JAAiS Jurnal Akuntansi dan Audit Syariah
Vol. 6 No. 2 2025

Implementasi Teknologi Pembayaran Nontunai (TERANO) Dalam Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan Di Desa Monggolito

Implementation of Non-cash Payment Technology (TERANO) In Paying Land And Bulding Taxes In Monggolito Village

ABSTRACT

Introduction/Main Objectives: This study aims to identify and analyse how the implementation of noncash payment technology (TERANO) is applied in the payment of Land and Building Tax (PBB) in Monggolito Village using George C. Edward III's policy implementation theory. **Background Problems:** The background of the study is based on obstacles to the implementation of the TERANO system such as low digital literacy, public stigma, and limited facilities and infrastructure. **Novelty:** The novelty of this research lies in the implementation of the TERANO system at the village level using George C. Edward III's policy implementation theory, which includes indicators of communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. **Research Methods:** This research uses a qualitative method with a case study approach. Data collection techniques are carried out through interviews, observations, and documentation involving 7 informants as sources. Data analysis techniques utilise the stages of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. **Finding/Results:** The results of the study show that the implementation of the TERANO system has not been optimal. The four indicators in Edward III's theory of communication, resources, disposition, and bureaucratic structure have not been implemented effectively. The communication indicator is limited to socialization and is not evenly distributed The resource aspect, both human resource readiness and facilities and infrastructure, is still not supportive. The implementer's disposition indicator shows a lack of commitment and limited access to technology, and the bureaucracy indicator shows a lack of understanding of the procedures and flow of using TERANO. **Conclusion:** The implementation of TERANO cashless payment technology in Property and Land Tax using Edward III's theory is not yet running optimally in Monggolito Village due to constraints in communication, resources, disposition, and bureaucracy.

Keywords: *TERANO; Land and Bulding Tax; Implementation*

ARTICLE INFO

Article information:
Received:
Revised:
Accepted:

ISSN:
2775-6270 (P-ISSN)
2775-8443 (E-ISSN)

DOI:

ABSTRAK

Pendahuluan/Tujuan Utama: Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis bagaimana implementasi teknologi pembayaran nontunai (TERANO) dalam

Copyright (c) 2025

pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Desa Monggolito dengan menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edward III. **Latar Belakang Masalah:** Latar belakang penelitian didasari oleh hambatan penerapan sistem TERANO seperti rendahnya literasi digital, stigma masyarakat, dan terbatasnya sarana dan prasarana. **Kebaruan:** Kebaruan penelitian ini terletak pada implementasi sistem TERANO dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan di tingkat desa dengan menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edward III, yang meliputi indikator komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. **Metode Penelitian:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan melibatkan 7 informan sebagai narasumber. Teknik analisis data menggunakan tahap reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. **Temuan/Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan implementasi sistem TERANO belum berjalan optimal. Keempat indikator dalam teori Edward III komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi belum terlaksana secara efektif. Indikator komunikasi terbatas pada sosialisasi dan belum merata. Aspek sumber daya, baik kesiapan sumber daya manusia maupun sarana dan prasarana, masih belum mendukung. Indikator disposisi pelaksana menunjukkan kurangnya komitmen dan keterbatasan akses teknologi, serta indikator birokrasi menunjukkan kurangnya pemahaman prosedur dan alur penggunaan TERANO. **Simpulan:** Implementasi teknologi pembayaran nontunai TERANO dalam Pajak Bumi dan Bangunan dengan menggunakan teori Edward III, pelaksanaannya di Desa Monggolito masih belum berjalan optimal karena terkendala oleh faktor komunikasi, sumber daya, disposisi, dan birokrasi.

Kata kunci: TERANO, Pajak Bumi dan Bangunan, Implementasi

---

*E-mail address: Dwijayanti@dwijayantiskadam7@gmail.com, lukfiahIRadjak@lukfiahradjak@umgo.ac.id, MentariAIyonu@mentari.iyonu@umgo.ac.id

PENDAHULUAN

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 pembuatan infrastruktur umum, biaya anggaran untuk kesehatan dan pendidikan, serta aktivitas 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 di bidang 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 nontunai guna meningkatkan efektivitas dan transparansi dalam pengelolaan pajak Tahulending & Palenewen (2021), yang bertujuan meningkatkan

Copyright (c) 2025

efisiensi administrasi perpajakan.

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 tersebut, Pemerintah Kabupaten Gorontalo menerbitkan Peraturan Bupati Kabupaten Gorontalo Nomor 30 Tahun 2020 tentang Sistem Online Pajak Daerah. 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).

Hasil wawancara awal dengan Kepala Bidang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah Di Kantor 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.

Berdasarkan temuan di lapangan melalui 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

Copyright (c) 2025

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.

TINJAUAN TEORITIS

Konsep Implementasi

Implementasi merupakan suatu kajian mengenai studi kebijakan yang mengarah pada proses pelaksanaan dari suatu kebijakan dalam praktiknya implementasi kebijakan merupakan suatu proses yang begitu kompleks bahkan tidak jarang bermuatan politis dengan adanya intervensi berbagai kepentingan. Menurut Subianto (2020) implementasi suatu kebijakan tidak hanya berkaitan dengan perilaku badan administratif yang bertanggung jawab dalam melaksanakan program serta menumbuhkan ketaatan pada kelompok sasaran, tetapi juga melibatkan jaringan kekuatan politik dan ekonomi. Pada dasarnya implementasi kebijakan adalah upaya untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan melalui program-program agar dapat terpenuhi pelaksanaan kebijakan itu. Hal ini didukung oleh pernyataan Mulyadi (2015), yang mengatakan bahwa implementasi merupakan langkah nyata dalam merealisasikan tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan.

Implementasi merupakan tahap penting dalam proses kebijakan, karena menentukan berhasil atau tidaknya pencapaian tujuan kebijakan. Menurut Agustino (2016), salah satu teori yang sering digunakan adalah teori George C. Edward III. Teori ini menjelaskan bahwa implementasi kebijakan akan berhasil jika dilakukan secara efektif, karena tanpa implementasi, keputusan pembuat kebijakan tidak akan berjalan. Edward juga menegaskan bahwa dalam mengkaji suatu implementsi harus diajukan 2 pokok pertanyaan yakni yang pertama, prasyarat apakah untuk para implementasi penerapan kebijakan, yang kedua, apakah yang menjadi faktor utama dalam keberhasilan implementasi suatu kebijakan. Keunggulan utama penggunaan teori George C. Edward III untuk menyederhanakan fenomena yang rumit menjadi model yang mudah dipahami membantu peneliti memahami secara menyeluruh proses implementasi kebijakan publik. Teori ini menekankan empat aspek utama komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi yang saling berkaitan dan berpengaruh terhadap keberhasilan pelaksanaan kebijakan Huda, (2021).

Dalam konteks penelitian mengenai penerapan teknologi pembayaran nontunai (TERANO), teori ini sangat relevan karena mampu menjelaskan berbagai faktor yang menyebabkan implementasi kebijakan. Melalui penerapan teori ini, peneliti dapat menilai sejauh mana proses digitalisasi sistem pembayaran pajak telah dipahami, diterapkan, dan diterima oleh masyarakat. Edward III mengemukakan empat faktor utama yang memengaruhi keberhasilan implementasi, yaitu:

a. Komunikasi, Informasi kebijakan harus disampaikan dengan jelas kepada pihak pelaksana dan sasaran agar tidak terjadi kesalahan dalam pelaksanaannya.
b. Sumber Daya, Implementasi tidak akan efektif jika kekurangan sumber daya, baik sumber daya manusia seperti kompetensi pelaksana, maupun sumber daya non manusia seperti fasilitas dan dana.

Copyright (c) 2025

c. Disposisi , Yaitu sikap dan komitmen pelaksana kebijakan. Jika pelaksana memiliki sikap positif dan sejalan dengan tujuan kebijakan, maka implementasi akan berjalan baik.
d. Struktur Birokrasi, Organisasi pelaksana harus memiliki struktur dan prosedur yang jelas (SOP). Struktur yang terlalu rumit dapat menghambat pelaksanaan karena lemahnya pengawasan dan banyaknya prosedur yang menyulitkan.

Pajak

Pajak memiliki peran yang sangat penting dalam perekonomian negara sebagai sumber pendapatan untuk membiayai berbagai keperluan publik. Menurut Nandavita (2022), Pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang yang bersifat wajib dan dapat dipaksakan, tanpa adanya jasa timbal balik (kontraprestasi) secara langsung, serta digunakan untuk membiayai pengeluaran umum. Hal ini sejalan dengan pendapat Djajadiningrat dalam Marjuni (2019), yang menyatakan bahwa pajak merupakan kewajiban untuk menyetorkan sebagian harta kepada negara berdasarkan kedudukan atau perbuatan tertentu sesuai peraturan pemerintah. Pajak bersifat wajib dan dapat dipaksakan tanpa mengharapkan imbalan langsung dari negara. Menurut Resmi (2019), pajak adalah kewajiban untuk menyerahkan sebagian kekayaan kepada kas negara akibat suatu keadaan, peristiwa, atau tindakan tertentu yang menimbulkan hak dan kewajiban perpajakan. Pajak bukanlah hukuman, melainkan kewajiban yang diberlakukan secara wajib berdasarkan peraturan pemerintah.

Pajak memiliki peran yang sangat penting sebagai salah satu sumber utama pendapatan yang digunakan untuk membiayai berbagai kebutuhan pembangunan dan penyelenggaraan pemerintahan. Pajak daerah merupakan instrumen fiskal yang diberlakukan oleh pemerintah daerah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mendukung keberlanjutan pembangunan.

Pajak Bumi Dan Bangunan

Pajak bumi dan bangunan merupakan pajak terutang yang timbul dikarenakan pemanfaatan atas permukaan bumi dan atau bangunan. Yang dimaksud atas permukaan bumi dan atau bangunan terdiri dari tanah, air dan laut yang terkandung di suatu negara. Dalam Mulyawansyah et al (2021), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan pajak yang dikenakan pada objek berupa tanah dan bangunan. Besaran pajak ditentukan oleh pemerintah, tanpa keterlibatan langsung dari wajib pajak. Bumi mencakup seluruh permukaan tanah dan perairan, seperti rawa, tambak, dan laut yang berada di wilayah Republik Indonesia. Sementara itu, bangunan adalah struktur yang secara permanen melekat pada tanah atau perairan. Hal ini didukung dengan pernyataan (Furqon, 2021) Bahwa Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan jenis pajak yang sepenuhnya ditetapkan oleh pemerintah, dengan sistem pemungutan *official assessment system*. Pajak ini bersifat kebendaan dalam arti besarnya pajak terutang ditentukan oleh keadaan objek yaitu bumi tanah dan atau bangunan. Di sini keadaan subyek siapa yang membayar tidak ikut menentukan besarnya pajak.

Menurut Sulasdiono (2018) Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan iuran yang dikenakan kepada pemilik, penguasa, penyewa, atau pihak yang memanfaatkan tanah dan bangunan. Bumi mencakup permukaan tanah serta perairan pedalaman dan laut di Indonesia. Sementara itu, bangunan merujuk pada struktur yang dipasang atau ditanam secara permanen di tanah atau perairan, yang berfungsi sebagai tempat tinggal atau kegiatan usaha.

Copyright (c) 2025

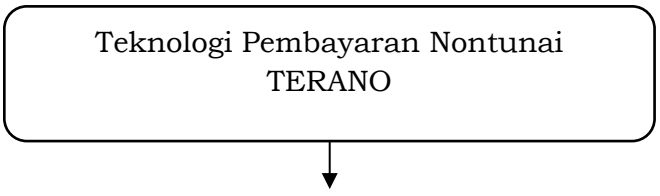
Teknologi Pembayaran Nontunai

Kemajuan teknologi memberikan dampak luas di berbagai bidang, termasuk dalam sistem pembayaran. Inovasi dalam teknologi pembayaran dibutuhkan untuk memungkinkan transaksi menjadi lebih cepat, aman, dan efisien, serta mendukung digitalisasi di sektor keuangan. Pada tahun 2014, Bank Indonesia meresmikan program Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) yang bertujuan untuk mendorong masyarakat beralih dari transaksi tunai ke non tunai. Sejalan dengan inisiatif tersebut, Kementerian Dalam Negeri menerbitkan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 910/1867/SJ tentang Implementasi Transaksi Non Tunai di Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota. Dalam surat edaran tersebut disebutkan bahwa transaksi non tunai merupakan pemindahan sejumlah nilai uang dari satu pihak ke pihak lain menggunakan instrumen seperti alat pembayaran menggunakan kartu (*APMK*), cek, *bilyet giro*, uang elektronik, atau sarana sejenis lainnya Paramean & Rantererung (2024). Transaksi non tunai terdiri atas beberapa kanal pembayaran yang mempermudah proses transaksi tanpa menggunakan uang fisik. Menurut Paramean & Rantererung (2024), kanal pembayaran diartikan sebagai media atau sarana yang digunakan dalam melakukan transaksi keuangan secara elektronik. Kanal ini terdiri dari tiga jenis utama, yaitu:

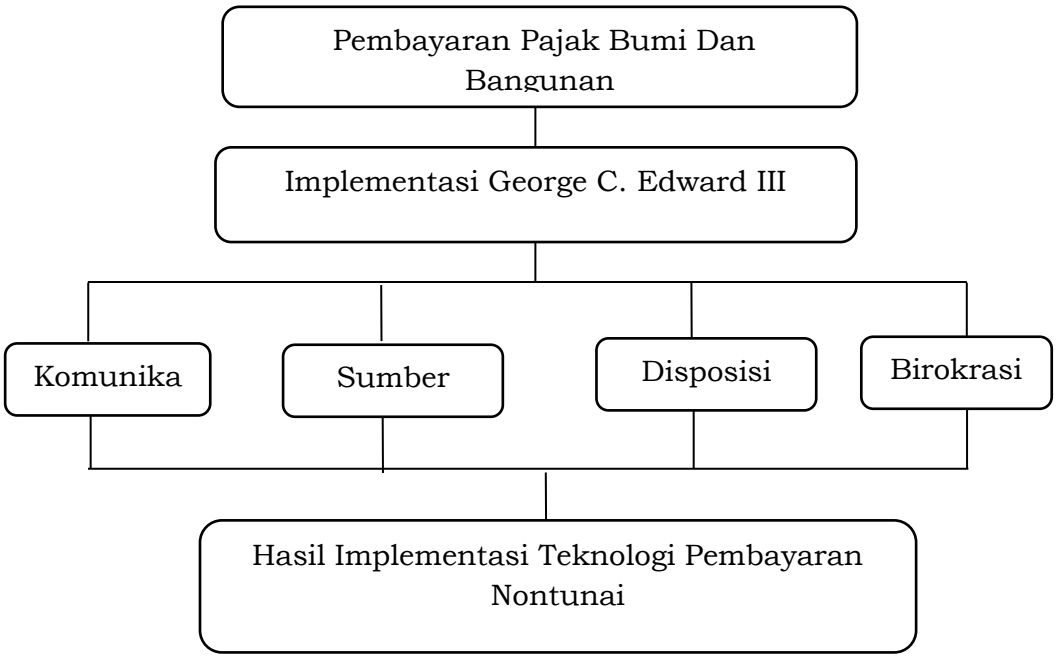
a. *Shared Delivery Channel* seperti: *ATM dan EDC*
b. *Propietary Channel*, seperti: *Mobil Banking* dan *Internet Banking*
c. QR Code

Sistem transaksi pembayaran nontunai merupakan mekanisme transaksi elektronik yang memungkinkan pemindahan sejumlah nilai uang dari satu pihak ke pihak lain guna memenuhi kewajiban dalam suatu aktivitas ekonomi Yudhanti (2018). Secara umum, penggunaan transaksi non tunai dapat meningkatkan transparansi serta akuntabilitas keuangan suatu instansi atau perusahaan. Transaksi non tunai merupakan transaksi keuangan yang dilakukan dengan cara pemindah bukuan atau transfer antar rekening dari satu pihak kepihak lain dengan instrument *e-banking* tanpa menggunakan uang kas Sophian (2023). Teknologi Pembayaran Nontunai TERANO Pajak Daerah & Retribusi Daerah sistem yang dikembangkan untuk memudahkan pembayaran pajak dan retribusi secara digital. Dengan berbagai metode pembayaran nontunai seperti *QRIS* dan gerai alfamart**.** Selain itu, terdapat kolom untuk memasukkan kode pembayaran Nomo Objek Pajak (NOP) atau *ID Billing*, yang memungkinkan pengguna untuk melakukan pengecekan tagihan dan pembayaran secara online.

Kerangka Berpikir



Copyright (c) 2025



Gambar 1. Kerangka Pikir

METODE PENELITIAN

Peneliti ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Menurut Moleong (2016), metode kualitatif merupakan penelitian ilmiah yang bertujuan untuk memahami fenomena dalam konteks sosial secara alami, dengan fokus pada proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dan fenomena yang ingin dibahas. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus, yang melibatkan serangkaian kegiatan ilmiah yang dilakukan secara mendalam, rinci, dan intensif terkait dengan suatu program, peristiwa, atau aktivitas, baik pada tingkat individu, kelompok, institusi, atau organisasi untuk memperoleh pengetahuan mendalam tentang peristiwa tersebut. Biasanya, peristiwa yang dipilih yang selanjutnya disebut kasus adalah hal yang actual (real-life events) yang sedang berlangsung, bukan sesuatu yang sudah berlalu Wahyudi (2020).

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Desa Monggolito, Kecamatan Boliyohuto, Kabupaten Gorontalo, yang merupakan salah satu desa yang menerapkan sistem TERANO dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan. Lokasi penelitian ini dipilih karena Desa Monggolito memiliki tingkat kepatuhan yang cukup tinggi dalam membayar pajak, meskipun masih terdapat beberapa permasalahan di lapangan terkait penerapan sistem TERANO. Adapun wawancara dilakukan dengan melibatkan Kepala Bidang Pajak dan Retribusi Daerah bertanggung jawab dalam mengelola dan mengawasi pelaksanaan kebijakan pembayaran pajak daerah serta memastikan sistem pembayaran pajak, termasuk penerapan teknologi nontunai TERANO. Kepala desa sebagai pengambil kebijakan dan tanggung jawab langsung terhadap implementasi program TERANO di tingkat desa khususnya di Desa Monggolito. Kepala Dusun merupakan pelaksana langsung di lapangan yang berhubungan dengan wajib pajak, membantu masyarakat dalam proses pembayaran, memberikan panduan penggunaan TERANO, serta melaporkan hasil penerimaan pajak. Sementara itu, masyarakat pengguna TERANO (2 orang) dan

Copyright (c) 2025

masyarakat yang belum menggunakan TERANO (2 orang) berperan memberikan pandangan mengenai pelaksanaan sistem pembayaran pajak nontunai. Mereka menyampaikan pengalaman, kendala, serta tanggapan terhadap implementasi TERANO dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Monggolito.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi sesuai dengan metode yang dikemukakan oleh Fiantika et al. (2017). Wawancara dilakukan terhadap pihak-pihak terkait dalam implementasi sistem TERANO, seperti pemerintah daerah, aparatur desa, dan masyarakat sebagai wajib pajak. Analisis data mengacu pada model Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2018), yang meliputi tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk menjamin keabsahan data, dilakukan teknik triangulasi sumber guna mengevaluasi tingkat kepercayaan informasi yang diperoleh melalui berbagai metode, seperti wawancara, dokumen terkait, dan observasi langsung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi teknologi pembayaran nontunai TERANO dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan merupakan bagian penting dari proses digitalisasi pajak di tingkat desa. Untuk memastikan keberhasilan implementasi teknologi TERANO, dapat diukur dengan menggunakan beberapa indikator sebagaimana dikemukakan oleh George C. Edward III yang meliputi: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan birokrasi. Berdasarkan hal tersebut, maka penelitian ini bertujuan agar dapat mengetahui lebih dalam bagaimana proses implementasi sistem pembayaran nontunai TERANO dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan yang diterapkan di Desa Monggolito. Keempat indikator tersebut yang dianggap dapat menjadi faktor penentu keberhasilan implementasi sistem TERANO. Adapun indikator tersebut yaitu:

Komunikasi

Komunikasi adalah keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, dimana yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (target group), sehingga akan mengurangi distorsi dalam pelaksanaan implementasi. Salah satu faktor penting yang memengaruhi keberhasilan pelaksanaan kebijakan menurut George C. Edward III adalah komunikasi. Komunikasi menjadi salah satu indikator utama yang perlu dilakukan untuk mendukung pelaksanaan sistem TERANO di tingkat desa, karena melalui komunikasi akan terjalin hubungan yang baik antara pihak penyelenggara kebijakan dengan wajib pajak di desa, sehingga dapat memberikan dampak positif terhadap penerapan aplikasi sistem TERANO. Untuk mengukur implementasi TERANO di Desa Monggolito yang mana komunikasi diartikan sebagai terkomunikasinya informasi tentang sistem TERANO dari pemerintah kepada wajib pajak.

Pernyataan yang disampaikan oleh Z*:*

> *"Informasi mengenai sistem ini sudah disosialisasikan, namun lebih banyak disampaikan kepada aparatur desa dan pegawai negeri sipil yang memiliki kewajiban membayar pajak. Untuk penggunaan aplikasi oleh wajib pajak masih terbatas karena kurangnya pemahaman, meskipun sosialisasi telah dilakukan melalui aparatur desa, media sosial, dan pelayanan langsung yang datang di kantor".*

Copyright (c) 2025

Sejalan dengan hasil wawancara terhadap informan Z, informan DJ menyatakan:

> *"Sudah ada penyampaian informasi tentang TERANO, namun hanya sebagian kecil. Penggunaan aplikasi TERANO masih sangat terbatas, umumnya hanya dipahami dan digunakan oleh pegawai negeri, sementara masyarakat umum masih memilih pembayaran manual karena belum adanya ketentuan yang mewajibkan. Bahkan, bagi wajib pajak yang sudah menerima informasi, masih ada yang belum memahami penggunaan TERANO".*

Jawaban dari informan Z dan DJ berbeda dengan hasil wawancara terhadap informan SA:

> *"Saya belum pernah menerima sosialisasi atau informasi resmi dari pemerintah mengenai sistem TERANO dan belum paham apa sebenarnya maksud dari sistem TERANO tersebut".*

Terkait indikator komunikasi dalam penyampaian informasi mengenai sistem TERANO pada pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Desa Monggolito, hasil temuan menunjukkan bahwa pemerintah desa belum sepenuhnya responsif dalam mendistribusikan informasi secara merata kepada masyarakat. Sosialisasi yang dilakukan masih terbatas dan kurang intens. Umumnya hanya menjangkau aparatur desa dan pegawai negeri sipil, sementara masyarakat umum belum mendapatkan informasi yang memadai, meskipun beberapa sudah menerima informasi terkait penggunaan sistem ini, namun banyak wajib pajak yang belum memahaminya. Selain itu, belum adanya kewajiban untuk menggunakan aplikasi TERANO menyebabkan rendahnya tingkat pemahaman dan partisipasi masyarakat terhadap kebijakan tersebut. Bahkan, sebagian wajib pajak mengaku belum pernah menerima informasi mengenai sistem TERANO, yang menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara kebijakan sosialisasi dan realita pelaksanaannya di lapangan. Perbedaan persepsi dan minimnya pemahaman dari sebagian wajib pajak menunjukkan bahwa pemerintah belum sepenuhnya optimal dalam menyampaikan kebijakan secara merata. Sosialisasi perlu ditingkatkan dengan berbagai saluran komunikasi yang lebih efektif, serta memastikan adanya pelatihan atau pendampingan bagi masyarakat.

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Akbar (2021) dimana komunikasi yang dilakukan oleh DPRD kota Jambi belum optimal dalam penyebaran informasi keberadaan inovasi layanan kepada masyarakat. Sebagian besar masyarakat masih belum mengetahui keberadaan atau cara penggunaan inovasi pelayanan pajak bumi dan banguan. Kurangnya informasi ini dapat dengan mudah menimbulkan kesalahpahaman, baik kepada objek kebijakan maupun kepada pelaksana dari isi kebijakan. Hal ini juga diperkuat oleh penelitian Sabillah et al (2022) terkait implementasi (OSS), yang menunjukkan bahwa komunikasi menjadi salah satu faktor penghambat utama dalam pelaksanaan kebijakan digital, karena implementasinya juga belum optimal. Penelitian tersebut mengungkapkan bahwa banyak masyarakat masih awam terhadap pemahaman teknologi, dan sosialisasi belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata. Kedua penelitian tersebut menyoroti pentingnya komunikasi yang efektif dalam penyebaran informasi terkait kebijakan. Kelemahan dalam komunikasi dapat menghambat pelaksanaan implementasi. Kurangnya informasi dapat menyebabkan kesalahpahaman yang mempengaruhi kelancaran program.

Sumber daya

Pengimplememtasian suatu kebijakan tidak akan berhasil tanpa didukung oleh sumber daya yang memadai, baik sumber daya manusia maupun sumber daya non

Copyright (c) 2025

manusia. Walaupun isi dan tujuan kebijakan telah dikomunikasikan secara konsisten dan jelas, kekurangan sumber daya dari pihak pelaksana akan menghambat proses implementasi sehingga tidak tercapai sebagaimana yang diharapkan. sumber daya terbagi menjadi dua kategori, yaitu sumber daya manusia seperti kompetensi implementor, non sumber daya manusia dan sumber daya finansial. Dalam pelaksanaan kebijakan, ketersediaan sumber daya yang memadai merupakan faktor utama yang menentukan keberhasilan implementasi. Masyarakat berperan sebagai pelaksana utama yang bertanggung jawab untuk mengimplementasikan kebijakan tersebut. Oleh karena itu, sumber daya dipahami sebagai keseluruhan bentuk kesiapan, baik dari segi kompetensi pelaksana maupun fasilitas penunjang yang mendukung penggunaan sistem TERANO.

Hasil wawancara yang di sampaikan informan SK:

> *"Kesiapan wajib pajak masih menjadi kendala, terutama dari sisi sumber daya manusia, karena banyak yang berusia lanjut dan belum terbiasa menggunakan teknologi. Dari sisi non sumber daya manusia, masih banyak yang belum memiliki dana M-Banking dan belum terbiasa menggunakan handphone Android".*

Sama halnya dengan hasil wawancara dari informan SK, informan UK menjawab:

> *"Sebagai wajib pajak, saya belum siap menggunakan sistem TERANO karena kurang paham teknologi dan belum tahu cara pembayarannya, menurut saya sistem ini sulit. Lebih mudah jika tetap setor lewat kepala dusun. Apalagi mengingat ponsel saya kurang mendukung penggunaan sistem TERANO".*

Pernyataan dari informan SK dan UK berbeda dengan hasil wawancara yang disampaikan oleh informan RR:

> *"Dari segi sumber daya manusia, sudah siap menggunakan aplikasi TERANO, namun masih terdapat kendala dari sisi non sumber daya manusia, seperti jaringan internet yang masih sulit dan sistem yang sering mengalami gangguan".*

Kesiapan masyarakat dalam menggunakan sistem pembayaran pajak digital seperti aplikasi TERANO terkait indikator sumber daya masih menghadapi berbagai hambatan, di mana pada indikator sumber daya dalam mengukur tingkat kesiapan, baik dari aspek kompetensi pelaksana maupun ketersediaan fasilitas penunjang terhadap penggunaan sistem TERANO dalam pembayaran PBB di Desa Monggolito, mengindikasikan bahwa tingkat kesiapan masyarakat masih kurang optimal. Meskipun ada sebagian masyarakat yang sudah siap secara SDM dan mulai memanfaatkan aplikasi TERANO untuk pembayaran PBB, namun sebagian besar wajib pajak juga ada yang belum sepenuhnya siap dalam memanfaatkan sistem digital ini. Aspek sumber daya manusia, hambatan utama adalah usia, wajib pajak yang sudah berusia lanjut dan tingkat pemahaman serta literasi digital teknologi yang masih rendah, sehingga partisipasi dalam penggunaan aplikasi belum dapat dikatakan cukup baik sehingga menyebabkan resistensi terhadap penggunaan aplikasi. Sementara dari sisi non sumber daya manusia, dukungan terhadap penggunaan aplikasi juga dinilai kurang optimal, terutama terbatasnya akses terhadap fasilitas jaringan internet yang kurang stabil, perangkat android yang kurang memadai, serta ketersediaan layanan finansial seperti *mobile banking* dan *Qris*. Selain itu, sistem aplikasi TERANO sendiri masih sering mengalami gangguan teknis yang menghambat kelancaran penggunaannya. Perbedaan tingkat kesiapan dan pemahaman antar individu mengindikasikan bahwa penguasaan terhadap sistem masi terbatas.

Copyright (c) 2025

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Paramean et al (2024) yang menyebutkan bahwa keterbatasan SDM menjadi penyebab tidak optimalnya implementasi transaksi nontunai. Masalah utama termasuk terbatasnya jaringan internet di daerah pelosok dan rendahnya literasi digital masyarakat. Banyak orang yang masih terbiasa dengan transaksi tunai, terutama yang sudah lanjut usia dan kurang paham teknologi. Hal ini berbeda dengan hasil penelitian Wurnongo et al (2019) terkait sumber daya manusia sudah cukup bagus, implementasi pemungutan PBB-P2 justru didukung oleh anggaran, fasilitas, dan pelatihan yang memadai sehingga pelaksanaan dianggap cukup baik. Karena tidak hanya menyangkut kapasitas pelaksana, tetapi juga kesiapan teknologi dan kemampuan dalam melakukan transaksi digital secara mandiri. Kedua penelitian tersebut menekankan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan digital tidak hanya ditentukan oleh kesiapan sumber daya manusia, tetapi juga oleh dukungan infrastruktur, seperti jaringan internet dan literasi digital. Perbedaan hasil temuan menunjukkan bahwa di satu sisi keterbatasan SDM dan teknologi dapat menghambat pelaksanaan transaksi nontunai, sementara di sisi lain, dukungan anggaran, fasilitas, dan pelatihan yang memadai dapat meningkatkan efektivitas pelaksanaan kebijakan.

Disposisi

Indikator disposisi atau kecenderungan pelaksana merupakan faktor ketiga yang sangat berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi kebijakan. Jika pelaksana memiliki sikap positif dan komitmen terhadap kebijakan, serta memahami tujuan dan maknanya, maka besar kemungkinan kebijakan akan dijalankan sesuai harapan pembuat kebijakan. Sebaliknya, jika pelaksana memiliki sikap yang bertentangan dan tidak menunjukkan komitmen, maka pelaksanaan kebijakan akan menghadapi berbagai kendala. Disposisi dalam konteks ini merujuk pada sikap dan komitmen wajib pajak dalam mendukung kebijakan yang diterapkan, khususnya dalam penggunaan aplikasi sistem TERANO. Keberhasilan sistem digital seperti TERANO sangat bergantung pada kesiapan dan dukungan masyarakat sebagai pengguna akhir. Oleh karena itu, untuk mengukur implementasi sistem TERANO di Desa Monggolito, disposisi diartikan sebagai bentuk komitmen wajib pajak terhadap penerapan aplikasi.

Hasil wawancara yang di sampaikan informan SK:

> *"Wajib pajak mendukung komitmen penggunaan sistem TERANO untuk keamanan pembayaran PBB, tapi masih kesulitan karena banyak yang belum paham cara penggunaannya".*

Berbeda dengan hasil wawancara dengan informan SK, informan UK menjawab:

> *"Belum ada komitmen untuk menggunakan sistem TERANO ini, karena saya bukan tidak mau, tapi karena belum terbiasa dan tidak semua orang di desa ini paham teknologi, serta banyak yang HP nya belum mendukung seperti saya ini. Jadi, saya masih lebih nyaman menggunakan cara lama, seperti setor langsung ke kepala dusun".*

Jawaban hasil wawancara dari informan SK berbeda dengan jawaban dari informan UK, sedangkan informan KP mendukung sebagian jawaban dari informan SK. Informan KP menyatakan:

> *"Saya mendukung aplikasi TERANO karena mempermudah pembayaran, cepat, aman, dan langsung keluar bukti lunas. Pembayaran juga tidak lagi dilakukan secara gelondongan".*

Copyright (c) 2025

Mengacu pada indikator disposisi, para informan menyampaikan bahwa beberapa wajib pajak telah memiliki komitmen dalam mendukung pemanfaatan sistem TERANO untuk pembayaran PBB. Meskipun, terdapat sebagian wajib pajak yang sudah menunjukkan dukungan terhadap penggunaan sistem TERANO karena dinilai lebih cepat dan aman, namun masih banyak wajib pajak yang belum memiliki komitmen penuh terhadap sistem ini. Faktor utama yang memengaruhi rendahnya komitmen tersebut adalah keterbatasan pemahaman terhadap teknologi digital dan keterbatasan akses teknologi dimana masyarakat tidak memiliki al at bantu atau perangkat pendukung seperti smartphone sehingga tidak dapat mengakses aplikasi. Beberapa wajib pajak masih lebih nyaman menggunakan metode pembayaran manual melalui kepala dusun karena belum terbiasa dengan sistem digital. Selain itu, faktor usia dan ketidakterbiasaan terhadap aplikasi turut memperkuat kecenderungan untuk tetap menggunakan cara konvensional. Sehingga perlu diperlukan upaya sosialisasi yang intensif dan pelatihan sederhana yang dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat agar mereka lebih terbiasa dalam menggunakan sistem digital. Selain itu, diperlukan juga penyediaan fasilitas akses yang memadai bagi masyarakat yang tidak memiliki akses teknologi.

Hal ini diperkuat oleh penelitian Safarudin & Sukamto (2023) yang menggunakan pendekatan kuantitatif yang menyoroti mengenai disposisi masyarakat, dengan hasil menunjukkan bahwa masyarakat mendukung penggunaan sistem online untuk pembayaran pajak bumi dan bangunan, namun belum semuanya menggunakannya secara aktif, yang menjadi salah satu penyebab tidak optimalnya pemanfaatan sistem tersebut. Hanya 36% responden yang telah mengunduh aplikasi Tangerang Live, sedangkan 64% belum menggunakannya. Selain itu, dari total pengguna layanan PBB pada tahun 2023 hingga Juni, hanya sekitar 6,9% yang menggunakan layanan online, sementara sisanya masih memilih cara offline. Temuan serupa juga diungkapkan oleh Wulan (2020), yang menyatakan bahwa disposisi atau sikap pelaksana dalam implementasi kebijakan belum berjalan secara optimal. Meskipun pelaksana menunjukkan komitmen awal yang cukup baik seperti komitmen dan senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik terhadap wajib pajak. Namun dalam praktiknya masih terdapat berbagai keluhan yang menunjukkan adanya kompleksitas permasalahan dan kendala yang dihadapi. Kedua penelitian tersebut menekankan bahwa sikap dan keterlibatan baik dari pengguna maupun pelaksana sangat berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi kebijakan digital. Meskipun ada dukungan awal, pemanfaatan sistem masih rendah karena belum semua pengguna aktif dan masih ada kendala dalam pelaksanaannya. Hal ini mengindikasikan bahwa keberhasilan kebijakan tidak hanya bergantung pada ketersediaan sistem, tetapi juga pada kesiapan dan sikap pelaksana.

Birokrasi

Struktur birokrasi atau struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan merupakan salah satu variabel penting yang turut menentukan efektivitas implementasi kebijakan. Struktur ini mencakup pembagian tugas, alur koordinasi, serta mekanisme kerja formal seperti *Standard Operating Procedure* (SOP). Apabila struktur organisasi dirancang dengan baik efisien, jelas, dan mendukung proses pelaksanaan maka pelaksanaan kebijakan cenderung berjalan lebih efektif. Sebaliknya, struktur organisasi yang terlalu panjang dapat menimbulkan persoalan pengawasan, memperlambat arus informasi, serta menimbulkan *red tape* atau prosedur administratif yang rumit dan berbelit-belit.

Copyright (c) 2025

Indikator birokrasi menjadi indikator penting karena berkaitan dengan tata aturan atau SOP yang menjadi acuan dalam pelaksanaannya. Untuk mengetahui keberhasilan implementasi sistem TERANO di Desa Monggolito, indikator birokrasi dapat diartikan sebagai prosedur dan alur penggunaan aplikasi sistem TERANO yang mendukung penerapan aplikasi tersebut. Dalam hal ini, implementor berperan penting dalam memastikan bahwa prosedur penggunaan aplikasi TERANO berjalan lancar dan sesuai dengan SOP yang ada.

Pernyataan yang disampaikan oleh Z*:*

"Prosedur dan alur pembayaran PBB sudah dibuat sederhana dan mudah diakses melalui web, cukup dengan memasukkan NOP di aplikasi, wajib pajak dapat langsung melakukan pembayaran. Secara prosedur sudah disampaikan. *Menurut kami sudah cukup mudah di pahami. Meskipun kami juga menyadari bahwa literasi digital masyarakat di beberapa desa masih menjadi tantangan. Pemahaman wajib pajak sebagian sudah paham, sementara yang lainnya masih belum sepenuhnya mengerti tahap-tahapnya".*

Pernyataan yang disampaikan oleh informan Z berbeda dengan pernyataan informan UK:

"Alur Penggunaan sistem TERANO masih membingungkan, terutama bagi saya yang kurang mengerti teknologi. Saat prosedur dijelaskan, saya diarahkan untuk mengakses melalui Google mencari TERANO. Hal tersebut justru membuat saya semakin binggung. Prosesnya terasa rumit, alur penggunaan aplikasi ini masih sulit untuk dipahami".

Tanggapan dari informan SA berbeda dengan pandangan informan Z dan mendukung sebagian jawaban dari informan UK:

"Saya belum pernah menggunakan aplikasi tersebut karena belum tahu caranya. Alurnya terasa rumit, belum ada prosedur penggunaan yang diberikan oleh pemerintah".

Merujuk pada keterangan para informan, prosedur dan alur pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) melalui TERANO telah dirancang agar sederhana dan mudah diakses, terutama dengan memanfaatkan teknologi digital. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan perbedaan pemahaman dikalangan masyarakat. Pemahaman prosedur penggunaan sistem TERANO untuk pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Desa Monggolito, menunjukkan bahwa pemahaman masyarakat terhadap prosedur yang telah disediakan masih kurang optimal. Meskipun prosedur penggunaan aplikasi telah dibuat sederhana dan dapat diakses melalui web, kenyataannya sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam memahami dan mengikuti alur penggunaan sistem tersebut. Hal ini disebabkan oleh kurangnya prosedur yang di sampaikan dari pemerintah serta keterbatasan literasi digital dikalangan masyarakat. Sebagian wajib pajak merasa alur penggunaan aplikasi membingungkan dan ada juga yang belum mendapat penjelasan terkait penggunaan sistem TERANO, sehingga memilih untuk tidak menggunakan sistem tersebut. Dengan demikian, dari sisi prosedural, pelaksanaan birokrasi digital belum berjalan secara efektif. Pemerintah perlu menyederhanakan prosedur layanan dan memastikan alur penggunaan sistem TERANO mudah dipahami oleh semua lapisan masyarakat.

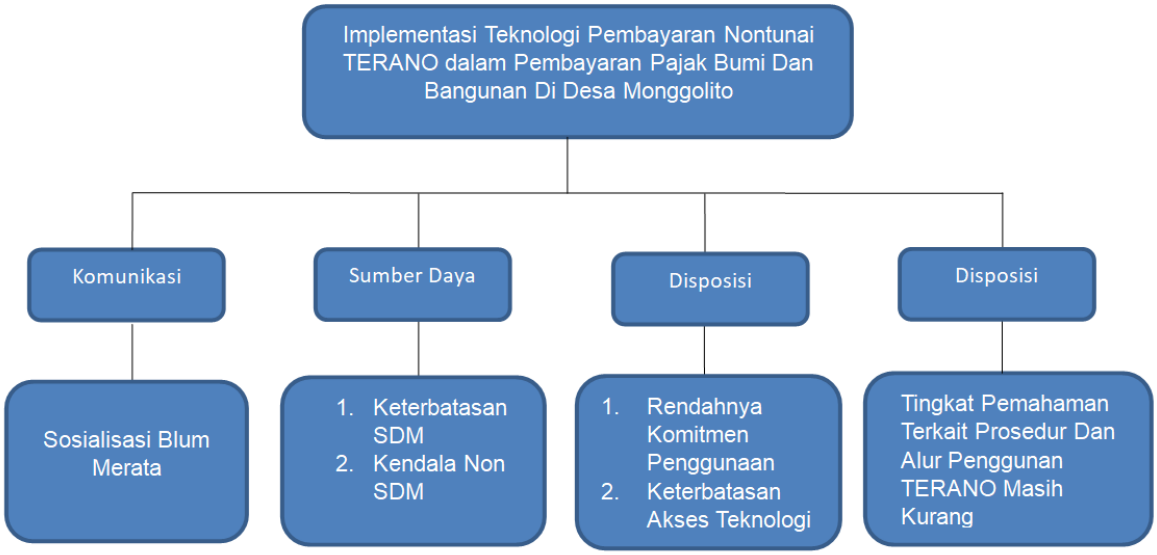
Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Dunggio et al (2025), yang mengatakan struktur birokrasi diidentifikasi sebagai salah satu hambatan utama dalam pelaksanaan kebijakan, di mana prosedur administrasi yang panjang dan

Copyright (c) 2025

sistem koordinasi antarinstansi yang tidak efisien memperlambat proses pemungutan pajak. Temuan ini berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Febrianti & Prabawati (2023) yang menyatakan bahwa pada indikator struktur birokrasi, implementasi telah berjalan dengan baik. SOP telah disusun dan dijalankan secara konsisten, serta pembagian kewenangan antara operator layanan dan kepala seksi pemerintahan dilaksanakan secara jelas berdasarkan Surat Perintah Tugas yang ditetapkan. Kedua penelitian tersebut menekankan bahwa struktur birokrasi yang jelas sangat berpengaruh terhadap kelancaran pelaksanaan kebijakan. Di satu sisi, birokrasi yang rumit dan koordinasi yang lemah dapat menjadi hambatan utama, sementara di sisi lain, penerapan SOP yang konsisten dan pembagian tugas yang jelas dapat mendukung implementasi kebijakan dengan baik. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelaksanaan program sangat bergantung pada efektivitas pengelolaan struktur birokrasi.

Berdasarkan uraian penjelasan yang telah disampaikan sebelumnya, maka disajikan penyajian data hasil penelitian sebagai berikut untuk memberikan gambaran yang lebih sistematis dan terstruktur mengenai temuan yang diperoleh dengan indikator dari Edward III:

Gambar 1. Penyajian Data Identifikasi Hasil Interview



SIMPULAN

Berdasarkan hasil temuan maka dapat disimpulkan bahwa Implementasi Teknologi Pembayaran Nontunai TERANO Dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Monggolito masih menghadapi berbagai hambatan di lapangan dan belum berjalan secara optimal. Peneliti menganalisis implementasi ini dengan menggunakan kerangka teori George C. Edward III, yang mencakup empat indikator utama, pada indikator komunikasi menunjukkan bahwa sosialisasi mengenai penggunaan sistem TERANO dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan belum berjalan secara optimal dan merata. Sebagian besar masyarakat belum memahami cara penggunaan sistem ini. Indikator sumber daya, baik sumber daya manusia

Copyright (c) 2025

maupun non sumber daya dalam mendukung penerapan TERANO juga belum optimal. Sebagian besar masyarakat Desa Monggolito masih belum terbiasa menggunakan teknologi nontunai karena kurangnya pemahaman teknologi dan literasi digital. Selain itu, faktor non sumber daya seperti keterbatasan infrastruktur jaringan dan akses internet menjadi kendala utama dalam penggunaan aplikasi TERANO.

Selanjutnya indikator disposisi atau sikap para pelaksana kebijakan menunjukkan, bahwa meskipun terdapat sebagian wajib pajak yang sudah menunjukkan komitmen terhadap penggunaan sistem TERANO untuk menerapkan sistem TERANO, namun masih banyak wajib pajak yang komitmennya rendah dan belum optimal. Adapun faktor yang menyebabkan rendahnya komitmen tersebut adalah keterbatasan pemahaman terhadap teknologi digital dan keterbatasan akses teknologi. Selain itu, indikator birokrasi dalam implementasi TERANO masih belum optimal, karena sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam memahami dan mengikuti alur penggunaan sistem tersebut, meskipun prosedur penggunaan aplikasi telah dibuat sederhana.

Saran kepada pihak-pihak terkait untuk mendukung optimalisasi penggunaan sistem TERANO. Berdasarkan hasil penelitian yang dianalisis menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edward III, disarankan agar pembuat kebijakan dan pemerintah desa dapat bekerja sama dalam meningkatkan penerapan sistem TERANO. Dari aspek komunikasi, perlu dilakukan sosialisasi yang lebih luas dan merata agar informasi mengenai penggunaan TERANO dapat dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat, bukan hanya aparatur desa atau pegawai negeri. Dari aspek sumber daya, pemerintah perlu memperkuat kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan teknologi dan memastikan dukungan sarana prasarana seperti jaringan internet serta perangkat digital yang memadai. Dari aspek disposisi, perlu ditumbuhkan komitmen dan sikap positif masyarakat terhadap sistem pembayaran nontunai melalui pembinaan dan pendampingan berkelanjutan. Sedangkan dari aspek struktur birokrasi, pemerintah perlu menyederhanakan prosedur penggunaan aplikasi serta menetapkan standar operasional (SOP) yang jelas dan mudah dipahami, sehingga implementasi kebijakan TERANO dapat berjalan lebih efektif dan optimal di Desa Monggolito.

DAFTAR PUSTAKA

Agustino, L. (2016). *Dasar-dasar kebijakan publik (Edisi Revisi)*. Bandung: Alfabeta

Akbar, S. (2021). Evaluasi Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Terhadap Pencapaian Target Pendapatan Pajak di Kota Jambi. Tanah Pilih, 1(1)

Dunggio, R., Sihira, S., & Baharuddin, A. (2025).). Implementasi Kebijakan Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Di Desa Kokobuka Kecamatan Tiloan Kabupaten Buol. Innovative: *Journal Of Social Science Research*, 5(1), 5820-5827

Febrianti, O. D., & Prabawati, I. (2023). Implementasi Kebijakan Sedudo (Sistem Elektronik Terpadu Desa Online) Di Kantor Desa Sekarputih, Kecamatan Bagor, Kabupaten Nganjuk. Publika, 1435-1446

Furqon, I. K. (2021). Analisis Efektivitas Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Sektor Perdesaan Dan Perkotaan (Pbb-P2) Di Kabupaten Pajak Bumi Dan Pemalang. *Jurnal Aktiva: Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 3(2), 62-75

Huda, M. F. (2021). Implementasi penanganan perkara perdata secara e-litigasi pada Pengadilan Negeri Bangil tinjauan teori implementasi kebijakan George C

Copyright (c) 2025

Edward III (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).

Marjuni, M., Madani, M., & Rahim, S. (2019). Efektivitas Pengelolaan Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Perkotaan (Pbb-P2) Di Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Bone. Kolaborasi: *Jurnal Administrasi Publik*, 5(2), 192-208

Moleong, L.J. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Rosdakarya

Mulyadi, 2015, *Implementasi Organisasi*, Yogyakarta, Gadjah Mada Univercity Press

Mulyawansyah, T., Heriwibowo, D., & Fietroh, M. N. (2022). Peningkatan Pelayanan Kepada Wajib Pajak: Inovasi Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (Pbb-P2) Berbasis Daring. *In Prosiding Seminar Nasional Manajemen Inovasi* (Vol. 4, No. 001, August, Pp. 184-202)

Nandavita, A. Y. (2022). *Perpajakan*. Malang: CV. PT Literasi Nusantara Abadi

Paramean, E. F., Jaya, A., & Rantererung, C. (2024). Implementasi Transaksi Non Tunai Terhadap Penerimaan Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang. *Yos Soedarso Economic Journal* (Yej), 6(2), 102-112

Radjak, L. I., Lantowa, F. D., & Ilham, M. (2024). Pengaruh Pelaksanaan Self Assessment System Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Penerimaan Pajak Restoran Di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Gorontalo. *JSAP: Journal Syariah and Accounting Public*, 7(1), 16-29

Resmi, Siti. 2019. *Perpajakan Teori & Kasus*. 11th Ed. Jakarta: Salemba Empat

Sabillah, A. R. P., Handoko, R., & Widodo, J. (2022, August). Implementasi Online Single Submission (Oss) Dalam Meningkatkan Kualitas Perizinan (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan). In Seminar Nasional Hasil Skripsi (Vol. 1, No. 01, pp. 166-170)

Safarudin, A., & Sukamto, M. D. (2023). Pengaruh Pelayanan Online Terhadap Kemudahan Wajib Pajak Membayar Pbb Di Kota Tangerang. *Bussman Journal: Indonesian Journal of Business and Management*, 3(3), 1082-1096

Sophian, S. (2023). Sistem Informasi Pengolahan Data Pasien Di Puskesmas. *Jeecom Journal of Electrical Engineering and Computer*,5(1)

Subianto, A. (2020). Kebijakan Publik Tinjauan Perencanaan Implementasi Dan Evaluasi. *In Brilliant An Imprint Of Mic Publishing Copyright*. Brilliant Pt Menuju Insan Cemerlang.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sulasdiono, A. (2018). Kebijakan Pengalihan Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (PBB-P2) Sebagai Pajak Daerah. Jakarta Selatan: Indocamp.

Tahulending, R. F., & Palenewen, J. M. (2021). Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kelurahan Girian Permai. *Jurnal Syntax Fusion*, 1(04), 1–15

Wahyudi, M. (2020). Implementasi Perpres Nomor 87 Tahun 2017 Tentang Nilai-Nilai Pendidikan Karakter Di SMPN 4 Kediri (Doctoral dissertation, IAIN Kediri).

Wulan, R. S. (2020). Implementasi Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (Pbb-P2) Di Dinas Pendapatan Dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya. Publika, 3(4)

Wurnongo, W., Dewi, A., & Ariyani, E. (2019). Implementasi Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (Pbb-P2) Dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (Pad) Di Kabupaten Barito Kuala. *Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan*, 1(1)

Yudhanti, A. L. (2018). Penerapan Sistem Transaksi Non Tunai Terhadap Akuntabilitas Kinerja Manajerial. *Baj: Behavioral Accounting Journal*, 1(2), 132-1

 Copyright (c) 2025

Copyright (c) 2025