

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pelaksanaan tata pemerintahan terus berkembang sesuai dengan kondisi yang terjadi dilapangan. Perkembangan zaman menuntut pembangunan dilakukan dalam berbagai sektor salah satunya adalah tata pemerintahan. Pembangunan sekarang tidak terlepas dari perkembangan teknologi atau sering dikenal sebagai era digital. Pembangunan yang dilakukan dalam adopsi teknologi dilakukan oleh bidang pajak II terutama dalam penyelenggaraan pemerintahan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB). Hal ini dapat dilakukan agar proses penyelenggaraan pemerintahan semakin cepat melalui canggihnya informasi dan komunikasi, hal ini memudahkan tersebarnya serta keterbukaan akses oleh semua lapisan masyarakat. Selain itu pemerintah sebagai penyelenggaraan pelayanan publik harus teruslah beradaptasi dengan perkembangan teknologi, secara tidak langsung pemerintah dituntut untuk dapat menyelenggarakan pelayanan yang efektif dan efisien. Bentuk adaptasi tersebut menjadi salah satu bentuk inovasi yang dilakukan dalam memberikan sistem pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjelaskan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam menyelenggarakan proses pemerintahan, pemerintah memiliki tugas untuk melaksanakan pelayanan publik. Peran Pemerintah dalam Pelayanan publik tentunya sangat penting. Dalam pemerintah, terdapat Lembaga-lembaga Dinas Daerah, yang terbagi kedalam urusan-urusan salah satunya adalah pekerjaan umum. Kepemimpinan Pemerintahan Daerah yang harus dimiliki oleh setiap aparatur pemerintahan daerah. Setiap Kepala daerah tentunya memiliki kewenangan yang dimanfaatkan untuk memajukan daerah yang di pimpinnya. Mengingat yang dimaksud dalam pasal 11 salah satu urusan pemerintah wajib adalah tenaga kerja. Pemerintah merupakan sebuah lembaga yang dimana salah satu tugasnya sebagai pemberi pelayanan terhadap masyarakat. Dalam merelisasikannya, pemerintah memberikan beberapa pelayanan publik bagi seluruh masyarakat.

Pemerintah harus dapat beradaptasi dengan perkembangan zaman, seperti halnya mengenai perkembangan digitalisasi. Pada sektor pemerintah, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi juga dapat diterapkan sebagai upaya peningkatan kualitas penyelenggaraan pemerintahan seiring dengan meningkatnya tuntutan dari masyarakat. Tuntutan yang dimaksud yaitu diperlukan kecepatan dan ketepatan dengan standarisasinya. Tantangan tersebut menciptakan sebuah inovasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dengan memanfaatkan digitalisasi. Menurut Yogi dalam LAN (2007), ditinjau secara lebih khusus, pengertian inovasi dalam pelayanan publik bisa diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan

publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat.

Upaya menjawab tantangan tersebut Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Bandung menciptakan sebuah inovasi dalam Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB). Salah satu bentuk pelayanan yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah ini melayani BPHTB yang berarti pungutan atas perolehan hak atas tanah dan atau bangunan. Pungutan ini ditanggung oleh pembeli dan hampir mirip dengan Pajak Penghasilan (PPH) bagi penjual. Salah satu sumber pendapatan daerah diantaranya ialah BPHTB. Besarnya minat masyarakat untuk memiliki aset berupa tanah dan bangunan berdampak terhadap besarnya pajak BPHTB atas transaksi yang terjadi, adanya transaksi BPHTB tersebut akan meningkatkan pendapatan pajak daerah.

Sebuah inovasi yang dikeluarkan dalam melayani BPHTB adalah aplikasi SiBedas Tangguh. Aplikasi ini menjadi solusi untuk meningkatkan sinergitas antara Bapenda, Kantor Agraria dan Tata Ruang (ATR), Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT), dan Pemohon, serta dapat meningkatkan pemahaman publik akan pentingnya membayar pajak. Bentuk pelayanan yang awalnya dilakukan secara konvensional memiliki banyak sekali permasalahan selain dari efisiensi dan efektivitas juga terdapat permasalahan lainnya, salah satunya adalah miskomunikasi antara Kantor ATR dengan Bapenda, juga pemohon dan PPAT. Maka aplikasi ini diharapkan dapat menyelesaikan permasalahan tersebut.

Menurut Peraturan Bupati Kabupaten Bandung No. 110 tahun 2020 Pasal 21 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung, yang didalamnya dijelaskan pada pasal 21 tentang Inovasi Pelayanan Publik. Hal ini menjadi acuan dalam menciptakan sebuah inovasi pelayanan BPHTB di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bandung.

Pelaksanaan penggunaan aplikasi SiBedas Tangguh ini sangat membantu dalam proses pelayanan BPHTB, terjadinya peningkatan proses pelayanan dari pelayanan yang dilakukan secara konvensional. Aplikasi ini mampu menertibkan wajib pajak, terutama dalam transaksi jual beli tanah maupun bangunan, melalui aplikasi ini pelayanan publik dapat lebih mudah dan cepat sehingga dapat mempercepat laju pertumbuhan ekonomi dan pendapatan daerah di Kabupaten Bandung sesuai bahkan melebihi target yang telah ditetapkan.

Namun dalam sebuah inovasi yang berfokus pada BPHTB melalui aplikasi SiBedas Tangguh dirasakan terdapat kesulitan dan juga permasalahan selama proses inovasi ini dilakukan sebagai bentuk perbaikan sebuah inovasi. Dalam pelaksanaannya aplikasi SiBedas Tangguh ini memerlukan pengembangan teknis pelayanan dikarenakan terdapat kurang efektif dan efisiennya sebuah pelaksanaan BPHTB yang terjadi di lapangan, selain itu pengelolaan *server* dan fitur-fitur aplikasi yang harus ditingkatkan serta wajib pajak masih harus pergi ke kantor Bapenda sehingga inovasi ini belum sepenuhnya mampu menjawab tantangan dan kebutuhan masyarakat. Peneliti memilih Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bandung sebagai objek penelitian, dikarenakan Bapenda memiliki tugas untuk dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat salah

satunya melalui pelayanan BPHTB. Selain itu keterkaitan antara masalah yang terjadi dengan teori yang dipilih, seperti kurang efektif dan efisiennya pelayanan BPHTB sesuai dengan teori inovasi menurut Rogers terutama dalam dimensi *observability* atau kemudahan diamati dalam hal ini mengenai dampak dari sebuah inovasi mengenai efektivitas dan efisiensi pelayanan yang diberikan, serta mengenai kebutuhan public yang belum sepenuhnya terwujud yang terdapat dalam dimensi *Compability* atau kesesuaian. Selain itu mengenai pengelolaan *server* dan fitur aplikasi yang dapat diuji melalui dimensi *trialblity* atau kemungkinan dicoba dalam fokus ini mengenai kualitas aplikasi pelayanan itu sendiri.

Selanjutnya peneliti ingin mengetahui dampak dari inovasi yang telah diterapkan yaitu pelayanan BPHTB melalui aplikasi SiBedas Tangguh terhadap pendapatan daerah Kabupaten Bandung. Sebuah inovasi harus memiliki dampak yang berpengaruh terhadap suatu tujuan organisasi, pada Badan Pendapatan Daerah memiliki tujuan untuk meningkatkan pendapatan daerah Kabupaten Bandung. Berikut merupakan target dan realisasi pendapatan daerah dalam BPHTB:

Tabel 1.1
Target dan Realisasi BPHTB Tahun 2020-2023

Tahun	Target(Rp)	Realisasi(Rp)	Persentase(%)
2020	160.324.000.000,00	205.632.833.353,00	128,26
2021	200.000.000.000,00	225.472.277.344,00	112,74
2022	250.000.000.000,00	254.647.370.823,00	101,86
2023	259.350.000.000,00	223.234.602.851,00	86,07

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bandung, 2024

Aplikasi SiBedas Tangguh ini mulai berjalan pada bulan November tahun 2022 maka terdapat penurunan setelah awal menggunakan aplikasi SiBedas Tangguh ini sendiri, dan hal ini tentu menjadi permasalahan karena sebuah inovasi harus mampu meningkatkan langkah untuk mencapai tujuan organisasi sesuai dengan yang diinginkan oleh organisasi itu sendiri.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut yang dituangkan dalam laporan penelitian yang berjudul “Inovasi Pelayanan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bandung” .

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan dari latar belakang diatas, dengan terdapatnya kesulitan dan permasalahan dalam pelaksanaan inovasi BPHTB melalui aplikasi SiBedas Tangguh pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bandung maka peneliti memfokuskan penelitian ini pada inovasi BPHTB khususnya pelaksanaan inovasi ini melalui aplikasi SiBedas Tangguh pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bandung. Fokus Penelitian bersifat tentative sesuai dengan berlangsungnya penelitian.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan fokus penelitian diatas, dapat dijelaskan bahwa keberhasilan suatu inovasi dalam mencapai efektivitas dan efisiensi harus ditinjau lebih lanjut. Maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :
“Bagaimana Inovasi BPHTB Melalui Aplikasi SiBedas Tangguh Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bandung?”

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian skripsi ini, yaitu untuk mengetahui dan menganalisis Inovasi BPHTB Melalui Aplikasi SiBedas Tangguh Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bandung.

1.5 Kegunaan Penelitian

Peneliti juga berharap penelitian ini dapat memiliki kegunaan sebagai berikut:

1. Kegunaan Akademis

Peneliti mengharapkan penelitian ini dapat dijadikan bahan kajian studi ilmu administrasi publik pada umumnya, sehingga dapat memperbanyak pengetahuan mengenai Manajemen Publik, khususnya dalam Inovasi BPHTB Melalui Aplikasi SiBedas Tangguh Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bandung.

2. Kegunaan Praktis

Peneliti mengharapkan hasil penelitian dapat menjadi bahan pertimbangan serta masukan gagasan inovasi BPHTB melalui aplikasi SiBedas Tangguh pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bandung dengan berbagai alternatif yang memungkinkan untuk dipilih. Sehingga dapat menjadi referensi bagi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bandung dalam melaksanakan pelayanan yang efektif dan efisien sebagai bentuk adaptasi perkembangan teknologi.