

# Efektivitas JConnect SiPandai untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan dalam Pembayaran Pajak di BUMDes Tri Karya Agung di Desa Kebonagung

**Adelia Annisa Rahmania Azzahra**

**222020100195**

Dosen Pembimbing:

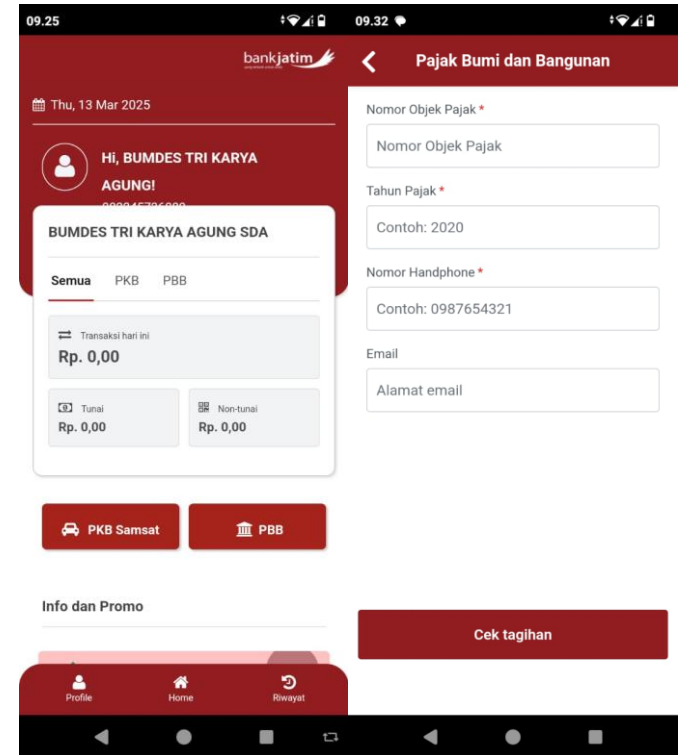
**Ilmi Usrotin Choiriyah, M.AP**

Administrasi Publik

2026

# LATAR BELAKANG

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang berperan penting dalam pembiayaan pembangunan nasional. Dalam desentralisasi fiskal, pajak daerah turut meningkatkan PAD dan mengurangi ketergantungan pada pusat. Namun, kepatuhan pajak masih menjadi tantangan. Karena itu, pemerintah mendorong modernisasi sistem perpajakan melalui inovasi digital seperti mobile banking, e-wallet, dan aplikasi pembayaran online, yang didukung oleh dasar hukum Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2011.



Salah satu terobosan untuk mendukung modernisasi sistem pembayaran pajak adalah Jconnect SiPandai, aplikasi layanan digital dari Bank Jatim yang dilengkapi fitur JConnect SiPandai untuk agen dan mitra di tingkat desa.

# KONDISI EKSISTING

- Aplikasi JConnect Sipandai sebagai pembayaran Pajak PKB dan PBB.
- Pembayaran pajak ini dilakukan di BUMDes Tri Karya Agung letak nya di Desa Kebonagung, dengan Admin pembayaran pajak ini dikenakan Rp 2.000 per transaksi.



- Akan tetapi, banyak keluhan dari masyarakat maupun pihak layanan BUMDes yang menangani pada aplikasi tersebut. Dari pembayaran tidak muncul tagihan, aplikasi tidak bisa di akses melalui PC (Laptop/Komputer), keterbatasan signal dikarenakan sarana dan prasarana kurang memadai.

# DATA EMPIRIS

Tabel 1. Jumlah Transaksi Berhasil dan Gagal di BUMDes Kebonagung (2023-2025)

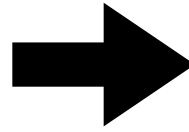
| Tahun | Transaksi Berhasil | Transaksi Gagal |
|-------|--------------------|-----------------|
| 2023  | 288                | 48              |
| 2024  | 276                | 42              |
| 2025  | 294                | 59              |

Sumber. Diolah Peneliti 2025

Berdasarkan Tabel 1, terlihat bahwa jumlah transaksi berhasil selalu lebih tinggi dibandingkan transaksi gagal. Namun, kinerja layanan menunjukkan fluktuasi; transaksi berhasil sempat menurun pada 2024 sebelum kembali meningkat pada 2025, sedangkan transaksi gagal mengalami peningkatan hingga 59 transaksi pada 2025. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun BUMDes Kebonagung berperan signifikan dalam memfasilitasi pembayaran masyarakat, efektivitas layanannya belum sepenuhnya stabil.

# GAP MASALAH

Kondisi Ideal:  
Tujuan Jconnect SiPandai tercapai



Kenyataannya:  
Tidak muncul tagihan  
pembayaran Pajak PKB

Penyebab gagal nya pembayaran:

1. Proses Pembayaran selalu gagal ketika pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di ketik tagihan atas nama yang bersangkutan, tetapi tidak muncul tagihan nya.
2. Kendala di Aplikasi juga kurang memadai, dikarenakan tidak bisa akses di PC (Komputer/laptop), sehingga lemot menghambat proses pembayaran. Hanya bisa login melalui handphone.

# PENELITIAN TERDAHULU

Penelitian oleh Alvino Dwiky Atmaja dkk. (2017) menunjukkan bahwa meskipun aplikasi JConnect Mobile secara teknis berjalan baik, kualitas layanan masih menjadi aspek yang perlu diperbaiki. Fitur bantuan dan pesan jarang digunakan oleh pengguna, sehingga mempengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas layanan. Hasil ini menekankan perlunya peningkatan layanan untuk mendukung pengalaman dan kepuasan nasabah secara menyeluruh.

Penelitian Putri Dwi Endah Muliyanita (2024) di Bank Jatim Syariah Kota Kediri menemukan bahwa JConnect SiPandai mampu meningkatkan pelayanan nasabah dan memperluas jaringan bank, baik bagi nasabah maupun non-nasabah. Aplikasi ini mudah digunakan oleh agen, memiliki sistem keamanan yang baik, dan fitur layanan yang sesuai kebutuhan konsumen. Kemudahan penggunaan dan kesesuaian fitur menjadi faktor utama yang mendorong penggunaan aplikasi secara aktif dan meningkatkan kepuasan nasabah.

# METODE PENELITIAN



## Jenis Penelitian

Deskriptif  
Kualitatif



## Lokasi Penelitian

Desa Kebonagung  
Kec. Sukodono



## Teknik Pengumpulan Data

Wawancara, Observasi,  
Dokumentasi



## Sumber Data

- Primer
- Sekunder



## Teknik Penentuan Informan

Purposive  
Sampling



## Informan

Direktur, Bendahara,  
Sekretaris, Masyarakat



## Teknik Analisis Data

Pengumpulan data, Reduksi data,  
Penyajian data, Penarikan kesimpulan  
(Miles & Huberman)

# HASIL DAN PEMBAHASAN

## 1. Teori DeLone and McLean. Indikator Kualitas Sistem

- Kualitas sistem pada aplikasi JConnect SiPandai membantu pelayanan pembayaran pajak di BUMDes Tri Karya Agung Desa Kebonagung. Penggunaan aplikasi mudah dipahami oleh petugas BUMDes dan layanan yang tersedia sudah cukup jelas sehingga mempermudah proses transaksi pembayaran pajak PKB dan PBB.
- Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala teknis seperti kesulitan login saat jam sibuk, respon aplikasi yang lambat, serta transaksi yang tertunda. Selain itu, aplikasi belum terintegrasi langsung dengan pihak eksternal dan hanya dapat diakses melalui smartphone. Kondisi tersebut menyebabkan proses pelayanan belum berjalan secara optimal dan sebagian masyarakat memilih menggunakan alternatif pembayaran lain ketika aplikasi mengalami gangguan.





# HASIL DAN PEMBAHASAN

## 2. Teori DeLone and McLean. Indikator Kualitas Informasi

- Kualitas informasi pada aplikasi JConnect SiPandai menunjukkan bahwa informasi yang disajikan bersifat akurat, relevan, dan real-time. Aplikasi menampilkan rincian transaksi, status pembayaran, data tagihan, saldo, serta riwayat transaksi yang dapat diakses langsung oleh pengguna. Informasi pada setiap fitur juga disajikan dengan bahasa yang sederhana sehingga memudahkan petugas BUMDes maupun masyarakat dalam memahami prosedur pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Selain itu, bukti pembayaran langsung muncul secara otomatis setelah transaksi berhasil dilakukan sehingga pengguna dapat mengetahui bahwa transaksi telah tercatat dengan valid.
- Dari sisi ketepatan waktu, pembaruan informasi pada aplikasi berlangsung secara cepat sehingga membantu proses pelayanan menjadi lebih efisien dan mengurangi kebutuhan pengecekan manual. Penyajian informasi yang jelas dan mudah dipahami mendukung kemudahan masyarakat dalam menggunakan layanan pembayaran pajak digital. Namun, evaluasi dan pembaruan sistem tetap diperlukan agar kualitas informasi pada aplikasi dapat terus menyesuaikan kebutuhan pengguna serta perkembangan layanan digital.

# HASIL DAN PEMBAHASAN

09:53

Bukti Transaksi

bankjatim

No Ref

JMB316763340

Tanggal

06-Jul-2025 09:52

Transaksi

Pembayaran Pajak PBB

NOP

351507000600101490

Nama

PARKAN

Kelurahan

KENDALPECABEAN

Kode KP

0000

Tunggakan

0

Tahun

2025

Tagihan

55,472

Pokok

55,472

Denda

0

Kode Pengesahan

2025070609495324

Total Tagihan

55,472

Biaya admin

0

Total Pembayaran

55,472

Status

Sukses

Terima Kasih telah Menggunakan  
Mobile Banking Bank Jatim

HOME

LOGOUT

BUKTI PEMBAYARAN  
PBB SIDOARJO

Informasi PBB

Billir

: PBB

Tanggal

: 09 Oct 24 10:20

Nomor Objek Pajak

: 351510000201201040

Nama Wajib Pajak

: SAMIAN

Kelurahan

: KEBONAGUNG

Kode KP

: 0000

Kode Institusi

: 17439

No. HP

: 085103676318

Email

: 5

Jumlah Tunggakan

: 0

Kode Pengesahan

: 2024100910152420

Detail Pembayaran

Tahun Pajak

: 2017

Pokok Pajak

: Rp. 109.539,00

Denda

: Rp. 52.579,00

Tahun Pajak

: 2018

Pokok Pajak

: Rp. 180.902,00

Denda

: Rp. 86.833,00

Tahun Pajak

: 2021

Pokok Pajak

: Rp. 237.993,00

Denda

: Rp. 114.237,00

Tahun Pajak

: 2022

Pokok Pajak

: Rp. 237.993,00

Denda

: Rp. 114.237,00

Tahun Pajak

: 2023

Pokok Pajak

: Rp. 237.993,00

Denda

: Rp. 61.879,00

Tahun Pajak

: 2024

Pokok Pajak

: Rp. 226.660,00

Denda

: Rp. 2.267,00

Total Tagihan

: Rp. 1.663.112,00

Biaya Admin

: Rp. 2.500,00

Total Pembayaran

: Rp. 1.665.612,00

Metode Pembayaran

: TUNAI / CASH

BANK JATIM MENYATAKAN SLIP PEMBAYARAN INI  
SEBAGAI BUKTI BAYAR YANG SAH

bankjatim

Layanan Konsumen  
Call Center Bank Jatim 14044

agenjatim

BUKTI TRANSAKSI  
PEMBAYARAN PBB SIDOARJO

Informasi PBB

No. Referensi

Tanggal

05 Jun 25 11:13

Nomor Objek Pajak

351510000200301650

Nama Wajib Pajak

NIDJEMI

Kelurahan

KEBONAGUNG

Kode KP

0000

Kode Institusi

17439

No. Handphone

082245736889

Email

Jumlah Tunggakan

0

Kode Pengesahan

2025060511130229

Status

Sukses

Detail Pembayaran

Total Tagihan

Rp. 154.585,00

Biaya Admin

Rp. 2.500,00

Total Pembayaran

Rp. 157.085,00

Metode Pembayaran

TUNAI / CASH

BANK JATIM MENYATAKAN SLIP PEMBAYARAN INI  
SEBAGAI BUKTI BAYAR YANG SAH

bankjatim

Layanan Konsumen  
Call Center Bank Jatim 14044

Bukti pembayaran pada aplikasi JConnect SiPandai juga menunjukkan bahwa informasi yang diberikan tersusun secara lengkap dan rinci, mulai dari nomor referensi, nama wajib pajak, tanggal transaksi, status pembayaran, hingga total pembayaran. Informasi tersebut ditampilkan secara langsung setelah transaksi berhasil dilakukan sehingga memudahkan pengguna dalam melakukan verifikasi pembayaran pajak. Selain itu, adanya status “sukses” dan kode pengesahan pada bukti transaksi memberikan kepastian bahwa pembayaran telah tercatat secara sah dan valid pada sistem.

# HASIL DAN PEMBAHASAN

## 3. Teori DeLone and McLean. Indikator Kepuasan Pengguna

- Kepuasan pengguna pada aplikasi JConnect SiPandai dipengaruhi oleh pengalaman masyarakat dan petugas BUMDes saat menggunakan layanan pembayaran pajak digital. Penggunaan aplikasi ini memberikan kemudahan karena masyarakat dapat melakukan pembayaran PKB dan PBB melalui BUMDes tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat atau bank. Kemudahan tersebut membantu masyarakat menghemat waktu dan mempermudah proses administrasi pembayaran pajak.
- Meskipun demikian, kepuasan pengguna masih dipengaruhi oleh kendala teknis yang muncul saat penggunaan aplikasi. Gangguan login, akses yang lambat, dan transaksi yang tertunda membuat sebagian masyarakat merasa kurang nyaman ketika melakukan pembayaran. Kondisi tersebut menyebabkan beberapa warga merasa ragu untuk menggunakan aplikasi dalam proses pembayaran pajak karena khawatir transaksi mengalami kegagalan.

**Tabel 2.** Tren Keluhan Pengguna Jconnect SiPandai (2023-2025)

| Tahun | Keluhan Login | Keluhan Transaksi Tertunda | Keluhan Akses Terbatas | Total Keluhan |
|-------|---------------|----------------------------|------------------------|---------------|
| 2023  | 120           | 90                         | 70                     | 280           |
| 2024  | 160           | 130                        | 80                     | 370           |
| 2025  | 140           | 110                        | 75                     | 325           |

Sumber. Diolah Peneliti 2025

# KESIMPULAN

Penelitian ini menemukan bahwa efektivitas aplikasi JConnect SiPandai di BUMDes Tri Karya Agung Desa Kebonagung dapat dilihat melalui tiga indikator teori DeLone and McLean. Pada indikator **kualitas sistem**, aplikasi sudah membantu proses pembayaran PKB dan PBB menjadi lebih mudah, namun masih terdapat kendala seperti login yang sering gagal, respon sistem lambat, dan akses aplikasi yang hanya melalui smartphome. Pada indikator **kualitas informasi**, aplikasi mampu memberikan informasi pembayaran yang akurat, jelas, dan real-time sehingga memudahkan masyarakat dan petugas BUMDes dalam memastikan transaksi berhasil dilakukan. Sedangkan pada indikator **kepuasan pengguna**, aplikasi memberikan kemudahan pelayanan pembayaran pajak bagi masyarakat, tetapi kendala teknis yang masih terjadi membuat kenyamanan pengguna belum berjalan secara optimal meskipun pelayanan tetap dibantu oleh pihak BUMDes.

# DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. Horisin, "Menghayati Peran Pajak Untuk Pembangunan," *Direktorat Jendral Pajak*, Feb. 27, 2024. [Online]. Available: <https://Pengaduan.Pajak.Go.Id/Form>
- [2] Q. M. Z. S. Ahmad, "Efektivitas Pembayaran Pajak Melalui Sistem Pembayaran Pajak Daerah Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Daerah Di Kabupaten Grobogan," Vol. 17, P. 302, 1385.
- [3] N. Rulandari And N. J. Agung S, "Efektivitas Sistem Online Pelayanan Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Jakarta Dalam Optimalisasi Penerimaan Pajak Dan Retribusi Daerah," *J. Polit. Dan Pemerintah. Drh.*, Vol. 5, No. 1, Pp. 108–120, 2023, Doi: 10.36355/Jppd.V5i1.119.
- [4] F. D. Prasetyo, "Efektivitas Sistem Administrasi Perpajakan Berbasis E-Samsat Terhadap Tingkat Kepuasan Publik Pada Payment Point Bank Jatim Universitas Panca Marga Probolinggo," *Ilmu Komput. Untuk Masy.*, Vol. 5, No. 2, Pp. 49–54, 2024.
- [5] P. D. E. Mulyani, "Kontribusi Jconnect Sipandai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah (Studi Pada Bank Jatim Syariah Kota Kediri)," *Aksioma J. Sains Ekon. Dan Edukasi*, Vol. 1, No. 1, Pp. 35–46, 2023, Doi: 10.62335/Xa3v3y61.
- [6] A. H. Simanullang *Et Al.*, "Strategi Peningkatan Kesadaran Bayar Pajak Kendaraan Bermotor Untuk Mendukung Efektivitas Jasa Raharja Perwakilan Medan," *J. Media Inform. [ Jumin ]*, Vol. 6, No. 2, Pp. 444– 446, 2024, [Online]. Available: <https://Ejournal.Sisfokomtek.Org/Index.Php/Jumin/Article/View/4499>
- [7] Fitran Sah, Novi Winarti, And Ardi Putra, "Efektivitas Program E-Payment One Stop Service Dalam Menunjang Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kabupaten Karimun," *Tuturan J. Ilmu Komunikasi, Sos. Dan Hum.*, Vol. 3, No. 1, Pp. 101–118, 2024, Doi: 10.47861/Tuturan.V3i1.1467.
- [8] N. Oktavianto, N. Afifah, And V. Ka, "Efektivitas Penerimaan E-Samsat Sebagai Media Pembayaran Pajak," *J. Pabean*, Vol. 3, No. July, P. 11, 2021, [Online]. Available: [https://www.researchgate.net/publication/354920386\\_Efektivitas\\_E-Samsat\\_Sebagai\\_Media\\_Pembayaran\\_Pajak\\_Kendaraan\\_Bermotor-Pkb](https://www.researchgate.net/publication/354920386_Efektivitas_E-Samsat_Sebagai_Media_Pembayaran_Pajak_Kendaraan_Bermotor-Pkb)
- [9] A. Islamyathi, N. Krystan, L. Van Gobel, And J. Kadir, "Efektivitas Pembayaran Pajak Bumi Bangunan Melalui Pelayanan Pajak (Yanjak) Online Di Badan Keuangan Kota Gorontalo," *J. Innov. Res. Knowl.*, Vol. 4, No. 3, Pp. 1919–1926, 2024.
- [10] Meisya, Duta Meisya Kopdiarto, Eko Adi Susilo, and Jalu Sora Wicitra. "Pengaruh Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Jconnect Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Jatim Syariah Kediri." *Transgenera: Jurnal Ilmu Sosial, Politik, dan Humaniora* 2.2 (2025): 150-162.

# DAFTAR PUSTAKA

- [11] M. S. Pratiwi, I. K. Mala, B. Romadhon, And S. Sutantri, “Implementasi Jconnect Mobile Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah,” *J. At-Tamwil Kaji. Ekon. Syariah*, Vol. 6, No. 1, Pp. 45–60, 2024, Doi: 10.33367//At.V6i1.1490.
- [12] A. F. Safitri, J. Pramono, And S. R. Sugiyarti, “Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa (Bumdes) Di Desa Nambuhan Kecamatan Purwodadi Kabupaten Grobogan Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat,” *Solidar. J. Ilmu Sos.*, Vol. Vol 7 No 2, 2023, [Online]. Available: <https://ejurnal.unisri.ac.id/index.php/sldrts/article/download/9752/5350>
- [13] I. Nursetiawan, “Strategi Pengembangan Desa Mandiri Melalui Inovasi Bumdes,” *J. Ilm. Ilmu Pemerintah.*, Vol. 4, No. 2, Pp. 72–81, 2018.
- [14] A. Syarifudin And S. Astuti, “Strategi Pengembangan Bumdes Dalam Optimalisasi Potensi Ekonomi Desa Dengan Pendekatan Social Entrepreneur Di Kabupaten Kebumen,” *Res. Fair Unisri*, Vol. 4, No. 1, 2020, Doi: 10.33061/Rsfu.V4i1.3400.
- [15] J. Sulaksana And I. Nuryanti, “Strategi Pengembangan Badan Usaha Milik Desa (Bumdes) Kasus Di Bumdes Mitra Sejahtera Desa Cibunut Kecamatan Argapura Kabupaten Majalengka,” *J. Ekon. Pertan. Dan Agribisnis*, Vol. 3, No. 2, Pp. 348–359, 2019, Doi: 10.21776/Ub.Jepa.2019.003.02.11.

# Terimakasih