

ANALISIS PEMANFAATAN TEKNOLOGI DIGITAL PADA PEMUNGUTAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN DI KECAMATAN TANJUNG PRIOK JAKARTA UTARA

Ridha Reviana Agwa¹, Winda Wulandari^{2*}

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi

Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

Email : revianaridha99@gmail.com¹, windawulandari1904@gmail.com²

*Corresponding Author

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Keywords

Utilization of Digital Technology, Online Tax PaymentSystem, rural and Urban Land and Building Tax

This study aims to determine the utilization of digital technology on land and building tax collection in rural and urban areas in local tax revenue. Some obstacles arise when we want to make tax payments, due to home away from the Tax Office, limited time and bureaucracy and long queues in the payment process. This type of research is qualitative research. Data collection techniques using observation, interviews and documentation. Analysis techniques using data reduction, data presentation, conclusion and verification. The results showed that based on the target and the realization of tax revenue can be said to be not maximized, but the use of online systems on tax payments has begun to be effective.

PENDAHULUAN

Dalam pembiayaan pembangunan suatu daerah pemerintah daerah membutuhkan pajak sebagai salah satu sumber penerimaan daerah. Diberlakukannya Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah membawa banyak perubahan signifikan dalam hal perpajakan, salah satunya terkait mekanisme pemungutan Pajak Bumi Bangunan (PBB) yang diserahkan kepada masing-masing daerah. Tata cara pengalihan Pajak Bumi Bangunan (PBB) sebagai pajak daerah telah diatur dalam peraturan Bersama Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri Nomor 213/PMK.07/2010 dan Nomor 58 Tahun 2010 tentang tata cara pengalihan Pajak Bumi Bangunan (PBB) sebagai pajak daerah. Peraturan tersebut kemudian ditindak lanjuti dengan peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-61/PJ/2010 tentang tata cara persiapan pengalihan Pajak Bumi Bangunan dan Bangunan Perdesaan (PBB) sebagai pajak daerah. Pengalihan sepenuhnya dilakukan oleh pemerintah daerah untuk meningkatkan jumlah pendapatan asli daerah masing-masing.

Tentang perimbangan dana bagi hasil pemerintah pusat kepada pemerintah daerah dari penerimaan Pajak Bumi Bangunan (PBB) sebesar 90% untuk daerah, karena Pajak Bumi Bangunan dikelola pemerintah, maka segala kegiatan mulai dari pendataan, penilaian, penetapan besarnya Pajak Bumi Bangunan, pelayanan kepada masyarakat, sampai dengan mengurus hal administrasi masuknya uang kas ke negara dan kas daerah. Beberapa permasalahan yang menjadi kendala dalam upaya peningkatan pemungutan pajak daerah di Pemprov DKI Jakarta adalah permasalahan administrasi, kebijakan dan kurangnya respon masyarakat termasuk diantaranya masih kurang kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak daerah. Pada dasarnya Pajak Bumi dan Bangunan

(PBB) terdapat 2 (dua) sistem pemungutan yaitu Self Assessment System dan Official Assessment System, dimana pada kedua sistem ini diterapkan pada suatu hal yang berbeda yaitu Self Assessment System diterapkan dalam hal menyerahkan Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP) sedangkan Official Assessment System diterapkan dalam penentuan besarnya Pajak Bumi Bangunan (PBB).

Badan Pendapatan Daerah merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang bertugas dalam melakukan pemungutan, penagihan dan pengawasan pajak dan retribusi pada pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Terkadang berbagai kendala muncul pada saat kita ingin membayar pajak seperti kantor pajak yang jauh dari rumah, waktu yang terbatas, serta birokrasi dan antrian yang panjang dalam proses pembayaran. Namun dalam perkembangannya Bapenda DKI Jakarta sudah merilis situs aplikasi Pajak Online sejak 11 Maret 2016 dimana memudahkan wajib pajak dalam pengurusan pajak wilayah atau kota DKI Jakarta. Berdasarkan informasi-informasi tersebut dalam memaksimalkan upaya peningkatan pendapatan daerah khususnya Pajak Bumi dan Bangunan pada Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah (UPPPD) kecamatan Tanjung Priok, membuat beberapa strategi dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajaknya sesuai dengan jumlah dan tepat waktu. Salah satu strategi yang dilakukan untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak dengan dibentuk sistem pembayaran dan penerimaan pajak daerah secara online atau menggunakan sistem. Dilakukannya pemanfaatan teknologi digital ini agar memudahkan wajib pajak dalam mengakses dokumen pajak daerah.

Tabel I.1
Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan Kecamatan Tanjung Priok Tahun 2020-2022

No	Tahun	Target	Realisasi	Persentase
1	2020	Rp. 510.874.000	Rp. 490.105.958	95,93%
2	2021	Rp. 520.222.000	Rp. 463.228.133	89,04%
3	2022	Rp. 513.962.000	Rp. 391.289.328	76,13%
Jumlah		Rp. 1.545.058.000	Rp. 1.344.623.420	87,03%

Berdasarkan Tabel 1.1 perkembangan data penerimaan target dan realisasi Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan daerah kecamatan Tanjung Priok pada tahun 2020 ke 2021 mengalami penurunan penerimaan dari 95,93% menjadi 89,04% namun pada tahun 2021 ke 2022 juga mengalami penurunan sebesar 89,04% menjadi 76,13%. Rata-rata persentase dari tahun 2020 sampai tahun 2022 target dan realisasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan yaitu sebesar 87,03%.

Tabel I.2
Jumlah Data Wajib Pajak Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan Tahun 2020-2022 di Kecamatan Tanjung Priok

Tahun	Jumlah Data Wajib Pajak Yang Membayar	Jumlah Data Wajib Pajak Yang Menunggak
1 2020	63.674	7.316
2 2021	62.074	8.995
3 2022	19.537	49.590
Total	145.285	65.900

Berdasarkan tabel 1.2 diatas menunjukkan bahwa pada tahun 2020 dan 2021 jumlah data wajib pajak yang membayar pajak lebih banyak dibandingkan yang menunggak pembayaran. Pajak. Sedangkan pada tahun 2022 jumlah wajib pajak yang menunggak pembayaran lebih banyak dibandingkan yang sudah membayar. Hal ini mengindikasikan bahwa Provinsi DKI Jakarta memiliki potensi dalam penerima Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di daerah DKI Jakarta khususnya kecamatan Tanjung Priok. Disinilah peran pemerintah Kota DKI Jakarta dalam meningkatkan pajak daerah melalui edukasi dan informasi yang jelas guna mencapai realisasi atau penerimaan pajak daerah melalui aplikasi secara maksimal.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang telah diuraikan diatas, maka penulis melakukan penelitian dengan judul sebagai berikut **“Analisis Pemanfaatan Teknologi Digital pada Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Kecamatan Tanjung Priok Jakarta Utara”**.

KAJIAN PUSTAKA

1. **Administrasi** : Anggara (2016) mengemukakan bahwa :“ Administrasi secara luas merupakan proses serangkaian kegiatan kerja utama yang dilakukan secara fleksibel oleh sekelompok orang yang dipadukan dengan suatu model pembagian kerja untuk mencapai tujuan tertentu dan tujuan secara wajar, efektif dan efisien. Konsep administrasi dapat dipahami sebagai sebuah proses pengorganisasian secara sistematis tugas dan kegiatan dari berbagai tingkatan dan jenis pekerjaan dalam organisasi (Purwanindyah & Wahyudi, 2014).
2. **Administrasi Publik** : Menurut Pasolong (2012:57) Menjelaskan :” Administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif”. Yeremias T. Keban (2019:2) mengatakan: Administrasi adalah suatu proses yang dinamis dan berkesinambungan yang ditujukan untuk mencapai tujuan tertentu melalui pertukaran sumber daya manusia atau material melalui koordinasi dan kerjasama.
3. **Administrasi Pajak** : Menurut Pohan (2014:93) administrasi pajak dalam arti sempit adalah pelayanan dan kegiatan ketatausahaan mencakup kegiatan catat-mencatat dan pembukuan ringan, korespondensi, kesekretariatan, penyusunan laporan, dan kearsipan terhadap kewajiban-kewajiban dan atau hak-hak wajib pajak.
4. **Pajak** : Menurut Soemitro (Mardiasmo,2019:3) “Pajak adalah iuran kepada kas negara berdasarkan undang- undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”. Menurut Feldmann (Resmi,2016:2) Pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada penguasa (menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum), tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum.
5. **Pajak Daerah** : Menurut Mardiasmo (2019:16) Pajak Daerah adalah : “Kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat” . Menurut Mardiasmo (2019:17) menjelaskan Pajak Daerah dibagi menjadi dua (2) bagian, yaitu Pajak Provinsi dan Pajak Kabupaten/Kota. Pajak Provinsi terdiri dari Pajak Kendaraan, Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukanaan, dan Pajak Rokok. Sedangkan Pajak Kabupaten/Kota yaitu ; Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan,

Pajak Parkir, Pajak Air Tanah, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Kota, Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

6. **Pajak Bumi dan Bangunan** : Menurut Mardiasmo (2018) Pajak Bumi dan Bangunan adalah yang dimaksud dengan bumi merupakan permukaan bumi serta tubuh bumi yang ada dibawahnya. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan merupakan jenis pajak daerah kabupaten/kota yang selanjutnya disebut PBB-P2. Pajak Bumi dan Bangunan dipungut oleh Dinas Pendapatan Kabupaten. PBB-P2 ditetapkan dengan undang-undang yang pelaksanaannya untuk di daerah diatur lebih lanjut dengan peraturan daerah.
7. **Teknologi Digitalisasi** : Digitalisasi membuat semua prosedur pajak mempunyai jejak digital atau digital traces yang akan meningkatkan pengawasan dalam setiap proses. Beberapa penelitian terdahulu yaitu penelitian (Sifile et al., 2018) menjelaskan bahwa adanya peningkatan kepatuhan wajib pajak setelah penerapan e-filing. Penelitian Astana & Merkusiwati,(2017) menjelaskan bahwa ada peningkatan kepatuhan wajib pajak atas diterapkannya sistem administrasi perpajakan secara digital.

METODE PENELITIAN

Pendekatan dalam penelitian ini adalah Metodologi Kualitatif karena pada umumnya akan menggunakan pemeriksaan dan eksplorasi yang dipimpin melalui penelitian dan pertemuan langsung. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang didasarkan pada pengumpulan, analisis, dan interpretasi data berbentuk narasi serta visual (bukan angka) untuk memperoleh pemahaman mendalam dari fenomena tertentu. Penelitian ini dilaksanakan di Unit Pelayanan Pemungutan Pajak dan Retribusi Daerah Kecamatan Tanjung Priok, Jakarta Utara.. Adapun waktu dan proses pengajuan proposal, pengajuan penelitian, pengumpulan data, wawancara, hingga penulis skripsi ini selesai, yaitu dilakukan selama 5 bulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Penerapan pemanfaatan teknologi digital dalam pemungutan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan di kecamatan tanjung priok.

Dalam menganalisis penerapan pemanfaatan teknologi digital dalam pemungutan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan, peneliti menggunakan indikator-indikator dari persepsi kemudahan (perceived ease of use) dan persepsi kebermanfaatan (perceived usefulness) dari teori Davis 1989 yaitu technology acceptance model (TAM). Adapun hal-hal yang mempengaruhi terkait penerapan pemanfaatan teknologi digital pada pemungutan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan yaitu terlihat dari realisasi dan target penerimaan atas pajak daerah. Pada tahun 2020 sampai dengan tahun 2022 penerimaan pajak daerah bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan belum signifikan. Pencapaian persentase dari tahun 2020 sebesar 95,93% menurun hingga di tahun 2022 sebesar 76,13%.

Terkait adanya sistem pajak online yang sudah diterapkan oleh Badan Pendapatan Daerah DKI Jakarta membawa harapan agar masyarakat atau wajib pajak bisa melakukan pembayaran melalui sistem online yang bisa diakses dengan mudah dan bisa dilakukan dimana saja. Adapun manfaat dari penerapan teknologi digital khususnya dalam pemungutan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan yaitu online pelayanan, online pengawasan, online pendataan dan online pembayaran. Hal-hal yang menjadi kendala atau hambatan bagi Badan Pendapatan Daerah DKI Jakarta kedepannya melakukan upaya-upaya atau solusi agar sistem

dapat berjalan terus dengan baik dan lancar. Dari segi wajib pajak terkait penerapan pemanfaatan teknologi digital pada sistem online pajak sudah cukup efektif dan cukup memuaskan guna informasi terkait jumlah tagihan pajak daerah dan informasi lainnya. Dalam hal penggunaan sistem online pajak memang masih ada beberapa kendala yang dialami seperti kurangnya pengetahuan terhadap penggunaan sistem online, internet yang harus stabil serta server atau jaringan yang bisa saja terjadi error.

2. Hambatan yang terjadi dalam pemanfaatan teknologi digital pada pemungutan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan di kecamatan Tanjung Priok.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dapat diketahui bahwa hambatan atau kendala yang terjadi pada sistem pajak online Badan Pendapatan Daerah DKI Jakarta adalah pada teknologi itu sendiri seperti jaringan yang tidak stabil, adanya virus atau bugs, website-website yang tidak bertanggung jawab yang berusaha untuk melakukan hacking. Kemudian dari segi error network atau dalam keadaan maintenance. Hal-hal ini salah satu hal diluar kendali sumber daya manusia karena berkaitan langsung dengan teknologi.

Hambatan yang mungkin terjadi dari segi wajib pajak atau pengguna adalah ketidaktahuan pengguna terhadap teknologi yang semakin berkembang. Hal ini sangat banyak terjadi karena pengguna wajib pajak sangat bervariasi, mulai dari orang dewasa maupun lansia. Akan tetapi kemampuan beradaptasi harus tetap dilakukan dengan meminta bantuan kepada orang sekitar yang lebih mengerti akan penggunaan teknologi.

3. Solusi yang dapat dilakukan dalam pemanfaatan teknologi digital pada pemungutan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan di kecamatan Tanjung Priok.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti salah satu solusi yang dioakukan dalam pemanfaatan teknologi digital ini adalah dengan melaporkan kendala yang terjadi pada call center dinomor telephone 021-500177 atau bisa juga menghubungi call center melalui email di callcenter.pajakdki@jakarta.go.id disitu wajib pajak bisa melakukan konsultasi atau pengaduan terkait pelayanan perpajakan.

KESIMPULAN

1. Penerapan pemanfaatan teknologi digital dalam pemungutan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan berdasarkan teori Davis 1989 dengan model penelitian Technology Acceptance Model (TAM) atau model yang memberikan gambaran dari suatu faktor eksternal pada kepercayaan internal dan berfungsi untuk menjelaskan dan memprediksi penerimaan penggunaan terhadap suatu sistem informasi sudah efektif dimana wajib pajak dapat membayar pajak yang sebelumnya dengan cara manual menjadi sistem pembayaran perpajakan secara online yang dapat diakses dengan mudah dan dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Penerapan teknologi digital ini dilakukan guna untuk meningkatkan pendapatan daerah DKI Jakarta. Akan tetapi pada penerapannya belum berjalan maksimal karena pelaporan dan realisasi yang belum memenuhi target.
2. Hambatan dalam pemanfaatan teknologi digital ini terjadi pada sistem pelayanan online dalam penggunaannya bisa terjadi bugs, jaringan internet error atau sistem error dan server yang tidak stabil. Kemudian adanya beberapa wajib pajak yang masih kurang memahami pembayaran

pajak secara online seperti wajib pajak sudah memasuki kategori lansia dan akhirnya menimbulkan keterlambatan dalam hal pembayaran perpajakan.

3. Solusi dalam pemanfaatan teknologi digital pada sistem pelayanan online adalah dengan memberikan informasi tersebut kepada pihak yang terkait dalam hal ini Badan Pendapatan Daerah DKI Jakarta dan juga Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah. Kemudian melakukan pemeliharaan server secara teratur agar tidak terjadi masalah lebih lanjut dan melakukan pengaduan terkait sistem pelayanan kepada call center atau social media dari Badan Pendapatan Daerah DKI Jakarta.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Anggara, Sahya. 2016. Ilmu Administrasi Negara: Kajian Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance. Bandung: Pustaka Setia/
- Astana, I Wayan Sugi dan Ni Ketut Lely Aryani Merkusiwati. 2017. Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Gianyar. Jurnal. Universitas Udayana.
- Damas Dwi Anggoro. (2017). Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Malang. UB Press
- Hardani, S.Pd.,M.Si.,dkk. (2020). Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. Yogyakarta. Penerbit Pustaka Ilmu
- Pohan, Anwar C. 2014. Pembahasan Komprehensif Perpajakan Indonesia Teori dan Konsep Hukum Pajak. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Darwin. 2010. Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Mardiasmo. (2018). Perpajakan Edisi Tahun Revisi Tahun 2018. Yogyakarta: Penerbit Medpress Digital
- Mardiasmo. 2019. Perpajakan, Edisi Edisi 2019. Yogyakarta: Andi
- Pasolong. 2012. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta
- Resmi, Siti. 2016. Perpajakan: Teori dan Kasus. Edisi Revisi. Jakarta: Salemba Empat
- 2014. Perpajakan Teori dan Kasus Edisi 8. Jakarta: Salemba Empat.

Jurnal

- Enjelicha Putri, Bella. 2020. Analisis Efektivitas Pelaksanaan Pemungutan dan Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan Pada Unit Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Cempaka Putih Tahun 2018 Sampai Dengan 2020. Jakarta.
- Khairur, Raziqin. Rafianti Almi, Devi. 2021. Analisis Strategi Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Dimasa Pandemi Covid-19 Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Daerah Pada Badan Pendapatan Daerah DKI Jakarta Tahun 2020. Jakarta
- Sifile, O., Kotsai, R., Mabvure, J. T., & Chavunduka, D. (2018). Effect of e-tax filing on tax compliance: A case of clients in Harare, Zimbabwe. African Journal of Business Management, 12(11), 338–342. <https://doi.org/10.5897/ajbm2018.8515>

Undang-Undang :

Peraturan Gubernur DKI Jakarta No 23 Tahun 2021

Internet :

Badan Pendapatan Daerah DKI Jakarta Tahun 2020. <https://bprd.jakarta.go.id/data-penerimaan-pajak-daerah>