

STRATEGI KOMUNIKASI BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BOGOR DALAM PENYEBARAN INFORMASI PENGGUNAAN APLIKASI ELEKTRONIK SURAT PEMBERITAHUAN PAJAK TERUTANG (E-SPPT)

Siti Nur Mustari Andiningtia¹, Hafzotillah², Layung
Paramesti Martha³

Universitas Pakuan, Bogor, Indonesia

*) Surel Korespondensi: nurmustari18@gmail.com

Kronologi Naskah: dikirim 22 September 2023,
direvisi 5 November 2023, diputuskan 5 Desember
2023

Abstrak

Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Bogor merupakan organisasi perangkat daerah yang mengelola perpajakan daerah, salah satunya Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Bapenda Kota Bogor mengeluarkan perubahan kebijakan pelayanan PBB-P2 dengan menggunakan aplikasi Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (E-SPPT). Berdasarkan data, proses penyebaran informasi aplikasi E-SPPT PBB-P2 belum berjalan optimal kepada wajib pajak di Kota Bogor. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Strategi Komunikasi Bapenda Kota Bogor Dalam Penyebaran Informasi Penggunaan Aplikasi E-SPPT, untuk mengetahui hambatan yang di hadapi wajib pajak terhadap kebijakan penggunaan Aplikasi E-SPPT dan untuk mengetahui mekanisme penggunaan Aplikasi E-SPPT di Bapenda Kota Bogor bagi wajib pajak. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan sumber data yang berasal dari data primer dan data sekunder. Peneliti menggunakan teori Strategi Komunikasi. Hasil penelitian menunjukkan jika terdapat inovasi yang dilakukan oleh Bapenda Kota Bogor dalam penyebaran Informasi E-SPPT PBB yaitu sosialisasi secara langsung dan kontinyu, kegiatan Mobil Keliling, Pekan Panutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Operasi Sisir, dan *Helpdesk*. Pelaksanaan penyebaran informasi E-SPPT PBB-P2 oleh Bapenda memiliki kendala dalam pelaksanaannya baik dari internal, penggunaan media, dan eksternal. Aplikasi E-SPPT PBB dapat diakses melalui playstore dan dapat juga menggunakan *website*.

Kata Kunci: E-SPPT PBB-2, penyebaran informasi, strategi komunikasi

Abstract

The Regional Revenue Agency (Bapenda) of Bogor City is a regional apparatus organization that manages regional taxation, one of which is the Land and Building Tax for the Rural and Urban sector (PBB-P2). Bapenda Kota Bogor issued changes to the PBB-P2 service policy using the Electronic Tax Return Payable (E-SPPT) application. Based on the data, the process of disseminating information on the UN-PBB-P2 E-SPPT application has not run optimally to taxpayers in Bogor City. This study aims to determine the Communication Strategy of Bapenda Bogor City in Disseminating Information on the Use of the E-SPPT Application, to determine the obstacles faced by taxpayers to the policy of using the E-SPPT Application and to find out the mechanism of using the E-SPPT Application in Bapenda Bogor City for taxpayers. This study used descriptive qualitative methods through observation, interviews, and documentation with data sources derived from primary data and secondary data. Researchers use the theory of Communication Strategies. The results showed that there were innovations made by the Bogor City Bapenda in the dissemination of UN E-SPPT Information, namely direct and continuous socialization, Mobile Car activities, Land and Building Tax (PBB) Role Model Week, Comb Operations, and Helpdesk. The implementation of the dissemination of UN-SPPT E-P2 information by Bapenda has obstacles in its implementation both from internal, media use, and external. The UN E-SPPT application can be accessed through the playstore and can also use the website.

Keywords: communication strategy, information dissemination, E-SPPT PBB-P2

PENDAHULUAN

Era globalisasi saat ini membawa banyak perubahan dalam segala aspek kehidupan masyarakat. Perubahan tersebut didorong oleh kemajuan teknologi dan informasi. Salah satunya adalah teknologi dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Dikutip dari Antara (2020) saat ini, semua instansi dan organisasi khususnya instansi pemerintah sedang berusaha mengoptimalkan pelayanannya dengan berbagai strategi dalam berkembangnya teknologi informasi. Semakin banyaknya pembangunan yang terjadi di lingkungan masyarakat, pemerintah daerah perlu memberikan pengaruh yang lebih besar dalam mengembangkan strategi untuk memberikan informasi yang baik kepada masyarakat.

Menurut Cangara *dalam* Irmayani (2019:9), strategi adalah rencana manajemen instansi atau organisasi dalam jangka panjang dari hal yang umum ke hal yang khusus, untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai oleh instansi dan akan dijadikan sebagai acuan dalam segala kegiatan instansi. Strategi dapat didefinisikan sebagai rencana yang disiapkan oleh setiap lembaga untuk mencapai tujuannya. Strategi dalam instansi pemerintah harus dipersiapkan dengan matang. Pemerintah saat ini sedang berusaha mengembangkan strategi komunikasi publik dengan baik untuk mengikuti era globalisasi. Menurut Rogers *dalam* Cangara (2013:61) strategi komunikasi sebagai suatu rancangan yang dibuat untuk mengubah tingkah laku manusia dalam skala yang lebih besar melalui transfer ide-ide baru.

Dikutip dari Setneg.go.id (2016), strategi komunikasi merupakan suatu perencanaan yang sangat penting bagi instansi pemerintahan, karena untuk bisa merancang suatu perencanaan perlu adanya strategi komunikasi. Adanya strategi komunikasi tersebut dapat membantu suatu instansi pemerintahan untuk memutuskan suatu proses perencanaan yang akan difokuskan. Elemen pertama dalam pembentukan strategi komunikasi adalah tujuan, karena penentu arah strategi komunikasi harus berdasarkan tujuan akhir yang akan dicapai.

Salah satu lembaga pemerintah yang memiliki strategi untuk mencapai tujuan tersebut adalah Badan Pendapatan Daerah Kota Bogor. Badan Pendapatan Daerah Kota Bogor bertugas membantu Wali Kota dalam menjalankan fungsi yang menunjang urusan pemerintahan di bidang Pendapatan Asli Daerah (PAD). Badan Pendapatan Daerah Kota Bogor memiliki kewenangan untuk mengelola perpajakan daerah.

Dikutip dari Bapenda Kota Bogor (2017), Badan Pendapatan Daerah Kota Bogor mengelola sembilan jenis pajak, antara lain Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Parkir, Pajak Air Tanah, Pajak Bumi dan Bangunan untuk sektor Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) dan Pajak Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB).

Berdasarkan informasi dari Team Program Internship Pejabat Pemerintah Daerah Dirjen Perimbangan Keuangan (DJPK) Kementerian Keuangan Republik Indonesia yang dikutip dari (Bapenda.kotabogor.go.id, 2018) Bapenda Kota Bogor telah berhasil melakukan transformasi dan reformasi pengelolaan Pajak Daerah di Kota Bogor sehingga bisa dijadikan contoh oleh Bapenda dari Pemerintah Daerah lain di Indonesia. Berdasarkan data yang dikutip dari (Kota Bogor.go.id, 2022), Badan Pendapatan Daerah Kota Bogor mendapatkan peringkat 45 pelayanan publik klaster Kota se-Indonesia. Selain itu, atas keberhasilan proses pelayanan oleh Bapenda Kota Bogor, Plt. kepala Bapenda Kota Bogor direkomendasikan untuk mengajarkan pemeriksaan pajak daerah kepada Bapenda se-Indonesia (Bapenda.kotabogor.go.id, 2018a). Hal ini terkait dengan keberhasilan mengimplementasikan dalam pemungutan pajak daerah.

Pada era globalisasi, pemerintah menuntut percepatan penyebaran informasi untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi. Pemerintah menuntut adanya penyebaran informasi mengenai kebijakan pembaruan pelayanan yang baru dikeluarkan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Bogor yang lebih inovatif kepada masyarakat. Badan Pendapatan Daerah Kota Bogor saat ini sedang berupaya untuk mengoptimalkan proses penyebaran informasi terkait kebijakan penggunaan sistem aplikasi. Penggunaan sistem aplikasi dalam penginformasian pajak daerah merupakan inovasi pelayanan yang muncul ketika pandemi *covid-19*. Badan Pendapatan Daerah Kota Bogor mengeluarkan kebijakan pembaruan menggunakan sistem aplikasi dengan tujuan utamanya adalah agar dapat memudahkan dalam mencari informasi mengenai pajak daerah terkhusus. Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) dan memudahkan wajib pajak Kota Bogor dalam pembayaran pajak. Proses penyebaran informasi yang saat ini sedang berusaha dioptimalkan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Bogor adalah mengenai penggunaan aplikasi Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (E-SPPT) Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2).

Pada awal mulanya Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) disebar dengan menggunakan kertas cetak yang berisi tagihan sebagai bukti fisik untuk pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Namun, ketika terjadi pandemi *covid-19* pada tahun 2020, pemerintah menemukan inovasi untuk mengubah pelayanan tersebut dengan menggunakan pelayanan digital. Tujuan dikeluarkan pelayanan digital tersebut adalah untuk mengurangi kerumunan, meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi tagihan pajak dan pembayaran pajak. Perubahan pelayanan tersebut berada pada pelayanan digital yang berbentuk aplikasi elektronik. Aplikasi elektronik tersebut yaitu bernama Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (E-SPPT). Aplikasi Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (E-SPPT) ini telah ditetapkan berdasarkan Peraturan Wali Kota Bogor Nomor 186 Tahun 2020 tentang perubahan atas Peraturan Wali Kota Bogor Nomor 81 Tahun 2014 tentang tata cara penerbitan dan penyampaian surat pemberitahuan pajak terutang dan surat ketetapan pajak daerah pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan.

Badan Pendapatan Daerah Kota Bogor memiliki kegiatan penyebaran informasi kepada publik yang beragam. Penyebaran informasi mengenai pajak daerah tersebut, dapat di akses melalui *website*, aplikasi, dan media sosial Badan Pendapatan Daerah Kota Bogor. Penyebaran informasi di Badan Pendapatan Daerah Kota Bogor tidak hanya bisa di akses melalui beberapa *platform online*, tetapi penyebaran juga di laksanakan dengan adanya penyebaran informasi secara langsung seperti pemasangan spanduk, penyebaran *leaflet*, dan sosialisasi.

Penyebaran informasi mengenai tata cara penggunaan aplikasi Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (E-SPPT) ini pertama kali disebar secara *online* melalui webinar yang diikuti oleh Kepala Kecamatan, Kelurahan, Rukun Tetangga (RT), Rukun Warga (RW), Karang Taruna dan Wajib Pajak di Kota Bogor. Penyebaran informasi dilakukan secara *online* dengan tujuan agar mengurangi adanya kerumunan, karena pada tahun 2021 masih terjadi pandemi *covid-19*. Penyebaran informasi dengan media webinar tersebut dilakukan pada bulan Januari 2021. Setelah itu, Badan Pendapatan Daerah Kota Bogor menyebarkan informasi tata cara penggunaan aplikasi dengan cara sosialisasi secara langsung kepada setiap Kecamatan, Kelurahan, dan di hadiri oleh Kepala Kecamatan, Kepala Kelurahan, Rukun Tetangga (RT), Rukun Warga (RW), Karang Taruna, dan Wajib Pajak di Kota Bogor.

Proses penyebaran informasi yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Bogor juga memanfaatkan aplikasi media sosial. Pada saat ini aplikasi media sosial merupakan salah

satu media yang populer di kalangan masyarakat untuk penyebaran informasi, mengajak masyarakat, serta mendorong masyarakat patuh terkhusus dalam pembayaran pajak. Hal ini membuat pemerintah Badan Pendapatan Daerah Kota Bogor harus lebih berkerja keras dalam pelayanan menggunakan aplikasi media sosial.

Berdasarkan informasi yang diterima peneliti saat observasi, permasalahan yang terjadi di Badan Pendapatan Daerah Kota Bogor yaitu terkait dengan penyebaran informasi mengenai adanya pembaruan pelayanan dengan menggunakan sistem aplikasi Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (E-SPPT) yang dikhususkan untuk pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Pembaruan pelayanan dengan menggunakan aplikasi tersebut menjadi suatu permasalahan dalam penyebaran informasi kepada wajib pajak. Beberapa upaya dalam penyebaran informasi pembaruan sistem pelayanan dengan menggunakan aplikasi ini, telah dilaksanakan dengan menyebarkan informasi menggunakan media digital, media cetak, serta sosialisasi secara langsung pada setiap Kecamatan dan Kelurahan di Kota Bogor.

Upaya yang dilakukan tersebut belum sampai kepada semua wajib pajak di Kota Bogor. Hal ini menyebabkan masih terdapat wajib pajak yang belum mendaftarkan dan menggunakan aplikasi E-SPPT PBB-P2, sedangkan untuk tahun 2023 dan tahun berikutnya semua wajib pajak di Badan Pendapatan Daerah Kota Bogor harus sudah mengetahui dan menggunakan pelayanan terbaru yang dikeluarkan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Bogor. Berdasarkan data diperoleh pada tahun 2022 jika jumlah wajib pajak yang sudah mendaftarkan dan menggunakan aplikasi E-SPPT PBB-P2 adalah 40,91% dengan jumlah pendaftar yaitu 111.901 dari total jumlah wajib pajak di Kota Bogor 273.537 wajib pajak.

Tabel 1. Data Wajib Pajak Yang Sudah Mendaftar Aplikasi E-SPPT

Kecamatan	SPPT Terbit	e-SPPT Terdaftar	Presentase
Bogor Selatan	54.619	23.925	43.80
Bogor Barat	60.753	23.915	39.36
Bogor Utara	48.256	22.192	45.99
Tanah Sareal	62.274	22.010	35.34
Bogor Tengah	22.104	11.942	54.03
Bogor Timur	25.531	7.917	31.01
Jumlah	273.537	111.901	40.91

Proses penyebaran informasi mengenai penggunaan aplikasi E-SPPT PBB-P2 yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Bogor berkaitan erat dengan relevansi dalam aspek hubungan masyarakat. Secara spesifik konteks hubungan masyarakat mengenai penyebaran informasi E-SPPT PBB-P2 berkaitan dengan publisitas yang merupakan ruang lingkup hubungan masyarakat. Publisitas berkaitan dengan seluruh kegiatan humas dapat dipublikasikan melalui media massa. Dalam konteks ini maka penyebaran informasi E-SPPT PBB-P2 di upayakan untuk menjangkau wajib pajak secara keseluruhan dan wajib pajak dapat

melihat publikasi terkait kebijakan tersebut melalui media massa. Bahkan, pada dasarnya E-SPPT PBB-P2 merupakan bagian fundamental bagi wajib pajak dari kewajiban membayar pajak sebagai warga negara. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Strategi Komunikasi Badan Pendapatan Daerah Kota Bogor Dalam Penyebaran Informasi Penggunaan Aplikasi Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (E-SPPT) yang belum mendaftarkan; 2) mengetahui hambatan yang di hadapi wajib pajak terhadap kebijakan penggunaan Aplikasi Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (E-SPPT); 3) mengetahui mekanisme penggunaan Aplikasi Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (E-SPPT) di Badan Pendapatan Daerah Kota Bogor bagi wajib pajak.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Menurut Creswell *dalam* Kusumastuti dan Khoiron (2019:2), penelitian kualitatif merupakan penelitian untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau kelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif. Menurut Kim dan Bradway *dalam* Nurmalasari dan Erdiantoro (2020:84), penelitian kualitatif deskriptif difokuskan untuk menjawab pertanyaan penelitian terkait dengan pertanyaan siapa, apa, dimana dan bagaimana suatu peristiwa atau pengalaman terjadi hingga akhirnya dikaji secara mendalam untuk menemukan pola yang muncul dalam peristiwa tersebut.

Penelitian ini dilakukan dengan menggali informasi, mencari fakta melalui wawancara, dan mendokumentasikan dengan orang yang bersangkutan sesuai topik yang diangkat peneliti yaitu Strategi Komunikasi Badan Pendapatan Daerah Kota Bogor dalam Penyebaran Informasi penggunaan Aplikasi Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (E-SPPT). Pemeriksaan keabsahan data menggunakan triangulasi sumber. Untuk memahami proses penelitian, peneliti meneliti bagaimana strategi komunikasi kegiatan penyebaran informasi yang diimplementasikan melalui kegiatan penyebaran informasi melalui beberapa media.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bentuk Strategi Komunikasi dan Penyebaran Informasi E-SPPT PBB-P2

Aplikasi Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (E-SPPT) Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) dikeluarkan oleh Bapenda Kota Bogor sebagai perantara dalam penginformasian tagihan dan pembayaran. Sebagai alternatif penyampaian informasi tagihan dan pembayaran, maka perlu disebarluaskan kepada masyarakat terkhusus wajib pajak. Bapenda dalam penyebaran informasi E-SPPT PBB-P2 menggunakan tiga metode yaitu melalui media digital, media cetak, dan sosialisasi.

Melalui media digital, informasi mengenai E-SPPT PBB-P2 dapat dijangkau secara menyeluruh, dimana saja dan kapan saja. Media digital yang digunakan oleh Bapenda Kota Bogor yaitu Whatsapp, Instagram, Youtube, Radio, Tiktok, *Bilboard* dan *Website*. Bentuk penyebaran dengan media digital diantaranya informasi yang dikirim melalui Whatsapp, status Instagram, video tutorial penggunaan aplikasi E-SPPT di Youtube, Tiktok, dan beberapa informasi lainnya bisa diakses melalui *website* Bapenda Kota Bogor. Informasi yang disebarluaskan melalui media digital ini berupa informasi diskon pajak PBB-P2 dengan syarat yang sudah mendaftarkan aplikasi, informasi jadwal mobil keliling (*mobling*) untuk pembayaran

pajak, himbuan Walikota terkait pendaftaran aplikasi E-SPPT PBB-P2, himbuan tutorial penggunaan aplikasi E-SPPT, dan pembayaran PBB-P2.

Penelitian ini dilakukan dengan menggali informasi, mencari fakta melalui wawancara, dan mendokumentasikan dengan orang yang bersangkutan sesuai topik yang diangkat peneliti yaitu Strategi Komunikasi Badan Pendapatan Daerah Kota Bogor dalam Penyebaran Informasi penggunaan Aplikasi Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (E-SPPT). Pemeriksaan keabsahan data menggunakan triangulasi sumber. Untuk memahami proses penelitian, peneliti meneliti bagaimana strategi komunikasi kegiatan penyebaran informasi yang diimplementasikan melalui kegiatan penyebaran informasi melalui beberapa media.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bentuk Strategi Komunikasi dan Penyebaran Informasi E-SPPT PBB-P2

Aplikasi Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (E-SPPT) Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) dikeluarkan oleh Bapenda Kota Bogor sebagai perantara dalam penginformasian tagihan dan pembayaran. Sebagai alternatif penyampaian informasi tagihan dan pembayaran, maka perlu disebarluaskan kepada masyarakat terkhusus wajib pajak. Bapenda dalam penyebaran informasi E-SPPT PBB-P2 menggunakan tiga metode yaitu melalui media digital, media cetak, dan sosialisasi.

Melalui media digital, informasi mengenai E-SPPT PBB-P2 dapat dijangkau secara menyeluruh, dimana saja dan kapan saja. Media digital yang digunakan oleh Bapenda Kota Bogor yaitu Whatsapp, Instagram, Youtube, Radio, Tiktok, *Bilboard* dan *Website*. Bentuk penyebaran dengan media digital diantaranya informasi yang dikirim melalui Whatsapp, status Instagram, video tutorial penggunaan aplikasi E-SPPT di Youtube, Tiktok, dan beberapa informasi lainnya bisa diakses melalui *website* Bapenda Kota Bogor. Informasi yang disebarluaskan melalui media digital ini berupa informasi diskon pajak PBB-P2 dengan syarat yang sudah mendaftar aplikasi, informasi jadwal mobil keliling (*mobling*) untuk pembayaran pajak, himbuan Walikota terkait pendaftaran aplikasi E-SPPT PBB-P2, himbuan tutorial penggunaan aplikasi E-SPPT, dan pembayaran PBB-P2. Media cetak yang digunakan Bapenda Kota Bogor yaitu spanduk, *standing banner*, koran, papan reklame dan *leaflet*. Bentuk penyebaran ini dilakukan dengan penyebaran *banner*, *standing banner*, pemasangan papan reklame dan pemasangan *banner* di setiap sudut Kota Bogor. Pemasangan *banner* dan papan reklame tersebut dilakukan di beberapa tempat-tempat umum yang dapat dijangkau, misalnya di Kecamatan, Kelurahan, di alun-alun Kota Bogor, gedung-gedung kedinasan sosial, Balaikota Bogor, dan lain sebagainya.

Bapenda Kota Bogor melakukan penyebaran informasi secara tatap muka dengan sosialisasi. Sosialisasi ini dilaksanakan di setiap kecamatan atau kelurahan di Kota Bogor. Sosialisasi ini di hadiri oleh RT, RW, Karang Taruna, dan Wajib Pajak di kota Bogor. Sosialisasi ini dimulai dengan pembukaan oleh Kasubid Penyuluhan kemudian dijelaskan tata cara pendaftaran dan tahap-tahap penggunaan aplikasi E-SPPT PBB-P2 kemudian dibantu oleh pegawai yang hadir pada saat sosialisasi.

Pelaksanaan Strategi Komunikasi dalam Penyebaran Informasi Penggunaan Aplikasi E-SPPT PBB-P2 Kepada Wajib Pajak Yang Belum Mendaftar

Bentuk inovasi yang dilakukan oleh Bapenda Kota Bogor yaitu antara lain Bapenda tetap

melakukan sosialisasi secara langsung, mendaftarkan wajib pajak pada saat pelaksanaan Mobil Keliling (Mobling), membuat kegiatan pekan panutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), melakukan Operasi Sisir, dan kegiatan *Helpdesk*. Sosialisasi secara langsung merupakan inovasi yang sampai saat ini masih dilakukan secara terus menerus oleh Bapenda Kota Bogor, terutama dari tim Penyuluhan dan Keberatan.

Pihak tim Penyuluhan selalu berkoordinasi dengan Kelurahan agar menyediakan waktu untuk mengatur pertemuan pihak Bapenda dengan wajib pajak dalam kegiatan sosialisasi. Dalam sosialisasi ini, pihak Bapenda Kota Bogor yang mengikuti ketersediaan jadwal dari pihak Kelurahan dalam pelaksanaannya. Saat sosialisasi berlangsung, Bapenda juga menyediakan *leaflet* yang berisi tata cara pendaftaran dan penggunaan aplikasi E-SPPT.

Mobil Keliling (Mobling) merupakan mobil yang digunakan untuk penagihan pajak oleh tim Penagihan yang dilakukan di setiap Kelurahan di Kota Bogor. Mobil penagihan pajak ini selain berfungsi sebagai penarikan pajak, tim Penagihan dari Bapenda juga membantu untuk memberitahu dan mendaftarkan wajib pajak agar mendaftarkan aplikasi E-SPPT. Kegiatan Mobil Keliling dilakukan setiap bulan.

Kegiatan Pekan Panutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) juga dilakukan oleh Bapenda Kota Bogor di salah satu tempat umum yaitu di Alun-alun Kota Bogor. Kegiatan Pekan Panutan berisi informasi mengenai pelayanan pajak daerah terutama PBB-P2. Pada kegiatan tersebut Bapenda juga membuat stand untuk wajib pajak yang akan membayar pajak dan membuat stand untuk wajib pajak yang akan mendaftarkan aplikasi E-SPPT PBB-P2. Pihak Bapenda memberikan informasi mengenai keuntungan menggunakan aplikasi E-SPPT, kemudahan dari aplikasi E-SPPT dan manfaat dari aplikasi E-SPPT. Untuk menarik minat wajib pajak agar hadir dan mendaftarkan aplikasi ini, pihak Bapenda juga menyediakan souvenir bagi wajib pajak yang membayar pajak dan sudah mendaftarkan aplikasi E-SPPT.

Operasi sisir (Opsir) merupakan kegiatan yang dilakukan oleh Bapenda kepada wajib pajak di lingkungan sekitar tempat tinggal wajib pajak untuk memberikan informasi mengenai perubahan SPPT menjadi E-SPPT. Setelah informasi perubahan tersebut tersampaikan, kemudian pihak Bapenda membantu untuk mendaftarkan dan melakukan pendampingan penggunaan aplikasi E-SPPT. *Helpdesk* merupakan bantuan untuk membantu masyarakat yang “gaptek (gagap teknologi)”. *Helpdesk* ini merupakan pelayanan yang ada di kantor Bapenda untuk membantu wajib pajak yang ingin daftar atau menggunakan aplikasi E-SPPT

Hambatan Yang di Hadapi Wajib Pajak Terhadap Kebijakan Penggunaan Aplikasi Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (E-SPPT)

Hambatan dari penyebaran informasi E-SPPT PBB-P2 dapat dikategorikan berasal dari internal, media aplikasi, dan eksternal. Adapun hambatan eksternal penyebaran informasi ini diantaranya fenomena gaptek (gagap teknologi) dari masyarakat, kurangnya daya tarik masyarakat, kurangnya koordinasi antara Kelurahan dan Bapenda Kota Bogor terkait informasi awal penyebaran E-SPPT, kurangnya respons yang cepat terkait gangguan aplikasi, dan informasi yang kurang efisien dikarenakan sering muncul iklan di aplikasi.

Proses penyebaran informasi oleh Bapenda Kota Bogor terbilang memiliki hambatan dalam tingkat kepekaan teknologi masyarakat dengan kata lain masyarakat masih banyak yang gaptek (gagap teknologi). Tentu hal ini menyulitkan dalam proses pendaftaran dan penggunaan melalui sistem digital berupa aplikasi. Masih terdapat masyarakat atau wajib pajak yang memiliki daya tarik rendah pada kebijakan aplikasi yang dikeluarkan oleh Bapenda Kota Bogor, dikarenakan tingkat pemahaman yang kurang dan adanya kenyamanan saat

menggunakan E-SPPT secara luring (SPPT cetak). Kurangnya kerjasama dari awal oleh pihak Bapenda kepada pihak kelurahan terkait informasi penggunaan aplikasi E-SPPT PBB-P2, misalnya penyebaran *leaflet* secara mendadak yang mengakibatkan kurangnya pengetahuan terhadap tata cara pendaftaran dan penggunaan aplikasi E-SPPT PBB-P2. Dalam mengatasi gangguan yang dihadapi oleh wajib pajak pada saat menggunakan aplikasi E-SPPT PBB-P2, respons dari pihak Bapenda Kota Bogor ketika dihubungi melalui media digital kurang cepat dan responsif. Munculnya iklan pada saat aplikasi ini digunakan membuat masyarakat atau wajib pajak merasa terganggu, sehingga membuat masyarakat atau wajib pajak merasa tidak nyaman pada saat menggunakan aplikasi ini.

Mekanisme Penggunaan Aplikasi Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (E-SPPT)

Tata cara pendaftaran dan penggunaan aplikasi E-SPPT PBB-P2 diantaranya sebagai berikut:

1. Wajib pajak membuka Playstore kemudian memulai pencarian aplikasi E-SPPT PBB Mobile Kota Bogor atau dapat juga menggunakan browser internet pada komputer atau handphone dan ketikkan: <http://layanan-bapenda.kotabogor.go.id/esppt> sehingga tampil menu *website* E-SPPT.
2. Untuk masuk ke aplikasi E-SPPT Wajib Pajak yang belum memiliki akun agar segera melakukan registrasi *user*. Dengan cara klik Registrasi *user* sehingga muncul halaman registrasi *user*.
3. Pada halaman registrasi *user* pilih jenis wajib pajak. Pilih Wajib Pajak Pribadi untuk perorangan, Pilih Wajib Pajak Badan untuk Badan Usaha. Kemudian Isi data-data sesuai formulir isian *online*. Bagi wajib pajak pribadi wajib diisi data Nomor Induk Kependudukan (NIK), nomor *handphone* dan *Password*, Bagi wajib pajak badan wajib diisi data NPWP, NO HP dan *Password*. Kemudian Isikan kode *captcha* sesuai Gambar *Captha* lalu klik Daftar. Setelah memiliki akun aplikasi E-SPPT, untuk masuk ke aplikasi pilih menu *login user* sehingga tampil menu seperti gambar di bawah ini. Kemudian masukan *user* dan *password* serta kode *captcha*.
4. Setelah berhasil masuk ke aplikasi E-SPPT, Wajib Pajak bisa melihat data E-SPPT PBB dengan mengklik menu Data E-SPPT sehingga tampil seperti halaman berikut ini.
5. Apabila data E-SPPT masih kosong artinya wajib pajak belum melakukan balik nama SPPT PBB-P2. Untuk memunculkannya maka lakukan registrasi mandiri dengan klik menu registrasi mandiri sehingga tampil halaman registrasi mandiri.
6. Kemudian klik registrasi mandiri dan lakukan verifikasi mandiri dengan memasukkan NOP, Tahun SPPT dan tanggal Bayar seperti berikut ini.
7. Setelah registrasi mandiri selesai dilakukan kemudian wajib pajak dapat melihat data E-SPPT dengan mengklik menu data E-SPPT sehingga tampil seperti halaman berikut ini.
8. Klik Lihat Tagihan untuk melihat daftar SPPT PBB dan klik *download* untuk *download* SPPT elektronik.
9. Klik Lihat Pembayaran untuk melihat Pembayaran SPPT PBB yang telah dilakukan.

SIMPULAN DAN SARAN

Proses penyebaran informasi mengenai penggunaan aplikasi E-SPPT PBB-P2 dengan menggunakan media digital, media cetak, dan sosialisasi masih belum berjalan optimal. Hal ini menuntut Bapenda Kota Bogor untuk melakukan inovasi dalam menyebarkan informasi mengenai perubahan pelayanan PBB-P2 dengan menggunakan aplikasi E-SPPT. Bentuk inovasi yang dilakukan oleh Bapenda Kota Bogor yaitu antara lain Bapenda tetap melakukan

sosialisasi secara langsung, mendaftarkan wajib pajak pada saat pelaksanaan Mobil Keliling (Mobling), membuat kegiatan pekan panutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), melakukan Operasi Sisir, dan kegiatan *Helpdesk*. Pada pelaksanaan penyebaran informasi E-SPPT PBB-P2 oleh Bapenda terdapat hambatan dalam pelaksanaannya. Hambatan tersebut ialah berasal dari internal, media, dan eksternal yang mempengaruhi kelancaran dan keberhasilan jalannya pelaksanaan penyebaran informasi E-SPPT PBB-P2. Aplikasi E-SPPT PBB merupakan aplikasi yang dapat diakses melalui *smartphone* dan PC (*Personal Computer*).

Tata cara pendaftaran dan penggunaan aplikasi E-SPPT PBB-P2 diantaranya: 1) wajib pajak membuka Playstore; 2) mulai pencarian aplikasi E-SPPT PBB Mobile Kota Bogor atau dapat juga menggunakan *web* E-SPPT di <http://layan-bapenda.kotabogor.go.id/esppt>; 3) klik menu registrasi *user* yang terdapat pada menu sebelah kiri halaman; 4) isi data-data sesuai formulir isian *online*, wajib diisi data Nomor Induk Kependudukan (NIK), nomor *handphone* dan *password*; 5) Isikan kode *captcha* sesuai gambar *captha*; 6) klik daftar. Setelah registrasi berhasil; 7) lakukan login *user*; 8) klik menu data E-SPPT untuk melihat data SPPT PBB-P2, bila masih kosong maka untuk mendaftarkan SPPT PBB-P2 klik Registrasi mandiri; 9) Masukkan Nomor Objek Pajak (NOP), tahun bayar terakhir untuk verifikasi data; 10) Klik menu data E-SPPT; 11) klik lihat tagihan untuk melihat dan mengunduh dokumen SPPT PBB-P2 elektronik; 12) Klik lihat pembayaran untuk melihat pembayaran SPPT PBB-P2 yang telah dilakukan.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih untuk semua pegawai di Badan Pendapatan Daerah Kota Bogor dan para narasumber di Kota Bogor, serta kepada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya, Univeristas Pakuan, dan Dosen pembimbing yang telah memberikan dukungan pada penulis dalam menyelesaikan artikel ini.

REFERENSI

- Antara. (2020). "Efisiensi Birokrasi, Wali Kota Bima Arya Terapkan Dua Prinsip Pelayanan Publik." *Tempo.Co*, November.
- Bapenda Kota Bogor. (2017). "Regulasi." *Bapenda.Kotabogor.Go.Id*.
- Bapenda.kotabogor.go.id. (2018a). "PLT. KEPALA BAPENDA AJARKAN PEMERIKSAAN PAJAK DAERAH KEPADA BAPENDA SE INDONESIA." Retrieved (<https://bapenda.kotabogor.go.id/news/view/plt-kepala-bapenda-ajarkan-pemeriksaan-pajak-daerah-kepada-bapenda-se-indonesia>).
- Bapenda.kotabogor.go.id. (2018b). "TRANSFORMASI PENGELOLAAN PAJAK BAPENDA DIKAGUMI KEMENDAGRI." Retrieved (<https://bapenda.kotabogor.go.id/news/view/transformasi-pengelolaan-pajak-bapenda-dikagumi-kemendagri>).
- Cangara, Hafied. (2013). *Perencanaan Dan Strategi Komunikasi*. Jakarta: Pt RajaGrafindo Persada.
- Irmayani, Desi. (2019). "Strategi Komunikasi Humas Untuk Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Terhadap Pajak."
- Kota Bogor.go.id. (2022). "E-SPPT PBB-P2 Kota Bogor Masuk Top 45 Inovasi Pelayanan Publik." Retrieved (https://kotabogor.go.id/index.php/show_post/detail/101640/e-sppt-pbb-p2-kota-bogor-masuk-top-45-inovasi-pelayanan-publik).

Kusumastuti, Adhi, and Aahmad M. Khoiron. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. edited by S. Fitratun. Semarang: Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo (LPSP).

Nurmalasari, Yuli, and Rizki Erdiantoro. (2020). “Perencanaan Dan Keputusan Karier: Konsep Krusial Dalam Layanan BK Karier.” *Quanta* 4(1):44–51. doi: 10.22460/q.v1i1p1-10.497.

Setneg.go.id. (2016). “Pentingnya Strategi Komunikasi Bagi Humas Pemerintah

.”