

BAB III

PEMBAHASAN

3.1 Gambaran Umum Instansi Magang

3.1.1 Sejarah Kantor Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi

Instansi yang menangani urusan pajak dan retribusi di lingkungan pemerintahan Kota Jambi adalah Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD). Pembentukan BPPRD ini mengacu pada Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 14 Tahun 2016 yang mengatur pembentukan organisasi perangkat daerah, dengan penjelasan lebih detail mengenai struktur, tugas, dan fungsinya tercantum dalam Peraturan Walikota Jambi Nomor 60 Tahun 2016.

Perjalanan sejarah lembaga ini cukup panjang. Pada tahun 1978, institusi ini pertama kali didirikan dengan nama Dinas Pendapatan Daerah Kota Madya Daerah Tingkat II Jambi melalui Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 1978. Transformasi nama terjadi ketika lembaga tersebut berubah menjadi Dinas Pelayanan Pajak Kota Jambi (DISYANJAK) berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 04 Tahun 2015 yang melakukan restrukturisasi organisasi perangkat daerah.

Perubahan signifikan terjadi seiring dengan meningkatnya kompleksitas tugas dan adanya regulasi baru dari pemerintah pusat melalui Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah. Regulasi ini mengharuskan seluruh dinas untuk membentuk organisasi yang lebih terintegrasi. Konsekuensinya, DISYANJAK mengalami transformasi nama dan struktur organisasi menjadi BPPRD Kota Jambi sebagaimana yang kita kenal saat ini. Dengan demikian, BPPRD merupakan wujud dari proses konsolidasi dan adaptasi institusi sebelumnya untuk menyelaraskan dengan regulasi terbaru dan tuntutan penyelenggaraan pemerintahan daerah.

3.1.2 Alamat Instansi Magang

Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Jambi terletak di Jalan Jend. Basuki Rahmat, Kelurahan Paal Lima, Kecamatan Kota Baru, Kota Jambi. Nomor telepon kantor adalah (+62) 741 40284 dan alamat emailnya adalah bpprd.jambikota@gmail.com.



Sumber: jamberita.com

Gambar 3. 2 Gambar Kantor Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi

3.1.3 Visi Misi dan Tujuan Instansi Magang

a. Visi

Visi BPPRD adalah sebagai berikut:

“Pengelolaan pajak dan retribusi daerah yang profesional, transparan, dan akuntabel, yang bertujuan untuk mendukung pembangunan Kota Jambi yang tertib, teratur, dan berkelanjutan.”

Visi ini mencerminkan komitmen BPPRD Kota Jambi untuk menyediakan pelayanan publik yang berkualitas dalam ramah perpajakan daerah. Dengan mengedepankan prinsip profesionalisme dan transparansi, institusi ini berusaha untuk mengembangkan sistem pengelolaan pajak yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat serta mendukung percepatan pembangunan daerah yang berkelanjutan (BPPRD Kota Jambi, 2023).

b. Misi

Misi untuk mencapai visi tersebut, BPPRD Kota Jambi menetapkan beberapa misi sebagai berikut:

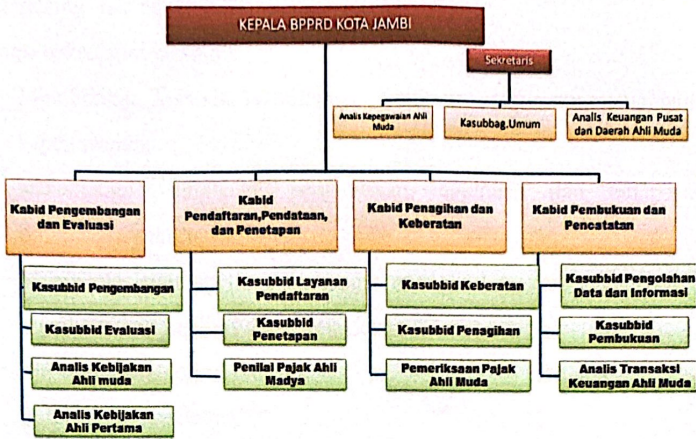
1. Meningkatkan sistem pelayanan pajak serta retribusi daerah yang efektif, efisien, dan berbasis teknologi informasi.
2. Meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak melalui sosialisasi dan edukasi yang berkelanjutan.
3. Mengoptimalkan Pendapatan Asli Daerah dari sektor pajak dan retribusi secara adil dan merata.
4. Mengembangkan sumber daya manusia yang profesional dan berintegritas dalam pengelolaan pajak daerah.
5. Mewujudkan tata kelola organisasi yang akuntabel dan transparan untuk mendukung pencapaian target penerimaan daerah.

Kelima misi tersebut mencerminkan upaya BPPRD Kota Jambi dalam menghadirkan pelayanan publik yang optimal melalui pendekatan digitalisasi, penguatan kelembagaan, serta peningkatan kualitas sumber daya manusia yang bertanggung jawab (BPPRD) Kota Jambi.

c. Tujuan BPPRD Kota Jambi

Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah dari Sektor Pajak dan Retribusi Daerah.

3.1.4 Struktur Organisasi BPPRD



Sumber: BPPRD Kota Jambi

Gambar 3.1 Gambar struktur organisasi Badan pengelola Pajak dan Retrubusi Daerah Kota Jambi

Kantor Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi terdiri dari berbagai perangkat kerja yang sesuai dengan fungsi serta strukturnya. Strukturnya mencakup:

1. Pimpinan Badan

Dalam struktur organisasi badan ini, posisi tertinggi dipegang oleh Kepala Badan yang memiliki tanggung jawab penuh atas seluruh kegiatan operasional. Sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 yang menggantikan UU No. 15 Tahun 1979 mengenai Pemerintahan Daerah, pertanggungjawaban Kepala Badan kepada Wali Kota Jambi dilakukan melalui jalur koordinasi dengan Sekretaris Daerah.

2. Sekretariat

Unit Sekretariat berperan sebagai pendukung operasional bagi Kepala Badan dalam melaksanakan berbagai aktivitas administratif. Sekretaris Badan menjadi pemimpin unit ini dengan akuntabilitas langsung terhadap Kepala Badan. Ruang lingkup kerja Sekretaris Badan meliputi pengelolaan aspek keuangan, administrasi umum, manajemen kepegawaian, serta pelaksanaan tugas-tugas

khusus lainnya yang didelegasikan oleh Kepala Badan sesuai dengan kompetensi bidang masing-masing.

Fungsi sekretariat meliputi:

- a) Memberikan layanan administrasi untuk urusan umum, keuangan, dan kepegawaian.
- b) Melakukan pembinaan, pengawasan, evaluasi, dan pelaporan di lingkungan sekretariat.
- c) Mengelola sumber daya manusia, mengembangkan organisasi, serta meningkatkan fasilitas dan sarana kerja.

Struktur sekretariat terdiri dari:

1. Sub Bagian Keuangan
2. Sub Bagian Umum
3. Sub Bagian Kepegawaian

Kepala Sub Bagian berperan sebagai pemimpin setiap unit dan mempertanggungjawabkan kinerjanya kepada Sekretaris.

3. Bidang Pendaftaran dan Pendataan

Unit kerja ini berfungsi sebagai penunjang Kepala Badan dalam proses registrasi, pengumpulan data, dan penentuan pajak daerah. Unit ini dikepalai oleh seorang Kepala Bidang yang memiliki tanggung jawab langsung kepada Kepala Badan dengan koordinasi melalui Sekretaris Badan.

Tugas dan fungsinya antara lain:

- a) Mengembangkan program kerja untuk sektor registrasi, pengumpulan data, dan penentuan pajak
- b) Menjalankan aktivitas yang terkait dengan bidang-bidang tersebut
- c) Memformulasikan standar operasional prosedur (SOP) untuk bidang registrasi dan penentuan pajak.

Struktur bidang ini terdiri dari:

1. Sub Bidang Layanan Pendaftaran
2. Sub Bidang Penetapan
3. Sub Bidang Pendataan dan Penilaian

Setiap sub bidang berada di bawah kepemimpinan Kepala Sub Bidang yang secara hierarkis bertanggung jawab kepada Kepala Bidang.

4. Bidang Penagihan dan Keberatan

Unit kerja ini berperan membantu Kepala Badan untuk menangani pengumpulan pajak, penyelesaian hutang pajak, pengaturan keberatan taxpayer, dan kegiatan audit beserta enforcement.

Fungsi bidang ini meliputi:

- a) Menyusun SOP di bidang penagihan, keberatan, dan pemeriksaan.
- b) Melaksanakan kegiatan penagihan dan penyelesaian tunggakan pajak.
- c) Mengelola keberatan dan pemeriksaan terhadap wajib pajak.

Struktur bidang ini terdiri dari:

1. Sub Bidang Penagihan
2. Sub Bidang Pemeriksaan
3. Sub Bidang Keberatan

Struktur kepemimpinan sub bidang dipimpin oleh kepala unit yang berkoordinasi dengan pimpinan bidang sebagai atasan langsung.

5. Bidang Pembukuan dan Pelaporan

Area kerja ini memiliki fungsi membantu Kepala Badan dalam menjalankan pengelolaan administrasi keuangan, pelaporan, dan pengolahan informasi serta data yang berhubungan dengan pajak dan retribusi daerah.

Fungsi bidang ini meliputi:

- a) Menyusun rencana kerja terkait pembukuan, pelaporan, dan data informasi.
- b) Menyelenggarakan kegiatan pembukuan dan pelaporan pajak serta retribusi daerah.

Struktur bidang ini terdiri dari:

1. Sub Bidang Pelaporan
2. Sub Bidang Pembukuan

Struktur kepemimpinan menunjukkan bahwa Kepala Sub Bidang memimpin setiap unit dan berada dalam koordinasi Kepala Bidang.

6. Bidang Pengembangan dan Evaluasi

Bidang ini mendukung Kepala Badan dalam merancang program, melakukan kajian terhadap pajak daerah, serta memberikan penyuluhan dan evaluasi.

Fungsi bidang ini antara lain:

- a) Menyusun program kerja di bidang pengembangan dan evaluasi.
- b) Menyusun SOP untuk pengembangan, kajian, dan evaluasi.
- c) Melaksanakan pengembangan program pajak dan retribusi daerah.

Struktur bidang ini terdiri dari:

1. Sub Bidang Pengembangan
2. Sub Bidang Evaluasi
3. Sub Bidang Pengkajian

Tiap unit dipimpin Kepala Sub Bidang yang mempertanggungjawabkan kinerjanya kepada Kepala Bidang.

3.2 Pembahasan

3.2.1 Peran Digitalisasi dalam menunjang Pajak Bumi dan bangunan Perkotaan di lingkup BPPRD Kota Jambi

Peran Digitalisasi dalam menunjang pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan di lingkup BPPRD Kota Jambi Digitalisasi memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di lingkup BPPRD Kota Jambi. Melalui penerapan teknologi informasi, khususnya dengan hadirnya aplikasi eSPPT-PBB, BPPRD Kota Jambi mampu melakukan transformasi layanan publik secara menyeluruh. Adapun peran digitalisasi dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Meningkatkan Aksesibilitas dan Pelayanan kepada Wajib Pajak Aplikasi eSPPT-PBB memungkinkan wajib pajak untuk mengakses Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Hal ini meningkatkan jangkauan layanan dan memberikan kenyamanan kepada masyarakat.
2. Mempercepat Proses Penyampaian dan Pembayaran Dengan digitalisasi, penyampaian SPPT yang dulunya memakan waktu dan biaya kini dapat

dilakukan secara instan melalui situs atau aplikasi. Proses pembayaran juga lebih cepat karena dapat dilakukan melalui kanal digital seperti Bank Jambi Mobile Banking, marketplace, dan gerai ritel.

3. Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Data pembayaran PBB dapat dimonitor secara real-time oleh sistem BPPRD, sehingga mengurangi potensi kebocoran dan memperkuat pengawasan. Wajib pajak juga dapat memverifikasi langsung tagihan dan status pembayaran mereka.
4. Efisiensi Operasional BPPRD Dengan digitalisasi, beban kerja administrasi menjadi lebih ringan. Pencetakan fisik SPPT, distribusi manual, dan pencatatan manual dapat diminimalisasi. Ini memungkinkan pegawai fokus pada pelayanan dan pengembangan sistem.
5. Mendorong Kepatuhan dan Kesadaran Pajak Notifikasi digital, kemudahan akses informasi, dan kemudahan pembayaran secara langsung berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Hal ini terbukti dari tren kenaikan realisasi penerimaan PBB dalam beberapa tahun terakhir setelah digitalisasi diberlakukan.
6. Dukungan terhadap Smart City dan Transformasi Digital Pemerintah Implementasi sistem seperti eSPPT-PBB selaras dengan visi Kota Jambi menuju tata kelola pemerintahan berbasis digital (e-government), yang mendukung transparansi, efisiensi, dan pelayanan publik modern.

Digitalisasi bukan hanya alat bantu, melainkan strategi utama dalam reformasi sistem perpajakan daerah. BPPRD Kota Jambi telah membuktikan bahwa dengan adopsi teknologi, pelayanan pajak dapat lebih profesional, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

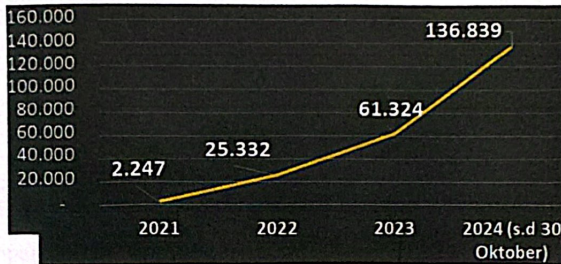
3.2.1.1 Tujuan Inovasi eSPPTPBB

1. Mempermudah wajib pajak dalam melakukan pembayaran PBB melalui metode digital yang praktis dan aman.
2. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pencatatan penerimaan pajak daerah.

3. Mengoptimalkan pendapatan asli daerah (PAD) dari sektor pajak daerah dengan peningkatan kepatuhan wajib pajak melalui layanan yang lebih mudah diakses.

Berikut ada keunikan dari inovasi eSPPTPBB:

Sebanyak 225.742 partisipan sudah mengakses log web eSPPTPBB Peningkatan jumlah partisipan/wajib pajak yang mengakses eSPPTPBB.



Sumber: inovasi eSPPTPBB Kota Jambi

Gambar 3. 3 Gambar Grafik Peningkatan jumlah partisipan/wajib pajak yang mengakses eSPPTPBB

3.2.1.2 Fitur yang tersedia di website eSPPTPBB

1. Cetak salinan eSPPTPBB
2. Melihat informasi tagihan dan tunggakan
3. Pembayaran PBB melalui kanal digital *virtual account* dan **QRIS**

3.2.1.3 Kemudahan Akses Pembayaran Melalui **QRIS**

Dengan **QRIS**, masyarakat tidak perlu lagi mengantri di kantor pajak/kantor pos/bank mitra untuk membayar PBB; cukup menggunakan ponsel dan aplikasi ewallet atau *Mobile Banking*.

Kondisi sebelum inovasi:

- Antrian panjang dan menumpuk
- Pembayaran Manual



Sumber: inovasi eSPPTPBB Kota Jambi

Gambar 3. 4 Gambar Antrian Panjang Pembayaran PBB secara manual di Kantor BPPRD

3.2.1.4 Usulan Replikasi Inovasi dari Daerah lain

Sampai dengan Oktober 2024, terdapat 5 daerah yang mengajukan usulan replikasi inovasi ESPPTPBB, yaitu:

1. Badan Pendapatan Daerah Kota Bengkulu
2. Badan Keuangan Daerah Kabupaten Batang Hari
3. BPPRD Kab Sarolangun
4. Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Rejang Lebang

3.2.1.5 Dampak Setelah Inovasi

1. Peningkatan Jumlah Pembayaran PBB melalui Kanal Digital Capaian Realisasi PBB di Kota Jambi melalui *QRIS* Tahun 2023 Rp. 143.608.606,- dan s.d September 2024 Rp. 258.307.955,-
2. Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Hal ini tercermin dari peningkatan realisasi PBB Kota Jambi yang tumbuh 1,06% (yoy; September 2023 dan September 2024).
3. Efisiensi dan Penghematan Biaya Operasional, Dengan digitalisasi, pemerintah mengurangi biaya administrasi dan menghemat waktu dalam pencatatan serta monitoring pajak daerah.

4. Transparansi dalam Penerimaan Pajak Daerah, Transaksi tercatat secara otomatis sehingga transparansi dan akuntabilitas tersebut meningkatkan kepercayaan masyarakat.



Sumber: inovasi eSPPTPBB Kota Jambi

Gambar 3. 5 Gambar salinan eSPT yang diperoleh dari Aplikasi eSPPTPBB Kota Jambi

3.2.1.6 Strategi Keberlanjutan Inovasi

1. Strategi Manajerial:

Penetapan Dasar Hukum Pelaksanaan Kegiatan dan Peningkatan Kapasitas Sumber Daya manusia (SDM) dan pemberlakuan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan perluasan kerjasama melalui modern payment (*ecommerce* dan *marketplace*).

2. Strategi Sosial:

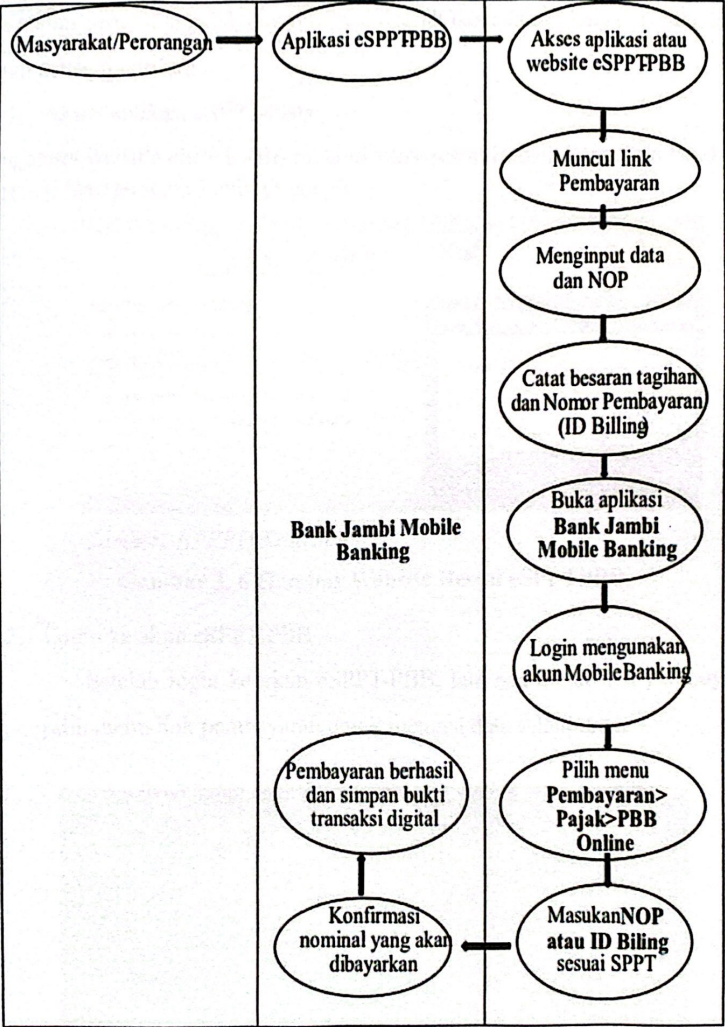
Mengoptimalkan penyuluhan dan penyebarluasan informasi penggunaan aplikasi e-SPPTPBB melalui pemasangan billboard, spanduk, flyer, konten media sosial, pelaksanaan workshop di seluruh kecamatan dan sosialisasi kepada Masyarakat.

3.2.1.7 Pengembangan website eSPPTPBB

Penambahan fitur *live chat* dan Integrasi sistem layanan pajak daerah.

3.2.2 Prosedur Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan Perkotaan Melalui Website eSPPTPBB

Berikut Tabel Alur proses yang terintegrasi melalui pemanfaatan aplikasi e-SPPT PBB dan Layanan Digital Perbankan:



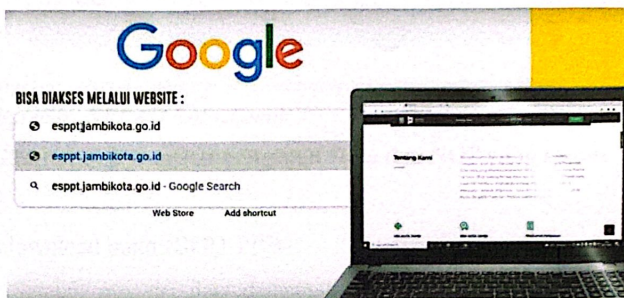
Sumber: BPPRD Kota Jambi
Gambar 3. 1 Gambar Flowchart alur proses pemanfaatan aplikasi eSPPTPBB dan layanan Digital Perbankan

eSPPT-PBB ini berdasarkan “Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 4 Tahun 2019 tentang perubahan kedua atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2013 tentang Pajak Bumi dan Bangunan”.

Untuk Pembayaran PBB melalui website eSPPT-PBB ini yang disediakan oleh badan pengelola pajak dan retribusi daerah Kota Jambi langkah- langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Akses aplikasi eSPPT-PBB

Mengakses website eSPPT-PBB melalui situs resmi Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi di google.

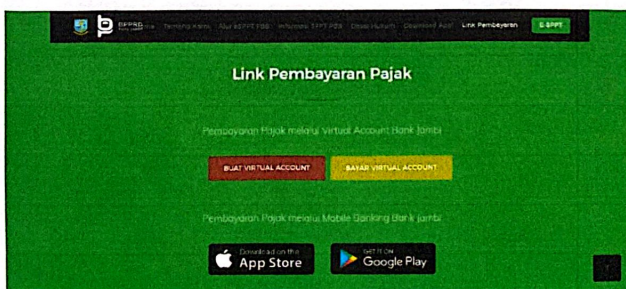


Sumber: BPPRD Kota Jambi

Gambar 3. 6 Gambar Website Resmi eSPPTPBB

2. Login ke akun eSPPT-PBB

Setelah login ke akun eSPPT-PBB, lalu ada menu link pembayaran, pilih menu link pembayaran untuk mengisi data selanjutnya.



Sumber: BPPRD Kota Jambi

Gambar 3.7 Gambar Link Pembayaran di website eSPPTPBB

3. Mengisi Data

Setelah pilih menu link pembayaran, kemudian kita harus mengisi data menggunakan NOP (Nomor Objek Pajak) dan username yang sesuai, lalu masukan kode verifikasi nya.

A screenshot of a web form for creating a virtual account. The form has several input fields: 'NOP / Nomor Objek Pajak' with the value '15 71 090 004 002 0428 0', 'Nama Wajib Pajak' with the value 'TIMER', and 'Tahun Pajak' with the value '2022'. Below these is a 'Ketik Kode Verifikasi berikut ini' section with a barcode and a text input field containing '4300'. At the bottom is a blue button labeled 'Buat Virtual Account'.

Sumber: BPPRD Kota Jambi

Gambar 3. 8 Gambar pengisian Data dan NOP yang sesuai

4. Mendownload bukti eSPPT-PBB

Setelah mengisi data dengan benar, lalu klik tombol buat virtual account, lalu muncul download eSPPT-PBB, setelah mendownload eSPPT-PBB, akan muncul nomor virtual account nya di bawah kode barcode, setelah itu salin nomor virtual account nya. Lalu klik link untuk pembayaran melalui Bank Jambi.

 PEMERINTAH KOTA JAMBI BADAN PENGELOLA PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH Jl. Jend. Basuki Rachmat Kota Baru Telukpos, (0741) 40284 Fax. 40284 email : bpprd.jambikota@gmail.com	 No Virtual Account 9100322120000007
NOP : 15 71 090 004 002 0428 0 Tahun Pajak : 2022 Wajib Pajak : TIMER Pajak : Rp. 34.858,- Denda : Rp. 3.291,- Total : Rp. 38.149,- Terbilang : Lima puluh delapan ribu seratus empat puluh sembilan Rupiah Tgl. Jatuh Tempo : 30 September 2022	• Lakukan Pembayaran Virtual Account pada Channel Pembayaran Bank Jambi (Mobile Banking, Teller CAS, Lapspondat, ATM) atau E Channel Bank Operasional lainnya (ATM Bersama) • Tatacara pembayaran Virtual Account scan QR  atau klik link https://bankjambi.co.id/Virtual-Account

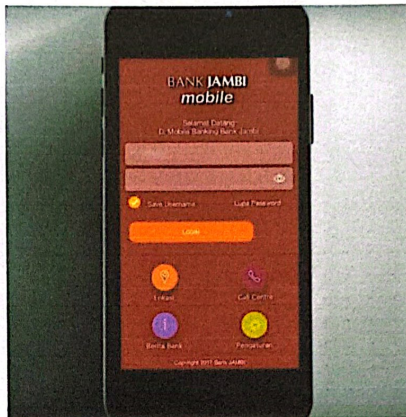
* Lakukan pembayaran sebelum 02 Desember 2022 15:35:30 WIB.

Sumber: BPPRD Kota Jambi

Gambar 3. 9 Gambar Link Pembayaran PBB melalui Bank Jambi Mobi

5. Login ke Bank Jambi Mobile di Handphone

Langkah selanjutnya adalah setelah meng-klik link pembayaran melalui bank jambi, masuk ke Bank Jambi Mobile di Handphone, lalu isi usernmae dan password. Lalu pilih menu” Pembayaran”.

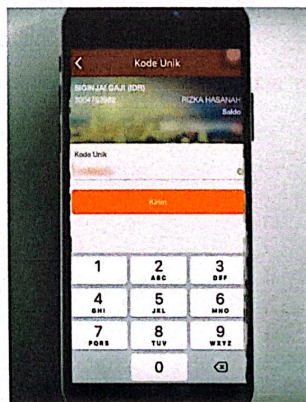


Sumber: BPPRD Kota Jambi

Gambar 3. 10 Gambar Login aplikasi Bank Jambi Mobile

6. Kode Unik

Langkah selanjutnya, setelah meng-klik menu pembayaran, akan ada pilihan Kode Unik, pilih menu kode unik, setelah itu masukan Kode Unik nya, dan klik kirim.

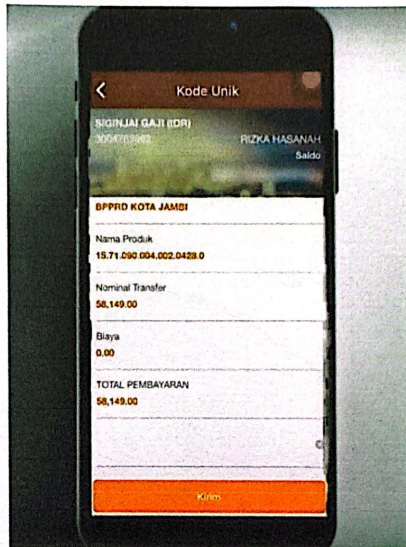


Sumber: BPPRD Kota Jambi

Gambar 3. 11 Gambar Mengisi Kode Unik ke Aplikasi Bank Jambi Mobile

7. Konfirmasi Transaksi

Langkah berikutnya, setelah memasukkan Kode Unik, akan muncul total tagihan yang harus dibayar, setelah itu konfirmasi transaksi, lalu masukan Pin transaksi. dan pembayaran berhasil dilakukan.



Sumber: BPPRD Kota Jambi

Gambar 3. 12 Gambar pembayaran dan konfirmasi transaksi pembayaran PBB

8. Pembayaran berhasil dilakukan.

Setelah melakukan konfirmasi transaksi dan pembayaran PBB melalui Bank Jambi, pembayaran telah berhasil dilakukan.