

BAB I.

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan sumbangan kewajiban kepada negara yang harus dipenuhi oleh mereka yang berkewajiban membayarnya berdasarkan ketentuan yang harus diikuti, tanpa pengembalian yang mampu dipindahtangankan secara langsung, serta tujuannya ialah untuk memenuhi tugas-tugas administratif negara dan untuk mendanai pengeluaran publik yang berkaitan bersama negara yang mengelola atau menjalankan pemerintahan (“Jenis dan Tarif Pajak Daerah Berdasarkan Peraturan Terbaru 2024,” 2024). Pajak adalah kontribusi wajib rakyat kepada Kas Negara yang diatur berdasarkan Undang-Undang dan tidak mendapatkan balas jasa yang dapat dibuktikan secara langsung, serta digunakan untuk menutup pengeluaran publik (Adolph, 2016). Satu di antara jenis pajak yang langsung berkaitan dengan kepemilikan aset adalah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

Pajak memainkan peran penting dalam mendorong pemerataan pembangunan daerah, mengingat hasil pungutannya mayoritas dialihkan kepada pemerintah daerah guna meningkatkan infrastruktur dan fasilitas masyarakat di wilayah tersebut. Dengan demikian, pembahasan mengenai pajak tidak dapat dilepaskan dari peran strategis Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) sebagai satu di antara instrumen pengelolaan fiskal negara dan daerah. Menurut Pasal 4 ayat (2) Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan, yang telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1994, diatur bahwa subjek Pajak Bumi dan Bangunan adalah individu atau entitas yang secara nyata memiliki hak atas tanah, dan/atau menerima manfaat dari tanah, dan/atau memiliki, menguasai, dan/atau menerima manfaat dari bangunan (Pusat, 2022).

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah suatu anggaran yang wajib dibayar terkait adanya tanah dan bangunan yang memberikan manfaat serta kondisi ekonomi dan sosial masyarakat pada seorang individu atau suatu usaha. Karena pajak bumi dan bangunan (PBB) memiliki sifat material, dengan demikian tarif pajaknya ditetapkan sesuai kondisi tanah atau bangunan yang ada (Sandra, 2021).

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah suatu biaya yang harus dibayar atas keberadaan tanah dan bangunan yang memberikan keuntungan dan status sosial ekonomi pada seseorang atau suatu usaha. Karena pajak bumi dan bangunan (PBB) bersifat material, maka tarif pajaknya ditentukan oleh kondisi tanah atau bangunan yang ada. Karena sifatnya yang material, tarif PBB dihitung berdasarkan kondisi fisik tanah atau bangunan, seperti lokasi, luas, dan nilai ekonominya. Dengan demikian, semakin tinggi nilai tanah atau bangunan, semakin besar pula tarif pajak yang harus dibayarkan. Pajak ini berperan krusial dalam menunjang pembiayaan pengembangan wilayah serta meningkatkan kemakmuran rakyat melalui pemanfaatan sumber daya lokal.

Pelaksanaan PBB kini semakin dipermudah melalui aplikasi elektronik PBB. Aplikasi ini memungkinkan wajib pajak untuk melakukan berbagai proses administrasi, seperti pembayaran, pelaporan, dan pengecekan status PBB, secara praktis dan efisien. Dengan hadirnya aplikasi ini, diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak, mengurangi potensi kesalahan dalam perhitungan, serta mempermudah pengawasan dan pengelolaan pajak bagi pemerintah lokal. Oleh sebab itu, kini Kabupaten Jember telah meluncurkan aplikasi inovatif bernama J-Mbako (Jember Mbayar Pajak Online) guna mempermudah masyarakat dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Aplikasi ini dirancang untuk mengarahkan proses pembayaran pajak, memungkinkan pengguna untuk mengakses informasi tagihan dan melakukan pembayaran secara online, sehingga meningkatkan efisiensi dan kepuasan pengguna layanan pajak di Kabupaten Jember (Rohma et al., 2024).

Dengan J-Mbako, masyarakat dapat melakukan pembayaran tanpa harus datang langsung ke kantor pajak atau bank, yang sebelumnya dianggap memakan waktu dan tenaga. Aplikasi ini juga menyediakan fitur untuk memeriksa tunggakan pajak, sehingga wajib pajak dapat lebih mudah mengelola kewajiban mereka. Fitur-fitur yang ditawarkan oleh J-Mbako antara lain kemampuan untuk memeriksa tagihan PBB secara *real-time*, melihat riwayat pembayaran, serta mendapatkan notifikasi terkait jatuh tempo pembayaran. Melalui aplikasi ini, Jember menunjukkan komitmennya guna menyesuaikan diri dengan kemajuan teknologi

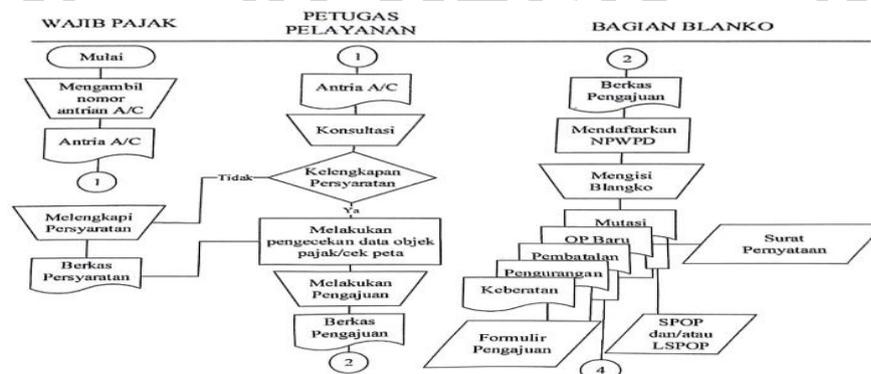
serta memenuhi keperluan masyarakat modern yang menginginkan layanan yang cepat dan efisien (Farahgusti, 2023).

E-PBB (Elektronik Pajak Bumi & Bangunan) mulai diterapkan secara generik pada Indonesia dalam tahun baru 2010-an. Inisiatif ini bertujuan buat menaikkan efisiensi pengelolaan pajak & mempermudah rakyat pada memenuhi kewajiban perpajakan mereka (panrb, 2020). Sedangkan aplikasi J-Mbako (Jember Mbayar Pajak Online) diluncurkan oleh Pemerintah Kabupaten Jember pada tanggal 9 Februari 2022. Peluncuran ini merupakan bagian dari upaya pemerintah untuk mempermudah masyarakat dalam melaksanakan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) serta jenis pajak lainnya. Dengan hadirnya aplikasi ini, diharapkan agar masyarakat Jember bisa lebih disiplin dalam memenuhi kewajiban pajak mereka, yang pada gilirannya akan mendorong peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Jember (Candra, 2022). Aplikasi J-Mbako dirancang untuk memberikan kemudahan akses bagi wajib pajak, termasuk fitur untuk melihat dan mengunduh Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT), serta pengingat untuk pembayaran pajak. Inovasi ini juga merespons perubahan perilaku masyarakat yang semakin mengarah pada transaksi yang berani (Purnomo, 2022).

Sistem operasi pelayanan publik e-PBB bertujuan untuk memudahkan wajib pajak dalam mengakses layanan perpajakan, baik dalam pendaftaran, pembayaran, maupun verifikasi tagihan. Selain itu, e-PBB juga dapat digunakan untuk mengunggah data untuk pengajuan berkas secara online, verifikasi data pembayaran dan layanan PBB, serta perubahan Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP) berdasarkan peraturan perundang-undangan. Dengan e-PBB, masyarakat dapat mengakses layanan perpajakan dengan mudah dan nyaman, terutama di masa pandemi (Rahmadanita & Dowa, 2021). Sistem operasi pelayanan publik e-PBB dibuat agar wajib pajak dapat lebih mudah mengakses berbagai layanan perpajakan secara praktis dan efisien. Dengan adanya platform ini, masyarakat dapat melakukan berbagai proses seperti pendaftaran, pembayaran, dan verifikasi pembayaran pajak tanpa perlu mengunjungi kantor pelayanan secara langsung. Tidak hanya itu, platform ini mendukung pengajuan perubahan Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP) berdasarkan peraturan perundang-undangan

yang berlaku (Nugroho, 2021). Secara keseluruhan, e-PBB merupakan solusi inovatif yang memberikan manfaat besar bagi masyarakat, sekaligus menjadi langkah maju dalam transformasi digital layanan publik di bidang perpajakan (Husnia, 2016).

Sistem operasi pelayanan J-Mbako (Jember Mbayar Pajak Online) sendiri ialah bekerja dengan menghubungkan Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Jember dengan wajib pajak guna memudahkan proses pembayaran secara daring. Pengguna bisa mengunduh aplikasi ini dari platform Google Play Store lalu melalui langkah registrasi yang pertama yaitu diarahkan untuk mengecek NPWPD (Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah) terlebih dahulu di menu eek aplikasi J-Mbak, selanjutnya untuk pengguna yang sudah mempunyai NPWPD (Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah) maka dapat langsung mengisi email dan nomor whatsapp, namun jika belum memiliki NPWPD (Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah) maka pengguna langsung mengisi formulir dan upload berkas KTP dan KK, lalu setelah mendaftar petugas verifikasi akan mengecek dan jika dirasa sesuai petugas memverifikasi berkas lalu *user* dan *password* j-mbako akan dikirimkan secara otomatis melalui pesan *whatsapp* dan dapat langsung digunakan untuk *login*, lalu pada tampilan menu *login* pengguna memilih menu PBB lalu klik menu PBB, lalu data pengguna yang sudah terintegrasi dengan NIK disana dapat melihat tunggakan ataupun pembayaran melalui aplikasi J-Mbako dan melihat e-SPPT, dan untuk langkah terakhir pengguna melakukan cetak SPPT melalui aplikasi J-Mbako.



Gambar 1.1 Prosedur Penggunaan Aplikasi J-Mbako

Sumber: bapenda.jemberkab.go.id

Dalam aplikasi ini, wajib pajak dapat melakukan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) secara langsung menggunakan berbagai metode pembayaran yang disediakan, misalnya transfer bank atau dompet digital. Untuk mendukung penggunaan aplikasi ini, Pemerintah Kabupaten Jember juga melaksanakan program penyuluhan dan pelatihan untuk masyarakat guna meningkatkan pemahaman mereka mengenai cara penggunaan aplikasi serta manfaat dari sistem pembayaran pajak yang lebih modern ini. Dengan demikian, J-Mbako diharapkan mampu meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya membayar pajak dan berkontribusi pada peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) (Candra, 2022). Proses pelatihan untuk pengguna baru aplikasi J-Mbako di Kabupaten Jember dirancang secara sistematis untuk memastikan semua peserta memahami cara menggunakan aplikasi ini dengan baik. Pertama-tama, tim pelatih yang terdiri dari instruktur ahli dalam teknologi informasi dan staf Bapenda Jember melakukan identifikasi tujuan pelatihan, yaitu untuk memfasilitasi pemahaman pengguna mengenai aplikasi dan manfaatnya dalam pembayaran pajak secara online (Rahmah et al., 2022). Hasil yang diperoleh dari program ini menunjukkan peningkatan kemampuan masyarakat dalam menggunakan J-Mbako, serta antusiasme yang tinggi terhadap teknologi informasi dan pengelolaan pajak digital. Dengan demikian, Bapenda Jember berharap pelatihan ini akan berkontribusi pada efisiensi dan transparansi dalam proses pembayaran pajak di daerah tersebut (Sahara dkk., 2023).

Proses e-PBB melalui aplikasi J-Mbako melibatkan berbagai pihak yang berperan penting dalam pengembangan dan implementasinya. Di antaranya adalah Kepala Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Jember, Hadi Sasmito, yang memimpin inisiatif ini dan berkomitmen untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai aplikasi tersebut. Ia aktif dalam merancang strategi sosialisasi dan pelatihan bagi pengguna baru, memastikan bahwa masyarakat memahami cara menggunakan aplikasi dengan benar (Nadya Amalia Farahgusti, 2023). Bupati Jember pada saat itu, Hendy Siswanto, juga berperan penting dalam peluncuran aplikasi ini pada Februari 2022, memberikan dukungan yang penting untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam penggunaan aplikasi. Dalam

berbagai kesempatan, Hendy menekankan pentingnya transparansi dan efisiensi dalam pengelolaan pajak, yang menjadi salah satu tujuan utama dari penerapan sistem e-PBB (Rohma et al., 2024). Mereka membantu warga dalam proses pembayaran pajak melalui aplikasi J-Mbako, serta memberikan informasi yang diperlukan mengenai kewajiban perpajakan (Manssor, 2013).

Kolaborasi dengan pemangku kepentingan lain, seperti lembaga pendidikan dan organisasi non-pemerintah, juga dilakukan untuk memperluas aplikasi sosialisasi ini kepada masyarakat. Melalui seminar, lokakarya, dan acara komunitas, berbagai pihak bekerja sama untuk meningkatkan literasi pajak di kalangan warga Jember (Andika, 2022). Tim pengembang teknologi informasi bertanggung jawab untuk memastikan bahwa aplikasi J-Mbako berfungsi dengan baik dan aman digunakan oleh semua kalangan. Dengan melibatkan berbagai elemen dari pemerintah daerah hingga masyarakat proses e-PBB melalui aplikasi J-Mbako diharapkan dapat membantu dalam peningkatan pendapatan asli daerah (PAD) serta mendorong pertumbuhan ekonomi lokal melalui partisipasi aktif warga dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka.

Penyelenggaraan e-PBB (Pajak Bumi & Bangunan) melibatkan penyedia teknologi yang berperan penting pada implementasi & pengelolaan sistem ini. Penyedia teknologi bertanggung jawab untuk mengembangkan, memelihara, & memastikan pelaksanaan e-PBB berfungsi menggunakan baik, sebagai akibatnya bisa menaruh layanan yg efisien pada masyarakat (Syarif, n.d.). Kolaborasi antara pemerintah daerah dan penyedia teknologi akan menciptakan platform yang memungkinkan wajib pajak untuk mendaftar, membayar, dan mengelola data aset pajaknya secara elektronik (M-Syariah, 2024). Secara keseluruhan, kerja sama ini merupakan langkah strategis untuk mewujudkan modernisasi layanan perpajakan yang tidak hanya membantu dalam peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD), tapi juga memberikan manfaat langsung bagi masyarakat.

Implementasi Sistem Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB) di Kabupaten Jember telah dilakukan sebagai langkah strategi untuk mempercepat dan mempermudah proses pembayaran pajak bumi dan bangunan (PBB) untuk masyarakat. Bapenda Jember bertindak sebagai lembaga utama dalam pengelolaan

pajak di Kabupaten Jember. Mereka menyediakan layanan yang lengkap untuk wajib pajak, mulai dari registrasi hingga pembayaran pajak. Wajib pajak juga dapat mencetak SPPT secara mandiri melalui aplikasi J-Mbako. Proses ini relatif cepat, hanya memerlukan waktu maksimal satu hari (Yanan, 2023). Dengan adanya sistem ini, diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai kewajiban mereka dalam membayar pajak serta meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD) yang dapat dimanfaatkan untuk pembangunan infrastruktur dan pelayanan publik di Kabupaten Jember. Bupati Jember, Hendy Siswanto, menekankan pentingnya kemudahan akses dalam pembayaran pajak sebagai salah satu upaya untuk mencapai kemandirian fiskal daerah, sehingga tidak lagi berpatokan sepenuhnya pada transfer dana dari pemerintah pusat dan provinsi. Melalui penerapan E-PBB ini, Kabupaten Jember berkomitmen untuk menciptakan sistem perpajakan yang lebih baik, transparan, dan akuntabel demi kesejahteraan masyarakat (Kurniati, 2023).

E-government atau Pemerintahan Elektronik merupakan pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah dalam menyediakan. *E-government* atau pemerintahan elektronik, mengarah pada penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam menyediakan layanan publik oleh pemerintah (M.Sufriyadi, 2014). Konsep ini ditujukan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam administrasi publik serta memberikan kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan pemerintah (Ii, 2002). Dengan memanfaatkan platform digital, *E-government* menciptakan komunikasi yang lebih baik antara pemerintah dan berbagai pemangku kepentingan, termasuk warga negara, dunia usaha, dan lembaga lainnya. Dengan menggunakan teknologi digital, pemerintah mampu menyediakan layanan yang lebih baik bagi masyarakat, melakukan peningkatan transparansi, serta mendorong partisipasi aktif dari warga negara (Ngawi, 2021). Meskipun tantangan dalam implementasinya masih ada, potensi manfaat jangka panjang dari *E-government* menjadikannya menjadi fokus utama bagi banyak negara di seluruh dunia dalam usaha meningkatkan kualitas pemerintahan serta pelayanan publik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang uraian permasalahan diatas tentang Program J-Mbako Untuk Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Dalam Perspektif *E-government* Di Kabupaten Jember, maka menjadi pokok masalah adalah: Bagaimana Implementasi Program J-Mbako dalam Perspektif *E-government* di Kabupaten Jember?.

1.3 Tujuan Penelitian

Merujuk pada rumusan masalah yang telah ditetapkan sebelumnya, maka penelitian ini ditujukan untuk: Mengimplementasikan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB) di Kabupaten Jember dalam *E-government*.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini mampu memberikan informasi dan pengetahuan bagi masyarakat mengenai proses pelayanan pembayaran pajak serta pengetahuan tentang suatu inovasi yang dirancang oleh Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Jember. Penelitian ini diharapkan bisa menjadikan kontribusi, literasi, dan studi banding untuk peneliti berikutnya.

1.4.2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharap dapat menambah pengetahuan penulis, serta penelitian ini diharapkan guna memberikan masukan kepada pemerintah Kabupaten Jember, khususnya Kantor Badan Pendapatan Daerah di Kabupaten Jember mengenai implementasi aplikasi Jember Mbayar Pajak Online (J-Mbako).