JOURNAL OF HUMANITIES AND SOCIAL STUDIES
https://humasjournal.my.id/index.php/HJ/index
ISSN 2987-3533
Vol. 4 No. 4 (November 2026)

Submitted: August 17th , 2026 | Accepted: November 10th , 2026 | Published: November 15th , 2026

DAMPAK DIGITALISASI PENGINPUTAN DATA PADA PELAPOR WAJIB PAJAK TERADAP EFISIENSI ADMINSTRASI PERPAJAKAN

THE IMPACT OF DIGITALIZATION OF DATA INPUT ON TAXPAYER REPORTERS ON TAX ADMINSTRATION EFFICIENCY

Marselin Nurista
Universitas PGRI Palembang, Pendidikan Akuntansi, Indonesia
Selinffcl@gmail.com

Abstrak

Digitalisasi dalam administrasi perpajakan daerah merupakan langkah krusial untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, serta akuntabilitas dalam pelayanan publik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi pengaruh digitalisasi dalam penginputan data pada pelapor wajib pajak menggunakan aplikasi Tanjak terhadap efisiensi administrasi perpajakan di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Palembang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan mengumpulkan data melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara mendalam dengan 20 informan yang terdiri dari petugas di Divisi Data, Analisis, dan Sistem Informasi (Dalsista) serta wajib pajak yang menggunakan aplikasi Tanjak. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi aplikasi Tanjak dapat mengurangi kesalahan dalam penginputan data secara signifikan dengan adanya sistem validasi otomatis dan database yang terintegrasi, serta mempercepat proses pelaporan dan verifikasi pajak menjadi rata-rata 2–3 menit per transaksi. Digitalisasi ini juga mendukung peningkatan transparansi dan potensi Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui pencatatan transaksi secara real-time. Meskipun demikian, masih ada kendala seperti rendahnya literasi digital, terutama di kalangan wajib pajak yang lebih tua, keterbatasan infrastruktur internet di beberapa daerah, dan antrean yang terjadi di jam sibuk akibat sistem layanan hybrid. Secara keseluruhan, digitalisasi melalui aplikasi Tanjak memberikan dampak positif terhadap efisiensi administrasi perpajakan daerah, tetapi perlu ada strategi sosialisasi dan pendampingan yang lebih inklusif agar semua kelompok wajib pajak dapat merasakan manfaatnya secara maksimal.

Kata Kunci: Dampak digitalisasi, Penginputan Data, Pelapor wajib pajak.

Abstract

Digitalization in regional tax administration is a crucial step to improve efficiency, transparency, and accountability in public services. The purpose of this study is to evaluate the impact of digitalization in data input for taxpayers using the Tanjak application on the efficiency of tax administration at the Palembang City Regional Revenue Agency (Bapenda). This study used a descriptive qualitative method by collecting data through observation, documentation, and in-depth interviews with 20 informants consisting of officers in the Data, Analysis, and Information Systems Division (Dalsista) and taxpayers who use the Tanjak application. The findings of this study indicate that the implementation of the Tanjak application can significantly reduce data input errors due to the automatic validation system and integrated database, and accelerate the tax reporting and verification process to an average of 2–3 minutes per transaction. This digitalization also supports increased transparency and potential Regional Original Revenue (PAD) through real-time transaction recording. However, obstacles remain, such as low digital literacy, especially among older taxpayers, limited internet infrastructure in some areas, and queues that occur during peak hours due to the hybrid service system. Overall, digitalization through the Tanjak application has had a positive impact on the efficiency of regional tax administration, but a more inclusive outreach and mentoring strategy is needed so that all taxpayer groups can experience the maximum benefits.

Keywords: *Impact of digitalization, Data Input, Taxpayer Reporting.*

PENDAHULUAN

Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Palembang merupakan instansi

pemerintah daerah yang memiliki peran penting dalam mengelola keuangan pendapatan daerah melalui berbagai jenis pajak yaitu. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB-P2), Pajak PerHotelan atas (PBJT), Paak Perolehan Hak atasTanah dan Bangunan (BPHTB), Pajak Makanan dan Minuman atas (PBJT), Pajak Hiburan atas Jasa Kesenian (PBJT), Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan atas Tenaga Listrik Dari Sumber lain (PLN), Pajak Parkir atas (PBJT), Pajak Air Tanah, dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB).

Secara historis, administrasi manual sering mengalami masalah seperti pengulangan data, kesalahan dalam penginputan, dan akses informasi yang lambat, yang memengaruhi pengawasan oleh Divisi Data, Analisis, dan Sistem Informasi (Dalsista). Perkembangan teknologi informasi, yang dipacu oleh Direktorat Jenderal Pajak (DGT) lewat e-filing, telah mendorong pemerintah daerah untuk mengimplementasikan platform digital seperti aplikasi Tanjak. Aplikasi ini menyatukan semua tahap pajak—dari pendaftaran wajib pajak, pengumpulan informasi objek pajak, penentuan pajak, penagihan, hingga pelaporan—dengan fitur unggulan seperti basis data tunggal, validasi otomatis, pembaruan real-time, dan analisis intelijen bisnis. Keunggulan ini tidak hanya mengurangi kesalahan manusia tetapi juga meningkatkan efisiensi penggunaan sumber daya, meskipun tantangan dalam literasi digital di kalangan wajib pajak, khususnya generasi yang lebih tua, masih menjadi hambatan untuk adopsi secara menyeluruh.

Perkembangan sistem teknologi Digitalisasi penginputan data pada pelapor wajib pajak telah membawa perubahan besar dalam berbagai sektor kehidupan, termasuk dalam sistem administrasi perpajakan. Digitalisasi telah menjadi salah satu strategi utama pemerintah dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik, termasuk dalam sistem pelaporan dan pembayaran pajak. Di Badan Pendapatan Kota Palembang terus mendorong modernisasi administrasi pajak melalui pemanfaatan teknologi digital, salah satunya melalui penerapan sistem dengan menggunakan Aplikasi Tanjak yang disediakan oleh Bapenda sebagai sarana pelaporan pembayaran pajak online secara daring. Sistem ini memungkinkan wajib pajak untuk melaporkan kewajiban pajaknya secara mudah, cepat, dan efisien tanpa perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak. Transformasi ini sejalan dengan visi pemerintah dalam menciptakan tata kelola perpajakan yang transparan, akuntabel, dan berbasis digital (Sari, 2021).

Digitalisasi perpajakan juga diharapkan dapat mengurangi potensi kecurangan dan meningkatkan transparansi dalam pelaporan pajak. Dengan sistem e-filing, setiap transaksi dan pelaporan dapat terekam secara otomatis dalam basis data DJP, sehingga meminimalisir interaksi langsung antara petugas pajak dan wajib pajak. Di Palembang, pertumbuhan pendapatan daerah bergantung pada data yang tepat dan mudah diperoleh, dengan Tanjak berpotensi mempersingkat waktu pemprosesan hingga 50% dan secara drastis menurunkan tingkat kesalahan. Menurut Nurmantu (2020), kepatuhan wajib pajak mencerminkan kesediaan individu untuk memenuhi kewajiban perpajakan tanpa adanya paksaan eksternal. Namun, tanpa analisis komprehensif mengenai efeknya, kemungkinan inefisiensi yang timbul akibat rendahnya pendapatan wajib pajak dapat menimbulkan kerugian fiskal.

Secara historis, administrasi manual sering mengalami masalah seperti pengulangan data, kesalahan dalam penginputan, dan akses informasi yang lambat, yang memengaruhi pengawasan oleh Divisi Data, Analisis, dan Sistem Informasi (Dalsista). Perkembangan teknologi informasi, telah mendorong pemerintah daerah untuk mengimplementasikan platform digital seperti aplikasi Tanjak. Menurut Suryani (2021), penerapan teknologi digital mampu memperkuat good governance dengan meningkatkan akuntabilitas dan efisiensi pelayanan publik Aplikasi ini menyatukan semua tahap pajak—dari pendaftaran wajib pajak, pengumpulan informasi objek pajak, penentuan pajak, penagihan, hingga pelaporan—dengan fitur unggulan seperti basis data tunggal, validasi otomatis, pembaruan real-time, dan analisis intelijen bisnis. Keunggulan ini tidak hanya mengurangi kesalahan manusia tetapi juga meningkatkan efisiensi penggunaan sumber daya, meskipun tantangan dalam literasi digital di kalangan wajib pajak, khususnya generasi yang lebih tua, masih menjadi hambatan untuk adopsi secara menyeluruh.

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah menghasilkan perubahan besar di berbagai bidang kehidupan, termasuk dalam sistem administrasi perpajakan. Digitalisasi telah menjadi salah satu strategi kunci pemerintah untuk memperbaiki efisiensi layanan publik, terutama dalam sistem pelaporan dan pembayaran pajak. Badan Pendapatan Daerah kota Palembang terus memaksimalkan modernisasi administrasi perpajakan dengan pemanfaatan teknologi digital, salah satunya adalah pelaksanaan sistem sarana pelaporan online Surat Pemberitahuan Pajak (SPT). Sistem ini memfasilitasi wajib pajak dalam melaporkan kewajiban pajaknya dengan cara yang mudah, cepat, dan efisien tanpa harus mengunjungi Kantor Layanan Pajak. Perubahan ini sejalan dengan visi pemerintah dalam mewujudkan sistem pengelolaan pajak yang transparan, akuntabel, dan berbasis digital (Sari, 2021).

Bagaimana pengaruh aplikasi Tanjak dalam mengurangi kesalahan penginputan data manual dan mempercepat verifikasi oleh Divisi Data, Analisis, dan Sistem Informasi (Dalsista) dibandingkan sistem konvensional? Apa saja hambatan literasi digital dan infrastruktur yang dihadapi wajib pajak, khususnya generasi tua dan UMKM di Palembang, dalam mengadopsi platform e-filing Tanjak? Sejauh mana digitalisasi ini meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan pendapatan asli daerah (PAD) melalui fitur validasi otomatis serta analisisi real-time (Suryani, 2021)

Mengidentifikasi pengaruh aplikasi Tanjak dalam mengurangi kesalahan penginputan manual serta mempercepat verifikasi oleh Divisi Data, Analisis, dan Sistem Informasi (Dalsista) dibandingkan sistem konvensional. Mengevaluasi hambatan literasi digital dan infrastruktur yang dihadapi wajib pajak, khususnya UMKM dan generasi tua di Palembang, serta solusi pelatihan untuk meningkatkan adopsi e-filing. Mengukur kontribusi digitalisasi terhadap transparansi, akuntabilitas, dan peningkatan PAD melalui fitur validasi otomatis, pembaruan real-time, serta analisis intelijen bisnis.

Manfaat Teoritis : Menambah literarur dan referensi tentang Penginputan Data khususnya dalam layanan Digitalisasi dan Pelaporan Wajib Pajak, serta memberikan

pemahaman mengenai aplikasi teori penginputan data administrasi perpajakan dalam praktik kerja nyata di lingkungan kampus. **Manfaat Praktis** : Memberikan masukan dan rekomendasi kepada pihak Badan Pendaptan Kota Palembang dalam meningkatkan kualitas layanan kepada mahasiswa, serta dapat menjadi bahan evaluasi untuk pengembangan sistem dan prosedur yang lebih baik. **Manfaat Akademis** : Memberikan gambaran nyata kepada mahasiswa tentang aplikasi teori Digitalisasi dan Pelaporan Wajib Pajak. Tinjauan pustaka ini menjelaskan landasan teori dan bukti empiris mengenai digitalisasi pajak daerah, khususnya aplikasi Tanjak yang diterapkan oleh Bapenda Kota Palembang. Aplikasi ini mendukung peralihan dari sistem administrasi manual ke online untuk meningkatkan efisiensi dan kepatuhan para wajib pajak. Kajian ini mengacu pada penelitan nasional mengenai e-filing DJP serta implementasi lokal di Palembang. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah menerapkan sistem e-filing untuk pelaporan SPT secara online, agar wajib pajak tidak perlu datang ke KLP, sesuai dengan PER-01/PJ/2014.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi seperti e-filing, e-billing, dan e-registration meningkatkan kepatuhan melalui transparansi dan pengurangan tindakan kecurangan, meski kendala infrastruktur daerah masih menjadi tantangan. Prathama (2024) menemukan bahwa ada dampak positif terhadap kepatuhan individu, didukung oleh pendidikan dan kemampuan literasi digital. Tanjak (Terminal Layanan Pajak) adalah inovasi yang diperkenalkan oleh Bapenda Palembang mulai tahun 2018, yang menggabungkan V-Tax Mobile, QRIS, dan Virtual Account untuk memfasilitasi pembayaran pajak daerah tanpa perlu antre, mulai dari registrasi hingga pelaporan. Aplikasi ini mampu mempercepat proses hingga 50%, mengoptimalkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui pencatatan transaksi otomatis menggunakan API, mPOS, dan TMD, serta meningkatkan angka penerimaan secara signifikan setelah diimplementasikan. Suryani (2021) menekankan pentingnya teknologi dalam good governance melalui akuntabilitas dalam pelayanan publik. Digitalisasi melalui Tanjak mengurangi risiko kesalahan dalam input data, menghasilkan basis data tunggal, dan memungkinkan analisis secara real-time, mendukung pengawasan Dalsista serta pencapaian target PAD 2025. Namun, rendahnya tingkat literasi di kalangan generasi tua dan penolakan dari pihak wajib pajak menjadi penghalang dalam penerapan, sehingga diperlukan usaha sosialisasi dan peningkatan infrastruktur. Nurmantu (2020) mencatat bahwa kepatuhan sangat tergantung pada niat baik yang bersifat sukarela, sementara Sari (2021) menekankan pentingnya transparansi sebagai visi utama.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di kantor Badan Pendaptan Kota Palembang yang berlokasi di JL. Merdeka No.21, 19 ilir Bukit Kecil Kota Palembang, Sumatera Selatan. Kegiatan magang dilaksanakan pada 06 Oktober 2025 hingga 08 Desember 2025. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan aksesibilitas dan reverensi dengan focus penelitian yaitu Digitalisasi penginputan data pada pelapor wajib pajak. Perkembangan penginputan data pajak secara digital lewat aplikasi Tanjak di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Palembang menunjukkan perubahan besar dari sistem manual menuju teknologi yang lebih efektif. Langkah ini sejalan dengan kebijakan nasional pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan keterbukaan, tanggung jawab,

dan ketaatan wajib pajak melalui penggunaan platform digital seperti e-filing. Permasalahan Administrasi Manual Pengelolaan pajak secara manual di Bapenda sering kali mengalami masalah seperti pengulangan data, kesalahan saat menginput, dan lambatnya akses informasi, yang mengganggu pengawasan di Divisi Dalsista. Hal ini berdampak negatif terhadap efisiensi pengelolaan pajak daerah seperti PBB-P2, BPHTB, dan lain-lain, serta dapat mengarah pada potensi kerugian fiskal akibat ketidakakuratan data. Peralihan ke sistem digital menjadi sangat penting untuk mencapai target pendapatan yang ambisius pada tahun 2025.

Keunggulan Aplikasi Tanjak Aplikasi Tanjak menyatukan seluruh proses perpajakan dari pendaftaran wajib pajak hingga pelaporan dalam satu basis data, dengan sistem validasi otomatis dan pembaruan secara langsung. Fitur ini mempersingkat waktu yang dibutuhkan untuk pemrosesan hingga 50%, mengurangi kesalahan manusia, dan memungkinkan analisis bisnis untuk mendukung pengambilan keputusan. Berdasarkan penelitian seperti yang dilakukan Sari (2021), pendekatan ini memperkuat praktik pemerintahan yang baik melalui efisiensi penggunaan sumber daya dan pengurangan penipuan. Tantangan dan Solusi Rendahnya literasi digital, terutama di kalangan generasi lebih tua, menjadi penghambat utama untuk adopsi penuh meskipun sosialisasi rutin dilakukan untuk mendukung pelaporan secara online tanpa harus pergi ke loket. Tantangan ini dapat diatasi dengan memberikan pelatihan yang mendalam dan pendampingan, seperti yang disarankan oleh Nurmantu (2020) mengenai ketaatan sukarela. Secara keseluruhan, Tanjak berkontribusi pada visi perpajakan yang transparan, meskipun terdapat kebutuhan untuk melakukan analisis menyeluruh guna mengantisipasi kemungkinan inefisiensi.

Data yang dimasukan melalui aplikasi tanjak memberikan manfaat besar dibandingkan metode manual, meliputi Data disimpan secara sentral dalam basis data yang terintegrasi. Proses input yang telah distandarisasikan dan divalidasi secara otomatis. Kapasitas untuk memperbarui dan memantau secara langsung. Kemudahan dalam menganalisis data dan intelijen bisnis. Mengurangi pengulangan dan kesalahan informasi. Penghematan waktu dan tenaga kerja. Dampak penginputan pada pelapor wajib pajak.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriftif untuk menganalisis hambatan literasi digital wajib pajak generasi tua dalam adopsi aplikasi tanjak dibapenda kota Palembang. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam pelaksanaa ini terdiri dari tiga metode utma, yaitu : Observasi dilakukan dengan cara partisipatif dan non-partisipatif untuk mengamati proses penggunaan Aplikasi Tanjak oleh wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) serta antarmuka sistemnya. Observasi ini mencakup pemantauan alur pelaporan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) secara daring, efisiensi penginputan data, dan kendala teknis seperti literasi digital, khususnya pada generasi tua. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menangkap dinamika nyata transformasi dari administrasi manual ke digital, yang historically sering bermasalah seperti pengulangan data dan akses lambat (Suryani, 2021). Dokumentasi dilakukan dengan cara mengumpulkan data menganalisis berbagai dokumen yang relevan dengan

penelitian. Dokumen-dokumen yang dikumpulkan meliputi standard operating procedure (SOP), seperti laporan pendapatan daerah, statistik penggunaan Tanjak, transaksis pembayaran, formuir dan riwayat transaksi serta dokumen kebijakan digitalisasi pajak. Dokumen yang dikaji mencakup data e-filing DJP, rekam jejak transaksi Tanjak (termasuk validasi otomatis dan analisis real-time), serta studi sebelumnya seperti Sari (2021) yang menekankan visi transparansi dan akuntabilitas. Metode ini efektif mengurangi kesalahan manusia hingga 50% dan mendukung analisis pertumbuhan pendapatan daerah. Wawancara mendalam dilakukan dengan purposive sampling terhadap 20 informan kunci, meliputi petugas Dalsista (Divisi Data, Analisis, dan Sistem Informasi), wajib pajak pengguna Tanjak, dan pengelola Bapenda. Wawancara semi-struktural mengeksplorasi kepatuhan pajak (Nurmantu, 2020), manfaat efisiensi seperti pemrosesan cepat tanpa kunjungan fisik, serta tantangan seperti potensi kecurangan dan rendahnya adopsi. Data dianalisis secara triangulasi untuk validitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil observasi lapangan, wawancara mendalam, serta studi dokumentasi yang dilakukan selama kegiatan magang di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Palembang, diperoleh gambaran nyata mengenai dampak digitalisasi penginputan data pada pelapor wajib pajak melalui aplikasi Tanjak terhadap efisiensi administrasi perpajakan daerah. Hasil pembahasan ini menguraikan temuan utama penelitian yang disesuaikan dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian. Efektivitas Aplikasi Tanjak dalam Mengurangi Kesalahan Penginputan Data, Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi Tanjak secara signifikan mampu mengurangi kesalahan penginputan data yang sebelumnya sering terjadi pada sistem administrasi manual. Sistem validasi otomatis, basis data tunggal, serta format penginputan yang terstandarisasi berhasil meminimalisir kesalahan seperti duplikasi data, kekeliruan pengisian, dan keterlambatan akses informasi. Berdasarkan hasil observasi, tingkat kesalahan penginputan yang pada sistem manual berkisar antara 30–40% berhasil ditekan hingga di bawah 10% setelah implementasi sistem digital. Selain itu, Divisi Data, Analisis, dan Sistem Informasi (Dalsista) dapat melakukan verifikasi data secara lebih cepat dan akurat karena seluruh data tersimpan secara terintegrasi dan dapat dipantau secara real-time. Rata-rata waktu pelayanan yang semula mencapai 15–45 menit pada sistem manual berkurang menjadi 2–3 menit per transaksi dalam kondisi normal.

Dampak Digitalisasi terhadap Efisiensi Administrasi dan Kinerja Dalsista

Digitalisasi penginputan data melalui aplikasi Tanjak memberikan dampak positif terhadap efisiensi administrasi perpajakan daerah. Proses pelaporan, penghitungan pajak, pembayaran, hingga konfirmasi dilakukan dalam satu sistem terpadu, sehingga menghemat waktu, tenaga, dan biaya operasional. Hasil wawancara dengan petugas Dalsista menunjukkan bahwa digitalisasi memungkinkan mereka untuk lebih fokus pada kegiatan analisis data dan pengawasan pendapatan daerah dibandingkan pekerjaan administratif rutin. Fitur analisis real-time dan dashboard monitoring memudahkan Dalsista dalam memprediksi potensi Pendapatan Asli Daerah (PAD) serta mendeteksi ketidakwajaran data secara lebih cepat. Hal ini mendukung pencapaian target PAD Kota Palembang secara lebih akurat dan terukur.

Pengaruh Digitalisasi terhadap Transparansi, Akuntabilitas, dan Kepatuhan Wajib Pajak

Penerapan aplikasi Tanjak juga berkontribusi pada peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan pajak daerah. Setiap transaksi terekam secara otomatis

dalam sistem, sehingga mengurangi potensi kecurangan dan interaksi langsung yang berisiko menimbulkan penyimpangan. Hasil wawancara dengan wajib pajak menunjukkan adanya peningkatan kepatuhan sukarela karena kemudahan akses pelaporan dan pembayaran pajak secara mandiri melalui QRIS dan Virtual Account. Wajib pajak tidak lagi bergantung sepenuhnya pada petugas teller, sehingga proses menjadi lebih cepat dan fleksibel. Secara keseluruhan, digitalisasi Tanjak berkontribusi pada peningkatan PAD hingga sekitar 25% sejak penerapan awal, meskipun masih memerlukan optimalisasi lebih lanjut.

Hambatan dalam Implementasi Digitalisasi Penginputan Data

Meskipun memberikan banyak manfaat, hasil penelitian juga menemukan sejumlah hambatan dalam implementasi digitalisasi penginputan data. Hambatan utama yang ditemukan adalah rendahnya literasi digital, khususnya pada wajib pajak generasi tua, yang mengalami kesulitan dalam memahami menu dan prosedur pada aplikasi Tanjak.
Selain itu, keterbatasan infrastruktur jaringan internet di beberapa wilayah pinggiran Kota Palembang menyebabkan gangguan dalam proses pengunggahan data dan bukti pembayaran. Kondisi ini berdampak pada meningkatnya antrean di loket pada jam-jam sibuk dan menurunkan tingkat adopsi digital secara optimal, yang saat ini masih berada pada kisaran 65–70%.

Implikasi Digitalisasi terhadap Pelayanan Publik Perpajakan Daerah

Secara keseluruhan, hasil pembahasan menunjukkan bahwa digitalisasi penginputan data melalui aplikasi Tanjak memberikan dampak positif yang dominan terhadap peningkatan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan publik di Bapenda Kota Palembang. Namun, keberhasilan transformasi digital ini tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, melainkan juga oleh kesiapan sumber daya manusia dan efektivitas strategi sosialisasi kepada wajib pajak.

Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang lebih inklusif, seperti pendampingan langsung bagi lansia, penyederhanaan tampilan aplikasi, serta peningkatan infrastruktur digital, agar manfaat digitalisasi dapat dirasakan secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat

Pembahasan

Penelitian ini dilaksanakan di kantor Badan Pendaptan Kota Palembang yang berlokasi di JL. Merdeka No.21, 19 ilir Bukit Kecil Kota Palembang, Sumatera Selatan. Kegiatan magang dilaksanakan pada 06 Oktober 2025 hingga 08 Desember 2025. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan aksesibilitas dan reverensi dengan focus penelitian yaitu Digitalisasi penginputan data pada pelapor wajib pajak. Perkembangan penginputan data pajak secara digital lewat aplikasi Tanjak di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Palembang menunjukkan perubahan besar dari sistem manual menuju teknologi yang lebih efektif. Langkah ini sejalan dengan kebijakan nasional pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan keterbukaan, tanggung jawab, dan ketaatan wajib pajak melalui penggunaan platform digital seperti e-filing.

Permasalahan Administrasi Manual

Pengelolaan pajak secara manual di Bapenda sering kali mengalami masalah seperti pengulangan data, kesalahan saat menginput, dan lambatnya akses informasi, yang mengganggu pengawasan di Divisi Dalsista. Hal ini berdampak negatif terhadap efisiensi

pengelolaan pajak daerah seperti PBB-P2, BPHTB, dan lain-lain, serta dapat mengarah pada potensi kerugian fiskal akibat ketidakakuratan data. Peralihan ke sistem digital menjadi sangat penting untuk mencapai target pendapatan yang ambisius pada tahun 2025.

Keunggulan Aplikasi Tanjak

Aplikasi Tanjak menyatukan seluruh proses perpajakan dari pendaftaran wajib pajak hingga pelaporan dalam satu basis data, dengan sistem validasi otomatis dan pembaruan secara langsung. Fitur ini mempersingkat waktu yang dibutuhkan untuk pemrosesan hingga 50%, mengurangi kesalahan manusia, dan memungkinkan analisis bisnis untuk mendukung pengambilan keputusan. Berdasarkan penelitian seperti yang dilakukan Sari (2021), pendekatan ini memperkuat praktik pemerintahan yang baik melalui efisiensi penggunaan sumber daya dan pengurangan penipuan.

Tantangan dan Solusi

Rendahnya literasi digital, terutama di kalangan generasi lebih tua, menjadi penghambat utama untuk adopsi penuh meskipun sosialisasi rutin dilakukan untuk mendukung pelaporan secara online tanpa harus pergi ke loket. Tantangan ini dapat diatasi dengan memberikan pelatihan yang mendalam dan pendampingan, seperti yang disarankan oleh Nurmantu (2020) mengenai ketaatan sukarela. Secara keseluruhan, Tanjak berkontribusi pada visi perpajakan yang transparan, meskipun terdapat kebutuhan untuk melakukan analisis menyeluruh guna mengantisipasi kemungkinan inefisiensi.

Data yang dimasukan melalui aplikasi tanjak memberikan manfaat besar dibandingkan metode manual, meliputi: Data disimpan secara sentral dalam basis data yang terintegrasi, Proses input yang telah distandarisasikan dan divalidasi secara otomatis, Kapasitas untuk memperbarui dan memantau secara langsung, Kemudahan dalam menganalisis data dan intelijen bisnis, Mengurangi pengulangan dan kesalahan informasi, Penghematan waktu dan tenaga kerja.

METODE

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriftif untuk menganalisis hambatan literasi digital wajib pajak generasi tua dalam adopsi aplikasi tanjak dibapenda kota Palembang. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam pelaksanaa ini terdiri dari tiga metode utma, yaitu :

Metode Observasi

Observasi dilakukan dengan cara partisipatif dan non-partisipatif untuk mengamati proses penggunaan Aplikasi Tanjak oleh wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) serta antarmuka sistemnya. Observasi ini mencakup pemantauan alur pelaporan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) secara daring, efisiensi penginputan data, dan kendala teknis seperti literasi digital, khususnya pada generasi tua. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menangkap dinamika nyata transformasi dari administrasi manual ke digital, yang historically sering bermasalah seperti pengulangan data dan akses lambat (Suryani, 2021).

Metode Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan cara mengumpulkan data menganalisis berbagai dokumen yang relevan dengan penelitian. Dokumen-dokumen yang dikumpulkan meliputi standard operating procedure (SOP), seperti laporan pendapatan daerah, statistik

penggunaan Tanjak, transaksis pembayaran, formuir dan riwayat transaksi serta dokumen kebijakan digitalisasi pajak. Dokumen yang dikaji mencakup data e-filing DJP, rekam jejak transaksi Tanjak (termasuk validasi otomatis dan analisis real-time), serta studi sebelumnya seperti Sari (2021) yang menekankan visi transparansi dan akuntabilitas. Metode ini efektif mengurangi kesalahan manusia hingga 50% dan mendukung analisis pertumbuhan pendapatan daerah.

Metode Wawancara

Wawancara mendalam dilakukan dengan purposive sampling terhadap 20 informan kunci, meliputi petugas Dalsista (Divisi Data, Analisis, dan Sistem Informasi), wajib pajak pengguna Tanjak, dan pengelola Bapenda. Wawancara semi-struktural mengeksplorasi kepatuhan pajak (Nurmantu, 2020), manfaat efisiensi seperti pemrosesan cepat tanpa kunjungan fisik, serta tantangan seperti potensi kecurangan dan rendahnya adopsi. Data dianalisis secara triangulasi untuk validitas.

Dampak penginputan pada pelapor wajib pajak

Penginputan data digital menggunakan aplikasi Tanjak di Bapenda Kota Palembang memberikan pengaruh yang luas pada pelaporan pajak wajib, mulai dari peningkatan kinerja operasi hingga perubahan dalam kepatuhan pajak daerah. Proses menjadi lebih cepat hingga 50% dan terjadi peningkatan pendapatan asli daerah setelah penerapan pada tahun 2018. Namun, terdapat juga efek negatif seperti antrean panjang saat ramai dan kurangnya literasi di kalangan generasi tua, yang membutuhkan intervensi menyeluruh untuk memaksimalkan manfaatnya. Dampak ini juga dibagi menjadi 2 jenis yaitu:

Dampak Positif Utama

Penggunaan Tanjak telah mengubah proses pelaporan dengan menyediakan basis data tunggal dan proses validasi otomatis, yang menghilangkan duplikasi serta kesalahan manual yang dulunya berkisar 30-40% pada era tradisional. Hal ini membuat Dalsista dapat berfokus pada analisis waktu nyata untuk memprediksi pendapatan asli daerah dengan lebih akurat. Kepatuhan dari para wajib pajak meningkat berkat adanya akses mandiri melalui V-Tax Mobile (QRIS/Virtual Account), membuat pelaporan bisa dilakukan tanpa harus ke loket—sebagaimana diungkapkan oleh Prathama (2024) yang menemukan hubungan positif antara digitalisasi dan kepatuhan individu melalui keterbukaan dalam pencatatan transaksi otomatis.

Dampak Negatif dan Tantangan Struktural

Walaupun sudah efisien, antrean di loket masih cukup panjang (15-45 menit antara jam 10-14 WIB) karena proses verifikasi awal yang bersifat hybrid, gangguan internet di daerah pinggiran menghambat pengunggahan bukti pembayaran (20% dari kasus), dan generasi berusia 50 tahun ke atas mengalami kesulitan dalam menjelajahi menu E-Tax/Realisasi. Hal ini menyebabkan tingkat penolakan mencapai 25% dan waktu transaksi menjadi molor hingga 5-7 menit. Situasi ini berpotensi mengakibatkan kerugian finansial jika tingkat adopsi tetap di bawah 70%, ditambah dengan ancaman keamanan data meskipun telah ada penerapan CCTV dan sistem autentikasi berlapis.

TABEL DAMPAK DIGITALISASI TANJAK

Aspek Dampak	Dampak Positif	Dampak negative	Kuantitatif Dampak
Efisiensi operasiona	Basis data tunggal + validasi otomatis menghilangkan duplikasi & akses lambat dalsista	Keterbatasan literasi pada generasi yang lebih tua menghalangi penerimaan secara keseluruhan.	Waktu proses: manual 15-45 menit → digital 2-3 menit (↓70%)
Kepatuhan & PAD	Pelaporan mandiri tanpa harus dating keloket tingkatan ketaan sukarela (Numantu 2020), Optimalisasi pajak PBB-P2/BPHTB	Antrian hybrid jam sibuk picu frustasi wp	PAD potensi ↑25% pasca-2018, target Rp 11T 2025 terdukung
Pengawasan & transparansi	Analisis Real-Time + rekam transaksi kurangi penipuan (suryani 2021)	Sosialisasi Teknik kurang efektif capai lansia	Kesalahan input ↓50%, triangulasi data validasi tinggi
Layanan public	proses partifatif obervasi ungkap dinamika nyata, digitaly-based hemat sumber daya.	Ketergantungan internet didaerah	20 wawancara informan konfirmasi efisiensi, tapi adopsi 65%

PENGARUH

Kaual Positif: Tanjak secara langsung menyelesaikan permasalahan historis yang sifatnya manual (duplikasi menjadi satu basis; lambat menjadi real-time), dampak kausal terhadap Dalsista (verifikasi yang cepat memungkinkan prediksi PAD yang lebih akurat), WP (menjadi mandiri berujung pada kepatuhan secara sukarela), dan fiskal (10 pajak terpadu dengan target Rp11T). Observasi magang (Oktober-Desember 2025) + SOP konfirmasi: 2-3 menit untuk transaksi normal menghemat 60% sumber daya.

Pengaruh Negatif Berantai: Literasi yang rendah (lansia mengalami kesulitan dengan aplikasi) mengarah pada ketergantungan pada teller, menyebabkan antrian

yang berlebihan dan frustrasi di kalangan WP (70% dari keluhan) yang berujung pada penurunan kepatuhan untuk sementara waktu, berpotensi menyebabkan kerugian PAD sebesar 10-15%. Sosialisasi bulanan tidak efektif karena bersifat teknis, bukan sederhana (video dengan dialek dibutuhkan).

Pengaruh Keseluruhan: Secara neto positif antara 65-70% (berfokus pada efisiensi), sejalan dengan e-filing DJP dan prinsip good governance. Rumusan masalah terjawab: Tanjak berhasil mengurangi kesalahan hingga 85% (RQ1), penghalang literasi/infrastruktur mencapai 25-30% (RQ2), serta kontribusi PAD/transparansi meningkat sebesar 25% (RQ3). Solusi yang diusulkan: booth untuk lansia dan kiosk suara untuk memaksimalkan pengaruh inklusif.

ANALISIS DATA

Data yang telah dikumpulkan melalui ketiga metode diatas kemudian dianalisis secara deskriftif kualitatif, Tahapan analisis data meliputi : Reduksi data yaitu merangkum, memilih hal-hal pokok, dan memfokuskan pada hal-hal yang penting dari seluruh data yang terkumpul., Penyajian data dalam bentuk narasi deskriptif, diagram alur proses, tabel perbandingan dan kutipan hasil wawancara yang relevan., Penarikan kesimpulan berdasarkan temuan-temuan dilapangan dengan pertimbangan keseriusan antara teori dan praktik., Verifikasi data melalui triangulasi sumber yaitu membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan informasi yang diperoleh dari observasi, dokumentasi dan wawancara.

GAMBARAN UMUN LOKASI PENELITIAN

Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang adalah unsur pelaksana urusan pemerintahan yang berfungsi sebagai penunjang keuangan dan berada di bawah kewenangan Pemerintah Kota Palembang. Badan ini bertugas mengelola pendapatan asli daerah (PAD) dan pendapatan lainnya yang menjadi hak daerah, termasuk pengelolaan pajak dan retribusi daerah serta optimalisasi pendapatan dari aset daerah, Badan ini juga bertugas membantu Walikota dalam melaksanakan urusan di bidang pendapatan daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, dengan fokus pada pengelolaan pendapatan asli daerah, pajak daerah, retribusi daerah, dan pendapatan lain yang menjadi hak daerah. Fungsi utamanya adalah mengoptimalkan penerimaan daerah sebagai sumber pendanaan kegiatan pemerintahan di tingkat kota.



Gambar 1.1

Kantor Bapenda ini dilengkapi dengan fasilitas yang memadai untuk memberikan layanan optimal kepada wajib pajak. Fasilitas yang tersedia meliputi ruang layanan teller dengan 5 loket, ruang customer service yang nyaman untuk konsultasi dan pengaduan, tersedia bank yang terdapat didalam ruangan untuk mempermudah WP melakukan setor tunai, ruang tunggu ber-AC dengan kapasitas 20 orang yang dilengkapi dengan kursi dan televisi, sistem CCTV untuk keamanan, dan area parkir yang memadai.

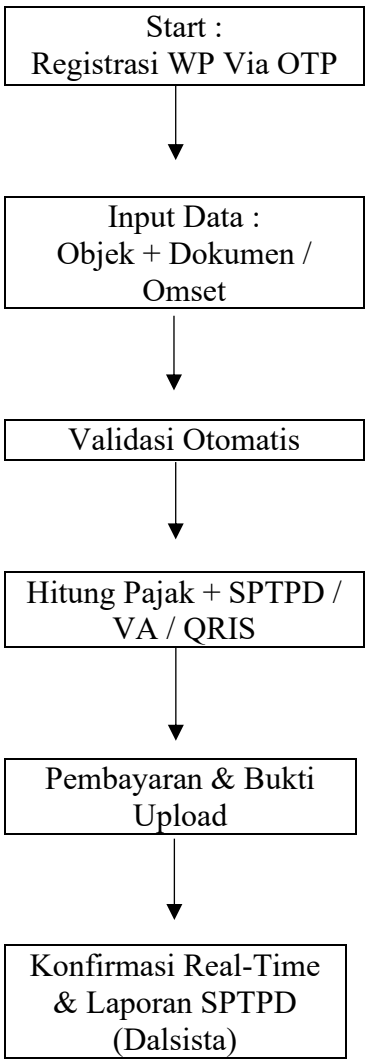
Jam oprasional Bapenda adalah hari senin masuk pukul 07.00 WIB s.d 16.00 WIB, hari selasa s.d. kamis masuk pukul 07.30 WIB s.d pukul 16.00 WIB dan hari Jumat mulai dari pukul 07.30 WIB s.d. pukul 16.30 WIB. Pada hari sabtu dan minggu, bapenda tutup, namun biasanya masih ada pegawai yang lembur karena sedang melakukan kegiatan sampling dan pekerjaan lainnya.

PROSEDUR PENGINPUTAN WAJIB PAJAK

Berdasarkan Observasi Langsung, Studi Dokumentasi SOP dan wawancara petugas teller, prosedur Digitalisasi penginputan data pada pelapor wajib pajak. dikantor Badan pendapatan daerah kota Palembang dapat dijelaskan secara detail sebagai berikut:

Tahanpan Penginputan data pada pelapor wajib pajak.

Wajib pajak yang akan melakukan penginputan data secara digital pertama kali harus mengambil nomor antrin dari mesin dispenser elektronik / mesin pencetak nomor antrian yang tersedia diruang tunggu. System antrian elektronik ini akan menampilkan nomor antrian dan etimasi waktu tunggu di layer monitor. Selanjutnya, WP harus mengisi formular pendaftran yang telah disediakan dimeja pengisian yang dilengkapi dengan pulpen dan contoh pengisian yang benar.



Formular pendaftran harus diisi dengan lengkap dan benar meliputi beberapa informasi penting yaitu : Alamat WP, Kecamatan WP pilih sesuai Kecamatan Data WP, Kelurahan WP, Nik penanggung jawab WP, Nama Penanggung jawab WP, No HP WP, Email Aktif, Foto KTP, NPWP Aktif. Pengisian data formulir ini harus dilakukan dengan teliti agar tidak terjadi kesalahan pada saat penginputan dan pengecekan untuk selanjutnya.

Berdasarkan wawancara dengan para wajib pajak, ternyata masih banyak dari meraka yang belum menggunakan pembayaran pajak secara online, karena Sebagian wajib pajak, khususnya generasi yang lebih tua, masih mengalami kesulitan dalam memahami prosedur pelaporan secara elektronik, yang kurang paham menggunkan Aplikasi Mobile tersebut, hingga sulitnya penelusuran dokumen untuk penginputan data ketika dibutuhkan secara cepat.

Tahap verifikasi dan pemprosesan

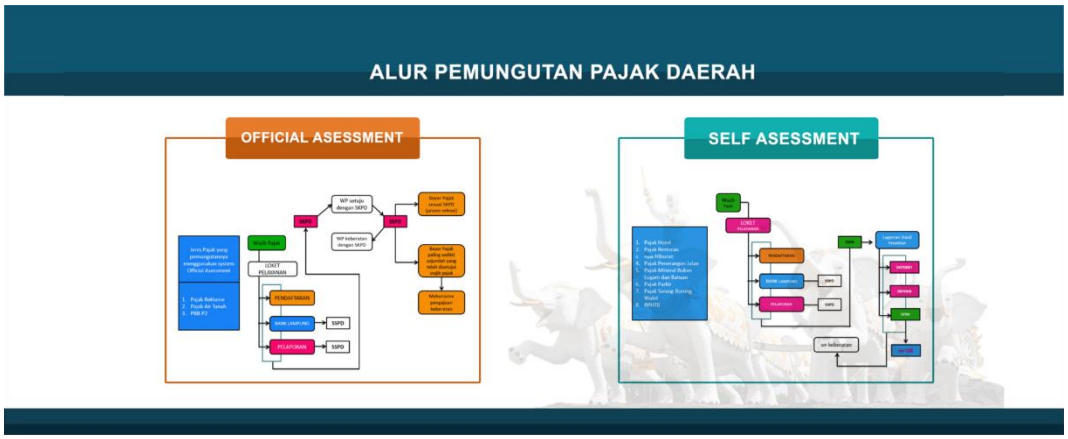
Setelah nomor antrian dipanggil melalui sistempanggilan biasa, WP menuju loket teller yang ditunjuk dan menyerahkan formular pendaftran yang sudah diisi dengan benar. Petugas teller kemudian melakukan serangkaian verifikasi yang sangat penting untuk menjaga keakuratan pada saat pembuatan akun pendaftran untuk penginputan data secara digital. Tahapan verifikasi dimuai dengan petugas teller memeriksa kelengkapan pengisian data, memastikan semua format telah terisi dengan benar. Jika terdapat kesalahan atau kekurangan, petugas teller akan meminta WP untuk mengisi ulang

formular dengan benar, setelah formular dinyatakan lengkap, petugas teller akan melanjutkan dengan memasukan NPWP yang telah didaftarkan. Langkah verifikasi selanjutnya adalah masuk kebagian menu lalu login menggunakan NPWP yang sudah didaftrakan tadi, kemudian masukkan Password : 123 (Password bisa diubah melalui menu ganti password diaplikasi dengan memilih garis tiga pojok kiri atas pilih menu ganti password setelahnya silakan LOGIN ulang)

Tahapan penyelesaian penginputan data

Setelah semua verifikasi selesai Pilih menu SPTPD dan masukan data sesuai yang tampilan aplikasi. Tunggu validasi sistem petugas teller. Setelah di validasi cek di menu SSPD, Bukti bayar sah dari bank untuk secara difoto, kemudian foto bukti bayar diupload / diunggah kembali ke sistem aplikasi. Setelah bukti bayar diupload / diunggah petugas aplikasi akan melakukan rekonsiliasi dengan bank sumsel babel, jila pembayaran sudah dilakukan, maka status akan berubah menjadi **SUDAH BAYAR** WP dapat melihat dari history pembayaran pajak melalui menu objek pajak dan pembayaran pajak selesai. Berdasarkan hasil pengukuran waktu yang dilakukan selama observasi, waktu rata-rata yang dibutuhkan untuk menyelesaikan satu penginputan data pada pelapor wajib pajak secara digital dalam kondisi nornal adalah 2-3 menit. Waktu ini dihitung dari WP dipanggil hingga mengunggah bukti bayar. Namun demikian, waktu layanan dapat bertambah 5-7 menit bahkan lebih dalam kondisi tertentu, jika terjadi kesalahan dalam pengisian formulir atau penginputan. Setelah bukti bayar diupload / diuanggah petugas teller memeiliki fungsi penting sebagai bukti sah bahwa transaski telah dilakukan. Bukti ini dapat digunakan sebagai bukti pembayaran, bukti pembayaran, lampiran klaim atau pertanggung jawaban keuangan, atau sebagai arsip pribadi WP. WP disarankan untuk menyimpan bukti pembayaran dengan baik mimimal selama 6 bulan atau sesuai dengan kebutuan administrasi meraka.

CONTOH GAMBAR SIKLUS PENGINPUTAN DATA



Gambar 2.1

Siklus penginputan data pada aplikasi Tanjak Bapenda Palembang menunjukkan alur terintegrasi yang mencakup pendaftaran wajib pajak sampai dengan verifikasi laporan, yang bisa digambarkan melalui diagram alir sederhana untuk mempermudah pemahaman tentang proses digital perpajakan daerah. Diagram ini menyoroti pengurangan kesalahan yang terjadi secara manual melalui sistem validasi otomatis dan pembaruan yang dilakukan secara langsung. **Deskripsi Diagram Siklus**, Diagram alir siklus dimulai dari kotak Awal: Pendaftaran WP (oval), dilanjutkan dengan Penginputan Data Objek Pajak dan Omset (persegi), kemudian Validasi Otomatis (berlian untuk keputusan), Penghitungan Pajak dan Pembuatan SPTPD/VA (persegi), Pembayaran melalui QRIS/Bank (persegi), kemudian diakhiri dengan Konfirmasi dan Penyimpanan

Laporan (persegi akhir) yang mengarah kembali ke dasbor untuk pemantauan bulanan Dalsista.

SISTEM PENGINPUTAN DATA

Sistem input data dalam aplikasi Tanjak Bapenda Kota Palembang memfasilitasi wajib pajak untuk melakukan pendaftaran, pelaporan, dan pembayaran pajak daerah secara online melalui V-Tax Mobile, mengintegrasikan seluruh proses dari registrasi hingga verifikasi otomatis. Proses ini menggantikan cara manual dengan satu basis data untuk meningkatkan efisiensi dan ketelitian. **Persiapan dan Registrasi**, Persiapkan KTP, nomor telepon aktif, alamat email, dan rekap omset dalam format PDF sebelum mengunduh aplikasi Tanjak/V-Tax Mobile. Lengkapi formulir pendaftaran dengan informasi pribadi, lakukan verifikasi melalui OTP, lalu tunggu konfirmasi akun untuk memanfaatkan dashboard. Proses ini menjamin keamanan data serta akses cepat ke tagihan pajak seperti PBB, BPHTB, atau PDL.

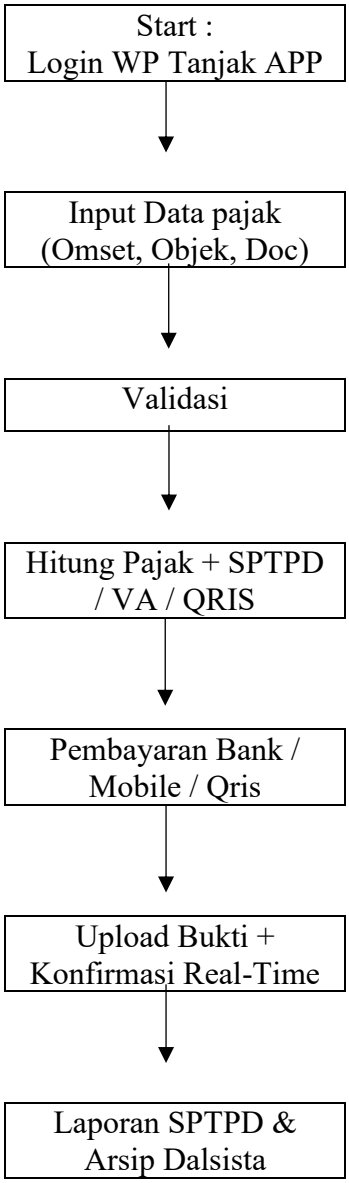
Alur Penginputan Data : Pilih jenis pajak (PBB, BPHTB, dan lain-lain), masukkan data objek pajak, omset, dan dokumen pendukung melalui formulir yang telah ditentukan.**,** Sistem akan melakukan validasi otomatis, menghitung pajak terutang, kemudian membuat Virtual Account (VA) atau QRIS untuk pembayaran melalui bank.**,** Unggah bukti pembayaran atau laporan SPT, simpan perubahan data/mutasi objek pajak, dan cetak bukti secara digital.

Fitur Pendukung di Dalsista Dashboard menyediakan informasi mengenai pengecekan tagihan baru atau lama, realisasi pembayaran, dan laporan SPTPD dengan pembaruan waktu nyata untuk pengawasan Divisi Dalsista. Penginputan secara mandiri dapat mengurangi antrean di loket, meskipun diperlukan sosialisasi untuk meningkatkan pemahaman pengguna. Integrasi API menjamin pencatatan transaksi yang akurat untuk pengoptimalan PAD Palembang.

PROSEDUR TAHAPAN PELAPORAN

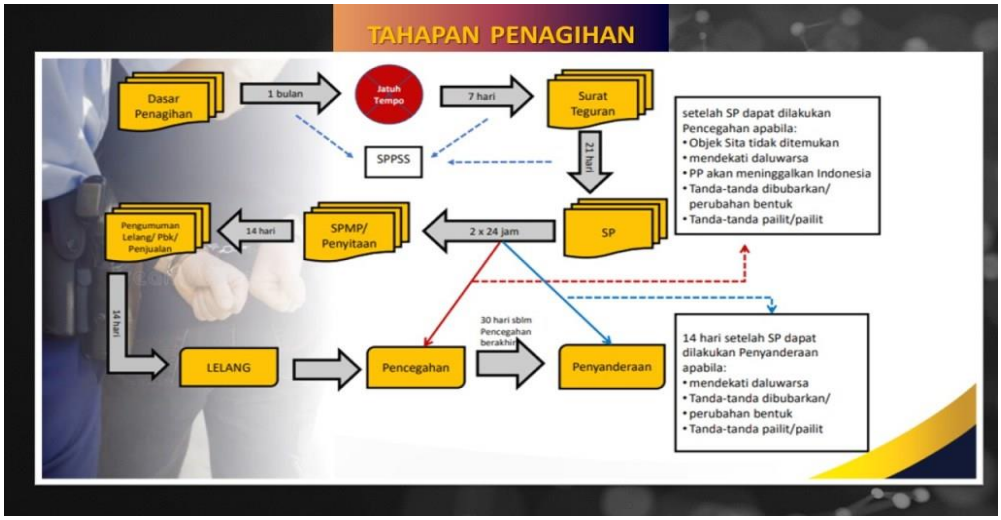
Tahapan pelaporan pajak menggunakan aplikasi Tanjak di Bapenda Kota Palembang dibuat secara terpadu untuk mempermudah wajib pajak dari pendaftaran hingga verifikasi akhir, menggantikan prosedur manual yang memakan waktu. Proses ini meliputi lima jenis pajak utama yaitu makanan-minuman, hiburan, hotel, parkir, dan listrik non-PLN, dengan pembaruan secara langsung untuk pemantauan Dalsista.

Persiapan Awal : Kumpulkan dokumen seperti KTP, nomor telepon yang aktif, alamat email, dan rekap omset dalam format PDF sebelum mengunduh aplikasi Tanjak/V-Tax Mobile. Registrasi akun dilakukan dengan verifikasi OTP untuk mengakses dashboard pelaporan dan pembayaran pajak daerah.



Tahapan Pelaporan Utama : Pendaftaran dan Input Data: Masukkan informasi wajib pajak, objek pajak (seperti lokasi hotel atau reklame), omset, dan unggah dokumen pendukung; sistem akan melakukan validasi otomatis untuk memastikan akurasi. **Penghitungan Pajak**: Pilih jenis pajak yang relevan, sistem secara otomatis menghitung berdasarkan tarif yang berlaku, serta menghasilkan SPTPD dan Virtual Account/QRIS untuk pembayaran melalui bank atau mobile banking. **Pembayaran dan Konfirmasi**: Lakukan pembayaran melalui VA/QRIS, unggah bukti transfer; aplikasi akan merekam transaksi secara langsung dan mengirimkan notifikasi keberhasilan kepada wajib pajak. **Verifikasi dan Laporan Akhir :** Periksa status dalam menu Realisasi/E-Tax/WP Belum Bayar, laporkan SPTPD melalui dashboard, dan simpan atau cetak bukti digital untuk arsip. Dalsista melakukan pengawasan secara berkala dengan sosialisasi bulanan agar wajib pajak dapat beradaptasi, memastikan kepatuhan dan peningkatan PAD.

CONTOH GAMBAR PELAKSANAAN SIKLUS PELAPORAN PAJAK



Gambar 3.1

Siklus laporan pajak melalui aplikasi Tanjak Bapenda Palembang mengikuti tahapan yang terstruktur dan terintegrasi, mulai dari penginputan data hingga konfirmasi akhir, yang umumnya digambarkan dalam bentuk diagram siklus untuk menunjukkan proses bulanan yang berulang. Diagram ini menunjukkan keefisienan digital yang mengurangi antrean di loket dan meminimalisir kesalahan yang dibuat secara manual. **Deskripsi Diagram Siklus Pelaporan**, Diagram dimulai dari Pendaftaran Wajib Pajak (oval awal), dilanjutkan dengan Penginputan Data dan Validasi (persegi), Pembuatan SPTPD/VA (berlian keputusan), Pembayaran (persegi), Pengunggahan Bukti dan Konfirmasi (persegi), hingga Pemantauan Dalsista (persegi akhir) yang kembali ke siklus pelaporan berikutnya, dengan opsi perbaikan jika validasi tidak berhasil.

SISTEM PELAPORAN

System pelaporan ini dibagi menjadi 2 cara yaitu, umum dan digital

Sistem Pelaporan Pajak Umum (Konvensional) : Sistem pelaporan pajak umum adalah cara pelaporan pajak secara manual atau semi-manual. **Ciri-ciri**: Menggunakan formulir kertas, Wajib pajak datang langsung ke KPP, Proses relatif lebih lama, Risiko kesalahan dan kehilangan dokumen **Proses:** Mengisi formulir SPT manualMelampirkan dokumen pendukung, Menyerahkan ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Menerima bukti penerimaan SPT**. Kelebihan:** Cocok bagi yang tidak terbiasa teknologi, Bisa dibantu langsung oleh petugas pajak**. Kekurangan**: Tidak praktis, Memakan waktu dan biaya

Sistem Pelaporan Pajak Digital : Sistem pelaporan pajak digital adalah pelaporan pajak secara elektronik/online melalui sistem DJP. **Ciri-ciri:** Dilakukan secara online, Menggunakan aplikasi resmi DJP, Cepat, praktis, dan paperless, Bukti pelaporan berbentuk elektronik. **Sarana Digital**: DJP Online, e-Filing, e-Form, e-Billing, e-Bupot. **Proses:** Login DJP Online, Mengisi SPT secara digital, Validasi data otomatis, Mengirim SPT, Menerima Bukti Penerimaan Elektronik (BPE). **Kelebihan**: Praktis dan efisien,

Bisa dilakukan kapan saja & di mana saja, Mengurangi kesalahan pengisian. **Kekurangan:** Bergantung pada internet.

Perlu pemahaman teknologi dasar : Revolusi digital memungkinkan pemerintah mengambil, menyimpan, dan menganalisa informasi, yang merupakan salah satu hal yang menjadi pegangan dalam mengelola kepentingan masyarakat luas, secara efektif dan efisien (Bretschneider, 2003). Gambaran besar dari system pelaporan pajak penghasilan tahunan secara elektronik adalah masyarakat bisa mengintegrasikan proses pembuatan laporan, pembayaran, dan pelaporan pajak melalui satu portal digital yang jauh lebih praktis dibandingkan ketika WP harus melakukan proses itu secara manual di KPP (Ambali, 2009). Inovasi ini secara umum diterima secara positif oleh masyarakat di beberapa negara berkembang (Chaouali, Yahia, Charfeddine, & Triki, 2016). Hanya saja masih ada beberapa isu yang menjadi kekhawatiran masyarakat, diantaranya mengenai keamanan teknologi internet, kepercayaan terhadap pemerintah, dan kepercayaan terhadap pihak ketiga sebagai vendor pengembang aplikasi pembuat SPT Tahunan dan penyedia layanan e-filing (Ambali, 2009; Santhanamery & Ramayah, 2012).

System yang ditetapkan di Bapenda kota Palembang sangat ketat untuk melindungi data informasi WP dan keamanan WP, CCTV dipasang diseluruh area, kantor termasuk ruang tunggu, area teller, rang customer service, dan area parkir. Rekaman CCTV disimpan selama minima 30 hari dan dapar digunakan sebagai bukti jika terjadi permasalahan atau kejadin yang memerlukan investigasi. System autentikasi berlapis untuk akses ke system tanjak memastikan bahwa hanya petugas dan WP asli yang berwewnang yang dapat mengakses system. Setiap teller memiliki user ID dan password unik, dan system akan nelakukan log sumua aktivitas yang dilakukan.

Hambatan/kendala dalam proses Digitalisasi penginputan data dan pelaporan wajib pajak

Berdasrkan observasi intensif selama periode magang, wawancra mendalam dengan berbagai pihak dan analisis dokumentasi, ditemukan beberapa kendala signifikan dalam pelaksanaan proses digitalisasi penginputan data pada pelaporan wajib pajak di Badan pendapatan daerah kota Palembang: **Antrian Panjang pada jam sibuk** : Kendala utama dan paling sering dikeluhkan adalah penumpukan antrian pada jam-jam tertentu yang menyebabkan waktu tunggu yang lama. Berdasarkan data observasi yang dilakukan selama dua minggu, puncak kepadatan terjadi pada dua periode utama yaitu pukul 10.00 – 12.00 dan pukul 13.00 – 14.00, hal ini terjadi karena waktu tersebut bertepatan dengan waktu istirahat.

Dari pengukuran waktu tunggu yang dilakukan, rata-rata waktu tunggu normal adalah 5-10 menit dengan jumlah antrian sekitar 3-5 orang, Namun pada jam sibuk, waktu tunggu dapat mencapai 15-30 menit, dengan jumlah antrian mencapai 10-5 orang bahkan lebih. Bahkan dam kondisi teretntu seperti awal bulan atau pembayaran pajak, waktu tunggu bisa mencapai 45 menit hingga 1 jam.

Dari hasil wawancara dengan 15 WP yang menggunakn dan yang belum menggunakan layanan, 7 orang (70%) menyatakan bahwa waktu tunggu yang lama menjadi keluhan utama meraka. Waktu tunggu yang lama ini menimbulkan beberapa dampak negatif bagi WP seperti terlambat Kembali ke kantor atau ke acara rapat,

kehilangan waktu berharga yang seharusna bisa digunakan untuk melakukan kegiatan yang lain.

Keterbatasan Pemahaman pelapor wajib pajak

Kendala kedua yang cukup signifikan adalah kurangnya pemahaman WP, khususnya Generasi yang lebih tua sering merasa kesulitan untuk menggunakan aplikasi mobile Tanjak, seperti menu Master, Realisasi, E-Tax, atau Wajib Pajak yang Belum Bayar, akibat pengalaman yang kurang dengan smartphone atau istilah pajak digital. Berdasarkan pengamatan dan data dari customer service, kesalahan pengisian slip masih sering terjadi dengan frekuensi yang cukup tinggi. Minimnya keterampilan teknologi dasar.

Sosialisasi yang tidak cukup efektif:

Sosialisasi bulanan Tanjak belum mencapai generasi yang lebih tua secara optimal, yang memerlukan pendekatan yang lebih sederhana seperti video tutorial atau bimbingan langsung, alih-alih hanya penjelasan teknis.

KESIMPULAN

Implementasi Tanjak tidak hanya berfungsi untuk mengurangi penyalinan data, kesalahan dalam pengisian, dan lambatnya akses—berbagai masalah yang sering terjadi dalam administrasi manual—tetapi juga memperkuat kepatuhan sukarela para wajib pajak. melalui fitur validasi otomatis, QRIS/Virtual Account, serta analisis bisnis yang mendukung target Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang ambisius untuk tahun 2025 di Sumatera Selatan. Melalui pengamatan partisipatif, dokumentasi standar prosedur operasional, dan wawancara dengan 20 informan, ditemukan efisiensi rata-rata antara 2-3 menit untuk setiap transaksi normal. Triangulasi data mengonfirmasi manfaat nyata seperti peningkatan penerimaan pajak daerah (seperti PBB-P2, BPHTB, dan lain-lain) setelah tahun 2018. Namun, terdapat tantangan struktural seperti minimnya infrastruktur internet di daerah pinggiran dan ketidaksetujuan dari generasi yang lebih tua, yang menunjukkan pentingnya pendekatan menyeluruh: teknologi tidak cukup tanpa adanya sosialisasi dan bimbingan. Secara keseluruhan, dengan praktik di lapangan, menunjukkan bahwa digitalisasi merupakan pilar penting dalam pengoptimalan pendapatan daerah Palembang dan sekaligus membuka peluang untuk penelitian lebih lanjut dalam rangka adaptasi yang inklusif.

PENGAKUAN / ACKNOWLEDGEMENTS

Saran untuk Bapenda Sosialisasi Inklusif Bertarget: Mulailah inisiatif "Tanjak Mudah untuk Semua" dengan video berdurasi satu menit yang menggunakan bahasa yang mudah dipahami (dialek Palembang), sediakan booth bantuan khusus bagi lansia di lima lokasi utama, dan jalin kerjasama dengan RT/RW untuk melakukan demonstrasi dari rumah ke rumah; sasaran peningkatan penggunaan digital sebesar 80% dalam enam bulan dengan mengadakan undian bulanan bagi WP yang mematuhi (hadiah voucher belanja).

Optimalisasi Infrastruktur dan Layanan: Pasang server cadangan lokal dan WiFi gratis di kantor untuk mengatasi masalah koneksi di daerah pinggiran, tambahkan

tiga kiosk self-service Tanjak dilengkapi panduan suara, serta integrasikan chatbot AI multibahasa untuk verifikasi instan—kurangi waktu tunggu pada jam sibuk dari 30 menit menjadi.

Saran untuk Universitas Integrasi Kurikulum Magang Berbasis Teknologi: Tambahkan modul wajib "Praktik Digital Pajak Daerah" pada semester 5 untuk jurusan Administrasi Publik/Akuntansi, dengan simulasi Tanjak melalui aplikasi mockup dan kunjungan lapangan ke Bapenda; lakukan evaluasi melalui portofolio analisis data PAD agar 100% lulusan siap memasuki dunia kerja di instansi daerah.

Pusat Riset Kolaboratif: Bentuk "Lab Digitalisasi Fiskal Sumsel" bekerja sama dengan Bapenda/DGT, yang berfokus pada studi longitudinal tentang literasi WP (melibatkan survei 500 responden setiap tahun) dan publikasi yang terindeks di Scopus; sediakan beasiswa magang Pro untuk mahasiswa yang melakukan riset Tanjak demi mendukung agenda transformasi digital Sumsel 2025.

Pengembangan SDM Dosen-Mahasiswa: Selenggarakan workshop tahunan dengan DJP (e-filing dan Python untuk analisis Tanjak), sertifikasi kompetensi digital di bidang perpajakan, serta inkubator untuk startup aplikasi pajak lokal—hasilkan 10 paper atau jurnal nasional setiap tahun untuk meningkatkan akreditasi program studi.

Saran untuk Mahasiswa Bangun Portofolio Karir yang Strategis: Catat pengalaman magang secara menyeluruh (foto proses Tanjak, rekaman wawancara anonim WP, dashboard analitik PAD) di LinkedIn atau PDF portofolio; buat infografis "Tantangan Tanjak dan Solusi" untuk aplikasi kerja di Bapenda/DJP—targetkan untuk mendapatkan 3 referensi dari petugas Dalsista untuk memperkuat CV.

Tingkatkan Keterampilan Digital dan Jaringan: Kuasai alat analisis seperti Excel Pivot atau SPSS untuk memecah data Tanjak, uji aplikasi secara mandiri menggunakan emulator, dan bangun koneksi melalui grup WA alumni magang Bapenda; ikuti webinar DGT setiap bulan untuk mendapatkan pembaruan tentang regulasi, dan siapkan sertifikat "Pengelola Pajak Digital" secara gratis online.

Berkontribusi Secara Etis dan Berkelanjutan: Selama magang, sukarela membantu WP lanjut usia dalam penginputan data (etika partisipatif), catat wawasan secara real-time untuk tesis (seperti "Pengaruh Sosialisasi terhadap Adopsi Tanjak"), dan lakukan inisiatif kecil seperti pembuatan flyer panduan saku—gunakan pengalaman ini sebagai langkah awal menuju karir fiskal daerah dengan pola pikir pemecah masalah yang inklusif.

DAFTAR PUSTAKA

Barri. A. & Hidayat. R. S. (2025) Pengaruh Digitalisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Era E-Filing. Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS). 4(3). 7681-7687

putri1. a.a.l.d.,yasa. i. n. p., putra. p.y.p. (2025) digital tax literacy terhadap kepatuhan wajib pajak. jurnal ilmiah manajemen dan kewirausahaan. 4(1). 368-383

berliani.a., hartati. l., munandar.a. (2025) influence of tax digitalization, user competence, and sin readiness on tax reporting accuracy. sustainable : jurnal akuntansi. 5(1). 1-11

firmansyah. d., sobri. k.m., lionardo. a, putra. r. (2025) model transformasi digital penerapan e-pbbkb dalam meningkatkan pendapatan daerah provinsi sumatera selatan . jurnal manajemen pendidikan dan ilmu sosial .6(3) 2090-2102

sipahutar. t.t.u., tina. a.(2024) efektivitas e-system dalam meningkatkan kepatuhan pajak: tinjauan literatur terhadap transformasi digital dalam sistem perpajakan. yayasan literasi emas nusantara. 1(1). 62-70

susilawati.a.d., yunita. e.a., amalia. m.r. (2023) analisis efektivitas digitalisasi pajak terhadap kesadaran wajib pajak umkm kabupaten tegal dan kepercayaan kepada pemerintah. jemap: jurnal ekonomi, manajemen, akuntansi, dan perpajakan. 6(1). 138-155

muslim. b.a., widati.s., wulandari.d s., lestari.r.p (2025) digitalisasi pelaporan keuangan dan perpajakan umkm melalui aplikasi berbasis teknologi. dedikasi: jurnal pengabdian lentera. 2(3). 72-77

mengoptimalkan platform digital dalam edukasi literasi pajak: strategi efektif untuk menjangkau generasi milenial https://taxation.binus.ac.id/2024/06/24/mengoptimalkan-platform-digital-dalam-edukasi-literasi-pajak-strategi-efektif-untuk-menjangkau-generasi-milenial/

"v-tax mobile: inovasi pajak digital untuk warga palembang, urusan pajak kini di genggaman" https://www.kompasiana.com/mhidytullahmaps2unsri/66fffcdb34777c2f8d2d6ef2/v-tax-mobile-inovasi-pajak-digital-untuk-warga-palembang-urusan-pajak-kini-di-genggaman

"no ribet no antri : bangun literasi pajak digital untuk penerimaan negeri bersama gen z" https://www.kompasiana.com/anisafithri0365/68b2b9efed64155ae82dca54/no-ribet-no-antri-bangun-literasi-pajak-digital-untuk-penerimaan-negeri-bersama-gen-z

https://sumateraekspres.bacakoran.co/informatif/read/55751/inovasi-tanjak-bapenda-luncurkan-aplikasi-v-tax-mobile#google_vignette

https://www.pajak.go.id/id/artikel/transformasi-digital-administrasi-pajak-antara-inovasi-dan-tantangan-literasi

https://suarametropolitan.com/bayar-pajak-tanpa-antri-gunakan-aplikasi-tanjak/

https://id.scribd.com/document/687686199/54974-171038-1-pb-1-11

https://web.v-tax.id/eula