Jurnal Manajemen Ekonomi Terapan

https://ojs.inlic.org/index.php/jmet, E-ISSN: 2986-8327

EFEKTIVITAS ELEKTRONIFIKASI PEMBAYARAN NON TUNAI PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN BULUNGAN

M.Daud [1], Abdul Samad [2], Mulyadi Hamid[3]

m.daoedt@gmail.com [1], abdulsamad@unifa.ac.id [2], mulyadihamid@unifa.ac.id [3]

[1 23]Magister Manajemen, Pascasarjana, Universitas Fajar

*Correspondent Email: m.daoedt@gmail.com

Abstrak

Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD) merupakan kebijakan pemerintah untuk mendorong digitalisasi pembayaran daerah guna meningkatkan efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan optimalisasi penerimaan daerah. Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas implementasi ETPD, mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat, serta menganalisis hasil implementasinya dalam mendukung penerimaan pajak dan retribusi daerah di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bulungan.

Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara dan dokumentasi terhadap Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bulungan, pihak Bank BPD Kaltimtara, dan wajib pajak. Analisis data menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldana, sedangkan analisis implementasi mengacu pada teori George C. Edward III yang meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi ETPD telah berjalan efektif melalui integrasi sistem pembayaran elektronik menggunakan mekanisme Host to Host (H2H) dan biller aggregator. Faktor pendukung meliputi komitmen pemerintah daerah, pembentukan TP2DD, integrasi sistem, serta ketersediaan infrastruktur pembayaran digital. Faktor penghambat meliputi rendahnya literasi digital, keterbatasan jaringan internet, dan kebiasaan masyarakat menggunakan pembayaran tunai. Efektivitas implementasi tercermin dari capaian Indeks ETPD Kabupaten Bulungan yang berada pada kategori Digital sejak tahun 2022 serta meningkatnya penggunaan kanal pembayaran digital dalam pembayaran pajak dan retribusi daerah.

Kata Kunci: efektivitas implementasi, ETPD, pembayaran non-tunai, pajak dan retribusi daerah.

Abstract

The Electronification of Regional Government Transactions (ETPD) is a government policy aimed at promoting the digitalization of regional payment systems to improve efficiency, transparency, accountability, and the optimization of regional revenue. This study aims to analyze the effectiveness of ETPD implementation, identify the supporting and inhibiting factors, and examine its contribution to regional tax and levy revenue at the Regional Revenue Agency of Bulungan Regency.

This study employed a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through interviews and documentation involving the Head of the Regional Revenue Agency of Bulungan Regency, representatives of Bank BPD Kaltimtara, and taxpayers. Data were analyzed using the Miles, Huberman, and Saldana model, while the implementation analysis was based on George C. Edward III's implementation theory, which includes communication, resources, disposition, and bureaucratic structure.

The findings indicate that the implementation of ETPD has been effective through the integration of electronic payment systems using the Host-to-Host (H2H) mechanism and a biller

aggregator. Supporting factors include the commitment of the local government, the establishment of the Regional Digitalization and Acceleration Team (TP2DD), system integration, and the availability of digital payment infrastructure. Inhibiting factors include limited digital literacy, inadequate internet connectivity, and the public's preference for cash transactions. The effectiveness of ETPD implementation is reflected in Bulungan Regency's ETPD Index, which has remained in the Digital category since 2022, as well as the increasing use of digital payment channels for regional tax and levy payments.

***Keywords**: implementation effectiveness, Electronification of Regional Government Transactions (ETPD), non-cash payments, regional taxes and levies.*

1. Pendahuluan

Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bulungan sebagai perangkat daerah yang bertanggung jawab dalam pengelolaan pendapatan daerah memiliki peran penting dalam mendorong percepatan elektronifikasi pembayaran pajak dan retribusi daerah. Namun demikian, tingkat pemanfaatan pembayaran non tunai oleh wajib pajak dan wajib retribusi masih sangat dipengaruhi oleh ketersediaan, kemudahan, dan variasi kanal pembayaran yang disediakan. Semakin beragam kanal pembayaran yang tersedia, diharapkan semakin tinggi pula tingkat adopsi pembayaran non tunai oleh masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang komprehensif untuk mengetahui sejauh mana pengaruh jumlah kanal pembayaran terhadap tingkat elektronifikasi pembayaran non tunai pajak dan retribusi daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bulungan.

Ramadhan, W., Daga, R., & Samad, A. (2023) sebelumnya telah meneliti hal yang serupa tentang Elektronifikasi pembayaran non tunai pajak dan retribusi daerah merupakan bagian dari transformasi digital dalam pengelolaan keuangan pemerintah daerah. Elektronifikasi transaksi pemerintah daerah adalah upaya terintegrasi untuk mengubah sistem pembayaran dari metode tunai menjadi non tunai guna meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi dalam pengelolaan keuangan daerah.

Daga, R., Samad, A., & Mardana, A. (2023) Penerapan sistem pembayaran non tunai dalam pengelolaan pendapatan daerah memiliki berbagai manfaat strategis. Pertama, sistem pembayaran non tunai memungkinkan setiap transaksi tercatat secara otomatis dalam sistem keuangan pemerintah daerah sehingga meminimalkan risiko kebocoran penerimaan daerah. Kedua, pencatatan transaksi yang terintegrasi secara digital mempermudah proses pengawasan, pelaporan, dan audit terhadap pengelolaan keuangan daerah. Ketiga, sistem pembayaran non tunai dapat meningkatkan efisiensi administrasi karena proses transaksi menjadi lebih cepat dan terstandarisasi.

Selain itu, elektronifikasi pembayaran pajak dan retribusi daerah juga berperan penting dalam meningkatkan optimalisasi pendapatan asli daerah. Dengan sistem pembayaran digital, aliran dana dari masyarakat kepada pemerintah daerah dapat tercatat secara langsung dan transparan, sehingga memudahkan pemerintah dalam melakukan pengelolaan dan analisis penerimaan daerah. Proses ini juga mendukung pengambilan kebijakan fiskal daerah yang lebih akurat dan berbasis data.

Bagi masyarakat, sistem pembayaran non tunai memberikan kemudahan dalam melakukan pembayaran kewajiban kepada pemerintah daerah tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Kemudahan tersebut dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak dan retribusi daerah. Oleh karena itu, tingkat elektronifikasi pembayaran menjadi indikator penting dalam mengukur keberhasilan implementasi digitalisasi pelayanan publik di sektor pendapatan daerah (Perwira, A., Daga, R., & Samad, A. 2025).

Dalam penelitian ini, tingkat elektronifikasi pembayaran non tunai pajak dan retribusi daerah diposisikan sebagai variabel dependen karena mencerminkan tingkat keberhasilan pemerintah daerah dalam mengimplementasikan sistem pembayaran digital. Tingkat elektronifikasi ini dapat diukur melalui persentase transaksi pembayaran pajak dan retribusi daerah yang dilakukan secara non tunai dibandingkan dengan total transaksi pembayaran yang

terjadi.

A. Rumusan Masalah

1. Bagaimana efektivitas elektronifikasi pembayaran non tunai pajak dan retribusi daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bulungan?
2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat efektivitas elektronifikasi pembayaran non tunai pajak dan retribusi daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bulungan?
3. Bagaimana kontribusi elektronifikasi pembayaran non tunai terhadap penerimaan pajak dan retribusi daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bulungan?

B. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yaitu :

1. Menganalisis efektivitas elektronifikasi pembayaran non tunai pajak dan retribusi daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bulungan.
2. Menganalisis faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat efektivitas elektronifikasi pembayaran non tunai pajak dan retribusi daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bulungan.
3. Menganalisis kontribusi elektronifikasi pembayaran non tunai terhadap penerimaan pajak dan retribusi daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bulungan.

2. Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini tidak berorientasi untuk mengukur hubungan antarvariabel secara statistik, melainkan untuk memahami secara mendalam bagaimana strategi kolaboratif antara pemerintah daerah dan Perbankan dijalankan dalam konteks optimalisasi Elektronifikasi Pembayaran non Tunai Pajak dan Retribusi Daerah. Pilihan ini selaras dengan tujuan penelitian yang ingin menelaah proses, pengalaman, makna, hambatan, serta dinamika hubungan antaraktor yang terlibat.

Jenis penelitian deskriptif digunakan karena penelitian ini berupaya menggambarkan kondisi yang terjadi di lapangan secara utuh, terutama yang berkaitan dengan praktik kolaborasi, pola komunikasi, peran kelembagaan, serta bentuk-bentuk strategi yang dijalankan. Penelitian ini tidak berhenti pada pemaparan fenomena, tetapi juga berusaha membaca makna di balik fenomena tersebut agar dapat dipahami mengapa kolaborasi berjalan dengan cara tertentu dan bagaimana hal itu berpengaruh terhadap peningkatan ETPD serta peningkatan PAD.

A. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bulungan. Pemilihan ini didasarkan pada pertimbangan bahwa Badan Pendapatan Daerah merupakan pusat aktivitas penerimaan pemerintahan daerah, sehingga memiliki intensitas transaksi non tunai yang cukup tinggi. Kondisi tersebut menjadikan Bapenda ini relevan untuk mengkaji efektivitas elektronifikasi non tunai, terutama dalam kaitannya dengan upaya peningkatan PAD.

Penelitian dilaksanakan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bulungan sebagai institusi yang memiliki kewenangan dalam pengelolaan pendapatan daerah, khususnya pajak dan retribusi daerah. Selain itu, penelitian juga mencakup Bank BPD Kaltimtara Cabang Tanjung Selor sebagai bank persepsi yang terlibat langsung dalam pelaksanaan peningkatan layanan transaksi, baik dalam aspek pelaporan, pembayaran, maupun interaksi dengan pemerintah daerah. Adapun pelaksanaan penelitian dilaksanakan pada bulan Mei sampai dengan Juni 2026.

B. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Kedua jenis data tersebut digunakan secara saling melengkapi agar hasil penelitian tidak hanya bertumpu pada satu jenis informasi, tetapi memiliki dasar yang lebih kuat.

1. Data Primer

   Data primer merupakan data utama yang diperoleh langsung dari lapangan. Data ini dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten

Bulungan, Bank BPD Kaltimtara dan Wajib Pajak yang dipandang mengetahui dan mengalami secara langsung proses pengelolaan Elektronifikasi Pembayaran non Tunai Pajak dan Retribusi Daerah.

2. Data Sekunder

Data sekunder digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat konteks, membantu penafsiran, dan menjadi bahan triangulasi atas temuan lapangan. Data sekunder dalam penelitian ini berasal dari peraturan perundang-undangan, dokumen kebijakan daerah, dokumen perencanaan kelembagaan, laporan realisasi pendapatan, data pajak daerah, dan arsip administrasi Elektronifikasi Pembayaran non Tunai Pajak dan Retribusi Daerah.

C. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang sesuai dengan fokus penelitian, digunakan tiga teknik pengumpulan data, yaitu wawancara mendalam dan dokumentasi.

1. Wawancara mendalam

Wawancara mendalam digunakan sebagai teknik utama karena penelitian ini menggali pengalaman, pandangan, dan penafsiran informasi dari Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bulungan, Bank BPD Kaltimtara dan Wajib Pajak terhadap proses kolaborasi yang terjadi. Melalui wawancara, peneliti memperoleh informasi mengenai bagaimana pemerintah daerah memaknai strategi kolaboratif yang dijalankan.

2. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk melengkapi dan memperkuat data yang diperoleh dari wawancara. Dokumen yang digunakan antara lain laporan target dan realisasi PAD atau pajak daerah, kebijakan internal, dokumen perencanaan strategis, data tren pendapatan, serta arsip atau bahan administrasi lain yang berkaitan dengan ETPD Pajak dan Retribusi Daerah.

D. Informan Penelitian

Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik ini dipilih karena penelitian kualitatif tidak menuntut jumlah informan yang besar, melainkan menekankan pada ketepatan pemilihan informan yang benar-benar memahami persoalan yang diteliti. Informan dipilih secara sengaja berdasarkan pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan mereka dalam pengelolaan Elektronifikasi Transaksi Pembayaran non Tunai Pajak dan Retribusi Daerah.

Informan utama dalam penelitian ini meliputi pejabat atau pegawai pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bulungan yang berkaitan langsung dengan kegiatan sistem informasi dan pengembangan pendapatan daerah. Mereka dipilih karena memiliki informasi mengenai kebijakan, mekanisme kerja, hambatan kelembagaan, dan strategi yang digunakan dalam optimalisasi Elektronifikasi Transaksi Pembayaran non Tunai Pajak dan Retribusi Daerah.

Selain itu, informan utama juga berasal dari pihak perbankan yaitu Bankaltimtara Cabang Tanjung Selor. Mereka dipilih karena menjadi pihak yang berhadapan langsung dengan pengembangan Elektronifikasi Transaksi Pembayaran non Tunai Pajak dan Retribusi Daerah. Dari kelompok ini, peneliti memperoleh informasi mengenai pengalaman pelaporan, tingkat pemahaman terhadap aturan, pandangan terhadap kebijakan pemerintah daerah, serta bentuk komunikasi dan hubungan yang selama ini terbangun dengan Bapenda.

E. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan sejak proses pengumpulan data dimulai dan berlanjut hingga penelitian selesai. Teknik analisis data yang digunakan mengacu pada alur reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Reduksi data dilakukan dengan cara menyeleksi, memfokuskan, dan menyederhanakan data mentah yang diperoleh dari wawancara, dan dokumentasi. Pada tahap ini, peneliti memilah data yang benar-benar relevan dengan fokus penelitian, terutama yang berkaitan dengan strategi kolaboratif, proses pelaksanaan, faktor pendukung dan penghambat, serta dampak kolaborasi terhadap kepatuhan dan PAD.

Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan tidak diambil secara tergesa-gesa, tetapi dibangun secara bertahap melalui pembacaan ulang data, pencocokan antar-sumber, dan peninjauan kembali terhadap fokus penelitian. Verifikasi dilakukan untuk memastikan bahwa hasil penelitian benar-benar didukung oleh data lapangan dan tidak semata-

mata merupakan asumsi peneliti. Dengan langkah ini, hasil penelitian menjawab rumusan masalah secara lebih valid dan konsisten.

F. Validitas Temuan

Pengecekan validitas temuan dan kesimpulan dalam penelitian ini dilakukan sejak awal proses pengumpulan data hingga tahap akhir penarikan simpulan. Langkah ini ditempuh karena penelitian membahas persoalan yang tidak sederhana, yakni strategi kolaboratif antara pemerintah daerah dan perbankan dalam optimalisasi Elektronifikasi Transaksi Pembayaran non Tunai Pajak dan Retribusi Daerah. Persoalan tersebut tidak hanya menyangkut fakta administratif, tetapi juga menyangkut pengalaman, persepsi, tingkat kepercayaan, dan perbedaan kepentingan antar pihak. Oleh sebab itu, keabsahan temuan tidak dijaga hanya dengan satu cara pemeriksaan, melainkan melalui beberapa langkah yang saling melengkapi.

1. Perpanjangan kehadiran peneliti di lapangan dilakukan agar peneliti tidak mengambil kesimpulan berdasarkan pertemuan yang singkat atau kesan sesaat. Kehadiran yang lebih panjang memberi kesempatan bagi peneliti untuk memahami ritme pelayanan, pola pelaporan, suasana interaksi antara petugas dan pelaku usaha, serta kemungkinan adanya perbedaan antara pernyataan formal dan praktik yang berlangsung.
2. Triangulasi dilakukan dalam beberapa bentuk. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan keterangan dari pejabat Bapenda, pihak perbankan, serta informan pendukung. Triangulasi metode dilakukan dengan mempertemukan hasil wawancara mendalam dan dokumentas.
3. Pembahasan sejawat dilakukan dengan mendiskusikan data, kategori awal, dan arah simpulan dengan pembimbing atau rekan akademik yang memahami penelitian kualitatif. Langkah ini penting untuk menguji ketepatan logika penafsiran dan mengurangi kemungkinan adanya bias pribadi peneliti. Dalam proses tersebut, analisis kasus negatif juga dilakukan.
4. Pelacakan kesesuaian hasil dilakukan dengan menelusuri secara terus-menerus hubungan antara data mentah, hasil reduksi, kategori tematik, hingga kesimpulan akhir. Peneliti menyimpan transkrip wawancara, dokumen, serta catatan analitis agar proses terbentuknya simpulan dapat ditelusuri kembali.
5. Pengecekan keteralihan dilakukan dengan menyajikan deskripsi yang cukup rinci mengenai konteks penelitian, karakter wilayah, posisi Badan Pendapatan Daerah, pihak Perbankan, serta situasi pengelolaan Elektronifikasi Transaksi Pembayaran non Tunai Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Bulungan. Deskripsi yang rinci memungkinkan pembaca menilai sendiri apakah temuan penelitian ini dapat diterapkan pada latar lain yang memiliki karakter serupa.

1. Hasil dan Pembahasan

A. Hasil Penelitian.

1. Kontribusi Elektronifikasi Pembayaran Non Tunai Terhadap Penerimaan Pajak dan Retribusi Daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bulungan

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi elektronifikasi pembayaran non tunai memberikan kontribusi positif terhadap pengelolaan penerimaan pajak dan retribusi daerah di Kabupaten Bulungan. Kontribusi tersebut tidak hanya tercermin dari meningkatnya penggunaan kanal pembayaran elektronik, tetapi juga dari semakin efektifnya proses penerimaan, pencatatan, dan pelaporan transaksi yang dilakukan secara terintegrasi antara Bapenda Kabupaten Bulungan dan Bank BPD Kaltimtara.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem pembayaran non tunai mampu memperluas akses pembayaran bagi wajib pajak melalui berbagai kanal elektronik, sehingga masyarakat memiliki lebih banyak alternatif dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kemudahan tersebut berdampak pada meningkatnya kenyamanan wajib pajak dalam melakukan pembayaran dan mengurangi ketergantungan pada pembayaran secara langsung melalui loket pelayanan.

Selain itu, berdasarkan data transaksi pembayaran non tunai tahun 2021–2025, penggunaan kanal digital seperti *mobile banking* dan *e-commerce* menunjukkan peningkatan baik dari jumlah maupun nilai transaksi. Meskipun pembayaran melalui teller bank masih mendominasi, peningkatan penggunaan kanal digital menunjukkan adanya perubahan perilaku

masyarakat menuju sistem pembayaran yang lebih modern.

Dari sisi pengelolaan pendapatan daerah, implementasi ETPD juga memberikan kontribusi terhadap peningkatan transparansi dan akuntabilitas penerimaan. Seluruh transaksi yang dilakukan secara elektronik tercatat secara otomatis dalam sistem sehingga mempermudah proses rekonsiliasi, mengurangi potensi kesalahan pencatatan, serta mempercepat penyusunan laporan penerimaan daerah. Integrasi sistem melalui mekanisme *Host to Host* antara Bapenda Kabupaten Bulungan dan Bank BPD Kaltimtara turut mendukung ketepatan dan keamanan data transaksi.

Namun demikian, hasil penelitian juga menemukan bahwa kontribusi pembayaran non tunai terhadap peningkatan penerimaan daerah belum sepenuhnya optimal. Hal ini disebabkan sebagian besar wajib pajak masih melakukan pembayaran melalui teller bank, sementara pemanfaatan kanal digital seperti QRIS dan Virtual Account masih relatif rendah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan literasi digital masyarakat dan perluasan pemanfaatan kanal pembayaran elektronik masih diperlukan agar kontribusi ETPD terhadap penerimaan daerah dapat semakin optimal.

Keberhasilan implementasi ETPD di Kabupaten Bulungan juga tercermin dari capaian Indeks ETPD yang dievaluasi setiap semester oleh Bank Indonesia.

Tabel 1 : Index ETPD Kab Bulungan

No	Tahun	LRA	Semester I	Semester II	Kategori	Keterangan
1	2021	79,365,306,051.95	-	-	-	Belum dipetakan
2	2022	123,149,564,642.78	90.4%	95.4%	Digital	Meningkat
3	2023	110,217,163,063.28	95.7%	97.9%	Digital	Meningkat
4	2024	89,684,374,140.19	89.7%	96.8%	Digital	Menurun
5	2025	114,431,269,027.11	95.0%	93.5%	Digital	Menurun

Sumber : BI Perwakilan Kalimantan Utara (2026)

Berdasarkan Tabel 1 terlihat bahwa sejak tahun 2022 Kabupaten Bulungan telah berada pada kategori Digital dengan nilai indeks di atas 90 persen. Nilai indeks mengalami peningkatan dari Semester I sebesar 90,4% pada tahun 2022 menjadi 97,9% pada Semester II tahun 2023. Pada tahun 2024 terjadi sedikit penurunan pada Semester I menjadi 89,7%, namun kembali meningkat menjadi 96,8% pada Semester II. Sementara itu, pada tahun 2025 indeks Semester II menurun menjadi 93,5%, meskipun masih berada dalam kategori Digital. Hasil tersebut menunjukkan bahwa implementasi ETPD di Kabupaten Bulungan telah berlangsung secara konsisten, meskipun masih terdapat fluktuasi capaian yang perlu mendapat perhatian pemerintah daerah.

Tabel 2 Realisasi Penerimaan Non Tunai Tahun 2021

No	**Jenis Kanal**	**2021**	
		Jumlah Transaksi	**Nilai Transaksi**
1	Teller Bank	31,247	Rp 7,750,808,744.00
2	ATM	264	Rp 20,432,384.00
3	Mobile Banking	178	Rp 19,161,229.00
4	QRIS/VA/Transfer	-	Rp 79,573,315,217.95
5	e-Commerce	25	Rp 1,588,477.00
Jumlah		**31,714**	**Rp 79,365,306,051.95**

Sumber Data : Bank BPD Kaltimtara (2026)

Selain capaian indeks, implementasi ETPD juga dapat dilihat dari perkembangan penggunaan kanal pembayaran elektronik. Pada tahun 2022 jumlah transaksi non tunai meningkat menjadi 38.270 transaksi dengan nilai transaksi sebesar Rp113,14 miliar. Peningkatan tersebut terutama berasal dari bertambahnya penggunaan mobile banking dan e-

commerce.

Tabel 3 : Realisasi Penerimaan Non Tunai Tahun 2022

No	Jenis Kanal	2022	
		Jumlah Transaksi	Nilai Transaksi
1	Teller Bank	37,426	Rp 10,576,193,178.00
2	ATM	53	Rp 4,796,356.00
3	Mobile Banking	631	Rp 77,001,444.00
4	QRIS/VA/Transfer		Rp 112,470,531,961.78
5	e-Commerce	160	Rp 21,041,703.00
Jumlah		**38,270**	**Rp 123,149,564,642.78**

Sumber Data : Bank BPD Kaltimtara (2026)

Tabel 4 : Realisasi Penerimaan Non Tunai Tahun 2023

No	Jenis Kanal	2023	
		Jumlah Transaksi	Nilai Transaksi
1	Teller Bank	21,216	Rp 9,393,431,154.00
2	ATM	24	Rp 2,510,781.00
3	Mobile Banking	789	Rp 277,529,064.00
4	QRIS/VA/Transfer		Rp 100,534,067,251.28
5	e-Commerce	44	Rp 9,624,813.00
Jumlah		22,073	Rp 100,217,163,063.28

Sumber Data : Bank BPD Kaltimtara (2026)

Data tahun 2023 menunjukkan peningkatan penggunaan mobile banking baik dari sisi jumlah maupun nilai transaksi. Sebaliknya, jumlah transaksi melalui teller bank mengalami penurunan dibandingkan tahun sebelumnya. Kondisi tersebut mengindikasikan mulai terjadinya pergeseran preferensi masyarakat menuju pembayaran melalui kanal digital.

Tabel 5 : Realisasi Penerimaan Non Tunai Tahun 2024

No	Jenis Kanal	2024	
		Jumlah Transaksi	Nilai Transaksi
1	Teller Bank	38,056	Rp 22,351,258,221.00
2	ATM	27	Rp 2,701,783.00
3	Mobile Banking	3,686	Rp 1,343,261,531.00
4	QRIS/VA/Transfer		Rp 65,251,843,321.19
5	e-Commerce	1,335	Rp 735,309,284.00
Jumlah		**43,104**	**Rp 89,684,374,140.19**

Sumber Data : Bank BPD Kaltimtara (2026)

Pada tahun 2024 penggunaan kanal digital mengalami perkembangan yang cukup signifikan. Jumlah transaksi mobile banking meningkat menjadi 3.686 transaksi dengan nilai mencapai Rp1,34 miliar, sedangkan transaksi melalui e-commerce meningkat menjadi 1.335 transaksi dengan nilai Rp735,31 juta. Total nilai transaksi non tunai mencapai Rp89,68 miliar, merupakan nilai tertinggi selama periode penelitian.

Tabel 6 : Realisasi Penerimaan Non Tunai Tahun 2025

No	Jenis Kanal	2025	
		Jumlah Transaksi	Nilai Transaksi
1	Teller Bank	21,956	Rp 7,898,484,297.00
2	ATM	67	Rp 4,309,961.00
3	Mobile Banking	3231	Rp 1,473,557,326.00
4	QRIS		Rp 104,434,928,237.11
5	e-Commerce	1,637	Rp 619,989,206.00
Jumlah		**26,891**	**Rp 114,431,269,027.11**

Sumber Data : Bank BPD Kaltimtara

Berdasarkan data tahun 2025 terlihat bahwa jumlah transaksi melalui teller bank menurun menjadi 21.956 transaksi, sedangkan penggunaan mobile banking dan e-commerce tetap menunjukkan jumlah transaksi yang relatif tinggi dibandingkan tahun-tahun awal implementasi ETPD. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masyarakat mulai memanfaatkan berbagai alternatif pembayaran elektronik meskipun kanal teller bank masih menjadi pilihan utama bagi sebagian wajib pajak.

Penelitian ini menemukan bahwa implementasi pembayaran non tunai memberikan kontribusi positif terhadap penerimaan pajak dan retribusi daerah, terutama melalui peningkatan kemudahan pembayaran, percepatan proses penerimaan, transparansi transaksi, serta peningkatan penggunaan kanal digital seperti mobile banking dan e-commerce.

A. Pembahasan

1. Efektivitas Elektronifikasi Pembayaran Non Tunai Pajak dan Retribusi Daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bulungan

Temuan penelitian menunjukkan bahwa, implementasi Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD) dalam pembayaran non tunai pajak dan retribusi daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bulungan secara umum telah berjalan efektif. Efektivitas tersebut terlihat dari semakin berkembangnya sistem pembayaran elektronik yang terintegrasi dengan berbagai kanal pembayaran, meningkatnya kemudahan pelayanan kepada wajib pajak, serta terciptanya transparansi dalam pengelolaan penerimaan daerah. Meskipun demikian, penelitian juga menemukan beberapa kendala yang masih memerlukan perbaikan agar implementasi ETPD dapat berjalan secara optimal.

Dalam penelitian ini, efektivitas implementasi dianalisis menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edward III yang meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

1) Komunikasi

Temuan penelitian menunjukkan bahwa, aspek komunikasi dalam implementasi Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD) pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bulungan telah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari adanya koordinasi antara Pemerintah Daerah, Badan Pendapatan Daerah (Bapenda), Tim Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah (TP2DD), serta Bank BPD Kaltimtara dalam pengembangan dan pelaksanaan sistem pembayaran non tunai pajak dan retribusi daerah.

Koordinasi tersebut diwujudkan melalui integrasi layanan pembayaran elektronik seperti mekanisme host to host, QRIS, virtual account, dan kanal pembayaran lainnya. Kerja sama antarorganisasi tersebut menunjukkan adanya kesamaan pemahaman mengenai tujuan implementasi ETPD, yaitu meningkatkan kemudahan pelayanan, mempercepat proses transaksi, serta memperkuat transparansi pengelolaan penerimaan daerah.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menguatkan temuan penelitian terdahulu mengenai pentingnya komunikasi dalam implementasi ETPD, tetapi juga memperluas pemahaman bahwa efektivitas komunikasi kebijakan digital pada pemerintah daerah sangat dipengaruhi oleh kondisi sosial dan geografis wilayah. Pada daerah dengan karakteristik seperti Kabupaten Bulungan, keberhasilan komunikasi implementasi ETPD

tidak cukup hanya melalui koordinasi antaraktor pelaksana, tetapi juga memerlukan strategi komunikasi publik yang mampu meningkatkan pemahaman, kepercayaan, dan kemampuan masyarakat dalam menggunakan layanan pembayaran non tunai.

2) Sumber Daya

Temuan penelitian menunjukkan bahwa, implementasi Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD) pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bulungan telah didukung oleh sumber daya yang cukup memadai, baik dari aspek sumber daya manusia, teknologi informasi, maupun fasilitas pendukung pembayaran digital. Aparatur Bapenda Kabupaten Bulungan telah memiliki kemampuan dalam mengoperasikan sistem pembayaran elektronik dan melakukan pengelolaan administrasi penerimaan daerah secara digital. Selain itu, dukungan Bank BPD Kaltimtara sebagai mitra penyedia layanan pembayaran juga berperan penting melalui penyediaan sistem integrasi, layanan teknis, serta pengembangan kanal pembayaran elektronik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesiapan sumber daya manusia dan teknologi menjadi faktor pendukung utama dalam implementasi ETPD di Kabupaten Bulungan. Kemampuan aparatur Bapenda dalam mengelola sistem pembayaran elektronik serta dukungan integrasi sistem melalui mekanisme *host to host* dengan Bank BPD Kaltimtara memungkinkan transaksi pembayaran pajak dan retribusi daerah tercatat secara otomatis. Mekanisme host to host mendukung integrasi transaksi dan memperkuat kesiapan teknologi dalam implementasi ETPD.

Berdasarkan pembahasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa aspek sumber daya dalam implementasi ETPD pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bulungan telah berjalan dengan baik, terutama melalui dukungan sumber daya manusia, teknologi informasi, dan kerja sama dengan lembaga perbankan. Ketersediaan aparatur yang mampu mengelola sistem digital serta dukungan Bank BPD Kaltimtara menjadi faktor pendukung utama dalam pelaksanaan pembayaran non tunai pajak dan retribusi daerah. Meskipun demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa penguatan sumber daya ke depan tidak hanya perlu diarahkan pada peningkatan kapasitas organisasi, tetapi juga pada pemerataan infrastruktur jaringan internet agar manfaat digitalisasi pembayaran dapat dirasakan secara lebih luas oleh seluruh masyarakat.

3) Disposisi

Temuan penelitian menunjukkan bahwa, aspek disposisi atau sikap pelaksana dalam implementasi Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD) pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bulungan menunjukkan kondisi yang mendukung keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Komitmen tersebut terlihat dari keseriusan Bapenda Kabupaten Bulungan bersama Bank BPD Kaltimtara dalam mengembangkan sistem pembayaran non tunai, menyediakan berbagai kanal pembayaran elektronik, serta melakukan penyempurnaan layanan untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan pajak dan retribusi daerah.

Komitmen tersebut terlihat dari adanya kesamaan pemahaman antara Bapenda Kabupaten Bulungan, Bank BPD Kaltimtara, dan TP2DD mengenai tujuan penerapan ETPD, yaitu meningkatkan kemudahan pelayanan pembayaran, memperkuat transparansi transaksi, mengurangi ketergantungan terhadap pembayaran tunai, serta meningkatkan akuntabilitas pengelolaan penerimaan daerah. Sikap positif para pelaksana juga tercermin melalui pelaksanaan evaluasi secara berkala, pemantauan transaksi elektronik, serta upaya penyelesaian kendala teknis yang muncul selama implementasi.

Temuan penelitian ini memperkuat penelitian Putri dan Helmi (2025) yang menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi ETPD dipengaruhi oleh komitmen pemerintah daerah, kesiapan organisasi, koordinasi antarinstansi, dan dukungan teknologi. Penelitian tersebut menegaskan bahwa transformasi digital tidak hanya bergantung pada ketersediaan sistem pembayaran elektronik, tetapi juga pada kesiapan dan kemauan organisasi dalam menjalankan perubahan menuju transaksi digital. Hasil penelitian di Kabupaten Bulungan memperkuat pandangan tersebut, dimana komitmen Badan Pendapatan Daerah, Bank BPD Kaltimtara, dan TP2DD menjadi faktor penting dalam menjaga keberlanjutan implementasi pembayaran non tunai pajak dan retribusi daerah.

Namun, penelitian ini memperluas temuan Putri dan Helmi dengan menunjukkan bahwa disposisi dalam implementasi ETPD tidak hanya berkaitan dengan sikap dan komitmen organisasi pelaksana, tetapi juga berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam mendorong perubahan perilaku masyarakat sebagai pengguna layanan.

Kondisi tersebut memperluas konsep George C. Edward III mengenai disposisi yang menekankan pentingnya sikap dan komitmen pelaksana kebijakan. Dalam implementasi ETPD Kabupaten Bulungan, komitmen pelaksana memang menjadi faktor pendukung utama, tetapi efektivitas kebijakan juga dipengaruhi oleh respons masyarakat sebagai penerima manfaat. Oleh karena itu, penguatan implementasi ke depan tidak hanya membutuhkan konsistensi komitmen organisasi pelaksana, tetapi juga strategi peningkatan literasi digital, sosialisasi penggunaan kanal pembayaran elektronik, dan pendampingan kepada masyarakat agar transformasi pembayaran non tunai dapat berjalan secara optimal.

Temuan ini memberikan implikasi bahwa strategi pengembangan ETPD pada daerah dengan karakteristik geografis luas tidak dapat hanya berorientasi pada pengembangan aplikasi atau sistem pembayaran, tetapi harus disertai dengan strategi penguatan ekosistem digital daerah. Pemerintah daerah perlu memandang infrastruktur jaringan, peningkatan kapasitas aparatur, dan edukasi pengguna sebagai satu kesatuan sumber daya implementasi kebijakan.

4) Struktur Birokrasi

Temuan penelitian menunjukkan bahwa, struktur birokrasi dalam implementasi Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD) pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bulungan telah berjalan dengan baik. Hal tersebut terlihat dari adanya pembagian tugas dan kewenangan yang jelas antara Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bulungan sebagai pengelola penerimaan pajak dan retribusi daerah, Bank BPD Kaltimtara sebagai mitra penyedia layanan pembayaran elektronik dan integrasi sistem, serta Tim Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah (TP2DD) sebagai wadah koordinasi dalam mendukung percepatan digitalisasi transaksi pemerintah daerah. Kejelasan peran tersebut diperkuat melalui kerja sama kelembagaan antara pemerintah daerah dan pihak perbankan yang menjadi dasar dalam penyelenggaraan layanan pembayaran non tunai.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa struktur birokrasi dalam implementasi ETPD di Kabupaten Bulungan telah mendukung terciptanya mekanisme kerja yang lebih efektif. Pembagian peran antara Bapenda, Bank BPD Kaltimtara, dan TP2DD memungkinkan proses pembayaran pajak dan retribusi daerah berjalan secara terkoordinasi. Selain itu, penerapan sistem pembayaran berbasis elektronik melalui mekanisme *host to host* memberikan kemudahan dalam proses pencatatan transaksi, rekonsiliasi penerimaan, serta pengawasan terhadap pengelolaan pendapatan daerah. Dengan adanya sistem tersebut, proses administrasi yang sebelumnya dilakukan secara manual menjadi lebih cepat, akurat, dan transparan.

Temuan tersebut memperkuat pandangan George C. Edward III bahwa struktur birokrasi merupakan salah satu faktor penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan karena berkaitan dengan prosedur kerja, pembagian kewenangan, dan mekanisme koordinasi antarorganisasi. Namun, penelitian ini memberikan tambahan pemahaman bahwa pada kebijakan berbasis teknologi seperti ETPD, struktur birokrasi yang efektif perlu didukung oleh kapasitas adaptasi organisasi agar mampu menjembatani hubungan antara sistem digital, pemerintah daerah, lembaga perbankan, dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan hasil pembahasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa struktur birokrasi implementasi ETPD pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bulungan telah berjalan efektif melalui kejelasan pembagian peran, kerja sama kelembagaan, dan koordinasi antara pemerintah daerah dengan pihak perbankan. Namun, penelitian ini menunjukkan bahwa tantangan implementasi digital tidak berhenti pada pembentukan struktur organisasi, melainkan juga membutuhkan penguatan koordinasi operasional dan kemampuan adaptasi kelembagaan agar sistem pembayaran non tunai dapat berjalan secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, berdasarkan empat indikator implementasi kebijakan George C. Edward III, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, implementasi

Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD) pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bulungan dapat dikategorikan telah berjalan efektif. Keberhasilan tersebut didukung oleh koordinasi antarinstansi yang baik, kesiapan sumber daya manusia dan teknologi, komitmen pelaksana kebijakan, serta struktur organisasi yang mampu mendukung pelaksanaan pembayaran non tunai.

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Efektivitas Elektronifikasi Pembayaran Non Tunai Pajak dan Retribusi Daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bulungan

Temuan penelitian menunjukkan bahwa, efektivitas implementasi Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD) di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bulungan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berperan sebagai pendukung maupun penghambat dalam pelaksanaan kebijakan. Keberhasilan implementasi ETPD tidak hanya ditentukan oleh tersedianya sistem pembayaran elektronik, tetapi juga dipengaruhi oleh dukungan kelembagaan, kesiapan infrastruktur, kemampuan sumber daya, serta tingkat penerimaan masyarakat terhadap penggunaan pembayaran non tunai.

1) Faktor Pendukung

Temuan penelitian menunjukkan bahwa, implementasi Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD) dalam pembayaran pajak dan retribusi daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bulungan dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung, yaitu komitmen pemerintah daerah, dukungan kerja sama antar instansi, ketersediaan infrastruktur pembayaran digital, serta mulai meningkatnya penerimaan masyarakat terhadap transaksi non tunai.

Faktor pertama yang mendukung implementasi ETPD adalah dukungan kelembagaan pemerintah daerah dalam mendorong transformasi digital pengelolaan penerimaan daerah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen tersebut diwujudkan melalui pembentukan Tim Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah (TP2DD), penguatan koordinasi antarinstansi, serta pengembangan sistem pembayaran non tunai yang terintegrasi. Komitmen tersebut menunjukkan bahwa pemerintah daerah tidak hanya berperan sebagai pembuat kebijakan, tetapi juga sebagai pelaksana yang secara aktif mendukung perubahan sistem pembayaran menuju layanan digital.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa aspek disposisi atau sikap pelaksana sebagaimana dikemukakan George C. Edward III menjadi salah satu faktor yang mendukung keberhasilan implementasi ETPD. Komitmen, pemahaman, dan kemauan organisasi pelaksana dalam menjalankan kebijakan menjadi dasar penting agar proses digitalisasi transaksi dapat berjalan secara berkelanjutan. Dalam konteks Kabupaten Bulungan, dukungan pimpinan daerah, Bapenda, dan TP2DD menunjukkan adanya keseriusan pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan, transparansi penerimaan, serta akuntabilitas pengelolaan pajak dan retribusi daerah.

Berbeda dengan penelitian Burhan dan Gunadi (2023) yang lebih menekankan pada kesiapan kelembagaan dan strategi implementasi ETPD sebagai faktor keberhasilan, penelitian di Kabupaten Bulungan menemukan bahwa keberhasilan implementasi juga sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam menghadapi tantangan eksternal, seperti keterbatasan infrastruktur digital dan variasi tingkat penerimaan masyarakat terhadap pembayaran elektronik. Hal ini menunjukkan bahwa pada daerah dengan kondisi geografis dan tingkat literasi digital yang berbeda, implementasi ETPD tidak hanya membutuhkan kesiapan internal pemerintah daerah, tetapi juga memerlukan strategi adaptasi agar layanan digital dapat dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat.

Faktor kedua adalah dukungan kerja sama antara Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bulungan dengan Bank BPD Kaltimtara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kerja sama tersebut menjadi faktor penting dalam mendukung implementasi ETPD karena memungkinkan tersedianya sistem pembayaran elektronik yang terintegrasi melalui mekanisme *Host to Host* (H2H). Mekanisme H2H mendukung integrasi sistem pembayaran sehingga proses penerimaan dapat dilakukan secara lebih terkoordinasi.

Berbeda dengan penelitian Putri dan Helmi (2025) yang lebih menekankan pada aspek kesiapan organisasi dan dukungan teknologi sebagai faktor keberhasilan

implementasi ETPD, penelitian di Kabupaten Bulungan menemukan bahwa keberhasilan kerja sama kelembagaan juga dipengaruhi oleh kemampuan para pihak dalam menghadapi kondisi daerah, khususnya tantangan infrastruktur digital dan karakteristik masyarakat pengguna layanan. Meskipun sistem pembayaran elektronik telah tersedia melalui kerja sama dengan Bank BPD Kaltimtara, pemanfaatan layanan tersebut masih memerlukan penguatan sosialisasi dan pendampingan kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa kolaborasi antara pemerintah daerah dan perbankan perlu diikuti dengan strategi peningkatan kapasitas pengguna agar manfaat digitalisasi transaksi dapat dirasakan secara optimal.

Faktor ketiga adalah tersedianya infrastruktur dan variasi kanal pembayaran digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi ETPD di Kabupaten Bulungan didukung oleh berbagai pilihan kanal pembayaran, seperti teller bank, ATM, mobile banking, internet banking, QRIS, *virtual account*, dan layanan pembayaran elektronik lainnya. Keberagaman kanal pembayaran tersebut memberikan kemudahan bagi wajib pajak dan wajib retribusi karena pembayaran dapat dilakukan secara lebih fleksibel tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan.

Dalam perspektif Edward III, ketersediaan fasilitas dan teknologi merupakan bagian dari sumber daya yang mendukung keberhasilan implementasi kebijakan. Kebijakan digital tidak akan berjalan optimal apabila tidak didukung oleh sarana yang memungkinkan masyarakat menggunakan layanan tersebut. Oleh karena itu, penyediaan berbagai kanal pembayaran menjadi salah satu faktor yang memperkuat implementasi ETPD di Kabupaten Bulungan.

Faktor keempat adalah mulai meningkatnya penerimaan masyarakat terhadap penggunaan transaksi non tunai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian masyarakat telah merasakan manfaat pembayaran digital karena dianggap lebih praktis, cepat, dan memberikan kepastian bukti transaksi. Penggunaan layanan seperti mobile banking dan kanal pembayaran elektronik lainnya mulai menjadi alternatif bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran.

Namun demikian, peningkatan penerimaan masyarakat tersebut belum sepenuhnya merata. Sebagian masyarakat masih memilih pembayaran melalui teller bank karena faktor kebiasaan, keterbatasan pemahaman teknologi, serta kebutuhan memperoleh bantuan langsung dalam proses pembayaran. Kondisi ini menunjukkan bahwa penerimaan masyarakat menjadi faktor pendukung yang terus berkembang, tetapi masih memerlukan penguatan melalui sosialisasi dan edukasi digital.

Jika dikaitkan dengan teori George C. Edward III, faktor-faktor tersebut mencerminkan terpenuhinya empat aspek utama implementasi kebijakan, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Meskipun demikian, penguatan sosialisasi dan peningkatan literasi digital masyarakat tetap diperlukan agar manfaat ETPD dapat dirasakan secara lebih luas dan mampu mendukung optimalisasi penerimaan daerah secara berkelanjutan.

2) Faktor Penghambat

Selain terdapat faktor pendukung, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD) dalam pembayaran pajak dan retribusi daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bulungan masih menghadapi beberapa hambatan yang menyebabkan pemanfaatan pembayaran non tunai belum sepenuhnya optimal. Faktor penghambat tersebut meliputi keterbatasan literasi digital masyarakat, belum meratanya infrastruktur jaringan internet, masih adanya preferensi masyarakat terhadap pembayaran konvensional, serta belum optimalnya pemanfaatan seluruh kanal pembayaran elektronik yang telah tersedia.

a. Keterbatasan Literasi Digital Masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa salah satu hambatan dalam implementasi ETPD di Kabupaten Bulungan adalah masih adanya masyarakat yang belum memahami cara menggunakan layanan pembayaran elektronik. Sebagian wajib pajak dan wajib retribusi belum mengetahui mekanisme penggunaan aplikasi pembayaran digital, seperti mobile banking dan QRIS, sehingga belum memanfaatkan kanal pembayaran tersebut

secara optimal. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian masyarakat masih memilih menggunakan metode pembayaran melalui teller bank karena lebih familiar dan dianggap lebih mudah dalam proses transaksi.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan digital tidak hanya ditentukan oleh kesiapan pemerintah daerah dalam menyediakan sistem pembayaran elektronik, tetapi juga dipengaruhi oleh pemahaman masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam perspektif teori implementasi kebijakan George C. Edward III, kondisi ini berkaitan dengan aspek komunikasi (communication) dan sumber daya (resources). Aspek komunikasi berkaitan dengan sejauh mana informasi mengenai tata cara penggunaan, manfaat, dan mekanisme pembayaran elektronik dapat dipahami oleh masyarakat. Sementara itu, aspek sumber daya tidak hanya mencakup ketersediaan teknologi, tetapi juga kemampuan pengguna dalam memanfaatkan layanan digital yang telah disediakan.

Hasil penelitian di Kabupaten Bulungan memperkuat temuan tersebut. Meskipun Pemerintah Kabupaten Bulungan bersama Badan Pendapatan Daerah dan Bank BPD Kaltimtara telah menyediakan berbagai kanal pembayaran elektronik, tingkat pemanfaatannya masih belum optimal karena sebagian masyarakat belum terbiasa menggunakan layanan digital. Oleh karena itu, peningkatan efektivitas ETPD perlu didukung melalui kegiatan sosialisasi, edukasi, dan pendampingan secara berkelanjutan agar masyarakat mampu beradaptasi dengan perubahan sistem pembayaran dari tunai menuju non tunai.

b. Keterbatasan Infrastruktur Jaringan Internet

Faktor penghambat berikutnya adalah belum meratanya infrastruktur jaringan internet di beberapa wilayah Kabupaten Bulungan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik wilayah Kabupaten Bulungan yang luas dan memiliki kondisi geografis yang beragam menyebabkan tidak seluruh masyarakat memperoleh akses jaringan internet yang stabil. Kondisi tersebut berpengaruh terhadap kemampuan masyarakat dalam menggunakan layanan pembayaran elektronik, terutama bagi wilayah yang masih mengalami kendala konektivitas.

Apabila dikaitkan dengan teori George C. Edward III, hambatan tersebut berkaitan dengan aspek sumber daya, khususnya sumber daya fasilitas dan teknologi. Implementasi kebijakan berbasis digital membutuhkan dukungan infrastruktur yang memadai agar layanan dapat digunakan secara merata oleh seluruh kelompok sasaran. Ketersediaan sistem pembayaran elektronik tidak akan memberikan manfaat maksimal apabila masyarakat masih mengalami keterbatasan akses terhadap jaringan pendukung.

Hasil penelitian di Kabupaten Bulungan menunjukkan kondisi yang serupa, yaitu sistem pembayaran elektronik telah tersedia melalui kerja sama antara Bapenda dan Bank BPD Kaltimtara, namun pemanfaatannya masih dipengaruhi oleh kondisi infrastruktur digital di lapangan. Hal tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan ETPD tidak hanya bergantung pada kesiapan sistem internal pemerintah daerah, tetapi juga memerlukan dukungan lingkungan eksternal berupa pemerataan infrastruktur telekomunikasi.

c. Masih Tingginya Preferensi Masyarakat terhadap Pembayaran Konvensional

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian masyarakat masih memiliki kecenderungan menggunakan metode pembayaran konvensional melalui teller bank dibandingkan menggunakan kanal pembayaran digital. Preferensi tersebut dipengaruhi oleh faktor psikologis, yaitu adanya rasa lebih aman dan nyaman ketika melakukan pembayaran secara langsung melalui petugas pelayanan. Selain itu, sebagian masyarakat masih memiliki keinginan untuk memperoleh bukti pembayaran dalam bentuk fisik sebagai tanda bahwa transaksi telah berhasil dilakukan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi ETPD tidak hanya berkaitan dengan perubahan mekanisme pembayaran, tetapi juga membutuhkan perubahan persepsi dan keyakinan masyarakat terhadap sistem pembayaran digital. Dalam perspektif George C. Edward III, kondisi ini berkaitan dengan aspek disposisi (disposition), yaitu sikap, penerimaan, dan respons kelompok sasaran terhadap

kebijakan yang diterapkan. Keberhasilan implementasi pembayaran non tunai tidak hanya ditentukan oleh tersedianya layanan digital, tetapi juga oleh tingkat kepercayaan masyarakat terhadap keamanan, kemudahan, dan keandalan layanan tersebut.

Hasil penelitian di Kabupaten Bulungan memperlihatkan bahwa meskipun berbagai kanal pembayaran non tunai telah tersedia, sebagian masyarakat masih memilih metode pembayaran melalui teller bank. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu meningkatkan strategi perubahan perilaku masyarakat melalui edukasi mengenai kemudahan, keamanan, dan manfaat transaksi non tunai sehingga masyarakat semakin percaya dalam menggunakan layanan digital.

d. Belum Optimalnya Pemanfaatan Kanal Pembayaran Elektronik

Faktor penghambat lainnya adalah belum optimalnya pemanfaatan seluruh kanal pembayaran elektronik yang telah disediakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Bulungan bersama Bank BPD Kaltimtara telah menyediakan berbagai pilihan pembayaran seperti QRIS, virtual account, mobile banking, dan layanan elektronik lainnya. Namun, tingkat penggunaan beberapa kanal tersebut masih belum sebanding dengan ketersediaannya karena sebagian masyarakat masih bergantung pada metode pembayaran melalui teller.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara kesiapan teknologi dengan tingkat pemanfaatan oleh pengguna. Dalam teori Edward III, permasalahan ini berkaitan dengan aspek komunikasi, karena informasi mengenai keberadaan dan mekanisme penggunaan kanal pembayaran digital belum sepenuhnya dipahami oleh masyarakat.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa di Kabupaten Bulungan, keberadaan berbagai kanal pembayaran elektronik telah memberikan kemudahan dalam proses pembayaran pajak dan retribusi daerah. Akan tetapi, peningkatan pemanfaatan kanal tersebut masih memerlukan penguatan sosialisasi, penyederhanaan informasi penggunaan layanan, serta pendampingan kepada masyarakat agar penggunaan transaksi non tunai semakin meningkat.

3. Kontribusi Elektronifikasi Pembayaran Non Tunai terhadap Penerimaan Pajak dan Retribusi Daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bulungan

Temuan penelitian menunjukkan bahwa, implementasi Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD) memberikan kontribusi positif terhadap pengelolaan penerimaan pajak dan retribusi daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bulungan. Kontribusi tersebut terlihat melalui peningkatan kualitas pelayanan pembayaran, kemudahan akses bagi wajib pajak, efisiensi administrasi penerimaan, serta meningkatnya transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan transaksi daerah.

Penerapan ETPD telah mendorong perubahan mekanisme pembayaran pajak dan retribusi daerah dari sistem konvensional menuju sistem berbasis digital. Perubahan tersebut menunjukkan bahwa elektronifikasi pembayaran tidak hanya berfungsi sebagai alternatif metode pembayaran, tetapi juga menjadi instrumen pendukung dalam menciptakan tata kelola penerimaan daerah yang lebih efektif karena setiap transaksi tercatat secara elektronik, mudah dilakukan pemantauan, dan dapat mendukung proses pelaporan penerimaan secara lebih akurat.

Berdasarkan hasil pengukuran Indeks ETPD Kabupaten Bulungan, sejak tahun 2022 implementasi transaksi pemerintah daerah telah berada pada kategori Digital dengan capaian indeks di atas 90 persen. Capaian tersebut menunjukkan bahwa Kabupaten Bulungan telah memiliki kesiapan yang baik dalam menerapkan sistem transaksi non tunai, baik dari aspek kelembagaan, regulasi, kerja sama dengan perbankan, maupun dukungan teknologi yang menjadi dasar pelaksanaan ETPD.

Perkembangan transaksi pembayaran non tunai selama periode 2021–2025 menunjukkan adanya perubahan pola pemanfaatan kanal pembayaran elektronik oleh masyarakat. Pada tahap awal implementasi tahun 2021, transaksi pembayaran masih didominasi oleh kanal teller bank dengan jumlah transaksi sebanyak 31.247 transaksi dan nilai transaksi sebesar Rp79,36 miliar. Pada periode tersebut, penggunaan kanal digital

seperti mobile banking, ATM, dan e-commerce masih relatif terbatas, sedangkan QRIS, virtual account dan Transfer menjadi nilai transaksi tertinggi namun belum diperoleh jumlah transaksinya.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pada tahap awal penerapan ETPD, masyarakat masih berada pada proses adaptasi terhadap perubahan sistem pembayaran. Kebiasaan menggunakan pembayaran secara langsung melalui teller masih menjadi pilihan utama karena dianggap lebih mudah dan telah dikenal sebelumnya. Namun, seiring dengan meningkatnya sosialisasi dan tersedianya berbagai alternatif pembayaran digital, penggunaan kanal elektronik mulai mengalami perkembangan.

Selain memberikan kemudahan pelayanan, implementasi ETPD juga berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas administrasi penerimaan daerah. Berdasarkan hasil wawancara dengan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bulungan, sistem pembayaran elektronik membantu proses monitoring transaksi, rekonsiliasi penerimaan, dan penyusunan laporan pendapatan daerah. Setiap transaksi yang dilakukan melalui kanal digital memiliki jejak elektronik sehingga dapat mengurangi risiko kesalahan pencatatan dan meningkatkan akurasi data penerimaan.

Kontribusi tersebut semakin diperkuat melalui penerapan mekanisme *Host to Host (H2H)* antara Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bulungan dan Bank BPD Kaltimtara. Melalui sistem tersebut, data transaksi pembayaran dapat diterima secara lebih cepat dan terintegrasi dengan sistem pengelolaan penerimaan daerah. Selain itu, peran Bank BPD Kaltimtara sebagai biller aggregator memberikan kemudahan dalam memperluas layanan pembayaran karena berbagai penyedia jasa pembayaran dapat terhubung melalui satu sistem integrasi.

Penelitian ini memperluas temuan Wishnu B. dkk. (2025) dengan menunjukkan bahwa kontribusi ETPD dalam penguatan tata kelola fiskal daerah tidak hanya terlihat pada aspek transparansi dan efisiensi administrasi, tetapi juga pada perubahan mekanisme pelayanan dan hubungan antara pemerintah daerah dengan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam konteks Kabupaten Bulungan, implementasi ETPD melalui kerja sama Bapenda dan Bank BPD Kaltimtara memberikan kemudahan bagi wajib pajak dan wajib retribusi melalui tersedianya berbagai kanal pembayaran elektronik, sekaligus membantu pemerintah daerah dalam melakukan rekonsiliasi dan pengendalian penerimaan secara lebih cepat. Dengan demikian, penelitian ini menambahkan pemahaman bahwa keberhasilan ETPD juga berkaitan dengan peningkatan kualitas proses pelayanan publik, bukan hanya aspek pengelolaan fiskal internal pemerintah daerah.

Oleh karena itu, kontribusi utama ETPD dalam penelitian ini lebih terlihat pada aspek peningkatan efektivitas proses penerimaan dibandingkan peningkatan nominal penerimaan secara langsung. Secara teoritis, peningkatan penerimaan daerah melalui digitalisasi pembayaran tidak selalu terjadi secara langsung melalui peningkatan nominal pembayaran, tetapi melalui mekanisme peningkatan kepatuhan wajib pajak. Ketika proses pembayaran menjadi lebih mudah, cepat, dan transparan, hambatan administratif yang selama ini menyebabkan keterlambatan pembayaran dapat dikurangi. Dengan demikian, kontribusi ETPD terhadap penerimaan daerah lebih bersifat enabling factor, yaitu menciptakan kondisi yang mendukung peningkatan efektivitas pemungutan pajak dan retribusi daerah.

Berdasarkan hasil pembahasan tersebut dapat disimpulkan bahwa implementasi ETPD pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bulungan telah memberikan kontribusi positif terhadap pengelolaan penerimaan pajak dan retribusi daerah. Kontribusi tersebut tercermin melalui meningkatnya penggunaan pembayaran elektronik, meningkatnya efisiensi administrasi penerimaan, kemudahan akses pembayaran bagi wajib pajak, serta meningkatnya transparansi dan akuntabilitas pengelolaan transaksi daerah. Dengan demikian, ETPD menjadi salah satu instrumen penting dalam mendukung modernisasi pengelolaan pendapatan daerah, meskipun optimalisasi manfaatnya tetap memerlukan peningkatan partisipasi masyarakat dan pengembangan layanan digital secara berkelanjutan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil peneelitian Efektivitas Elektronifikasi Pembayaran Non Tunai Pajak dan Retribusi Daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bulungan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Implementasi Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD) dalam pembayaran non tunai pajak dan retribusi daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bulungan telah berjalan secara efektif. Integrasi dengan BPD Kaltimtara, serta capaian Indeks ETPD Kabupaten Bulungan dalam kategori Digital sejak tahun 2022. Namun, masih terdapat kendala berupa keterbatasan jaringan internet dan literasi digital masyarakat.
2. Faktor pendukung meliputi komitmen pemerintah daerah ,keberadaan TP2DD, kerja sama antara Bapenda dan Bank BPD Kaltimtara, tersedianya berbagai kanal pembayaran digital. Adapun faktor penghambat meliputi keterbatasan jaringan internet pada wilayah tertentu, kebiasaan pembayaran melalui teller bank, serta belum optimalnya pemanfaatan seluruh kanal pembayaran digital.
3. ETPD berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pengelolaan penerimaan pajak dan retribusi daerah, terutama dalam aspek kemudahan pelayanan, efisiensi administrasi, transparansi, dan akuntabilitas. Namun Peningkatan penerimaan juga dipengaruhi oleh kepatuhan wajib pajak, kondisi ekonomi, dan potensi penerimaan daerah.

5.Daftar Pustaka

Agustino, L. (2020). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.

Ariska, W. A., Handoko, V. R., & Novaria, R. (2024). Transformasi sistem pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan sektor perkotaan dan pedesaan (PBB-P2) pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics, 10*(2), 49–59. https://doi.org/10.25299/jkp.2024.vol10(1).17802

Perwira, A., Daga, R., & Samad, A. (2025). PENGARUH IMPLEMENTASI E-SAMSAT DAN INSENTIF PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DENGAN KESADARAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. *Jurnal Manajemen dan Ekonomi Terapan*, 206-220.

Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bulungan. (2025). *Laporan Realisasi Pendapatan Daerah Kabupaten Bulungan Tahun 2021–2025*. Tanjung Selor: Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bulungan.

Badrawani, Wishnu, dkk. (2025). *Penguatan Dampak Kebijakan Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah: Studi Empiris Program Elektronifikasi Keuangan Daerah*. Working Paper Bank Indonesia No. WP/17/2025. Jakarta: Bank Indonesia.

Bank Indonesia. (2025). *Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD)*. Jakarta: Bank Indonesia.

Bankaltimtara. (2025). *Laporan Implementasi Kanal Pembayaran Pajak Daerah*. Samarinda: PT Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Timur dan Kalimantan Utara.

Burhan, A. U. A., & Gunadi, G. (2023). *Analysis of the Implementation Strategy for Electronification of Local Government Transactions (ETPD) in Soppeng Regency, Indonesia*. Tranformasi: Jurnal Manajemen Pemerintahan, 15(1), 89–103. https://doi.org/10.33701/jtp.v15i1.2674

Daga, R., Samad, A., & Mardana, A. (2023). Pengaruh Penerapan Alat Smart Register Terhadap Omset UMKM Dan Optimalisasi Pendapatan Asli Daerah Kota Tual. *Jurnal Mirai Management*, *8*(2).

Fahrinda, Y. (2024). *Strategi implementasi elektronifikasi transaksi pemerintah daerah (ETPD) pada penerimaan retribusi pelayanan persampahan/kebersihan Kota Tangerang* (Tesis Magister, Politeknik STIA LAN Jakarta). Repository Politeknik STIA LAN Jakarta. Repository STIA LAN Jakarta

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2021 tentang *Tim Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota serta Tata Cara Implementasi Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah*.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang *Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2021 tentang *Satuan Tugas Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah*.

Pemerintah Kabupaten Bulungan dan PT Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Timur dan Kalimantan Utara. (2023). *Perjanjian Kerja Sama tentang Biller Aggregator Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Pemerintah Kabupaten Bulungan Nomor 900/821/BKAD-III/2023 dan Nomor 023/PRJ/BPD-PST/V/2023*.

Pemerintah Kabupaten Bulungan. (2025). *Dokumen Roadmap/Rencana Aksi Tim Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah (TP2DD) Kabupaten Bulungan*.

Pemerintah Kabupaten Bulungan. (2024). *Peraturan Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Tanjung Selor: Pemerintah Kabupaten Bulungan.

Putri, R. I., & Helmi, R. F. (2025). *Implementasi Kebijakan Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD) dalam Mewujudkan Keuangan Digital di Pemerintah Kota Padang*. Yasin: Jurnal Pendidikan dan Sosial Budaya, **5**(5), 4828–4842. https://doi.org/10.58578/yasin.v5i5.7041

Republik Indonesia. (2022). *Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah*. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.

Ramadhan, W., Daga, R., & Samad, A. (2023). Analisis Perilaku Nasabah Bank CIMB Niaga Makassar Terhadap Sistem Pembayaran Non Tunai QRIS. *Jurnal Sains Manajemen Nitro*, *2*(2), 255-267.

Winarno, B. (2022). *Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Yogyakarta: CAPS.