

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (Bappenda) Kabupaten Bogor merupakan instansi yang memiliki peran dalam mengelola pendapatan daerah khususnya dari sektor pajak daerah. Pajak daerah menjadi salah satu sumber utama dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang digunakan untuk mendukung penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah. Dalam pelaksanaannya, Bappenda Kabupaten Bogor berinovasi dalam pembaruan sistem pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Upaya tersebut dilakukan melalui penerapan teknologi sistem informasi guna meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta transparansi layanan berbasis elektronik yang diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Salah satu jenis pajak daerah yang dikelola adalah Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) yang terjadi akibat adanya peristiwa perolehan hak atas tanah dan bangunan seperti jual beli, hibah, atau waris. Dalam pelaksanaannya, BPHTB berkaitan dengan dokumen Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD) yang harus divalidasi sebelum digunakan sebagai dasar dalam proses pembuatan Akta Jual Beli (AJB) atau proses balik nama kepemilikan. Seiring dengan perkembangan digital, Bappenda Kabupaten Bogor mengembangkan layanan BPHTB berbasis *online* yang digunakan sebagai sarana permohonan validasi SSPD BPHTB secara elektronik sehingga proses administrasi menjadi lebih efektif dan efisien.



Sumber: BPHTB *Online* Bappenda Kabupaten Bogor (2026).

GAMBAR 1.1 BPHTB *ONLINE* BAPPENDA KABUPATEN BOGOR

Pengembangan BPHTB *Online* dilakukan sebagai respon atas kondisi pandemi Covid-19 yang membatasi layanan tatap muka sehingga menghambat proses pengurusan pajak. BPHTB *Online* merupakan pelayanan untuk validasi SSPD BPHTB melalui pengajuan permohonan validasi, pengunggahan dokumen, serta proses verifikasi yang dapat dilakukan secara elektronik. Namun berdasarkan hasil observasi, layanan BPHTB *Online* tidak dapat diakses langsung oleh wajib pajak secara individu melainkan melalui PPAT sebagai pihak yang diberikan kuasa. PPAT berperan sebagai pengguna utama sistem yang berinteraksi dengan petugas Bappenda dalam proses validasi SSPD BPHTB. Kondisi ini menunjukkan bahwa akses layanan masih terbatas pada pihak tertentu sehingga belum sepenuhnya memberikan kemudahan bagi seluruh wajib pajak yang berpotensi memengaruhi efisiensi dan pelayanan dalam proses validasi BPHTB.

Dalam pelaksanaan BPHTB, tidak seluruh jenis perolehan hak atas tanah dan bangunan memiliki mekanisme pengurusan yang sama. Pada perolehan hak yang bersifat transaksi seperti jual beli, tukar menukar, dan sebagian hibah, prosesnya umumnya dilakukan melalui PPAT karena memerlukan legalitas sebagai dasar hukum peralihan hak. Kepengurusan BPHTB termasuk permohonan validasi SSPD dilakukan oleh PPAT sebagai pihak yang diberi kewenangan. Namun pada jenis perolehan hak tertentu seperti waris, hibah dalam lingkup keluarga, atau

perolehan berdasarkan putusan pengadilan, wajib pajak secara individu dimungkinkan untuk melakukan pengurusan BPHTB secara mandiri tanpa melalui PPAT, meskipun tetap harus memenuhi persyaratan administrasi yang berlaku.

BPHTB *Online* di Bappenda Kabupaten Bogor dilaksanakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pemanfaatan sistem elektronik dalam pelayanan pemerintahan mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang menekankan penggunaan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan. Di tingkat daerah, pelaksanaan SPBE di Kabupaten Bogor diatur dalam Peraturan Bupati Bogor Nomor 37 Tahun 2021 sebagai perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 63 Tahun 2020. Selain itu, pengelolaan BPHTB sebagai pajak daerah memiliki dasar hukum dalam Peraturan Daerah Kabupaten Bogor Nomor 11 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Implementasi BPHTB *Online* di Bappenda Kabupaten Bogor berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti masih ditemukan sejumlah permasalahan. Peneliti menggunakan indikator efektivitas menurut Steers dalam (Arindya, 2019:67) yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Sebagai berikut:

1. Pencapaian tujuan, BPHTB *Online* hanya dapat diakses oleh Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) atau Notaris, sedangkan wajib pajak secara individu belum dapat mengakses layanan sistem *online* dan tetap harus datang ke kantor Bappenda untuk melakukan pengurusan BPHTB namun hanya jenis transaksi tertentu. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan

berbasis digital untuk memberikan kemudahan akses belum sepenuhnya tercapai.

2. Integrasi, masih terdapat kendala dalam koordinasi pelaksanaan pelayanan. Fitur *tracking* atau pelacakan di sistem belum sepenuhnya bekerja secara *real-time*. Hal tersebut berdampak pada kepastian alur pelayanan sistem BPHTB *Online*.
3. Adaptasi, sistem BPHTB *Online* masih menghadapi kendala teknis seperti gangguan sistem dan pemeliharaan server yang menyebabkan layanan tidak dapat diakses secara maksimal. Selain itu, jumlah operator sistem yang tersedia masih terbatas tidak sebanding dengan beban kerja dan ketika terjadi kendala sistem sehingga menyebabkan keterlambatan dalam proses validasi. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas dan sumber daya manusia pendukung sistem masih perlu dikembangkan untuk menunjang keberlanjutan pelayanan berbasis digital.

Sejalan dengan hal tersebut, pengembangan BPHTB *Online* yang juga dapat diakses oleh wajib pajak secara individu menjadi penting untuk dipertimbangkan sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Penyediaan akses tersebut tidak dimaksudkan untuk menggantikan peran PPAT dalam transaksi yang mensyaratkan legalitas, melainkan untuk memfasilitasi wajib pajak dalam jenis perolehan hak tertentu yang secara administratif dapat dilakukan secara mandiri. Dengan demikian, perluasan akses layanan BPHTB *Online* berpotensi meningkatkan kemudahan, efisiensi, serta keterjangkauan pelayanan perpajakan daerah tanpa mengabaikan ketentuan hukum yang berlaku.

Berdasarkan uraian tersebut, meskipun BPHTB *Online* di Bappenda Kabupaten Bogor telah menunjukkan adaptasi sistem dengan perkembangan digital dalam proses administrasi perpajakan daerah, masih terdapat permasalahan yang menghambat efektivitasnya. Dengan mempertimbangkan permasalahan yang sudah dibahas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Efektivitas Pelayanan Validasi BPHTB Berbasis *Online* di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Bogor"**.

## **1.2 Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, peneliti memfokuskan pada Efektivitas Pelayanan Validasi BPHTB Berbasis *Online* di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Bogor menggunakan indikator keberhasilan efektivitas menurut Steers dalam (Arindya, 2019:67) yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan fokus penelitian yang telah dipaparkan, dengan memanfaatkan studi literatur dan mempertimbangkan data pendukung yang diperoleh melalui observasi dan wawancara, peneliti merumuskan masalah yaitu:

1. Bagaimana Efektivitas Pelayanan Validasi BPHTB Berbasis *Online* di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Bogor?
2. Bagaimana Solusi Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Validasi BPHTB Berbasis *Online* di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Bogor?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan dalam rumusan masalah, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk Menganalisis Efektivitas Pelayanan Validasi BPHTB Berbasis *Online* di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Bogor.
2. Untuk Mengetahui Solusi Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Validasi BPHTB Berbasis *Online* di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Bogor.

#### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian mencakup kegunaan teoritis dan kegunaan praktis. Kegunaan tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis, penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan pengetahuan ilmiah. Penelitian ini berfungsi sebagai sarana untuk memperluas wawasan peneliti serta menerapkan teori-teori yang dipelajari selama proses pembelajaran di Program Studi Administrasi Publik Universitas Pasundan, khususnya pembahasan terkait efektivitas sistem perpajakan berbasis digital di tingkat daerah.
2. Kegunaan Praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi serta rekomendasi bagi Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Bogor khususnya dalam meningkatkan kualitas sistem perpajakan berbasis *online* agar dapat meningkatkan pendapatan asli daerah yang lebih optimal sesuai dengan kebutuhan publik.