

# BAB 1 PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Kewajiban pemerintah untuk memenuhi suatu kebutuhan masyarakatnya yang dimana pemerintah harus melayani suatu pelayanan, ada pun beberapa pelayanan yang harus dilayani seperti halnya pelayanan dalam administrasi, barang dan jasa. Dalam kebijakan pemerintah telah diatur dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Pasal 1 menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah Suatu kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang dan/atau jasa administrasi penyelenggara jasa publik.

Menurut Tjosvold dalam Sri Maulidah menyatakan bahwa proses melayani masyarakat suatu kewajiban, maupun sebagai suatu kehormatan, merupakan suatu dasar bagi terbentuknya suatu masyarakat manusiawi. Bagi organisasi pemerintah, melayani konsumen merupakan saat yang dapat menentukan (*moment of truth*), peluang bagi organisasi untuk menunjukkan kredibilitas dan kapabelitasnya kepada unsur lain terhadap pelayanan publik (Sri, 2014).

Dalam upaya pemerintah untuk memberikan pelayanan guna memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan standart pelayanan untuk meningkat suatu kualitas pelayanan, maksud dari standart pelayanan publik berkaitan dengan jangka waktu penyelesaian dalam suatu urusan tertentu misalnya perizinan, waktu

pelayanan, tempat pelayanan, biaya/tarif, produk dari suatu layanan, sarana dan prasarana atau fasilitas yang terkait dalam standart pelayanan (Daraba, n.d.).

Menurut Ridwan dan Sudrajat Dalam (Taufiqurokhman & Satispi, 2018), Setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan diumumkan sebagai jaminan keamanan bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan yang harus dipatuhi oleh pemberi pelayanan dan/atau penerima pelayanan. Standar pelayanan tersebut antara lain: Teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik: standar proses pelayanan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, waktu proses yang ditentukan sejak permohonan sampai dengan selesainya pelayanan, termasuk pengaduan, biaya atau tarif pelayanan termasuk perincian yang ditentukan. . dalam memberikan pelayanan, hasil pelayanan yang akan diperoleh sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik, kompetensi penyelenggara pelayanan ditentukan secara tepat berdasarkan diperlukan pengetahuan, keahlian, keterampilan, Sikap dan Perilaku.

Menurut UU No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 Tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa standart pelayanan publik menjadi tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan untuk penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji peyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 Pasal 20 dan 21 Tentang Pelayanann Publik, menjelaskan bahwa pada pihak penyelenggara harus menerapkan dan

Menyusun standar pelayanan berdasarkan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan serta komponen standar pelayanan (A & Joko, 2009).

Badan Pendapatan Karimun sebagai Badan dalam bidang pendapatan, Badan Pendapatan Daerah berupaya untuk menggali dan meningkatkan Pendapatan asli daerah khususnya pada sektor pajak daerah supaya pemerintah Kabupaten Karimun dapat membangun daerahnya dengan kekuatan dan kemampuan sendiri, terkhususnya pada pelayanan publik yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah.

Di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Karimun terdapat beberapa jenis pelayanan pada pajak daerah, sebagai berikut:

Gambar 1.1 Jenis-Jenis Pelayanan Pajak Daerah Di Bapenda Kabupaten Karimun



Activate Wind

Sumber: Bapenda Karimun

Pada pajak daerah di tetapkan pada Peraturan Daerah No 3 Tahun 2018 Tentang Pajak Daerah, berikut beberapa jenis pajak daerah yang di Kelola oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Karimun:

1. Pajak Hotel dipungut atas pelayanan yang disediakan oleh hotel dengan pembayaran, termasuk pada jasa penunjang sebagai kelengkapan hotel yang sifatnya memberikan kemudahan dan kenyamanan serta fasilitas olahraga dan hiburan.
2. Pajak Restoran dipungut pajak atas pelayanan yang disediakan oleh restoran.
3. Pajak Hiburan dipungut atas jasa penyelenggara hiburan dengan dipungut atas bayarannya.
4. Pajak Reklame, Reklame adalah suatu benda atau alat sebagai media yang menganjurkan atau mempromosikan dengan tujuan untuk menarik perhatian umum berupa barang, jasa, orang atau badan, pajak tersebut di pungut atas semua penyelenggara reklame.
5. Pajak Sarang Walet, pengambilan pajak sarang wallet ddan/atau perusahaan sarang burung wallet dengan melihat Objek Pajak yaitu sarang wallet,

Subjek Pajak pengusaha sarang wallet, dan wajib pajak badan yang mengusahakan sarang wallet.

6. Pajak Penerangan Jalan dipungut penggunaan tenaga listrik, baik yang dihasilkan maupun yang diperoleh dari sumber lain.
7. Pajak Minerba, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan kegiatan pengambilan Mineral Bukan Logam dan Batuan, baik dari sumber alam di atas permukaan bumi.
8. Pajak Bumi Bangunan, pajak yang dipungut atas tanah dan bangunan karena adanya keuntungan atau kedudukan social ekonomi yang lebih baik bagi orang atau badan yang mempunyai suatu hak atasnya atau memperoleh manfaat dari padanya.
9. Pajak Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan ialah perbuatan atau suatu peristiwa hukum yang mengakibatkan diperolehnya hak atas atau bangunan oleh pribadi atau badan.

Dari beberapa pelayanan pajak yang ada di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Karimun pada penelitian ini berfokus pada pelayanan BPHTB, pada Peraturan Daerah No.3 Tahun 2018 Tentang Pajak Daerah BPHTB termasuk ke dalam jenis pajak daerah BPHTB ini merupakan pungutan atau perolehan hak atas tanah atau bangunan yang di hitung oleh badan/pribadi. Untuk meningkatkan hasil pendapatan dari pajak daerah khususnya di bidang BPHTB, Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Karimun menciptakan inovasi pelayanan dengan memanfaatkan teknologi berbasis elektronik yaitu *E-BPHTB (Electronic-Bea Perolehan Hak Atas Tanah Bangunan)*, E-BPHTB ini diresmikan pada 1 september 2019. Berdasarkan

Peraturan Bupati Karimun No 14 Tahun 2020 Tentang Standart Prosedur Pelayanan Pajak di Lingkungan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Karimun terkhusus pada Bidang BPHTB ada 10 (sepuluh) jenis prosedur pelayanan yaitu:

1. Pelayanan prosedur Pendaftaran, Penilaian, dan Pengarsipan, (Terlampir)
2. Pelayanan Prosedur pada Pembayaran, (Terlampir)
3. Prosedur Angsuran dan Keberatan,
4. Prosedur Pengembalian Pajak/Rrestitusi,
5. Prosedur Pembukuan,
6. Prosedur Perhitungan Tunggakan,
7. Prosedur evaluasi dan Pengembangan Pendapatan,
8. Prosedur Penagihan,
9. Prosedur Pemeriksaan, dan
10. Pelayanan Prosedur Pengaduan.

Berdasarkan sumber realisasi pendapatan di Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan, sebagai berikut:

Tabel 1.1 Penerimaan BPHTB Dari Tahun 2018 s/d 2022

<b>Penerimaan BPHTB Dari Tahun 2018 S/D 2022</b>			
<b>Tahun</b>	<b>Target</b>	<b>Realisasi</b>	<b>%</b>
2018	Rp 8.500.000.000,00	Rp 11.060.814.504,50	130,13%
2019	Rp 10.000.000.000,00	Rp 10690.918.190,50	106,91%
2020	Rp 10.500.000.000,00	Rp 10.954.865.460,00	104,33%
2021	Rp 12.200.000.000,00	Rp 14.613.037.399,00	119,78%
2022	Rp 13.000.000.000,00	Rp 8.277.302.551,00	63,67%
<b>Catatan:</b> Pendapatan BPHTB 2022 Sampai Bulan Mei			

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Karimun, 2022.

Berdasarkan data yang di ambil dari penerimaan atau dari tahun menggunakan layanan BPHTB secara konvensional pada 2018-2019 (agustus) target tercapai akan tetapi realisasi pendapatan atau penerimaan menurun, terhitung sejak September 2019 ke 2021 hasil dari pendapatan naik drastic sebagai mana kita lihat berdasarkan data realisasi yang dihasilkan. Hal itu di kaitkan dengan adanya pelayanan E-BPHTB pendapatan atau penerimaan dari target maupun realisasi selalu tercapai. Selain itu dapat memudahkan wajib pajak dan ppat dalam pengurusan E- BPHTB ini.

Tabel 1.2 Jumlah Wajib Pajak BPHTB Tahun 2018 s/d 2021

<b>Jumlah Wajib Pajak BPHTB Tahun 2018 S/D 2021</b>			
<b>Tahun</b>	<b>Keterangan</b>		<b>Jumlah WP</b>
	<b>Bayar</b>	<b>Nihil</b>	
2018	1261	912	2173 WP
2019	875	951	1826 WP
2020	1236	230	1466 WP
2021	1952	368	2320 WP
<b>Jumlah</b>	8718	4807	13525 WP

Sumber: Bapenda,2021

Dari data jumlah wajib pajak BPHTB dari tahun 2018 sampai dengan 2021. Pada tahun 2018 ke tahun 2019 mengalami penurunan jumlah wajib pajak berdasarkan keterangannya dari wajib pajak yang membayar juga menurun dari angka 1261 ke 875 hal ini terjadi dikarenakan pelaksanaan pelayanan secara konvensional. Setelah adanya pelayanan E-BPHTB ini mengalami peningkatan berdasarkan data jumlah wajib pajak dari 2019-2021 mengalami peningkatan. Selain data, peneliti juga melakukan pra wawancara melalui media perantara bersama wajib pajak terkait sebelum dan sesudah adanya E-BPHTB.

Dalam pelayanan E-BPHTB selain realisasi pendapatan yang berpengaruh dengan hasil yang meningkat, kualitas sumber daya manusia juga harus diperhatikan dari masa kerja dan tingkat pendidikannya dikarenakan semakin lama masa kerja semakin banyak pengalaman kerja sedangkan Pendidikan semakin



tinggi pendidikan, semakin dalam ilmu yang di dapatkan dan dikaji. Jumlah SDM BPHTB Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Karimun, sebagai berikut:

Tabel 1.3 Jumlah SDM BPHTB Di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Karimun 2022

<b>Jumlah SDM BPHTB Di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Karimun 2022</b>					
No	SDM	Jumlah	Masa Kerja	Tingkat Pendidikan	
1.	Pegawai	-	-	SMA	-
		1	9 Tahun	S1	1
		1	10 Tahun	S2	1
2	Honor	4	2 Tahun	SMA	4
				S1	-
				S2	-

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Karimun, 2022.

Berdasarkan gambar di atas jumlah SDM BPHTB berjumlah 8 orang dengan jumlah pegawai 2 (dua) orang dengan jenjang pendidikan S1 dan S2, sedangkan jumlah tenaga honor berjumlah 4 (empat) orang dengan jenjang pendidikan SMA. Massa kerja Pegawai BPHTB rata-rata 9-10 tahun, sedangkan massa kerja pada tenaga honorer masih terbilang baru dengan masa 2 (dua) tahun.

Adapun fenomena dari kondisi pelayanan sebelum adanya E-BPHTB masih dilakukan secara konvensional yang dilakukan antara instansi pelaksanaan dan wajib pajak, dan pada kondisi pelayanan ini banyak terdapat kendala antara wajib pajak dan instansi, seperti pengurusan administrasi yang berkaitan pada BPHTB estimasi waktu yang tidak efisien, kesulitan wajib pajak dalam keterjangkauan pengurusan administrasi BPHTB dengan mengeluarkan biaya yang cukup banyak (jika wajib pajak berada di luar pulau karimun). Pada kondisi pelayanan

sebelumnya dan menjadi pelayanan menggunakan system E-BPHTB jika dikaitkan dalam proses implementasi yang memiliki kebijakan dalam berdasarkan SOP (standart operasional procedure) dari yang sebelumnya dengan yang sekarang, tidak hanya itu memiliki kelompok sasaran bisa yaitu wajib pajak yang memiliki fokus sebagai pengguna layanan.

Dari data di atas fenomena dengan diciptakannya pelayanan E-BPHTB oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Karimun ini dikarenakan mengikuti kondisi perkembangan zaman yang super canggih, pemerintah menuntut setiap instansi pemerintah baik itu tingkat pusat maupun daerah wajib menciptakan inovasi sebagaimana maksud dari tuntutan itu untuk menjadikan pemerintah Indonesia yang *Good Governance*. Dengan adanya pelayanan E-BPHTB oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Karimun pemerintah dapat mengatasi permasalahan sebelumnya dengan pelayanan secara konvensional, Badan Pendapatan Daerah Karimun berharap dengan adanya pelayanan E-BPHTB ini dapat menjadikan sebuah pelayanan yang efisiensi atau menghemat waktu/tidak memakan waktu yang lama, tidak hanya itu alasan dengan adanya pelayanan E-BPHTB ini dapat menjadikan pelayanan yang transparansi serta akuntabilitas dari setiap pelayanan E-BPHTB.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas dijadikan suatu penelitian dengan judul “Implementasi Pelayanan Elektronik - Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (E-BPHTB) di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Karimun”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan data dan fenomena yang terjadi pada penjelasan di latar belakang ditetapkan dalam penelitian, ialah “Bagaimana Implementasi Pelayanan Elektronik - Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (E-BPHTB) di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Karimun?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini untuk menjawab dari rumusan masalah di atas, yaitu untuk mengetahui Implementasi Pelayanan Elektronik - Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (E-BPHTB) di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Karimun.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis, adapun penjelasannya sebagai berikut:

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan untuk dapat menjadi sebuah referensi dan masukan untuk menambah kajian ilmu dalam ilmu pemerintah di mengenai proses pengimplementasian dari Pelayanan Elektronik Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Karimun.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Adapun manfaat secara praktis, sebagai berikut:

- a. Bagi peneliti

Manfaat penelitian yang akan dilakukan ini sebuah proses guna menambahnya wawasan, ilmu dan pemahaman terkait dalam pengimplementasian Elektronik Pelayanan Publik Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan terkhususnya di Instansi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Karimun, dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan publik menjadi efektif dan efisien.

b. Bagi Masyarakat

Sebagai pengetahuan dan informasi untuk masyarakat tentang pengimplementasian untuk meningkatkan pelayanan publik dan pentingnya peran dari masyarakat dalam mengakses pelayanan publik yang efektif dan efisien untuk kepuasan masyarakat.

c. Bagi Pemerintah

Memberikan wawasan dan pengetahuan serta mendeskripsikan proses dari Pelayanan Elektronik Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan yang di terapkan oleh Instansi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Karimun sehingga bisa mengakomodasikan dari implementor pelayanan menjadi sebuah kebutuhan masyarakat dalam mengakses sebuah pelayanan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan.