

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sesuai dengan Pasal 1 UU No. 28 dari Pajak 2007, sehubungan dengan ketentuan umum dan prosedur pajak, kontribusi negara yang diperlukan yang dibayarkan oleh individu atau bisnis untuk kebutuhan negara untuk kemakmuran warganya akan diperoleh tanpa kompensasi langsung.

Definisi pajak menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahan ke-empat atas undang-undang nomor 6 tahun 1983 tentang ketentuan umum dan tata perpajakan pada pasal 1 ayat1 berbunyi pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pajak Indonesia seharusnya tidak hanya meningkatkan pendapatan pemerintah, tetapi juga berpartisipasi dalam bentuk pendanaan negara dan partisipasi dalam pembangunan nasional. Definisi pajak oleh Iken na u. Ibe & Ossai, dikutip oleh R. H. Furqon (2022), Mengemukakan bahwa: "Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan utama bagi pemerintah, oleh karena itu di Negara-Negara dengan sistem paajk yang maju, esensi pajak hampir tidak bisa diperdebatkan."

Pajak menjadi salah satu sumber daya nasional yang sangat penting dan bernilai dalam proses pembangunan nasional. Dalam konteks pemerintahan daerah, pajak juga berperan sebagai komponen penting Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang digunakan untuk mendukung berbagai program dan layanan publik. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) merupakan salah satu jenis pajak daerah yang memberikan kontribusi signifikan terhadap PAD.

Jenis pajak yang sudah umum diketahui adalah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Siti Salamah (2018) Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) merupakan salah satu faktor pemasukan bagi negara yang cukup potensial terhadap pendapatan negara. Strategisnya Pajak Bumi dan Bangunan tidak lain karena objek pajak

meliputi seluruh bumi dan bangunan yang berada dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Meskipun Pajak Bumi dan Bangunan dianggap sebagai sumber dana yang potensial bagi pembiayaan negara, namun dalam realisasinya pemungutan pajak masih sulit dilakukan oleh negara. Hal ini disebabkan masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dan kepercayaan masyarakat kepada administrasi pengelolaan pajak.

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2012 Tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) adalah pajak atas bumi dan bangunan yang dimiliki, dikuasi, dan dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan. Dalam pelaksanaannya, PBB-P2 memiliki peran krusial dalam revitalisasi kawasan karena aliran masuknya yang lambat ke kawasan tersebut. Oleh karena itu, optimalisasi keuntungan dari sektor ini menjadi prioritas utama bagi banyak pemerintah daerah, termasuk pemerintah Jambi melalui Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD).

Dengan pesatnya kemajuan teknologi informasi, metode tradisional penyampaian layanan publik mulai tergantikan dengan sistem digital yang lebih efisien, cepat, dan transparan. Pemerintah, baik daerah maupun nasional, semakin gencar mengadopsi teknologi digital di berbagai bidang, termasuk bidang perpajakan. Inisiatif ini dikenal dengan istilah "Digitalisasi" layanan publik, yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan, memudahkan masyarakat umum mengakses layanan, dan meningkatkan efisiensi kerja pegawai pemerintah. Salah satu inovasinya adalah e-SPPT PBB (Surat Pemberitahuan Pajak Terutang Versi Elektronik), yang memungkinkan masyarakat umum mengakses informasi PBB dan melakukan pembayaran secara daring melalui saluran digital.

BPPRD Kota Jambi melakukan transformasi ini dengan memperkenalkan metode pembayaran seperti aplikasi seluler, pasar daring, atau akun virtual, seperti situs web (eSPPTPBB) Untuk membayar PBB, masyarakat tidak perlu menunggu untuk datang ke kantor pajak. Inovasi ini menjadi langkah yang sangat penting dalam mencapai layanan publik berbasis teknologi yang berfokus pada kebutuhan masyarakat saat ini. Pemeliharaan sistem digital tidak harus

dilakukan tanpa bantuan. BPPRD menyediakan infrastruktur dan layanan digital yang baik, meskipun masih terdapat beberapa masalah di daerah tersebut. Di antaranya adalah keterbatasan kemampuan digital sebagian masyarakat, masalah teknologi sistem, dan akses terhadap perangkat teknis yang ditujukan untuk pembayaran pajak terkait. Hal ini menjadi tantangan bagi pemerintah daerah untuk memastikan bahwa digitalisasi lebih dari sekadar slogan dan benar-benar dapat diterima oleh masyarakat di setiap level.

Transformasi digital dalam sistem pembayaran PBB bukan sekadar pergantian metode pembayaran, tetapi merupakan bentuk reformasi struktural dalam manajemen pelayanan pajak daerah. Tujuannya bukan hanya untuk mempercepat proses, tetapi juga untuk menciptakan sistem yang lebih transparan, efisien, dan akuntabel. Oleh karena itu, perlu adanya pemahaman yang menyeluruh mengenai tata cara, keunggulan, serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pembayaran PBB melalui kanal digital ini. Lebih jauh, pemanfaatan kanal digital dalam pembayaran PBB ini juga menjadi bagian dari agenda besar pemerintah daerah dalam mewujudkan smart city, di mana semua sektor layanan publik diarahkan untuk berbasis teknologi informasi.

Dengan demikian, sistem perpajakan yang modern tidak hanya memudahkan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan, tetapi juga memperkuat tata kelola pemerintahan yang transparan, partisipatif, dan berbasis data. Transformasi digital di sektor perpajakan juga selaras dengan kebijakan nasional sebagaimana tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), serta Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 56 Tahun 2021 tentang Tim Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah (TP2DD). Oleh karena itu, inovasi seperti e-SPPT PBB tidak hanya menjawab kebutuhan masyarakat lokal, tetapi juga mendukung agenda nasional dalam membangun pemerintahan digital yang inklusif dan berkelanjutan.

Pemerintah dapat menyediakan layanan publik digitalisasi, untuk layanan publik, membangun infrastruktur dan mengimplementasikan program sosial dan ekonomi yang meningkatkan sumbu untuk publik. Sedang dalam proses

pengembangan lebih lanjut dari teknologi informasi dan layanan publik digitalisasi, dengan pemerintah daerah termasuk Badan Manajemen Pajak dan Retribusi Kota Jambi (BPPRD) yang berusaha meningkatkan kemudahan dan kenyamanan layanan pajak melalui inovasi digital. Salah satu terobosan yang dicapai adalah penyediaan saluran digital untuk pembayaran PBB-P2, termasuk aplikasi eSPPTPBB, platform *e-commerce*, dan layanan perbankan digital.

Penggunaan saluran digital dalam pembayaran PBB ditujukan untuk meningkatkan kepatuhan pembayar pajak, memperluas area layanan dan mengurangi hambatan birokrasi. Namun, menerapkan sistem ini membutuhkan pemahaman dan motivasi dari pemerintah daerah dan masyarakat sebagai pembayar pajak.

Laporan ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai mekanisme, manfaat, dan tantangan dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan melalui kanal digital, khususnya di lingkungan BPPRD Kota Jambi. Penulis juga berharap hasil laporan ini dapat menjadi masukan dan referensi bagi instansi terkait dalam meningkatkan pelayanan publik di bidang perpajakan serta mendorong inovasi serupa di daerah-daerah lain di Indonesia.

Penulis memilih tema ini sebagai fokus laporan tugas akhir karena topik ini sangat relevan dengan perkembangan administrasi perpajakan daerah saat ini, serta memberikan kontribusi yang signifikan terhadap penguatan kapasitas kelembagaan pemerintah daerah dalam mengelola sumber-sumber pendapatan asli daerah. Selain itu, tema ini juga sesuai dengan pengalaman langsung penulis selama mengikuti kegiatan magang di BPPRD Kota Jambi, yang memberikan banyak wawasan praktis mengenai pengelolaan PBB secara digital. Oleh karena itu untuk mengetahui gambaran lebih jelas maka penulis membuat Laporan Tugas Akhir ini, dengan judul **"Tata Cara Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan Melalui Kanal Digital di Lingkup BPPRD Kota Jambi"**, yang bertujuan untuk menjelaskan mekanisme, kemudahan, serta tantangan dalam pelaksanaan pembayaran PBB secara digital di Kota Jambi.

1.2 Masalah Pokok Laporan

Berdasarkan tema yang diangkat oleh penulis, maka penulis mempunyai beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peran digitalisasi dalam menunjang pengelolaan pajak bumi dan bangunan di lingkup BPPRD Kota Jambi?
2. Apa yang dimaksud dengan eSPPTBB dan bagaimana prosedur pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan melalui website eSPPTBB?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penulisan

1.3.1 Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah dari tema yang diangkat, maka penulisa mempunyai tujuan dari rumusan masalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan peran digitalisasi dalam mendukung pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan (PBB-P2) di lingkup kantor BPPRD Kota Jambi.
2. Untuk memahami konsep e-SPPT PBB dan mendeskripsikan secara rinci prosedur pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan menggunakan e-SPPT PBB di lingkungan BPPRD Kota Jambi.

1.3.2 Manfaat Penulisan

1. Menambah wawasan mahasiswa sebagai sarana untuk pemahaman dan pengetahuan mengenai penerapan teknologi digital dalam sistem administrasi perpajakan daerah, khususnya dalam pembayaran PBB-P2.
2. Sebagai bahan evaluasi dan masukan dalam mengoptimalkan pelayanan pembayaran PBB-P2 melalui Kanal Digital agar lebih efektif dan mudah diakses oleh masyarakat.

1.4 Metode Penulisan

1.4.1 Jenis dan Sumber Data

Data yang di butuhkan dalam penulisan laporan tugas akhir ini adalah data primer dan data sekunder.

1) Data Primer

Data primer dalam penelitian adalah data utama atau data pokok yang diperoleh secara langsung melalui hasil observasi dan wawancara langsung kepada salah satu pegawai di kantor BPPRD Kota Jambi, terkait prosedur pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan menggunakan eSPPTPBB.

2) Data Sekunder

Data yang di peroleh secara tidak langsung melalui literature yang berkaitan dengan Tata Cara Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan melalui kanal digital di lingkup BPPRD Kota Jambi.

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

Pemecahan masalah yang dilakukan berdasarkan informasi data-data yang diperoleh dari sumber-sumber yang terkait dengan Tata Cara Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan melalui kanal digital di lingkup BPPRD Kota Jambi. Untuk mencapai hasil yang terbaik, penulis mencari melalui banyak sumber saat mengumpulkan data. Data yang terdapat dalam laporan tugas akhir ini meliputi:

1. Observasi

Penulis melakukan observasi langsung di lapangan mengenai aktivitas pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) melalui kanal digital yang disediakan oleh Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Jambi.

2. Wawancara

Penulis mengadakan wawancara langsung dengan salah satu pegawai kantor di ruangan PE (Pengembangan dan Evaluasi) di Kantor Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi.

3. Studi Pustaka

Pengumpulan data ini di peroleh dengan cara membaca dan mempelajari buku-buku yang berkaitan Tata Cara Pembayaran PBB Melalui Kanal Digital

1.4.3 Metode Analisis Data

Penulisan laporan tugas akhir dilakukan dengan menggunakan metode Analisis Deskriptif Kualitatif.

1.5 Waktu dan Lokasi Magang

Adapun kegiatan magang yang dilaksanakan penulis berlangsung sejak tanggal 12 Februari sampai 29 April 2025 di Kantor Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi.. Yang beralamat di Paal Lima, Kec. Kota Baru, Kota Jambi, Jambi 36129. Waktu Jam Kerja : 07.30 Wib-16.00 Wib.

1.6 Sistematika Penulisan Laporan

Untuk mendapatkan pemahaman dan gambaran yang jelas, laporan tugas akhir ini ditulis, serta dibagi menjadi beberapa bagian. Ada empat bab, yaitu BAB I hingga BAB IV, dengan rincian sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Di bagian ini, dibahas mengenai latar belakang, masalah utama, tujuan dan manfaat penulisan laporan, metode yang digunakan, waktu serta tempat pelaksanaan magang, serta sistematika penulisan laporan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Pada bagian ini dijelaskan tentang pajak, karakteristik dan fungsinya, serta definisinya sebagai pajak untuk kepentingan umum. Selain itu, juga diuraikan mengenai Pajak Bumi dan Bangunan serta penjelasan mengenai aplikasi atau situs web eSPPT-PBB.

BAB III: PEMBAHASAN

Bagian ini menguraikan tentang pendirian Kantor Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi, lokasi kantor tersebut, tugas serta fungsi dari kantor ini, struktur organisasi yang ada, dan cara pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan melalui saluran digital di lingkungan BPPRD Kota Jambi.

BAB IV: KESIMPULAN DAN SARAN

