

TRANSFORMASI DIGITAL ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAERAH: ANALISIS EKOSISTEM, DAMPAK, DAN TANTANGAN IMPLEMENTASI PADA BPKAD KABUPATEN JEPARA

Hanan Faikal ^{*1}
Shilfa 'Amaliya ²
Firda Dinda Sasmita ³
Inayatul Maula ⁴
Ahmad Furqon ⁵

^{1,2,3,4,5} Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, Indonesia
*e-mail: hananfaikal@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemanfaatan sistem digital dalam pelayanan pajak daerah pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Jepara serta mengidentifikasi dampak dan tantangan dalam implementasinya. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan strategi studi kasus deskriptif, dilaksanakan melalui observasi partisipatif selama empat bulan, wawancara mendalam dengan delapan informan kunci yang dipilih secara purposif, serta dokumentasi sistematis terhadap sistem dan layanan digital yang dioperasikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPKAD Kabupaten Jepara telah mengembangkan ekosistem perpajakan digital yang komprehensif, meliputi SIMPAD, e-PBB-P2, e-SPPT, BPHTB Online, Peta Pajak berbasis SIG, dan inovasi Undian Tapping Box. Implementasi sistem-sistem tersebut terbukti meningkatkan efisiensi administrasi, kemudahan akses layanan, serta transparansi pengelolaan pajak, yang berkontribusi pada peningkatan realisasi penerimaan pajak daerah dari Rp 124 miliar pada tahun 2023 menjadi Rp 137 miliar pada tahun 2024. Namun, digitalisasi masih menghadapi kendala berupa keterbatasan integrasi antarsistem, kesenjangan literasi digital masyarakat, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta resistensi organisasi terhadap perubahan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan integrasi sistem secara menyeluruh, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, perluasan infrastruktur, serta sosialisasi yang intensif agar digitalisasi perpajakan daerah dapat berjalan secara optimal, inklusif, dan berkelanjutan.

Kata kunci : sistem digital; pajak daerah; pelayanan publik; BPKAD; Kabupaten Jepara

Abstract

This study aims to analyze the utilization of digital systems in regional tax services at the Regional Financial and Asset Management Agency (BPKAD) of Jepara Regency and to identify the impacts and challenges of its implementation. The research employs a qualitative approach with a descriptive case study strategy, conducted through four months of participatory observation, in-depth interviews with eight purposively selected key informants, and systematic documentation of digital systems operated by BPKAD. The findings reveal that BPKAD Jepara has developed a comprehensive digital tax ecosystem encompassing SIMPAD, e-PBB-P2, e-SPPT, BPHTB Online, GIS-based Tax Mapping, and the innovative Tapping Box Lottery program. The implementation of these systems has demonstrably improved administrative efficiency, service accessibility, and fiscal transparency, contributing to a rise in regional tax revenue from IDR 124 billion in 2023 to IDR 137 billion in 2024. Nevertheless, digitalization continues to face challenges, including limited inter-system integration, digital literacy gaps among taxpayers, inadequate technological infrastructure, and organizational resistance to change. Therefore, comprehensive system integration, human resource capacity building, infrastructure expansion, and intensive public outreach are necessary to ensure that regional tax digitalization operates optimally, inclusively, and sustainably.

Keywords : digital system; regional tax; public service; BPKAD; Jepara Regency

PENDAHULUAN

Pelaksanaan otonomi daerah di Indonesia menempatkan pemerintah daerah pada posisi yang dituntut untuk mengelola sumber keuangannya secara mandiri dan akuntabel. Dalam konteks ini, pajak daerah sebagai komponen utama Pendapatan Asli Daerah (PAD) memegang peran strategis dalam pembiayaan pembangunan dan penyelenggaraan pelayanan publik (Juliariani, 2020). Keberhasilan suatu daerah dalam mengoptimalkan penerimaan pajak tidak

semata-mata ditentukan oleh besaran potensi fiskalnya, melainkan juga oleh kapasitas pemerintah daerah dalam mengelola sistem perpajakan secara efektif dan efisien. Dengan demikian, kualitas sistem administrasi perpajakan menjadi faktor determinan yang secara langsung menentukan tingkat keberhasilan pengelolaan pajak daerah dan keberlanjutan pembangunan daerah.

Dalam praktiknya, pengelolaan pajak daerah masih dihadapkan pada berbagai kendala struktural, terutama pada aspek administratif dan pelayanan. Proses yang masih bersifat manual atau semi-digital kerap menimbulkan keterlambatan pelayanan, ketidakakuratan data, serta potensi kebocoran penerimaan. Di samping itu, sistem yang belum terintegrasi secara menyeluruh turut mempersulit proses pemantauan dan evaluasi penerimaan pajak secara real-time. Kondisi ini menegaskan bahwa optimalisasi penerimaan pajak daerah tidak hanya bergantung pada kebijakan fiskal yang diterapkan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh sistem administrasi yang menopangnya (Aulia & Khotijah, 2025).

Seiring perkembangan teknologi informasi, pemerintah mulai melakukan transformasi digital di berbagai sektor, termasuk administrasi perpajakan daerah. Digitalisasi sistem perpajakan hadir sebagai solusi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pengelolaan pajak. Dengan mengalihkan proses administrasi manual ke sistem yang lebih otomatis dan terintegrasi, digitalisasi mampu mereduksi kesalahan manusia (human error) sekaligus mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat (Jayanti et al., 2025).

Selain meningkatkan efisiensi internal, digitalisasi turut memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam mengakses layanan perpajakan. Masyarakat tidak lagi diwajibkan hadir secara fisik ke kantor pelayanan untuk melakukan pelaporan maupun pembayaran pajak, karena seluruh proses tersebut kini dapat dilakukan secara daring melalui berbagai platform digital. Kemudahan ini berimplikasi langsung pada peningkatan kepatuhan wajib pajak, mengingat prosesnya menjadi lebih mudah, cepat, dan fleksibel. Beberapa kajian bahkan mengonfirmasi bahwa kemudahan akses layanan digital memiliki korelasi yang signifikan dengan peningkatan kepatuhan wajib pajak (Judijanto & Al-Amin, 2026).

Penelitian di berbagai daerah di Jawa Tengah juga membuktikan bahwa penerapan teknologi informasi dalam administrasi pajak mampu meningkatkan efisiensi penerimaan sekaligus kualitas pelayanan publik (Maulana & Kastiady, 2024). Dengan sistem yang lebih transparan dan akuntabel, kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah pun cenderung meningkat. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah, yang menegaskan pentingnya pengelolaan pajak yang transparan, akuntabel, dan berbasis teknologi guna memperkuat kemandirian fiskal daerah.

Kabupaten Jepara, melalui Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD), telah menunjukkan komitmen nyata dalam mengembangkan sistem perpajakan berbasis digital. Berbagai inovasi telah diwujudkan, antara lain Sistem Informasi Pelaporan Pajak Daerah (SIMPAD), layanan e-PBB-P2, e-SPPT, BPHTB Online, Peta Pajak berbasis Sistem Informasi Geografis (SIG), serta program Undian Tapping Box sebagai strategi peningkatan kepatuhan wajib pajak. Inovasi-inovasi ini mencerminkan bahwa digitalisasi tidak hanya berfokus pada aspek teknis sistem, tetapi juga pada strategi peningkatan partisipasi masyarakat dalam pemenuhan kewajiban perpajakan.

Implementasi berbagai sistem digital tersebut terbukti memberikan kontribusi positif terhadap penerimaan pajak daerah, sebagaimana tercermin dari peningkatan realisasi pajak daerah Kabupaten Jepara dari Rp 124 miliar pada tahun 2023 menjadi Rp 137 miliar pada tahun 2024 (Nafaiyanti, 2024). Meskipun demikian, digitalisasi perpajakan daerah tidak terlepas dari berbagai tantangan, terutama terkait kesenjangan literasi digital masyarakat, keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten di bidang teknologi, belum meratanya infrastruktur teknologi, serta belum optimalnya integrasi antarsistem (Jayanti et al., 2025).

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk: (1) mendeskripsikan ekosistem digital perpajakan yang dibangun BPKAD Kabupaten Jepara; (2) menganalisis dampak digitalisasi terhadap kemudahan pelayanan wajib pajak; serta (3) mengidentifikasi tantangan dalam implementasi digitalisasi perpajakan daerah di Kabupaten Jepara. Hasil penelitian ini diharapkan

dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi pemerintah daerah dalam mengembangkan sistem perpajakan berbasis digital yang lebih optimal, inklusif, dan berkelanjutan.

TINJAUAN PUSTAKA

Digitalisasi Administrasi Perpajakan Daerah

Digitalisasi dalam administrasi perpajakan daerah merujuk pada proses transformasi sistem pengelolaan pajak dari mekanisme manual menuju sistem berbasis teknologi informasi yang terotomasi dan terintegrasi. Dalam konteks pemerintahan daerah, digitalisasi perpajakan tidak hanya dipahami sebagai adopsi teknologi semata, melainkan sebagai perubahan menyeluruh yang mencakup aspek prosedur, tata kelola, serta pola interaksi antara pemerintah dengan wajib pajak (Judijanto & Al-Amin, 2026). Transformasi ini pada dasarnya bertujuan untuk meningkatkan efisiensi administrasi, memperluas aksesibilitas layanan, serta memperkuat akuntabilitas dan transparansi pengelolaan fiskal daerah.

Penerapan sistem digital dalam administrasi pajak daerah terbukti mampu mereduksi beban administratif secara signifikan. Wijaya, Amalia, dan Caniago (2025) dalam kajiannya tentang implementasi Sistem Informasi Pajak Daerah (SIPD) menemukan bahwa otomasi proses administrasi—mulai dari pendaftaran, penetapan, hingga pelaporan—secara nyata meningkatkan kecepatan pelayanan dan mengurangi potensi kesalahan akibat faktor manusia. Temuan serupa diungkapkan oleh Aulia dan Khotijah (2025), yang menyimpulkan bahwa sistem pembayaran digital yang terintegrasi mampu meningkatkan efektivitas realisasi pajak daerah melalui perluasan kanal pembayaran dan kemudahan akses bagi wajib pajak.

Inovasi Teknologi dalam Pelayanan Publik

Inovasi berbasis teknologi dalam pelayanan publik perpajakan semakin berkembang seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat akan layanan yang cepat, transparan, dan mudah diakses. Budiman dan Astuti (2021) menegaskan bahwa inovasi e-government dalam pelayanan pajak, seperti aplikasi pembayaran daring, terbukti meningkatkan partisipasi dan kepatuhan wajib pajak secara terukur. Dalam konteks yang lebih luas, Louvieris, Ioannou, dan White (2024) berargumen bahwa teknologi mutakhir seperti distributed ledger mampu meningkatkan akurasi pencatatan dan pengawasan transaksi perpajakan secara real-time.

Di tingkat daerah, adopsi teknologi informasi dalam administrasi pajak kendaraan bermotor di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah terbukti meningkatkan efisiensi penerimaan dan menurunkan beban administrasi secara signifikan (Maulana & Kastiady, 2024). Temuan ini memperkuat argumen bahwa investasi pada infrastruktur digital perpajakan memberikan dampak yang terukur terhadap peningkatan kapasitas fiskal daerah, sekaligus memperlihatkan relevansi pendekatan inovatif dalam konteks otonomi daerah di Indonesia.

Tantangan Implementasi Digitalisasi

Meskipun menawarkan berbagai keunggulan, implementasi digitalisasi perpajakan daerah tidak terlepas dari tantangan yang bersifat multidimensional. Napitupulu dan Hanoselina (2025), dalam penelitiannya tentang pemanfaatan aplikasi Smart Tax di Pekanbaru, menemukan bahwa keberhasilan implementasi sistem digital sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusia, baik dari segi kompetensi teknis maupun kapasitas adaptasi terhadap perubahan. Kesenjangan kompetensi ini berpotensi menghambat efektivitas pelayanan, terutama ketika sistem mengalami pembaruan atau gangguan teknis.

Tantangan lain yang tidak kalah krusial adalah rendahnya literasi digital di kalangan sebagian wajib pajak, khususnya di wilayah pedesaan dan daerah terpencil. Kondisi ini menimbulkan kesenjangan akses (digital divide) yang berpotensi menciptakan eksklusi layanan bagi kelompok masyarakat tertentu. Maulana (2024) menegaskan bahwa tingkat pemanfaatan layanan pajak digital sangat dipengaruhi oleh pemahaman teknologi masyarakat, sehingga tanpa edukasi dan sosialisasi yang memadai, digitalisasi justru dapat memperlebar ketimpangan akses layanan publik.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan strategi studi kasus deskriptif sebagai desain penelitian. Pendekatan ini dipilih karena bertujuan memahami fenomena secara mendalam dalam konteks nyatanya, di mana batas antara fenomena dan konteks tidak selalu dapat dipisahkan secara tegas (Yin, 2015). Relevansi penggunaan studi kasus dalam penelitian ini terletak pada kemampuannya mendeskripsikan implementasi digitalisasi perpajakan di BPKAD Kabupaten Jepara sesuai dengan kondisi lapangan yang sesungguhnya, tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel yang diamati.

Pengumpulan data dilaksanakan melalui tiga teknik yang saling melengkapi. Pertama, observasi partisipatif selama empat bulan (Januari–April 2025) di lingkungan kerja BPKAD Kabupaten Jepara, dengan fokus pada Bidang Pendapatan selaku satuan kerja utama yang menangani pemungutan pajak daerah. Keterlibatan langsung dalam proses administrasi perpajakan—termasuk pengoperasian sistem SIMPAD, e-PBB-P2, dan kegiatan penagihan pajak lapangan—memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman mendalam tentang praktik kerja yang sesungguhnya.

Kedua, wawancara mendalam dilakukan terhadap delapan informan yang dipilih secara purposif berdasarkan keterlibatan langsung mereka dalam operasional sistem perpajakan digital. Informan terdiri atas Kepala Bidang Pendapatan, tiga staf pelaksana sistem digital, dua petugas penagihan lapangan, satu pejabat Bidang Akuntansi, dan satu wajib pajak badan. Wawancara dilaksanakan secara semi-terstruktur dengan panduan yang mencakup tema: mekanisme operasional sistem, hambatan teknis dan non-teknis, serta persepsi terhadap efektivitas digitalisasi.

Ketiga, dokumentasi dikumpulkan dari berbagai sumber resmi, meliputi peraturan daerah terkait perpajakan, laporan realisasi penerimaan pajak daerah tahun 2023–2024, petunjuk teknis pemungutan pajak, serta tangkapan layar antarmuka portal digital BPKAD Jepara. Dokumentasi ini berfungsi sebagai data penguat yang memperkaya pemahaman atas temuan observasi dan wawancara.

Analisis data dilakukan secara deskriptif mengikuti model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (Aljabar & B, 2021), yang mencakup tiga tahapan: kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Validitas data dipastikan melalui triangulasi sumber—membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi—serta triangulasi teknik dengan mengonfirmasi temuan dari satu teknik menggunakan teknik lainnya. Member checking juga dilaksanakan kepada dua informan kunci guna memastikan akurasi interpretasi peneliti. Seluruh proses pengumpulan dan analisis data dilakukan tanpa perlakuan khusus terhadap subjek penelitian, sehingga data yang diperoleh mencerminkan kondisi yang otentik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Ekosistem Digital Perpajakan BPKAD Kabupaten Jepara

Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPKAD Kabupaten Jepara telah membangun ekosistem perpajakan digital yang tidak hanya berwujud satu aplikasi tunggal, melainkan serangkaian sistem yang saling terkoneksi dan melengkapi satu sama lain. Ekosistem ini dikelola oleh Bidang Pendapatan yang menjalankan fungsi-fungsi strategis meliputi pendaftaran, penilaian, penetapan pajak, pengelolaan data dan informasi, penagihan, pemeriksaan, serta pemantauan dan evaluasi pemungutan pajak daerah (BPKAD Jepara, 2025). Portal layanan pajak BPKAD Jepara menghimpun enam layanan utama dalam satu atap digital yang terintegrasi.

Pertama, SIMPAD (Sistem Informasi Pelaporan Pajak Daerah Kabupaten Jepara) merupakan fondasi administrasi bagi petugas pajak dalam mengelola seluruh data pendapatan daerah secara terpusat. Melalui platform ini, proses pendaftaran, penetapan, penagihan, dan pemeriksaan dilaksanakan secara daring (Pranoto, 2017). Keberadaan SIMPAD memungkinkan pengelolaan dan tata kelola antarsatuan unit di BPKAD berjalan lebih sistematis dan terstruktur, mengingat seluruh data pajak dan retribusi telah tersimpan dalam satu basis data yang dapat diakses secara real-time oleh pihak yang berwenang.

Kedua, layanan e-PBB-P2 yang dapat diakses melalui laman epbb.jepara.co.id menghadirkan kemudahan bagi wajib pajak dalam memantau status tagihan secara mandiri. Sistem ini

dirancang dengan antarmuka yang sederhana: wajib pajak cukup memasukkan 18 digit Nomor Objek Pajak (NOP) tanpa melalui proses login, dan status tagihan serta riwayat pembayaran pajak akan langsung ditampilkan secara visual—indikator merah untuk tagihan yang belum terlunasi dan hijau untuk pembayaran yang telah diselesaikan. Inovasi ini menjadi solusi efisien khususnya bagi wajib pajak di wilayah pelosok dan pinggiran yang sebelumnya menghadapi keterbatasan akses informasi fisik.

Ketiga, BPKAD Jepara mengembangkan inovasi e-SPPT yang dapat diakses melalui portal esppt.jepara.go.id. Kehadiran layanan ini secara efektif mengakhiri ketergantungan pada distribusi Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) secara fisik yang sebelumnya membutuhkan aparatur desa sebagai perantara. SPPT kini dapat diakses langsung oleh masyarakat melalui perangkat genggam, lengkap dengan informasi saluran pembayaran seperti mobile banking, QRIS, maupun virtual account. Perubahan ini merepresentasikan peralihan model layanan dari distribusi fisik menuju akses mandiri yang menempatkan wajib pajak sebagai subjek aktif (Wicaksono, 2021).

Keempat, layanan BPHTB Online dikembangkan untuk memudahkan wajib pajak dan notaris/PPAT dalam melakukan pelaporan, perhitungan, pembayaran, hingga verifikasi Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan secara elektronik. Transformasi digital pada aspek ini turut memperkuat transparansi proses perpajakan, sejalan dengan kemajuan teknologi yang memungkinkan pencatatan, pemantauan, dan audit transaksi perpajakan secara lebih akurat dan real-time (Louvieris et al., 2024).

Kelima, fitur Peta Pajak merupakan hasil digitalisasi berbasis Sistem Informasi Geografis (SIG) yang terhubung dengan basis data PBB-P2. Melalui fitur ini, pemerintah daerah dapat melakukan pemantauan, penambahan, dan pembaruan data objek pajak dalam bentuk peta digital yang terintegrasi dengan koordinat geografis. Objek pajak yang sebelumnya sulit diidentifikasi oleh petugas secara konvensional kini dapat dipetakan dengan presisi berdasarkan lokasi geografisnya, sehingga memperkuat kapasitas pengawasan fiskal daerah.

Keenam, Undian Tapping Box merupakan inovasi dengan pendekatan paling kreatif dalam mendorong kepatuhan pajak melalui strategi reward berbasis gamifikasi. Wajib pajak—seperti pengunjung hotel yang menginap minimal satu malam, pelanggan restoran dengan transaksi minimal Rp 50.000, atau pengunjung tempat hiburan yang membeli tiket masuk—berhak memperoleh kupon undian yang dikirimkan melalui WhatsApp. Strategi ini terbukti efektif mendorong peningkatan penerimaan Pajak Barang dan Jasa Tertentu (PBJT): pajak hotel meningkat hingga 187 persen dari Rp 105 juta menjadi Rp 304 juta per bulan pada tahun 2024, sebagaimana yang telah menarik perhatian kalangan pemerhati kebijakan pajak nasional (News, 2021).

Dampak Digitalisasi terhadap Kemudahan Pelayanan Wajib Pajak

Digitalisasi sistem perpajakan di BPKAD Kabupaten Jepara memberikan dampak yang substansial, terutama dalam hal perluasan aksesibilitas dan kemudahan pelayanan bagi wajib pajak. Salah satu perubahan yang paling terukur adalah diversifikasi kanal pembayaran pajak yang kini tersedia secara luas. Masyarakat dapat melunasi kewajiban PBB-P2 tidak hanya melalui perbankan konvensional seperti Bank Jateng, Bank Mandiri, dan Bank BRI, tetapi juga melalui platform digital seperti Tokopedia dan GoPay, serta gerai ritel seperti Alfamart, Indomaret, dan Pos Indonesia. Ketersediaan QRIS sebagai alternatif pembayaran berbasis kode respons cepat semakin mempermudah transaksi, terutama bagi masyarakat di daerah yang jauh dari jangkauan layanan perbankan.

Di luar aspek kemudahan akses, digitalisasi juga berdampak signifikan pada efisiensi dan transparansi administrasi. Sistem pembayaran digital yang terintegrasi membuat proses administrasi perpajakan menjadi lebih praktis dan tidak berbelit-belit. Wajib pajak dapat melakukan pembayaran kapan saja tanpa terikat oleh jam operasional kantor layanan, sementara pemerintah daerah memperoleh kemampuan pemantauan pemasukan pajak secara real-time melalui sistem yang telah terintegrasi (Aulia & Khotijah, 2025). Integrasi ini secara tidak langsung juga mengurangi potensi kesalahan pencatatan dan kebocoran penerimaan daerah.

Dampak positif digitalisasi tercermin pula dari peningkatan realisasi pajak daerah yang konsisten. Penerimaan pajak daerah Kabupaten Jepara meningkat dari Rp 124 miliar pada tahun

2023 menjadi Rp 137 miliar pada tahun 2024. Untuk komponen PBB-P2 secara khusus, terjadi kenaikan dari Rp 58 miliar menjadi Rp 61 miliar hingga Agustus 2024 (Nafaiyanti, 2024). Peningkatan ini mengindikasikan bahwa kemudahan yang disediakan melalui sistem digital berpengaruh nyata terhadap meningkatnya kesadaran dan kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Kajian-kajian terdahulu bahkan memproyeksikan bahwa digitalisasi pajak daerah berpotensi meningkatkan PAD hingga 15–20 persen dalam beberapa tahun awal penerapan (Judijanto & Al-Amin, 2026).

Dari sisi sistem informasi, penggunaan aplikasi terintegrasi turut mendukung peningkatan kualitas pelayanan secara menyeluruh. Proses yang sebelumnya dilakukan secara manual kini telah terotomasi, mulai dari tahap pendaftaran hingga pelaporan, sehingga pelayanan menjadi lebih cepat dan kemungkinan kesalahan akibat faktor manusia dapat ditekan secara signifikan (Wijaya et al., 2025). Penggunaan transaksi non-tunai yang semakin masif juga berkontribusi dalam mempercepat arus kas masuk serta menjadikan pengelolaan keuangan lebih aman dan transparan (Judijanto & Al-Amin, 2026).

Lebih dari sekadar mempermudah pelayanan, digitalisasi juga mentransformasi cara pemerintah mengelola dan menganalisis data perpajakan. Sistem berbasis digital memungkinkan data diakses dan diolah secara lebih akurat, sehingga mendukung pengambilan keputusan yang lebih berbasis bukti—misalnya dalam penetapan kebijakan pajak maupun identifikasi potensi penerimaan daerah yang belum tergali (Judijanto & Al-Amin, 2026). Dengan demikian, digitalisasi tidak hanya berfungsi mempermudah pelayanan di lini depan, tetapi juga memperkuat sistem pengelolaan pajak secara struktural.

Inovasi Undian Tapping Box menambahkan dimensi baru dalam strategi peningkatan kepatuhan wajib pajak, yakni dengan menggabungkan pendekatan digital dengan pemberian insentif berbasis gamifikasi. Pendekatan ini terbukti lebih efektif dalam memotivasi masyarakat dibandingkan sekadar mengandalkan mekanisme sanksi, sejalan dengan temuan penelitian yang menyatakan bahwa inovasi berbasis teknologi dalam pelayanan publik secara signifikan dapat meningkatkan partisipasi dan kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Budiman & Astuti, 2021).

Tantangan Implementasi Digitalisasi Perpajakan Daerah

Meskipun digitalisasi tata kelola perpajakan daerah di BPKAD Kabupaten Jepara menunjukkan berbagai capaian positif, implementasinya masih menghadapi tantangan yang kompleks dan bersifat multidimensional, mencakup aspek teknis, kelembagaan, sumber daya manusia, infrastruktur, serta kondisi sosial masyarakat sebagai pengguna layanan.

Dari sisi kelembagaan, permasalahan utama terletak pada belum optimalnya integrasi sistem dan data antarbidang. Meskipun tersedia berbagai platform digital seperti SIMPAD dan e-PBB, sinkronisasi data antarsatuan kerja—khususnya antara Bidang Pendapatan dengan Bidang Akuntansi dan Pelaporan—belum sepenuhnya berjalan secara real-time. Kondisi ini berpotensi menimbulkan inkonsistensi data, duplikasi informasi, serta keterlambatan dalam proses pengambilan keputusan fiskal. Fenomena ini selaras dengan temuan Azizah (2021) yang mengidentifikasi bahwa fragmentasi data dalam pengelolaan pajak daerah masih menjadi kendala umum dalam birokrasi daerah, mencerminkan bahwa transformasi digital yang berlangsung masih berada pada tahap parsial dan belum terintegrasi secara menyeluruh.

Tantangan yang berkaitan dengan sumber daya manusia (SDM) juga menjadi faktor krusial dalam keberhasilan digitalisasi. Tidak semua pegawai memiliki tingkat literasi digital yang memadai untuk mengoperasikan sistem yang terus berkembang. Kesenjangan kompetensi ini dapat menghambat efektivitas pelayanan, terutama ketika terjadi gangguan teknis atau pembaruan sistem. Aulia dan Khotijah (2025) menegaskan bahwa keberhasilan implementasi sistem digital dalam administrasi pajak sangat bergantung pada kesiapan SDM, baik dari sisi kemampuan teknis maupun kapasitas adaptasi terhadap perubahan. Kebutuhan pelatihan yang berkesinambungan menjadi semakin mendesak agar aparatur mampu mengikuti dinamika perkembangan teknologi yang terus bergerak.

Dari perspektif infrastruktur teknologi, keterbatasan dalam hal stabilitas jaringan internet dan kesiapan perangkat keras masih menjadi hambatan nyata, terutama di wilayah dengan akses jaringan yang belum merata. Keterbatasan ini menyebabkan pemanfaatan sistem digital belum

optimal, khususnya untuk layanan yang mensyaratkan konektivitas real-time. Kondisi ini menegaskan bahwa keberhasilan digitalisasi tidak semata-mata ditentukan oleh ketersediaan aplikasi, tetapi juga sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur pendukung secara komprehensif.

Tantangan terbesar justru datang dari sisi eksternal, yakni masyarakat selaku wajib pajak. Rendahnya literasi digital di kalangan sebagian masyarakat—khususnya di wilayah pedesaan yang masih terbiasa dengan sistem manual—menjadi hambatan utama dalam pemanfaatan layanan berbasis teknologi secara mandiri. Kondisi ini menimbulkan kesenjangan akses (digital divide) antara kelompok masyarakat yang melek teknologi dengan yang tidak. Maulana (2024) menegaskan bahwa tanpa edukasi dan sosialisasi yang intensif, digitalisasi berpotensi menciptakan eksklusi layanan bagi kelompok masyarakat tertentu, yang justru bertentangan dengan semangat inklusivitas pelayanan publik.

Pengawasan terhadap objek pajak yang bersifat dinamis juga menghadirkan tantangan tersendiri. Objek pajak seperti reklame, usaha mikro, dan sektor informal kerap sulit dipantau secara optimal karena keterbatasan sistem dan luasnya wilayah pengawasan. Sistem yang ada saat ini masih cenderung bersifat reaktif—bergantung pada pelaporan sukarela wajib pajak—ketimbang berbasis pengawasan aktif dan pemetaan potensi secara proaktif, sehingga berpotensi menimbulkan kehilangan potensi penerimaan pajak daerah (potential loss).

Resistensi terhadap perubahan dalam budaya organisasi juga merupakan hambatan yang tidak dapat diabaikan. Transformasi digital menuntut tidak hanya perubahan sistem, tetapi juga perubahan pola kerja dan cara berpikir aparatur. Sebagian pegawai masih memperlihatkan kecenderungan untuk mempertahankan cara kerja konvensional, sehingga menghambat proses adaptasi terhadap sistem digital. Judijanto dan Al-Amin (2026) menegaskan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak semata-mata bergantung pada teknologi, melainkan juga pada kesiapan organisasi dalam mengelola perubahan secara sistemik.

Terakhir, aspek keamanan data dan perlindungan informasi menjadi tantangan baru yang semakin relevan di era digitalisasi. Pengelolaan data perpajakan berbasis elektronik meningkatkan risiko kebocoran data dan penyalahgunaan informasi pribadi wajib pajak. Oleh karena itu, diperlukan sistem keamanan siber yang memadai serta kebijakan perlindungan data yang komprehensif guna menjaga kepercayaan masyarakat terhadap integritas layanan digital pemerintah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi pengelolaan pajak daerah merupakan instrumen strategis dalam meningkatkan efisiensi administrasi dan memperkuat kemandirian fiskal daerah. Transformasi dari sistem manual ke sistem digital terbukti mampu menjawab berbagai permasalahan klasik dalam administrasi perpajakan, terutama yang berkaitan dengan efisiensi proses, akurasi data, dan transparansi pelayanan.

BPKAD Kabupaten Jepara telah menunjukkan kemajuan yang signifikan melalui pengembangan ekosistem perpajakan digital yang komprehensif, mencakup SIMPAD, e-PBB-P2, e-SPPT, BPHTB Online, Peta Pajak berbasis SIG, dan inovasi Undian Tapping Box. Implementasi ekosistem digital ini memberikan dampak nyata berupa peningkatan kualitas pelayanan, perluasan aksesibilitas bagi wajib pajak, serta kenaikan realisasi penerimaan pajak daerah dari Rp 124 miliar pada tahun 2023 menjadi Rp 137 miliar pada tahun 2024. Dengan demikian, digitalisasi tidak hanya berfungsi sebagai inovasi teknologi, tetapi juga sebagai pengungkit kinerja fiskal daerah yang terukur.

Namun demikian, temuan penelitian mengungkapkan bahwa digitalisasi yang berjalan masih bersifat parsial dan belum terintegrasi secara menyeluruh. Kendala pada aspek integrasi antarsistem, keterbatasan kapasitas SDM, kesenjangan literasi digital masyarakat, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta resistensi organisasi terhadap perubahan menjadi faktor-faktor utama yang menghambat optimalisasi sistem secara komprehensif.

Oleh karena itu, keberhasilan digitalisasi perpajakan tidak dapat diukur semata-mata dari keberadaan sistem, melainkan dari sejauh mana sistem tersebut mampu terintegrasi,

dimanfaatkan secara optimal, dan didukung oleh kesiapan institusi serta literasi masyarakat. Ke depan, diperlukan pendekatan yang lebih komprehensif dan sistemik agar digitalisasi perpajakan daerah di Kabupaten Jepara tidak hanya meningkatkan efisiensi administratif, tetapi juga mampu menciptakan tata kelola perpajakan yang adaptif, inklusif, dan berkelanjutan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Jepara yang telah memberikan kesempatan serta kemudahan akses informasi selama pelaksanaan penelitian lapangan. Dukungan tersebut sangat membantu penulis dalam memperoleh data dan pemahaman komprehensif terkait implementasi sistem digital dalam pengelolaan pajak daerah.

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Dr. H. Ahmad Furqon, Lc., M.A. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta masukan konstruktif selama proses penyusunan penelitian ini. Selain itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh civitas akademika UIN Walisongo Semarang atas dukungan akademik dan fasilitas yang diberikan. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki keterbatasan, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan sebagai bahan perbaikan di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Aljabar, F. A., & B, P. S. (2021). Analisis Persepsi Ulama terhadap Pelaksanaan Perbankan Syariah di Kota Semarang. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 3(2). <https://doi.org/10.47476/reslaj.v3i2.397>
- Aulia, A., & Khotijah, S. A. (2025). EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI REALISASI PAJAK DAERAH DENGAN SISTEM PEMBAYARAN DIGITAL PADA BPKAD KABUPATEN TEMANGGUNG TAHUN 2023-2024. *Jurnal Studi Akuntansi Pajak Keuangan*, 6(0), 167–186.
- Azizah, N. (2021). Pengelolaan Pajak Reklame Pada Badan Pengelolaan. *Disprotek*, 12(2), 63–70.
- BPKAD Jepara. (2025). *Tugas dan Fungsi Bidang Pendapatan BPKAD Jepara*. <https://bpkad.jepara.go.id/bidang-4/>
- Budiman, F., & Astuti, R. S. (2021). Inovasi “New Sakpole” Sebagai Strategi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Untuk Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Jawa Tengah. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 05(02), 755–760. <https://doi.org/https://doi.org/10.29040/jie.v5i2.2563>
- Jayanti, E., Napitupulu, B., & Hanoselina, Y. (2025). Pemanfaatan Aplikasi Smart Tax Dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Pajak di Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. 10(3), 505–521.
- Judijanto, L., & Al-Amin. (2026). Transformasi Digital Dalam Administrasi Pajak Daerah : Analisis Efisiensi Pelayanan Dan Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Administrasi Negara*, 4(1), 59–67.
- Juliariani, A. (2020). Komparasi Penerimaan Pajak Daerah Kota dan Kabupaten di Indonesia Setelah Berlakunya Undang-Undang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. *Jurnal BPPK*, 13(2), 1–10. <https://doi.org/https://doi.org/10.48108/jurnalbppk.v13i2.227>
- Louvieris, P., Loannou, G., & White, G. (2024). Making Tax Smart: Feasibility of Distributed Ledger Technology for building tax compliance functionality to Central Bank Digital Currency. *Applied System Innovation*, 7(6), 106. <https://doi.org/10.3390/asi7060106>
- Maulana, M. R., & Kastiady, S. S. P. (2024). Implementasi Teknologi Informasi Untuk Meningkatkan Efisiensi Penerimaan Beban Administrasi Pajak Kendaraan Bermotor Di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(11), 440–447. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.12740214>
- Nafaiyanti, S. (2024). Penerimaan Pajak Daerah Meningkat, Pemkab Jepara Bagi-bagi Hadiah ke Desa. <https://muria.suaramerdeka.com/muria-rama/0713387662/penerimaan-pajak-daerah-meningkat-pemkab-jepara-bagi-bagi-hadiah-ke-desa>
- News, R. D. (2021). *Sebulan Ke Depan, Pemasangan Tapping Box Bakal Digencarkan*. DDTC News. <https://news.ddtc.co.id/berita/daerah/34106/sebulan-ke-depan-pemasangan-tapping-box-bakal-digencarkan>
- Pranoto, P. (2017). *Ini Gunanya Sistem Pembayaran Elektronik yang Baru Diluncurkan Pemkab*

- Jepara*. Muria News. <https://info-muria.murianews.com/padhang-pranoto/111897/ini-gunanya-sistem-pembayaran-elektronik-yang-baru-diluncurkan-pemkab-jepara>
- Wicaksono, K. A. (2021). *Arti Pelayanan Baru Pajak Bumi dan Bangunan, SPPT Elektronik Diluncurkan*. DDTC News. <https://news.ddtc.co.id/berita/daerah/30779/pelayanan-baru-pajak-bumi-dan-bangunan-sppt-elektronik-diluncurkan>
- Wijaya, A. N. P., Amalia, C., & Caniago, V. A. (2025). Implementasi sistem informasi pajak daerah (SIPD) dan dampaknya terhadap efisiensi administrasi. *Judge: Jurnal Hukum*, 06(02), 267–276.
- Yin, R. K. (2015). *Qualitative Research from Start to Finish*. Guilford Publications.