

ABSTRACT

The Jambi City Regional Tax and Retribution Management Agency (BPPRD) has functions, among others, in formulating policies in the field of management of regional tax revenues and regional levies. It is very urgent to see how the BPPRD policies are in the management of local taxes and levies. Several policies have not been implemented optimally, especially on the implementation of land and building tax payment services in Jambi City. The objectives to be achieved in this research are how a policy can be applied and what are the constraining factors that are encountered in the field and the solutions applied. This type of research is qualitative research, with a focus on implementing land and building tax payment services to achieve land and building tax (PBB) revenue targets in Jambi City. The data collection techniques used in this research are observation, interview, and documentation. Based on research with the innovation of land and building tax payment services in Jambi City, tax revenue from this type of PBB has increased. However, the target was not achieved. Supporting factors in implementing land and building tax payment service innovations with the routine program of the Jambi City BPPRD, the policy direction of the Jambi City BPPRD, the presence of Regional Regulations as a legal basis, the existence of a computerized system in the Jambi City BPPRD and coordination or collaboration with government agencies. The obstacles faced by the Jambi City BPPRD in implementing the PBB payment service innovation are; the not yet optimal synergy between management agencies and local tax collectors and levies, ineffective taxpayer data collection system, lack of supporting facilities and infrastructure in carrying out tasks, challenges in terms of professionalism and integrity of human resources in tax services, low awareness of taxpayers in paying PBB and not optimal socialization of tax payment innovation. The solution to the problems faced by the government is by carrying out routine programs, re-data collection and updating of UN mandatory object and subject data and evaluating innovation policies.

Keywords: Policy, Tax Service Innovation, Land and Building Tax

INTISARI

Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi (BPPRD) mempunyai fungsi antara lain perumusan kebijakan dibidang pengelolaan pendapatan perpajakan daerah dan retribusi daerah. Sangat urgen untuk melihat bagaimana kebijakan BPPRD dalam pengelolaan pajak daerah dan retribusi daerah. Beberapa pelaksanaan kebijakan belum berjalan secara maksimal terutama terhadap pelaksanaan penerapan layanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Jambi. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengevaluasi kebijakan BPPRD dalam pengelolaan pendapatan perpajakan daerah dan retribusi daerah Kota Jambi, dan untuk menganalisis dan mengvaluasi pelayanan pembayaran pajak bumi dan bangunan di Kota Jambi. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi (*observation*), wawancara (*interview*), dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian dengan adanya inovasi pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Jambi, penerimaan pajak dari jenis PBB ini sudah mengalami peningkatan. Namun, targetnya tidak tercapai. Faktor pendukung dalam melaksanakan inovasi pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan dengan adanya program rutin BPPRD Kota Jambi, adanya arah kebijakan BPPRD Kota Jambi, terdapatnya Peraturan Daerah sebagai dasar hukum, adanya sistem *computerisasi* di BPPRD Kota Jambi dan koordinasi atau kerjasama dengan instansi pemerintah. Kendala yang dihadapi BPPRD Kota Jambi dalam melaksanakan inovasi pelayanan pembayaran PBB adalah; belum optimalnya sinergitas antara instansi pengelola dan pemungut pajak daerah dan retribusi daerah, sistem pendataan wajib pajak yang belum efektif, kurangnya sarana dan prasarana pendukung dalam menjalankan tugas, tantangan dalam hal profesionalisme dan integritas sumber daya manusia dalam pelayanan pajak, rendahnya kesadaran wajib pajak dalam membayar PBB dan tidak optimalnya sosialisasi inovasi pembayaran pajak. Solusi dari permasalahan yang dihadapi pemerintah yaitu dengan melakukan program rutin, pendataan ulang dan pemutakhiran data objek dan subjek wajib PBB dan mengevaluasi kebijakan inovasi.

Kata Kunci: Kebijakan, Inovasi Layanan Pajak, Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)