

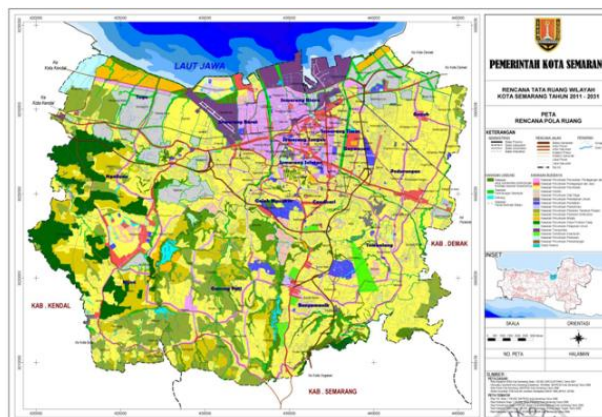
BAB II

DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

2.1 GAMBARAN UMUM KOTA SEMARANG

2.1.1 Kondisi Geografis Kota Semarang

Kota Semarang, ibu kota Jawa Tengah yang dinamis dan metropolis terbesar kelima di Indonesia, membentang seluas kurang lebih 373 km². Semarang terbagi menjadi 16 kecamatan, masing-masing menawarkan perpaduan budaya dan pembangunan yang unik, dan selanjutnya dibagi lagi menjadi 177 desa yang membina beragam komunitas. Terletak di antara 6°50' Lintang Selatan dan 7°10' Bujur Timur, dan 109°35' Bujur Timur, Semarang memiliki lokasi strategis di pesisir utara Jawa. Dikenal karena sejarahnya yang kaya, pelabuhan yang ramai, dan kehidupan perkotaan yang dinamis, kota ini berfungsi sebagai pusat vital bagi perdagangan, pendidikan, dan pertukaran budaya, yang mencerminkan warisan budaya Indonesia yang beragam dan pertumbuhan modern.



Gambar 2.1 Peta Kota Semarang

Sumber: pusdataru.jatengprov.go.id (2025)

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Semarang tahun 2024, diperoleh informasi mengenai luas wilayah, jumlah penduduk, dan kepadatan penduduk di setiap kecamatan Kota Semarang tahun 2023. Kota Semarang memiliki total luas wilayah senilai 373,78 km² dengan jumlah penduduk mencapai 1.694.743 jiwa. Rata-rata kepadatan penduduk kota ini berada pada angka 4.534,07 jiwa/km², memperlihatkan distribusi populasi yang cukup tinggi, meskipun ada variasi signifikan antar kecamatan. Berikut data luas wilayah, jumlah penduduk, dan kepadatan penduduk Kota Semarang:

Tabel 2.1 Luas Wilayah, Jumlah Penduduk, dan Kepadatan Penduduk di Kota Semarang (2023)

Kecamatan	Luas Wilayah	Jumlah Penduduk	Kepadatan Penduduk
	2023	2023	2023
Mijen	56,52	89.948,00	1.591,35
Gunung Pati	58,27	100.752,00	1.729,00
Banyumanik	29,74	143.433,00	4.822,53
Gajah Mungkur	9,34	56.350,00	6.030,73
Semarang Selatan	5,95	62.179,00	10.456,73
Candisari	6,4	75.614,00	11.820,08
Tembalang	39,47	198.862,00	5.038,38
Pedurungan	21,11	196.526,00	9.309,77
Genuk	25,98	132.473,00	5.099,22
Gayamsari	6,22	70.409,00	11.319,94
Semarang Timur	5,42	66.481,00	12.261,64
Semarang Utara	11,39	117.887,00	10.347,60
Semarang Tengah	5,17	55.213,00	10.672,11
Semarang Barat	21,68	149.326,00	6.888,81
Tugu	28,13	33.795,00	1.201,59
Ngaliyan	42,99	145.495,00	3.384,58
Kota Semarang	373,78	1.694.743,00	4.534,07

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Semarang (2024)

Kecamatan dengan kepadatan penduduk tertinggi ialah Semarang Timur (12.261,64 jiwa/km²), diikuti oleh Candisari (11.820,08 jiwa/km²) dan Gayamsari (11.319,94 jiwa/km²). Ketiga kecamatan ini ialah bagian dari kawasan

pusat kota yang secara historis dan fungsional berperan sebagai pusat pemerintahan, perdagangan, dan permukiman padat.

Kecamatan dengan kepadatan penduduk terendah ialah Tugu (1,201,59 jiwa/km²), Mijen (1.591,35 jiwa/km²), dan Gunung Pati (1.729,80 jiwa/km²). Ketiga kecamatan ini terletak di wilayah pinggiran kota dengan topografi yang lebih bervariasi dan cenderung belum terurbanisasi sepenuhnya. Keadaan ini memperlihatkan adanya disparitas pembangunan dan distribusi penduduk antara pusat kota dan daerah pinggiran. Keberadaan ruang terbuka hijau serta penggunaan lahan yang masih didominasi oleh pertanian dan perumahan skala kecil menjadi faktor penyebab rendahnya kepadatan di wilayah tersebut.

Distribusi jumlah penduduk secara keseluruhan juga memperlihatkan bahwasanya kecamatan dengan luas wilayah kecil belum tentu memiliki jumlah penduduk yang rendah. Kecamatan Banyumanik memiliki jumlah penduduk terbanyak (143.433 jiwa) meskipun luas wilayahnya hanya 29,74 km², menghasilkan kepadatan senilai 4.822,53 jiwa/km². Data ini mencerminkan kompleksitas hubungan antara luas wilayah, jumlah penduduk, dan kepadatan, yang dipengaruhi oleh faktor sosial, ekonomi, dan kebijakan tata ruang perkotaan yang diterapkan di Kota Semarang.

Berdasarkan data BPS Kota Semarang tahun 2024, kecamatan dengan luas wilayah terbesar ialah Mijen dengan luas 56,52 km², disusul oleh Gunung Pati seluas 58,27 km², yang dikenal sebagai kawasan dengan dominasi lahan hijau dan permukiman yang relatif jarang penduduk. Kedua kecamatan ini

mewakili wilayah penyangga di bagian barat daya Kota Semarang yang memiliki potensi pengembangan kawasan permukiman dan infrastruktur baru.

2.1.2 Kondisi Demografis Kota Semarang

Tabel 2.2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Kota Semarang (Jiwa)

Kelompok Umur	Penduduk (Laki-Laki) (Ribu)	Penduduk (Perempuan) (Ribu)	Penduduk (Laki-Laki + Perempuan) (Ribu)
15-19	66.362	62.598	128.960
20-24	66.326	63.127	129.453
25-29	64.287	63.338	127.625
30-34	65.092	65.768	130.860
35-39	66.058	67.252	133.310
40-44	66.632	68.567	135.199
45-49	62.767	65.733	128.500
50-54	54.656	58.675	113.331
55-59	46.880	51.968	98.848
60-64	38.221	42.922	81.143
65-69	28.671	32.672	61.343
70-74	17.020	20.597	37.617
75+	11.445	17.988	29.433
Jumlah	838.437	856.306	1.694.743

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Semarang (2024)

Jumlah data kependudukan Kota Semarang memperlihatkan bahwasanya berdasarkan besarnya jumlah penduduk yang tersebar dalam kecamatan menjadikan kota ini sebagai salah satu pusat aktivitas sosial dan ekonomi yang dinamis. Data menunjukkan lebih dari 1,6 juta jiwa pada tahun 2023 dan distribusi yang padat di beberapa wilayah seperti Tembalang, Banyumanik, dan Semarang Barat, Kota Semarang memiliki potensi tinggi sebagai pasar pengguna teknologi, termasuk aplikasi layanan publik seperti Hebat sebuah aplikasi digital yang ditujukan untuk meningkatkan pelayanan pemerintah kepada masyarakat.

Tabel 2.3 Jumlah Penduduk dan Laju Pertumbuhan Per Kecamatan Kota Semarang

No.	Kecamatan	Jumlah Penduduk (Ribu)	Laju Pertumbuhan Penduduk per Tahun	Persentase Penduduk	Kepadatan Penduduk per km persegi (Km2)	Rasio Jenis Kelamin Penduduk
1	Mijen	89,9	3,63	5,31	1591	99,6
2	Gunung Pati	100,8	0,95	5,94	1729	99,7
3	Banyumanik	143,4	0,35	8,46	4823	97,1
4	Gajah Mungkur	56,4	0,1	3,32	6031	96
5	Semarang Selatan	62,2	0,11	3,67	10457	94,5
6	Candisari	75,6	0,1	4,46	11820	97,4
7	Tembalang	198,9	1,62	11,73	5038	98,8
8	Pedurungan	196,5	0,61	11,6	9310	97,8
9	Genuk	132,5	2,45	7,82	5099	102,2
10	Gayamsari	70,4	0,11	4,15	11320	98,8
11	Semarang Timur	66,5	0,12	3,92	12262	94,3
12	Semarang Utara	117,9	0,11	6,96	10348	97,5
13	Semarang Tengah	55,2	0,13	3,26	10672	91,9
14	Semarang Barat	149,3	0,13	8,81	6889	96,4
15	Tugu	33,8	1,01	1,99	1202	100,1
16	Ngaliyan	145,5	0,91	8,59	3385	99,1
17	Semarang	1694,7	0,87	100	4534	97,9

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Semarang (2024)

Berdasarkan data dalam Tabel 2.3, distribusi penduduk tidak merata antar kecamatan. Tembalang menjadi kecamatan dengan jumlah penduduk tertinggi 198,9 ribu jiwa (11,7%), disusul dengan Kecamatan Pedurungan senilai 196,5 ribu jiwa (11,6%), serta Semarang Barat dengan 149,3 ribu jiwa (8,8%). Sementara itu, kecamatan dengan jumlah penduduk terendah ialah Tugu dengan 33,8 ribu jiwa (1,9%).

Penelitian yang mengukur niat pengguna dalam memanfaatkan aplikasi Hebat menjadi sangat relevan dalam konteks ini. Dengan jumlah penduduk yang besar dan beragam, keberhasilan implementasi aplikasi berbasis digital sangat ditentukan oleh sejauh mana masyarakat bersedia menggunakan dan

mengintegrasikan teknologi tersebut dalam kehidupan sehari-hari. Mengingat aplikasi Hebat merupakan inovasi pemerintah Kota Semarang dalam rangka digitalisasi layanan publik, pemahaman terhadap perilaku dan niat masyarakat untuk menggunakannya menjadi krusial dalam mengevaluasi efektivitas dan keberlanjutan aplikasi tersebut.

Selain itu, persebaran penduduk yang padat di kecamatan-kecamatan tertentu memperlihatkan adanya konsentrasi kebutuhan layanan publik yang tinggi di wilayah-wilayah tersebut. Penelitian mengenai niat pengguna bisa membantu mengidentifikasi wilayah dengan tingkat adopsi teknologi yang tinggi maupun rendah, serta faktor-faktor sosial, ekonomi, atau demografis yang mempengaruhinya.

2.2 GAMBARAN UMUM BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA SEMARANG

2.2.1 Profil

Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Semarang ialah perangkat daerah yang memiliki tugas pokok untuk melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang pendapatan sesuai dengan Peraturan Walikota Semarang Nomor 66 Tahun 2024. Fokus utamanya ialah mengelola penerimaan daerah, khususnya yang berasal dari Pendapatan Asli Daerah (PAD), seperti pajak daerah dan retribusi Kota Semarang. Badan Pendapatan Daerah berperan sebagai pengelola pendapatan daerah Kota Semarang serta bertanggung jawab

kepada Walikota Semarang secara langsung yang memiliki visi dan misi guna meningkatkan kualitas kerja yakni:

2.2.2 Visi dan Misi

A. Visi

“Kota Semarang Menjadi Pusat Ekonomi Yang Maju, Berkeadilan Sosial, Lestari Dan Inklusif”

B. Misi

1. Mewujudkan pemerataan pendidikan dan kesejahteraan sosial masyarakat yang toleran dan berbudaya dalam semangat kebhinekaan, serta meningkatkan pembangunan manusia yang produktif, berkualitas, dan berkepribadian.
2. Mewujudkan kesehatan seluruh masyarakat yang berfokus pada kebutuhan individu dengan mengutamakan aspek pencegahan, pengobatan, dan rehabilitasi.
3. Mewujudkan pemenuhan kebutuhan dasar berupa ketersediaan pangan, sandang, dan papan yang merupakan elemen kunci agar tercapai taraf hidup yang layak.
4. Mewujudkan perekonomian inklusif melalui penyediaan lapangan kerja dengan membangun kemandirian ekonomi kerakyatan berbasis potensi sumber daya lokal, dan peningkatan daya saing sumber daya manusia dengan pemanfaatan teknologi digital.
5. Mewujudkan infrastruktur kota yang saling terhubung dengan peningkatan aksesibilitas, dan konektivitas antar wilayah yang berkelanjutan.

6. Mewujudkan kualitas lingkungan kota yang tangguh, berkelanjutan, sekaligus peningkatan pengendalian banjir, rob, serta dampaknya bagi masyarakat.

7. Mewujudkan pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang berkualitas, dinamis, bersih, bebas dari korupsi, berkeadaban, dan inklusif berbasis kota cerdas.

2.2.3 Tugas Pokok dan Fungsi

Badan Pendapatan Daerah Semarang dengan tekun membantu Walikota dengan mengelola fungsi keuangan dan melaksanakan berbagai kewenangan daerah, memastikan alokasi anggaran yang efisien, pengumpulan pendapatan, dan dukungan administratif untuk meningkatkan pembangunan kota dan kesejahteraan masyarakat:

a. Perumusan kebijakan Bidang Pelayanan dan Penetapan Pajak Daerah, Bidang Pendataan dan Pendaftaran Pajak Daerah, Bidang Penagihan Pajak Daerah, dan Bidang Pengawasan dan Pengembangan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;

b. Perumusan rencana strategis sesuai dengan visi dan misi Walikota;

c. Pengkoordinasian tugas-tugas dalam rangka pelaksanaan program dan kegiatan Bidang Pelayanan dan Penetapan Pajak Daerah, Bidang Pendataan dan Pendaftaran Pajak Daerah, Bidang Penagihan Pajak Daerah, dan Bidang Pengawasan dan Pengembangan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, dan UPTB;

- d. Penyelenggaraan manajemen kinerja pegawai Badan;
- e. Penyelenggaraan kerja sama Bidang Pelayanan dan Penetapan Pajak Daerah, Bidang Pendataan dan Pendaftaran Pajak Daerah, Bidang Penagihan Pajak Daerah, dan Bidang Pengawasan dan Pengembangan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
- f. Penyelenggaraan kesekretariatan Badan;
- g. Penyelenggaraan program dan kegiatan Bidang Pelayanan dan Penetapan Pajak Daerah, Bidang Pendataan dan Pendaftaran Pajak Daerah, Bidang Penagihan Pajak Daerah, dan Bidang Pengawasan dan Pengembangan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dan UPTB;
- h. Penyelenggaraan monitoring dan evaluasi program dan kegiatan Bidang Pelayanan dan Penetapan Pajak Daerah, Bidang Pendataan dan Pendaftaran Pajak Daerah, Bidang Penagihan Pajak Daerah, dan Bidang Pengawasan dan Pengembangan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dan UPTB;
- i. Penyelenggaraan laporan pelaksanaan program dan kegiatan;
- j. Pelaksanaan fungsi kedinasan lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

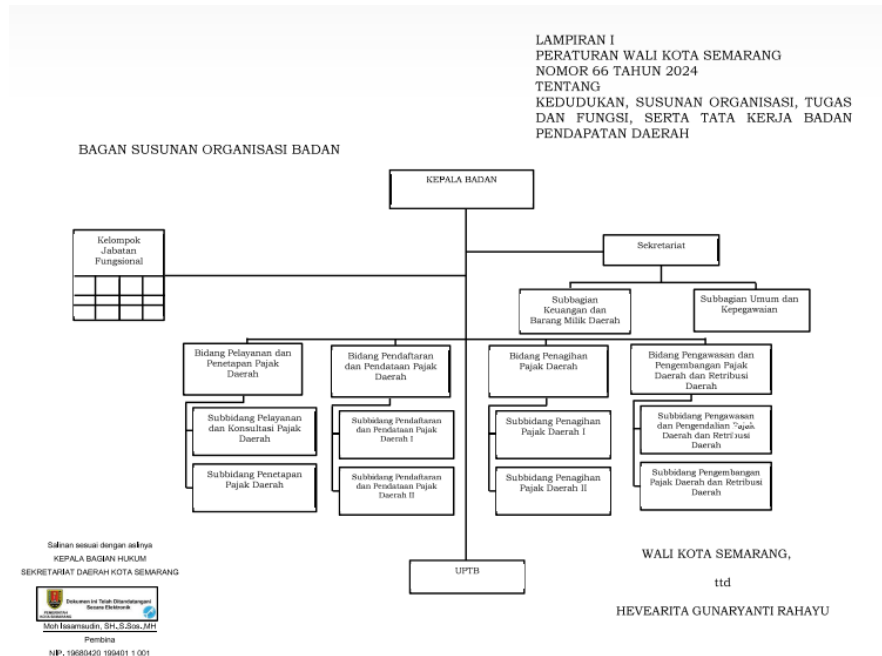
2.2.4 Struktur Organisasi

Susunan organisasi Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang sebagaimana dicantumkan pada Peraturan Walikota Semarang Nomor 66

Tahun 2024 Mengenai Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah yakni:

1. Kepala Badan
2. Kelompok Jabatan Fungsional
3. Sekretariat, terdiri atas:
 - a) Subbagian Keuangan dan Barang Milik Daerah
 - b) Subbagian Umum dan Kepegawaian
4. Bidang Pelayanan Dan Penetapan Pajak Daerah
 - a) Subbidang Pelayanan Dan Konsultasi Pajak Daerah
 - b) Subbidang Penetapan Pajak Daerah
5. Bidang Pendaftaran Dan Pendataan Pajak Daerah
 - a) Subbidang Pendaftaran Dan Pendataan Pajak Daerah I
 - b) Subbidang Pendaftaran Dan Pendataan Pajak Daerah II
6. Bidang Penagihan Pajak Daerah
 - a) Subbidang Penagihan Pajak Daerah I
 - b) Subbidang Penagihan Pajak Daerah II
7. Bidang Pengawasan Dan Pengembangan Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah
 - a) Subbidang Pengawasan dan Pengendalian Wajib Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
 - b) Subbidang Pengembangan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

8. UPTB (Unit Pelaksana Teknis Badan)



Gambar 2.2 Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang

Sumber: bapenda.semarangkota.go.id

Bidang Pelayanan dan Penetapan Pajak Daerah, khususnya melalui Subbidang Pelayanan dan Konsultasi Pajak Daerah, memiliki peran strategis dalam pengelolaan Aplikasi Hebat. Subbidang ini bertanggung jawab untuk melakukan pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan dokumen yang masuk melalui Aplikasi Hebat, memastikan kesesuaian data objek dan subjek pajak, serta menilai ketepatan administrasi sesuai dengan ketentuan perpajakan daerah yang berlaku.

Bagian IT (*Information Technology*) pada Subbidang Pengembangan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah berperan penting dalam mendukung operasional dan keberlanjutan Aplikasi Hebat sebagai sistem pelayanan pajak daerah berbasis

digital. Bagian ini bertanggung jawab atas pengembangan, pemeliharaan, dan pembaruan sistem aplikasi, termasuk pengelolaan infrastruktur teknologi, keamanan data, serta integrasi Aplikasi Hebat dengan sistem perpajakan daerah lainnya.

2.3 APLIKASI HEBAT

2.3.1 Gambaran Umum Aplikasi Hebat

Aplikasi Hebat Semarang ialah aplikasi yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Semarang untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus berbagai layanan publik, termasuk pembayaran pajak daerah, registrasi, dan informasi perpajakan. Aplikasi ini juga dipakai oleh mitra pajak untuk pendataan dan pendaftaran berbagai jenis pajak di Semarang. Aplikasi juga yang memudahkan masyarakat untuk mengurus pajak secara *online* melalui *smartphone*.

Inovasi ini secara bertahap mengalami pengembangan fitur, yang diawali pada tahun 2021 dengan ketersediaan layanan untuk seluruh jenis pajak daerah melalui *platform Android*, dan dilanjutkan pada tahun 2022 dengan perluasan layanan ke *platform iOS*, menjadikannya lebih inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat pengguna gawai.

2.3.2 Tujuan dan Manfaat Aplikasi Hebat

Aplikasi Hebat dirancang sebagai satu pintu layanan informasi, registrasi, serta pembayaran untuk berbagai jenis pajak daerah, yakni Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Bea Perolehan Hak atas Tanah dan

Bangunan (BPHTB), pajak daerah seperti hotel, retribusi parkir, dan restoran, Pajak Barang dan Jasa Tertentu (PB-1), serta layanan e-SPPT.

Tidak hanya menasar wajib pajak individu, aplikasi ini juga dipakai oleh mitra pajak (seperti notaris, pengembang properti, dan pelaku usaha) untuk melakukan pengumpulan data, verifikasi, dan pendaftaran dari objek pajak secara daring.

2.3.3 Layanan Aplikasi Hebat

Aplikasi ini mengintegrasikan berbagai fitur unggulan yang mendukung pelayanan digital secara menyeluruh. Beberapa fitur inovatif yakni “Lacak Pelayanan” yang memungkinkan wajib pajak memantau status proses PBB, “Status Pembayaran” untuk mengecek dan mencetak Surat Keterangan Lunas (SKL) serta kode bayar pajak, dan “*e-Register*” yang memfasilitasi permohonan dan pendaftaran Pajak Non-PBB dan BPHTB secara daring.

Selain itu, tersedia fitur E-Sumpah (Elektronik Sistem Unggah Mandiri Pajak Daerah) untuk pendaftaran pelayanan PBB, E-SPPT (Surat Pemberitahuan Pajak Terutang) untuk menerima dokumen SPPT secara elektronik, serta E-SPTPD ((Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Daerah) sebagai sarana pelaporan SPT Pajak Daerah (surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak) secara digital. Fitur pencetakan dan pengunduhan formulir juga disediakan untuk mendukung keperluan administratif wajib

pajak, dilengkapi dengan tautan pembayaran elektronik yang sudah terintegrasi dengan layanan perbankan dan *e-wallet* mitra Badan Pendapatan Daerah.

Untuk meningkatkan keterbukaan informasi, tersedia pula menu persyaratan, panduan, serta sarana pengaduan melalui media sosial dan hotline, yang menjadikan aplikasi ini tidak hanya sebagai kanal layanan, namun juga pusat komunikasi interaktif antara pemerintah dan masyarakat.

Tabel 2.4 Layanan Aplikasi Hebat Semarang

No.	Layanan	Keterangan
1	Pelayanan	• Lacak Pelayanan: Lacak status pelayanan sistem perpajakan usaha hanya dengan memasukkan Nomor Pelayanan anda untuk mengetahui status terbarunya. • E-SPPT PBB: Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) ialah salah satu jenis Pajak yang diselenggarakan pemungutannya oleh Badan Pendapatan Daerah.
2	Status Bayar	• Status PBB • Status SKPD & SPTPD
3	E-Register	• Bidang Usaha Pribadi • Bidang Usaha Badan Usaha
4	STS Online	• E-Retribusi
5	E-Sumpah	• Pelayanan PBB Online (e-sumpah 2024)
6	E-SPTPD	• Sarana untuk melakukan pendaftaran, pembayaran, pelaporan pajak daerah secara <i>online</i> (NPWPD dan Password)
7	Persyaratan	• Syarat Permohonan Pendaftaran Objek Pajak

		• Syarat Permohonan Keterangan NJOP PBB • Syarat Permohonan Salinan SPPT/SKPD PBB
--	--	--

Sumber: Aplikasi Hebat (2025)

2.3.4 DASAR HUKUM APLIKASI HEBAT

Dasar hukum Aplikasi Hebat Semarang meliputi beberapa Peraturan yakni:

1. Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
2. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 85 Tahun 2024 Pasal 12 Mengenai Penilaian Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (Integrasi Pelayanan Publik berbasis Teknologi).
3. Peraturan Walikota (PERWALI) Semarang Nomor 59 Tahun 2018 mengenai Perubahan atas Peraturan Walikota Semarang Nomor 12 Tahun 2018 mengenai Pelaporan, Pembayaran, dan Pengawasan Pajak Daerah Melalui Sistem Elektronik.