

Perpustakaan Umsida

Bu erna

 JKMP 2023

 JKMP

 Jurnal Umsida

Document Details

Submission ID

trn:oid::1:2981846926

Submission Date

Aug 12, 2024, 8:17 AM GMT+7

Download Date

Aug 12, 2024, 8:45 AM GMT+7

File Name

JURNAL_ERNA_FIX LENGKAP_2.docx

File Size

228.7 KB

14 Pages

7,636 Words

48,494 Characters

18% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- ▶ Bibliography
- ▶ Quoted Text

Exclusions

- ▶ 22 Excluded Matches

Top Sources

- 19%  Internet sources
- 7%  Publications
- 6%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Top Sources

- 19% Internet sources
- 7% Publications
- 6% Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

| | | | |
|----|----------|--------------------------------|----|
| 1 | Internet | | |
| | | repository.ub.ac.id | 2% |
| 2 | Internet | | |
| | | jurnal.untag-sby.ac.id | 2% |
| 3 | Internet | | |
| | | jurnal.unitri.ac.id | 2% |
| 4 | Internet | | |
| | | ijins.umsida.ac.id | 2% |
| 5 | Internet | | |
| | | ijppr.umsida.ac.id | 2% |
| 6 | Internet | | |
| | | ojs.unimal.ac.id | 1% |
| 7 | Internet | | |
| | | id.wikipedia.org | 1% |
| 8 | Internet | | |
| | | webofscientist.pubmedia.id | 1% |
| 9 | Internet | | |
| | | www.bankjatim.co.id | 1% |
| 10 | Internet | | |
| | | adoc.pub | 1% |
| 11 | Internet | | |
| | | eprints.mercubuana-yogya.ac.id | 1% |

12 Internet

docplayer.info 1%

13 Internet

vdocuments.mx 1%

Online Bank Payment Point (PPOB) Innovation to Ease Payment of Land and Building Tax (PBB) Through BUMDes [Inovasi Payment Point Online Bank (PPOB) Sebagai Kemudahan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Melalui BUMDes]

Erna Kurniawati¹⁾, Isna Fitria Agustina^{*.2)}

¹⁾Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾ Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email Penulis Korespondensi: isnaagustina@umsida.ac.id

6

Abstract. *This research aims to analyze the extent of the Online Bank Payment Point (PPOB) Innovation to Ease Land and Building Tax (PBB) Payments through BUMDes. Descriptive qualitative method with an approach through observation and interviews and using primary and secondary data types. In this research, the author used a purposive sampling technique. By using the data analysis model from Miles and Huberman, namely data collection, data reduction, data presentation, drawing conclusions. The innovation indicators according to Rogers are: First, the relative advantage is in accordance with the theory presented by Rogers where BUMDes Karya Sejahtera Kemantren Village gets benefits in the form of BUMDes income through Land and Building Tax payment services in the PPOB service as well as data updates and financial flows taking place in real time. Second, the compatibility indicator can be drawn from an understanding that there is suitability to current conditions, namely that society in the current era requires speed and ease of transactions. Third, the complexity indicator is in accordance with Rogers' innovation theory, in this indicator there is ease in accessing and operating the PPOB application so that operators providing services do not experience difficulties in servicing. Fourth, the indicator of the possibility of being tried (trialability) is in line with Rogers' theory which states that an invention can only be accepted if it has been tried and proven to have benefits or added value compared to previous innovations. Fifth, the observability indicator is in accordance with the innovation indicator according to Rogers. In this indicator, Rogers stated that innovation must be seen in terms of its function - supported. PPOB's innovation in paying taxes in BUMDes Kemantren Village provides benefits to the community in paying taxes more closely in a very short time and efficiently so that the people of Kemantren Village can pay taxes on time. PPOB services at BUMDes Kemantren Village are currently being implemented well and they continue to develop other types of payment services to support the current needs of the community*

Keywords - Innovation; Online Bank Payment Point (ppob); BUMDes

Abstrak. *Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis sejauh mana Inovasi Payment Point Online Bank (PPOB) Sebagai Kemudahan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Melalui BUMDes. Metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan melalui observasi dan wawancara serta menggunakan jenis data primer dan sekunder. Pada penelitian ini, penulis menggunakan teknik purposive sampling. Dengan menggunakan model analisis data dari Miles dan Huberman yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Adapun hasil penelitian ini pada indikator inovasi menurut rogers yaitu. Pertama, Keuntungan relatif (relative advantage) telah sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Rogers dimana BUMDes Karya Sejahtera Desa Kemantren mendapat keuntungan berupa penghasilan BUMDes melalui layanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di layanan PPOB serta update data dan arus keuangan berlangsung real time. Kedua, indikator Kesesuaian (compability) dapat ditarik sebuah pemahaman bahwa terdapat kesesuaian dengan kondisi saat ini, yaitu masyarakat era saat ini membutuhkan kecepatan dan kemudahan transaksi. Ketiga, pada indikator Kerumitan (complexity) sudah sesuai dengan teori inovasi rogers, pada indikator ini terdapat kemudahan dalam mengakses dan mengoperasikan aplikasi PPOB ini sehingga operator yang melakukan pelayanan tidak mengalami kesulitan dalam pelayanan. Keempat, indikator Kemungkinan dicoba (trialability) telah sejalan dengan teori Rogers yang menyatakan bahwa suatu invensi hanya dapat diterima jika telah dicoba dan terbukti memiliki manfaat atau nilai tambah dibandingkan dengan inovasi-inovasi sebelumnya. Kelima, indikator Mudah diamati (observability) telah sesuai dengan indikator inovasi menurut Rogers, pada indikator tersebut Rogers menyatakan bahwa inovasi harus terlihat dari segi fungsinya—terdukung. Inovasi PPOB dalam pembayaran pajak di BUMDes Desa Kemantren memberikan keuntungan kepada masyarakat dalam membayar pajak menjadi lebih dekat dengan waktu yang sangat singkat dan efisien sehingga masyarakat Desa Kemantren bisa tepat waktu dalam membayar pajak. Layanan PPOB di BUMDes Desa Kemantren hingga saat ini terlaksana dengan baik dan terus mengembangkan jenis layanan pembayaran lainnya untuk menunjang kebutuhan masyarakat saat ini.*

Kata Kunci – Inovasi; Payment Point Online Bank (PPOB); BUMDes

I. PENDAHULUAN

Peningkatan kinerja penerimaan pajak dapat mewujudkan optimalisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD). Salah satu strategi pemungutan pajak adalah melakukan sosialisasi kebijakan perpajakan terbaru untuk memberikan pemahaman hak dan kewajiban wajib pajak [1]. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan salah satu sumber pendapatan negara yang memberikan kontribusi penting bagi penerimaan negara yang dibayar setiap tahun dan pengenaannya didasarkan pada UU No. 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan faktor pemasukan bagi negara yang cukup potensial dan berkontribusi pada pendapatan negara jika dibandingkan sektor pajak lainnya. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan pembayaran wajib masyarakat yang dikenakan atas hak guna bangunan dan tanah dimana besarnya pajak akan ditentukan berdasarkan besarnya bumi dan bangunan [2].

Pemerintah Daerah yang mengetahui kelemahan dan kelebihan untuk mengelola permasalahan di daerahnya dituntut seinovatif mungkin untuk menyelesaikan masalah dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan dukungan dari pemerintah pusat melalui bantuan pendanaan [3]. Inovasi tidak dapat berdiri sendiri melainkan dengan kreativitas. Terjadinya permasalahan yang kompleks di beberapa bidang, disebabkan adanya kesalahan dari sisi sub sistem yang dilakukan oleh pemerintah. Minimnya inovasi yang ada di daerah dapat terlihat dari berbagai permasalahan yang belum diselesaikan, misalnya masalah tentang kemiskinan, kesehatan, ketimpangan perekonomian dan sebagainya. Suatu ide dilihat secara objektif sebagai sesuatu yang baru diukur dengan waktu ide itu digunakan atau ditemukan. Sesuatu ide dianggap baru ditentukan oleh reaksi seseorang, jika suatu dilihat sebagai sesuatu yang baru oleh seseorang maka disebut inovasi [4].

Sesuai dengan Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 pasal 87 bahwa PBB mengalami perubahan kondisi dari pajak pusat menjadi pajak daerah. Dengan demikian, pemerintah daerah dituntut untuk mempunyai inovasi dalam menyelesaikan masalah dalam sektor perpajakan, diantaranya kurangnya kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pajak, rendahnya kualitas pelayanan Badan Pendapatan Daerah, tidak sinkronnya data wajib pajak dll. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak perlu adanya inovasi pemungutan pajak dalam hal ini PBB guna meningkatkan kesadaran para wajib pajak agar dapat membayar pajak dengan sistem yang lebih efektif, efisien dan berkualitas.

PBB merupakan salah satu sumber pendapatan asli daerah. Setiap daerah mempunyai kewenangan untuk mengeluarkan kebijakan terkait pembayaran pajak dan retribusi daerah untuk meningkatkan PAD yang digunakan untuk membiayai proses pembangunan daerah. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak, maka inovasi layanan menjadi hal penting yang harus diperhatikan. Pelayanan pajak yang berkualitas diharapkan dapat meningkatkan pendapatan asli daerah. Inovasi pembayaran pajak diharapkan dapat memberikan kemudahan, kecepatan, dan akurasi dalam memberikan layanan publik sehingga dapat meningkatkan PAD [5].

Di Indonesia masalah dalam sektor perpajakan sangat kompleks diantaranya kurangnya kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pajak, rendahnya kualitas pelayanan, tidak sinkronnya data wajib pajak dll. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memperluas jangkauan pemungutan pajak perlu adanya inovasi pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Indonesia. Setiap masyarakat di Indonesia memiliki kewajiban setiap bulannya untuk membayar tagihan seperti biaya listrik, biaya air, biaya telepon, biaya cicilan kredit, biaya asuransi kesehatan, dan lainnya. Dahulu masyarakat harus membayar tagihan melalui loket pembayaran resmi secara *offline*. Hal tersebut membuat masyarakat merasa berat dan tidak efisien dikarenakan pembayaran melalui *offline* sehingga memunculkan ide untuk menciptakan sebuah aplikasi membayar tagihan secara *online*. Penggabungan dari kebiasaan masyarakat dalam menggunakan gadget dan adanya kewajiban dalam membayar tagihan bulanan sehingga terciptanya aplikasi pembayaran *online* yang dikenal dengan *Payment Point Online Bank* (PPOB). *Payment Point Online Bank* (PPOB) merupakan suatu loket layaknya bank yang dapat digunakan untuk membayar berbagai tagihan dalam satu tempat. PPOB (*Payment Point Online Bank*) adalah suatu sistem pembayaran digital yang memungkinkan pengguna bisa melakukan berbagai macam transaksi secara online, seperti pembayaran tagihan, pembelian pulsa, pembelian token listrik, dan lain sebagainya dengan memanfaatkan fasilitas perbankan. Seiring berjalannya waktu PPOB semakin beragam layanannya salah satunya layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor ataupun Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). *Payment Point Online Bank* (PPOB) merupakan salah satu usaha peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan dalam mendapatkan keuntungan dan meningkatkan keuntungan tersebut. *Payment Point Online Bank* (PPOB) adalah suatu loket penerimaan (*payment point*) pembayaran tagihan dari pelanggan yang langsung *online* dengan bank. Maksud dan tujuan dibuka pelayanan ini adalah perubahan pola proses bisnis agar efisien. Di Jawa timur pasca pandemi *covid* pemerintah Jawa Timur bekerjasama dengan Bank Jatim dengan nama program Agen Laku Pandai Bank Jatim.

Kerjasama yang telah dilakukan dengan Pemerintah Jawa Timur tersebut kemudian diadopsi oleh Pemerintah Kabupaten salah satunya Kabupaten Sidoarjo. Desa Kemantren Kecamatan Tulangan merupakan salah satu desa yang berada di wilayah Kabupaten Sidoarjo yang memiliki inovasi dalam memudahkan masyarakat dalam melakukan

pembayaran pajak secara *online* (PPOB) pada BUMDes yang sudah tersedia. BUMDes di Desa kemantren ini bernama BUMDes “Karya Sejahtera” yang berdiri pada tahun 2021. Sebelum adanya PPOB melalui BUMDes Karya Sejahtera di Desa Kemantren masyarakat atau warga desa wajib pajak membayar melalui mini market atau Bank Jatim. Namun, saat ini Bank Jatim telah membuat program agen laku pandai Bank Jatim sehingga BUMDes-BUMDes yang ada bisa menjadi agen program tersebut dan menjadi *Payment Point* pembayaran salah satunya pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah memberi pemerintah desa otoritas untuk mendirikan BUMDes sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah memperbarui undang-undang BUMDes. Selain itu, Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 tentang Desa melengkapi dasar hukumnya. Untuk meningkatkan ekonomi mandiri di desa dan meningkatkan kesejahteraan warganya, BUMDes diatur oleh pemerintah pusat dan daerah Indonesia. Adanya pendapatan asli yang berasal dari sumber daya yang ada di desa adalah hasil akhir dari pengelolaan BUMDes yang diatur oleh pemerintah. Ini akan menghasilkan peningkatan pendapatan, penurunan pengangguran, dan penurunan kemiskinan [6]. Di tahun 2021, BUMDes diberi kekuatan hukum baru dengan Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2021 tentang Badan Usaha Milik Desa yang menjadi kekuatan hukum baru bagi BUMDes yang diakui kedudukannya sebagai Badan Hukum di desa yang sebelumnya hanya berstatus Badan Usaha [7]. Selain itu, Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Nomor 3 Tahun 2021 menetapkan persyaratan untuk pendaftaran, pendataan, peringkat, pembinaan, dan pengembangan barang dan jasa BUMDes. Peraturan ini berfungsi sebagai payung hukum untuk transformasi BUMDes menjadi badan hukum. Sehingga kedudukan BUMDes dapat disejajarkan dengan Badan Hukum lainnya seperti Perseroan Terbatas (PT), CV, dan lain-lain. Landasan hukum mengenai keberadaan dan tata kelola BUMDes semakin diperjelas oleh pemerintah dengan keluarnya Permendes No. 4 tahun 2015 mengenai BUMDes. Di Kabupaten Sidoarjo memiliki BUMDes yang cukup banyak jumlahnya. Berikut merupakan jumlah BUMDes yang ada di Kabupaten Sidoarjo pada rentan tahun 2020-2023 sebagai berikut :

Tabel 1. Jumlah Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) di Kabupaten Sidoarjo Tahun 2020-2023

| No. | Tahun | Jumlah |
|-----|-------|--------|
| 1. | 2020 | 179 |
| 2. | 2021 | 229 |
| 3. | 2022 | 237 |
| 4. | 2023 | 255 |

Sumber : *Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Sidoarjo*

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa jumlah BUMDes di Kabupaten Sidoarjo jumlahnya berangsur naik. Pada tahun 2021 dapat diketahui bahwa jumlah kenaikannya mencapai 50 BUMDes. Keberadaan BUMDes di Kabupaten Sidoarjo untuk meningkatkan perekonomian masyarakat dan juga pendapatan desa.

Desa Kemantren Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu Desa yang telah memiliki BUMDes. Dimana BUMDes yang dimiliki telah memiliki beberapa Inovasi. inovasi sebagai *new ideas that work* ini berarti bahwa inovasi adalah berhubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat. Proses lahirnya inovasi bukan dari kebetulan akan tetapi dari kreatifitas yang mempunyai tujuan tertentu. Maka dengan demikian terciptalah sebuah inovasi. Ciri dari inovasi yang berhasil adalah adanya bentuk penciptaan dan pemanfaatan proses baru, produk baru, jasa baru dan metode penyampaian yang baru, yang menghasilkan perbaikan yang signifikan dalam hal efisiensi, efektivitas maupun kualitas. Inovasi hadir karena adanya masalah atau kebutuhan. Ketika masalah atau kebutuhan muncul di tengah-tengah masyarakat, maka inovasi dengan sendirinya akan muncul [8].

Ada beberapa tipologi inovasi sektor publik diantaranya inovasi pelayanan, inovasi proses, inovasi administrasi, inovasi sistem, inovasi konsep, dan perubahan radikal rasionalitas [9]. Inovasi inilah yang harus dilakukan oleh suatu organisasi publik, termasuk dalam memenuhi target penerimaan pajak yang telah dibebankan dalam PAD. Pemerintah Desa Kemantren melalui BUMDes Karya Sejahtera melakukan sebuah inovasi dalam hal pelayanan pembayaran pajak khususnya Pajak Bumi dan Bangunan berupa pembayaran PBB melalui *Payment Point Online Bank* (PPOB). Pada awalnya pembayaran PBB hanya dapat dilakukan dengan satu sistem yaitu *Sistem Online Payment Point* (SOPP). Adanya payung hukum (peraturan) yang memadai suatu kebijakan dianggap legal (resmi) apabila memiliki peraturan sebagai payung hukum yang jelas. Tanpa adanya payung hukum yang jelas kebijakan tidak dapat berjalan dengan baik karena tidak memiliki arah dan tujuan yang jelas. Dalam pelaksanaan PPOB ini sudah jelas payung hukum yang menaunginya yaitu UU Nomor 10 Tahun 1998 Jo No7 Tahun 1998 Tentang Perbankan (pasal 1 butir 2).

Dari observasi dilapangan terdapat beberapa masalah dalam programnWarga Desa Kemantren yang sebelumnya harus mengantri di Bank atau mini market untuk membayar pajak sekarang mendapatkan kemudahan yang sangat besar. Warga dapat membayar pajak secara lebih praktis dan efisien melalui aplikasi *Payment Point Online Bank* (PPOB). Selain itu, prosesnya menjadi lebih mudah karena warga dapat dibantu oleh operator yang berada di BUMDes Karya Sejahtera Kemantren. Dengan adanya sistem ini, warga desa dapat membayar pajak dengan lebih mudah dan cepat, menghilangkan kesulitan yang terjadi saat mengantri di bank atau minimarket. Hal ini meningkatkan efektivitas administrasi pajak dan memudahkan warga untuk memenuhi kewajiban pajak.

Inovasi pembayaran pajak PBB dengan sistem PPOB ini baru diterapkan pada awal tahun 2023 sampai sekarang. Pelayanan untuk pembayaran pajak PBB yang dibantu operator di BUMDes Karya Sejahtera Desa Kemantren disesuaikan dengan jam kerja di balai desa yaitu hari senin – jum'at, jam 08.00 WIB – 15.30 WIB. Dengan adanya inovasi ini masyarakat Desa Kemantren lebih mudah dan lebih dekat dengan tempat tinggalnya dalam membayar pajak PBB, yang selama ini warga membayarnya secara manual ke Bank atau mini market. Berikut merupakan jumlah masyarakat yang telah membayar pajak melalui BUMDes Karya Sejahtera Desa Kemantren sebagai berikut :

Tabel 2. Data Jumlah Masyarakat Pebayar Pajak Tahun 2019-2023

| Keterangan | Tahun | | | | |
|----------------|-------|------|------|------|------|
| | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
| Wajib Pajak | 2391 | 2401 | 2425 | 2448 | 2467 |
| Realisasi PPOB | - | - | - | - | 274 |

Sumber : BUMDes Karya Sejahtera Desa Kemantren, 2023

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa di tahun 2023 terdapat sejumlah 274 masyarakat yang ikut melakukan pembayaran pajak melalui PPOB yang ada di BUMDes Karya Sejahtera Kemantren. Dari observasi dilapangan terdapat beberapa masalah dalam program PPOB ini antara lain yaitu pertama, jaringan internet di lingkungan BUMDes Karya Sejahtera belum sesuai kebutuhan. Kedua, sosialisasi mengenai layanan PPOB di BUMDes Karya Sejahtera belum dilaksanakan. Dalam proses penyusunan artikel ilmiah ini, penelitian terdahulu memiliki peran yang cukup penting sebagai acuan atau pedoman melakukan penelitian. Terdapat penelitian terdahulu yang digunakan sebagai pedoman pada artikel ini yang berjudul “Inovasi Tata Kelola Badan Usaha Milik Desa Pendowo” hasil dari penelitian ini yaitu pergerakan alokasi penggunaan BUMDes yaitu 40% untuk desa dan 60% untuk sumber daya manusia yang mampu meningkatkan perekonomian dan kesejahteraan masyarakat desa. Untuk penggunaan fasilitas BUMDes terpenuhi dikarenakan sebagian besar pegawai *freelancenya* memiliki relasi dengan beberapa masyarakat, sehingga bisa saling membantu dalam mengembangkan BUMDes. BUMDes pemerintah desa memainkan tiga peran bagi desa: pertama, mereka membantu masyarakat dan BUMDes meningkatkan kesejahteraan mereka sendiri; kedua, mereka dapat membantu mengawasi pelaksanaan kegiatan ekonomi desa penyelenggara; ketiga, membantu pemerintah desa mengembangkan potensi sumber daya alam dan manusia di desa menjadi sumber daya ekonomi dan menjadi saluran bagi pemerintah desa untuk melaksanakan rencana pembangunannya, khususnya di bidang ekonomi. Dalam masing-masing desa memiliki potensi sumberdaya yang beragam sesuai dengan kondisi wilayah setempat, dengan adanya BUMDes di Indonesia mengalami peningkatan [10].

Selanjutnya penelitian berjudul “Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) Di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah (BPKPD) Pemerintah Kota Surabaya” ditemukan hasil bahwa Dari adanya inovasi PBB *online* proses layanan semakin efektif karena sudah berbasis *online* serta efisien karena bebas biaya yang menjadikan penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini khususnya Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah (BPKPD) Kota Surabaya telah menjalankan pelayanan publik yang sesuai dengan visi dan misi dari BPKPD tersebut yaitu yang transparan dan akuntabel berbasis teknologi informasi. Kemudian dampak negatif yang ditimbulkan antara lain, masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui layanan PBB *online* tersebut, kebanyakan dari masyarakat hanya mengetahui beberapa layanan saja seperti halnya pembayaran PBB menggunakan Mobil keliling PBB yang disediakan oleh pemerintah, pembayaran melalui M-Banking dan sebagainya. Masyarakat yang buta dengan adanya teknologi informasi sangat kesulitan dengan layanan PBB *online* tidak menutup kemungkinan bahwa harus ada petugas yang bersedia membantu untuk mengoperasionalkan teknologi.

Penelitian selanjutnya berjudul “Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kabupaten Garut” ditemukan hasil bahwa pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Garut menghadapi beberapa kendala antara lain kurangnya kesadaran wajib pajak dan inovasi. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, inovasi pembayaran PBB pun diusung keluar untuk meningkatkan kualitas layanan melalui payment point di Kabupaten Garut dapat dilihat pada aspek produk, proses, metode, kebijakan dan sistem. Kelima aspek tersebut adalah sebagai berikut. Pertama, yaitu inovasi produk melalui perubahan pada produk STTS yang tadinya diberikan oleh Bank BJB sekarang diberikan oleh

Indomart dengan bentuk yang berbeda. Selain itu juga adanya perubahan pada disain layanan yang tadinya dilakukan dengan *Sistem Online Payment Point* (SOPP) melalui Bank BJB sekarang bisa dilakukan dengan *Payment Point Online Bank* (PPOB) melalui Indomart atau web Indomart.

Penelitian berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan *Sistem Payment Point Online Bank* (PPOB) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada PT. PLN Persero Area Pelayanan Pelanggan dan Jaringan di Probolinggo) ditemukan hasil bahwa Kualitas pelayanan mencakup variabel-variabel bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil ini mendukung hipotesis awal yang diajukan dalam penelitian ini. Faktor terbesar dari keseluruhan dimensi variabel kualitas pelayanan pelanggan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah dimensi jaminan.

Berdasarkan referensi pada penelitian terdahulu diatas, ditemukan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis, perbedaan tersebut ialah penulis akan meneliti dan berfokus pada inovasi layanan BUMDes yang tergolong inovasi baru yang dilakukan oleh BUMDes Karya Sejahtera Desa Kemantren Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien untuk masyarakat dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) secara *online* melalui PPOB. Teori yang akan digunakan yaitu teori inovasi menurut Everett Rogers. Pengertian inovasi merupakan sebuah ide, praktik atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Everett Rogers mengemukakan bahwa terdapat beberapa indikator yaitu *Relative advantage* (Keuntungan Relatif), *Compatibility* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Trialability* (Kemungkinan Dicoba), dan *Observability* (Mudah diamati). Jika dihubungkan dengan permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan mendeskripsikan Inovasi *Payment Point Online Bank* (PPOB) Sebagai Kemudahan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Melalui BUMDes.

II. METODE

Penelitian ini tergolong penelitian deskriptif dengan jenis data kualitatif. Metode penelitian kualitatif ialah suatu upaya peneliti mengumpulkan data dengan berlandaskan pada latar ilmiah [11]. Penggunaan penelitian kualitatif deskriptif dalam penelitian ini bermaksud untuk mengetahui dan menjelaskan secara terperinci dan mendalam terkait Inovasi *Payment Point Online Bank* (PPOB) Sebagai Kemudahan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) melalui BUMDes. Lokasi penelitian ini di Desa Kemantren Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo. Sedangkan untuk fokus penelitian ini ialah berkaitan dengan Inovasi *Payment Point Online Bank* (PPOB) Sebagai Kemudahan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) melalui BUMDes.

Sumber data dalam penelitian ini ialah data primer dan sekunder, data primer diperoleh dari kegiatan wawancara yang dilakukan dengan informan secara langsung yakni Ketua BUMDes Karya Sejahtera, Operator PPOB, serta warga Desa yang sudah melakukan pembayaran pajak melalui PPOB, sedangkan untuk melengkapi hasil wawancara tersebut dilakukan pula penggalian data terhadap data sekunder yang bersumber dari data-data yang dimiliki Desa Kemantren atau BUMDes Karya Sejahtera Desa Kemantren. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ialah dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data ialah metode yang digunakan untuk mengumpulkan bahan yang digunakan dalam penelitian.

Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini ialah dengan memilih informan yang berdasarkan pada penilaian atas karakteristik sampel yang dibutuhkan dan sesuai dengan tujuan dari penelitian yang dilakukan atau disebut dengan *purposive sampling*, sedangkan untuk teknik analisis data hasil penelitian berpedoman pada model analisis data dari Miles dan Huberman, teknis analisis data ialah proses mengorganisir, menganalisis dan menginterpretasikan data non numerik menjadi sebuah informasi atau trend yang nantinya digunakan sebagai acuan dalam mengembangkan penelitian. Kegiatan proses analisis data dibagi menjadi empat langkah yakni 1) Pengumpulan Data, yakni proses atau kegiatan yang dilakukan peneliti untuk mengungkap atau menjangkau berbagai fenomena, informasi atau kondisi lokasi penelitian sesuai dengan lingkup penelitian 2) Reduksi data, yakni proses melakukan pemilihan, pemfokusan, pengabstraksian dan transformasi data yang diperoleh dari hasil penelitian di lapangan. 3) Penyajian data, yakni pengumpulan data yang tersusun dan memberikan peluang terjadinya penarikan kesimpulan. 4) Penarikan kesimpulan, yakni kegiatan menyimpulkan data yang sesuai dengan rumusan masalah yang telah ditentukan pada pendahuluan [12].

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Desa Kemantren Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu Desa yang telah memiliki BUMDes. Dimana BUMDes yang dimiliki telah memiliki beberapa Inovasi. inovasi sebagai *new ideas that work* ini berarti bahwa inovasi adalah berhubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat. Proses lahirnya inovasi bukan dari kebetulan akan tetapi dari kreatifitas yang mempunyai tujuan tertentu. Maka dengan demikian terciptalah sebuah

inovasi. Hasil penelitian ini berdasarkan pada teori inovasi Everett Rogers mengemukakan bahwa terdapat beberapa indikator yaitu *Relative advantage* (Keuntungan Relatif), *Compability* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Trialability* (Kemungkinan dicoba), dan *Observability* (Mudah diamati). Hasil yang ditemukan pada penelitian ini adalah :

A. *Relative advantage* (Keuntungan Relatif)

1 Keuntungan relatif (*relative advantage*) merupakan tingkatan dimana suatu ide dianggap suatu yang lebih baik dari pada ide-ide yang ada sebelumnya, dan secara ekonomis menguntungkan. Rogers mendefinisikan keuntungan relatif sebagai tolak ukur inovasi dianggap lebih baik dari pada ide yang digantikan. Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi dan menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain. *Payment Point Online Bank* (PPOB) adalah sistem pembayaran rekening secara tunai melalui teknologi tinggi dengan menggunakan perangkat lunak yang didesain secara khusus dengan memberikan kemudahan kepada masyarakat [13]. Sistem *Payment Point Online Bank* (PPOB) sendiri merupakan pengembangan dari *Semi Online Payment Point* (SOPP), dimana transaksi berlangsung secara semi online, dan memiliki jeda waktu sehingga update data dan arus keuangan memerlukan waktu. Sedangkan pada sistem *Payment Point Online Bank* (PPOB), semua berlangsung secara online, dimana transaksi manual hanya terjadi pada pelanggan dan loket *Payment Point Online Bank* (PPOB), sehingga update data dan arus keuangan berlangsung *real time*. Hal tersebut disampaikan oleh Bapak Sholeh Sekretaris BUMDes Karya Sejahtera Desa Kemantren sebagai berikut :

6 “Keuntungan pakai PPOB ini enak karena ini kan sudah *real time*, jadi masyarakat yang menunggak juga akan langsung mengetahui sesuai jumlahnya di sistem PPOB. Kasarannya kalau dulu bayar melalui RT RW atau kasun kan tidak *real time*. Kadang juga ada yang tidak dibayarkan atau lupa begitu kan jadi warga juga tahunya sudah bayar namun belum tercatat. Seperti itu bisa kita hindari jika membayar pajaknya melalui PPOB ini. Terus juga adanya PPOB ini juga menambah pelayanan yang ada di BUMDes.” (Wawancara, 5 Juni 2024)

Pernyataan diatas juga diperkuat dengan pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Irham selaku operator aplikasi PPOB di BUMDes Karya Sejahtera Desa Kemantren sebagai berikut :

“Untuk PPOB sendiri memang sudah *real time*, jadi ketika kita sudah input nomor pembayaran otomatis jika ada tunggakan pajak lalu pasti akan muncul. Jika warga sudah membayar otomatis hilang tagihan dan kemudian muncul bukti bayar. Dan prosesnya juga sangat cepat. Sehingga sudah ndak perlu tunggu lama untuk bukti pembayaran pajak seperti cara konvensional dulu. Dengan adanya hal seperti itu memang PPOB memang lebih baik dari SOPP dikarenakan PPOB ini tidak memerlukan waktu transaksi yang lama. Seangkan SOPP sendiri masih memerlukan jeda waktu alam proses upate data keuangannya.” (Wawancara, 5 Juni 2024)

Berdasarkan pernyataan diatas dapat diketahui bahwa keuntungan dari PPOB yaitu update data keuangan berlangsung secara *real time* sehingga jumlah tagihan pajak muncul sesuai dengan tagihan dan akan hilang secara langsung ketika warga tersebut telah membayar melalui PPOB di BUMDes Karya Sejahtera Desa Kemantren. Hal tersebut berbeda dengan layanan SOPP yang masih memerlukan waktu dalam proses update data keuangannya. Sehingga inovasi PPOB ini memiliki nilai yang lebih baik dibandingkan SOPP dari segi update data dan arus keuangan. Selain hal itu, dengan adanya layanan PPOB ini sendiri juga menguntungkan BUMDes Karya Sejahtera Desa Kemantren dari segi pendapatan yang di terima melalui layanan pembayaran pajak melalui PPOB ini, sebagaimana disampaikan oleh Bapak sholeh selaku Sekretaris BUMDes Karya Sejahtera Desa Kemantren sebagai berikut :

“Keuntungan yang selanjutnya kita dapat yaitu ada biaya layanan yang dapat menambah penghasilan BUMDes. Setiap layanan kan dikenakan biaya dua ribu lima ratus rupiah untuk mengganti biaya pelayanan. Dengan hasil segitu saya rasa kalau seluruh warga bayar melalui BUMDes kan hasilnya banyak dan bisa di putar lagi untuk kegiatan BUMDes yang lain. Akhirnya BUMDes juga bisa lebih besar lagi dan bisa tambah usaha dan layanan lagi.” (Wawancara, 05 Juni 2024)

Sependapat dengan Bapak Sholeh, Bapak Irham Selaku operator aplikasi PPOB BUMDes Karya Sejahtera Desa Kemantren menyampaikan hal serupa sebagai berikut :

“Iya, pemasukan buat BUMDes dari biaya yang dikeluarkan oleh warga yang membayar pajak bumi dan bangunan lewat BUMDes kalau ga salah pas awal kita mulai buka layanan ini sudah masuk kurang lebih dua

raturan warga yang bayar. Itu aja sudah lumayan kan masukannya buat BUMDes, apalagi kalau semua warga bayar disini jadi tambah banyak penghasilannya. Kan nantinya bisa dibuat kegiatan atau usaha yang lain, jadi lebih manfaat lagi kedepannya. Peningkatan jumlah warga yang membayar PBB di sini dikarenakan adanya inovasi layanan PPOB di BUMDes Karya Sejahtera ini.” (Wawancara, 05 Juni 2024)

Pernyataan diatas diperkuat dengan pernyataan yang disampaikan oleh Ibu Mitha selaku masyarakat Desa Kemantren yang membayar pajak melalui layanan PPOB di BUMDes Desa Kemantren sebagai berikut :

“adanya inovasi PPOB di BUMDes Karya Sejahtera ini memudahkan kami khususnya saya untuk melakukan pembayaran PBB. Saya makin lebih dan tidak perlu antri seperti bayar di bank. Kemudian saja juga langsung mendapatkan bukti bayar.” (Wawancara, 05 Juni 2024)

Wawancara diatas menunjukkan bahwa keuntungan lain yang didapat oleh BUMDes Karya Sejahtera Desa Kemantren yaitu dana yang dihasilkan dari biaya pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) melalui PPOB BUMDes Karya Sejahtera. Berikut merupakan data pendapatan BUMDes dari pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) melalui PPOB sebagai berikut :

Tabel 2. Pendapatan Layanan PPOB BUMDes Karya Sejahtera Desa Kemantren Tahun 2023-2024

| No. | Tahun | Jumlah | Perolehan |
|-----|-------|--------|-----------------|
| 1. | 2023 | 274 | Rp. 685.000,- |
| 2. | 2024 | 600 | Rp. 1.500.000,- |

Sumber : Diolah peneliti, 2024

Dari tabel 2 dapat diketahui bahwa di tahun 2023 terdapat 274 warga yang membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) melalui PPOB di BUMDes Karya Sejahtera Desa Kemantren dan ditahun 2024 jumlahnya meningkat yaitu sebesar 600 warga yang membayar melalui PPOB. Sehingga jumlah pendapatannya juga naik sekitar Rp. 815.000,- .

Berdasarkan data dan wawancara diatas dapat ditarik sebuah pemahaman bahwa pada indikator Keuntungan relatif (*relative advantage*) telah sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Rogers dimana BUMDes Karya Sejahtera Desa Kemantren mendapat keuntungan berupa pengasilan BUMDes melalui layanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di layanan PPOB serta update data dan arus keuangan berlangsung *real time*. Hal tersebut jika dikaitkan dengan penelitian terdahulu berjudul “Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kabupaten Garut” pada indikator cara baru pelayanan yaitu dengan melalui PPOB inovasi sistem melalui cara baru berinteraksi dengan aktor lain yang tadinya hanya dengan alur SOPP sekarang melalui PPOB dan secara real time.

B. *Compability* (Kesesuaian)

Kesesuaian (*compability*) adalah sejauh mana masa lalu suatu inovasi dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan adopter (penerima). Oleh karena itu inovasi yang tidak kompatibel dengan ciri-ciri sistem sosial yang menonjol akan tidak diadopsi secepat ide yang kompatibel. Fitur inovatif kedua yang diusulkan Rogers adalah kesesuaian atau kompatibilitas. Keputusan untuk mengadopsi inovasi tidak datang begitu saja hanya karena pertimbangan keunggulan relatif, ada pertimbangan lain yang harus dilakukan oleh adaptor yaitu kesesuaian. Tentu saja, perkembangan yang ada sudah sesuai dengan tuntutan, inovasi yang menganut cita-cita umum. Untuk memfasilitasi segala kebutuhan masyarakat modern saat ini. Sebelum adanya PPOB ini pembayaran pajak dilakukan secara konvensional sebagai mana disampaikan oleh Bapak Sholeh selaku Sekretaris BUMDes Karya Sejahtera Desa Kemantren sebagai berikut :

“Dulu sebelum di BUMDes ada pelayanan PPOB itu kan bayarnya melalui pak kasun di setiap dusun yang ada. sebelumnya warga itu sudah dapat surat terhutang PBB untuk mengetahui jumlah atau nominal pembayaran yang harus di bayarkan. Kemudian warga baru setor ke kasun, dan prosesnya cukup lama baru nanti di setor ke desa dan dapat bukti bayar. Itu juga rawan ada keselip pembayaran soalnya jumlahnya kan banyak.” (Wawancara, 05 Juni 2024)

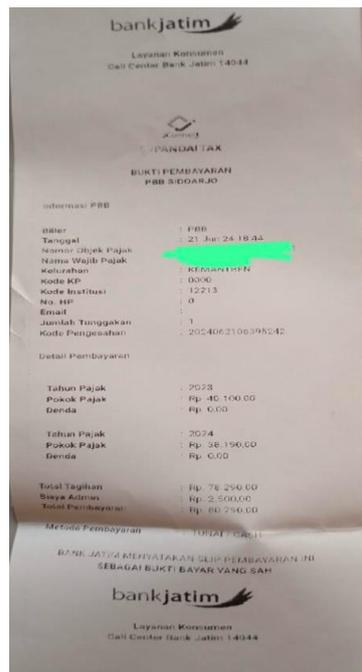
Pernyataan diatas diperkuat dengan pernyataan yang disampaikan oleh Ibu Mitha selaku masyarakat Desa Kemantren yang membayar pajak melalui layanan PPOB di BUMDes Desa Kemantren sebagai berikut :

“Dulu sebelum ada pelayanan ini memang pembayaran pajaknya manual, bayarnya ke pak kasun dan dapat bukti bayarnya juga ga langsung. Prosesnya lama dan memakan waktu banyak. dan sekarang pembayarannya lebih mudah dengan adanya aplikasi PPOB ini.” (Wawancara, 05 Juni 2024)

Pernyataan diatas dapat ditarik sebuah pemahaman bahwa sebelum adanya pelayanan PPOB di BUMDes Karya Sejahtera Desa Kemantren, pembayaran pajak dilakukan dengan cara konvensional atau manual dengan membayarkan sejumlah uang kepada RW/Kasun masing-masing dan untuk mendapatkan bukti pembayaran menunggu proses tersebut hingga masuk di pihak Desa. Sehingga hal tersebut membutuhkan waktu yang cukup lama. Sedangkan masyarakat saat ini sudah menjadi masyarakat yang modern dan maju mengenai perkembangan teknologi. sehingga hal tersebut kurang sesuai dengan perkembangan zaman. Dengan adanya hal tersebut maka Desa Kemantren melalui BUMDes Karya Sejahtera memberikan inovasi layanan pembayaran PBB melalui PPOB sebagaimana disampaikan oleh Bapak Sholeh selaku Sekretaris BUMDes Karya Sejahtera Desa Kemantren sebagai berikut :

“Dengan adanya inovasi layanan pembayaran PBB melalui PPOB ini sudah sangat baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat karena warga yang mau bayar ndak perlu ke bank dan antri, cukup datang ke BUMDes saja sudah selesai dan dapat bukti pembayaran secara langsung juga. Kemudian layanan PPOB ini juga sesuai dengan perkembangan teknologi informasi bahwa sekarang ini semua sudah serba online, dilaksanakan secara jarak jauh, dan bisa dilakukan dimana saja.” (Wawancara, 05 Juni 2024)

Berdasarkan wawancara diatas dapat diketahui bahwa bukti pembayaran langsung diterima oleh warga saat itu juga setelah proses pembayaran telah dilakukan. Sehingga masyarakat tidak perlu menunggu bukti bayar secara konvensional seperti dahulu. Berikut merupakan salah satu contoh bukti pembayaran PBB melalui PPOB di BUMDes Karya Sejahtera Desa Kemantren sebagai berikut :



Gambar 1. Bukti Pembayaran PBB di BUMDes Karya Sejahtera Desa Kemantren

Berdasarkan gambar 1 diatas dapat diketahui bahwa bukti pembayaran PBB merupakan bukti yang dikeluarkan oleh Bank Jatim dan muncul ketika operator telah menyelesaikan pembayaran wajib pajak. Sehingga masyarakat langsung mendapat bukti ketika pembayaran telah dilaksanakan secara langsung. Pada indikator Kesesuaian (*compatibility*) dapat ditarik sebuah pemahaman bahwa terdapat kesesuaian dengan kondisi saat ini, yaitu masyarakat saat ini membutuhkan kecepatan dan kemudahan transaksi. Hal tersebut jika dikaitkan dengan penelitian terdahulu berjudul “Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan di Kabupaten Garut” pada indikator perubahan bentuk ditemukan hal yang sama dengan penelitian saat ini yaitu sama-sama mendapatkan bukti setelah pembayaran diselesaikan.

C. Complexity (Kerumitan)

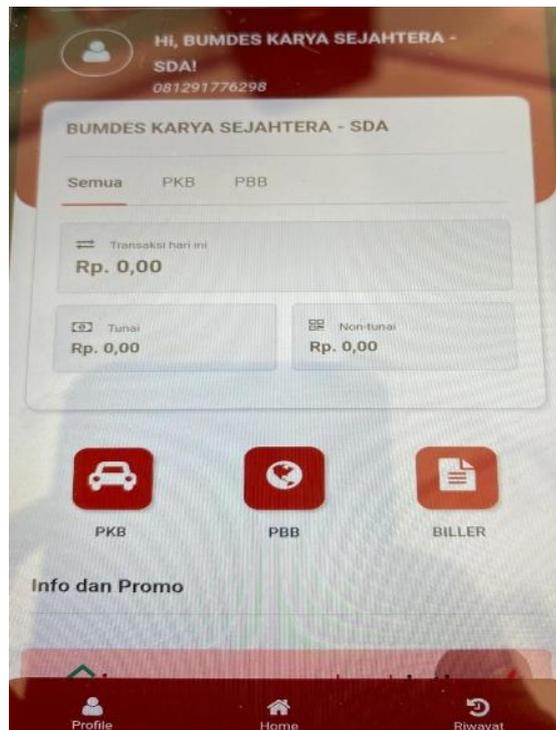
1 Kerumitan (*complexity*) adalah suatu tingkatan dimana suatu inovasi dianggap relatif sulit dimengerti dan digunakan. Kesulitan untuk dimengerti dan digunakan, akan merupakan hambatan bagi proses kecepatan adopsi inovasi. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memperluas jangkauan pembayaran pajak maka perlu inovasi pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) guna meningkatkan kesadaran para wajib pajak agar dapat membayar PBB dengan sistem yang lebih efektif dan efisien. *Payment point* merupakan inovasi layanan perbankan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran rutin pajak dan nilainya relatif kecil. *Payment point* merupakan rekening yang menampung pembayaran pajak dari masyarakat. *Payment point* tersebar di beberapa Desa di Kabupaten Sidoarjo yang bekerja sama dengan Bank Jatim agar pembayaran pajak daerah dapat dilakukan dimana saja selain menggunakan ATM atau *Phone Banking*. Sebagaimana disampaikan oleh Bapak Sholeh selaku Sekretaris BUMDes Karya Sejahtera Desa Kemantren sebagai berikut :

“PPOB disini memang mempermudah pembayaran PBB masyarakat sehingga masyarakat membayar pajak itu lebih dekat dan lebih cepat layanannya. Selain itu masyarakat juga tidak perlu mengakses sendiri layanan atau aplikasi PPOB nya, dikarenakan sistemnya ini dikendalikan oleh operator. Jadi operator saya yang mengakses dan mengoperasikan aplikasi PPOB itu, sehingga masyarakat hanya memberikan sejumlah uang untuk pembayaran PBB tersebut.” (Wawancara, 05 Juni 2024)

Hal senada juga disampaikan oleh Bapak Irham selaku operator aplikasi PPOB BUMDes Karya Sejahtera Desa Kemantren menyampaikan hal serupa sebagai berikut :

“Untuk mengoperasikan aplikasi PPOB itu memang saya saja, jadi warga tidak mengakses masing-masing. Warga hanya memberikan sejumlah uang. Terus juga aplikasinya sangat mudah untuk di akses dan prosesnya cepat. Hanya memasukkan nomor pajak kemudian tagihan muncul dan setelah uang di berikan oleh masyarakat kemudian saya proses dan sudah ada bukti pembayarannya.” (Wawancara, 05 Juni 2024)

9 Berdasarkan wawancara diatas dapat ketahui bahwa aplikasi PPOB BUMDes Karya Sejahtera Desa Kemantren ini tidaklah rumit. Dikarenakan aplikasinya mudah diakses dan dioperasikan oleh operator dengan proses yang mudah dan cepat. Ada beberapa menu yang ada di aplikasi PPOB yang terkoneksi dengan Bank Jatim yaitu ada pajak kendaraan bermotor dan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Berikut merupakan laman aplikasi PPOB sebagai berikut :



Gambar 2. Laman Aplikasi PPOB

10 Berdasarkan gambar 2 dapat diketahui bahwa layanan di aplikasi PPOB yang tersedia di BUMDes Karya Sejahtera Desa Kemantren ada dua yaitu layanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) serta layanan pembayaran Pajak Kendaraan. Namun di BUMDes Desa Kemantren hanya melayani pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Berdasarkan observasi dilapangan peneliti menemukan bahwa untuk mengakses dan memproses pembayaran pajak melalui PPOB dinilai tidak rumit. Dikarenakan untuk cek tagihan hanya memasukkan nomor tagihan saja, sebagaimana disampaikan oleh Bapak Irham Selaku operator aplikasi PPOB BUMDes Karya Sejahtera Desa Kemantren menyampaikan hal serupa sebagai berikut :

“Diaplikasi ini memang tidak rumit pengoperasiannya, cukup pakai handphone android untuk membuka aplikasi PPOB nya dan kami lakukan pelayanan. Untuk cara pembayarannya juga tidak rumit hanya memasukkan nomor tagihan kemudian langsung muncul saja berapa tagihannya. Jadi saya rasa sangat simple dan mudah dioperasikan serta cepat juga prosesnya.” (Wawancara, 05 Juni 2024)

Berdasarkan wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa hal ini sejalan dengan teori inovasi rogers tentang indikator *Complexity*, yang menyatakan bahwa inovasi membawa solusi yang lebih baru dan lebih baik, membuat kompleksitas biasanya menjadi perhatian kecil. Pada kenyataannya, terdapat kemudahan dalam mengakses dan mengoperasikan aplikasi PPOB pada saat melakukan transaksi sehingga operator yang melakukan pelayanan tidak mengalami kesulitan dalam melayani masyarakat serta proses yang sangat mudah dan cepat. Hal tersebut jika dikaitkan dengan penelitian terdahulu berjudul “Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kabupaten Garut” pada indikator inovasi ditemukan kesamaan yaitu pada saat menggunakan pembayaran melalui PPOB akan lebih cepat, tepat dan sederhana dari sistem SOPP.

D. Trialability (Kemungkinan Dicoba)

1
4
Kemungkinan Dicoba (*trialability*), adalah suatu tingkat dimana suatu inovasi dalam skala kecil. Ide baru yang dapat dicoba dalam skala kecil biasanya diadopsi lebih cepat daripada inovasi yang tidak dapat dicoba lebih dahulu. Kualitas keempat dari invensi ini adalah ketercobaan, atau potensi untuk dicoba, inovasi ini dapat diuji, tetapi hanya sampai batas tertentu. Untuk mengurangi ketidakpastian dalam inovasi layanan yang relevan, kemampuan untuk diujicobakan adalah derajat dimana suatu inovasi dapat diujicoba dalam batas tertentu [14]. Layanan PPOB Bank Jatim telah diuji pada tahun 2023. Hal ini sesuai dengan teori trialability indikator Rogers yang menyatakan bahwa suatu produk inovasi harus melalui tahap uji publik ketika ada orang atau pihak yang memiliki kesempatan untuk menilai kualitas suatu invensi.

9 Setelah tahap uji publik, ketika siapa pun atau kelompok mana pun dapat menilai efektivitas layanan PPOB salah satunya yaitu dalam memperluas layanan pembayaran Pajak Daerah (Pajak Kendaraan Bermotor [PKB], PBB, Pajak Hotel, Restoran, dan lainnya). Hal ini bertujuan agar Wajib Pajak dapat melakukan kewajiban pembayaran Pajak secara lebih fleksibel dan nyaman tanpa perlu bertatap muka dengan petugas Bank maupun petugas pungut pajak dari Pemerintah Daerah. Pelayanan pembayaran pajak melalui PPOB ini juga mempermudah pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) masyarakat khususnya Desa Kemantren. Sebagaimana disampaikan oleh Bapak Sholeh selaku Sekretaris BUMDes Karya Sejahtera Desa Kemantren sebagai berikut :

“Uji coba untuk di Desa sendiri memang ada dan kami laksanakan di awal tahun 2023 sebelum kami luncurkan layanan tersebut di BUMDes dengan cara kami mencoba membayarkan pajak kami sendiri melalui aplikasi PPOB itu beberapa kali untuk mengetahui alur pembayarannya. Takutnya ada kesalahan kan internal kita sendiri yang coba dulu. Ketika Sudah siap baru kami umumkan untuk masyarakat desa. Dengan begitu masyarakat desa kemantren jadi mudah untuk membayar pajak dan lebih dekat. Serta juga lebih efektif dan efisien prosesnya. Uji coba yang kami lakukan ketika pertama pelayanan hanya terkendala di jaringan internet aja, kemudian kita perbaiki untuk menambah kecepatan internetnya dan kemudian siap pelayanan. Untuk aplikasinya sendiri tidak ada masalah yang cukup berat, karena kan layanan ini sudah cukup lama ada tapi baru kami adopsi di BUMDes tahun lalu, jadi saya rasa aman-aman saja.” (Wawancara, 05 Juni 2024)

Pernyataan senada juga disampaikan oleh Bapak Irham Selaku operator aplikasi PPOB BUMDes Karya Sejahtera Desa Kemantren menyampaikan hal serupa sebagai berikut :

“Uji coba di desa sudah kami lakukan ketika persiapan mau launching layanan di BUMDes, kami coba membayar pajak punya kami masing-masing perangkat desa. Kendala awal memang agak lemot dikarenakan

jaringan internetnya kurang kuat. Sehingga kami tambah jaringan internet untuk menunjang pelayanan PPOB tersebut dikemudian hari. Tapi untuk aplikasi PPOBnya sendiri tidak kami temui masalah, karena memang aplikasinya ini sudah agak lama tapi baru kami adopsi tahun lalu untuk layanan di BUMDes kami. Saya rasa aplikasinya sudah banyak pembaharuan sehingga sudah mendapat bentuk terbaik dari aplikasi tersebut.” (Wawancara, 05 Juni 2024)

4 Berdasarkan wawancara dengan informan diatas, pada indikator Kemungkinan dicoba (*trialability*) telah sejalan dengan teori Rogers yang menyatakan bahwa suatu invensi hanya dapat diterima jika telah dicoba dan terbukti memiliki manfaat atau nilai tambah dibandingkan dengan inovasi-inovasi sebelumnya. Tahap uji publik diperlukan untuk produk inovasi sehingga orang yang tertarik dapat mengevaluasi kualitas penemuan. Setelah melewati tahap uji coba, layanan PPOB di BUMDes Desa Kemantren telah dilakukan uji coba pada awal tahun 2023 dimana sebelum layannya tersebut di luncurkan sebagai layanan BUMDes Karya Sejahtera dengan cara membayarkan pajak perangkat Desa kami untuk di ujicobakan. Kemudian terdapat permasalahan terkait jaringan internet yang tidak stabil. Namun, saat ini telah terselesaikan dengan memperbaiki jaringan dan menambah kecepatan internet di Desa Kemantren. Penelitian saat ini jika disandingkan dengan penelitian terdahulu berjudul “Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) Di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah (BPKPD) Pemerintah Kota Surabaya” ditemukan hasil yang sama pada indikator inovasi sistem terdapat perubahan dalam tata kelola pemerintahan. Inovasi sistem PBB dengan layanan yang berbasis online yang ada di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah (BPKPD) Kota Surabaya ini telah membawa perubahan dalam tata kelola pemerintahan. Berdasarkan hal tersebut maka pada indikator inovasi sistem pemerintah kota Surabaya tidak mengalami kesulitan dalam mengadopsi inovasi tersebut sama halnya dengan BUMDes Desa Kemantren.

E. *Observability* (Mudah diamati)

4 Mudah diamati (*observability*), adalah suatu tingkat hasil-hasil suatu inovasi dapat dengan mudah dilihat sebagai keuntungan teknis ekonomis, sehingga mempercepat proses adopsi. Calon-calon pengadopsi lainnya tidak perlu lagi menjalani tahap percobaan, dapat terus ke tahap adopsi. Kemudahan diamati adalah atribut yang berkaitan dengan mudah tidaknya hasil dari sebuah inovasi dapat diamati, proses penerimaan inovasi pelayanan dapat terpenuhi dengan cepat apabila hasil dari inovasi tersebut mudah untuk diamati oleh masyarakat [15]. Inovasi layanan PPOB mempermudah masyarakat dalam pembayaran PBB dimana Wajib Pajak dapat melakukan kewajiban pembayaran Pajak secara lebih fleksibel dan nyaman tanpa perlu bertatap muka dengan petugas Bank maupun petugas pungut pajak dari Pemerintah Daerah. Sebagaimana disampaikan oleh Bapak Sholeh selaku Sekretaris BUMDes Karya Sejahtera Desa Kemantren sebagai berikut :

9 “Untuk layanan PPOB ini masyarakat diuntungkan juga dengan semakin dekat mereka untuk membayar pajak dan mendapat bukti pembayaran pajak dengan cepat. Waktu yang dibutuhkan juga sangat singkat tidak sampai setengah jam sehingga sangat efisien waktunya. sehingga warga sangat terbantu dengan adanya aplikasi ini.” (Wawancara, 05 Juni 2024)

Berdasarkan wawancara diatas dapat diketahui bahwa inovasi PPOB melalui BUMDes Desa Kemantren memiliki hasil yang baik dari segi masyarakat maupun BUMDes Desa Kemantren. Hal itu dapat dibuktikan dengan bertambahnya jumlah masyarakat yang membayar pajak melalui PPOB yang ada di BUMDes Desa Kemantren. Sebagaimana disampaikan oleh Bapak Irham selaku operator aplikasi PPOB BUMDes Karya Sejahtera Desa Kemantren menyampaikan hal serupa sebagai berikut :

“Hasil dari layanan ini yaitu masyarakat jadi lebih mudah dan dekat untuk membayar pajak. Kemudian bukti bayar juga langsung bisa didapat saat itu juga. Terus dengan aplikasi ini warga jadi banyak yang membayar pajak tepat waktu” (Wawancara, 05 Juni 2024)

Hal senada juga disampaikan oleh Ibu Mitha selaku masyarakat Desa Kemantren yang membayar pajak melalui layanan PPOB di BUMDes Desa Kemantren sebagai berikut :

“keuntungan yang saya dapat yaitu lebih dekat untuk loket pembayarannya. Kemudian lebih efisien waktunya dan cepat dapat bukti bayar. Kami sebagai warga juga merasa terbantu dengan layanan PPOB ini sehingga bisa tepat waktu dalam membayar pajak” (Wawancara, 05 Juni 2024)

4 Berdasarkan hasil wawancara dengan sejumlah informan diatas, bahwa pada indikator *observability* telah sejalan dengan indikator inovasi menurut Rogers yang menyatakan bahwa inovasi harus terlihat dari segi fungsinya—terdukung. Inovasi PPOB dalam pembayaran pajak di BUMDes Desa Kemantren memberikan keuntungan kepada masyarakat dalam membayar pajak menjadi lebih dekat dengan waktu yang sangat singkat dan efisien sehingga masyarakat Desa Kemantren bisa tepat waktu dalam membayar pajak. Layanan PPOB hingga saat ini terlaksana dengan baik dan terus mengembangkan jenis layanan pembayaran lainnya untuk menunjang kebutuhan masyarakat. Penelitian saat ini jika disandingkan dengan penelitian terdahulu berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan *Sistem Payment Point Online Bank* (PPOB) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada PT. PLN Persero Area Pelayanan Pelanggan dan Jaringan di Probolinggo)” pada indikator keandalan ditemukan hasil bahwa keandalan dapat menunjukkan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Keandalan dari item ini menunjukkan kemampuan PT PLN Unit Layanan Pelanggan (ULP) memberikan pelayanan bersifat cepat, akurat dan memuaskan pelanggan, pegawai dengan cepat dalam mengatasi permasalahan yang dihadapi pelanggan, permasalahan yang pernah terjadi seperti pertanyaan pelanggan seputar pembayaran tagihan listrik bagi pelanggan baru pasang listrik, petugas cepat memberikan jawaban kepada pelanggan. Ketepatan waktu akan janji melayani, kejujuran pelayanan, menghindari kesalahan dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut sama halnya juga ditemukan pada penelitian saat ini bahwa BUMDes Karya Sejahtera dapat mengadopsi dengan memberikan layanan PPOB.

VII. SIMPULAN

12 Berdasarkan indikator pada pengukuran Inovasi *Payment Point Online Bank* (PPOB) Sebagai Kemudahan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Melalui BUMDes dilihat dari indikator *Relative advantage* (Keuntungan Relatif), *Compability* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Trialability* (Kemampuan Dicoba), dan *Observability* (Mudah diamati). Maka dapat ditarik sebuah kesimpulan sebagai berikut. Pertama, indikator *Relative advantage* (Keuntungan Relatif) ditemukan hasil bahwa BUMDes Karya Sejahtera Desa Kemantren mendapat keuntungan berupa penghasilan BUMDes melalui layanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di layanan PPOB serta update data dan arus keuangan berlangsung *real time*. Kedua, *Compability* (Kesesuaian) bahwa inovasi PPOB ini telah sesuai dengan kebutuhan dan kondisi masyarakat Desa Kemantren yang membutuhkan kecepatan dan kemudahan transaksi. Ketiga, *Complexity* (Kerumitan), tidak ditemukan kendala yang sulit dalam mengakses dan mengoperasikan aplikasi PPOB pada saat melakukan transaksi sehingga operator yang melakukan pelayanan tidak mengalami kesulitan dalam melayani masyarakat serta proses yang sangat mudah dan cepat. Keempat, *Trialability* (Kemampuan Dicoba) telah dilaksanakan uji coba pertama kali dilakukan oleh perangkat desa dengan melakukan transaksi pembayaran PBB tetapi masih ada kendala terkait jaringan internet yang tidak stabil. Serta indikator *Observability* (Mudah diamati) dapat dikatakan telah sejalan dengan indikator inovasi menurut Rogers yang menyatakan bahwa inovasi harus terlihat dari segi fungsinya—terdukung. Inovasi PPOB dalam pembayaran pajak di BUMDes Desa Kemantren memberikan keuntungan kepada masyarakat dalam membayar pajak menjadi lebih dekat dengan waktu yang sangat singkat dan efisien sehingga masyarakat Desa Kemantren bisa tepat waktu dalam membayar pajak. Layanan PPOB hingga saat ini terlaksana dengan baik dan terus mengembangkan jenis layanan pembayaran lainnya untuk menunjang kebutuhan masyarakat.

UCAPAN TERIMA KASIH

4 Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat tauhid dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian tentang “Inovasi *Payment Point Online Bank* (PPOB) Sebagai Kemudahan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Melalui BUMDes” hingga selesai. Tidak hanya itu, penulis ingin berterima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam menyelesaikan penelitian ini, juga kepada Kepala Desa, Perangkat Desa serta Sekretaris BUMDes Karya Sejahtera Desa Kemantren tempat dimana saya melakukan penelitian ini, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh teman-teman yang telah memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.

REFERENSI

- [1] Rahmawan, E. (2012). *Optimalisasi Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dalam Peningkatan Pendapatan Daerah (Studi Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kecamatan Limpasu Kabupaten Hulu Sungai Tengah)*. Ilmu Politik Dan Pemerintahan, I, 40-57.
- [2] Rismawati Sudirman, S.E., M.SA dan Antong Amiruddin, S. E. (2012). *Perpajakan Pendekatan Teori dan Praktek*. Malang: Empat Dua Media.

- [3] Abdullah, Hamid Dkk. (2006) *Rekacipta & Inovasi Dalam Perspektif Kreativiti*. Malaysia, Universitas Teknologi Malaysia
- [4] Everret M. Rogers. 2003. *Diffusion of Innovation*. 5th edition. New York: Free Press
- [5] Agustina, I., & Sadad, A. (2017). Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Secara Elektronik (EBilling) Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan. *Jom Fisip Universitas Riau*, 4(2), 1–15.
- [6] Nadya, A., & Syafri, S. (2019). Analisis pengaruh faktor pertumbuhan ekonomi, pendidikan, dan pengangguran terhadap ketimpangan distribusi pendapatan di Indonesia. *Media Ekonomi*, 27(1), 37–52.
- [7] Zikkri, K. (2022). *Upaya Kepala Desa Memajukan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Di Desa Sungai Sorik Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2021 Tentang Badan Usaha Milik Desa*. Universitas Islam Riau.
- [8] Hardayani, Y. (2022). Sosialisasi Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2021 Tentang Badan Usaha Milik Desa. *Transformasi: Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 2(1), 1–7.
- [9] Hauknes, J., Koch, P. (2005). On innovation in the public sector-Today and Beyond. In *Publin Research Project*. Oslo.
- [10] Khasanah. N. Rizky. (2021). Inovasi Tata Kelola Badan Usaha Milik Desa Pendowo Mulyo. JSPG.
- [11] Selavia, E.A. (2020). Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) Di Badan Pengelolaan Keuangan Dan Pajak Daerah (BPKPD) Pemerintah Kota Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 5(1), 1140–1147.
- [12] Larasati, D.C. (2017). Evaluasi Program Inovasi “Sunset Policy” di Kota Malang Guna Menurunkan Angka Tunggakan Pajak Bumi dan Bangunan Perkantoran. *Jurnal Reformasi*, 7(1), 19–28.
- [13] Karina, Rd Rani (2008). Kegiatan Pemasaran Dalam Mempromosikan Bidang Objek Wisata Di Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Bandung. Laporan Job Training- Universitas Padjajaran. Bandung.
- [14] Pratiwi Mutiara, S. A. T. (2018). Inovasi Pelayanan Publik “Motor Pelayanan Lorong TA” Pada Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Negara*, 24, 139–148.
- [15] Idwar, M. W. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Di Desa Mojomalang Kecamatan Parengan Kabupaten Tuban. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2, 102–112.