

# INOVASI PENAGIHAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN MENGGUNAKAN ROBOT VIRTUAL (*CHATBOT*) DI KABUPATEN SRAGEN

Sumirat Arya Mukti

NPP. 31.0482

*Asdaf Kabupaten Sragen, Provinsi Jawa Tengah*

*Program Studi Keuangan Publik*

*Email: [aryamukti92@gmail.com](mailto:aryamukti92@gmail.com)*

Pembimbing Skripsi : Ayu Widowati Johannes S.STP., M.Si

## ABSTRACT

**Problem/Background (GAP):** *The author focuses on the efforts of the Sragen District Government to create tax services that meet the needs of society in the digital age. **Purpose:** To get an overview of the PBB-P2 billing innovation using virtual robots (chatbot). **Methods:** This research uses qualitative descriptive methods with an inductive approach using Rogers Innovation Theory. Data collection techniques are done with observations, interviews and documentation. Data analysis techniques with data reduction techniques, data presentation and conclusion drawing. **Results/Findings:** The authors' findings are that the PBB-P2 billing innovation using this virtual robot is running well despite some non-operational obstacles of taxpayers who do not report annual tax reports that impede virtual robot billing. **Conclusion:** The PBB- P2 Billing Innovation using virtual robots is working well even though there are nonoperational barriers of tax payers who don't report yearly tax reports. To enhance tax billing innovation using virtual robvot, it is suggested to tighten sanctions for taxpayers who fail to pay late and fail to report annual tax reports as well as this innovation can be further developed for other regional tax billings.*

**Keywords:** *Industrial Revolution, Innovation of Virtual Robots, Public Services*

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Penulis berfokus pada upaya Pemerintah Kabupaten Sragen dalam menciptakan pelayanan pajak yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat di era digital. **Tujuan:** Mengetahui gambaran inovasi penagihan PBB-P2 menggunakan robot virtual (*chatbot*). **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif menggunakan teori Inovasi Rogers. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dengan teknik reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh penulis yaitu inovasi penagihan PBB-P2 menggunakan robot virtual ini berjalan dengan baik meskipun ada beberapa hambatan non operasional dari wajib pajak yang tidak melaporkan laporan pajak tahunan yang menghambat penagihan robot virtual. **Kesimpulan:** Inovasi penagihan PBB-P2 menggunakan robot virtual berjalan dengan baik meskipun ada hambatan non operasional dari wajib pajak yang tidak melaporkan laporan pajak tahunan. Guna meningkatkan inovasi penagihan pajak menggunakan robvot virtual, disarankan untuk mempertegas sanksi bagi wajib pajak yang

melanggar telat membayar dan tidak melaporkan laporan pajak tahunan serta inovasi ini dapat dikembangkan lagi untuk penagihan pajak daerah lainnya.

**Kata kunci:** Revolusi Industri, Inovasi Robot Virtual, Pelayanan Publik

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, ruang lingkup keuangan daerah yaitu : hak daerah untuk memungut pajak dan retribusi daerah, kewajiban daerah untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan daerah, penerimaan daerah dan pengeluaran daerah serta kekayaan daerah yang dikelola sendiri atau oleh pihak lain termasuk kekayaan daerah yang dipisahkan dan kekayaan yang dipisahkan pada perusahaan daerah, serta kekayaan pihak lain yang dikuasai oleh pemerintah daerah dalam rangka penyelenggaraan tugas pemerintahan daerah dan kepentingan umum.

Berdasarkan UU No. 28 Tahun 2009 pengertian 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 (Herdiana, 2016).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 Pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan hukum yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan manfaatnya secara langsung dan digunakan sebaik-baiknya untuk kepentingan daerah dan bagi kesejahteraan rakyat (Indonesia, 2022). Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH (dalam Mardiasmo 2002 :1) Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang- undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontra- prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Nurjanah, 2005). Menurut R. Santoso Brotodiharjo (dalam Waluyo dan Wirawan B.Iiyas 2002 : 4) Pajak adalah iuran kepada negara yang dapat dipaksakan yang terutang oleh yang membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi-kembali, yang langsung dapat ditunjukkan dan gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintahan. Berdasarkan (Nurjanah, 2005).

Revolusi industri 5.0 menurut Kementerian Keuangan merupakan perkembangan teknologi canggih seperti *Artificial Intelligence* (AI) dan teknologi robot dengan keahlian manusia dan inovasi yang dapat mendorong perkembangan sistem produksi menjadi lebih efisien, fleksibel, berkelanjutan dan meningkatkan kesejahteraan. Pemerintah Kabupaten Sragen menjawab tantangan revolusi industri 5.0 ini dalam hal pelayanan publik yaitu untuk mempermudah penagihan pembayaran pajak ini maka Pemerintah Daerah Kabupaten Sragen mengeluarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sragen nomor 7 tahun 2018 dalam rangka optimalisasi penerimaan pajak daerah, mewujudkan transparansi dan akuntabilitas penerimaan daerah serta mengeluarkan Peraturan Bupati Nomor 82 Tahun 2021 tentang Penagihan Pajak Daerah Dengan Menggunakan Robot Virtual Berbasis *Artificial Intelligence* sebagai dasar pemerintah daerah Kabupaten Sragen menciptakan inovasi penagihan pajak menggunakan robot virtual (*chatbot*) yang berguna untuk mempercepat penyampaian informasi kepada wajib pajak mengenai pembayaran pajak.

Menurut Damanpour dalam Suwarno (2008:9), bahwa sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru, atau rencana baru bagi anggota organisasi (Citra Larasati, 2017). Robot virtual penagihan pajak ini merupakan suatu inovasi pelayanan publik berupa *engine software* dimana robot ini bisa melakukan prosedur penagihan pajak layaknya manusia. Bupati Kabupaten Sragen, Dr. Kusdinas

Untung Yuni Sukowati mengatakan bahwa “robot virtual penagih pajak ini memberikan kemudahan dalam penerimaan pajak daerah, proses alur penagihan pajak yang tadinya membutuhkan waktu lama dapat dipercepat hingga menjadi 2 menit saja praktis tanpa membutuhkan anggaran dalam penagihan untuk kertas cetak”. (joglosemarnews.com/2022).

Dalam peluncuran inovasi penagihan pajak menggunakan robot virtual (*chatbot*) ini juga memberikan dampak yang besar bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan pendapatan asli daerah. Bupati Kabupaten Sragen juga mengatakan “dalam masa percobaannya di Tahun 2020 robot ini mampu menarik pajak bumi dan bangunan senilai Rp 8.394.485.573. robot ini bekerja selama 24 jam *non stop* setiap harinya dengan mengandalkan alat kerja berupa server, *engine software* cerdas *Whatsapp gateway* dan *simcard*” (Hariani, 2022).

## 1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil

Pemerintah Kabupaten Sragen melalui BPKPD yang bertugas untuk menangani pajak daerah mengalami permasalahan dalam penarikan pajak daerah dikarenakan keterbatasan sumber daya manusia dalam menjalankan prosedur penagihan pajak kepada wajib pajak Kabupaten Sragen, keterbatasan jarak rumah penduduk dari kantor pajak, kurangnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya membayar pajak PBB-P2 bagi pembangunan daerah, masyarakat lupa bahwa tanggungan pajak mereka telah jatuh tempo serta membutuhkan waktu yang lama dalam proses penagihan pajak.

Maka dari itu BPKPD menciptakan inovasi penagihan pajak PBB-P2 menggunakan robot virtual berbasis (*chatbot*) sebagai upaya menyelesaikan berbagai permasalahan yang menjadi hambatan penarikan pajak daerah Kabupaten Sragen. Akan tetapi dalam pelaksanaannya robot virtual ini hanya menjangkau pajak daerah yang nilai ketetapan pajak PBB-P2 nya diatas Rp 2.000.000., (dua juta rupiah) karena jumlah wajib pajak yang terlalu banyak jika semuanya menggunakan sistem penagihan menggunakan robot virtual ini.

### Tabel 1.

Daftar Penerimaan PBB-P2 Menggunakan Inovasi Penagihan Robot Virtual Per-Kecamatan di Kabupaten Sragen Tahun 2024

NO	NAMA DAERAH	JUMLAH SPPT	KETETAPAN
1	KALIJAMBE	16	242.833.908
2	PLUPUH	1	3.263.966
3	MASARAN	49	7.811.070.436
4	KEDAWUNG	3	7.867.720
5	SAMBIREJO	1	4.632.992
6	GONDANG	3	302.936.985
7	SAMBUNGMACAN	23	981.964.047
8	NGRAMPAL	21	305.465.842
9	KARANGMALANG	10	88.716.816
10	SRAGEN	177	1.550.727.108
11	SIDOHARJO	36	1.436.491.213
12	TANON	3	9.079.158
13	GEMOLONG	14	89.199.006
14	MIRI	1	5.089.994
15	SUMBERLAWANG	5	101.570.176
16	TANGEN	1	2.741.240
JUMLAH TOTAL		364	12.943.650.807

Sumber : BPKPD Kabupaten Sragen, Tahun 2024

Berdasarkan tabel 1. diatas dapat diketahui bahwa jumlah wajib pajak yang ditagih menggunakan robot virtual yaitu yang memiliki ketetapan pajak diatas 2 juta rupiah ini sebanyak 364 berdasarkan SPPT dari tiap kecamatan yang masing-masing jumlah ketetapan pajaknya berbeda-beda yang menghasilkan jumlah total penerimaan PBB-P2 Tahun 2024 yaitu sebesar Rp12.943.650.807,.

**Tabel 2.**

Jumlah Penduduk Per-Kecamatan di Kabupaten Sragen Tahun 2019-2023

No.	Kecamatan	2019	2020	2021	2022	2023
1.	Kalijambe	49.661	52.619	52.786	53.076	53.353
2.	Plupuh	43.196	50.897	51.419	52.067	52.708
3.	Masaran	74.910	77.591	77.857	78.308	78.734
4.	Kedawung	60.151	65.812	66.221	66.768	67.338
5.	Sambirejo	35.838	40.716	40.989	41.359	41.721
6.	Gondang	42.238	47.085	47.314	47.653	47.982
7.	Sambungmacan	44.738	48.466	48.567	48.780	48.982
8.	Ngrampal	37.563	42.484	42.750	43.117	43.476
9.	Karangmalang	68.612	73.120	73.701	74.458	75.202
10.	Sragen	69.665	69.558	69.695	69.994	70.276
11.	Sidoharjo	51.590	57.768	58.073	58.516	58.945
12.	Tanon	51.590	58.590	58.981	59.511	60.030
13.	Gemolong	47.112	51.981	52.278	52.698	53.107
14.	Miri	32.598	36.597	36.800	37.089	37.371
15.	Sumberlawang	44.349	50.032	50.333	50.753	51.163
16.	Mondokan	33.981	38.981	39.279	39.671	40.056
17.	Sukodono	29.660	33.370	33.562	33.833	34.098
18.	Gesi	19.934	22.760	22.925	23.144	23.359
19.	Tangen	26.075	29.117	29.263	29.478	29.687
20.	Jenar	27.057	29.407	29.527	29.715	29.897
Jumlah		890.518	976.951	982.320	990.006	997.485

Sumber : BPS Kabupaten Sragen, Tahun 2024

Tabel 2. diatas menunjukkan bahwa terjadi peningkatan jumlah penduduk setiap tahunnya di Kabupaten Sragen. Hal ini berpotensi juga terhadap peningkatan jumlah wajib pajak PBB-P2 di Kabupaten Sragen setiap tahunnya. Berikut jumlah wajib pajak PBB-P2 dari Tahun 2021 hingga Tahun 2023 :

**Tabel 3.**

Jumlah Wajib Pajak PBB-P2 Kabupaten Sragen Tahun 2021-2023

Uraian	Tahun 2021	Tahun 2022	Tahun 2023
Jumlah WP PBB-P2	504.611	508.525	517.636

Sumber : BPKPD Kabupaten Sragen

Peningkatan jumlah wajib pajak dalam kurun waktu tiga tahun yaitu pada Tahun 2021 sebanyak 504.611 kemudian meningkat menjadi 508.525 pada Tahun 2022 dan meningkat lebih banyak lagi hingga 517.636 pada Tahun 2023, sehingga mempertinggi pendapatan daerah dari pajak PBB-P2 Kabupaten Sragen. Hal ini mempengaruhi kinerja BPKPD dalam mengelola pendapatan daerah dari pajak PBB-P2 sehingga harus terus meningkatkan pelayanan pajak untuk masyarakat.

### 1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan mengacu kepada beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya sebagai tinjauan pustaka penelitian. Penelitian yang dilakukan Sintya Dea Febrianti dan Eva Hany Fanida yang berjudul “Inovasi Pelayanan Pajak Daerah Melalui Aplikasi Sistem Informasi dan Pelayanan Pajak Daerah Terpadu Berbasis NIK (SIPANDAUNIK) di Kabupaten Ponorogo” bertujuan untuk mendeskripsikan inovasi pelayanan pajak pelayanan pajak daerah melalui aplikasi SIPANDAUNIK untuk meningkatkan pelayanan pajak daerah menjadi lebih efektif dan efisien di Kabupaten Ponorogo (Febrianti & Fanida, 2019). Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Agus Satrio Utomo, Pratiwi Tedjo dan Suyanti dengan judul “Implementasi Inovasi Sistem Informasi Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (SIMPLE-PBB) Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Pekalongan” penelitian tersebut bertujuan untuk meneliti bagaimana pelaksanaan inovasi sistem informasi pelayanan pajak bumi dan bangunan (SIMPLE-PBB) di Kabupaten Pekalongan (Agus Satrio Utomo, 2022). Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Dewi Citra Larasati dengan judul “Evaluasi Program “Sunset Policy” Di Kota Malang Guna Menurunkan Angka Tunggakan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan” penelitian tersebut bertujuan untuk meneliti mengenai pelaksanaan inovasi *Sunset Policy* untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan program inovasi *Sunset Policy* tersebut. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Haykal Inayah Ramadhan dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik melalui Polman Satudata di Dinas Komunikasi Informatika Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat” bertujuan untuk memahami dan mengetahui inovasi pelayanan publik melalui Polman Satudata. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Abiseka Anoraga yang berjudul “Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) melalui Program *Drive Thru* (Studi Pada Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi)” penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pelayanan *drive thru* pembayaran pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Banyuwangi.

### 1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian yang dilakukan mempunyai keterbaruan yaitu dengan menggunakan teori Inovasi Rogers. Penelitian ini mengambil sudut pandang dari berbagai pihak yaitu dari pemerintah

sebagai pembuat dan pelaksana inovasi, masyarakat sebagai yang penikmat dan sasaran inovasi, dan petugas penagihan sebagai pelaksana operasional inovasi penagihan pajak PBB-P2 menggunakan robot virtual. Dalam penelitian ini ditemukan beberapa permasalahan non operasional yang menjadi hambatan dari pelaksanaan inovasi tersebut yaitu adanya wajib pajak yang tidak menyetorkan laporan pajak tahunannya sehingga menghambat pelaksanaan penagihan pajak menggunakan robot virtual.

### **1.5. Tujuan**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui gambaran mengenai pelaksanaan inovasi penagihan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan menggunakan robot virtual (*chatbot*) di Kabupaten Sragen serta untuk mengetahui permasalahan apa saja yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan inovasi penagihan menggunakan robot virtual ini dan upaya yang dilakukan BPKPD Kabupaten Sragen dalam menangani hambatan yang terjadi.

## **II. METODE**

Penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan penelitian metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif bertujuan untuk mendalami dan mendeskripsikan mengenai pelaksanaan inovasi penagihan PBB-P2 menggunakan robot virtual. Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi (haykal inayah ramadhan, 2023). Teori yang digunakan yaitu teori inovasi Rogers (2003). Sumber data yang digunakan yaitu observasi secara langsung yaitu pengamatan lapangan, wawancara terhadap narasumber dari aparaturnya Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Sragen dan aparaturnya desa serta wajib pajak yang menggunakan robot virtual dalam penagihan pajaknya dan dokumentasi dari berkas yang ada. Data yang didapatkan kemudian dilakukan analisis lebih lanjut melalui reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan (Simangunsong, 2017).

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian yang dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pelayanan inovasi penagihan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan menggunakan robot virtual (*Chatbot*) menggunakan teori Inovasi Rogers (2003) (haykal inayah ramadhan, 2023).

### **3.1. Inovasi Penagihan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan Menggunakan Robot Virtual (*Chatbot*) di Kabupaten Sragen**

#### **3.1.1 Keuntungan Relatif**

Inovasi penagihan pajak PBB-P2 menggunakan robot virtual ini memiliki lebih banyak keuntungan dan kelebihan dibandingkan dengan sistem penagihan yang sebelumnya. Dari yang harus menggunakan kertas cetak untuk membuat surat tagihan hingga hanya menggunakan whatsapp gateway untuk menyampaikan surat tagihannya sehingga mampu menghemat pengeluaran untuk kertas cetak. Kemudian untuk proses penyampaian SPPT hanya memerlukan waktu 2 menit saja dengan cara yang otomatis dilakukan oleh sistem robot virtual sehingga sangat cepat dalam menyampaikan SPPT nya dibandingkan dengan sistem sebelumnya yang mana petugas pemungutan pajak harus mengantarkan ke wajib pajak secara langsung. Dalam proses pembayaran tagihan pajak wajib pajak juga hanya perlu memasukkan kode billing yang ada di surat tagihan yang dikirimkan melalui whatsapp gateway tersebut ke ATM, Teller Bank, dompet elektronik dan alat pembayaran lainnya.

Pada masa percobaannya pada Tahun 2020 robot virtual penagihan pajak ini mampu menarik penerimaan daerah dari pajak PBB-P2 hingga sebesar 11 miliar rupiah. Oleh karena itu, inovasi penagihan ini dianggap mampu untuk meningkatkan pendapatan daerah dengan pelayanan

pajak yang lebih memudahkan wajib pajak dan petugas pajak serta dapat mendorong pelayanan pajak ke arah yang lebih baik di era digitalisasi seperti sekarang ini.

### **3.1.2 Kesesuaian**

Menurut Rogers kesesuaian adalah sejauh mana suatu inovasi dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan calon pengguna. Sebuah inovasi dikatakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat apabila inovasi tersebut menguntungkan masyarakat dan mampu menjadi jawaban atas segala permasalahan yang sebelumnya terjadi.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dapat diketahui bahwa inovasi penagihan robot virtual ini berhasil menjawab segala bentuk hambatan yang terjadi pada sistem penagihan pajak sebelumnya serta mampu membantu mengoptimalkan pendapatan asli daerah dari pajak PBB-P2. Para petugas pemungutan pajak pun ikut mengapresiasi inovasi penagihan robot virtual ini dan mampu meningkatkan semangat para petugas pemungutan pajak di daerah. Para pengguna robot virtual ini juga mengatakan bahwa inovasi robot virtual ini bermanfaat bagi mereka untuk mengontrol dalam melakukan pembayaran pajak daerah karena mereka akan diingatkan apabila sudah memasuki masa jatuh tempo pembayaran pajak.

### **3.1.3 Kerumitan**

Kerumitan adalah sejauh mana sebuah inovasi dianggap sulit untuk dipahami dan digunakan. Selama pelaksanaannya inovasi penagihan pajak PBB-P2 menggunakan robot virtual ini tidak didapati kesulitan karena pelaksanaan penagihan menggunakan robot virtual ini akan secara otomatis dilakukan oleh sistem robot virtual itu sesuai dengan program yang ada. Para wajib pajak hanya perlu melakukan pelaporan pajak tahunan untuk dimasukkan ke basis data sistem robot virtual.

### **3.1.4 Kemungkinan Dicoba**

Dalam pelaksanaan uji coba inovasi penagihan pajak PBB-P2 menggunakan robot virtual hambatan yang terjadi berasal dari faktor eksternal robot virtual yaitu wajib pajak yang tidak melaporkan laporan pajak tahunannya yang menjadi hambatan dalam penginputan data ke sistem robot virtual tersebut. Dalam pengamatan yang dilakukan, penulis mengamati bahwa adanya kemungkinan robot virtual ini mampu digunakan untuk menjangkau penagihan dari jenis pajak daerah yang lebih luas lagi seperti untuk menagih jenis pajak hotel, restoran, tempat hiburan, dan lain sebagainya.

Namun ada kekhawatiran yang terjadi di masyarakat khususnya para petugas pemungutan pajak di daerah yang mengkhawatirkan bahwa akan tergantikannya peran petugas pemungut pajak dengan robot virtual ini. Akan tetapi, pernyataan dari BPKPD yaitu petugas pemungut pajak akan tetap diberdayakan untuk memungut pajak di daerah karena masih dibutuhkan untuk memungut pajak di daerah yang dalam perkembangannya belum terjangkau oleh robot virtual ini karena sasaran dari robot virtual yang hanya menagih pajak dari tetapan pajak yang jumlahnya di atas dua juta rupiah.

### **3.1.5 Kemudahan Untuk Diamati**

Untuk pengamatan dari inovasi penagihan pajak PBB-P2 menggunakan robot virtual ini memerlukan pengolahan data terlebih dahulu yaitu dengan membandingkan penerimaan pajak dari tahun sebelum adanya inovasi penagihan PBB-P2 menggunakan robot virtual ini dengan sesudah adanya inovasi penagihan PBB-P2 menggunakan robot virtual maka akan ditemukan apakah inovasi ini dapat berjalan dengan baik.

**Tabel 4.**

Realisasi Penerimaan PBB-P2 Kabupaten Sragen Tahun 2019-2023

Realisasi Penerimaan PBB-P2 Kabupaten Sragen				
2019	2020	2021	2022	2023
26.772.116.000.	32.867.136.260	28.012.345.068	31.114.217.356	37.326.332.957

*Sumber : BPKPD Kabupaten Sragen*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa realisasi penerimaan PBB-P2 Kabupaten Sragen pada Tahun 2019 sebelum adanya inovasi penagihan PBB-P2 menggunakan robot virtual lebih rendah dibandingkan dengan tahun - tahun setelah menggunakan robot virtual yang terus meningkat dari tahun ke tahun. Maka dari itu dapat diketahui bahwa kegunaan robot virtual dalam penagihan PBB-P2 menghasilkan peningkatan penerimaan PBB-P2 di Kabupaten Sragen.

### **3.2. Hambatan Yang Dihadapi BPKPD Kabupaten Sragen Dalam Penagihan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan Menggunakan Robot Virtual (*Chatbot*) di Kabupaten Sragen**

Hambatan yang terjadi ketika pelaksanaan inovasi penagihan PBB-P2 menggunakan robot virtual ini yaitu seperti kekurangan personil dalam mendata objek pajak dengan jumlah yang banyak sehingga menghambat pendataan objek pajak dan wajib pajak yang belum menyetorkan SPPT Tahunannya. Kemudian seperti yang dikatakan oleh informan saat wawancara yaitu pada awal uji coba inovasi ini pada tahun 2020 data yang dimiliki oleh BPKPD belum sepenuhnya lengkap sehingga tidak dapat sepenuhnya terjangkau dan memerlukan waktu untuk melengkapi data – data yang diperlukan.

Adapun hambatan dari masyarakat sendiri adalah Kurangnya kesadaran dan penerimaan masyarakat mengenai inovasi terbaru ini masyarakat merasa belum terbiasa dengan adanya sistem digitalisasi ini dalam pembayaran pajak, kesulitan dalam penyesuaian, masalah keamanan data, ketergantungan pada teknologi, serta kesenjangan teknologi menjadi hambatan dari pelaksanaan inovasi ini.

### **3.3. Upaya BPKPD Kabupaten Sragen Untuk Menangani Berbagai Hambatan Yang Dihadapi Dalam Penagihan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan Menggunakan Robot Virtual (*Chatbot*) di Kabupaten Sragen**

Upaya yang dilakukan oleh BPKPD dalam menangani segala hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan inovasi penagihan PBB-P2 menggunakan robot virtual ini yaitu melakukan pendataan ulang secara bertahap terhadap objek pajak yang bermasalah serta wajib pajak yang belum melaporkan laporan pajak tahunannya dan pendataan ulang wajib pajak yang melakukan penggantian nomor whatsapp, melakukan penagihan secara langsung kepada wajib pajak yang menunggak pembayaran pajak daerah, melakukan sosialisasi pajak dan menghimbau masyarakat untuk taat membayar pajak serta mengevaluasi petugas pemungut pajak PBB-P2 yang ada di desa-desa untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap inovasi penagihan pajak PBB-P2 menggunakan robot virtual.

### **3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa penelitian yang dilakukan robot virtual penagihan pajak PBB-P2 di Kabupaten Sragen secara tidak langsung adalah upaya pemerintah untuk memberikan pelayanan pajak yang memadai untuk menurunkan tingkat penunggakan pajak yang terjadi karena berbagai hambatan yang terjadi pada sistem penagihan yang sebelumnya dilakukan, inovasi ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi Citra



Larasati yang membahas tentang kebijakan yang diambil oleh Pemerintah Kota Malang yaitu untuk menurunkan angka tunggakan pajak PBB-P2 di Kota Malang hanya saja bedanya Pemerintah Kabupaten Sragen menggunakan inovasi berbasis robot virtual untuk meningkatkan penerimaan pajak bumi dan bangunan.

Sebelumnya belum ada jurnal atau penelitian yang membahas mengenai inovasi penagihan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan menggunakan robot virtual (*chatbot*) di Kabupaten Sragen oleh karena itu, penulis kesulitan untuk membandingkan dengan pembahasan yang sama. Penulis mengambil rujukan yang sama-sama menggunakan teori Inovasi Rogers (2003) yang dilakukan oleh Haykal Inayah Ramadhan yang membahas tentang inovasi pelayanan publik di Kabupaten Polewali Mandar, dengan teori inovasi Rogers tersebut ditemukan adanya kendala dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik tersebut hal itu seperti yang penulis temukan dalam meneliti inovasi penagihan pajak PBB-P2 menggunakan robot virtual di Kabupaten Sragen yaitu ditemukan beberapa hambatan yang menjadi permasalahan dalam pelaksanaan penagihan pajak menggunakan robot virtual.

### 3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penelitian yang dilakukan terkait dengan inovasi penagihan pajak PBB-P2 menggunakan robot virtual dengan pendekatan induktif menggunakan teori Inovasi Rogers (2003) dalam menganalisis mengenai inovasi penagihan pajak PBB-P2 menggunakan robot virtual, peneliti menemukan sebuah temuan yang menarik dimana inovasi robot virtual ini bisa digunakan untuk menjangkau penagihan pajak daerah lainnya di Kabupaten Sragen agar lebih memaksimalkan pendapatan asli daerah Kabupaten Sragen. Serta inovasi pelayanan pajak menggunakan robot virtual ini sudah sesuai dengan kriteria-kriteria pelayanan prima yaitu kesederhanaan, kejelasan, dan kepastian pelayanan, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata dan ketepatan waktu yang dijelaskan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik (auliah, 2017).

## IV. KESIMPULAN

Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan inovasi penagihan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan menggunakan robot virtual (*chatbot*) di Kabupaten Sragen berjalan dengan lancar sesuai dengan Peraturan Bupati Kabupaten Sragen Nomor 82 Tahun 2021 tentang Penagihan Pajak Daerah dengan Menggunakan Robot Virtual Berbasis Artificial Intelligence (*PERBUP 82 Tahun 2021 ROBOT VIRTUAL.Pdf*, n.d.) dan menghasilkan hasil yang memuaskan hanya saja masih mengalami beberapa kendala non operasional yang ditimbulkan karena wajib pajak yang tidak melaporkan laporan pajak tahunannya sehingga menghambat penagihan pajak menggunakan robot virtual ini.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian.

**Arah Masa Depan Penelitian.** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan inovasi penagihan PBB-P2 menggunakan robot virtual (*chatbot*) di Kabupaten Sragen guna menemukan hasil yang lebih mendalam.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih sebesar-besarnya kepada seluruh civitas akademika IPDN khususnya Dosen Pembimbing dan untuk Dinas Perhubungan Kota Bandung yang telah membantu jalannya penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Agus Satrio Utomo, P. T. dan S. (2022). (2022). *IMPLEMENTASI INOVASI SISTEM INFORMASI PELAYANAN*. 1(1), 1–8.  
<https://journal.lppspsemarang.org/index.php/Jarvic/article/view/42/63>
- auliah, milda. (2017). Implementasi Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 4(1), 147–155.  
<https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/download/403/394>
- Citra Larasati, D. (2017). Evaluasi Program Inovasi “Sunset Policy” di Kota Malang Guna Menurunkan Angka Tunggakan Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan. *Reformasi*, 7(1), 19–28. <https://jurnal.unitri.ac.id/index.php/reformasi/article/view/694>
- Febrianti & Fanida. (2019). INOVASI PELAYANAN PAJAK DAERAH MELALUI APLIKASI SISTEM INFORMASI DAN PELAYANAN PAJAK DAERAH TERPADU BERBASIS NIK ( SIPANDAUNIK ) Sintya Dea Febrianti Eva Hany Fanida. *Publika*, 106. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/45985%0Ahttps://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/download/45985/38887>
- Hariani, A. (2022). *Pemkab Sragen Punya Robot Virtual Penagih Pajak*.  
<https://www.pajak.com/pajak/pemkab-sragen-punya-robot-virtual-penagih-pajak/>
- haykal inayah ramadhan, 2023. (2023). “ *Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan*. <http://eprints.ipdn.ac.id/id/eprint/15469>
- Herdiana, R. (2016). *Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Setelah Penetapan UU No. 28 Tahun 2009 Serta Kontribusinya Terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kabupaten Sragen*. 28. <http://eprints.ums.ac.id/id/eprint/43280>
- Indonesia, P. R. (2022). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah. *Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757, 104172*, 1–143.  
<https://djpk.kemenkeu.go.id/?p=22499>
- Nurjanah, I. (2005). *Sistem Penagihan Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kantor Pelayanan Pajak Bumi Dan Bangunan Ungaran*. <https://lib.unnes.ac.id/305/1/1023.pdf>
- PERBUP 82 Tahun 2021 ROBOT VIRTUAL.pdf*. (n.d.).
- Simangunsong, F. (2017). *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Alfabeta.
- Kabupaten Sragen. Peraturan Bupati Kabupaten Sragen Nomor 82 Tahun 2021. Tentang Penagihan Pajak Daerah dengan Menggunakan Robot Virtual Berbasis Artificial Intelligence. Pemerintah Kabupaten Sragen: Sragen