

# EFEKTIVITAS APLIKASI QRIS DALAM PELAYANAN WAJIB PAJAK PADA BIDANG PENDAPATAN BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN KABUPATEN ACEH SINGKIL

Silvia Safa Nadira Desky

NPP. 30.0040

Asdaf Kabupaten Aceh Singkil, Provinsi Aceh

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

[Silviasnadira17@gmail.com](mailto:Silviasnadira17@gmail.com)

Pembimbing Skripsi : Rina Wahyuni, S.Kom, M.T.I

## ABSTRACT

**Problem Statement/Background (GAP):** The existence of the QRIS application as a non-cash taxpayer payment method in Aceh Singkil Regency is an interesting phenomenon in Aceh Singkil Regency. This is because this service uses a payment application that can be used anywhere and anytime. Therefore the authors are interested in researching the EFFECTIVENESS OF THE QRIS APPLICATION IN TAXPAYER SERVICE AT THE INCOME BID of the Aceh Singkil District Financial Management Agency. **Purpose:** The purpose of this study is to determine and describe how effective the use of the QRIS application is in taxpayer services and the obstacles to using the QRIS application. **Method:** To be able to analyze the effectiveness of the QRIS application, researchers use the theory of effectiveness put forward by Budiani (2021). This research is a descriptive qualitative type of research with an inductive approach. Researchers used data collection techniques in the form of interviews, observation, and documentation. **Result:** From the research conducted, it was found that the effectiveness of using QRIS as a non-cash tax payment method was still not maximized. **Conclusion:** Factors that hinder the use of this service are inadequate ICT infrastructure, network problems, limited experts, and many people who do not understand, especially people far from the center.

**Keywords:** QRIS application effectiveness, QRIS usage, Aceh Singkil District Financial Management Agency

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP) :** Keberadaan aplikasi QRIS sebagai metode pembayaran wajib pajak secara non tunai di Kabupaten Aceh Singkil menjadi sebuah fenomena menarik di Kabupaten Aceh Singkil. Hal ini karena layanan ini menggunakan aplikasi pembayaran yang dapat digunakan dimana saja dan kapan saja. Oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti tentang **EFEKTIVITAS APLIKASI QRIS DALAM PELAYANAN WAJIB PAJAK PADA BIDANG PENDAPATAN BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN KABUPATEN ACEH SINGKIL.** **Tujuan :** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menggambarkan seberapa efektifitas penggunaan aplikasi QRIS dalam pelayanan wajib pajak serta hambatan dalam penggunaan aplikasi QRIS. **Metode :** Untuk dapat menganalisis efektifitas aplikasi QRIS, peneliti menggunakan teori efektifitas yang dikemukakan oleh Budiani (2021). Penelitian ini merupakan penelitian jenis kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. **Hasil/Temuan :** Dari penelitian yang dilakukan didapatkan bahwa efektifitas dari penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran pajak secara non tunai masih belum maksimal. **Kesimpulan :** Faktor yang menjadi penghambat dalam penggunaan layanan ini adalah infrastruktur TIK yang belum memadai, permasalahan jaringan, keterbatasan tenaga ahli dan masih banyak masyarakat yang belum memahami terutama bagi masyarakat yang jauh dari pusat. **Kata Kunci :** Efektivitas aplikasi QRIS, Penggunaan QRIS, Badan Pengelolaan Keuangan Kabupaten Aceh Singkil

### 1. PENDAHULUAN

#### 1.1 LATAR BELAKANG

Globalisasi membawa dampak yang semakin besar terhadap perkembangan teknologi. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah memaksa manusia untuk meningkatkan kemudahan, efisiensi, dan efektifitas segala sesuatu yang mereka lakukan. Dalam kasus e-government, misalnya, banyak orang telah diuntungkan oleh kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dalam aktivitas mereka. Perkembangan Teknologi Informasi berkembang sangat pesat sehingga sulit untuk menolak dan mengontrolnya. Dalam arus digitalisasi yang tengah melanda saat ini menuntut pemerintah untuk memberikan pelayanan yang cepat maupun pembayaran yang nyaman dan efisien. Pemerintah sangat mengandalkan penggunaan teknologi informasi kedalam pemerintahan karena merupakan aktivitas yang saling terhubung berupa penyajian data-data atau informasi yang dibutuhkan.

Sebagai warga negara tentunya kita harus taat terhadap Undang-undang, termasuk undang-undang wajib pajak. Pajak daerah memiliki peran utama dalam mengisi kas daerah, yang disebut sebagai fungsi budgetair. Secara singkat, ini merupakan cara bagi pemerintah daerah untuk mengumpulkan dana dari warga untuk mendanai pembangunan di wilayah tersebut. Undang-Undang yang berlaku di Indonesia menjadi dasar dalam pemerintahan daerah untuk meningkatkan kemampuan pendapatan daerah dengan cara mengoptimalkan

sumber-sumber pendapatan seperti pajak daerah dan pendapatan lainnya yang sah. Pendapatan daerah yang terkumpul kemudian dapat digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan daerah serta meningkatkan kesejahteraan dan pemerataan pembangunan di daerah melalui pemanfaatan pendapatan asli daerah.

**Tabel 1.1**  
**Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Aceh Singkil**

No	Tahun	Total PAD
1	2020	46.159.844.475,10
2	2021	52.823.038.447,98

Sumber : *Badan Pengelolaan Keuangan Kabupaten Aceh Singkil, 2022*

Pemerintah Kabupaten Aceh Singkil ingin mendongkrak Pendapatan Asli Daerah melalui wajib pajak yang dibayarkan oleh masyarakat Kabupaten Aceh Singkil. Namun kondisi daerah Kabupaten Aceh Singkil kurang mendukung karena masih banyak kecamatan-kecamatan dan desa-desa yang berlokasi jauh dari pusat, sehingga kurang terjangkau oleh pemerintah. Dalam menghadapi masalah tersebut Pemerintah Kabupaten Aceh Singkil mengambil langkah dengan mengikuti arus kemajuan teknologi melalui pembayaran melalui digital, dalam metode pembayaran dengan menggeser pembayaran tunai ke bentuk nontunai sebagai alat pembayaran yang lebih efisien dan ekonomis.

Di era jauh sebelum adanya pembayaran via QRIS, pembayaran pajak di Indonesia terutama dilakukan melalui uang tunai atau cek, yang dapat menyebabkan berbagai masalah, seperti kesalahan pencatatan, keterlambatan waktu pemrosesan, dan risiko pencurian atau kehilangan pembayaran (Suhadak, 2019). Untuk mengatasi tantangan tersebut, pemerintah Indonesia memperkenalkan sistem pembayaran digital, seperti QRIS, pada tahun 2019. QRIS adalah kode QR standar yang dapat dipindai oleh aplikasi mobile banking atau e-wallet untuk memfasilitasi transaksi yang aman dan cepat (Bank Indonesia, 2021).

Kemudian, sebelum adanya pengembangan aplikasi Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS), proses pembayaran pajak di Kabupaten Aceh Singkil sebagian besar dilakukan secara manual dan berbasis kertas. Proses manual juga berpotensi terjadi kesalahan, karena pembayaran harus dicatat secara manual dan direkonsiliasi dengan catatan kantor pajak. Hal ini dapat menyebabkan frustrasi dan membuat pembayar pajak enggan membayar pajak mereka, yang dapat menimbulkan konsekuensi negatif bagi upaya pengumpulan pendapatan pemerintah.

Menanggapi tantangan tersebut, pemerintah Indonesia menerbitkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, yang bertujuan untuk mendorong adopsi teknologi digital di berbagai sektor, termasuk sistem perpajakan. Sejalan dengan hal tersebut, Badan Pengelola Keuangan Kabupaten Aceh Singkil mengembangkan aplikasi QRIS untuk memudahkan

pembayaran pajak. Februari 2022 Pemerintah Kabupaten Aceh Singkil mulai melakukan inovasi dengan menggunakan pembayaran digital secara online berupa aplikasi QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*), QRIS dikembangkan oleh industri sistem pembayaran bersama dengan Bank Indonesia agar proses transaksi dengan QR Code dapat lebih mudah dan terjaga keamanannya.

Namun penggunaan QRIS dirasa masih perlu sosialisasi dan pengembangan agar penggunaannya dapat dilaksanakan dengan maksimal dan mencapai target yang diinginkan. Dukungan sistem jaringan yang belum merata sehingga masyarakat sulit mengakses internet di beberapa wilayah Kabupaten Aceh Singkil. Kurangnya pengguna smartphone juga menjadi hambatan dalam pelaksanaan QRIS, serta masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui tentang inovasi pembayaran pajak digital secara online berupa aplikasi QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*).

### **1.2 Kesenjangan Masalah yang diambil**

Pemerintah Daerah Kabupaten Aceh Singkil ingin mendongkrak penerimaan Pajak Asli Daerah (PAD) nya dengan menggunakan terobosan terbaru berupa pembayaran pajak secara digital. Namun dukungan sistem jaringan yang belum merata sehingga masyarakat sulit mengakses internet di beberapa wilayah Kabupaten Aceh Singkil. Kurangnya pengguna smartphone juga menjadi hambatan dalam pelaksanaan QRIS, serta masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui tentang inovasi pembayaran pajak digital secara online berupa aplikasi QRIS menjadi masalah yang dihadapi oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Aceh Singkil.

### **1.3 Penelitian terdahulu**

Penelitian dari Misbahul Ma'ruf (2020) dimana dijelaskan mengenai Eksistensi Quick Response Indonesian Standard (QRIS) Dalam Pengembangan Financial Technology pada UMKM di Kota Kendari dengan menggunakan penelitian kualitatif, teknik analisis data menggunakan reduksi data dan penyajian data Dalam penelitian ini dijelaskan bahwa eksistensi penggunaan QRIS di dalam pengembangan finansial UMKM nya.

Kemudian pada penelitian kedua Nindi Anindya Putri (2020) memaparkan Pelaksanaan Penggunaan Quick Response Code (Kode QR) untuk Sistem Pembayaran Berdasarkan Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019 Tentang Implementasi Standar Nasional Quick Response Code untuk Pembayaran di Kota Semarang. Dengan menggunakan penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini dijelaskan mengenai penggunaan system QRIS di dalam system pembayaran daerahnya.

Selanjutnya pada penelitian ketiga Romadhotul Inayah (2020) melakukan penelitian tentang Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kemanfaatan, dan Promosi Terhadap Minat Pengguna Uang Elektronik pada Masyarakat. Di dalam penelitian ini dijelaskan mengenai bagaimana persepsi masyarakat terhadap uang elektronik serta penggunaannya dalam kehidupan bermasyarakat.

#### **1.4 Pernyataan kebaruan ilmiah**

Penulis melaksanakan penelitian terbaru yang berbeda dengan penelitian terdahulu dan belum pernah dilakukan sebelumnya yakni Efektivitas Aplikasi Qris dalam Pelayanan Wajib Pajak pada Bidang Pendapatan Badan Pengelolaan Keuangan Kabupaten Aceh Singkil. Penelitian dilakukan dengan menggunakan empat indikator dalam melaksanakan evaluasi. Yaitu kegiatan pemberdayaan masyarakat yaitu kelayakan teknis, kelayakan ekonomi dan finansial, daya dukung politis, dan daya dukung organisasi pelaksan. Dan hasil penelitian berupa kondisi penggunaan aplikasi QRIS di dalam pelayanan wajib pajak pada Pemerintah Daerah Kabupaten Aceh Singkil.

#### **1.5 Tujuan**

Penelitian ini dibuat dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai seberapa efektifnya penggunaan aplikasi QRIS khususnya dalam pelayanan wajib pajak dan mendapatkan informasi mengenai faktor apa saja yang menghambat Badan Pengelola Keuangan Kabupaten Aceh Singkil (BPKK) sebagai lokus penelitiannya dalam penggunaan aplikasi QRIS untuk pelayanan wajib pajak.

### **2. METODE**

Pandangan Nazir (2014) menyampaikan bahwa :

Metode deskriptif adalah metode untuk memeriksa status sekelompok orang, suatu objek, suatu sel kondisi, sistem pemikiran atau peristiwa dimasa sekarang. Tujuan dari penelitian deksriptif adalah untuk menciptakan deskriptif yang sistematis, faktual dan akurat, deskripsi atau lukisan fakta, sifat, dan hubungan antara fenomena diselidiki.

Sedangkan metode kualitatif itu sendiri seperti yang dikemukakan Moleong (2011), yaitu:

Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengamati fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara menyeluruh dan dengan cara deskripsi yang berupa kata-kata dan bahasa, pada suatu fenomena tertentu yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Pada kegiatan penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif yang deskriptif Teknik pengumpulan data yaitu dengan menggunakan observasi, wawancara, serta dokumentasi. Adapun Langkah-langkah yang dilakukan adalah pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Menurut Bardach (1998) ada empat indikator yang digunakan dalam melaksanakan evaluasi, yaitu :

1. Kelayakan teknis
2. Kelayakan ekonomi dan finansial
3. Daya dukung politis
4. Daya dukung organisasi pelaksana

Sedangkan efektivitas itu sendiri menurut Budiani (2007) memiliki empat dimensi, yaitu :

1. Ketepatan sasaran program
2. Sosialisasi program
3. Tujuan program
4. Pemantauan program

### **3.1 Ketepatan Sasaran Program**

Pertama, ketepatan sasaran program yang disasar mengacu pada sejauh mana aplikasi QRIS telah mampu mencapai tujuan yang diinginkan. Dalam hal ini, tujuannya adalah untuk meningkatkan efisiensi pelayanan wajib pajak. Berdasarkan temuan kami, aplikasi QRIS memang berkontribusi pada efisiensi layanan wajib pajak, terbukti dengan proses pembayaran yang lebih efisien, pengurangan waktu dan tenaga yang diperlukan wajib pajak untuk melakukan pembayaran, serta peningkatan akurasi dan transparansi proses pembayaran. Menurut Kepala Badan Pengelola Keuangan Kabupaten Aceh Singkil, sasaran dari program ini sudah tepat dimana seluruh jenis pajak telah memiliki QRIS nya masing-masing dengan jenis pajak yang berbeda, misalnya pajak makan minum, pajak galian c, dan pajak bangunan. Tujuan dari QRIS tersebut untuk memaksimalkan pembayaran pajak yang dilakukan oleh masyarakat, dan diharapkan dapat membantu dalam pencapaian target dari pajak tersebut. Penggunaan aplikasi QRIS sebagai inovasi pembayaran pajak sudah tepat sasaran, yang mana ini akan mempermudah masyarakat dalam melaksanakan pembayaran, serta QRIS sendiri telah di buat untuk masing-masing jenis pajaknya.

### **3.2 Sosialisasi Program**

Pelaksanaan sosialisasi program mengacu pada sejauh mana aplikasi QRIS telah dikomunikasikan dan disosialisasikan secara efektif kepada masyarakat. Berdasarkan hasil survey yang kami lakukan, kami menemukan bahwa sebagian besar wajib pajak di Kabupaten Aceh Singkil sudah mengetahui aplikasi QRIS, dan sudah banyak yang menggunakannya untuk melakukan pembayaran pajak. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan sosialisasi program sudah berjalan efektif.

Sosialisasi program merupakan upaya yang harus dilakukan agar inovasi yang telah terapkan dapat diketahui dan digunakan secara maksimal, sehingga tujuan dari dibuatnya inovasi pembayaran pajak menggunakan QRIS dapat berjalan dengan lancar serta target dari pajak dapat tercapai.

### **3.3 Tujuan Program**

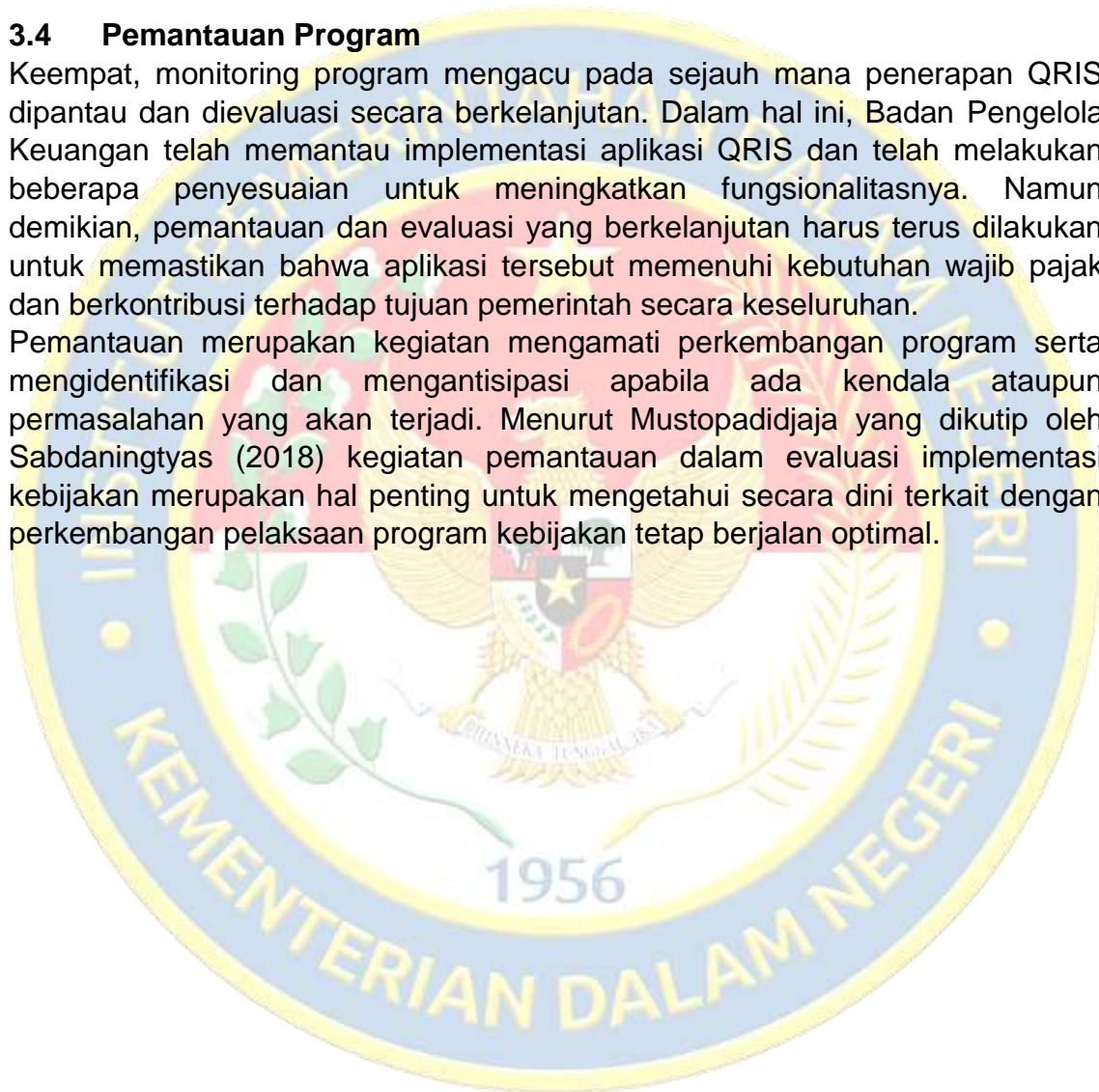
Tujuan mengacu pada sejauh mana penerapan QRIS sejalan dengan maksud dan tujuan pemerintah. Dalam hal ini, tujuan pemerintah adalah memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan penyampaian layanan publik dan meningkatkan efisiensi dan efektivitas sistem pengumpulan pendapatan. Temuan kami menunjukkan bahwa penerapan QRIS sejalan dengan tujuan ini, karena telah berkontribusi pada efisiensi dan efektivitas layanan wajib pajak.

Tujuan program adalah sebuah penjabaran dari visi dan misi alasan diadakannya program tersebut, tujuan tersebut ditetapkan sebagai target yang akan diraih pada saat program tersebut berjalan. Pada penelitian ini dapat diartikan bagaimana pelaksanaan program pembayaran melalui QRIS dapat memenuhi tujuan dari pelaksanaannya Tujuan dari penetapan program ini adalah agar memudahkan masyarakat dalam melaksanakan pembayaran pajak, sehingga pajak dapat tercapai sesuai target. Karena hanya dengan menggunakan smartphone masyarakat dapat membayar pajak dimana saja.

### **3.4 Pemantauan Program**

Keempat, monitoring program mengacu pada sejauh mana penerapan QRIS dipantau dan dievaluasi secara berkelanjutan. Dalam hal ini, Badan Pengelola Keuangan telah memantau implementasi aplikasi QRIS dan telah melakukan beberapa penyesuaian untuk meningkatkan fungsionalitasnya. Namun demikian, pemantauan dan evaluasi yang berkelanjutan harus terus dilakukan untuk memastikan bahwa aplikasi tersebut memenuhi kebutuhan wajib pajak dan berkontribusi terhadap tujuan pemerintah secara keseluruhan.

Pemantauan merupakan kegiatan mengamati perkembangan program serta mengidentifikasi dan mengantisipasi apabila ada kendala ataupun permasalahan yang akan terjadi. Menurut Mustopadidjaja yang dikutip oleh Sabdaningtyas (2018) kegiatan pemantauan dalam evaluasi implementasi kebijakan merupakan hal penting untuk mengetahui secara dini terkait dengan perkembangan pelaksanaan program kebijakan tetap berjalan optimal.



**Tabel 3.1 Kanal Pembayaran Retribusi Daerah**

2 Kanal Pembayaran yang digunakan untuk RETRIBUSI DAERAH							
No	Jenis Pajak	Kanal Pembayaran					Total
		QRIS	ATM, EDC, Internet/Mobile/SMS/Banking, UE Reader, E-Commerce	Teler/Loket Bank, Agen Bank	Tunai	Tidak Dipungut	
1	Pelayanan Kesehatan						
	Realisasi	-	-	20.444.529.670	-	-	20.444.529.670
2	Persampahan/Kebersihan						
	Realisasi	-	-	14.500.000	-	-	14.500.000
3	Pelayanan Pemakaman						
	Realisasi	-	-	-	-	-	-
4	Perkir Tepi Jalan Umum						
	Realisasi	-	-	9.100.000	-	-	9.100.000
5	Pelayanan Pasar						
	Realisasi	-	-	-	-	-	-
6	Pengujian Kendaraan Bermotor						
	Realisasi	-	-	-	-	-	-
7	Pemeriksaan Alat Pemadam Kebakaran						
	Realisasi	-	-	-	-	-	-
8	Penggantian Biaya Cetak Peta						
	Realisasi	-	-	-	-	-	-
9	Penyedotan Kaku						
	Realisasi	-	-	-	-	-	-
10	Pengolahan Limbah Cair						
	Realisasi	-	-	-	-	-	-
11	Pelayanan Tera Ulang						
	Realisasi	-	-	11.335.000	-	-	11.335.000
12	Pelayanan Pendidikan						
	Realisasi	-	-	-	-	-	-
13	Pengendalian Menera Telekomunikasi						
	Realisasi	-	70.432.462	-	-	-	70.432.462
14	Pengendalian Lalulintas						
	Realisasi	-	-	-	-	-	-
15	Pemakaian Kekayaan Daerah						
	Realisasi	-	-	1.541.082.000	-	-	1.541.082.000
16	Pasar Grosir dan/atau Pertokoan						
	Realisasi	-	-	64.900.000	-	-	64.900.000
17	Tempat Pelelangan						
	Realisasi	-	-	34.250.000	-	-	34.250.000
18	Terminal						
	Realisasi	-	-	-	-	-	-
19	Tempat Khusus Parkir						
	Realisasi	-	-	-	-	-	-
20	Tempat Penginapan/Villa						
	Realisasi	-	-	-	-	-	-
21	Rumah Potong Hewan						
	Realisasi	-	-	-	-	-	-
22	Pelayanan Pelabuhan						
	Realisasi	-	-	12.280.500	-	-	12.280.500
23	Tempat Rekreasi dan Olah Raga						
	Realisasi	-	-	76.010.000	-	-	76.010.000
24	Penyeberangan di Air						
	Realisasi	-	-	-	-	-	-
25	Penjualan Produksi Daerah						
	Realisasi	-	-	14.550.000	-	-	14.550.000
26	Izin Persetujuan Bangunan Gedung						
	Realisasi	-	-	72.012.367	-	-	72.012.367
27	Izin Tempat Penjualan Minuman Beralkohol						
	Realisasi	-	-	-	-	-	-
28	Izin Trayek						
	Realisasi	-	-	-	-	-	-
29	Izin Usaha Perikanan						
	Realisasi	-	-	-	-	-	-
30	Perpanjangan IMTA						
	Realisasi	-	-	-	-	-	-
	<b>JUMLAH</b>	-	70.432.462	22.294.549.537	-	-	22.364.981.999

Sumber: Badan Pengelola Keuangan Kabupaten Aceh Singkil

Berdasarkan data yang diberikan, tampaknya hanya satu jenis pajak (Pengontrolan Meter Telekomunikasi) yang pembayarannya dilakukan melalui QRIS. Total pembayaran melalui QRIS untuk jenis pajak ini adalah 70.432.462. Sedangkan jenis pajak lainnya tidak mencatat pembayaran melalui QRIS. Hal

ini menunjukkan bahwa penggunaan QRIS dalam pelayanan wajib pajak bidang penerimaan Badan Pengelola Keuangan Kabupaten Aceh Singkil masih sangat rendah. Ada kemungkinan bahwa ada berbagai alasan wajib pajak mungkin tidak memilih menggunakan QRIS, seperti kurangnya kesadaran atau keakraban dengan teknologi, terbatasnya pilihan pembayaran QRIS, atau kekhawatiran tentang keamanan dan kepercayaan transaksi QRIS.

Secara keseluruhan, rendahnya penggunaan QRIS dalam pembayaran pajak menunjukkan perlunya upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kesadaran dan adopsi opsi pembayaran elektronik di kalangan wajib pajak. Hal ini dapat melibatkan kampanye pendidikan, insentif atau diskon untuk penggunaan pembayaran elektronik, dan peningkatan ketersediaan dan keandalan infrastruktur pembayaran.

### **3.5 Faktor Penghambat**

Beberapa hambatan yang dihadapi oleh BPKK Aceh Singkil selama penggunaan QRIS dalam pembayaran wajib pajak. Masalah yang timbul dikarenakan keterbatasan sumber daya yang di Badan Pengelola Keuangan Kabupaten Aceh Singkil. Hambatan tersebut peneliti bagi menjadi 2 jenis, yaitu hambatan teknologi informasi dan komunikasi serta hambatan sumber daya manusia. Hambatan teknologi informasi dan komunikasi berupa hambatan infrastruktur TIK, dimana ketersediaan infrastruktur TIK di Kabupaten Aceh Singkil masih sangat terbatas, seperti keterbatasan akses internet yang di perlukan, keterbatasan perangkat lunak, serta kekurangan tenaga ahli. Ini menjadi hambatan bagi pengembangan dan inovasi di bidang teknologi informasi. Dan hambatan permasalahan jaringan terutama masyarakat yang tinggal jauh dari kota, teroutusnya koneksi pada saat melaksanakan pembayaran menjadi masalah yang terjadi.

Sedangkan hambatan sumber daya manusia berupa keterbatasan tenaga ahli untuk mengelola aplikasi tersebut, sehingga permasalahan tidak dapat diatasi saat itu juga. Dan masyarakat yang belum memahami serta kurangnya informasi kepada masyarakat menjadi faktor penghambat dalam penggunaan aplikasi QRIS sebagai metode pembayaran pajak secara non tunai.

### **3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Misbahul Ma'ruf pada tahun 2020 dengan judul Eksistensi Quick Response Indonesian Standard (QRIS) Dalam Pengembangan Financial Technology pada UMKM di Kota Kendari (Studi Kasus Warung Kopi Haji Anto) memiliki persamaan temuan dengan penelitian yang peneliti lakukan. Temuan tersebut terletak pada Sama-sama meneliti tentang QRIS, jenis penelitian menggunakan penelitian kualitatif, teknik analisis data menggunakan reduksi data dan penyajian data. Sedangkan perbedaannya terletak pada tahun penelitian, lokasi penelitian, fokus penelitian, objek penelitian, teknik pengumpulan data, dan hasil penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh Nindi Anindya Putri pada tahun 2020 dengan judul Pelaksanaan Penggunaan Quick Response Code (Kode QR) untuk Sistem Pembayaran Berdasarkan Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019 Tentang Implementasi Standar Nasional Quick Response

Code untuk Pembayaran di Kota Semarang memiliki persamaan temuan dengan yang peneliti lakukan. Sama-sama meneliti tentang QRIS, jenis penelitian menggunakan penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan perbedaannya terletak pada tahun penelitian, lokasi penelitian, fokus penelitian, objek penelitian, dan hasil penelitian.

Penelitian ke tiga yang dilakukan oleh Romadhotul Inayah di tahun 2020 dengan judul Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kemanfaatan, dan Promosi Terhadap Minat Pengguna Uang Elektronik pada Masyarakat memiliki persamaan temuan dengan penelitian yang peneliti lakukan yaitu Sama-sama meneliti tentang uang elektronik server based. Sedangkan perbedaannya terletak pada tahun penelitian, lokasi penelitian, metode penelitian, fokus penelitian, objek penelitian, dan hasil penelitian.

## **4 Kesimpulan**

### **4.1 Kesimpulan**

1. Berdasarkan hal penelitian maka peneliti menyimpulkan bahwa penggunaan penggunaan QRIS dalam pelayanan wajib pajak bidang penerimaan Badan Pengelola Keuangan Kabupaten Aceh Singkil masih belum efektif dikarenakan penggunaan QRIS masih sangat rendah. Ada kemungkinan bahwa ada berbagai alasan wajib pajak mungkin tidak memilih menggunakan QRIS, seperti kurangnya kesadaran atau keakraban dengan teknologi, terbatasnya pilihan pembayaran QRIS, atau kekhawatiran tentang keamanan dan kepercayaan transaksi QRIS.
2. Beberapa kendala yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan pembayaran pajak secara non tunai menggunakan aplikasi
  - a. Keterbatasan Tenaga Ahli
  - b. Infrstruktur TIK
  - c. Permasalahan Jaringan
  - d. Masyarakat Yang Belum Memahami

**Keterbatasan Penelitian.** Keterbatasan kemampuan dan waktu yang dimiliki penulis maka dilakukan pembatasan masalah agar tidak terjadi kekaburan dan kesimpangsiuran dalam pembahasan nantinya. Adapun dalam penelitian ini penulis memfokuskan permasalahan pada efektivitas penggunaan QRIS dalam pelayanan wajib pajak bidang penerimaan PAD Kabupaten Aceh Singkil Provinsi Aceh.

**Arah Masa Depan Penelitian (future work).** Peneliti menyadari penelitian ini tergolong baru, oleh karena itu peneliti menyarankan kepada rekan-rekan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan berkaitan dengan penggunaan aplikasi QRIS dalam pelayanan wajib pajak dengan menggunakan indikator rasio yang lebih beragam pada lokus yang sama agar bisa menemukan hasil yang lebih mendalam dan dapat melihat perkembangan kedepannya.

## 4.2 Saran

1. Pemerintah Kabupaten Aceh Singkil sebaiknya mengencarkan sosialisasi terkait penggunaan aplikasi QRIS sebagai metode pembayaran pajak secara menyeluruh khususnya kepada masyarakat yang tinggal jauh dari kota, agar program yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Aceh Singkil dapat berjalan sesuai dengan keinginan.
2. Perlunya perbaikan dari sisi infrastruktur TIK di Kabupaten Aceh Singkil untuk mendukung segala program yang berhubungan dengan jaringan internet, ini di perlukan agar masyarakat dan pemerintah dapat dengan mudah mengakses apa yang menjadi kebutuhan masing-masing.

## 5 UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih disampaikan kepada Dr. Hadi Prabowo, M.M selaku Rektor Institut Pemerintahan Dalam Negeri; Dr. Halilul Khairi, M.Si selaku Dekan Fakultas Manajemen Pemerintahan Institut Pemerintahan Dalam Negeri; Dr. Megandaru Widhi Kawuryan., S.IP., M.Si selaku Kepala Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan, Ibu Rina Wahyuni, S.Kom, M.T.I selaku Dosen pembimbing yang penuh kesabaran dalam membimbing dan mengarahkan dalam proses penyusunan skripsi; Bapak/Ibu Dosen Pengajar, Pelatih dan Pengasuh serta seluruh Civitas Akademika Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Segenap Dosen, Pelatih, Pengasuh, Karyawan serta seluruh Civitas Akademika Institut Pemerintahan Dalam Negeri; Pemerintah Daerah Kabupaten Aceh Singkil, Kepala Badan Pengelola Keuangan Kabupaten Aceh Singkil serta seluruh masyarakat Kabupaten Aceh Singkil yang telah membantu saya dalam pelaksanaan penelitian; Sahabat yang selalu memberikan bantuan serta dukungannya dalam menyelesaikan Skripsi ini; Rekan-rekan angkatan XXX SATYA HAPRABU; Saudara Kontingen Aceh XXX yang telah berjuang bersama dari awal pendidikan hingga saat ini; Rekan-rekan kelas G1 yang selama 4 tahun ini menemani masa-masa perkuliahan; Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu

## 6 DAFTAR PUSTAKA

Anindya, N . (2020) *Pelaksanaan Penggunaan Quick Response Code (Kode QR) untuk Sistem Pembayaran Berdasarkan Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/ 18 /PADG/2019 Tentang Implementasi Standar Nasional Quick Response Code untuk Pembayaran di Kota Semarang*. Under Graduates thesis, Universitas Negeri Semarang.

Bank Indonesia. (2021). QRIS. Retrieved from <https://www.bi.go.id/id/kebijakan/produk-dan-jasa-sistem-pembayaran/Pages/QRIS.aspx>

Bardach, E. (1998). *Getting Agencies to Work Together The Practice and Theory of Managerial Craftsmanship*. Brookings Institution Press.

Budiani, N. W. (2007). *Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran*.

Ma'ruf, M. (2020). *Konsep Ketuhanan Suku Bajo*. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

Moleong, L. (2011). *Metodologi Penelitian kualitatif Edisi Revisi*. PT. Remaja Rosdakarya.

Nazir. (2014). *Metodologi Penelitian*. Ghalia Indonesia.

Romadhotul, Inayah (2020). *Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kemanfaatan, Dan Promosi Terhadap Minat Penggunaan Uang Elektronik Pada Masyarakat (Studi Kasus Di Wilayah Kota Purwokerto)*. Skripsi thesis. IAIN Purwokerto.

Sabdaningtyas, L. (2018). *Model Evaluasi Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal pada Satuan Pendidikan Jenjang Sd*. Jurnal Penelitian dan Evaluasi Pendidikan. Universitas Lampung

Suhadak, S. (2019). The importance of digital payment in Indonesia. *Journal of Management and Business*, 2(2), 70-79.

