BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perekonomian suatu negara memiliki sumber pembiayaan pembangunan nasional, salah satunya berasal dari pajak. Pajak sendiri memegang peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya dalam pelaksanaan pembangunan, seperti pembangunan fasilitas umum, biaya anggaran kesehatan dan pendidikan serta kegiatan produktif lainnya. Pemungutan pajak diatur dalam Undang-Undang pasal 23 A Tahun 1945 yang berbunyi bahwa pajak serta pungutan lainnya yang bersifat memaksa diperuntukkan bagi kepentingan negara. Pasal ini menekankan bahwa kewajiban membayar pajak sifatnya memaksa (Radjak et al., 2024). Oleh karena itu, dalam menyelenggarakan kegiatan dibidang perpajakan negara memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat untuk meningkatkan kepatuhan dan memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Sebagai salah satu upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak, pemerintah terus berupaya memperbaiki kualitas layanan publik melalui reformasi birokrasi. Pada awalnya, sistem pengelolaan pajak dilakukan secara manual, namun metode ini dinilai kurang efisien di era digitalisasi saat ini. Oleh karena itu, pemerintah menerapkan kebijakan berbasis teknologi informasi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah serta Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2021 tentang Sistem dan Transaksi Elektronik. Kebijakan ini menginstruksikan penerapan sistem layanan online di pemerintahan, termasuk dalam administrasi perpajakan. Pemerintah juga mulai menerapkan sistem pembayaran pajak non tunai guna meningkatkan efektivitas dan transparansi dalam pengelolaan pajak (Tahulending & Palenewen, 2021), yang bertujuan meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan. Di sisi lain, kepatuhan dalam membayar pajak tidak hanya merupakan kewajiban hukum tetapi juga memiliki dimensi moral dan spiritual. Dalam ajaran agama, menaati aturan yang dibuat oleh pemimpin termasuk bentuk ketaatan

kepada otoritas yang sah, selama aturan tersebut tidak bertentangan dengan ajaran agama. Hal ini sebagaimana dijelaskan dalam Surah An-Nisa ayat 59:

يٰٓاَيُّهَا الَّذِيْنَ اٰمَنُوْٓا اَطِيْعُوا اللّٰهَ وَاَطِيْعُوا الرَّسُوْلَ وَاُولِى الْاَمْرِ مِنْكُمْۚ فَاِنْ
تَنَازَعْتُمْ فِيْ شَيْءٍ فَرُدُّوْهُ اِلَى اللّٰهِ وَالرَّسُوْلِ اِنْ كُنْتُمْ تُؤْمِنُوْنَ بِاللّٰهِ وَالْيَوْمِ الْاٰخِرِۗ
ذٰلِكَ خَيْرٌ وَّاَحْسَنُ تَأْوِيْلًا ۝٥٩

Artinya: "*Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (Nya), dan ulil amri di antara kamu. Kemudian jika kamu berlainan pendapat tentang sesuatu, Maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al-Quran) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya" (QS. An-Nisa:59).*

Dalam ayat ini, Allah SWT menjelaskan bahwa setiap kebijakan yang dibuat oleh manusia di muka bumi sebagai khalifah harus berlandaskan nilai-nilai ketaatan dan kepatuhan kepada Allah dan Rasulullah. Jika suatu aturan selaras dengan ketentuan Allah dan Rasulullah, maka aturan tersebut wajib dipatuhi. Sebaliknya, jika aturan atau kebijakan tersebut bertentangan dengan ajaran Allah dan Rasulullah, maka tidak perlu ditaati. Hal ini sangat penting dilakukan, karena kebijakan yang berlandaskan nilai ketaatan dan ketakwaan kepada Allah akan membawa kebaikan serta keberkahan bagi masyarakat secara luas. Salah satu bentuk kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah demi kesejahteraan masyarakat adalah sistem digitalisasi dalam proses pemungutan pembayaran pajak.

Dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-05/PJ/2017 tentang pembayaran pajak secara elektronik, disebutkan bahwa sistem pembayaran pajak dilakukan secara digital untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi pencatatan. Sejalan dengan regulasi terseb2ut, Pemerintah Kabupaten Gorontalo menerbitkan Peraturan Bupati (Perbup) Kabupaten Gorontalo Nomor 30 Tahun 2020 tentang Sistem Online Pajak Daerah. Sebelumnya, proses pembaruan sistem masih mengharuskan wajib pajak untuk datang langsung ke bank. Pada tahun 2023 Pemerintah Kabupaten Gorontalo mengimplementasikan inovasi baru dengan mengintegrasikan teknologi dalam pemungutan pajak daerah. Mekanisme pembayaran pun diperbarui dengan menerapkan metode nontunai melalui sistem Teknologi Pembayaran Nontunai (TERANO) Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Melalui inovasi sistem pembayaran pajak ini diharapkan dapat meningkatkan kemudahan dan mendekatkan layanan kepada wajib pajak. Dengan adanya sistem ini, wajib pajak tidak perlu lagi datang ke Dinas Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Gorontalo untuk melakukan pembayaran pajak, karena pembayaran dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja, baik melalui smartphone maupun koordinator pemungutan pajak di lapangan. TERANO adalah sistem pembayaran nontunai yang menggunakan *QR Code* sebagai metode transaksi. *QRIS* menjadi standar sistem pembayaran digital berbasis *QR Code* yang memungkinkan transaksi dilakukan dengan mudah melalui *M-banking* maupun gerai seperti Alfamart. Dengan sistem ini, proses pembayaran pajak menjadi lebih cepat, efisien, dan transparan sebagai contoh untuk pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Masyarakat dapat mengakses dan melihat jumlah tunggakan pajak yang harus dibayarkan secara otomatis melalui TERANO, cukup dengan menyertakan Nomor Objek Pajak (NOP) yang tertera pada Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT). Untuk dapat menggunakan sistem TERANO tersebut wajib pajak bisa mengakses halaman web: https://terano.pendapatangtlokab.com/pdrd/kabgor.



Gambar 1.1 Tampilan Awal Teknologi Pembayaran Nontunai TERANO
Sumber: Dinas Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Gorontalo, (2025)

Berdasarkan hasil wawancara awal dengan Kepala Bidang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah Di Dinas Badan Pendapatan Kabupaten Gorontalo menyebutkan bahwa tahun 2024, Kecamatan Boliyohuto merupakan salah satu kecamatan yang tingkat kepatuhan pembayaran pajaknya itu tinggi. Tingkat kepatuhan ini terlihat dari jumlah setoran pajak yang terkumpul, di mana Kecamatan Boliyohuto merupakan

daerah dengan masyarakat yang membayar pajak secara tepat waktu, khususnya Desa Sidomulyo Selatan dan Desa Monggolito. Desa Monggolito sendiri mulai menerapkan penyetoran pajak dengan menggunakan TERANO mulai tahun 2024.

Hasil wawancara awal dengan Kepala Desa Monggolito, mengungkapkan besarnya jumlah setoran pajak tidak lepas dari peran aktif para kepala dusun yang menyetorkan pajak mewakili masyarakat wajib pajak, karena hanya segelintir masyarakat yang dapat melakukan penyetoran pajak secara mandiri. Selain itu, adanya sitgma dari masyarakat yang menganggap penggunaan sistem ini sangatlah rumit dan memakan waktu, sehingga wajib pajak enggan menggunakannya. Hal ini disebabkan sebagian besar dari wajib pajak tidak memiliki *mobile banking*. Masyarakat Desa Monggolito juga mengakui bahasannya informasi terkait penggunaan TERANO belum sepenuhnya diketahui bahkan dipahami serta faktor lain yang menjadi penghambat penggunaan TERANO adalah tidak ditunjangnya kelancaran jaringan internet pada saat transaksi penggunan TERANO.

Hal ini juga diperkuat oleh penelitian yang telah dilakukan (Paramean & Rantererung, 2024) yang mengkaji Implementasi Transaksi Nontunai Terhadap Penerimaan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang. Dimana, faktor keterbatasan jaringan internet di desa terpencil serta rendahnya literasi digital masyarakat membuat belum optimalnya penerapan transaksi nontunai. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh (Akbar, 2021) yang mengkaji terkait evaluasi pelayanan pembayaran pajak bumi dan bangunan terhadap pencapaian target pendapatan pajak di Kota Jambi yang hasilnya menunjukkan bahwa inovasi layanan pembayaran pajak bumi dan bangunan dengan menggunakan mobil keliling dan pembayaran di pusat perbelanjaan belum sepenuhnya mencapai target yang ditetapkan.

Berdasarkan temuan dan fenomena yang telah diuraikan di atas, penelitian ini mengacu pada teori implementasi menurut George Edward III, yang mana penelitian ini bertujuan untuk mengkaji lebih lanjut Implementasi Teknologi Pembayaran Nontunai TERANO Dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Di Desa Monggolito.

Berdasarkan permasalahan yang ditemukan di lapangan maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai **"IMPLEMENTASI TEKNOLOGI PEMBAYARAN NONTUNAI TERANO DALAM PEMBAYARAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI DESA MONGGOLITO".**

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dalam peneltian ini berdasarkan uraian latar belakang di atas adalah:

1. Sebagian masyarakat belum mengetahui dan memahami penggunaan sistem teknologi pembayaran nontunai.
2. Stigma masyarakat terkait rumitnya pembayaran pajak secara online.
3. Kendala pada sistem yang disebabkan oleh masalah koneksi jaringan.

1.3 Rumusan Masalah

Dari identifikasi masalah diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimanakah Implementasi Teknologi Pembayaran Nontunai (TERANO) Dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Di Desa Monggolito?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh jawaban atas permasalahan yang dirumuskan yakni untuk mengidentifikasi dan menganalisis Implementasi Teknologi Pembayaran Nontunai (TERANO) Dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Di Desa Monggolito.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan serta bahan literatur yang bermanfaat bagi penelitian selanjutnya. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memperkaya wawasan dan pengetahuan pembaca mengenai Implementasi Teknologi Pembayaran Nontunai (TERANO) Dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Di Desa Monggolito.

1.5.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Universitas Muhammadiyah GorontaloPenelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam Implementasi Teknologi Pembayaran Nontunai (TERANO).

b. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam memahami Implementasi TERANO Pajak Bumi Dan Bangunan serta membantu mengidentifikasi solusi atas kendala yang ada.

c. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi kepada masyarakat bagimana Implementasi TERANO Dalam Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan serta dapat meningkatkan efisiensi, kenyamanan, dan transparansi dalam proses pembayaran pajak.

1.5.3 Manfaat Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat menjadi kajian mengenai Implementasi TERANO Dalam Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan serta diharapkan dapat menambah wawasan peneliti tentang sistem pembayaran pajak berbasis digital dalam pengelolaan pajak daerah. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi studi selanjutnya serta bahan perbandingan untuk penelitian terkait pembayaran pajak bumi dan bangunan.