**Implementasi Digitalisasi Sistem Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Metro**

**1Azzahra Risqi Andania (2316041100)**

[azzahrariskiandania@gmail.com](mailto:azzahrariskiandania@gmail.com)

**2Nindya Soraya Maharani (2316041050)**

[nindyasorayamaharani@gmail.com](mailto:nindyasorayamaharani@gmail.com)

Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

Universitas Lampung

**LATAR BELAKANG**

Pajak daerah adalah salah satu sumber utama Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang memiliki peranan penting dalam mendanai pembangunan serta layanan publik di tingkat lokal. Salah satu pajak daerah yang memberikan kontribusi terbesar adalah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Pajak ini menjadi andalan bagi pemerintah daerah dalam memenuhi berbagai kebutuhan pembangunan infrastruktur, pelayanan sosial, serta manajemen administrasi pemerintahan. Oleh karena itu, peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB sangat penting untuk mendukung kelangsungan keuangan daerah.

Kota Metro, yang merupakan salah satu wilayah administratif di Provinsi Lampung, telah berusaha untuk meningkatkan pemasukan pajak daerah, khususnya Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), melalui berbagai inovasi dalam pelayanan. Salah satu langkah inovatif yang dilakukan adalah dengan mendigitalisasi sistem pelayanan pajak bumi dan bangunan. Tujuan dari digitalisasi ini adalah untuk memudahkan para wajib pajak dalam melakukan pembayaran, pelaporan, serta pengelolaan administrasi pajak secara online yang dapat dengan mudah diakses melalui aplikasi atau platform digital. Seiring dengan kemajuan dalam teknologi informasi dan komunikasi, digitalisasi layanan publik ini menawarkan peluang besar untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan pajak serta mendorong kepatuhan dari wajib pajak.

Pada 7 November 2023, Pemerintah Kota Metro secara resmi meluncurkan aplikasi yang dikenal sebagai Sistem Pelayanan Pajak Online Kota Metro, atau SIPPOL. Momentum ini menjadi tonggak penting dalam upaya modernisasi layanan publik, terutama dalam bidang pembayaran pajak bumi dan bangunan (PBB). Selain membantu masyarakat memenuhi kewajibannya dengan cepat, SIPPOL juga merupakan langkah strategis pemerintah daerah untuk mendukung kebijakan elektronifikasi transaksi dan mendorong masyarakat yang tidak menggunakan uang di Kota Metro.

Pengenalan aplikasi Sistem Pelayanan Pajak Online Kota Metro (SIPPOL) menjadi langkah terbaru dalam proses digitalisasi pelayanan pajak daerah di Kota Metro. SIPPOL memberikan kenyamanan bagi masyarakat dalam mengakses informasi dan layanan pembayaran pajak melalui perangkat digital tanpa perlu datang langsung ke kantor pajak. Dengan adanya kemudahan ini, diharapkan dapat mendorong peningkatan kepatuhan dari wajib pajak dan mempercepat proses administrasi yang sebelumnya sering memakan waktu dan energi. Selain itu, digitalisasi ini juga mendukung upaya pemerintah Kota Metro untuk menciptakan lingkungan masyarakat tanpa uang tunai yang modern dan transparan.

Penelitian yang telah dilakukan sebelumnya tentang dampak pajak bumi dan bangunan pada pendapatan asli daerah telah diterbitkan sebelumnya, diantaranya adalah. Penelitian yang dilakukan oleh Madina dan kawan-kawan dengan judul Dampak Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Pekalongan untuk periode 2016 hingga 2020 (Madina, dkk 2020), menunjukkan temuan bahwa. Penelitian yang dikerjakan oleh Agoes mengungkapkan bahwa PBB-P2, pajak restoran, dan pajak hiburan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) DKI Jakarta selama tahun 2014-2016 (Sukrisno Agoes 2019). Sementara itu, penelitian oleh Widya menyimpulkan bahwa PBB-P2 dan BPHTB, baik secara bersamaan maupun terpisah, memberikan dampak positif terhadap Pajak Daerah (Widya, dkk 2020). Di sisi lain, penelitian Aswandi menunjukkan hasil yang berbeda, yaitu PBB-P2 tidak memberikan pengaruh terhadap pendapatan asli daerah (Aswandi 2020).

Berbagai studi terdahulu menunjukkan bahwa pengenalan teknologi dalam pelayanan pajak berpengaruh baik terhadap kepatuhan para wajib pajak. Kemudian, mengenai pembayaran pajak melalui metode non-tunai menunjukkan hasil yang beragam. Penelitian yang dilakukan oleh Putri (2023) menunjukkan bahwa pembayaran dengan cara non-tunai berpengaruh terhadap penerimaan pajak bumi dan bangunan. Hal ini sejalan dengan temuan dari Paramean (2024) yang menyatakan bahwa transaksi non-tunai mengalami peningkatan signifikan, dari 49,15% pada tahun 2022 menjadi 86,89% pada tahun 2023, dan juga penelitian oleh Ramadanti dan Kristadi (2024) yang mengindikasikan bahwa transaksi non-tunai berdampak positif pada pertumbuhan ekonomi.

Di Kota Metro, penerapan layanan pajak secara digital masih merupakan langkah yang terbilang baru dan dihadapkan pada beberapa tantangan. Faktor-faktor seperti demografi, pendidikan, dan pemahaman masyarakat tentang teknologi berperan penting dalam menentukan keberhasilan digitalisasi layanan pajak ini. Oleh karena itu, penting untuk mengeksplorasi bagaimana digitalisasi pada sistem pelayanan pajak bumi dan bangunan dapat memengaruhi kepatuhan para wajib pajak di Kota Metro sebagai cara untuk mengevaluasi keberhasilan program ini. Penelitian ini berusaha memberikan analisis mendalam mengenai hubungan antara layanan digital dengan perilaku kepatuhan pajak, yang diharapkan bisa dijadikan pertimbangan dalam perbaikan kebijakan dan layanan di masa depan.

Pendekatan digital dalam layanan pajak daerah bertujuan tidak hanya untuk meningkatkan kepatuhan dan penerimaan pajak, tetapi juga untuk memperbaiki pengelolaan pemerintahan dengan menerapkan prinsip-prinsip tata kelola yang baik, seperti transparansi, akuntabilitas, dan peningkatan mutu layanan publik. Melalui aplikasi SIPPOL, pemerintah daerah Kota Metro berkomitmen untuk mempermudah akses layanan guna meningkatkan kepuasan wajib pajak, sambil mendukung pembiayaan pembangunan daerah yang berkelanjutan. Namun, penerapan teknologi ini perlu didukung dengan pendidikan yang cukup dan penyesuaian sistem sesuai dengan karakteristik masyarakat agar digitalisasi dapat berjalan dengan efektif.

Berikut adalah informasi yang tepat mengenai pendapatan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kota Metro dari tahun 2022 hingga 2024, berdasarkan data resmi dan laporan terbaru:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tahun** | **Target PBB (Rp Miliar)** | **Realisasi Penerimaan PBB (Rp Miliar)** | **Persentase Realisasi (%)** |
| 2022 | 2,2 | 1,071 | 53,5 |
| 2023 | 1,2 | 0,839 (69,9% dari target) | 69,9 |
| 2024 | 1,567 (nilai ketetapan SPPT) | 0,025 (per 17 Mei 2024) | 1,6 |

Data tahun 2024 mencerminkan nilai ketetapan SPPT Pajak dan angka sementara sampai 17 Mei 2024, dan akan terus berubah hingga akhir tahun.

**Keterangan:**

* Di tahun 2022, penerimaan PBB yang terealisasi mencapai 53,5% dari target sebesar Rp 2,2 miliar.
* Pada tahun 2023, target penerimaan PBB untuk Kota Metro ditetapkan sebesar Rp 1,2 miliar dan realisasi mencapai sekitar 69,9% dari target.
* Untuk tahun 2024, pemerintah telah menetapkan 57. 595 SPPT dengan nilai ketetapan Rp 1,567 miliar. Namun, sampai Mei 2024, realisasi baru mencapai Rp 24,8 juta atau sekitar 1,6%, dengan harapan untuk mencapai setidaknya 75% dari target hingga akhir tahun.

Selain itu, Kecamatan Metro Timur sebagai salah satu daerah penting di Kota Metro memiliki data PBB 2022 sebagai berikut:

* Pokok ketetapan PBB: Rp 2. 001. 722. 662
* Realisasi penerimaan: Rp 1. 284. 756. 723 (64,2%)
* Tahun 2024 (per Mei) pokok ketetapan Rp 1. 567. 254. 514 dengan realisasi baru mencapai sekitar Rp 24,8 juta (1,6%).

Data ini menggambarkan bahwa meskipun ada penurunan target dari tahun 2022 ke 2023 dan 2024, penerimaan tetap menjadi prioritas bagi pemerintah Kota Metro dengan berbagai strategi, termasuk digitalisasi layanan pajak untuk menambah kepatuhan wajib pajak.

**KESIMPULAN:**

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang sangat penting bagi Kota Metro dalam mendukung pembangunan dan layanan publik. Pemerintah Kota Metro telah mengadopsi sistem digital untuk pelayanan PBB melalui aplikasi SIPPOL, yang mempermudah wajib pajak dalam proses pembayaran dan pelaporan secara online. Data resmi menunjukkan bahwa penerimaan PBB antara tahun 2022-2024 menunjukkan variasi, dengan peningkatan kepatuhan setelah penerapan digitalisasi, walaupun masih terdapat sejumlah masalah seperti protes dari wajib pajak dan tunggakan pajak yang belum tertagih. Penggunaan teknologi dalam layanan pajak di Kota Metro merupakan langkah strategis untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kepatuhan dalam pembayaran pajak, yang pada gilirannya dapat memperkuat kapasitas keuangan daerah secara berkelanjutan.

**REFERENSI:**

1. Agwa, R. R., & Wulandari, W. (2024). Analisis Pemanfaatan Teknologi Digital pada Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Kecamatan Tanjung Priok Jakarta Utara. Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Vol 4(3), 262-268.  
   URL: <https://ojs.stiami.ac.id/index.php/JUMAIP/article/download/3844/1926>
2. Siwonews.co.id (2023). Kota Metro Launching Aplikasi Sistem Pelayanan Pajak Online.  
   URL: <https://siwonews.co.id/kota-metro-launching-aplikasi-sistem-pelayanan-pajak-online/>
3. Permudah Warga Bayar PBB, Pemkot Metro Launching SIPPOL, Songsong Cashless Society.

URL: [Kota Metro Launching Aplikasi Sistem Pelayanan Pajak Online | SiwoNews](https://siwonews.co.id/kota-metro-launching-aplikasi-sistem-pelayanan-pajak-online/)

1. Aldiansyah, Fiqri and Sembiring, Yetty. (2025). PENGARUH PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN TERHADAP PENDAPATAN ASLI DAERAH DENGAN TRANSAKSI NON TUNAI SEBAGAI VARIABEL MODERASI DI KABUPATEN TANGERANG PROVINSI BANTEN. Other thesis, IPDN.

URL: [PENGARUH PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN TERHADAP PENDAPATAN ASLI DAERAH DENGAN TRANSAKSI NON TUNAI SEBAGAI VARIABEL MODERASI DI KABUPATEN TANGERANG PROVINSI BANTEN - Repository IPDN](http://eprints.ipdn.ac.id/20135/)