

TATA CARA PEMBAYARAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERKOTAAN MELALUI KANAL DIGITAL DI LINGKUP BPPRD KOTA JAMBI

Almasya Zaskia Oktaviola*; Heriyani

Prodi Perpajakan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jambi

E-mail korespondensi : almasyazaskiaoktaviola2004@gmail.com

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*

Abstract

This final report discusses the procedures for paying Urban Land and Building Tax (PBB-P2) through digital channels within the Regional Tax and Retribution Management Agency (BPPRD) of Jambi City. Alongside technological advancement, the digitalization of public services has become essential to enhance efficiency and transparency. One of the implemented innovations is eSPPT-PBB, which allows taxpayers to access billing information and make payments online via the official website or mobile application. This research aims to explain the mechanism of digital PBB-P2 payment, the offered advantages, and the challenges faced during its implementation. Data collection methods include observation, interviews, and literature studies, with a qualitative descriptive approach. The findings indicate that the digitalization of PBB payments in Jambi City positively impacts taxpayer compliance, reduces administrative burdens, and supports the realization of a Smart City. However, challenges remain, such as limited digital literacy among the public and technical system issues. Therefore, a comprehensive follow-up strategy is needed to sustain this innovation.

Keywords: *Land and Building Tax, eSPPT, digitalization, BPPRD, Jambi City, public service*

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 keempat 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 pajak 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.

RUMUSAN MASALAH

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

METODE PENULISAN

Jenis data yang digunakan dalam menyusun laporan ini adalah data primer dan data sekunder melalui wawancara secara langsung melalui media tertentu misalnya telepon, email, dan dengan staf yang berhubungan langsung. Studi pustaka dengan mengumpulkan kerangka referensi dan landasan teori dalam buku-buku peraturan perpajakan.

PEMBAHASAN

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 Koa 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.

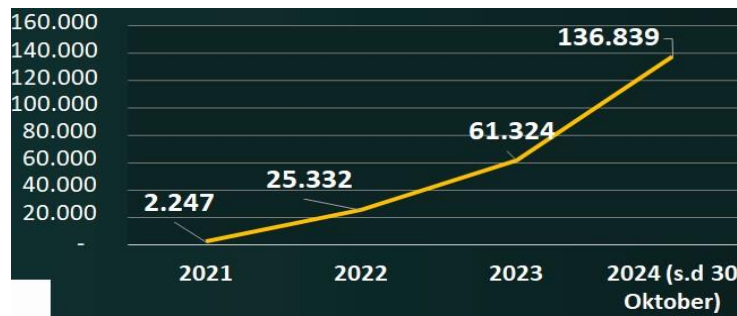
Digitalisasi bukan hanya alat bantu, melainkan strategi utama dalam reformasi sistem perpajakan daerah. BPPRD Kota Jambi telah membuktikan bahwa dengan adopsi teknologi, pelayanan pajak dapat lebih profesional, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

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.



Gambar Grafik Peningkatan jumlah partisipan/wajib pajak yang mengakses eSPPTPBB

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**

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:

- a) Antrian panjang dan menumpuk
- b) Pembayaran Manual



Gambar Antrian Panjang Pembayaran PBB secara manual di Kantor BPPRD

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

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.



Gambar salinan eSPT yang diperoleh dari Aplikasi eSPPTPBB Kota Jambi

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

Pengembangan website eSPPTPBB

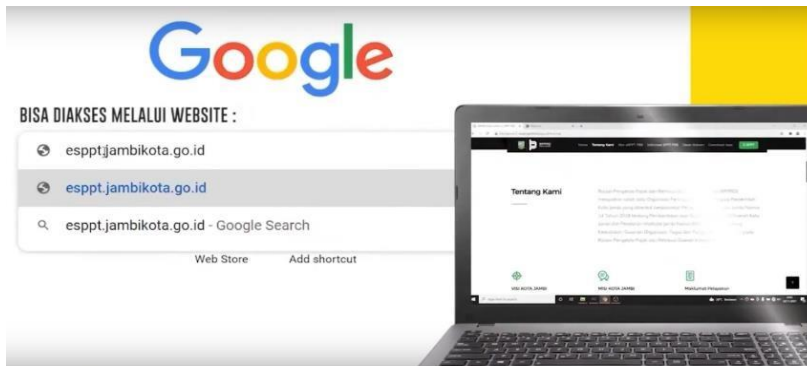
Penambahan fitur *live chat* dan Integrasi sistem layanan pajak daerah.

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

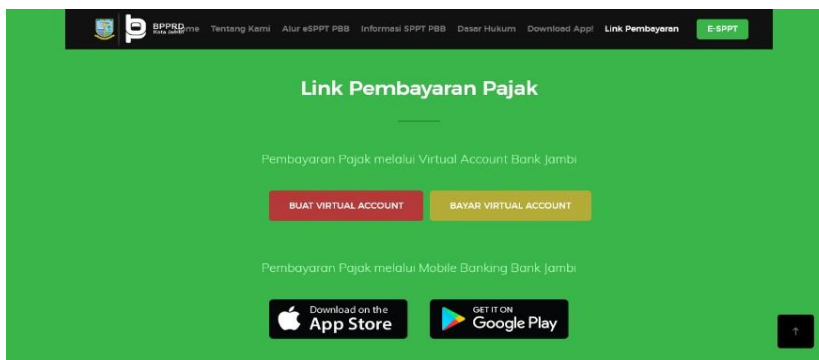
Mengakses website eSPPT-PBB melalui situs resmi Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi di google.



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.



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 data entry form for creating a virtual account. The form includes several input fields: 'NOP / Nomor Objek Pajak' with the value '15 71 090 064 002 0428 0', 'Nama Wajib Pajak' with the value 'TIMER', and 'Tahun Pajak' with the value '2022'. Below these is a verification step labeled 'Ketik Kode Verifikasi berikut ini :' showing a distorted image of the code '430-0' and a text input field containing 'becl'. At the bottom is a large blue button labeled 'Buat Virtual Account'.

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.

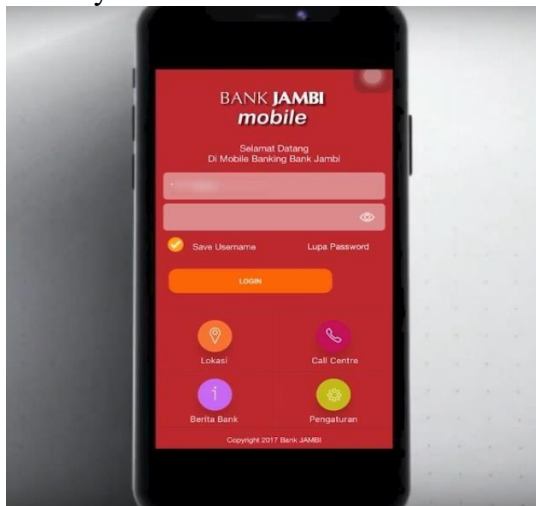
 PEMERINTAH KOTA JAMBI BADAN PENGELOLA PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH Jl. Jend. Basuki Rachmat Kota Baru Telepon. (0741) 40284 Fax. 40284 email : bprpd.jambikota@gmail.com	 No Virtual Account 9100322120200003
NOP : 15.71.090.004.002.0428.0 Tahun Pajak : 2022 Wajib Pajak : TIMER Pokok : Rp. 54.858,- Denda : Rp. 3.291,- Total : Rp. 58.149,- Terbilang : <i>lima puluh delapan ribu seratus empat puluh sembilan</i> Tgl. Jatuh : <i>Rupiah</i> Tempo : 30 September 2022	- Lakukan Pembayaran Virtual Account pada Channel Pembayaran Bank Jambi (<i>Mobile Banking, Teller CMS, Lakupandai, ATM</i>) 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.

Gambar Link Pembayaran PBB melalui Bank Jambi Mobil

5. Login ke Bank Jambi Mobile di Handphone

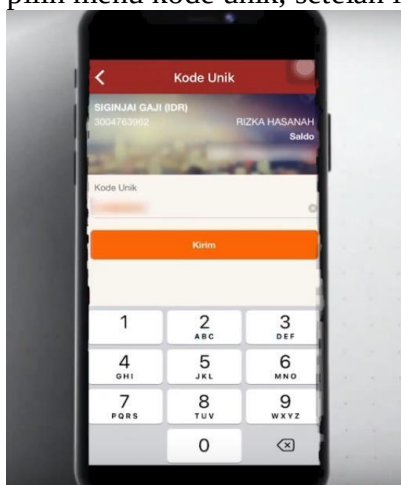
Langkah selanjutnya adalah setelah meng-klik link pembayaran melalui bank jambi, masuk ke Bank Jambi Mobile di Handphone, lalu isi usernmae dan password. Lalu pilih menu” Pembayaran”.



Gambar Login aplikasi Bank Jambi Mobile

6. Kode Unik

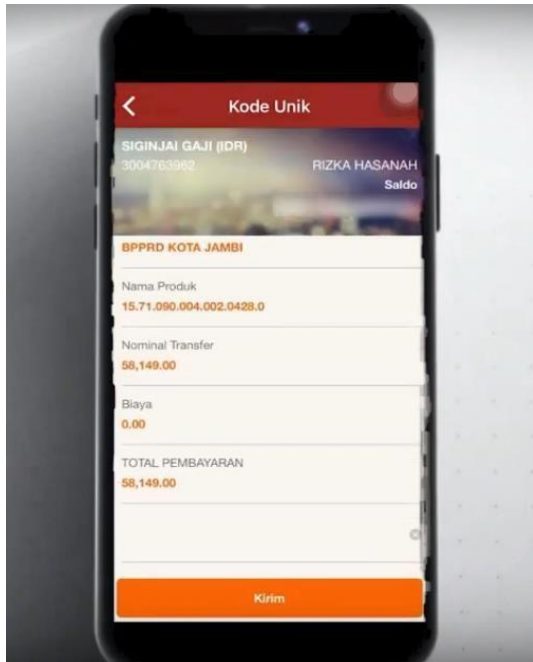
Langkah selanjutnya, setelah meng-klik menu pembayaran, akan ada pilihan Kode Unik, pilih menu kode unik, setelah itu masukan Kode Unik nya, dan klik kirim.



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.



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.

KESIMPULAN DAN SARAN

Melalui observasi dan implementasi kegiatan praktik kerja lapangan di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Jambi, ditambah dengan kajian serta diskusi yang telah diuraikan pada bagian terdahulu, maka diperoleh sejumlah simpulan berikut ini: Penerapan digitalisasi sistem pembayaran PBB melalui eSPPTPBB ini sudah berjalan dengan baik dan optimal, dan juga berkontribusi besar dalam efisiensi operasional BPPRD Kota Jambi. Hal ini berdampak positif terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak karena masyarakat tidak lagi harus mengantri secara manual di kantor pajak untuk mendapatkan SPPT atau melakukan pembayaran.

eSPPTPBB yaitu sebuah inovasi layanan digital yang dikembangkan oleh BPPRD Kota Jambi dengan tujuan mempermudah akses masyarakat terhadap informasi tagihan PBB dan fasilitas pembayaran elektronik. Prosedur ini mampu menghemat waktu, biaya, dan tenaga, serta mendukung transparansi karena seluruh proses dapat dilacak secara real-time. Implementasi sistem tersebut memfasilitasi pembayaran yang dapat diakses selalu dari berbagai lokasi, menghilangkan kewajiban untuk datang secara fisik ke kantor BPPRD, sehingga sangat cocok diterapkan di era digital saat ini

SARAN

Berdasarkan temuan dan pengalaman selama melaksanakan program magang serta observasi terhadap implementasi sistem eSPPT-PBB di BPPRD Kota Jambi, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

Pemerintah daerah melalui BPPRD Kota Jambi diharapkan dapat meningkatkan upaya edukasi dan literasi digital kepada masyarakat, khususnya bagi kalangan usia lanjut dan masyarakat di wilayah yang belum sepenuhnya memahami penggunaan teknologi digital. Edukasi dapat dilakukan melalui penyuluhan langsung ke kecamatan dan kelurahan, pelatihan kelompok, media sosial resmi, serta penggunaan video tutorial yang mudah dipahami.

BPPRD sebaiknya terus mengembangkan dan memperbarui infrastruktur teknologi yang digunakan dalam sistem eSPPT-PBB agar mampu mengatasi kendala teknis yang sering terjadi seperti server down, kesalahan input data, dan keterbatasan kompatibilitas perangkat. Penyempurnaan teknis ini dapat meningkatkan kenyamanan pengguna dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi. (2024). Profil dan Inovasi Layanan eSPPTPBB. Kota Jambi: BPPRD Kota Jambi.
- Desty, W. D. (2022). Pengantar Ilmu Perpajakan dan Sistem Pemungutan Pajak di Indonesia. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Furqon, R. H. (2022). "Penerapan Digitalisasi Pajak dan Tantangannya di Daerah". Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 8(1), 56–70.
- Mardiasmo. (2018). Perpajakan Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.
- Nugroho, R. (2020). Public Policy in Indonesia: Inovasi dan Tata Kelola Pelayanan Publik Digital. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 4 Tahun 2013. Tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan.
- Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 4 Tahun 2019. Tentang Perubahan Kedua atas Perda Nomor 4 Tahun 2013 tentang Pajak Bumi dan Bangunan.

Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 5 Tahun 2012. Tentang Pajak Daerah.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016. Tentang Perangkat Daerah.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018. Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 56 Tahun 2021. Tentang Tim Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah (TP2DD)

Republik Indonesia. (1985). Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan. Jakarta: Sekretariat Negara.

Republik Indonesia. (1994). Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1994 tentang Perubahan atas UU No. 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan. Jakarta: Sekretariat Negara

Republik Indonesia. (2007). Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Jakarta: Sekretariat Negara.

Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Perubahan keempat atas UU No. 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Jakarta: Sekretariat Negara.

Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Jakarta: Sekretariat Negara.

Republik Indonesia. (2022). Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (UU HKPD). Jakarta: Sekretariat Negara.

Resmi, Siti. (2019). Perpajakan: Teori dan Kasus Edisi 11. Jakarta: Salemba Empat.

Salamah, Siti. (2018). “Efektivitas Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD)”. Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis, 6(2), 94–104.

Setiawati, T., & Diana, A. (2009). Perpajakan: Teori dan Praktik. Jakarta: Salemba Empat.

Syarif Fasha. (2021). Nota Dinas Wali Kota Jambi: Peta Jalan Implementasi Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah. Kota Jambi.

Tim Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah. (2022). Laporan Tahunan TP2DD Provinsi Jambi. Jakarta: Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.