

ABSTRAK

Laporan tugas akhir ini membahas tata cara pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan (PBB-P2) melalui kanal digital di lingkungan Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Jambi. Seiring kemajuan teknologi informasi, digitalisasi layanan publik menjadi suatu keharusan guna meningkatkan efisiensi dan transparansi. Salah satu inovasi yang diimplementasikan adalah eSPPT-PBB, yang memungkinkan wajib pajak memperoleh informasi tagihan dan melakukan pembayaran secara daring melalui website resmi atau aplikasi mobile. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan mekanisme pembayaran PBB-P2 secara digital, keunggulan yang ditawarkan, serta kendala yang dihadapi dalam penerapannya. Metode pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan studi pustaka, dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Hasilnya menunjukkan bahwa digitalisasi pembayaran PBB di Kota Jambi memberikan dampak positif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, mengurangi beban administrasi, serta mendukung tercapainya konsep *Smart City*. Namun, masih ditemukan tantangan seperti keterbatasan literasi digital masyarakat dan gangguan teknis sistem. Oleh karena itu, perlu adanya strategi lanjutan yang menyeluruh untuk mendukung keberlanjutan inovasi ini.

Kata Kunci: Pajak Bumi dan Bangunan, eSPPT, digitalisasi, BPPRD, Kota Jambi, pelayanan publik