OPTIMALISASI PEMUNGUTAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2) MELALUI APLIKASI *SMART TAX* DI KOTA PEKANBARU

Sarah Nabilla
NPP.32.0176
Asdaf Kota Pekanbaru, Provinsi Riau
Program Studi Keuangan Publik
Email: 32.0176@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Prof. Dr. Dadang Suwanda, SE, MM, MAK, Ak, CA

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): *The problem that motivates researchers to take this title is how to optimize the collection of rural and urban land and building taxes (PBB-P2) through smart tax applications in Pekanbaru City.* ***Purpose:*** *to analyze the optimization of rural and urban land and building tax (PBB-P2) collection through the smart tax application in Pekanbaru City.* ***Methods:*** *This research uses descriptive qualitative method with inductive approach. The data collection techniques used in this research are interview techniques and documentation. Data analysis techniques used are data reduction, data presentation, verification and finally conclusion drawing. This research uses the theory of intensification optimization, including by expanding the revenue base, strengthening the collection process, improving supervision, increasing administrative efficiency and reducing collection costs, and increasing revenue capacity.* ***Results/Findings:*** *the findings obtained are that the collection of PBB-P2 has been quite optimal because it has not been fully maximized and there are still obstacles that occur such as the discovery of tax objects that have not been updated, lack of taxpayer education, inadequate infrastructure and inequality of perception of human resources. Therefore, the Pekanbaru City Regional Revenue Agency has made efforts to deal with existing obstacles.* ***Conclusion:*** *Optimization of Rural and Urban Land and Building Tax (PBB-P2) Collection implemented by Bapenda Pekanbaru City can be said to be not optimal enough. Based on the five dimensions in the optimization theory, one of them is not good enough and not appropriate.* ***Suggestions:*** *It is expected to improve performance and improve quality in PBB-P2 collection through the smart tax application so that PBB-P2 collection can be more optimal and experience an increase in revenue and conduct internal socialization and education of human resources who participate in the PBB-P2 collection process so that they have the same perception and are able to carry out their duties and functions optimally in an effort to optimize PBB-P2 collection.*

Keywords: Optimization, Collection, PBB-P2, Smart Tax Application

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Permasalahan yang melatarbelakangi peneliti untuk mengambil judul ini adalah bagaimana optimalisasi pemungutan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2) melalui aplikasi *smart tax* di Kota Pekanbaru. **Tujuan**: untuk menganalisis optimalisasi pemungutan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2) melalui aplikasi *smart tax* di Kota Pekanbaru. **Metode**: Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, teknik wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, verifikasi dan pada akhirnya penarikan kesimpulan. Penelitian ini menggunakan teori optimalisasi intensifikasi, antara lain dengan cara memperluas basis penerimaan, memperkuat proses pemungutan, meningkatkan pengawasan, meningkatkan efisiensi administrasi dan menekan biaya pemungutan, dan meningkatkan kapasitas penerimaan. **Hasil/Temuan**: temuan yang diperoleh yakni pemungutan PBB-P2 sudah cukup optimal karena belum sepenuhnya maksimal dan masih ditemukannya hambatan yang terjadi seperti masih ditemukannya objek pajak yang belum diperbaharui kurangnya edukasi wajib pajak, infrastruktur yang belum memadai serta ketidaksamaan persepsi sumber daya manusia. Oleh karena itu, Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru telah melakukan upaya-upaya untuk menghadapi hambatan yang ada. **Kesimpulan**: Optimalisasi Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) yang dilaksanakan oleh Bapenda Kota Pekanbaru dapat dikatakan belum cukup optimal. Berdasarkan lima dimensi yang ada pada teori optimalisasi, satu diantaranya belum cukup baik dan belum sesuai. **Saran**: diharapkan dapat meningkatkan kinerja dan meningkatkan kualitas dalam pemungutan PBB-P2 melalui aplikasi *smart tax* sehingga pemungutan PBB-P2 dapat lebih optimal dan mengalami peningkatan pendapatan dan melakukan sosialisasi dan edukasi internal terhadap sumber daya manusia yang turut serta dalam proses pemungutan PBB-P2 agar memiliki kesamaan persepsi dan mampu melaksanakan tupoksi secara maksimal dalam upaya optimalisasi pemungutan PBB-P2.
Kata Kunci: Optimalisasi, Pemungutan, PBB-P2, Aplikasi *Smart Tax*

I. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Pelaksanaan otonomi daerah sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah memberikan keleluasaan bagi pemerintah daerah untuk mengelola keuangan dan meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD). Dalam konteks ini, pajak daerah merupakan salah satu instrumen penting untuk mendukung pembangunan yang berkelanjutan, efektif, dan efisien (Khusaini, 2018). Salah satu jenis pajak daerah yang strategis adalah Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). PBB-P2 memiliki cakupan luas dan berpotensi menjadi sumber pendapatan yang stabil bagi daerah (Bahl & Martinez-Vazquez dalam Ariany, 2010). Namun, meskipun potensi

tersebut besar, optimalisasi pemungutannya masih menjadi tantangan di berbagai daerah, termasuk di Kota Pekanbaru.

Tabel 1.1
Kontribusi PBB-P2 terhadap Pajak Daerah Kota Pekanbaru
Tahun 2019-2023

Tahun	PBB-P2	Jumlah Pajak Daerah	Kontribusi
2019	132.709.013.913	620.937.643.530	21,37 %
2020	115.007.706.893	537.808.483.141	21,38 %
2021	116.673.887.256	587.334.918.452	19,86 %
2022	149.222.073.128	719.630.893.370	20,73 %
2023	151.016.634.456	784.908.755.345	19,24 %

Sumber : Bapenda Kota Pekanbaru diolah oleh Peneliti, 2024

Data dari Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Pekanbaru menunjukkan bahwa kontribusi PBB-P2 terhadap total pajak daerah dari tahun 2019 hingga 2023 mengalami fluktuasi. Meskipun secara nominal mengalami peningkatan, namun persentase kontribusinya terhadap total pajak daerah justru cenderung stagnan atau menurun. Bahkan, pada tahun 2023, realisasi penerimaan PBB-P2 hanya mencapai 62,83% dari target sebesar Rp240 miliar.

Tabel 1.2
Realisasi Pendapatan Pajak Daerah Kota Pekanbaru 2023

Uraian	Target	Realisasi	
	Rp.	Rp.	%
1	2	3	4
PAJAK DAERAH	**838.721.740.651**	**784.908.755.345,00**	**93,58 %**
Pajak Hotel	43.000.000.000	47.258.290.299,00	109,90 %
Pajak Restoran	134.000.000.000	140.233.444.897,00	104,65 %
Pajak Hiburan	18.000.000.000	18.154.112.772,00	100,85 %
Pajak Reklame	30.000.000.000	34.619.938.493,00	115,39 %
Pajak Penerangan Jalan	151.000.000.000	156.951.389.265,00	103,94 %
Pajak Parkir	20.000.000.000	20.635.230.899,00	103,17 %

Pajak Air Tanah	11.500.000.000	12.128.843.473,00	105,46 %
Pajak Sarang Burung Walet	75.000.000	89.254.500,00	119,00 %
Pajak Mineral Bukan Logam Dan Batuan	10.000.000	12.915.095,00	129,15 %
PBB Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)	240.330.054.433	151.016.634.456,00	62,83 %
Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB)	190.806.686.218	203.808.701.196,00	106,81 %

Sumber : Bapenda Kota Pekanbaru diolah Peneliti, 2024

Permasalahan ini diperparah dengan kondisi administrasi pemungutan yang masih konvensional, keterlambatan distribusi SPPT, serta kurangnya literasi wajib pajak dalam penggunaan sistem digital (Bapenda Pekanbaru, 2024). Oleh karena itu, Pemerintah Kota Pekanbaru merespons tantangan ini dengan meluncurkan aplikasi *Smart Tax* pada tahun 2021 yang mulai efektif digunakan awal 2022. Aplikasi ini memberikan kemudahan dalam mengakses 11 jenis pajak daerah, termasuk fitur spesifik untuk pendaftaran, mutasi, dan pembaruan data PBB-P2, serta fasilitas cek tagihan dan pembayaran online.

Langkah inovatif ini sejalan dengan dorongan digitalisasi layanan publik guna mewujudkan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi pengelolaan pajak (Sutedi, 2008; Mardiasmo, 2016). Meskipun begitu, implementasi *Smart Tax* masih menghadapi kendala, seperti kurangnya infrastruktur pendukung, perbedaan persepsi antar SDM, dan keterbatasan sosialisasi kepada masyarakat.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Kesenjangan yang melatarbelakangi penelitian ini terletak pada belum optimalnya pemungutan pajak bumi dan bangunan perkotaan dan perdesaan (PBB-P2) melalui *Smart Tax* di Kota Pekanbaru. Meskipun telah banyak dilakukan penelitian mengenai digitalisasi pelayanan pajak daerah, khususnya melalui sistem aplikasi, namun sebagian besar studi masih terbatas pada analisis efektivitas sistem pembayaran pajak secara umum tanpa mengkhususkan pada dimensi optimalisasi pemungutan pajak secara mendalam. Penelitian oleh Allya Nadia (2023), misalnya, menunjukkan bahwa sistem pembayaran online berpengaruh terhadap penerimaan PBB, namun tidak menguraikan secara rinci aspek administrasi, basis data objek pajak, maupun strategi intensifikasi yang menjadi bagian dari optimalisasi menurut teori Sutedi (2008).

Selain itu, penelitian Harvi Dasnoer, dkk. (2023) mengenai inovasi *Smart Tax* di Kota Padang juga menunjukkan bahwa aplikasi belum berjalan optimal, tetapi belum mengkaji secara spesifik pada sektor PBB-P2 serta belum menggunakan pendekatan teoritis yang menilai dimensi optimalisasi secara

menyeluruh seperti yang dilakukan dalam penelitian ini. Penelitian ini menutup celah tersebut dengan fokus pada optimalisasi pemungutan PBB-P2 di Kota Pekanbaru melalui analisis terhadap lima dimensi menurut Sutedi (2008): perluasan basis penerimaan, penguatan proses pemungutan, peningkatan pengawasan, efisiensi administrasi, dan peningkatan kapasitas penerimaan. Selain itu, pemisahan fitur khusus PBB-P2 dalam aplikasi *Smart Tax*, yang tidak ditemukan dalam daerah lain, juga memberikan kontribusi kebaruan *(novelty)* pada penelitian ini. Dengan demikian, studi ini tidak hanya melengkapi kekosongan literatur pada konteks Kota Pekanbaru, tetapi juga memperkaya kajian mengenai integrasi teknologi informasi dan kebijakan fiskal daerah dalam konteks otonomi fiskal yang lebih adaptif dan modern.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini memuat beberapa penelitian sebelumnya yang mencakup beragam temuan yang berasal dari analisis sebelumnya. Ulasan singkat ini menyoroti relevansi dan keterkaitan dengan topik penelitian saat ini. Penelitian Allya Nadia pada tahun 2023 yang berjudul Pengaruh Pembayaran Sistem Online terhadap Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan, menemukan bahwa variable Pembayaran Sistem Online (X) berpengaruh terhadap Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (Y). Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah fokus yang sama terhadap sistem digital bagi PBB-P2). Perbedaannya adalah metode penelitian sebelumnya menggunakan metode deskriptif kuantitatif (Nadia, 2023). Penelitian selanjutnya berjudul Pengaruh Penerapan Aplikasi E-System Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Konsep Penerimaan Pajak pada tahun 2021 yang dilakukan oleh Kiki Arumawati, hasil menunjukkan bahwa variabel penerapan aplikasi e-system pajak dan kesadaran wajib pajak. Persamaan penelitian ini adalah fokus yang sama terhadap aplikasi pajak. Perbedaannya Adalah penelitian terdahulu meneliti aplikasi digital terhadap kesadaran (Arumawati, 2021). Selanjutnya Harvi Dasnoer, dkk (2023) menemukan bahwa inovasi pelayanan pajak melalui *smart tax* belum berjalan dengan optimal. Penelitian yang berjudul Inovasi Pelayanan Pajak Daerah Melalui *Smart Tax* Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kota Padang ini, mempunyai persamaan fokus terhadap sistem digital bagi penerimaan pajak. Perbedaannya adalah teori sebelumnya menggunakan teori inovasi sedangkan dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori optimalisasi (Harvi et al, 2023)

Penelitian Adiel Islamyathi, dkk (2024) juga memiliki persamaan fokus dengan penelitian penulis, yaitu pembayaran pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2) melalui aplikasi. Penelitian yang berjudul Efektivitas Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan (Pbb) Melalui Pelayanan Pajak (Yanjak) Online di Badan Keuangan Kota Gorontalo ini menunjukkan bahwa Pembayaran PBB Melalui Pelayanan Pajak (Yanjak) di Badan Keuangan Kota Gorontalo belum optimal dikarenakan sosialisasi Yanjak belum mencapai seluruh lapisan masyarakat (Islamiyathi et al, 2024). Terakhir, penelitian berjudul Pengaruh Sistem Aplikasi Sismiop (Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak) Dan Kinerja Aparatur Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kabupaten Rokan Hulu yang dilakukan oleh Aulia Fitri pada tahun 2020, menunjukkan

bahwa Aplikasi SISMIOP berpengaruh signifikan terhadap Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan, Kinerja Aparatur pajak berpengaruh signifikan terhadap Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan dan Aplikasi SISMIOP. Persamaan penelitian ini adalah fokus yang sama terhadap sistem digital bagi penerimaan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2). Perbedaannya adalah metode penelitian terdahulu deskriptif kuantitatif sedangkan penelitian saat ini menggunakan metode deskriptif kualitatif (Fitri, 2020).

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini menghadirkan kebaruan ilmiah dalam kajian kebijakan fiskal daerah dengan mengintegrasikan analisis optimalisasi pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) melalui pendekatan digital berbasis aplikasi *Smart Tax*, yang secara khusus diterapkan di Kota Pekanbaru. Tidak seperti penelitian sebelumnya yang umumnya hanya berfokus pada pengaruh aplikasi terhadap kesadaran wajib pajak atau efektivitas pembayaran secara umum, penelitian ini secara mendalam mengkaji lima dimensi optimalisasi menurut teori Sutedi (2008), yaitu perluasan basis penerimaan, penguatan proses pemungutan, peningkatan pengawasan, efisiensi administrasi, serta peningkatan kapasitas penerimaan. Kebaruan lainnya terletak pada analisis terhadap pemisahan fitur layanan PBB-P2 dalam aplikasi *Smart Tax*, yang memberikan layanan spesifik seperti pendaftaran, mutasi, pembaruan data, hingga integrasi dengan pembayaran daring, fitur yang belum banyak dikaji secara mendetail dalam penelitian terdahulu. Dengan mengambil lokasi di Kota Pekanbaru, yang baru menerapkan aplikasi *Smart Tax* secara efektif pada tahun 2022, penelitian ini juga memberikan gambaran empirik terbaru tentang bagaimana transformasi digital dapat dimanfaatkan untuk mendorong penerimaan pajak daerah secara optimal.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Optimalisasi Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (PBB-P2) Melalui Aplikasi *Smart Tax* di Kota Pekanbaru. Kemudian, untuk mengetahui faktor penghambat dalam Optimalisasi Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (PBB-P2) Melalui Aplikasi *Smart Tax* di Kota Pekanbaru. Penelitian ini juga bertujuan untuk menilai upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah daerah untuk mengatasi faktor penghambat dalam Optimalisasi Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (PBB-P2) Melalui Aplikasi *Smart Tax* di Kota Pekanbaru.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode induktif, yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman secara mendalam terkait optimalisasi pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) melalui aplikasi *Smart Tax* di Kota Pekanbaru. Suwendra (2018) mengemukakan bahwa Pendekatan induktif adalah metode yang digunakan untuk menarik kesimpulan berdasarkan fakta-fakta spesifik dari suatu lokasi tertentu, dengan tujuan untuk memahami objek, individu, situasi, peristiwa, serta

makna yang terkandung di balik kejadian-kejadian tersebut. Pendekatan ini dianggap tepat karena fokus penelitian bertumpu pada eksplorasi fenomena sosial dan kebijakan yang kompleks serta dinamis, yang tidak dapat dijelaskan secara kuantitatif semata (Miles, Huberman & Saldaña, 2014; Creswell, 2014).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur dan dokumentasi. Nurdin & Hartati (2019) mengemukakan bahwa wawancara semi terstruktur adalah jenis wawancara yang menggunakan standar wawancara tetapi memungkinkan peneliti untuk menambahkan pertanyaan baru untuk mendapatkan lebih banyak informasi. Wawancara dilakukan terhadap sejumlah informan kunci di lingkungan Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Pekanbaru, termasuk Kepala Badan, Kepala Bidang, Subkoordinator, operator aplikasi *Smart Tax*, serta wajib pajak PBB-P2 yang dipilih dengan teknik *purposive sampling* (Sugiyono, 2019). Sedangkan dokumentasi dilakukan dengan menelaah data sekunder seperti laporan tahunan penerimaan PBB-P2, regulasi perpajakan daerah, dan data pengguna *Smart Tax*.

Dalam menganalisis data, penelitian ini menggunakan model analisis interaktif dari Miles dan Huberman (1994) yang terdiri atas tiga tahapan: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Menurut Simangunsong (2016) triangulasi data disebut juga triangulasi sumber. Proses ini berlangsung secara simultan dan terus-menerus hingga data mencapai titik jenuh. Untuk menjaga validitas data, dilakukan triangulasi sumber dan triangulasi teknik, sebagaimana disarankan oleh Patton (2002), guna memastikan bahwa informasi yang diperoleh benar-benar akurat dan dapat dipercaya.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Optimalisasi Pajak Bumi dan Bangunan melalui Aplikasi *Smart Tax* di Kota Pekanbaru

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Aplikasi *Smart Tax* di Kota Pekanbaru telah memberikan kontribusi positif terhadap upaya optimalisasi pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2), meskipun belum berjalan sepenuhnya maksimal. ika ditinjau melalui kerangka teori optimalisasi yang dikemukakan oleh Sutedi (2008), terdapat lima dimensi yang menjadi indikator optimalisasi: (1) perluasan basis penerimaan, (2) penguatan proses pemungutan, (3) peningkatan pengawasan, (4) efisiensi administrasi, dan (5) peningkatan kapasitas penerimaan.

1. **Memperluas Basis Penerimaan**

   Memperluas basis penerimaan pajak merupakan langkah strategis dalam meningkatkan potensi penerimaan negara, khususnya melalui optimalisasi jumlah objek dan subjek pajak yang dapat dikenai pungutan. Dalam konteks pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Kota Pekanbaru, Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) telah melakukan berbagai upaya seperti pendataan wajib pajak dan objek pajak baru, penyesuaian penilaian pajak, serta penyempurnaan basis data perpajakan. Identifikasi terhadap wajib pajak baru atau yang

berpotensi menjadi wajib pajak menjadi langkah awal yang krusial dalam proses ini, mengingat perluasan basis penerimaan sangat bergantung pada akurasi dan kelengkapan data objek dan subjek pajak.

Pemanfaatan aplikasi *Smart Tax* berperan penting dalam mendukung proses pendaftaran mandiri oleh masyarakat, sehingga pendataan objek pajak menjadi lebih efisien dan terjangkau. Selain itu, luasnya basis penerimaan juga dipengaruhi oleh kualitas penilaian pajak. Penilaian objek PBB-P2 merupakan proses penetapan Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) yang menjadi dasar penghitungan pajak, biasanya melalui pendekatan perbandingan harga pasar, kapitalisasi pendapatan, atau biaya penggantian. Berdasarkan wawancara dengan pihak terkait, sistem penilaian yang berlaku saat ini dinilai telah sesuai ketentuan, namun diperlukan peninjauan ulang terhadap objek pajak tertentu guna memastikan kesesuaian nilai dengan kondisi lapangan.

Dalam konteks pemungutan pajak bumi dan bangunan, penggunaan platform pintar memungkinkan pengelolaan data objek pajak (catastro) yang lebih baik dan meningkatkan akurasi dalam menetapkan kewajiban pajak, sehingga memperbaiki tingkat kepatuhan wajib pajak (Cardenas-López, 2023). Dengan integrasi aplikasi *Smart Tax* dan sistem *Smart Gov*, pemutakhiran data dapat dilakukan secara *real-time* dan berkelanjutan. Hal ini memungkinkan Bapenda Kota Pekanbaru untuk memiliki database yang selalu diperbarui secara berkala. Selain itu, *Smart Tax* juga mendukung proses penghitungan kapasitas penerimaan pajak melalui distribusi hasil perhitungan dan verifikasi data objek PBB-P2, sehingga membantu pemerintah daerah dalam menyusun target penerimaan yang lebih akurat dan realistis.

2. Memperkuat Proses Pemungutan

Memperkuat proses pemungutan merupakan langkah penting dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengumpulan pajak, yang terdiri dari dua indikator utama: perbaikan sistem pemungutan dan peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM). Melalui penerapan aplikasi *Smart Tax*, sistem pemungutan PBB-P2 di Kota Pekanbaru menjadi lebih terstruktur, efisien, dan transparan, sehingga mendukung optimalisasi penerimaan pajak. Namun demikian, kualitas SDM di lingkungan Bapenda Pekanbaru masih menjadi tantangan. Menurut Sutedi (2008), peningkatan SDM meliputi pengembangan kompetensi dan profesionalisme petugas pajak agar mampu mengelola sistem dengan baik. Hal ini sejalan dengan penelitian Hidayat & Defitri (2024) bahwa para profesional pajak perlu memahami dan menguasai teknologi baru untuk dapat mengoptimalkan manfaat yang ditawarkan oleh transformasi digital. Tanpa dukungan SDM yang andal, pemanfaatan teknologi seperti *Smart Tax* tidak akan berjalan secara maksimal, dan pelayanan kepada wajib pajak pun menjadi kurang optimal.

3. Meningkatkan Pengawasan

Dalam teori optimalisasi pemungutan pajak yang dikemukakan oleh Adrian Sutedi (2008), peningkatan pengawasan merupakan salah satu

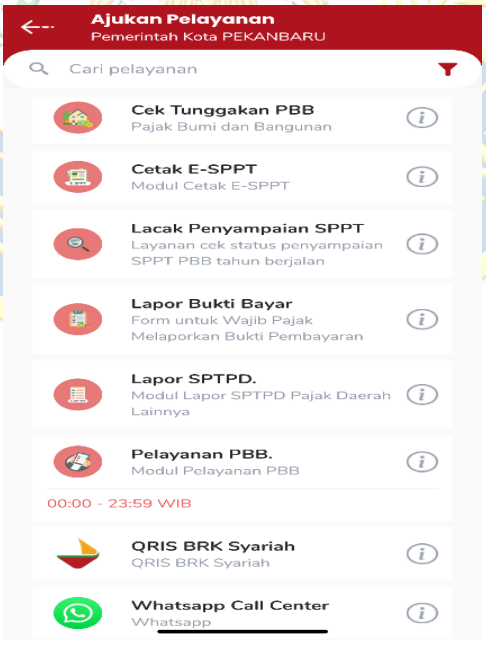
dimensi penting untuk mencapai efektivitas pemungutan. Pengawasan pajak bertujuan untuk memastikan bahwa wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya secara benar, lengkap, dan tepat waktu. Salah satu indikator utama dari dimensi ini adalah perbaikan proses pengawasan. Bapenda Kota Pekanbaru telah mengadopsi sistem digital melalui aplikasi *Smart Tax* sebagai upaya meningkatkan transparansi dan efisiensi pengawasan. Digitalisasi ini tidak hanya mempercepat proses verifikasi dan pemantauan, tetapi juga berperan dalam meminimalisir potensi penyimpangan dan kecurangan dalam pemungutan pajak.

Tabel 3.1
Penerimaan Denda PBB-P2 Kota Pekanbaru Tahun 2021-2024

Tahun	Denda PBB-P2
2021	Rp. 139.325.030
2022	Rp. 341.479.436
2023	Rp. 3.808.030.446
2024	Rp. 2.595.710.283

Salah satu strategi pengawasan yang efektif adalah melalui penerapan sanksi administratif kepada wajib pajak yang menunggak. Berdasarkan data yang ditampilkan dalam Tabel 3.1, terdapat peningkatan penerimaan dari denda PBB-P2 pada tahun 2023 dan 2024 dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya. Selain itu, peningkatan layanan seperti *WhatsApp call center* dan integrasi pembayaran melalui QRIS BRK Syariah turut memperkuat pengawasan dengan memberikan kemudahan akses informasi dan pembayaran kepada masyarakat. (Gambar 3.1)

Gambar 3.1
Fitur Aplikasi *Smart Tax*



4. **Meningkatkan Efisiensi dan Menekankan Biaya Pemungutan**

   Menurut Adrian Sutedi (2008), salah satu dimensi penting dalam optimalisasi pemungutan pajak adalah meningkatkan efisiensi administrasi dan menekan biaya pemungutan. Strategi ini bertujuan untuk memaksimalkan hasil pemungutan dengan penggunaan sumber daya seminimal mungkin melalui dua indikator utama, yaitu penyederhanaan administrasi pajak dan peningkatan efisiensi dalam proses pemungutan. Di Kota Pekanbaru, Bapenda telah menerapkan sistem administrasi yang lebih sederhana dan terintegrasi melalui aplikasi *Smart Tax*, yang secara signifikan mempermudah pelayanan kepada wajib pajak serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Digitalisasi ini juga memangkas biaya operasional pemungutan, seperti distribusi fisik SPPT dan proses manual lainnya. Efisiensi tersebut berkontribusi pada peningkatan kinerja pemungutan PBB-P2, yang pada akhirnya mendukung terwujudnya optimalisasi penerimaan pajak secara berkelanjutan.

5. **Meningkatkan Perencanaan yang Lebih Baik**

   Salah satu dimensi optimalisasi dalam teori Adrian Sutedi (2008) adalah peningkatan perencanaan yang lebih baik, yaitu upaya merancang strategi, kebijakan, dan langkah operasional yang terarah, sistematis, serta berbasis data. Dalam hal ini, Bapenda Kota Pekanbaru telah melakukan koordinasi dengan berbagai instansi terkait guna mendukung kelancaran pemungutan PBB-P2. Koordinasi lintas sektor ini menjadi penting untuk memastikan integrasi data, sinkronisasi kebijakan, dan efektivitas implementasi di lapangan, sehingga mendukung tercapainya perencanaan pemungutan pajak yang lebih akurat dan optimal.

3.2. Faktor Penghambat Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Melalui Aplikasi *Smart Tax* di Kota Pekanbaru

Meskipun implementasi aplikasi *Smart Tax* di Kota Pekanbaru telah membawa kemudahan dalam proses pemungutan PBB-P2, namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan sejumlah hambatan yang mengurangi efektivitas optimalisasi. Hambatan dalam optimalisasi pemungutan PBB-P2 melalui aplikasi Smart Tax tidak hanya terjadi pada aspek lokal, tetapi juga merupakan tantangan umum dalam era digital. Seperti dijelaskan oleh Yang et al. (2022), sistem perpajakan modern masih kesulitan beradaptasi dengan pesatnya perkembangan ekonomi digital, terutama dalam hal identifikasi elemen pajak dasar, keterlambatan sistem faktur elektronik, dan kesulitan akses informasi perpajakan yang menghambat efisiensi pengumpulan dan pengelolaan pajak.

Pertama, pendataan objek pajak yang belum diperbarui secara menyeluruh menyebabkan banyak potensi penerimaan PBB-P2 yang tidak tergali secara optimal. Masih adanya objek pajak yang tidak tercatat atau belum sesuai dengan kondisi terkini menjadi kendala dalam menghitung nilai jual objek pajak secara akurat. Kedua, kurangnya edukasi kepada masyarakat, khususnya wajib pajak

yang belum terbiasa menggunakan layanan digital, menyebabkan rendahnya pemanfaatan fitur-fitur dalam aplikasi *Smart Tax* secara maksimal.

Ketiga, keterbatasan pada infrastruktur jaringan internet dan perangkat teknologi, terutama di wilayah pinggiran Kota Pekanbaru, menjadi hambatan bagi wajib pajak untuk mengakses layanan secara daring. Keempat, ketidaksamaan persepsi dan kemampuan SDM internal dalam mengoperasikan sistem aplikasi juga turut mempengaruhi konsistensi pelayanan. Padahal, menurut Sutedi (2008), keberhasilan optimalisasi pemungutan pajak memerlukan sistem yang solid dan SDM yang kompeten, mulai dari tahap pencatatan hingga layanan kepada masyarakat.

3.3. Upaya dalam Mengatasi Hambatan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Melalui Aplikasi *Smart Tax* di Kota Pekanbaru

Menghadapi berbagai hambatan dalam optimalisasi pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2), Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Pekanbaru telah melakukan sejumlah strategi adaptif untuk meningkatkan efektivitas penerapan aplikasi *Smart Tax*. Salah satu upaya utama yang dilakukan adalah peningkatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat, baik melalui media digital seperti media sosial, website resmi, dan video tutorial, maupun secara langsung melalui kegiatan turun ke lapangan dan layanan mobil keliling pajak daerah (Lapak Darling).

Selain itu, Bapenda juga menjalin kerja sama dengan penyedia layanan profesional dalam bidang teknologi informasi untuk memastikan sistem aplikasi dapat berjalan dengan stabil, *user-friendly*, dan terintegrasi dengan baik ke dalam sistem *Smart Gov*. Dalam menghadapi kendala infrastruktur, pemerintah mendorong pemanfaatan akses layanan pajak berbasis *mobile* agar masyarakat tetap bisa mengakses *Smart Tax* meskipun tidak memiliki perangkat komputer atau berada di lokasi dengan keterbatasan jaringan.

Di sisi internal, Bapenda melakukan peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan teknis dan pendampingan kepada petugas agar dapat memahami operasional *Smart Tax* secara menyeluruh, serta mampu memberikan pelayanan publik yang profesional dan responsif. Sementara itu, untuk mengatasi resistensi masyarakat terhadap pembayaran, pemerintah juga memberikan insentif berupa penghapusan denda pajak guna mendorong kepatuhan dan partisipasi wajib pajak.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan aplikasi *Smart Tax* di Kota Pekanbaru telah membawa perubahan positif dalam proses optimalisasi pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Aplikasi ini mampu meningkatkan

efisiensi administrasi, memperluas basis penerimaan melalui pendataan objek pajak secara digital, serta mempermudah wajib pajak dalam melakukan pendaftaran dan pembayaran secara mandiri. Namun, optimalisasi belum sepenuhnya tercapai karena masih terdapat hambatan, seperti belum maksimalnya pemutakhiran data, keterbatasan infrastruktur, serta rendahnya kapasitas sumber daya manusia dalam memanfaatkan teknologi. Pemutakhiran data yang belum optimal menyebabkan data harus diproses secara manual atau melalui proses yang kurang efisien, sehingga memerlukan waktu yang lama dan berpotensi terjadi kesalahan (Sinaga et al, 2022). Mengacu pada teori Sutedi (2008), kelima dimensi optimalisasi—yakni perluasan basis penerimaan, penguatan proses pemungutan, peningkatan pengawasan, efisiensi administrasi, dan peningkatan kapasitas penerimaan—belum seluruhnya terimplementasi secara ideal. Oleh karena itu, diperlukan strategi berkelanjutan, peningkatan literasi digital wajib pajak, serta penguatan kapasitas internal Bapenda agar inovasi digital ini benar-benar mampu meningkatkan penerimaan PBB-P2 secara optimal dan berkelanjutan di masa depan.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu, lokasi, dan biaya penelitian sehingga belum mampu menjangkau seluruh informan yang dibutuhkan. Penelitian hanya dilakukan pada satu kota saja sebagai model studi kasus yang dipilih.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar penelitian mendatang dapat melakukan penelitian pemungutan PBB-P2 di wilayah lain untuk melihat faktor-faktor keberhasilan dan tantangan yang berbeda.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih banyak diucapkan pada Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan bagi peneliti untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu menyukseskan selama pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Adiel Islamyathi, D. (2024). Efektivitas Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan (Pbb) Melalui Pelayanan Pajak (Yanjak) Online Di Badan Keuangan Kota Gorontalo. 4(3). https://doi.org/10.53625/jirk.v4i3

Ariany, N. (2010). Analisis progresivitas pajak bumi dan bangunan (PBB) bagi wajib pajak orang pribadi di jakarta selatan serta hubungannya dengan ketidakmampuan membayar PBB. Tesis, Universitas Indonesia.

Arumawati, K., & Mildawati, T. (2021). Pengaruh Penerapan Aplikasi E-System Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Konsep Penerimaan Pajak. Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi, 10(3), 1–12. https://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/view/3832

Cardenas-López, C.-L. (2023). Digital tax administration systems: A literature review in Scopus (2012-2022). Revista Científica De Sistemas E Informática, 3(2), e525. https://doi.org/10.51252/rcsi.v3i2.525

Creswell, John W. (2014). Penelitian Kualitatif & Desain Riset, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.

Dasnoer, H., Frinaldi, A., & Asnil, A. (2023). Inovasi Pelayanan Pajak Daerah Melalui *Smart Tax* Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kota Padang. Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, 9(23), 1–9. https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/5606

Fitri, A. (2020). Pengaruh Sistem Aplikasi Sismiop (Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak) Dan Kinerja Aparatur Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kabupaten Rokan Hulu. Skripsi, Universitas Pasir Pengaraian.

Hidayat, M., & Defitri, S. Y. (2024). Digitalization and the Changing Landscape of Tax Compliance (Challenges and Opportunities). *Accounting Studies and Tax Journal (COUNT)*, 1(1), 131-139. https://doi.org/10.62207/c2gyc030

Khusaini, M. (2018). Keuangan Daerah. Malang: UB Press.

Mardiasmo. (2016). Perpajakan Edisi Terbaru 2016. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Matthew B. Miles & A. Michael Huberman. 2014. Analisis Data Kualitatif. Jakarta: Universitas Indonesia Press.

Nurdin, I. & Hartati, S. (2019). Metodologi Penelitian Sosial. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.

Patton, M. Q. 2002. Qualitative Research & Evaluation Methods.Third Edition. California: Sage Publications.

Simangunsong, Fernandes 2016. Metodologi Penelitian Pemerintahan. Bandung: CV Alfabeta.

Sinaga, W., Sumaryadi, I. N., Simangunsong, F., & Sinurat, M. (2022). Koordinasi Direktorat Jenderal Pajak Dengan Pemerintah Kabupaten Serdang Bedagai Dalam Optimalisasi Penerimaan Pajak Pusat. *Jurnal Agregasi : Aksi Reformasi Government Dalam Demokrasi*, 10(1), 65-81. https://doi.org/10.34010/agregasi.v10i1.5855

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & RND. Bandung: Alfabeta.

Suwendra, W. (2018). Metode Penelitian Kualitatif dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan dan, Keagamaan. Nila Cakra.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Yang, H., Lei, Y., Shu, Y., & Kan, X. (2022). The Impact of Digital Economy on Tax Collection and Management System and Its Countermeasures . *Frontiers in Business, Economics and Management*, 6(2), 193-196. https://doi.org/10.54097/fbem.v6i2.3027