

BAB IV

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini ditemukan masih sangat rendah realisasi penggunaan QRIS dalam pembayaran PBB di Kota Jambi, meskipun didukung oleh teknologi dan SDM BPPRD Kota Jambi yang mempunyai tetapi faktanya target penerimaan PBB belum mampu tercapai karena tidak dibarengi oleh kemauan masyarakat untuk menggunakan QRIS dalam pembayaran PBB. Selain itu kendala lain juga menjadi temuan penghambat tercapainya target penerimaan PBB, faktor pemahaman masyarakat terkait QRIS yang belum sama dan merata pada semua kalangan umur, kendala pada jaringan, dan nominal transaksi QRIS yang terbatas hanya bisa dilakukan pembayaran dengan maksimal sebesar Rp10.000,00 menjadikan pencapaian target penerimaan PBB melalui penggunaan QRIS tidak bisa tercapai.

Selain kendala diatas berdasarkan hasil penggunaan QRIS dalam pembayaran pajak bumi dan Bangunan di Kota Jambi ditemukan bahwa, penggunaan QRIS dalam pembayaran PBB belum dapat dikatakan mencapai transformasi digital yang seharusnya hal ini berdasarkan penilaian dari indikator teori transformasi digital dalam administrasi publik oleh Mergel, dkk. Masih terdapat indikator hasil yang belum dapat dicapai yaitu ketidakmampuan dalam menciptakan nilai kebiasaan baru dalam pelaksanaan kebijakan tersebut, yang

mana indikator ini menjadi penilaian akhir dari berhasil atau tidaknya kebijakan tersebut terlaksana.

Dapat disimpulkan bahwa Transformasi digital dalam pembayaran pajak PBB belum dapat dinyatakan berhasil sepenuhnya karena dampak yang dipahami sebagai perubahan dalam jangka panjang belum terlihat secara nyata perubahannya. Hal ini mencakup belum terciptanya transformasi pada budaya layanan publik karena belum adanya tren kebiasaan baru penggunaan QRIS dalam pembayaran PBB yang menyebabkan tidak tercipta citra publik yang baik yang dapat berkontribusi pada masyarakat digital sehingga dapat memperkuat prinsip demokrasi melalui partisipasi masyarakat dalam menggunakan teknologi tersebut. Perubahan instansi secara menyeluruh belum dapat terlihat dan kepuasan pelayanan kepada masyarakat belum maksimal, yang mana pada dasarnya perubahan bukan hanya terkait instansi BPPRD Kota Jambi sebagai penyedia media pembayaran elektronik saja melainkan lebih luas dari itu yang memiliki hubungan erat kepada pengguna yaitu kontribusi penggunaan teknologi pembayaran pajak non tunai melalui QRIS oleh masyarakat Kota Jambi.

1.2 Saran

Melalui penelitian yang telah dilakukan, dengan memperhatikan indikator dari teori transformasi digital dalam administrasi publik oleh Mergel, dkk. Maka peneliti memberikan rekomendasi dan masukan terkait transformasi pemerintahan digital melalui penerapan QRIS dalam upaya pencapaian target penerimaan pajak bumi dan bangunan di dinas BPPRD Kota Jambi sebagai berikut:

1. Meningkatkan kemampuan aksesibilitas jaringan dan keamanan dalam proses pembayaran PBB melalui QRIS, sehingga jika jaringan lancar dan aman maka dapat menciptakan kepercayaan masyarakat untuk dapat menggunakan QRIS dalam pembayaran PBB.
2. Sosialisasi dan edukasi keuangan digital yang lebih gencar melalui pemanfaatan media massa hingga bentuk-bentuk kompetisi maupun perlombaan khusus terkait digitalisasi pembayaran PBB guna menarik perhatian dan diharapkan bisa menyentuh pada seluruh golongan masyarakat luas.
3. Peningkatan hubungan kerjasama dengan pihak swasta yang lebih diperbanyak mengingat sangat beranekaragamnya *e-commerce* tidak hanya Blibli saja sehingga bisa memberikan banyak opsi media pembayaran melalui QRIS kepada masyarakat.
4. Koordinasi yang lebih baik antar dinas instansi, maupun perbankan untuk dapat terus mencari solusi dalam upaya peningkatan

penggunaan QRIS dan dapat melakukan proses perencanaan lanjutan kedepannya, dan evaluasi bersama menilai dan melakukan peningkatan kebijakan yang lebih baik.

5. Pengecekan dan pembaharuan berkala terkait jaringan dan kemampuan SDM dalam rangka peningkatan keahlian IT.
6. Pemanfaatan transaksi pembayaran non tunai melalui QRIS untuk dapat diadopsi oleh instansi dinas lainnya pada jenis transaksi belanja maupun penerimaan agar dapat meningkatkan dukungan untuk tercapainya akuntabilitas dan transparansi pemerintah.
7. Untuk penelitian selanjutnya bisa membahas dan meneliti lebih dalam kebijakan transformasi pemerintah digital melalui QRIS ini pada objek pajak dan retribusi lainnya, mengingat saat ini penggunaan QRIS terbatas pada jenis pajak bumi dan bangunan saja, sehingga gambaran besarnya belum dapat terlihat secara jelas penggunaan keseluruhan pendapatan pajak melalui digitalisasi pembayaran.