

## **SISTEM INFORMASI PELAYANAN DAN PENAGIHAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PADA BADAN KEUANGAN DAERAH (BKD) KOTA MATARAM**

**Rani Himawati<sup>1</sup>**

Email: [himawati.rani@gmail.com](mailto:himawati.rani@gmail.com)

<sup>1</sup>DIII Akuntansi FEB Universitas Mataram

**Victoria Kusumaningtyas Priyambodo<sup>2</sup>**

Email: [victoria.priyambodo@unram.ac.id](mailto:victoria.priyambodo@unram.ac.id)

<sup>2</sup>DIII Akuntansi FEB Universitas Mataram

### **ABSTRAK**

Tujuan magang ini adalah antara lain : 1) untuk mengetahui sistem informasi pelayanan dan penagihan pajak pada badan keuangan daerah (BKD) kota mataram. 2) untuk membandingkan sistem informasi pelayanan dan penagihan pajak menurut teori dengan yang di praktikan oleh BKD Kota mataram. Tujuan ini dicapai dengan melakukan kegiatan MAGANG pada badan keuangan daerah (BKD) kota mataram selama 4 (empat ) bulan lamanya dengan melakukan aktivitas pada bagian pelayanan, penyuluhan dan penagihan (P3) untuk dapat mengetahui secara langsung tentang sistem informasi pelayanan dan penagihan pajak tersebut. Hasil yang di dapatkan mampu menjelaskan bahwa pelayanan dan penagihan pajak pada badan keuangan daerah (BKD) menjadi salah satu komponen penting dalam Upaya meningkatkan efisiensi dan transparansi pengelolaan pajak daerah. Dalam praktiknya pengelolaan pajak daerah sering kali di hadapkan dengan berbagai tantangan, seperti kesulitan dalam pendapatan objek pajak, rendahnya Tingkat kepatuhan wajib pajak, serta lambatnya proses penagihan. Sistem informasi pelayanan dan penagihan pajak bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dalam pelaksanaan pelayanan pajak. Secara keseluruhan, penerapan sistem informasi pelayanan dan penagihan pajak pada badan keuangan daerah (BKD) kota mataram, merupakan Langkah strategis dalam modernisasi administrasi perpajakan daerah, yang dapat meningkatkan pendapatan daerah secara signifikan serta mendukung Pembangunan daerah yang lebih baik.

**Kata Kunci: Sistem Informasi, Pajak Bumi Bangunan, Badan Keuangan Daerah**

### **ABSTRACT**

*The objectives of this internship are: (1) to understand the information system for tax services and collection at the Regional Financial Agency (Badan Keuangan Daerah/BKD) of Mataram City; and (2) to compare the theoretical framework of tax service and collection information systems with their practical implementation at BKD Mataram City. These objectives were achieved through a four-month internship program conducted at the Regional Financial Agency of Mataram City, specifically in the Service, Education, and Collection Division (P3), which allowed for direct observation and participation in the processes of tax service and collection. The results obtained indicate that tax service and collection at the Regional Financial Agency (BKD) play a crucial role in improving the efficiency and transparency of regional tax management. In practice, local tax administration often encounters various challenges, such as difficulties in identifying taxable objects, low levels of taxpayer compliance, and delays in the collection process. The implementation of an information system for tax service and collection aims to enhance operational efficiency and effectiveness in tax administration. Overall, the application of the tax service and collection information*

*system at the Regional Financial Agency (BKD) of Mataram City represents a strategic initiative in the modernization of regional tax administration, contributing significantly to increased regional revenue and supporting sustainable local development.*

**Keywords:** *Information System, Land and Building Tax, Regional Financial Agency.*

## PENDAHULUAN

Badan Keuangan Daerah (BKD) Kota Mataram, merupakan Lembaga yang bertanggung jawab dalam pengelolaan keuangan daerah di Indonesia. latar belakang terbentuknya Badan Keuangan Daerah (BKD) berkaitan erat dengan desentralisasi fiskal yang di amanatkan oleh Undang-Undang No 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-Undang N0 33 Tahun 2024 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah dalam kerangka kecil. Desentralisasi tersebut, pemerintah daerah diberikan kewenangan lebih besar untuk mengelola dan mengatur keuangan daerahnya. Badan keuangan daerah (BKD) dibentuk sebagai upaya untuk memastikan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi dalam pengelolaan keuangan daerah. Sebelum adanya lembaga ini, banyak masalah terkait pengelolaan keuangan daerah, seperti ketidaksesuaian anggaran, penyalahgunaan dana, serta rendahnya kemampuan sumber daya manusia di pemerintahan daerah dalam mengelola keuangan. badan keuangan daerah (BKD) berfungsi untuk merancang, mengawasi, dan mengevaluasi perencanaan dan pelaksanaan anggaran daerah serta mengatur pemungutan pajak dan retribusi daerah.

Seiring dengan perkembangan sistem pemerintahan yang semakin terbuka dan demokratis, peran BKD juga semakin penting dalam mendukung tercapainya tata Kelola pemerintahan yang baik atau (good governance) di Tingkat daerah. Fungsi utamanya meliputi pengelolaan pendapatan daerah, belanja daerah, pembiayaan daerah, serta penyusunan laporan keuangan yang harus sesuai dengan standar akuntansi pemerintahan yang berlaku. Pelayanan pajak adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan per undang- undangan Bagi setiap warga negara dan penduduk atas kebutuhan perpajakan yang di sediakan oleh badan pelayanan Pajak dan Retribusi daerah Provinsi DKI Jakarta. sSstem informasi pelayanan pajak adalah rangkain kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengolahan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan serta disajikan secara manual ataupun elektronik (Nurdiansyah, 2020).

Pajak daerah merupakan salah satu pendapatan asli daerah yang diharapkan menjadi salah satu sumber pembiayaan penyelenggaraan pemerintah dan Pembangunan daerah untuk memajukan daerah tersebut, antara lain dapat ditempuh suatu kebijaksanaan yang mewajibkan setiap orang untuk membayar pajak sesuai dengan kewajibanya. Berdasarkan uraian tersebut penulis tertarik untuk melakukan tertarik untuk menulis laporang dengan judul: “Sistem Informasi Pelayanan Dan Penagihan Pajak Pada Badan Keuangan Daerah (BKD) Kota Mataram”

## TINJAUAN LITERATUR

### Pajak

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan terbesar negara. penerimaan negara ini akan digunakan oleh Negara untuk membiayai segala bentuk keperluan Negara seperti pembiayaan Pembangunan nasional dan pengeluaran Negara, agar Negara dapat menggerakkan roda pemerintahan yang sebagian besar dana bersumber dari penerimaan pajak. oleh sebab itu penerimaan pajak setiep tahunya diharapkan trus meningkat.

Terdapat dua jenis sistem pemungutan pajak yaitu official assessment system dan self assessment system.

#### Faktor-faktor yang Mempengaruhi Motivasi Wajib Pajak

##### 1. Pengetahuan pajak

Menurut Notoatmojo (2007) pengetahuan adalah merupakan hasil dari tahu dan ini setelah orang melakukan pengindraan terhadap obyek tertentu. Pengindraan terjadi melalui panca Indera manusia, yakni indera penglihatan, penciuman, rasa dan raba. Sebagian besar pengetahuan manusia diperoleh melalui mata dan telinga.

Dari pernyataan diatas jika dikaitkan dengan motivasi wajib pajak maka motivasi wajib pajak akan meningkat seiring bertambahnya pengetahuan pajak seorang karena dengan pengetahuan pajak yang tinggi para wajib pajak sadar akan kewajibannya dan tahu akan akibatnya jika tidak memenuhi keajibannya.

##### 2. Kualitas Pelayanan Pajak

Definisi pelayanan pajak menurut Bodieono (2003) adalah suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan car acara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Menurut Aryobimo (2012) persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dapat diukur dengan indikator sebagai berikut:

- a) Kualitas interaksi: bagaimana cara fiskus dalam mengkomunikasikan pelayanan pajak kepada wajib pajak sehingga wajib pajak puas terhadap pelayanannya,
- b) Kualitas lingkungan: bagaimana peranan kualitas lingkungan dari kantor pajak sendiri dalam melayani wajib pajak.
- c) Hasil kualitas pelayanan: pelayanan dari fiskus dapat memberikan kepuasan terhadap fiskus akan baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

##### 3. Sanksi Perpajakan

Menurut Resmi (2008), sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan, Sehingga apabila terjadi pelanggaran maka wajib pajak dihukum dengan indikasi kebijakan perpajakan dan undang-undang perpajakan. Sebagaimana dimaklumi suatu kebijakan berupa pengenaan sanksi dapat dipergunakan untuk dua maksud, yang pertama adalah untuk mendidik dan yang kedua adalah untuk menghukum. Mendidik dimaksudkan agar mereka yang dikenakan sanksi akan menjadi lebih baik dan lebih mengetahui hak dan kewajibannya sehingga tidak lagi melakukan kesalahan yang sama. Maksud yang kedua adalah untuk menghukum sehingga pihak yang terhukum akan menjadi jera dan tidak lagi melakukan kesalahan yang sama (Zahidah, 2010).

#### **Pajak Bumi dan Bangunan**

Pajak bumi dan bangunan merupakan salah satu faktor pemasukan bagi negara yang cukup potensial terhadap pendapatan negara. Strategisnya pajak bumi dan bangunan tidak lain karna objek pajak meliputi seluruh bumi dan bangunan yang berada dalam wilayah negara kesatuan Republic Indonesia. Meskipun pajak bumi dan bangunan dianggap sebagai sumber dana yang potensial bagi pembiayaan negara, namun dalam realisasinya pemungutan pajak masih sulit dilakukan oleh negara.

#### **Pelayanan, Penyuluhan dan Penagihan (P3)**

Sub bidang Pelayanan, penyuluhan dan penagihan (p3) mempunyai tugas membantu kepala bidang PBB P2 dalam melaksanakan penagihan dan pelayanan:

1. Pendistribuan surat pemberitahuan pajak terhutang dan dokumen penagihan lainnya.
2. Pelaksanaan penagihan atas tunggakan pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan
3. Pelayanan dan pemerosesan, permohonan keberatan , pembetulan, pembatalan, penghapusan sanksi, pengembalian kelebihan pembayaran, pengurangan, keringanan dan pembebasan pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan
4. Pengolahan data setoran, monitoring penerimaan pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan dan pencetakan salinan surat tanda terima setoran pajak bumi dan bangunan pedesaan dan kota
5. Penyusunan laporan dan evaluasi pelaksanaan kegiatan pada sub bidang penagihan
6. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai bidang tugasnya

## **METODE**

Laporan magang ini dalam bentuk deskriptif. Kegiatan magang ini dilakukan selama 4 (empat) bulan, terhitung mulai tanggal 19 Agustus 2024 sampai dengan 19 Desember 2024. Waktu kegiatan magang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan jadwal kerja di Badan Keuangan Daerah (BKD) Kota Mataram yaitu hari Senin hingga Jumat dengan ketentuan hari Senin hingga Kamis pukul 07.30-17.00 WITA, sedangkan hari Jumat pukul 07.30-11.00 WITA.

Beberapa kegiatan yang dilakukan oleh penulis selama menjalani program magang di Badan Keuangan Daerah (BKD) Kota Mataram yaitu sebagai berikut:

1. Penulis beradaptasi untuk membantu dan melaksanakan pembayaran dan penagihan pajak pada Badan Keuangan Daerah (BKD).
2. Staf bagian P3 Badan Keuangan Daerah (BKD) Kota Mataram memperkenalkan sistem-sistem yang digunakan dalam pembayaran pajak.
3. Staf P3 Badan Keuangan Daerah (BKD) Kota Mataram memperkenalkan dan mengajarkan aplikasi pembayaran pajak yang dibayarkan melalui offline ataupun online.
4. Penulis beradaptasi untuk membantu pembayaran pajak daerah oleh masyarakat
5. Penulis diperkenalkan dan dijelaskan macam-macam pajak yang ada pada

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Badan keuangan daerah kota mataram merupakan salah satu dari 47 organisasi perangkat daerah di lingkungan pemerintahan Kota Mataram yang dibentuk pada tanggal 10 November tahun 2016 berdasarkan Peraturan Daerah Kota Mataram Nomor 15 tahun 2016 yang merupakan penggabungan dinas pendapatan kota mataram dengan badan pengelolaan keuangan dan aset daerah (BPKAD) kota mataram sebagai wujud penyesuaian terhadap Peraturan Pemerintah Nomor 18 tahun 2016 tentang perangkat daerah. Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, badan keuangan daerah kota mataram disamping kedudukan nya selaku satuan kerja perangkat daerah (SKPD), juga bertindak selaku satuan kerja pengelolaan keuangan daerah (SKPKD).

Sistem informasi pelayanan dan penagihan pajak yang diterapkan di Badan Keuangan Daerah (BKD) Kota Mataram adalah sebuah platform digital yang bertujuan untuk mempermudah proses pelayanan dan penagihan pajak daerah bumi dan bangunan. Sistem ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi administrasi pajak, mengurangi potensi kesalahan dalam proses penghitungan dan pelaporan pajak, serta mempercepat proses pembayaran dan penagihan.

Secara umum sistem ini terdiri dari beberapa modul utama, antara lain:

### 1. Modul registrasi wajib pajak

Yaitu untuk mencatat data wajib pajak yang terdaftar, baik perorangan maupun badan usaha

PEMERINTAH KOTA MATARAM  
BADAN KEUANGAN DAERAH  
Jl. HOS Cokroaminoto No 1 Mataram  
Telepon (0370) 631954 Fax (0370) 631954  
e-mail: bkdmataramkota@gmail.com website: www.bkdmataramkota.go.id

MATARAM, 13-12-2024

Surat Permohonan Pendaftaran Objek Pajak Baru

Nomor : b4c23e054f3ac349162b592d0185d  
Perihal : Pendaftaran Objek Pajak

Kepada Yth.  
Kepala Kantor Pelayanan PBB  
Pemerintah MATARAM  
di MATARAM

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : LALU HAMZAH SUBKI  
Alamat : JL. JAYA LENGKARA BTN MEGA INDAH BLOK E NO. 3

dengan ini memohon penetapan PBB atas objek yang terletak di :  
Jalan LK. DASAN CERMEN TIMUR RT 0 RW 0  
Desa / Kelurahan DASAN CERMEN Kecamatan SANDUBAYA  
MATARAM

Sebagai bahan pertimbangan dilampirkan :

1. Surat Permohonan
2. Surat Pembertahuan Objek Pajak (SPOP) dan Lampiran SPOP.
3. Foto Copy KTP
4. Foto Copy Bukti Kepemilikan Tanah
5. Foto Copy Ijin Mendirikan Bangunan
6. Surat Keterangan Lurah
7. SPPT PBB Sandingan
8. Data Pembayaran Rekening Listrik

Demikian agar dapat dipergunakan sebagai pertimbangan.

Pemohon

LALU HAMZAH SUBKI

Gambar 1. Modul registrasi wajib pajak

### 2. Modul perhitungan pajak

Membantu dalam menghitung besaran pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak berdasarkan jenis dan kategori pajak yang dikenakan

OBJEK PAJAK	LUAS (M2)	KELAS	NJOP PER M2 (Rp)	TOTAL NJOP
BUMI	1.487	68	702.000	1.043.874.000
BANGUNAN	-	XXX	-	-
NJOP Sebagai dasar pengenaan PBB-P2				1.043.874.000
NUOPTK (NJOP Tidak Kena Pajak)				10.000.000
NJOP untuk penghitungan PBB-P2				1.033.874.000
NJKP (Nilai Jual Kena Pajak)				—
PBB-P2 yang terhutang				2.067.748

Gambar 2. Modul perhitungan pajak

### 3. Modul pembayaran pajak

Memfasilitasi wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak secara tunai atau non tunai.

Surat Permohonan Pendaftaran Objek Pajak Baru

Informasi Wajib Pajak

Nama :  
Alamat :  
Kecamatan/Desa :  
RT/RW :  
Kecamatan/Desa :  
Kode Pos :

Informasi Objek Pajak

Luas Tanah (M2) :  
RT/RW :  
Kecamatan/Desa :  
Kode Pos :

Pembayaran

Tarif Dasar per M2 :  
Batas Atas :  
Batas Bawah :  
Total Tagihan :  
Kurang :  
Kembali :  
Total Transaksi Harian ini :  
Total Transaksi Harian ini :  
Jumlah Transaksi Harian ini :  
(\*) Harian ini

QUERY DATABASE

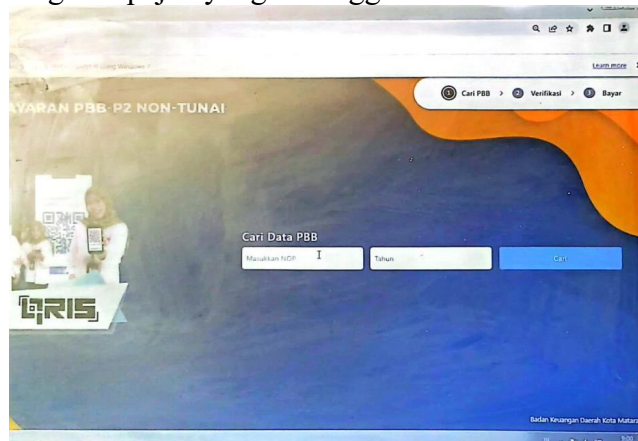
Gambar 3. Sistem pembayaran melalui tunai.



Gambar 4. Pembayaran melalui non tunai/ Qris.

#### 4. Modul penagihan pajak

Mengelola proses penagihan pajak yang tertunggak atau terlambat.



Gambar 5. Modul penagihan pajak.

#### 5. Modul laporan dan monitoring

Menyediakan laporan keuangan dan statistik penerimaan pajak yang dapat digunakan oleh pihak terkait untuk evaluasi dan perencanaan keuangan daerah.

STANDAR OPERATION PROCEDURE (SOP)									
PENAGIHAN PAJAK SELF ASSESSMENT									
NO	AKTIVITAS	PELAKSANA				MUTU BARU			
		Petugas Subbid Penagihan	Kasubid Penagihan	Kabid P3	Bendahara Persempinan	Penyerasan/ Kelengkapan	Waktu	Output	KET
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Berdasarkan data pembayaran, pelaporan, hasil penelitian SPTPD, sistem menghasilkan data dan sanksi-sanksi yang akan diterbitkan STPD sesuai dengan ketentuan yang mengatur tentang dasar penelitian STPD. Petakana Subbid Penagihan menginput data STPD, dan mengirimkannya ke Kepala Subbid Penagihan.					Data pembayaran, pelaporan, hasil penelitian SPTPD	Setiap hari kerja	Data STPD	
2	Kasubid Penagihan meneliti dan melakukan persetujuan penelitian STPD					Data STPD	30 min	Data pembayaran, pelaporan, hasil penelitian SPTPD	
3	Kasubid Penagihan setuju maka petakana Subbid Penagihan memproses dalam sistem					Data pembayaran, pelaporan, hasil penelitian SPTPD	60 min	Data STPD	
4	Petakana Subbid Penagihan melakukan pencetakan STPD dan menyamparkannya ke Kepala Subbid Penagihan					Pencetakan Data STPD	60 min	Konsep STPD	
5	Kepala Subbid Penagihan meneliti dan membubuhkan paraf konsep STPD kemudian mengirimkannya ke Kepala Bidang P3 untuk diminta persetujuan					Konsep STPD	30 min	Konsep STPD	
6	Kepala Bidang P3 meneliti dan membubuhkan sandatangan STPD					Konsep STPD	30 min	Konsep STPD yang disandatangan Kabid P3	
7	Proses dilanjutkan ke SOP (Tata cara Penastusahaan Dokumen Wajid Pajak dan SOP tentang Tata Cara Penyampaian Dokumen)								
8	Proses dilanjutkan ke SOP Pembayaran Pajak Daerah oleh WP dan SOP Pembayaran Pajak Daerah oleh WP lewat Bendahara Penastusahaan								
Mataram, September 2022									
Kepala Badan Keuangan Daerah Kota Mataram,									
D. MOON, SHARIPUDDIN, S.E., MM									
Pembina Utama Muda (P/UM)									
NIP. 19640507 190303 1 010									

Gambar 6. Laporan dan monitoring



### **Proses Pelayanan dan Penagihan Pajak**

Proses pelayanan dan penagihan pajak di badan keuangan daerah kota mataram (BKD) menggunakan sistem informasi yang dimulai dari registrasi wajib pajak yang dilakukan oleh petugas pajak melalui sistem. Setelah data wajib pajak terdaftar, sistem akan menghitung kewajiban pajak berdasarkan data yang dimasukan dan peraturan daerah yang berlaku. Selanjutnya wajib pajak akan mendapatkan informasi terkait besaran pajak yang harus dibayar melalui sistem, baik secara elektronik maupun melalui cetakan fisik. Wajib pajak dapat melakukan pembayaran yang terhubung dengan sistem. Sepeti transfer, bank atau pembayaran melalui aplikasi pembayaran online yang disediakan. Pada tahap penagihan, sitem memberikan informasi mengenai pajak yang belum dibayar atau yang telah jatuh tempo. Petugas pajak dapat mengakses data tersebut dan mengirimkan pemberitahuan kepada wajib pajak mengenai kewajiban pembayaran pajak yang masih tertunda.

### **Kendala yang Dihadapi Dalam Implementasi Sistem**

Meskipun sistem ini membawa banyak kemudahan dalam proses pelayanan dan penagihan pajak, beberapa kendala dan tantangan tetap di hadapi oleh badan keuangan daerah (BKD) kota mataram dalam terapan nya. Beberapa kendala yang ditemukan antara lain:

1. Keterbatasan infrastruktur teknologi  
Meskipun sistem telah terintegrasi dengan baik, di beberapa wilayah di kota mataram masih terdapat keterbatasan dalam hal akses internet yang menandai. Hal ini berdampak pada kesulitan wajib pajak dalam mengakses layanan online untuk pembayaran dan cek status pajak mereka.
2. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat  
Beberapa wajib pajak, terutama dikalangan masyarakat yang belum terbiasa dengan sistem digital, masih merasa kesulitan dalam menggunakan sistem ini. Kurangnya sosialisasi dan pelatihan kepada masyarakat menjadi salah satu kendala utama yang dihadapi dalam pemamfaatan sistem.
3. Data tidak terintegrasi dengan sistem lain  
Meskipun sistem ini sudah cukup baik, beberapa data yang diperlukan oleh petugas pajak tidak slalu terintegrasi dengan sistem lain, seperti data kependudukan dan data usaha. Hal ini dapat memperlambat proses verifikasi dan validasi data.

### **Dampak Implementasi Sistem Terhadap Pelayanan Pajak**

Meskipun terdapat beberapa kendala, implementasi sistem informasi pelayanan dan penagihan pajak memberikan dampak positif yang signifikan terhadap efektivitas pelayanan pajak kota mataram, antara lain:

1. Peningkatan efisisensi administrasi  
Dengan adanya sistem informasi ini, proses administrasi pajak menjadi lebih efisien. Pengolahan data, perhitungan pajak, dan pelaporan menjadi lebih cepat dan akurat
2. Kemudahan akses wajib pajak  
Wajib pajak kini dapat dengan mudah mengakses informasi terkait kewajiban pajak mereka, melakukan pembayaran secara online, dan mendapatkan bukti pembayaran tanpa harus datang langsung ke kantor pajak.
3. Transparansi dan akuntabilitas  
Sistem ini memungkinkan untuk melakukan pemantauan secara realtime terhadap penerimaan pajak dan status pembayaran. Hal ini meningkatkan tranparansi dan akuntabilitas pengelolaan pajak daerah
4. Peningkatan kepatuhan wajib pajak

Dengan adanya sistem pengingat otomatis mengenai jatuh tempo pembayaran pajak, wajib pajak menjadi lebih teratur dan patuh dalam memenuhi kewajibannya.

### **Rekomendasi Untuk Pengembangan Sistem**

Berdasarkan hasil evaluasi terhadap implementasi sistem ini, beberapa rekomendasi untuk pengembangan lebih lanjut adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan infrastruktur teknologi  
Perlu ada upaya untuk memperluas akses internet di seluruh wilayah kota mataram guna memudahkan wajib pajak dalam mengakses sistem.
2. Integrasi dengan sistem lain  
Integrasi sistem informasi pajak dengan sistem data lain seperti data kependudukan dan data usaha perlu dilakukan untuk meningkatkan akurasi dan kelancaran proses verifikasi data.
3. Peningkatan SDM di bidang teknologi  
Badan keuangan daerah (BKD) kota mataram perlu meningkatkan jumlah kemampuan SDM yang mengelola sistem informasi agar dapat mengoptimalkan penggunaan dan pemeliharaan sistem.

### **Tujuan Sistem Informasi pelayanan dan penagihan pajak**

Tujuan utama sistem informasi ini adalah untuk mempermudah dan mempercepat proses pelayanan kepada wajib pajak, serta meningkatkan efisiensi dalam penagihan pajak. Beberapa tujuan lebih spesifik yang ingin dicapai antara lain:

1. Memastikan bahwa informasi mengenai pajak dan kewajiban wajib pajak selalu up-to-date.
2. Meningkatkan akurasi dalam pencatatan dan pelaporan pajak.
3. Mempermudah akses informasi bagi wajib pajak secara online atau melalui berbagai cara pembayaran yang tersedia.
4. Meningkatkan transparansi dalam penggunaan dana pajak oleh pemerintah daerah.

### **Manfaat Sistem Informasi Pelayanan pajak**

Adapun manfaat yang diperoleh dari implementasi sistem informasi pelayanan dan penagihan pajak antara lain:

1. Penggunaan sistem digital mengurangi kebutuhan akan pencatatan manual dan mempercepat proses pelayanan dan penagihan pajak.
2. Dengan menggunakan sistem yang terautomasi, kesalahan dalam perhitungan pajak dan pencatatan pembayaran dapat diminimalkan.
3. Wajib pajak dapat mengakses informasi terkait kewajiban pajak mereka kapan saja dan dimana saja, serta melakukan pembayaran secara langsung.
4. Pemerintah daerah dapat lebih mudah memantau penerimaan pajak dan memastikan bahwa pajak digunakan sesuai dengan peruntukannya.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Sistem pelayanan dan penagihan pajak pada badan keuangan daerah memiliki peran penting dalam mendukung pendapatan asli daerah (PAD) yang berkelanjutan. Pelayanan yang efektif dan transparan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak, baik individu maupun badan, serta mempercepat proses administrasi. Penagihan pajak yang efisien, dilengkapi dengan teknologi informasi, dapat meminimalkan kesalahan dan mempercepat proses pembayaran. Namun, tantangan yang dihadapi adalah adanya ketidaksesuaian data, kurangnya kesadaran pajak dari masyarakat, dan keterbatasan sumber daya manusia dalam mengelola sistem yang ada. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas dan modernisasi sistem



pelayanan, serta edukasi kepada wajib pajak, menjadi hal yang krusial untuk mengoptimalkan penerimaan pajak daerah.

Secara keseluruhan, penerapan sistem yang baik dalam pelayanan dan penagihan pajak dapat meningkatkan efisiensi pengelolaan keuangan daerah, yang pada gilirannya berkontribusi pada pembangunan daerah secara keseluruhan. Berdasarkan hasil pengamatan yang penulis dapatkan, saran yang ingin penulis sampaikan kepada Badan Keuangan Daerah (BKD) Kota Mataram adalah: Pengelolaan keuangan yang transparan dan akuntabel, Peningkatan pendapatan asli daerah, Memperbaiki sistem pembayaran melalui online, Meningkatkan kinerja penagihan atau pelayanan terhadap masyarakat Wilayah Kota Mataram; dan memperbaiki sistem pembayaran di kantor di saat mengantri untuk membayar pajak.

## REFERENSI

- Boediono, 2007. Pemasaran jasa dan Kualitas Pelayanan malang : Banyu media Publishing
- Kurnia Rahayu, Siti. (2010). Perpajakan Indonesia “Konsep dan Aspek Formal”. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Resmi, Siti. 2008 Perpajakan Teori dan kasus Edisi Ketiga, Salemba Empat, Jakarta.
- Salmah, Siti. (2018). Pengaruh Pengetahuan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Jurnal Akutansi, 2 (2)
- Zahidah, Choiriyatus. 2010. Pengaruh Tingkat Pemahaman, Kepatuhan dan ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Kewajiban Perpajakan Pengusaha Usaha Kecil dan Menengah (UMKM) di Wilayah Jakarta Selatan. Skripsi UIN Jakarta.