

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi di era digital saat ini menuntut berbagai sektor di dalam lini kehidupan manusia untuk dapat mempergunakan berbagai macam teknologi digital sebagai penunjang kehidupan sehari-hari. Adanya perkembangan teknologi digital yang meluas mempengaruhi pemerintah dalam memanfaatkan inovasi teknologi dengan mengembangkan sebuah sistem pelayanan publik berbasis teknologi informasi yang sering disebut sebagai *e-government*.<sup>1</sup> Pemerintah perlu memanfaatkan penggunaan teknologi digital sebagai upaya dalam menjawab persoalan terhadap tuntutan pemenuhan kebutuhan pelayanan publik yang lebih optimal guna mendorong tercapainya *good governance*.

Peluang transformasi digital tersebut salah satunya dapat diterapkan melalui transformasi tata kelola keuangan yang lebih modern berbasis penggunaan teknologi. Pemerintah dapat memperbaiki pengelolaan keuangan dengan mempercepat proses pengadopsian perpindahan metode tata kelola keuangan yang semula secara tunai beralih menjadi tata kelola keuangan secara non tunai. Dibuktikan dengan adanya kebijakan penerapan elektronifikasi transaksi

---

<sup>1</sup> Eko Eddy Supriyanto, "Kebijakan Inovasi Teknologi Informasi (IT) Melalui Program Elektronik Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia," *Jurnal Ilmu Pemerintahan : Kajian Ilmu Pemerintahan dan Politik Daerah*. Vol.1, No. 1 (2016). hlm.141-161.

pemerintah daerah dalam proses pengelolaan berbagai transaksi keuangan daerah berbasis digital.

Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD) merupakan suatu upaya untuk merubah transaksi pendapatan dan belanja pemerintah daerah dari cara tunai menjadi non tunai berbasis digital dengan tujuan untuk meningkatkan akuntabilitas dan transparansi pengelolaan keuangan daerah.<sup>2</sup> ETPD diterapkan pada transaksi pemerintah daerah yang berhubungan dengan pendapatan daerah berupa pajak dan retribusi serta belanja daerah. Sehingga diharapkan dapat menjadi salah satu strategi untuk dapat meningkatkan pendapatan daerah.

Upaya penerapan ETPD ini bermula dari adanya Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah, lalu dikeluarkannya mandat untuk pencapaian digitalisasi daerah melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Selanjutnya untuk mendukung proses percepatan pencapaian digitalisasi daerah dikeluarkanlah Keputusan Presiden Nomor 3 tahun 2021 tentang Satuan Tugas Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah (Satgas P2DD). Dengan adanya mandat presiden tersebut maka dikeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2021 tentang Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota serta Tata Cara Implementasi Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah.

---

<sup>2</sup> Ni Putu Myari Artha, *ETPD (Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah)* (Yogyakarta: Deepublish. 2021). hlm.3.

Berdasarkan peraturan tersebut maka dibentuklah Tim Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah (TP2DD) sebagai forum koordinasi antara instansi dan pemangku kepentingan untuk mendorong inovasi, mempercepat dan memperluas pelaksanaan ETPD.<sup>3</sup> TP2DD lahir dari proses kebijakan yang bersifat *top-down* yang berasal dari keputusan presiden sebagai pemerintah pusat yang diturunkan kepada kepala daerah. Karenanya TP2DD dibentuk di setiap daerah provinsi dan kabupaten/kota dimana kepala daerah yaitu gubernur, bupati/wali kota yang menjadi ketuanya, dan kepala perwakilan Bank Indonesia di setiap daerahnya menjadi wakil ketuanya.

Pemerintah dibantu oleh Bank Indonesia selaku bank sentral yang bertanggung jawab sebagai otoritas dalam sistem pembayaran untuk dapat menyediakan sarana elektronifikasi sistem pembayaran non tunai yang dapat digunakan oleh pemerintah terkait untuk dapat diimplementasikan dalam berbagai pelayanan keuangan pemerintah daerah. Adanya TP2DD menjadi era baru bagi pemerintah daerah untuk saling berkoordinasi dan bersinergi dengan berbagai instansi untuk dapat menuju era transaksi digital di perangkat birokrasi dan menjadikan momentum yang baik bagi pemda untuk dapat mempercepat arus pendapatan daerahnya dan terciptanya *check and balances* untuk mencegah penyalahgunaan dana APBD.

ETPD sejalan dengan tujuan Kota Jambi sebagai salah satu daerah yang memiliki fokus utama mengelola pemerintahan berbasis *smart city*. Menurut Mohanty *Smart city* sendiri dapat diartikan sebagai sebuah konsep yang bersifat

---

<sup>3</sup> *Ibid.* hlm.4.

fleksibel, efisiensi layanan dan berkelanjutan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi.<sup>4</sup> Langkah strategis yang diambil oleh pemerintah Kota Jambi dengan penerapan digitalisasi pemerintahan melalui pemanfaatan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Berdasarkan Kadiskominfo Kota Jambi, SPBE Kota Jambi pada tahun 2022 sebesar 2,79% (kategori baik) namun belum bisa mencapai kategori pelayanan optimal dan masih dibawah target RPJMD Pemerintah Kota Jambi untuk kurun waktu 2018-2023.<sup>5</sup>

Penerapan ETPD di Kota Jambi telah ditetapkan sesuai dengan keputusan Walikota Jambi Nomor 457 Tahun 2022 tentang peta jalan implementasi ETPD Kota Jambi. Dalam keputusan tersebut menyatakan bahwa terdapat peta jalan yang harus ditetapkan dalam pencapaian target ETPD melalui 3 target utama yaitu QRIS, kanal digital, dan teller. Hal ini menunjukkan adanya upaya serius untuk mendorong pergeseran penggunaan digitalisasi dalam tata kelola pemerintahan di Kota Jambi. Melalui adanya ETPD juga diharapkan mampu mendukung peningkatan pendapatan asli daerah Kota Jambi sesuai dengan hasil pilot project penerapan transaksi non-tunai yang dilakukan di 12 daerah lain di Indonesia yang terbukti mampu untuk meningkatkan PAD rata-rata 11,1%.<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup> Hafizoh Yuelsa Bela, "Meneropong Smart City Kota Jambi Dari Perspektif Keberlanjutan Dan Pola Pengembangan Kampung Bantar". *Jurnal Trias Politika*. Vol. 3, No. 1 (2019). hlm.35-48.

<sup>5</sup>Seputar Jambi. "Diskominfo Kota Jambi Menggunakan SPBE". <https://seputarjambi.com/2023/08/02/diskominfo-kota-jambi-menggunakan-spbe-sistem-pemerintahan-berbasis-elektronik-untuk-smart-city/>. Diakses pada 10 Oktober 2023. Pukul 14:23.

<sup>6</sup> Kominfo RI."Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah Tingkatkan Pendapatan Asli Daerah". <https://www.kominfo.go.id/content/detail/37717/elektronifikasi-transaksi-pemerintah-daerah-tingkatkan-pendapatan-asli-daerah/0/berita>. Diakses pada 18 Oktober 2023. Pukul 11:45.

**Tabel 1. 1 Target dan Realisasi Pajak/Retribusi Kota Jambi, 2018-2022**

Tahun	Pajak Daerah			Retribusi Daerah			PAD (%)
	Target	Realisasi	%	Target	Realisasi	%	
2018	200,00 M	215,44 M	107.72%	42,85 M	40,39 M	94,27%	99.81%
2019	223,00 M	255,92 M	114.76%	46,73 M	38,54 M	82.48%	108.04%
2020	255,00 M	216,96 M	85.08%	47,57 M	40,48 M	85.10%	88.15%
2021	270,86 M	244,73 M	90.35%	47,88 M	51,84 M	108.29%	91.70%
2022	317,88 M	301,80 M	94.94%	49,76 M	40,31 M	81.00%	93.89%

Sumber: BPPRD Kota Jambi (diolah oleh penulis, 2023)

Penyajian data pada tabel 1.1 menunjukkan pendapatan pajak dan retribusi daerah Kota Jambi dalam kurun waktu lima tahun terakhir sangat fluktuatif. Sejak tahun 2020 PAD Kota Jambi tidak dapat mencapai target maksimal 100% meskipun terdapat peningkatan pada jumlah pendapatan dan retribusi daerah. Pada pertengahan tahun 2023 ini sejak Januari-Juni menurut Ketua Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi (BPPRD Kota Jambi), menyatakan bahwa PAD Kota Jambi terserap hanya 42% yaitu sekitar Rp170 miliar dari total target keseluruhan sebesar Rp355 miliar atau kurang dari 50% dari total target yang diinginkan.<sup>7</sup>

Kontribusi jenis pajak terhadap pendapatan asli daerah Kota Jambi yang memiliki potensial besar untuk didigitalisasikan yaitu jenis penerimaan pajak bumi dan bangunan. Penelitian Wiarta, dkk tahun 2019 menemukan bahwa pajak bumi dan bangunan (PBB) di Kota Jambi tergolong pada klasifikasi prima

<sup>7</sup> Jambilink. "Realisasi Penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Jambi Masih Di Bawah Target". <https://jambilink.com/realisasi-penerimaan-pendapatan-asli-daerah-pad-kota-jambi-masih-di-bawah-target/>. Diakses pada 28 Oktober 2023. Pukul 14:16.

belum mampu mencapai kategori optimal yaitu hanya memiliki kontribusi sebesar 6,3.<sup>8</sup> Untuk saat ini hanya pajak bumi dan bangunan yang merupakan satu-satunya jenis pajak yang menggunakan kanal QRIS dalam penerimaan pajak, karenanya pihak pemerintah memfokuskan untuk memaksimalkan jenis penerimaan pajak bumi dan bangunan ini secara elektronik dengan memanfaatkan kanal pembayaran non tunai melalui sistem *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*.<sup>9</sup> Namun meskipun demikian pada tabel 1.2 realisasi penerimaan transaksi keuangan Kota Jambi secara digital melalui QRIS penggunaannya di masyarakat targetnya belum mampu tercapai.

**Tabel 1. 2 Target dan Realisasi PBB melalui QRIS**

Tahun	QRIS			
	Target		Realisasi	
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
2022	1.562.500.000	5%	0	0%
2023	3.125.000.000	10%	143.624.206	0,05%

Sumber: BPPRD Kota Jambi (diolah oleh penulis, 2024)

Penyajian data pada tabel 1.1 dan tabel 1.2 memperlihatkan bahwa pencapaian target penerimaan pajak daerah di Kota Jambi belum tercapai secara maksimal. Adanya upaya untuk mendorong pencapaian target PBB melalui kanal digital melalui QRIS pun belum dapat sesuai target yang diinginkan. Pada

<sup>8</sup> Iqra Wiarta dkk, "Identifikasi Sumber Pendapatan Asli Daerah Pada Pajak Daerah Kota Jambi". *Jurnal Manajemen dan Sains*. Vol.6. No.2 (2021). hlm.497-499.

<sup>9</sup> Radio Republik Indonesia, "BPPRD Kota Jambi Berprestasi Di Digitalisasi Transaksi". <https://www.rri.co.id/jambi/daerah/464988/bpprd-kota-jambi-berprestasi-di-digitalisasi-transaksi>. Diakses pada 12 Maret 2024. Pukul 23:45.

tabel 1.2 dapat dilihat penyerapan melalui kanal pembayaran non tunai melalui QRIS hanya dapat terserap kurang dari 1% dari total 10% yang telah ditetapkan.

Berdasarkan permasalahan tersebut menunjukkan masih diperlukannya strategi untuk dapat meningkatkan penerimaan pajak terutama pada jenis pajak bumi dan bangunan (PBB) yang memiliki potensi mendorong penerimaan pajak secara digital karena fokus pemerintah untuk mendigitalisasikan jenis pajak PBB tersebut melalui sistem *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*. Hal ini dilakukan untuk dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak dimanapun dan kapanpun dengan perangkat elektroniknya. Dengan begitu pula Konsep *smart city* yang digadangkan oleh pemerintah Kota Jambi dapat dicapai, melalui ETPD akan menunjukkan kesiapan peralihan pemerintah dan masyarakat Kota Jambi dalam menerima arus digitalisasi dan menyambut tantangan dalam pencapaian *good governance*.

Penelitian ini juga merujuk pada beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan tema permasalahan yang peneliti angkat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Mergel, dkk menyatakan bahwa transformasi digital di sektor publik diperlukan untuk dapat memberikan layanan digital yang baik secara *real-time*.<sup>10</sup> Pendapat Duch-Brown, Rossetti menjelaskan pula pentingnya transformasi digital pemerintah di tengah arus perekonomian modern dalam tatanan pemerintahan.<sup>11</sup> Dan pendapat lain yang mendukung perlunya

---

<sup>10</sup> Ines Mergel, Noella Edelmann, and Nathalie Haug, "Defining Digital Transformation : Results from Expert Interviews," *Government Information Quarterly* 36. No. 4 (2019). hlm.1-16.

<sup>11</sup> Néstor Duch-Brown and Fiammetta Rossetti. "Digital Platforms across the European Regional Energy Markets." *Energy Policy*. Vol.144. No.111612 (2020). hlm.1-11.

pemerintahan digital dikemukakan oleh Maulana yang juga sepakat bahwa *digital government* memungkinkan pemerintah untuk lebih terhubung, inovatif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.<sup>12</sup> Dengan adanya perkembangan teknologi tersebut memunculkan dorongan dari masyarakat luas untuk dapat menciptakan transformasi digital pemerintah di lingkup lingkungan daerah agar dapat menopang laju arus perekonomian yang modern.<sup>13</sup>

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Respati, dkk, menyatakan bahwa ETPD dapat mewujudkan kemandirian fiskal melalui ekosistem digital dalam transaksi keuangan.<sup>14</sup> Hal ini juga sepaham dengan penelitian yang dilakukan oleh Sitinjak, dkk yang mendapati bahwa dalam pelaksanaan ETPD dapat pula meningkatkan penerimaan pendapatan daerah hal ini dikarenakan adanya kemudahan melakukan pembayaran pajak dan retribusi daerah yang dilakukan oleh masyarakat secara digital.<sup>15</sup>

Pada Penelitian ini berfokus pada transformasi digital dalam tata kelola keuangan daerah dan penelitian terdahulu yang membahas tentang hal tersebut dilakukan oleh Hendrawan, dkk menemukan bahwa adanya transaksi non tunai pada pemerintah daerah sebagai upaya mewujudkan tata kelola pemerintah

---

<sup>12</sup> R I O Yusri Maulana, *Sistem Informasi Pemerintahan Teori Dan Perkembangan Konseptual Pemerintahan Digital* (Jawa Tengah: PT. Pena Persada Kerta Utama, 2024). hlm.146.

<sup>13</sup> Diva Teguh Respati, "The Journey of Coordination for Implementation of Acceleration and Expansion of Regional Digitalization ( P2DD )," *Research Gate*. (2022). hlm.1-15.

<sup>14</sup> Diva Teguh Respati, "Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD) Untuk Mewujudkan Kemandirian Fiskal Daerah." *Research Gate* (2023). hlm. 1-9.

<sup>15</sup> Tania Meylina Sitinjak, dkk. "Pengelolaan Keuangan Daerah Dengan Sistem Transaksi Non Tunai Pada Badan Pengelolaan Keuangan Dan Pendapatan Daerah (BPKPD) Kota Tebing Tinggi (Studi Pada Pelaksanaan Penerimaan Keuangan Daerah)." *Jurnal Administrasi Negara*. Vol.15, No.1 (2023). hlm.48-54.

yang baik.<sup>16</sup> Sejalan pula dengan penelitian Palealu, dkk berfokus pada implementasi transaksi non-tunai dalam pemerintahan merupakan sebagai salah satu wujud upaya pencapaian akuntabilitas transparansi dalam tata kelola pemerintah yang baik. Berdasarkan penelitian empiris transaksi non tunai juga mampu mengurangi adanya praktik kecurangan pada organisasi.<sup>17</sup>

Beberapa penelitian diatas menjelaskan digitalisasi pemerintah daerah baik untuk meningkatkan perekonomian dan tindakan penyelewengan anggaran namun dalam penelitian yang dilakukan oleh Nugraha menemukan permasalahan pencapaian *e-government* saat ini digambarkan seperti sekedar pemenuhan kebijakan dari peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat tanpa disertai dengan peningkatan kualitas.<sup>18</sup> Didukung pula oleh penelitian dari Samosir yang mendapati bahwa masih ada berbagai kendala dalam proses pengelolaan keuangan daerah secara non tunai baik dari sumber daya finansial, teknologi, dan sumber daya manusia yang kurang berkomitmen.<sup>19</sup>

Kemudian dalam penelitian yang dilakukan Saputri pada tahun 2021 menjelaskan dalam proses pelaksanaan ETPD diperlukannya strategi dan

---

<sup>16</sup> Suluh Hendrawan, dkk. "Implementasi Transaksi Non-Tunai Sebagai Dasar Tata Kelola Pemerintah Yang Baik: Studi Kasus Pada Pemerintah Kabupaten Jombang." *Jurnal Ilmu Akuntansi*. Vol.12. No.2 (2019). hlm.227–236.

<sup>17</sup> Angelina Palealu, Grace B. Nangoi, and Natalia Y.T. Gerungai. "Analisis Penerapan Sistem Transaksi Non Tunai Dalam Pengelolaan Keuangan Daerah Pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Bitung". *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern*. Vol.13. No. 4 (2018). hlm. 220–229.

<sup>18</sup> Joko Tri Nugraha. "E-Government dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government di Pemerintah Kabupaten Sleman)". *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*. Vol.2. No. 1 (2018). hlm.32–42.

<sup>19</sup> Fitri Rosalina N Samosir. "Analisis Implementasi Sistem Transaksi Non Tunai Dalam Pengelolaan Keuangan Daerah Pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Dairi". *Tesis. Program Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area*. (2021).

dukungan dari pemerintah pusat dan koordinasi serta sinergi dari berbagai otoritas terkait untuk dapat menyelesaikan kendala yang terjadi pada saat pelaksanaannya.<sup>20</sup>

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu dapat dikelompokkan menjadi sebagai berikut:

**Tabel 1. 3 Klasifikasi Penelitian Terdahulu**

No.	Klasifikasi Pengelompokan	Hasil/Temuan
1.	Transformasi Pemerintahan Digital	Mergel, dkk (2019), Duch-Brown, Rossetti (2020), Maulana (2024), Respati (2022), Mengemukakan bahwa adanya perkembangan teknologi informasi menjadikan dorongan bagi pihak pemerintah untuk dapat bertransformasi melalui penyediaan layanan yang terbuka, responsif dan efektif.
2.	Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah	Respati, dkk (2023), Sitinjak, dkk (2023), Hendrawan, Anisah, dan Nafidah (2019), Palealu, dkk (2018). Mengemukakan bahwa ETPD melalui transaksi non tunai berpengaruh pada percepatan arus transaksi pemerintah daerah sehingga adanya ETPD dapat mencapai target pendapatan daerah terutama dari segi

<sup>20</sup> Oktoviana Banda Saputri. "Analisis Swot Transformasi Digital Transaksi Keuangan Pemerintah Daerah Dalam Mendukung Inklusi Keuangan". *Jurnal ekonomi, keuangan dan manajemen*. Vol.17. No. 3 (2021). hlm: 482-494.

		pajak dan retribusi daerah. Serta mendorong transparansi dan akuntabilitas arus keuangan daerah.
3.	Kendala dan Strategi	Nugraha (2018), Samosir (2021), Saputri (2021), Mengemukakan bahwa kendala yang dihadapi dalam ETPD hanya terbatas pada pelaksanaan tanpa dibarengi dengan fasilitas yang memadai sehingga diperlukan strategi melalui penguatan kebijakan, SDM, infrastruktur, dan sinergi antar <i>stakeholders</i> terkait.

Sumber: diolah oleh penulis (2023)

Menyimak dari beberapa temuan permasalahan di atas dan berbagai referensi penelitian terdahulu, yang mana penelitian tersebut berfokus membahas perlunya transformasi digital dalam pemerintahan dan menjelaskan secara umum terkait ETPD dari segi kendala dan strategi dalam pelaksanaannya. Tetapi belum terdapat penelitian yang komprehensif yang membahas tentang penerapan transformasi pemerintah digital melalui ETPD dalam penggunaan sistem pembayaran non tunai QRIS yang secara khusus diciptakan untuk dapat mempercepat arus dan pencapaian target penerimaan keuangan daerah dari sisi penerimaan pajak terkhusus pada jenis pajak bumi dan bangunan.

Karena hal tersebut menjadikan alasan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap permasalahan ETPD ini menjadi lebih mendalam terhadap sistem QRIS terkhusus pada penerimaan pajak bumi dan bangunan. Hal ini

bertujuan agar lebih mendapatkan analisis yang mendetail dan melihat sejauh mana penerapannya saat ini. Dan topik permasalahan ini masih terbuka luas untuk diteliti lebih lanjut dengan melihat keterbaruan inovasi dan proses penerapannya selama ini, mengingat kebijakan ETPD ini merupakan kebijakan yang baru memasuki tahun ke-3 dalam penerapannya.

Berdasarkan hasil temuan tersebut penelitian ini akan dilakukan di Kota Jambi mengingat pemerintah Kota Jambi memiliki fokus utama dalam penerapan teknologi dalam pelayanan publik untuk pencapaian *Smart City*, serta Pemerintah Kota Jambi juga sedang mengupayakan pencapaian pemerintahan digital melalui penerimaan pajak bumi dan bangunan. Karenanya peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam sejauh mana penerapan transformasi digitalisasi tata kelola keuangan daerah Pemerintah Kota Jambi, sesuai dengan judul permasalahan yang akan diteliti yaitu **“Transformasi Pemerintahan Digital melalui Penerapan Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (*Quick Response Code Indonesian Standard*) dalam Pencapaian Target Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Jambi”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas maka didapat rumusan masalah yang terdapat dalam tata kelola keuangan daerah yaitu adanya ketidakmampuan dalam pencapaian target penerimaan pajak daerah di Kota Jambi yaitu masih dibawah 100% dari total target yang telah ditentukan. Hal ini menunjukkan bahwa upaya pencapaian target tidaklah maksimal, penyerapan

dari sisi pajak bumi dan bangunan secara elektronik tidak dipergunakan dengan masif padahal nyatanya keputusan melalui peta jalan sudah dirumuskan namun pada kenyataannya terbukti pencapaian penggunaan kanal QRIS sangatlah rendah hanya mampu sebesar 0,05% dari total pencapaian target sebesar 10% di tahun 2023, maka diperlukan penelitian mendalam untuk melihat sejauh mana kebijakan tersebut berjalan untuk masa sekarang. Karenanya penelitian ini mengajukan pertanyaan terkait bagaimana proses perubahan transformasi pemerintahan digital tata kelola keuangan daerah melalui penerapan Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD) di Kota Jambi dengan pemanfaatan kanal pembayaran nontunai QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) sebagai upaya pencapaian target pendapatan asli daerah yang berasal dari pajak bumi dan bangunan.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah yang telah dijelaskan diatas maka tujuan dari adanya penelitian ini adalah untuk bisa menganalisis dan menjelaskan sejauh mana proses pelaksanaan transformasi pemerintahan digital melalui penerapan Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD) dengan kanal pembayaran non tunai QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) dalam upaya pencapaian target penerimaan pendapatan asli daerah berupa pajak bumi dan bangunan yang terdapat di wilayah pemerintahan Kota Jambi pada Kantor Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis, diharapkan dari hasil penelitian ini mampu memberikan kontribusi dan warna baru bagi kemajuan ilmu pengetahuan sebagai bahan informasi ilmiah dalam perkembangan Ilmu Pemerintahan, khususnya terkait konsep transformasi pemerintahan digital melalui kebijakan elektronifikasi transaksi pemerintah daerah.
2. Manfaat praktis, diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberikan solusi sebagai pedoman bagi para pihak pemangku kepentingan, dan dapat menjadi bahan referensi bagi cendekiawan dalam mencari literatur terkait transformasi pemerintahan digital dan elektronifikasi transaksi pemerintah daerah.

#### **1.5 Landasan Teori**

Landasan teori merupakan kumpulan dari konsep pengetahuan, teori, maupun indikator sebagai landasan yang dipergunakan saat melakukan penelitian hingga menemukan fakta sebagai penjelasan terhadap masalah yang menjadi pokok pembahasan. Dalam penelitian ini tidak akan terlepas dengan topik pembahasan di dalam lini Ilmu Pemerintahan. Ilmu Pemerintahan sendiri menurut Ndara (1997) menyatakan bahwa ilmu pemerintahan adalah suatu disiplin ilmu yang mandiri, mengkaji struktur dan proses pemerintahan umum baik secara internal maupun eksternal. Fokusnya adalah memahami bagaimana

memenuhi dan melindungi kebutuhan serta tuntutan masyarakat terhadap jasa publik dan layanan sipil, sehingga pelayanan tersebut dapat diterima dengan baik oleh pihak yang bersangkutan saat dibutuhkan.<sup>21</sup>

Sesuai dengan penjelasan diatas maka pemerintah diharuskan untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat seiring dengan perubahan yang terjadi di masyarakat, oleh karena itu pemerintah mengupayakan untuk terus berinovasi menyesuaikan lingkungan digital yang berkembang pesat di dalam kehidupan masyarakat saat ini. Teori transformasi pemerintahan digital akan dipergunakan sebagai indikator untuk menganalisis dan mendapatkan gambaran fenomena yang terjadi pada penelitian ini yaitu untuk melihat apakah inovasi digital pembayaran non tunai QRIS pada pembayaran PBB dapat diterima oleh masyarakat sesuai dengan penjelasan dari pengertian Ilmu Pemerintahan itu sendiri.

### **1.5.1 Pemerintahan Digital**

Perkembangan teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) memiliki peranan yang sangat khusus dalam mendorong perubahan transformasional kedalam struktur hingga operasional pada organisasi publik. Dengan adanya pemanfaatan teknologi informasi pada pemerintahan (*e-government*) yang berkembang dengan pesat telah menemukan pula fokus khusus pada konsep munculnya *Digital Government* yang lebih mendalam tidak hanya pada persoalan sebagai alat komunikasi antara pemerintah dan masyarakat saja, melainkan menjadikan peluang yang sangat menjanjikan bagi pemerintah

---

<sup>21</sup> Maulana, *Op.Cit.* hlm. 42.

untuk dapat lebih baik dalam rangka memenuhi banyaknya kebutuhan terutama dalam sektor publik dalam rangka menciptakan manfaat yang luas bagi warga sebagai pengguna sebagai solusi dalam menjawab berbagai tantangan yang muncul pada era digitalisasi saat ini.<sup>22</sup>

Pemerintahan digital menurut *Organisation for Economic Co-operation and Development* (OECD) dipahami sebagai penggunaan teknologi digital, sebagai bagian terintegrasi dari strategi modernisasi pemerintah, untuk menciptakan nilai publik. Pemerintahan digital yang dimaksud bergantung pada aktor pemerintah, organisasi non-pemerintah, bisnis, asosiasi warga, dan individu yang mendukung proses pelaksanaan dan akses terhadap data, layanan, hingga konten melalui interaksi dengan pemerintah.<sup>23</sup>

Dalam rangka menyusun rekomendasi kebijakan untuk membantu pemerintah melakukan peralihan dari *e-government* ke pemerintahan digital, OECD merancang sebuah instrumen kebijakan untuk membantu pemerintah mengidentifikasi faktor-faktor penentu utama dalam perancangan dan penerapan pendekatan strategis yang efektif dalam pencapaian pemerintahan digital, yang terdiri dari enam dimensi yaitu:<sup>24</sup>

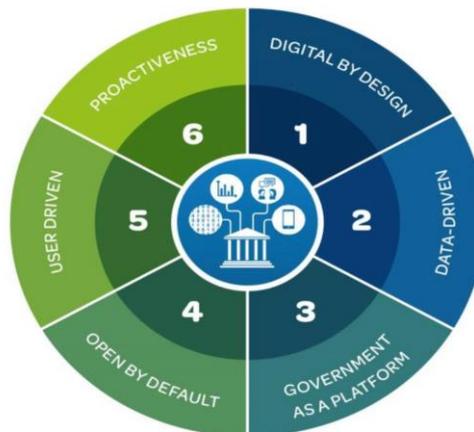
---

<sup>22</sup> *Ibid.* hlm.88-89.

<sup>23</sup> *Ibid.* hlm.89.

<sup>24</sup> OECD, "The OECD Digital Government Policy Framework : Six Dimensions of a Digital Government" *OECD Public Governance Policy Papers*. (2020). hlm.6.

**Gambar 1. 1 Kerangka Kebijakan Pemerintahan Digital**



Sumber: OECD (2020)

1. *Digital by design* (digitalisasi proses menjadi desain digital secara menyeluruh): Digital tidak hanya dianggap sebagai topik teknis namun juga sebagai elemen transformatif yang wajib diterapkan dalam seluruh proses kebijakan. Pemerintah mempertimbangkan potensi penggunaan teknologi, merekayasa ulang, menyederhanakan prosedur pelayanan, hingga proses pengoperasiannya secara internal hingga memungkinkan terjadinya pembaharuan yang positif secara menyeluruh terhadap desain kebijakan dan layanan serta proses penyampaiannya kepada masyarakat sebagai pengguna.
2. *Data driven* (pemerintahan berpusat informasi menjadi berbasis data): Sektor publik yang berbasis data memerlukan proses pengumpulan data, mengatur data yang dikumpulkan dan menganalisis data tersebut. Karenanya pemerintahan yang berbasis data akan mempermudah dalam proses antisipasi dan

perencanaan, penyampaian, hingga evaluasi dan pemantauan kebijakan publik. Dengan basis data tentunya akan menjadi sumber pertimbangan dalam evaluasi dan pemantauan kinerja pemerintah, sebagai pembanding kualitas pelayanan dari waktu ke waktu, dan dari data pula dapat mendorong perbaikan atas umpan balik yang diterima mengenai proses pelayanan yang telah diberikan.

3. *Government as a platform* (proses data tertutup menjadi terbuka): Pemerintah bertindak sebagai *platform* untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat melalui pemanfaatan perangkat teknologi yang dapat dipergunakan dan transparan sebagai basis penyampaian layanan yang konsisten, lancar, terintegrasi, proaktif, dan lintas sektoral.
4. *Open by default* (pemerintah yang memimpin menjadi administrasi yang dipandu oleh pengguna): Memungkinkan keterbukaan yang mempengaruhi praktik kerja dan mekanisme organisasi sektor publik yang mana dengan menyediakan teknologi dalam proses pembuatan kebijakan melibatkan masyarakat sehingga pengambilan keputusan yang bersifat *top-down*, terpusat dan tertutup berubah menuju pemerintahan yang berpusat pada keterbukaan, kolaborasi, dan inovasi.
5. *User driven* (pemerintah sebagai penyedia layanan menjadi pemerintah sebagai *platform* untuk menciptakan nilai publik bersama): Pendekatan berbasis pengguna menggambarkan tindakan

pemerintah yang memungkinkan warga negara dan dunia usaha untuk menunjukkan dan mengkomunikasikan kebutuhan mereka dengan demikian, mendorong rancangan kebijakan pemerintah dan layanan publik. Pendekatan seperti ini sesuai dengan harapan masyarakat dan dunia usaha bahwa layanan publik harus dirancang sesuai dengan kebutuhan mereka dan dapat disesuaikan dengan profil pengguna yang berbeda.

6. *Proactiveness* (kebijakan dan pengiriman layanan yang reaktif menjadi proaktif): Pemerintah yang mencerminkan kelima dimensi ini dapat mengantisipasi, dan merespons dengan cepat, kebutuhan warganya sebelum ada permintaan. Mereka juga secara proaktif melepaskan data sebagai data terbuka daripada merespons permintaan akses ke informasi sektor publik.

### **1.5.2 Transformasi Pemerintahan Digital**

Transformasi pemerintahan digital merupakan pergeseran menuju pemerintahan yang lebih terhubung, responsive, dan inovatif melalui pemanfaatan teknologi digital. Ini dianggap sebagai perubahan mendasar karena melibatkan transformasi dalam budaya, struktur, dan proses pemerintahan. Menurut Mergel, dkk transformasi pemerintahan digital merupakan upaya menyeluruh untuk merubah proses dan layanan inti pemerintahan, melampaui sekedar digitalisasi tradisional.<sup>25</sup> Yang mana maksudnya adalah transformasi pemerintahan digital tidak hanya mencakup

---

<sup>25</sup> Mergel, *Op.Cit.* hlm.12.

pengalihan layanan dari sistem konvensional secara manual menjadi digital, melainkan mencakup perubahan mendalam baik dalam cara kerja, kebijakan, dan pendekatan pemerintah dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Pendekatan transformasi digital pemerintahan sebagian besar mengisyaratkan adanya perubahan ruang lingkup dan arah pemerintahan digital sebagai upaya-upaya untuk mencapai perbaikan bagi sektor publik agar menjadi lebih efektif dan efisien dalam proses kebijakan.<sup>26</sup>

Berdasarkan komisi Eropa pada tahun 2017 menyatakan bahwa dengan transformasi digital di sektor publik merupakan cara-cara baru untuk bekerja dengan para pemangku kepentingan, membangun kerangka kerja baru dalam pemberian layanan dan menciptakan bentuk-bentuk hubungan baru. Penggunaan teknologi digital bukan hanya sebagai sarana untuk mencapai perubahan melainkan menghasilkan nilai, proses, kebijakan, dan terutama kepemimpinan yang perlu diubah secara mendasar untuk mencapai transformasi digital di sektor publik. Hal ini berarti dengan adanya transformasi digital harapannya tidak hanya penggunaan teknologi melainkan berdampak lebih terhadap perubahan struktur dan budaya organisasi pemerintah.

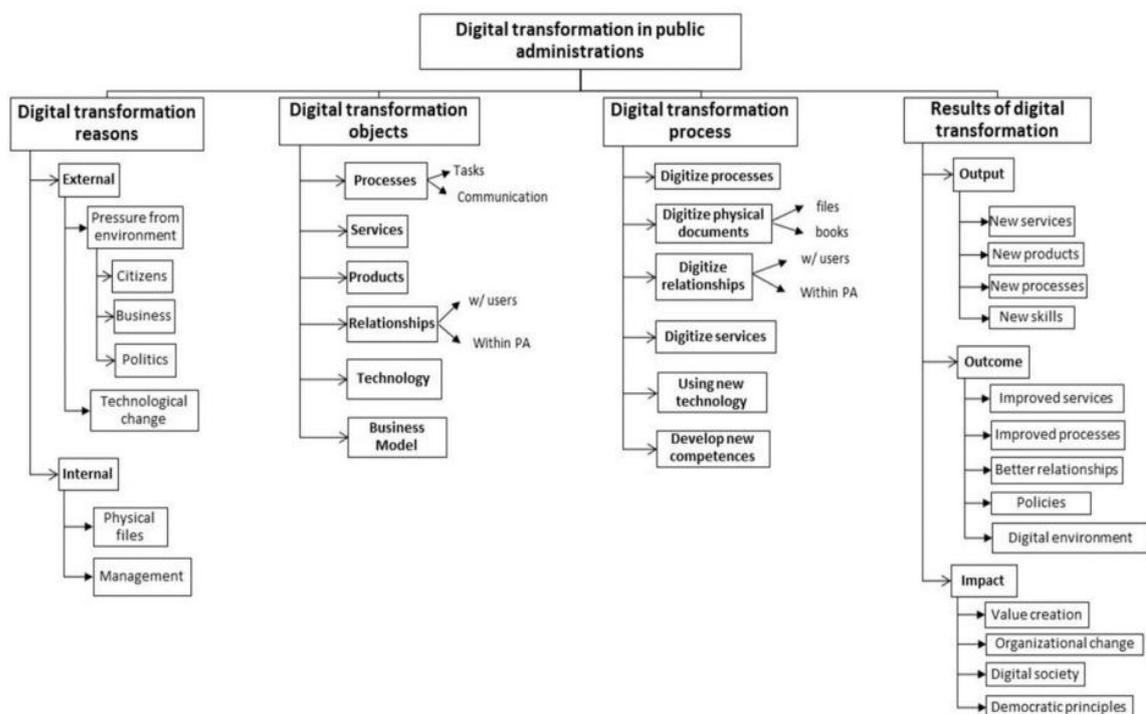
Secara keseluruhan dampak transformasi pemerintahan digital menciptakan lingkungan pemerintahan yang lebih adaptif, responsif, dan terbuka. Selain memberikan dampak yang positif tetapi terdapat pula

---

<sup>26</sup> Maulana. *Op.Cit.* hlm.146.

tantangan dalam memajemen proses kebijakan untuk memastikan bahwa pemerintahan digital menjadi alat yang efektif dalam mendukung kebutuhan dan aspirasi. Mergel, dkk menemukan lebih lanjut terkait indikator transformasi digital dalam administrasi publik menjadi empat bagian dapat dilihat pada gambar 1.2.<sup>27</sup>

**Gambar 1. 2 Indikator Transformasi Digital dalam Administrasi Publik**



Sumber: Mergel, dkk (2019)

*Digital transformation reasons* (Alasan transformasi digital), merupakan bagian yang menjelaskan pendorong utama atau motivasi di balik adanya transformasi digital atau penggunaan teknologi digital dalam administrasi publik, dorongan perubahan ini bisa berasal dari dalam (internal) maupun dari luar pemerintahan (eksternal), Berdasarkan

<sup>27</sup> Mergel. *Op.Cit.* hlm.7.

temuannya dijelaskan bahwa para ahli menerangkan alasan utama pemerintah melakukan transformasi digital biasanya terkait dengan kebutuhan dari lingkungan masyarakat agar dapat memperbaiki pelayanan publik dan untuk meningkatkan transparansi.

*Digital transformation objects* (Objek transformasi digital) merupakan hal-hal yang akan diubah atau diperbarui selama proses transformasi digital di administrasi publik. Ini mencakup berbagai aspek dari sistem dan proses dalam pemerintahan seperti, proses internal, layanan publik, inovasi produk, hubungan, teknologi dan model bisnis.

*Digital transformation process* (Proses transformasi digital) merujuk pada langkah-langkah yang diambil oleh administrasi public untuk mengimplementasikan transformasi digital, Ini mencakup bagaimana teknologi yang diterapkan dan diintegrasikan dalam struktur dan kebijakan pemerintah, serta bagaimana organisasi internal beradaptasi. Beberapa langkah yang umum dalam proses ini meliputi digitalisasi proses, digitalisasi dokumen fisik, digitalisasi hubungan, digitalisasi layanan, menggunakan teknologi baru, dan mengembangkan kompetensi baru.

*Results of digital transformation* (Hasil transformasi digital) merupakan tujuan, manfaat dan dampak yang muncul dengan harapan dapat tercapainya implementasi teknologi dalam administrasi publik. Hasil yang diharapkan dalam transformasi digital di sektor publik terbagi menjadi keluaran (*output*), hasil (*outcome*), dan dampak (*impact*).

Maulana telah membagi beberapa dampak positif dan negatif dari adanya transformasi dalam sektor pemerintahan digital yang dapat mempengaruhi aspek-aspek pemerintahan menjadi beberapa dampak positif dan negatif dapat dilihat pada tabel 1.4.

**Tabel 1. 4 Dampak Pemerintahan Digital**

<b>Dampak Positif</b>	<b>Dampak Negatif</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Keuntungan efisiensi dan produktivitas, penghematan biaya.</li> <li>- Peningkatan efektivitas dan kualitas.</li> <li>- Transparansi, akuntabilitas, kepercayaan, dan legitimasi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kesenjangan teknologi.</li> <li>- Ketidakamanan data dan privasi.</li> <li>- Eksklusi sosial.</li> <li>- Ketergantungan pada teknologi.</li> <li>- Penggusuran pekerjaan tradisional.</li> <li>- Ketidaksetaraan akses.</li> <li>- Ketergantungan pada penyalahgunaan kekuasaan.</li> </ul>

Sumber: Maulana (diolah oleh penulis, 2024)

## 1.6 Definisi Konseptual

Definisi konseptual diperlukan untuk memberikan penjelasan terhadap karakteristik konsep yang akan digunakan dalam pelaksanaan penelitian nantinya, berikut definisi konseptual yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Transformasi Pemerintah Digital adalah mekanisme pemanfaatan inovasi teknologi informasi dalam pelaksanaan tugas pemerintahan secara menyeluruh melalui penggunaan media elektronik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menimbulkan kebiasaan baru dalam budaya organisasi dan di dalam kebiasaan masyarakat.

2. Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah adalah suatu bentuk penerapan kebijakan terhadap upaya pencapaian akuntabilitas dan transparansi keuangan daerah yang diupayakan secara bersama-sama oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah dan instansi lainnya yang memiliki wewenang dengan mendorong aktivitas transaksi keuangan daerah yang semula secara tunai menjadi non tunai melalui media elektronik pembayaran yang telah diciptakan.
3. *Quick Response Code Indonesian Standard* adalah salah satu kanal pembayaran non tunai berbentuk QR code yang unik berbeda-beda pada penerapan ETPD yang dapat dipergunakan secara elektronik pada saat melakukan transaksi pembayaran dengan memanfaatkan alat komunikasi berupa handphone seluler dan jaringan internet dalam tahapan proses transaksi pembayaran.

### **1.7 Definisi Operasional**

Definisi operasional merupakan bagian mendasar sebagai petunjuk pelaksanaan penelitian dengan menjadikan patokan dalam mengukur beberapa variabel penelitian sebagai acuan peneliti untuk mendapatkan informasi yang diinginkan. Karenanya penulis menetapkan indikator yang cocok dipergunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan indikator teori *digital transformation in public administrations* oleh Mergel dkk 2019<sup>28</sup>, karena teori

---

<sup>28</sup> *Ibid.* hlm.8.

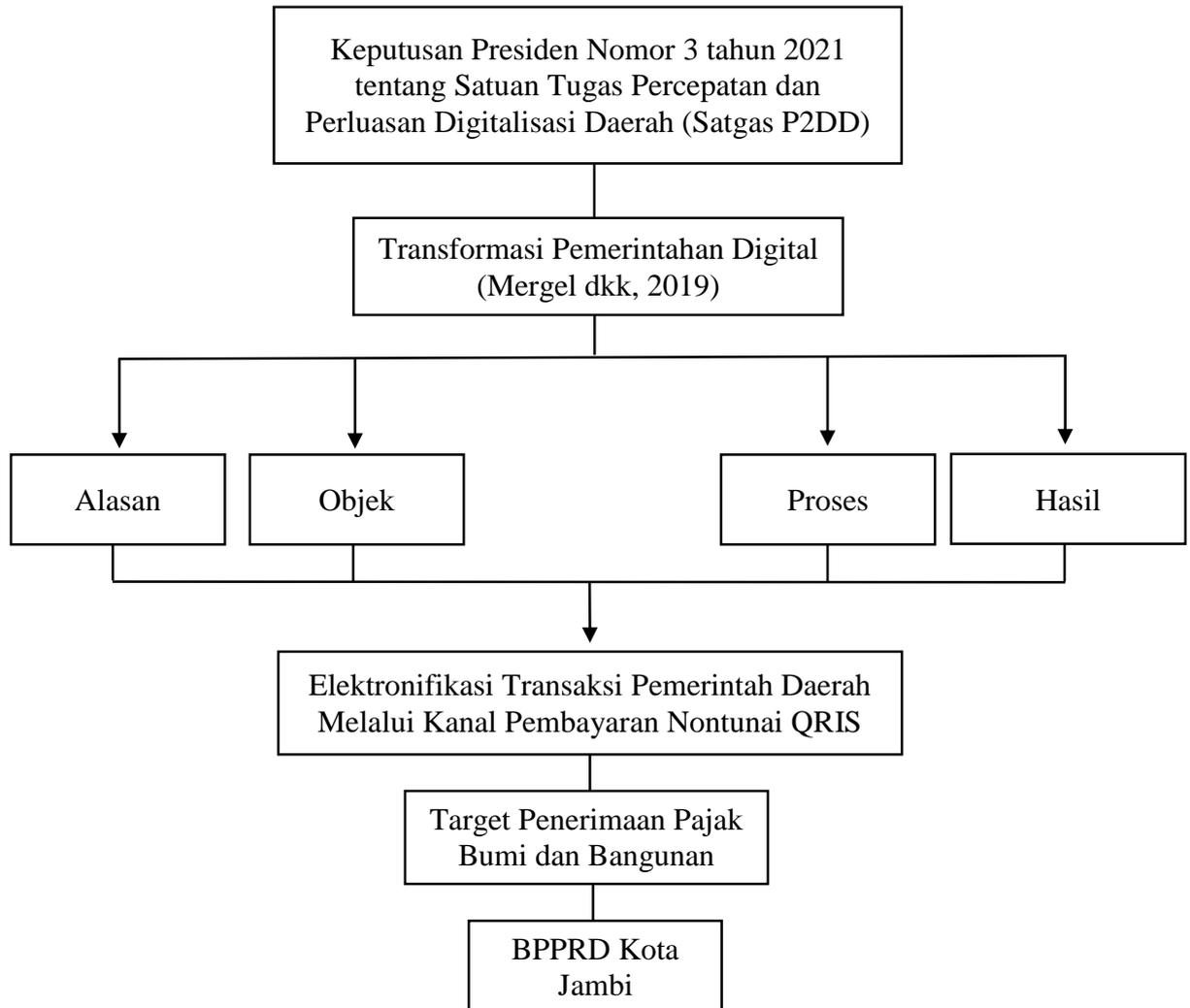
ini dianggap memiliki kesesuaian dengan permasalahan yang ingin diteliti.

Indikator operasional yang akan digunakan diantaranya:

1. Alasan transformasi digital: berkaitan dengan dorongan (eksternal/internal) organisasi yang menjadi faktor dalam melakukan pemanfaatan teknologi digital pada proses pemberian pelayanan terhadap publik.
2. Objek transformasi digital: berkaitan dengan objek yang perlu dilakukan perubahan/transformati baik dari segi pemanfaatan teknologi dan objek lainnya yang muncul ataupun diciptakan akibat proses penerapan digitalisasi.
3. Proses transformasi digital: Proses transformasi digital menjelaskan tata cara administrator publik melakukan transformasi atau perubahan yang terjadi melalui digitalisasi terkait proses alur kerja atau prosedur yang dijalankan dalam suatu organisasi administrasi publik.
4. Hasil Transformasi Digital: Berbagai hasil atau dampak yang muncul dari penerapan transformasi digital. Berkaitan dengan keluaran (*output*), hasil (*outcome*), dan dampak (*impacts*), yang dipandang sebagai efek jangka panjang dari transformasi digital terhadap organisasi atau ekosistemnya secara keseluruhan.

## 1.8 Kerangka Berpikir

**Gambar 1. 3 Kerangka Pikir Penelitian**



Sumber: diolah oleh penulis (2024)

## 1.9 Metode Penelitian

### 1.9.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, metode ini diperlukan karena peneliti ingin mendapatkan data yang lebih spesifik dan mendalam yang tidak bisa didapatkan hanya melalui proses pengukuran dengan menggunakan angka numerik. Metodologi penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Begitu pula pada penelitian ini membutuhkan data sejenis, berangkat dari alasan diatas maka metode yang tepat untuk digunakan oleh peneliti agar mendapatkan informasi mendalam sesuai dengan kebutuhannya maka perlu mempergunakan metode penelitian kualitatif.<sup>29</sup>

Penelitian ini juga menggunakan pendekatan studi kasus. Pendekatan ini dipilih karena penelitian ini memfokuskan pada suatu masalah yang akan diteliti secara mendalam sehingga dapat menggambarkan permasalahan yang benar terjadi secara detail hingga mendapatkan data berupa uraian yang komprehensif. Fokus penelitian yang ada dalam studi kasus yaitu adanya spesifikasi kasus dalam suatu kejadian baik itu mencakup individu, kelompok budaya ataupun suatu potret kehidupan, sehingga melibatkan berbagai sumber informasi yang kaya dalam suatu konteks permasalahan yang diteliti.<sup>30</sup>

---

<sup>29</sup> Lexy J Moleong. *Metode Penelitian Kualitatif*. (Bandung: Perbit PT Remaja Rosdakarya, 2017). hlm.3.

<sup>30</sup> John W. Creswell, "Penelitian Kualitatif dan Desain Riset" (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014). hlm.169.

Peneliti akan membahas lebih dalam dengan menganalisis kasus secara langsung kelapangan karena data yang diperlukan sangat detail dan luas sehingga peneliti bisa memperoleh data dalam bentuk informasi yang diperlukan berkaitan dengan studi kasus yang akan diteliti yaitu terkait penerapan elektronifikasi transaksi pemerintah daerah pada jenis pajak bumi dan bangunan di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi.

### **1.9.2 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat yang telah dipilih dengan penyesuaian berdasarkan kebutuhan peneliti dimana peneliti akan mencari dan mendapatkan data yang diinginkan sesuai dengan topik permasalahan yang akan diteliti. Lokasi penelitian yang telah dipilih untuk melakukan penelitian ini yaitu pada Kantor Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Jambi, yang berlokasi di Kelurahan Paal Lima, Kecamatan Kota Baru, Kota Jambi, Provinsi Jambi.

Alasan peneliti memilih lokasi di BPPRD Kota Jambi dikarenakan instansi tersebut merupakan organisasi pemerintah daerah yang memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas pokok di bidang pendapatan, pembinaan, dan pelaksanaan tugas di bidang pendapatan daerah Kota Jambi.

### **1.9.3 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian yang akan diambil dalam penelitian ini dibatasi pada menganalisis penerapan transformasi pengelolaan transaksi pemerintah daerah secara elektronik non tunai berbasis digital melalui sistem QRIS

(*Quick Response Code Indonesian Standard*) pada penerimaan pendapatan berupa pajak bumi dan bangunan yang dipungut, dikelola dan menjadi wewenang langsung dari Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Jambi.

#### **1.9.4 Sumber Data**

Dalam penelitian ini data yang dipergunakan melalui sumber data yang bersifat primer dan sekunder yaitu:<sup>31</sup>

1. Data Primer, data primer yang diperlukan oleh peneliti merupakan data lapangan yang didapatkan secara langsung yang telah dilakukan oleh peneliti itu sendiri. Data tersebut didapatkan dari sumber pertama melalui proses wawancara bersama informan yang telah ditetapkan berupa informasi dan tanggapan secara lisan. Sehingga data tersebut dapat dijadikan data uraian dalam menggambarkan kenyataan yang terjadi dilapangan.
2. Data Sekunder, data sekunder merupakan data yang tidak didapatkan secara langsung melalui proses wawancara kepada informan, melainkan data tersebut merupakan data pelengkap yang dapat mendukung data penelitian dan sudah ada tersedia sebelum penelitian dilaksanakan baik dalam berbentuk dokumentasi tulisan, arsip-arsip, jurnal penelitian, laporan kinerja, buku, publikasi pemerintah, website dan data pendukung lainnya yang dianggap relevan dan bisa dipertanggungjawabkan.

---

<sup>31</sup> *Ibid.* hlm.226.

### 1.9.5 Teknik Penentuan Informan

Peneliti dalam menentukan informan menggunakan teknik *purposive sampling* berlandaskan pada tujuan atau pertimbangan tertentu yang dilakukan oleh peneliti.<sup>32</sup> Teknik *purposive sampling* tersebut dipilih karena penelitian dilakukan dengan memilih/menentukan secara langsung informan yang diperlukan oleh peneliti berdasarkan pertimbangan bahwa informan yang dipilih adalah benar-benar mengetahui masalah yang akan diteliti dan kasus yang akan diteliti berada di wilayah tugas dan kewenangan informan tersebut.

### 1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data dan informasi yang diperlukan peneliti menggunakan teknik wawancara, dan dokumentasi:<sup>33</sup>

- 1) Wawancara, wawancara merupakan percakapan tatap muka antara pewawancara dengan sumber informasi, dimana pewawancara bertanya langsung tentang sesuatu objek yang diteliti dan telah dirancang sebelumnya. Teknik yang digunakan dalam wawancara ini menggunakan teknik wawancara terstruktur sehingga peneliti memerlukan pedoman yang berisikan daftar pertanyaan yang telah dibuat sesuai dengan indikator yang dipergunakan untuk mendapatkan informasi yang sesuai. Dalam penelitian ini telah

---

<sup>32</sup> A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Penelitian Gabungan*. (Jakarta: Kencana, 2017). hlm. 149.

<sup>33</sup> Jhon W.Creswell. *Op.Cit.* hlm.277.

ditentukan informan penelitian yang dapat memberikan informasi yang relevan sesuai dengan tema penelitian diantaranya:

**Tabel 1. 5 Informan Penelitian**

No.	Informan	Alasan
1.	Kepala BPPRD Kota Jambi	Sebagai pihak yang berwenang, memiliki dan mengetahui informasi pokok terkait pelaksanaan ETPD melalui QRIS dalam penerimaan PBB di Kota Jambi.
2.	Kabid Pengembangan dan Evaluasi BPPRD Kota Jambi	
3.	Staf BPPRD Kota Jambi yang paham terkait pelaksanaan ETPD.	
4.	Asisten Manajer dari Unit Fungsi Implementasi Kebijakan Sistem Pembayaran Kantor Perwakilan BI Provinsi Jambi.	Sebagai pihak yang memiliki tanggung jawab dalam mendorong pencapaian ETPD dengan pengadaan instrumen pembayaran non tunai.
5.	Beberapa masyarakat Kota Jambi yang terdaftar sebagai wajib pajak yang pernah melakukan pembayaran PBB.	Sebagai pihak utama yang menjadi sasaran untuk mempergunakan QRIS dalam transaksi pembayaran PBB.

Sumber: diolah penulis (2023)

- 2) Dokumentasi, data yang didapat melalui dokumen-dokumen tertulis baik secara cetak maupun media online hingga berbentuk gambar. Dokumen tertulis biasanya didapatkan melalui jurnal penelitian, buku, arsip-arsip, laporan pertanggungjawaban, peta jalan/road map, hingga dokumen tertulis secara elektronik lainnya. Sedangkan gambar biasanya didapatkan melalui gambar diagram, struktur organisasi, gambar tabel, dll yang dapat relevan dengan penelitian.

### 1.9.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam metode penelitian kualitatif yang telah diperoleh berdasarkan hasil dari wawancara dan dokumentasi akan dianalisis terlebih dahulu sebelum dipergunakan. Analisis data berlangsung selama pengumpulan data hingga pada tahap penarikan kesimpulan. Terdapat empat tahapan dalam analisis data diantaranya:<sup>34</sup>

1) Pengumpulan dan pengolahan data

Seluruh data yang telah didapatkan dari hasil proses wawancara dan dokumentasi dipilih dan diproses sesuai dengan kebenaran dan kebutuhan yang diinginkan oleh peneliti dan akan dirangkum sehingga didapatkan data yang memberikan gambaran informasi terhadap topik permasalahan.

2) Seleksi data

Seluruh data yang telah dipilih dilakukan penyeleksian sesuai dengan kategori dan indikator yang dipilih oleh peneliti untuk mendapatkan data yang benar-benar sesuai dengan teori yang akan dianalisis.

3) Analisis antar-variabel dan verifikasi data

Setelah dilakukan penyeleksian pada data maka perlu dilakukan penghubungan antara variabel atau indikator dengan variabel atau indikator lainnya yang telah ditentukan oleh peneliti sebelumnya agar dapat terlihat relevansi antar variabel dan indikator tersebut.

---

<sup>34</sup> Ridho Al-Hamdi et al., *Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2020). hlm.129.

#### 4) Penafsiran dan penarikan kesimpulan

Berdasarkan seluruh informasi dan data yang telah ditemukan, selanjutnya temuan tersebut menjadi pedoman bagi peneliti untuk dapat menjelaskan gambaran keseluruhan hasil penelitian yang akan menjadi dasar dari penarikan kesimpulan oleh peneliti.

### **1.9.8 Keabsahan Data/Triangulasi**

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Untuk dapat membuat data yang diperoleh peneliti memiliki kekuatan secara alamiah sesuai dengan teori, metode, hingga interpretatif dari penelitian, maka diperlukan triangulasi data yaitu pengecekan terhadap data yang telah ditemukan melalui berbagai sumber yang telah didapatkan.<sup>35</sup>

Menurut Yusuf Triangulasi sumber adalah membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif. Triangulasi sumber yang akan dilakukan yaitu dengan data yang ada perlu dilakukan pengecekan melalui eksplorasi peneliti dengan memanfaatkan berbagai sumber penelitian yang menurut peneliti dapat dipergunakan dalam penelitiannya, bisa berasal dari hasil wawancara, dokumentasi dan data penunjang lainnya. Hal ini dilakukan dengan membandingkan hasil

---

<sup>35</sup> Lexy J Moleong, *Op.Cit.* hlm.178.

informasi yang telah didapatkan dari satu sumber dengan sumber lainnya untuk mendapatkan gambaran sebenarnya.<sup>36</sup>

Triangulasi sumber ini cocok digunakan karena sumber data yang dipergunakan dalam penelitian kualitatif ini menggunakan wawancara dan dokumentasi yang mana informasi yang didapatkan berdasarkan sumber yang berbeda sehingga diperlukan validasi dari satu sumber dengan dukungan sumber yang lainnya untuk dapat melihat apakah hasil dari sumber data yang satu dengan yang lainnya memiliki kesamaan atau didapati perbedaan pernyataan. Sehingga perbandingan tersebut akan menjadi analisis bagi peneliti untuk memperoleh data informasi yang sebenarnya terjadi.

---

<sup>36</sup> *Ibid.* hlm.179.