



## Persepsi Masyarakat Terhadap Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Bojonegara Berbasis Digital

Wananda Purna Maulidi <sup>1\*</sup>, Munawaroh Munawaroh <sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Bina Bangsa, Indonesia

Email : [wanandapurnamaulidi@gmail.com](mailto:wanandapurnamaulidi@gmail.com) <sup>1</sup>, [madinahalmunawaroh01@gmail.com](mailto:madinahalmunawaroh01@gmail.com) <sup>2</sup>

Alamat : Jl. Raya Serang-Jakarta, KM. 03 No. 1B, Penancangan, Kec. Cipocok Jaya, Kota Serang, Banten, 42124

Korespondensi penulis : [wanandapurnamaulidi@gmail.com](mailto:wanandapurnamaulidi@gmail.com) \*

**Abstract** : The purpose of this study is to determine how the Bojonegara District's public feels about digitally based Land and Building Tax (PBB) collection, examine the variables that affect these opinions, and offer tactical suggestions to improve public support for this policy. The e-Government system for taxes is anticipated to improve the administrative process at the United Nations in the age of digital transformation by increasing efficiency, transparency, and convenience. Nonetheless, the primary challenges remain, including a lack of public awareness and a lack of openness in the way tax money is managed. In this study, the local community was surveyed using quantitative descriptive methodologies. The findings of the study indicate that while society welcomes digitization, questions remain regarding its equitable and efficient implementation. Increasing openness, educating the public, and making sure stakeholders are actively involved are all advised.

**Keywords** : tax administration, digital transformation, electronic government, tax.

**Abstrak** : Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menemukan bagaimana orang-orang di Kecamatan Bojonegara melihat pemungutan pajak bumi dan bangunan (PBB) digital, mengevaluasi faktor-faktor yang memengaruhi persepsi mereka, dan kemudian memberikan saran praktis untuk meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap kebijakan tersebut. Sistem perpajakan e-Government diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan dalam proses administrasi PBB selama era transformasi digital. Namun, hambatan utama, seperti kurangnya kesadaran publik dan ketidakjelasan tentang cara pengelolaan dana pajak, masih bertahan. Penelitian ini melakukan survei terhadap masyarakat setempat menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun digitalisasi dianggap baik oleh masyarakat, ada kekhawatiran tentang seberapa efektif dan adil implementasinya. Disarankan agar pemangku kepentingan terlibat lebih aktif, meningkatkan edukasi masyarakat, dan meningkatkan transparansi.

**Kata Kunci** : Pajak Digital, Pemerintahan Elektronik, Transformasi Digital, Administrasi Pajak

### 1. LATAR BELAKANG

Untuk mendukung pembangunan dan pelayanan publik, pemerintah daerah menggunakan pajak bumi dan bangunan (PBB), salah satu sumber pendapatan penting mereka. Perusahaan sebagai salah satu kewajiban pajak utama, memiliki fungsi strategis dalam memberikan bantuan terhadap penerimaan PBB. Salah satu perusahaan di Kecamatan di bojonegara.

Pemungutan PBB di wilayah ini tidak lepas dari berbagai tantangan, seperti pemahaman masyarakat yang masih rendah mengenai manfaat PBB, anggapan prosedur yang berbelit, serta persepsi masyarakat terhadap kontribusi perusahaan terhadap pembangunan daerah. Sebagaimana disebutkan oleh Ardiyansah dan Munawaroh (2021:188), persepsi masyarakat

terhadap pelayanan pajak sangat memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dan keberhasilan pemungutan pajak.

Perusahaan yang memiliki aset tanah dan bangunan yang signifikan, menjadi salah satu kontributor besar dalam penerimaan PBB di Bojonegara. Oleh karena itu, pentingnya untuk memahami persepsi masyarakat sekitar terhadap pemungutan PBB perusahaan ini, baik dari aspek manfaat ekonomi, sosial, digital, maupun pelaksanaannya.

Di era digital, transformasi sistem perpajakan melalui e-Government diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan kenyamanan. Pembayaran dan laporan PBB secara daring dimungkinkan oleh sistem ini, yang meningkatkan transparansi dan efektivitas pemerintahan. Namun, penerapan digitalisasi juga menimbulkan masalah baru, seperti bagaimana masyarakat menganggap sistem ini adil dan menguntungkan.

Penelitian ini berfokus pada persepsi masyarakat Bojonegara terhadap pemungutan PBB berbasis digital, dengan penekanan pada sektor bisnis sebagai penyebab utama. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi persepsi ini, diharapkan penelitian ini dapat menawarkan solusi untuk meningkatkan penerimaan PBB dan keberlanjutan pembangunan daerah.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### ***Persepsi Masyarakat***

Persepsi seseorang membantu mereka mengidentifikasi dan memahami kondisi mereka sendiri. Semua yang ada dalam diri seseorang, seperti perasaan, pengalaman, kemampuan berpikir, kerangka acuan, dan elemen lain yang ada dalam masyarakat, akan berpengaruh pada persepsi mereka karena persepsi itu merupakan aktivitas yang terintegrasi (Walgito, 2000:54). Namun, masyarakat adalah sekelompok orang yang hidup bersama dalam tatanan sosial. Masyarakat adalah setiap kelompok manusia yang telah bekerja sama dan hidup bersama selama waktu yang cukup lama sehingga mereka dapat mengorganisasikan diri dan melihat diri mereka sebagai kesatuan sosial dengan batas tertentu (Anis Agustin 2017:5). Persepsi, menurut Slameto (2010:102), adalah proses di mana pesan atau informasi masuk ke dalam otak manusia dan bagaimana persepsi manusia terus menerus mengadakan hubungan dengan lingkungannya. Indarannya, yaitu pengelihatannya, pendengarannya, peraba, perasa, dan penciumannya, berfungsi untuk menjalin hubungan ini.

Jadi, Persepsi masyarakat adalah proses di mana sekelompok orang menafsirkan, memahami, dan memberikan makna terhadap suatu peristiwa berdasarkan pengalaman mereka sendiri, nilai-nilai sosial dan budaya mereka, dan interaksi mereka satu sama lain

### ***Pemungutan PBB***

Menurut Soemarso (2007: 612), PBB mengacu pada pajak yang dikenakan atas tanah dan bangunan tak gerak. Besar pajak tidak dipengaruhi oleh keadaan atau status individu atau badan yang dijadikan subjek pajak. Akibatnya, PBB termasuk pajak yang objektif. PBB dulunya bertanggung jawab atas pajak pusat, menurut Undang-undang No. 28 tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah yang baru, tetapi hampir semua uang itu diberikan kepada daerah. Menurut Undang-undang PBB, iuran yang dikenakan terhadap pemilik, pemegang kekuasaan, penyewa, dan yang memperoleh manfaat dari tanah atau bangunan didefinisikan sebagai iuran. Di sini, "bumi" mencakup tubuh bumi di bawah permukaannya serta permukaannya. Bangunan, di sisi lain, didefinisikan sebagai konstruksi teknik yang ditanam atau diletakkan secara permanen pada tanah atau perairan dan digunakan sebagai tempat tinggal atau tempat berusaha (Jumaldi 2023:9). Pajak bumi dan bangunan adalah pajak yang dipungut atas tanah dan bangunan yang dimiliki, dikelola, dan/atau dioperasikan oleh perusahaan perkebunan, kehutanan, dan pertambangan (Mustaqiem, 2008: 144). Bidang tanah dan bangunan dikenakan pajak; tanah adalah permukaan bumi, bersama dengan tubuh bumi di bawahnya.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa PBB adalah pajak yang objektif yang ditetapkan berdasarkan karakteristik objek pajak tanpa mempertimbangkan keadaan subjek pajak seperti pemilik, penyewa, atau pengelola.

### ***Digitalisasi dalam Sistem Perpajakan***

E-government adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk meningkatkan hubungannya dengan pihak-pihak yang terlibat dalam good governance (masyarakat dan lembaga bisnis) dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan (Lia Muliawaty 2020:102). Ndou (2004: 9) menyatakan bahwa komitmen pemerintah, partisipasi masyarakat yang aktif, dan dukungan dari sektor swasta dan lembaga pendidikan adalah kunci keberhasilan E-Government. E-Government dapat meningkatkan aksesibilitas layanan, mempercepat proses administrasi, dan mengurangi birokrasi, menurut Bannister dan Connolly (2014, 23).

Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa E-Government adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui peningkatan hubungan dengan sektor swasta, lembaga pendidikan, dan masyarakat dalam rangka mewujudkan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik. E-government memerlukan komitmen pemerintah, partisipasi masyarakat yang aktif, dan dukungan dari sektor swasta dan lembaga pendidikan untuk berhasil.

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif untuk menggambarkan persepsi masyarakat terhadap pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) berbasis digital di Kecamatan Bojonegara. Data dikumpulkan melalui metode survei, yang menggunakan kuesioner terstruktur yang dibagikan kepada responden yang dipilih secara purposif.

Populasi dalam penelitian ini mencakup semua orang di Kecamatan Bojonegara yang harus membayar PBB, baik individu maupun organisasi. Sampel penelitian diambil secara purposif berdasarkan kriteria warga yang memiliki properti tanah dan/atau bangunan di Kecamatan Bojonegara. perwakilan perusahaan yang bertanggung jawab atas pembayaran kepada PBB di wilayah tersebut. Untuk memastikan sampel yang memadai, 100 responden, terdiri dari 80 individu dan 20 perwakilan perusahaan, dipilih.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### *Waktu dan Tempat Penelitian*

Studi ini dilakukan selama kurang lebih dua minggu di Kecamatan Bojonegara. Studi ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana masyarakat melihat pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) digital. Menggunakan kuesioner terstruktur, data dikumpulkan dari 100 responden, terdiri dari 80 individu dan 20 perwakilan perusahaan. Kuesioner disebarkan secara online dan langsung untuk menjangkau semua kelompok masyarakat.

Data primer berasal dari wawancara dan survei singkat, sedangkan data sekunder berasal dari laporan resmi pemerintah daerah. Analisis data kuantitatif menghasilkan hasil yang dapat diukur melalui penggunaan perangkat lunak statistik.

#### *Hasil Penelitian*

Beberapa data penelitian yang terkumpul menunjukkan temuan utama:

#### **a. Persepsi Positif**

Sebanyak 65% responden menganggap digitalisasi PBB membuat proses pembayaran lebih mudah.

#### **b. Kendala Teknologi**

Sebanyak 25% orang yang menjawab mengatakan mereka menghadapi kesulitan untuk mengakses platform digital karena mereka tidak terlalu memahami teknologi.

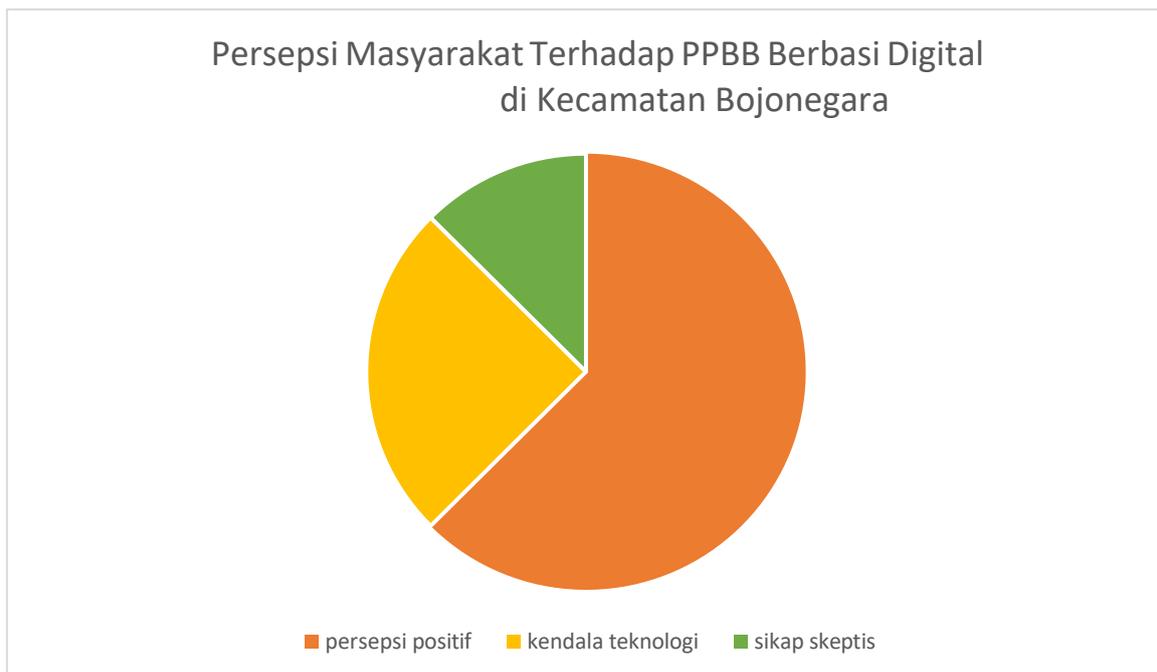
#### **c. Sikap Negatif atau Netral**

Sepuluh persen orang yang tinggal masih skeptis terhadap perubahan sistem ini.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan dalam tabel berikut:

Kategori Responden	Jumlah Responden	Persepsi Positif	Kendala Teknologi	Sikap Skeptis
Individu	80 Orang	50 (62,5%)	20 (25%)	10 (12,5%)
Perwakilan Perusahaan	20 Orang	15 (75%)	5 (25%)	0

Tabel diatas menunjukkan Grafik Visualisasi Data sebagai berikut:



Persepsi positif rata-rata responden adalah 80% dengan standar deviasi sebesar 10. Variasi data menunjukkan bahwa persepsi individu responden cenderung sama, tetapi persepsi kelompok perusahaan lebih berbeda. Interpretasi Hasil Analisis: Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi PBB memudahkan sebagian besar masyarakat, terutama mereka yang memiliki akses ke teknologi dan memahami sistem digital. Namun, kelompok masyarakat yang kurang memahami teknologi menghadapi masalah, seperti kebingungan dalam menggunakan platform pembayaran.

### Pembahasan

Hasil penelitian ini mendukung teori Ndou (2004:9), yang menyatakan bahwa pemahaman masyarakat tentang teknologi dan ketersediaan infrastruktur digital sangat penting untuk keberhasilan penerapan e-Government. Hasil juga sejalan dengan penelitian Mustaqiem (2008:144), yang menyatakan bahwa masyarakat yang lebih memahami teknologi lebih mungkin menerima perubahan pada sistem perpajakan berbasis digital.

Namun, ada perbedaan dengan teori Soemarso (2007), yang mengasumsikan bahwa sistem perpajakan berbasis teknologi dapat diadopsi secara universal tanpa kendala besar. Dalam penelitian ini, bagaimanapun, ditemukan bahwa ada kendala signifikan pada kelompok masyarakat tertentu yang tidak terbiasa dengan teknologi.

Batasan Penelitian ini hanya membahas Kecamatan Bojonegara, oleh karena itu hasilnya tidak dapat diterapkan ke daerah lain. Jumlah sampel yang terbatas juga mempengaruhi validitas eksternal penelitian ini.

## **5. KESIMPULAN**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang berbasis digital diterima dengan baik oleh masyarakat umum, terutama di Kecamatan Bojonegara. 62,5% orang yang menjawab mengatakan bahwa sistem ini bagus karena dianggap lebih mudah dan efektif. Namun, hanya sekitar 10 persen orang yang menunjukkan sikap skeptis terhadap penerapan sistem digital ini. Ini karena 25% responden mengalami kendala yang signifikan dalam mengakses teknologi, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan literasi digital.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi PBB diterima dengan baik. Namun, ada perbedaan dalam pemahaman dan akses teknologi di antara kelompok masyarakat, yang berkontribusi pada kesuksesan sistem tersebut.

### **Saran**

#### **1. Peningkatan Literasi Digital**

Masyarakat perlu meningkatkan literasi digital mereka, terutama di daerah dengan akses terbatas terhadap teknologi. Pemerintah dapat rutin mengadakan pelatihan dengan bekerja sama dengan komunitas lokal atau lembaga pendidikan.

#### **2. Peningkatan Infrastruktur Teknologi**

Keberhasilan sistem digital PBB sangat bergantung pada peningkatan akses internet dan penyediaan fasilitas teknologi di daerah-daerah yang masih terbatas dalam hal jaringan dan perangkat digital.

#### **3. Pendampingan dan Dukungan Teknis**

Selain pelatihan, penting untuk menyediakan layanan pendampingan atau pusat bantuan teknis bagi individu yang membutuhkan bantuan dalam menggunakan platform digital ini, terutama pada tahap awal implementasi.

#### **4. Evaluasi Berkala**

Pengalaman masyarakat dengan sistem digital harus dievaluasi secara berkala untuk menentukan apakah ada perbaikan atau penyesuaian yang perlu dilakukan.

#### **5. Komunikasi yang Lebih Efektif**

Pemerintah dapat meningkatkan informasi kepada masyarakat tentang manfaat dan cara menggunakan platform digital agar lebih diterima secara luas. Masyarakat juga harus diberikan informasi yang jelas dan lengkap tentang keuntungan dan kemudahan sistem ini.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Bannister, F., &. (2014). The great theory hunt: Does e-government really have a problem? *Government Information Quarterly*.
- Lauranti, M., et al. (2017). *Open government: Mengkaji penggunaan e-government pemerintah daerah di Indonesia*. Jakarta: Prakarsa.
- Munawaroh, A. D. (2021). *Referensi yang membahas tentang persepsi masyarakat terhadap pelayanan pajak*. LPP Munsera.
- Ndou, V. (2024). E-government for developing countries: Opportunities and challenges. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*.
- SR, S. (2007). *Perpajakan: Pendekatan komprehensif*. Salemba Empat.

### **Peraturan Perundang-undangan:**

Undang-undang No. 28 Tahun 2009: Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Peraturan tentang E-Government di Indonesia (Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-government).

### **Websites:**

- ITB Semarang. (n.d.). *The Journal of Research in Information Management and Education*. Retrieved December 2, 2024, from <https://jurnal.itbsemarang.ac.id/index.php/JRIME/article/view/2844/3234>
- Universitas 45 Surabaya. (n.d.). *Digital article*. Retrieved December 2, 2024, from <https://jurnaluniv45sby.ac.id/index.php/Digital/article/view/2179/1726>
- IYB Journal. (n.d.). *JGP article*. Retrieved December 2, 2024, from <https://jurnal.iyb.ac.id/index.php/jgp/article/view/389>
- IYB Journal. (n.d.). *JGP article*. Retrieved December 21, 2024, from <https://e-journal.iyb.ac.id/index.php/jgp/article/download/389/321>