



Kabupaten
Tangerang

PEDOMAN TEKNIS PELAKSANAAN INOVASI DAERAH TAHUN 2026

Peluk Mas QRIS

(Pelayanan Untuk Masyarakat Pembayaran Pajak
Menggunakan QRIS)





MANUAL BOOK PELUK MAS QRIS

Pelayanan Untuk Masyarakat Pembayaran Pajak Menggunakan QRIS

Panduan Pelayanan Pembayaran PBB-P2 melalui Mobil Keliling dan QRIS

Terintegrasi dengan SMARTGOV, SiCepot, dan Pay On Pride

Versi 1.0 | Juli 2026

BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN TANGERANG
2026

Pengendalian Dokumen

Elemen	Keterangan
Nama dokumen	Manual Book Peluk Mas QRIS
Nama inovasi	Peluk Mas QRIS - Pelayanan Untuk Masyarakat Pembayaran Pajak Menggunakan QRIS
Perangkat daerah	Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tangerang
Versi dokumen	1.0
Tanggal penerapan awal	1 Juli 2026
Ruang lingkup	Pelayanan mobil keliling pembayaran PBB-P2 melalui QRIS
Status	Manual operasional awal; disempurnakan mengikuti SOP dan pengembangan sistem

Kata Pengantar

Manual Book Peluk Mas QRIS disusun sebagai pedoman bagi masyarakat, petugas Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tangerang, pemerintah kecamatan, desa/kelurahan, dan mitra layanan dalam melaksanakan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) melalui QRIS pada layanan mobil keliling.

Panduan ini menjelaskan persiapan pelayanan, mekanisme pengecekan tagihan, pembentukan QRIS, proses pembayaran menggunakan telepon genggam wajib pajak, konfirmasi transaksi pada sistem, penyimpanan bukti digital, hingga monitoring dan penyelesaian kendala. Dengan panduan yang seragam, Peluk Mas QRIS diharapkan menghadirkan pelayanan pajak yang lebih dekat, mudah, aman, transparan, dan terdokumentasi secara digital.

Catatan penggunaan

Tampilan menu dan istilah pada aplikasi dapat berubah mengikuti pengembangan SMARTGOV, SiCepot, Pay On Pride, atau kanal pembayaran. Petugas harus menggunakan akses dan QRIS yang berasal dari sistem resmi.

Daftar Isi

1. Gambaran Umum
2. Tujuan dan Manfaat
3. Ruang Lingkup dan Pengguna
4. Istilah dan Sistem Pendukung
5. Peran dan Tanggung Jawab
6. Persyaratan Pelayanan
7. Alur Pelayanan Terintegrasi
8. Panduan bagi Wajib Pajak
9. Panduan bagi Petugas
10. Konfirmasi dan Bukti Pembayaran
11. Monitoring dan Pelaporan
12. Penanganan Kendala
13. Keamanan Transaksi dan Data
14. Standar Layanan dan Checklist
15. Pertanyaan yang Sering Diajukan
16. Penutup

1. Gambaran Umum

Peluk Mas QRIS adalah inovasi pelayanan pembayaran PBB-P2 melalui mobil keliling yang mendatangi masyarakat di desa, kelurahan, kecamatan, atau lokasi pelayanan yang telah ditetapkan. Wajib pajak cukup membawa SPPT atau menyampaikan Nomor Objek Pajak (NOP), kemudian petugas membantu pengecekan tagihan dan pembentukan QRIS melalui sistem SMARTGOV.

Pembayaran dilakukan langsung dari telepon genggam wajib pajak menggunakan aplikasi yang mendukung QRIS. Setelah transaksi berhasil, status pembayaran dikonfirmasi pada sistem dan dapat dimonitor melalui layanan pendukung seperti SiCepot dan Pay On Pride. Pelayanan juga mencakup edukasi pembayaran digital serta pemanfaatan SPPT dan bukti pembayaran dalam bentuk digital.

Prinsip utama Peluk Mas QRIS

Dekat dengan masyarakat, mudah digunakan, nontunai, terkonfirmasi, terintegrasi, dan dapat dipertanggungjawabkan.

2. Tujuan dan Manfaat

Tujuan

- Mendekatkan layanan pembayaran PBB-P2 kepada masyarakat melalui mobil keliling.
- Memudahkan pembayaran PBB-P2 menggunakan QRIS tanpa bergantung pada pembayaran tunai.
- Meningkatkan literasi digital wajib pajak melalui pendampingan langsung.

- Mempercepat konfirmasi dan pencatatan transaksi pembayaran.
- Mendorong kepatuhan wajib pajak dan mendukung optimalisasi penerimaan PBB-P2.
- Mendukung Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah dan reformasi birokrasi pelayanan publik.

Manfaat

Penerima Manfaat	Manfaat Utama
Wajib pajak	Pelayanan lebih dekat, pembayaran mudah, aman, dan memperoleh kepastian status transaksi.
Masyarakat belum terbiasa digital	Mendapat pendampingan langsung penggunaan QRIS dan dokumen pajak digital.
Petugas Bapenda	Proses pelayanan, pencatatan, monitoring, dan rekonsiliasi lebih efisien.
Kecamatan/desa/kelurahan	Memiliki dukungan layanan pajak langsung bagi masyarakat di wilayahnya.
Pemerintah daerah	Penerimaan lebih transparan, terintegrasi, dan mendukung peningkatan kepatuhan pajak.

3. Ruang Lingkup dan Pengguna

Manual ini berlaku untuk pelaksanaan Peluk Mas QRIS pada layanan mobil keliling PBB-P2 di seluruh wilayah Kabupaten Tangerang secara bertahap.

Pengguna Manual

- Wajib pajak PBB-P2 yang menggunakan layanan mobil keliling.
- Petugas pajak Bapenda Kabupaten Tangerang.
- Koordinator dan administrator sistem.
- Petugas kecamatan, desa, dan kelurahan yang mendukung sosialisasi dan lokasi layanan.
- Bank BJB atau mitra pembayaran dalam penyelesaian kendala transaksi.

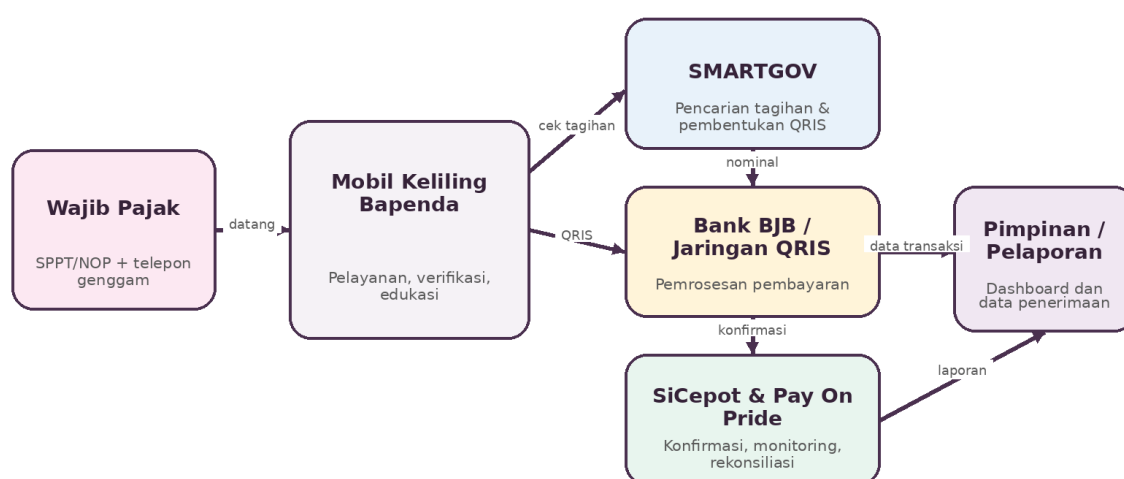
Batasan Layanan

- Pembayaran dilakukan menggunakan QRIS yang dibentuk melalui sistem resmi berdasarkan tagihan PBB-P2.
- Petugas tidak menerima PIN, kata sandi, OTP, atau akses ke aplikasi keuangan wajib pajak.
- Ketersediaan pelayanan bergantung pada jaringan internet, kondisi sistem, dan jadwal mobil keliling.
- Permohonan koreksi data objek/subjek pajak mengikuti prosedur administrasi PBB-P2 yang berlaku.

4. Istilah dan Sistem Pendukung

Istilah/Sistem	Penjelasan
PBB-P2	Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan.
SPPT	Surat Pemberitahuan Pajak Terutang PBB-P2.
NOP	Nomor Objek Pajak sebagai identitas objek PBB-P2.
QRIS	Standar kode respons cepat untuk pembayaran nontunai melalui aplikasi pembayaran yang mendukung QRIS.
SMARTGOV	Sistem PBB Kabupaten Tangerang untuk pencarian data tagihan dan pembentukan QRIS.
SiCepot	Layanan informasi/konfirmasi pajak daerah yang mendukung pelayanan digital.
Pay On Pride	Sistem monitoring dan rekonsiliasi penerimaan pajak dan retribusi daerah.
Mobil Keliling	Sarana pelayanan Bapenda yang mendatangi wilayah masyarakat.

INTEGRASI LAYANAN DAN SISTEM



Gambar 1. Ilustrasi integrasi layanan Peluk Mas QRIS

5. Peran dan Tanggung Jawab

Pihak	Tanggung Jawab
Koordinator Bapenda	Menetapkan jadwal, lokasi, petugas, koordinasi mitra, dan evaluasi pelaksanaan.
Petugas pelayanan	Memverifikasi SPPT/NOP, membantu pembentukan QRIS, mendampingi pembayaran, dan memastikan konfirmasi transaksi.
Administrator sistem	Memastikan akses SMARTGOV, SiCepot, dan Pay On Pride tersedia serta menindaklanjuti kendala sistem.
Kecamatan/desa/kelurahan	Mendukung lokasi, sosialisasi, pengaturan masyarakat, dan penyampaian informasi jadwal.
Bank BJB/mitra pembayaran	Mendukung kanal QRIS, penyelesaian transaksi tertunda, dan koordinasi settlement.
Wajib pajak	Membawa SPPT/NOP, menggunakan perangkat dan akun pembayaran pribadi, serta memeriksa detail transaksi sebelum membayar.

6. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan Wajib Pajak

- Membawa SPPT PBB-P2 atau mengetahui NOP.
- Membawa telepon genggam dengan akses internet.
- Memiliki aplikasi perbankan atau dompet digital yang mendukung QRIS.
- Memastikan saldo atau limit transaksi mencukupi.
- Memastikan nomor telepon dan data pribadi tetap berada dalam penguasaan wajib pajak.

Persiapan Petugas

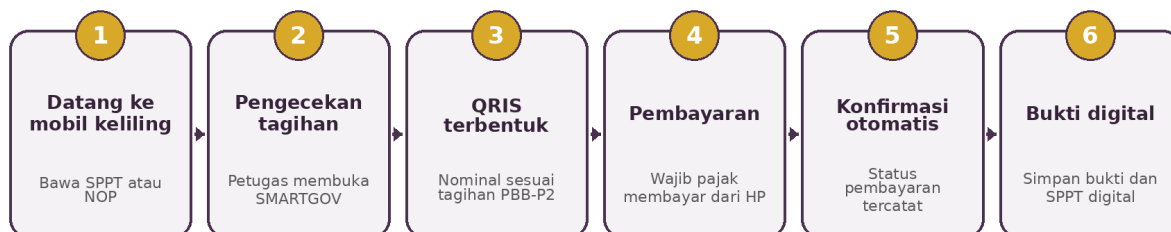
- Surat tugas dan jadwal pelayanan.
- Perangkat kerja, akses sistem, dan koneksi internet yang memadai.
- Materi sosialisasi Peluk Mas QRIS dan SPPT digital.
- Daftar kontak administrator sistem dan mitra pembayaran.
- Formulir atau media pencatatan kendala dan rekap pelayanan.

Penting

QRIS hanya boleh dibuat dari tagihan yang ditampilkan oleh sistem resmi. Petugas dilarang menggunakan QRIS pribadi atau QRIS yang tidak berasal dari kanal resmi layanan.

7. Alur Pelayanan Terintegrasi

ALUR PELAYANAN PELUK MAS QRIS



Gambar 2. Alur umum pelayanan bagi wajib pajak

Alur dimulai ketika wajib pajak datang ke lokasi mobil keliling dengan membawa SPPT atau NOP. Petugas melakukan pencarian tagihan pada SMARTGOV. Setelah data sesuai, sistem membentuk QRIS berdasarkan nominal tagihan. Wajib pajak memindai QRIS menggunakan perangkat pribadi, memeriksa detail pembayaran, dan menyelesaikan transaksi. Petugas kemudian memastikan status pembayaran terkonfirmasi dan mengarahkan wajib pajak untuk menyimpan bukti digital.

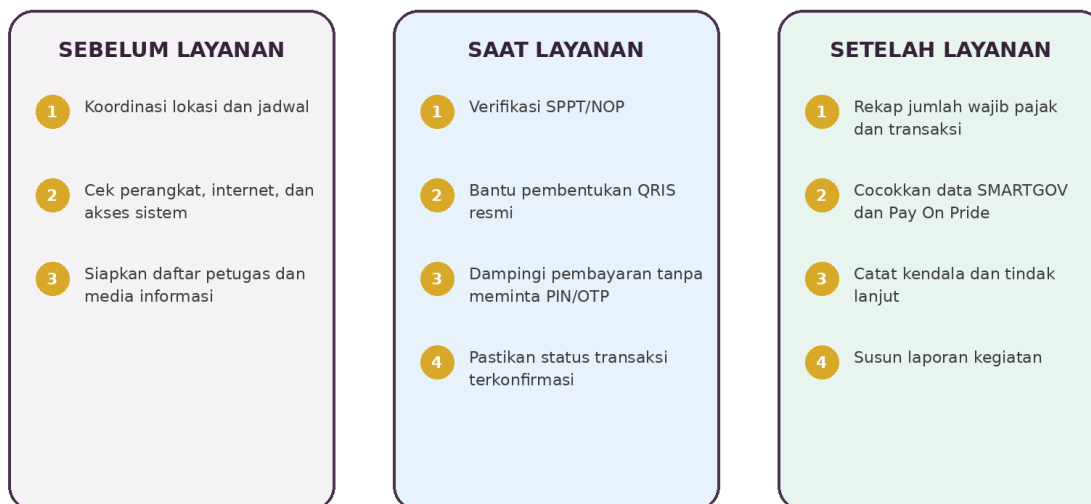
8. Panduan bagi Wajib Pajak

1	Datang ke lokasi layanan Datang sesuai jadwal mobil keliling. Bawa SPPT atau catat NOP objek pajak.
2	Sampaikan SPPT/NOP Berikan informasi kepada petugas untuk pencarian tagihan PBB-P2.
3	Periksa data tagihan Pastikan nama/identitas objek, tahun pajak, dan nominal tagihan sesuai.
4	Pindai QRIS Gunakan aplikasi pembayaran pada telepon genggam pribadi untuk memindai QRIS yang ditampilkan petugas.
5	Periksa detail pembayaran Pastikan nominal dan identitas penerima berasal dari kanal resmi sebelum menekan tombol bayar.

6	Selesaikan pembayaran Masukkan PIN hanya pada perangkat pribadi. Jangan pernah memberikan PIN atau OTP kepada petugas.
7	Tunggu konfirmasi Tunjukkan status berhasil tanpa menyerahkan perangkat. Petugas memeriksa konfirmasi pada sistem.
8	Simpan bukti digital Simpan bukti transaksi dan SPPT digital untuk keperluan administrasi.

9. Panduan bagi Petugas

ALUR KERJA PETUGAS



Gambar 3. Alur kerja petugas sebelum, saat, dan setelah pelayanan

A. Sebelum Pelayanan

- Memastikan jadwal, lokasi, dan dukungan kecamatan/desa/kelurahan telah dikonfirmasi.
- Melakukan uji akses SMARTGOV, SiCepot, dan Pay On Pride.
- Memeriksa jaringan internet, perangkat, listrik, dan media informasi.
- Melaksanakan briefing pembagian peran, prosedur keamanan, dan penanganan kendala.

- Menyiapkan format rekap jumlah pengunjung, transaksi, nilai pembayaran, dan edukasi.

B. Saat Pelayanan

- Menyambut wajib pajak dan menanyakan SPPT atau NOP.
- Mencari tagihan pada SMARTGOV dan melakukan verifikasi bersama wajib pajak.
- Membentuk QRIS sesuai tagihan tanpa mengubah nominal secara manual di luar sistem.
- Mengarahkan wajib pajak memindai QRIS dan membayar melalui perangkat pribadi.
- Tidak meminta atau melihat PIN, kata sandi, OTP, maupun saldo wajib pajak.
- Memastikan transaksi berhasil dan status pembayaran terkonfirmasi.
- Memberikan edukasi tentang SPPT digital, kanal pembayaran resmi, dan penyimpanan bukti.

C. Setelah Pelayanan

- Merekap jumlah wajib pajak, transaksi berhasil/gagal, nilai pembayaran, dan kendala.
- Mencocokkan transaksi pada SMARTGOV dan Pay On Pride.
- Mengeskalasi transaksi tertunda kepada administrator atau Bank BJB sesuai prosedur.
- Menyusun laporan kegiatan beserta dokumentasi dan tindak lanjut.
- Melakukan evaluasi untuk perbaikan jadwal, lokasi, fasilitas, dan edukasi berikutnya.

10. Konfirmasi dan Bukti Pembayaran

Transaksi dinyatakan selesai apabila aplikasi pembayaran wajib pajak menampilkan status berhasil dan sistem layanan telah menerima konfirmasi pembayaran. Bukti pada telepon genggam merupakan informasi awal, sedangkan pencatatan pada sistem resmi menjadi dasar monitoring penerimaan.

Status	Tindakan Petugas
Berhasil dan terkonfirmasi	Informasikan bahwa pembayaran selesai. Arahkan wajib pajak menyimpan bukti digital.
Berhasil di aplikasi, belum muncul di sistem	Jangan meminta pembayaran ulang. Catat waktu, nominal, referensi transaksi, dan lakukan pengecekan/eskalasi.
Gagal/ditolak	Pastikan saldo, limit, jaringan, dan aplikasi pembayaran. QRIS dapat dibentuk ulang bila diperlukan.
Nominal/objek tidak sesuai	Batalkan proses sebelum pembayaran dan lakukan verifikasi ulang SPPT/NOP.
Terpotong dua kali	Catat dua referensi transaksi dan eskalasi kepada administrator/mitra pembayaran. Jangan menjanjikan pengembalian sebelum verifikasi.

Larangan pembayaran ulang

Apabila saldo telah terpotong tetapi konfirmasi sistem belum muncul, wajib pajak tidak diarahkan membayar ulang sebelum hasil verifikasi diperoleh.

11. Monitoring dan Pelaporan

Monitoring dilakukan untuk memastikan layanan berjalan efektif, transaksi tercatat, kendala ditangani, serta dampak inovasi dapat diukur. Data harus direkap pada setiap kegiatan dan dikonsolidasikan secara berkala.

Indikator	Sumber Data	Frekuensi
Jumlah lokasi/kegiatan	Jadwal dan laporan mobil keliling	Setiap kegiatan/bulanan
Jumlah wajib pajak dilayani	Daftar/rekanan pelayanan	Setiap kegiatan
Jumlah transaksi berhasil	SMARTGOV/Pay On Pride	Setiap kegiatan
Nilai pembayaran PBB-P2	SMARTGOV/Pay On Pride	Setiap kegiatan
Transaksi gagal/tertunda	Log kendala dan mitra pembayaran	Setiap kegiatan
Jumlah penerima edukasi	Rekap petugas	Setiap kegiatan
Kepuasan/masukan masyarakat	Survei singkat atau formulir pengaduan	Berkala

Isi Laporan Kegiatan

- Hari, tanggal, lokasi, dan petugas pelaksana.
- Jumlah masyarakat yang hadir dan dilayani.
- Jumlah serta nilai transaksi QRIS yang berhasil.
- Jumlah transaksi gagal, tertunda, atau memerlukan tindak lanjut.
- Dokumentasi kegiatan dan edukasi.
- Kendala, solusi, serta rekomendasi pelaksanaan berikutnya.

12. Penanganan Kendala

Kendala	Kemungkinan Penyebab	Tindakan
NOP tidak ditemukan	Kesalahan penulisan, data belum tersedia, atau NOP tidak sesuai	Periksa kembali SPPT/NOP. Arahkan ke layanan verifikasi data apabila tetap tidak ditemukan.
QRIS tidak terbentuk	Koneksi atau layanan sistem	Muat ulang sistem, cek jaringan,

	terganggu	dan hubungi administrator bila berulang.
QRIS tidak dapat dipindai	Layar kurang jelas, kamera/aplikasi bermasalah	Atur kecerahan, perbesar QRIS, bersihkan kamera, atau gunakan aplikasi pembayaran lain.
Pembayaran gagal	Saldo/limit kurang, jaringan lemah, aplikasi terganggu	Periksa notifikasi aplikasi dan coba kembali setelah penyebab dipastikan.
Saldo terpotong, sistem belum lunas	Keterlambatan notifikasi/settlement	Catat referensi transaksi dan eskalasi. Jangan lakukan pembayaran ulang.
Sistem SMARTGOV/Pay On Pride tidak dapat diakses	Gangguan server, akun, atau jaringan	Catat waktu gangguan, hubungi administrator, dan informasikan secara jujur kepada wajib pajak.
Wajib pajak tidak memiliki aplikasi QRIS	Belum memiliki mobile banking/dompot digital	Berikan edukasi kanal resmi lain atau arahkan pada layanan pembayaran yang tersedia.

Data Minimal untuk Eskalasi

- NOP dan tahun pajak.
- Tanggal dan waktu transaksi.
- Nominal pembayaran.
- Nomor referensi transaksi.
- Status pada aplikasi pembayaran dan status pada sistem.
- Nama/lokasi petugas pelayanan.
- Tangkapan layar yang telah menyamarkan data sensitif bila diperlukan.

13. Keamanan Transaksi dan Data

Yang Harus Dilakukan	Yang Dilarang
Gunakan QRIS yang dibentuk dari sistem resmi.	Menggunakan QRIS pribadi atau QRIS dari sumber tidak resmi.
Wajib pajak mengoperasikan telepon genggam sendiri.	Petugas meminta atau memasukkan PIN/OTP wajib pajak.
Periksa nominal dan penerima sebelum membayar.	Membayar tanpa memeriksa detail transaksi.
Simpan bukti transaksi secara pribadi.	Menyebarkan bukti yang memuat data pribadi/referensi transaksi.

Gunakan akun petugas sesuai kewenangan.	Berbagi kata sandi akun sistem kepada pihak lain.
Kunci perangkat dan keluar dari sistem setelah pelayanan.	Meninggalkan sistem dalam keadaan terbuka tanpa pengawasan.

Pesan keamanan untuk masyarakat

Petugas Peluk Mas QRIS tidak pernah meminta PIN, kata sandi, OTP, atau memindahkan dana dari perangkat wajib pajak. Semua pembayaran dilakukan sendiri oleh wajib pajak.

14. Standar Layanan dan Checklist

Standar Pelayanan

- Informasi jadwal dan lokasi disampaikan secara jelas kepada masyarakat.
- Petugas menggunakan identitas/surat tugas dan memberikan informasi dengan ramah.
- Tagihan diverifikasi bersama wajib pajak sebelum QRIS dipindai.
- Pembayaran dilakukan nontunai melalui perangkat wajib pajak.
- Transaksi tidak dinyatakan selesai sebelum status diperiksa.
- Kendala dicatat dan diberikan nomor/keterangan tindak lanjut bila diperlukan.
- Data pribadi dan keamanan transaksi wajib dijaga.

Checklist Petugas

No.	Pemeriksaan	Status
1	Jadwal, lokasi, dan koordinasi wilayah telah dikonfirmasi	[]
2	Surat tugas dan daftar petugas tersedia	[]
3	Akses SMARTGOV, SiCepot, dan Pay On Pride berhasil	[]
4	Internet, perangkat, dan sumber daya listrik siap	[]
5	Materi edukasi dan informasi pengaduan tersedia	[]
6	Format rekap pelayanan dan kendala tersedia	[]
7	Briefing keamanan transaksi telah dilakukan	[]

8	Rekonsiliasi dan laporan pascakegiatan telah diselesaikan	[]
---	---	-----

15. Pertanyaan yang Sering Diajukan

1. Apakah wajib pajak harus membawa SPPT cetak?

Tidak harus. Wajib pajak dapat membawa SPPT atau cukup menyampaikan NOP yang benar. SPPT digital dapat digunakan sesuai ketersediaan layanan.

2. Apakah pembayaran dapat dilakukan dengan semua aplikasi?

Pembayaran dapat dilakukan melalui aplikasi perbankan atau dompet digital yang mendukung QRIS dan memiliki saldo/limit mencukupi.

3. Apakah petugas boleh memegang telepon genggam wajib pajak?

Untuk menjaga keamanan, wajib pajak sebaiknya mengoperasikan perangkat sendiri. Petugas hanya memberikan arahan.

4. Bagaimana jika status berhasil tetapi belum tercatat lunas?

Jangan melakukan pembayaran ulang. Simpan bukti, catat referensi transaksi, dan minta petugas melakukan pengecekan serta eskalasi.

5. Apakah ada biaya tambahan?

Informasi biaya mengikuti ketentuan aplikasi pembayaran yang digunakan. Nilai pokok tagihan yang ditampilkan QRIS harus sesuai dengan tagihan PBB-P2.

6. Apakah layanan hanya untuk warga di lokasi mobil keliling?

Layanan ditujukan bagi wajib pajak yang hadir di titik pelayanan dan memiliki objek PBB-P2 Kabupaten Tangerang, sepanjang data dapat diakses pada sistem.

7. Apakah SPPT digital sah digunakan?

SPPT digital merupakan bentuk dokumen layanan elektronik yang dapat disimpan oleh wajib pajak sesuai ketentuan dan sistem yang berlaku.

16. Penutup

Peluk Mas QRIS merupakan model pelayanan PBB-P2 yang memadukan layanan jemput bola, pembayaran nontunai, edukasi digital, serta integrasi sistem. Manual ini menjadi pedoman awal agar pelayanan dilaksanakan secara seragam, aman, transparan, dan mudah dipahami oleh masyarakat.

Penyempurnaan manual dilakukan secara berkala berdasarkan evaluasi lapangan, masukan pengguna, perubahan regulasi, serta pengembangan SMARTGOV, SiCepot, Pay On Pride, dan kanal pembayaran. Setiap perubahan penting harus disosialisasikan kepada petugas dan mitra pelaksana.

Informasi resmi

Jadwal layanan, lokasi mobil keliling, dan kanal pengaduan mengikuti informasi resmi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tangerang melalui situs bapenda.tangerangkab.go.id dan media sosial @bapenda_tangkab.



PELUK MAS QRIS

Pelayanan Pajak Lebih Dekat, Pembayaran Lebih Mudah

Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tangerang