

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagai salah satu penerimaan pendapatan bagi daerah, pajak berperan penting dalam menyediakan sumber dana bagi pembiayaan pengeluaran daerah. Menurut Undang-undang Nomor 1 tahun 2024 tentang Hubungan Fiskal antara Pemerintah Pusat dan Daerah, pajak daerah adalah iuran wajib yang terutang oleh orang pribadi atau badan kepada daerah yang bersifat memaksa menurut hukum dengan tidak mendapat imbalan langsung dan digunakan untuk keperluan daerah sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat.

Otonomi daerah memberi kewenangan kepada pemerintah daerah dari Pemerintah Pusat untuk mengelola sumber pendapatan daerahnya sendiri. Tujuannya adalah untuk mempercepat pembangunan daerah. Otonomi daerah memberi Pemerintah Daerah kewenangan untuk dapat mengelola sumber pendapatan seperti pajak daerah, retribusi daerah dan dana perimbangan yang disediakan oleh Pemerintah Pusat.

Kebijakan moneter setiap daerah berbeda-beda, bergantung pada regulasi yang berlaku di daerah tersebut. Kebijakan fiskal daerah mempengaruhi peningkatan pendapatan daerah. Situasi keuangan di suatu daerah menentukan karakter, bentuk, dan program kegiatan yang hendak dilakukan oleh pemerintah daerah tersebut. Namun, perlu dicatat bahwa peningkatan penerimaan daerah perlu dilihat dari perspektif yang lebih luas. Sebab, daerah tidak hanya dinilai dari segi wilayah kekuasaannya saja, tetapi juga pada segi keterkaitan antardaerah dan perekonomian Indonesia secara keseluruhan.

Sistem pemungutan pajak yang efisien memberikan kontribusi besar terhadap pembiayaan layanan publik dan infrastruktur. Namun, banyak daerah, termasuk Kota Jambi yang menghadapi tantangan dalam mengoptimalkan

pendapatan dari sektor perajakan, khususnya Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Sistem pemungutan pajak yang baik tentunya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak, sehingga dapat meningkatkan penerimaan PBB dan dapat menyadarkan wajib pajak akan perlunya membayar pajak tepat waktu. Dalam hal ini, Pemerintah Daerah akan berperan penting dalam memperbaiki sistem pemungutan PBB guna meningkatkan penerimaan PBB.

Dengan adanya perkembangan teknologi yang luas mempengaruhi pemerintah dalam melakukan inovasi teknologi dengan mengembangkan sebuah sistem pelayanan publik berbasis teknologi. Pemerintah dapat memperbarui pengelolaan keuangan dengan mempercepat proses pengadopsian dengan memindahkan metode tata kelola keuangan yang awalnya secara tunai neralih menjadi non tunai. Hal ini dibuktikan dengan adanya kebijakan penerapan elektronifikasi transaksi pemerintah daerah dalam proses pengelolaan keuangan daerah berbasis digital.

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2021 tentang “Satuan Tugas Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah” perlu dilakukan percepatan dan perluasan digitalisasi melalui digitalisasi transaksi pendapatan dan belanja daerah serta mewujudkan pembayaran non tunai di lingkungan Masyarakat berbasis digital. Untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik serta mendorong transparansi dalam sistem pemerintahan, Upaya digitalisasi perlu dipercepat dan diperluas untuk mengoptimalkan pendapatan daerah dan Kesehatan fiskal.

Selanjutnya dikeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2021 tentang “Tata Cara Pelaksanaan Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota serta Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah”.

Transaksi Elektronik Pemerintah Daerah (ETPD) merupakan Upaya untuk merubah transaksi pendapatan dan belanja daerah dari tunai menjadi non tunai dengan tujuan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam

mengelola pendapatan daerah. Penerapan ETPD yang berkaitan terhadap pendapatan daerah seperti pajak dan retribusi daerah serta belanja daerah diharapkan untuk dapat meningkatkan pendapatan daerah.

Sebagaimana disebutkan diatas, tata cara pengelolaan keuangan disetiap daerah memiliki dampak yang signifikan terhadap evaluasi pengelolaan keuangan daerah. Pemerintah Daerah khususnya Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Jambi yang memiliki posisi dasar untuk membangun Daerah Kota Jambi. Tujuannya adalah untuk memberikan kebebasan kepada pemerintah daerah untuk melaksanakan otonomi daerahnya. Hal ini sejalan dengan Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 2 tahun 2024 yang mengamanatkan Pajak Daerah adalah kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa secara undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pemerintah Kota Jambi memungut berbagai jenis pajak antara lain Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), Pajak Barang dan Jasa Tertentu (PBJT), Pajak Reklame, Pajak Air Tanah (PAT), Pajak Kendaraan Bermotor.

PBB adalah pajak yang dikenakan atas bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikelola, dan/atau dipergunakan oleh orang pribadi atau badan. Bumi adalah permukaan bumi, termasuk daratan dan perairan pedalaman, dan bangunan adalah struktur rekayasa yang ditanam atau melekat secara permanen pada atau di bawah permukaan bumi. Subjek PBB adalah setiap orang atau badan yang secara nyata memiliki hak milik atau memperoleh manfaat dari properti rill, atau memiliki, mengelola, atau memperoleh manfaat atas Bangunan. Pembayar PBB merupakan orang atau badan yang secara nyata memiliki hak atas tanah atau memperoleh manfaat dari bangunan. PBB Kota Jambi dikelola oleh BPPRD Kota Jambi.

Tabel 1. 1 Target dan Realisasi Pajak Bumi Bangunan Kota Jambi, 2016-2024

Tahun	Pelayanan Pembayaran			Target PBB (Rp)	Realisasi PBB (Rp)
	Teller (Rp)	Kanal Digital (Rp)	QRIS (Rp)		
2016	18.179.644.803	0	0	30.000.000.000	18.179.644.803
2017	21.980.028.498	0	0	34.000.000.000	21.980.028.498
2018	20.107.625.897	0	0	28.480.000.000	20.107.625.897
2019	24.778.753.360	0	0	31.250.000.000	24.778.753.360
2020	25.596.653.287	0	0	31.250.000.000	25.596.653.287
2021	30.259.314.517	0	0	31.250.000.000	30.259.314.517
2022	31.919.163.350	0	0	31.250.000.000	31.919.163.350
2023	31.881.352.338	1.216.139.530	143.624.206	31.250.000.000	33.241.116.074
2024	30.285.242.185	1.976.873.994	286.917.564	33.000.000.000	32.549.033.743

Sumber data: BPPRD Kota Jambi tahun 2025

Dari tabel 1.1 menunjukkan bahwa capaian PBB di Kota Jambi pada tahun 2016-2021 masih belum mencapai target yang ditetapkan, pada tahun 2021 BPPRD Kota Jambi menggagas inovasi dengan menyediakan pembayaran melalui kanal digital. Setelah adanya inovasi tersebut penerimaan PBB pada tahun 2022 mulai mengalami peningkatan bahkan melebihi target yang ditetapkan, sampai pada tahun 2024 realisasi PBB kembali tidak mencapai target. Meskipun telah melakukan inovasi pelayanan, tidak tercapainya realisasi pada tahun 2024 menimbulkan permasalahan terkait efektivitas pelaksanaan inovasi dan pada kualitas pelayanan publik. Maka, perlu dilakukan evaluasi pelayanan publik untuk menilai proses implementasi kebijakan.

Sehubungan dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2021 tentang Satuan Tugas Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah, perlu dilakukan percepatan dan perluasan digitalisasi melalui digitalisasi transaksi pendapatan dan belanja daerah, serta pembayaran nontunai

di lingkungan masyarakat secara digital. Pemerintah daerah Kota Jambi melalui BPPRD Kota Jambi menggagas inovasi bernama LAPASION (Layanan Pajak Berbasis Online) yaitu aplikasi E SPPT PBB. Tujuan dari digagasnya inovasi tersebut yaitu sebagai media dalam mempermudah masyarakat untuk menerima pelayanan PBB diantaranya memperoleh informasi berupa jumlah tagihan serta tunggakan, mencetak SPPT PBB secara mandiri tanpa harus datang ke kantor Pelayanan BPPRD Kota Jambi serta pembayaran melalui *virtual account* Bank Jambi dan Bank lainnya yang berkerja sama dengan BPPRD Kota Jambi.

Selanjutnya BPPRD Kota Jambi Bersama Bank 9 Jambi selaku Bank Persepsi Daerah terus berkomitmen dalam memberikan kemudahan layanan Pajak Daerah. Pada Desember 2022 BPPRD mengintegrasikan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan melalui QRIS. QR Code secara otomatis akan tercantum dalam SPPT PBB saat dilakukan percetakan baik yang di cetak secara manual di Kantor BPPRD maupun di dalam Salinan SPPT PBB yang di cetak di aplikasi E SPPT PBB. QR Code yang tertera hanya perlu di pindai dari kamera aplikasi *mobile banking* dan selanjutnya nominal tagihan muncul dan wajib pajak dapat langsung melakukan pembayaran.

Walikota Jambi menerbitkan Surat Keputusan Walikota Nomor 457 tahun 2022 tentang Peta Jalan Pelaksanaan Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah di Kota Jambi berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 56 tahun 2021 tentang Tim Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota serta Tata Cara Pelaksanaan Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah. Pada Surat Keputusan Walikota termuat target PBB yang harus dicapai yaitu 15% QRIS, 35% Kanal Digital dan 50% teller.

Tabel 1. 2 Target pelayanan pembayaran PBB Kota Jambi 2024

Sistem Pelayanan Pembayaran	Target (Rp)	Presentase
Teller	16.500.000.000	50%
Kanal Digital	11.550.000.000	35%
QRIS	4.950.000.000	15%

Sumber : BPPRD Kota Jambi (2025)

Namun demikian, pada tahun 2024 realisasi pembayaran melalui QRIS hanya 5,8% dari target yang ditetapkan yaitu 15%, dan realisasi pembayaran melalui kanal digital hanya 17,12% dari target yang ditetapkan yaitu 35%, sedangkan realisasi pembayaran melalui teller melebihi target yang telah ditetapkan yaitu 183,55% dari target yang ditetapkan yaitu 50%. Namun, secara keseluruhan penerimaan PBB belum mencapai target yang ditetapkan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun metode pembayaran melalui teller menunjukkan kinerja yang baik, kontribusi dari metode pembayaran yang lain masih perlu ditingkatkan untuk mencapai target total penerimaan PBB.

Berdasarkan pada permasalahan latar belakang yang ada, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Evaluasi Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi Bangunan Kota Jambi”**

1.2 Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Seberapa efektif sistem pembayaran PBB di Kota Jambi?
2. Apa saja kekurangan dan kelebihan dalam pelayanan pembayaran PBB di Kota Jambi?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis efektivitas sistem pembayaran PBB Kota Jambi.
2. Mengidentifikasi kekurangan dan kelebihan dalam pelayanan pembayaran PBB di Kota Jambi

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil penelitian dapat memberikan informasi ilmiah mengenai pelayanan pembayaran PBB di Kota Jambi

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Pemerintah

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam pembayaran PBB di BPPRD Kota Jambi agar terwujudnya kualitas sistem pembayaran pajak yang efektif.

- b. Bagi Masyarakat Umum

Dapat dimanfaatkan sebagai pemahaman mengenai pelayanan pembayaran PBB.

- c. Bagi Mahasiswa

Dapat digunakan sebagai pengetahuan untuk mahasiswa yang juga akan membahas mengenai pelayanan pembayaran PBB.