti, S. N., Ninghardjanti, P., & Susantiningrum, S. (2023). Implementasi sistem pembayaran pajak daerah melalui Quick Response Indonesian Standard (QRIS) di BPKPD Kabupaten Kebumen. *JIKAP (Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran)*, 7(3), 253. <https://doi.org/10.20961/jikap.v7i3.63599>
- Yusuf, M., Rahman, A., & Putri, D. (2023). User interface design in tax payment systems: A user experience perspective. *Journal of Information Technology Design*, 12(4), 178-193.
- Zainal, A., & Hasan, M. (2023). Analisis kebijakan digitalisasi pembayaran pajak daerah. *Jurnal Kebijakan Publik*, 9(1), 34-48.