

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PENINGKATAN PAJAK
DAERAH DALAM PERHITUNGAN BPHTB BERDASARKAN
ZONA NILAI TANAH APLIKASI E – BPHTB DI BADAN
PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN LANGKAT**

TESIS

OLEH

**LINDHA SIREGAR
NPM : 231801019**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2025**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/8/25

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)22/8/25

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PENINGKATAN PAJAK
DAERAH DALAM PERHITUNGAN BPHTB BERDASARKAN
ZONA NILAI TANAH APLIKASI E – BPHTB DI BADAN
PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN LANGKAT**

TESIS

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik
pada Pascasarjana Universitas Medan Area



OLEH

**LINDHA SIREGAR
NPM : 231801019**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2025**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/8/25

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)22/8/25

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PASCASARJANA
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : **Implementasi Pelayanan Peningkatan Pajak Daerah dalam Perhitungan BPHTB Berdasarkan Zona Nilai Tanah Aplikasi e – BPHTB di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat**

Nama : **Lindha Siregar**

NPM : **231801019**

MENYETUJUI

Pembimbing I



Dr. Rudi Salam Sinaga ,S.Sos,M.Si

Pembimbing II



Prof. Dr. Marlon Sihombing, MA

Ketua Program Studi

Magister Ilmu Administrasi Publik



Dr. Yanhar Jamaluddin, M.AP

Direktur



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

Telah diuji pada 15 April 2025

Nama : Lindha Siregar

NPM : 231801019



Panitia Penguji Tesis :

Ketua : Prof. Drs. Heri Kusmanto, MA, Ph.D

Sekretaris : Dr. Beby Masitho Batubara, S.Sos, MAP

Pembimbing I : Dr. Rudi Salam Sinaga ,S.Sos,M.Si

Pembimbing II : Prof. Dr. Marlon Sihombing, MA

Penguji Tamu : Dr. Yanhar Jamaluddin, M.AP

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/8/25

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)22/8/25

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar Magister di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan , April 2025



Lindha Siregar

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Lindha Siregar
NPM : 231801019
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Fakultas : Pascasarjana
Jenis karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusiveRoyalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Implementasi Pelayanan Peningkatan Pajak Daerah dalam Perhitungan BPHTB Berdasarkan Zona Nilai Tanah Aplikasi e – BPHTB di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

**Dibuat di Medan
Pada tanggal :
Yang menyatakan**



Lindha Siregar

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SubhanaWataalah yang berkat kasih dan karunia-Nya sehingga penulisan tesis yang berjudul “Implementasi Pelayanan Peningkatan Pajak Daerah dalam Perhitungan BPHTB Berdasarkan Zona Nilai Tanah Aplikasi e – BPHTB di Bapenda Kab.Langkat” dapat diselesaikan. Tujuan disusunnya tesis ini ialah guna memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik (MAP) pada Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Medan Area. Dalam proses penyusunan dan penyelesaian tesis ini,penulis mendapatkan bantuan dan dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini secara khusus penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Medan Area,Prof.Dr.Dadan Ramdan,M.Eng,M.Sc.
2. Direktur Pasca sarjana Universitas Medan Area, Prof. Dr.Ir.Retna Astuti Kuswardani, MS.
3. Ketua Program Studi Magister Ilmu Adminstrasi Publik, DrYanhar Jamaluddin,MAP.
4. Dosen Pembimbing I Dr. Rudi Salam Sinaga ,S.Sos,M.Si , untuk seluruh bimbingan dan saran yang diberikan selama proses penulisan tesis ini
5. Dosen Pembimbing II Prof. Marlon Sihombing,MA, untuk seluruh bimbingan dan saran yang diberikan selama proses penulisan tesis ini.
6. Seluruh dosen Pascasarjana Ilmu Administrasi Publik,untuk segala bimbingan dan pelajaran yang telah diberikan.
7. Seluruh staff administrasi Pascasarjana Universitas Medan Area,untuk semua bantuannya mengurus keperluan administratif perkuliahan.
8. Kawan-kawan mahasiswa Pascasarjana Administrasi Publik Universitas Medan Area Tahun Ajaran 2023/2024, untuk pengalaman berharga yang telah dilalui bersama.
9. Rekan-rekan di Bidang Pendataan dan Penetapan Di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat, untuk semangat dan bantuan yang diberikan.
10. Keluarga tercinta, Ayah Anda (alm.), H. Maraginda Siregar dan Ibunda Hj.Safiatun Harahap (almh), Suami tercinta Burhanuddin dan Anak-anak tercinta Dina Marina dan Muhammad Ridho Syahputra untuk semua cinta kasih, dukungan, penghiburan dan bantuan baik secara moril dan materiil.Mereka adalah orang-orang hebat yang mendorong penulis untuk terus maju dan melangkah sejauh ini.

Dengan segala keterbatasan yang dimiliki, penulis menyadari bahwa

masih terdapat banyak kekurangan pada tesis ini. Maka dari itu, penulis dengan senang hati menerima saran dan kritik yang sifatnya membangun dari para pembaca agar tesis ini dapat menjadi lebih sempurna dan sebagai masukan bagi penulis untuk penulisan karya ilmiah lainnya di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap tesis ini dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi positif pada perkembangan ilmu administrasi publik maupun pelayanan publik oleh pemerintah.

Medan, April 2025



Lindha Siregar



A B S T R A K

IMPLEMENTASI PELAYANAN PENINGKATAN PAJAK DAERAH DALAM PERHITUNGAN BPHTB BERDASARKAN ZONA NILAI TANAH APLIKASI E – BPHTB DI BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN LANGKAT

Nama : Lindha Siregar
NPM : 231801019
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Pembimbing I : Dr. Rudi Salam Sinaga ,S.Sos,M.Si
Pembimbing II : Prof. Marlon Sihombing,MA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi Pelayanan Peningkatan Pajak Daerah dalam Perhitungan BPHTB Berdasarkan Zona Nilai Tanah Aplikasi e – BPHTB di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat.

Mengingat ZNT berbasis nilai pasar, ZNT dapat dimanfaatkan untuk penentuan tarif dalam pelayanan pertanahan, referensi masyarakat dalam transaksi, penentuan ganti rugi, inventori nilai aset publik maupun aset masyarakat, monitoring nilai tanah dan pasar tanah, dan referensi penetapan NJOP untuk PBB, agar lebih adil dan transparan.

Penelitian ini dirancang dengan menggunakan pendekatan Deskriptif dan Kualitatif, adapun yang menjadi pilihan serta teori yang digunakan Peneliti dalam menggambar akan Implementasi adalah teori Syukur dalam Surmayadi (2005:79). Data Penelitian dikumpulkan melalui Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi dari hasil penelitian menunjukkan bahwa:

- 1) Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat agar Melakukan Intensifikasi, dengan pelaksanaan Penyuluhan, Peningkatan, Pengawasan dan Tindakan Lainnya.
- 2) Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat agar Melakukan Ekstensifikasi, dengan cara Penjaringan Wajib Pajak Baru melalui Pendataan atau Pendaftaran atau menggali Potensi Pajak Baru dan juga menjabarkan Dasar Hukum, Perbedaan Pajak Daerah dengan Retribusi, Prinsip, Ciri, dan Jenis-jenis Pajak Daerah.

Kata Kunci : Implementasi Kebijakan, Teknologi Informasi, Zona Nilai Tanah (ZNT), Nilai Jual Objek Pajak (NJOP), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF REGIONAL TAX IMPROVEMENT SERVICES IN BPHTB CALCULATIONS BASED ON LAND VALUE ZONES OF E-BPHTB APPLICATIONS AT THE REGIONAL REVENUE AGENCY OF LANGKAT DISTRICT

Name : Lindha Siregar
NPM : 231801019
Study Program : Master of Public Administration
Adviser I : Dr. Rudi Salam Sinaga ,S.Sos,M.Si
Adviser II : Prof. Marlon Sihombing,MA

This study aims to determine the Implementation of Regional Tax Increase Services in the Calculation of BPHTB Based on the Land Value Zone of the e-BPHTB Application at the Regional Revenue Agency of Langkat Regency.

Considering that ZNT is based on market value, ZNT can be used for determining tariffs in land services, community references in transactions, determination of compensation, inventory of the value of public assets and community assets, monitoring land value and land markets, and reference for determining NJOP for the United Nations, so that it is fairer and more transparent.

This research is designed using a Descriptive and Qualitative approach, as for the choice and theory used by the researcher in drawing the implementation is the theory of Gratitute in Surmayadi (2005:79). Research data collected through Observation, Interviews, and Documentation from the results of the study showed that:

- 1) The Regional Revenue Agency of Langkat Regency to Intensify, with the implementation of Counseling, Improvement, Supervision and Other Actions.*
- 2) The Regional Revenue Agency of Langkat Regency to carry out extensification, by means of Screening New Taxpayers through Data Collection or Registration or exploring New Tax Potential and also describing the Legal Basis, Differences in Regional Taxes with Levies, Principles, Characteristics, and Types of Regional Taxes.*

Keywords: Policy Implementation, Information Technology, Land Value Zone (ZNT), Tax Object Selling Value (NJOP), Land and Building Tax (PBB).

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang.....	1
1.2.Rumusan Masalah	9
1.3.Tujuan Penelitian	9
1.4.Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN TEORI.....	11
2.1.Konsep Implementasi	11
2.2.Implementasi Kebijakan	12
2.3.Konsep Pelayanan Publik	19
2.3.1.Pengertian Pelayanan	19
2.3.2.Pengertian Pelayanan Publik	20
2.3.3.Manajemen Pelayanan Publik ..	23
2.3.4.Kelompok Pelayanan Publik	23
2.3.5.Faktor –Faktor Pendukung Pelayanan	25
2.3.6.Kualitas Pelayanan Publik.....	27
2.3.7.Tinjauan Kepuasan Pelanggan	29
2.3.8.Kerangka Pikir Penelitian	32
2.4.Konsep Pelayanan Pajak Daerah dalam Perhitungan BPHTB	33

2.5.Efektifitas PBB-P2 dan BPHTB.....	36
2.6.Kontribusi PBB – P2 dan BPHTB	37
2.7.Konsep Zona Nilai Tanah	38
2.7.1.Pengertian Umum Peta Zona Nilai Tanah	38
2.7.2.Cara Pembuatan Peta Zona Nilai Tanah	38
2.8.Metode Penelitian	39
2.9.Penelitian Terdahulu.....	39
2.10.Kerangka Berfikir.....	45
BAB III METODE PENELITIAN	46
3.1.Jenis Penelitian	46
3.2.Lokasi Penelitian	47
3.3.Instrumen Penelitian	47
3.4.Sumber Data Penelitian	48
3.5.Teknik Pengumpulan Data	49
3.6.Teknik Analisis Data	53
3.7.Defenisi Konseptual dan Oprasional.....	57
3.7.1.Definisi Konseptual	57
3.7.2.Definisi Operasional	58
BAB IV GAMBARAN UMUM DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1.Gambaran Umum Lokasi Penelitian	59
4.1.1.Profil Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat	59
4.1.2.Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas.....	62
4.1.3.Tata Laksana Bapenda.....	71
4.2. Pembahasan	72

4.1.1. Implementasi Pelayanan Peningkatan Pajak Daerah dalam Perhitungan BPHTB Berdasarkan Zona Nilai Tanah Aplikasi e – BPHTB Di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat.....	72
4.1.2. Target Group80
4.1.3. Unsur Pelaksana (Implementor)	86
4.3 Faktor Penghambat Implementasi Pelayanan Peningkatan Pajak Daerah dalam Perhitungan BPHTB Berdasarkan Zona Nilai Tanah Aplikasi e BPHTB Di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat.....	92
4.3.1. Website hanya bisa diakses dan yang dapat login adalah PPAT, bukan Wajib Pajak, itu sendiri guna melakukan pembayaran BPHTB secara mandiri dan sesuai dengan Self Assesment System.....	92
4.3.2. Validasi yang dilakukan oleh pihak Badan Keuangan Daerah dasar dan ukurannya tidak jelas apakah menggunakan ZNT dari BPN atau NJOP dan PBB.....	.99
4.3.3. Sistem online ini tidak selamanya lancar dalam mengaksesnya, terkadang sistem susah untuk diakses dan ataupun eror	105
BAB V PENUTUP.....	112
5.1. Kesimpulan	112
5.1.1. Implementasi Pelayanan Peningkatan Pajak Daerah dalam Perhitungan BPHTB Berdasarkan Zona Nilai Tanah Aplikasi e – BPHTB Di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat.....	112
5.1.2. Faktor Penghambat Implementasi Pelayanan Peningkatan Pajak Daerah dalam Perhitungan BPHTB Berdasarkan Zona Nilai Tanah Aplikasi e – BPHTB Di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat.....	113
5.2. Saran	114
DAFTAR PUSTAKA	115
LAMPIRAN DOKUMENTASI	117

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 BPHTB Kabupaten Langkat	
Tabel 1.2 Zona Nilai Tanah	
Tabel 2. 1 Interpretasi Nilai Efektivitas Persentase Kriteria.....	
Tabel 2. 2 Interpretasi Nilai Kontribusi	
Gambar2.2 Diagram Alir Pembuatan Peta Zona Nilai Tanah.....	
Model Implementasi Kebijakan George Edward III	



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sesuai dengan amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional dan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) harus memiliki Rencana Strategis Perangkat Daerah (PD) yang berpedoman pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD). Perubahan Renstra PD disusun untuk mewujudkan capaian Visi dan Misi Daerah setiap Organisasi Pemerintahan dalam rangka pelaksanaan tugas pokok dan fungsi masing-masing OPD. Perubahan Renstra PD adalah dokumen perencanaan teknis operasional OPD yang merupakan penjabaran RPJMD secara sistematis untuk kurun waktu 5 (lima) Tahun. Dokumen Perubahan Renstra PD Memuat tentang Visi, Misi, Tujuan, Sasaran, Strategis, Kebijakan, Indikasi Program/Kegiatan, target indikator kinerja dan pagu dana indikatif serta sumber-sumber pembiayaan selama kurun 5 (lima) tahun, yang mengacu pada tugas pokok dan fungsi Bapenda.

Dalam Penyusunan perencanaan tersebut telah mempertimbangkan lingkungan strategis yang menuntut adanya perubahan dalam sistem perencanaan Penerimaan Pendapatan Asli Daerah yang dianut selama ini. Selain itu juga telah mempertimbangkan berbagai kendala dan masalah yang dihadapi selama ini dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Bapenda dan terutama menyangkut berbagai isu strategis yang terkait dengan proses perencanaan Penerimaan Asli Daerah, pengendalian dan evaluasi pelaksanaan Penerimaan daerah. Dengan tersedianya Renstra ini, diharapkan proses Penerimaan daerah akan berjalan lebih efektif dan efisien, yang akan Menghasilkan Penerimaan Daerah yang terarah, terpadu dan berkesinambungan.

Pendapatan Asli Daerah terdiri atas hasil pajak daerah, retribusi daerah,

pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan Pendapatan Asli Daerah lainnya. Keempat

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Sertakan Undang-Undang

sumber PAD ini akan bersinergi dalam menghasilkan PAD yang digunakan agar mampu

Document Accepted 22/8/25

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

menunjang perekonomian daerah. Indikator Pendapatan Asli Daerah ada empat jenis, yaitu Pajak Daerah, Retribusi Daerah, Hasil Pengelolaan Kekayaan yang Dipisahkan dan Lain-lain Pendapatan Asli Daerah yang Sah. Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah penerimaan yang dihasilkan oleh daerah bersangkutan, yang bersumber dari pajak daerah, retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan lain-lain PAD yang sah. Faktor faktor penyebab rendahnya Pendapatan Asli Daerah antara lain Pertama, kurangnya kepekaan daerah dalam menemukan keunggulan budaya dan potensi asli daerah. Kedua, kepatuhan dan kesadaran wajib pajak atau retribusi yang relatif rendah. Ketiga, lemahnya sistem hukum dan administrasi pendapatan daerah. Keempat, kelemahan kualitas SDM aparatur. Lain-lain pendapatan daerah yang sah merupakan seluruh pendapatan daerah selain pendapatan asli daerah dan pendapatan transfer, yang meliputi hibah, dana darurat, dan lain-lain pendapatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (UU 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah).

Ada empat variabel yang mempengaruhi Pendapatan Asli Daerah, yaitu hasil pajak daerah, hasil retribusi daerah, hasil perusahaan milik daerah dan hasil pengelolaan milik daerah yang dipisahkan, dan lain-lain PAD yang sah. Pengaruh tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Brata (2004) yang menyatakan bahwa Pendapatan Asli Daerah berpengaruh positif terhadap Pertumbuhan Ekonomi daerah. Rumus perhitungan Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah sebagai berikut: $PAD = Pajak\ daerah + Retribusi\ daerah + Hasil\ pengelolaan\ daerah\ yang\ dipisahkan + Lain-lain\ PAD\ yang\ sah$.

Ketimpangan pendapatan akan menurunkan daya beli masyarakat atas output (barang atau jasa).

Daya beli masyarakat yang rendah, maka akan menghambat aktivitas ekonomi dalam menghasilkan output. Peningkatan output yang terhambat akan mengakibatkan pertumbuhan ekonomi suatu daerah juga terhambat. Hasil temuan ini sejalan pula dengan temuan beberapa peneliti terdahulu Badriah(2019); Suparman etal (2021) bahwa ketimpangan pendapatan (distribusi pendapatan) berpengaruh signifikan terhadap kemiskinan.

BPHTB sendiri merupakan pungutan atas perolehan hak atas tanah dan atau bangunan. Pungutan ini ditanggung oleh pembeli dan hampir mirip dengan PPh bagi penjual. Sehingga pihak penjual dan pembeli sama-sama memiliki tanggung jawab untuk membayar pajak. Rumus dalam menghitung tarif BPHTB adalah Tarif Pajak 5% x Dasar Pengenaan Pajak (NPOP – NPOPTKP). Besarnya NPOPTKP di masing-masing wilayah berbeda-beda, namun berdasarkan Pasal 46 ayat (5) UU Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah No. 1/2022 ditetapkan paling rendah sebesar Delapan Puluh juta untuk Perolehan Hak Pertama Wajib Pajak di wilayah Daerah tempat Terhutangnya BPHTB. Pajak daerah digunakan untuk membiayai urusan/pengeluaran untuk pembangunan dan pemerintahan daerah. Pajak daerah dipungut berdasarkan Peraturan Daerah (PERDA) Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Pasal 12 ayat (4) dan Undang-undang sehingga pajaknya dapat dipaksakan kepada subjek pajaknya.

Besaran BPHTB yaitu 5 persen dari harga beli dikurangi Nilai Jual Objek Pajak Tidak Kena Pajak (NJOPTKP). Misalnya harga rumah Lima Ratus juta dikurangi NJOPTKP Delapan Puluh juta sama dengan Empat Ratus Dua Puluh juta lalu dikalikan 5 persen maka hasilnya Dua Puluh Satu juta yang menjadi BPHTB Anda. Rumus dalam menghitung tarif BPHTB adalah Tarif Pajak 5% x Dasar Pengenaan Pajak (NPOP – NPOPTKP). Besarnya NPOPTKP di masing-masing wilayah berbeda-beda, namun berdasarkan Pasal 46 ayat (5) UU Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah No. 1/2022 ditetapkan paling rendah sebesar Delapan Puluh juta untuk Perolehan Hak Pertama Wajib Pajak di wilayah Daerah tempat Terhutangnya BPHTB. BPHTB adalah pungutan pajak atas perolehan hak atas tanah dan atau bangunan. Hal ini sebagaimana diatur dalam Pasal 12 ayat (4) Peraturan Daerah (PERDA) Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dan Peraturan Bupati (PERBUP) Nomor 40 Tahun 2024 tentang Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah.

Dalam beli ini disebutkan bahwa hak atas tanah dan/atau bangunan adalah hak atas

tanah, termasuk hak pengelolaan, beserta bangunan di atasnya. Artinya yang menjadi objek

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/8/25

pajak BPHTB yakni perolehan atas penjualan tanah maupun bangunan. Pungutan ini

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

ditanggung oleh pembeli dan hampir mirip dengan Pajak Penghasilan (PPh) bagi penjual. Dengan begitu, pihak penjual dan pembeli sama-sama memiliki tanggung jawab untuk membayar pajak. Sesuai Pasal 85 ayat (1) UU 28/2009 bahwa objek BPHTB adalah perolehan hak atas tanah atau bangunan.

Perolehan tersebut diantaranya dapat berasal dari pemindahan hak karena terjadi jual-beli, penunjukan pembeli dalam lelang, peleburan usaha, pemekaran usaha, dan hadiah.

Berikut objek yang dikenakan BPHTB:

1. Jual beli
2. Tukar menukar
3. Hibah
4. Waris
5. Hibah wasiat
6. Pemasukan dalam perseroan maupun badan hukum lain
7. Pemisahan hak yang mengakibatkan peralihan
8. Penunjukan pembeli saat lelang
9. Pelaksanaan putusan hakim dengan kekuatan hukum tetap
10. Penggabungan usaha
11. Peleburan usaha
12. Pemekaran usaha
13. Hadiah

Adapun jenis hak dasar yang menjadi objek BPHTB meliputi hak milik, hak guna usaha, hak guna bangunan, hak pakai, hak milik atas satuan rumah susun, dan hak pengelolaan. Meski memiliki cakupan objek pajak luas, tidak semua perolehan hak atas tanah dan/atas bangunan dikenai BPHTB.

“Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang

dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat

UNIVERSITAS MEDAN AREA

diajukan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”. (Soemitro:2009:1)

Document Accepted 22/8/25

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Sementara menurut Supramono dan Theresia Woro Damayanto dalam bukunya Perpajakan Indonesia Mekanisme dan Perhitungan, menjelaskan bahwa: “Pajak merupakan iuran dari rakyat kepada negara”.(Supramono dan Damayanti:2010:2). Berdasarkan uraian yang tercantum maka penulis mengambil simpulan bahwa pajak merupakan iuran dari rakyat kepada Negara yang digunakan untuk membayar pengeluaran-pengeluaran umum. Sementara menurut Waluyo dalam bukunya Perpajakan Indonesia, menjelaskan bahwa: “Pemilik atau yang memperoleh Hak atas Tanah dan Bangunan menyerahkan sebagian nilai ekonomis yang diperoleh kepada pemerintah melalui pembayaran pajak yang disebut Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB)”.(Waluyo:2007:155).

Berdasarkan hasil penelitian Haedar Hakim Husainy, Budi Ispriyarso, Novira Maharani Sukma, Dengan Judul Analisis Perkembangan Pelaksanaan Pembayaran Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bagunan Terhadap Jual Beli Tanah (2020) menjelaskan Perkembangan pelaksanaan BPHTB terhadap jual beli tanah dan bangunan di Kota Pekalongan yaitu sebelum adanya layanan E-BPHTB, pihak PPAT harus datang ke kantor badan keuangan daerah untuk melakukan pengurusan berkas dan pembayaran, akan tetapi setelah adanya layanan E-BPHTB menjadikan prosesnya menjadi lebih cepat, mudah, efisien dan hemat.

Hambatan-hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan E-BPHTB yaitu aturan patokan nilai yang berganti-ganti, validasi menjadi lama apabila nilai yang diajukan ditolak BPKAD serta masih adanya wajib pajak yang tidak jujur memberikan informasi tentang nilai transaksi yang sebenarnya di lapangan.

Berdasarkan hasil penelitian Ratna Dwijayanti Dengan Judul Valuasi Ekonomi Bphtb Dan Pnbp Berdasarkan Peta Zona Nilai Tanah, Harga Transaksi Dan Njop Di Kabupaten Sleman (2013) menjelaskan Hasil analisis data menunjukkan bahwa (1) Terdapat perbedaan yang signifikan antara BPHTB dengan berdasar nilai tanah menurut ZNT BPN, harga transaksi dan NJOP dengan perbandingan 20 : 5 : 2 dan terdapat perbedaan yang

perbedaan BPHTB tersebut yaitu setuju menggunakan NJOP sebesar 80% dan terhadap PNBP setuju menggunakan NJOP sebesar 93%.

Berdasarkan hasil penelitian Tsamarah Widad Wadhiah¹⁾, Moh. Faisol²⁾ V Dengan Judul E-BPHTB: Strategi Meningkatkan Penerimaan BPHTB Selama Pandemi Covid-19 (2023) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi yang dilakukan oleh BPPKAD Kabupaten Sumenep dalam meningkatkan penerimaan pajak daerah (BPHTB) selama pandemi Covid-19. Untuk mengetahui strategi yang dilakukan peneliti menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Peneliti melakukan wawancara secara mendalam (indepth interview) dengan tiga orang pegawai BPPKD dan satu orang notaris. Data hasil wawancara tersebut kemudian dianalisis dengan analisis data kualitatif yang meliputi reduksi data, penyajian data, kesimpulan, dan verifikasi.

Hasil penelitian ini memberikan informasi bahwa langkah yang dilakukan BPPKAD dalam memaksimalkan penerimaan pajak daerah adalah dengan mengembangkan sistem e-BPHTB, sehingga proses pemungutan pajak lebih mudah dan cepat.

Namun demikian, notaris sebagai salah satu pengguna masih belum familiar dengan sistem tersebut sehingga butuh waktu beradaptasi dalam menggunakan sistem tersebut. Implikasi dari penelitian ini adalah pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah seperti e-BPHTB mampu meningkatkan efektifitas pelayanan dan penerimaan pajak, namun membutuhkan sosialisasi yang maksimal supaya mudah beradaptasi .

Dalam metode pendekatan perbandingan data pasar, penilai memberikan pendapat atau estimasi atas nilai dengan cara menganalisa properti pembanding yang sejenis dan membandingkannya dengan properti subjek yang akan dinilai. Dalam pendekatan penilaian ini lebih menitik beratkan kepada analisis dan teknik penyesuaiannya terhadap properti pembanding. Dalam metode ini pendapat atas nilai pasar dibangun dengan cara membandingkan properti subjek dengan properti pembanding yang sejenis yang mana baru saja terjual, sedang ditawarkan, atau sedang dalam proses penawaran (misalnya tawar-menawar yang sedang terjadi). Hal utama dalam pendekatan perbandingan data pasar adalah

harga pasar sebuah properti terkait dengan harga properti pembanding.

Prinsip pokok mencari data pembandingan pasar adalah sebanding dan sejenis. Ini merupakan prinsip “*apple to apple*”. Namun dalam pelaksanaannya walaupun telah didapat beberapa data pembandingan yang sebanding dan sejenis tetapi seringkali harga tersebut cukup fluktuatif dimana dua atau lebih obyek pembandingan yang sebanding dan sejenis mempunyai perbedaan harga yang cukup tinggi. Sehingga penilai kesulitan menentukan data pembandingan mana yang paling tepat digunakan dalam penilaian tersebut. Untuk itu penilai perlu suatu acuan dalam memilih data pembandingan yang akan dipergunakan dalam penilaian tanah dengan pendekatan perbandingan data pasar.

Salah satu acuan yang saat ini telah tersedia adalah nilai tanah yang tercantum dalam Zona Nilai Tanah yang dikeluarkan oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang Badan Pertanahan Nasional (ATR BPN).

Zona Nilai Tanah (ZNT) yang dikeluarkan Kementerian ATR/BPN adalah poligon yang menggambarkan nilai tanah yang relative sama dari sekumpulan bidang tanah didalamnya, yang batasannya bisa bersifat imajiner ataupun nyata sesuai dengan penggunaan tanah. Zona Nilai Tanah yang selanjutnya disingkat ZNT adalah zona geografis yang terdiri atas sekelompok objek pajak yang mempunyai suatu Nilai Indikasi Rata-rata yang dibatasi oleh batas penguasaan/pemilikan objek pajak dalam satu wilayah administrasi desa/kelurahan. Penentuan batas ZNT tidak terkait kepada batas blok, dan yang menentukan zona nilai tanah adalah Kementerian Agraria dan Tata Ruang/BPN (ATR/BPN) menetapkan Zona Nilai Tanah (ZNT). Berdasarkan penjelasan di atas, Besarnya BPHTB di Kabupaten Langkat menunjukkan data sebagai berikut:

Tabel 1.1 BPHTB Kabupaten Langkat

No	Tahun	Target	Realisasi	%
1	2020	8.250.000.000	7.910.212.348	95,88

2	2021	8.250.000.000	6.402.797.088	77,61
3	2022	8.250.000.000	8.812.900.087	106,82
4	2023	97.000.000.000	98.837.066.639	100,63

Sumber : Laporan BPHTB Bapenda Pemkab Langkat

Tabel 1.2 .ZONA NILAI TANAH

No	Kecamatan	Nilai Rata-rata /M
1	Stabat	Rp. 1.620.616 ,-
2	Tanjung Pura	Rp. 1.777.567 ,-
3	Pangkalan Susu	Rp. 1.727.260 ,-
4	Hinai	Rp. 894.692 ,-
5	Secanggang	Rp. 308.762 ,-
6	Padang Tualang	Rp, 283.720 ,-
7	Gebang	Rp. 208.603 ,-
8	Sei Lapan	Rp. 82.719 ,-
9	Sawit Seberang	Rp. 419,883 ,-
10	Babalan	Rp. 4. 052.096 ,-
11	Brandan Barat	Rp. 140.585 ,-
12	Pematang Jaya	Rp. 77.445 ,-
13	Besitang	Rp. 247.830 ,-
14	Batang Serangan	Rp. 247.750 ,-
15	Binjai	Rp. 921.722 ,-
16	Selesai	Rp. 649.144 ,-
17	Serapit	Rp. 69.921 ,-
18	Bahorok	Rp. 546.869 ,-

19	Sei Bingai	Rp. 934.521 ,-
20	Salapian	Rp. 761.264 ,-
21	Kuala	Rp. 610.000 ,-
22	Kutam Baru	Rp. 257.903 ,-
23	Wampu	Rp. 94.919 ,-

Berdasarkan kondisi di atas, maka Peneliti berupaya untuk melakukan penelitian dengan judul : Implementasi Pelayanan Peningkatan Pajak Daerah dalam Perhitungan BPHTB Berdasarkan Zona Nilai Tanah Aplikasi e– BPHTB di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat .

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah umumnya berupa pertanyaan penelitian, yang jawabannya dicari melalui penelitian (Sugiyono,2013:290). Maka,rumusan masalah penelitian ini ialah sebagai berikut.

1. Bagaimana Implementasi Pelayanan Peningkatan Pajak Daerah dalam Perhitungan BPHTB Berdasarkan Zona Nilai Tanah Aplikasi e – BPHTB di Bapenda Kab.Langkat ?
2. Apa saja factor pendukung dan penghambat Implementasi Pelayanan Peningkatan Pajak Daerah dalam Perhitungan BPHTB Berdasarkan Zona Nilai Tanah Aplikasi e – BPHTB di Bapenda Kab.Langkat?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ialah sasaran yang ingin dicapai dalam penelitian (Abdullah,2015:413).Tujuan penelitian berkaitan dengan pemerolehan jawaban dari rumusan masalah melalui suatu pengumpulan data (Sugiyono, 2013:291). Maka, tujuan penelitian ini ialah sebagai berikut.

- 1) Untuk mengetahui dan menganalisis Implementasi Pelayanan Peningkatan Pajak Daerah

dalam Perhitungan BPHTB Berdasarkan Zona Nilai Tanah Aplikasi e – BPHTB di Bapenda Kab.Langkat.

- 2) Untuk mengetahui dan menganalisis factor pendukung atau penghambat Implementasi Pelayanan Peningkatan Pajak Daerah dalam Perhitungan BPHTB Berdasarkan Zona Nilai Tanah Aplikasi e – BPHTB di Bapenda Kab.Langkat.

1. 4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dapat bersifat teoritis dan praktis,yakni:

- a) Secara teoritis, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi pada pengembangan Ilmu Administrasi Publik khususnya terkait Implementasi Pelayanan Peningkatan Pajak Daerah dalam Perhitungan BPHTB Berdasarkan Zona Nilai Tanah Aplikasi e – BPHTB di Bapenda Kab.Langkat .
- b) Secara praktis, penelitian ini diharapkan bisa menjadi sumber informasi bagi pemerintah dan para pemangku kepentingan yang terlibat dalam penyelenggaraan Implementasi Pelayanan Peningkatan Pajak Daerah dalam Perhitungan BPHTB Berdasarkan Zona Nilai Tanah Aplikasi e – BPHTB di Bapenda Kab.Langkat.

BAB II

TINJAUAN TEORI

2.1. Konsep Implementasi

Implementasi mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan - tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan. Tindakan ini berusaha untuk mengubah keputusan-keputusan tersebut menjadi pola-pola operasional serta berusaha mencapai perubahan-perubahan besar atau kecil sebagaimana yang telah diputuskan sebelumnya. Implementasi pada hakikatnya juga merupakan upaya pemahaman apa yang seharusnya terjadi setelah program dilaksanakan. (Mulyadi,2015 : 12).

Menurut Syauckani dkk (Syauckani, 2004:295) implementasi merupakan suatu rangkaian aktivitas dalam rangka menghantarkan kebijakan kepada masyarakat sehingga kebijakan tersebut dapat membawa hasil sebagaimana diharapkan. Rangkaian kegiatan tersebut mencakup, Pertama persiapan seperangkat peraturan lanjutan yang merupakan interpretasi dari kebijakan tersebut. Kedua, menyiapkan sumber daya guna menggerakkan kegiatan implementasi termasuk didalamnya sarana dan prasarana, sumber daya keuangan dan tentu saja penetapan siapa yang bertanggung jawab melaksanakan kebijaksanaan tersebut. Ketiga, bagaimana menghantarkan kebijaksanaan secara kongkrit ke masyarakat.

Menurut (Mazmanian, Daniel H.)menjelaskan makna implementasi ini dengan mengatakan bahwa memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implemetasi kebijaksanaan, yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijaksanaan negara, yang mencakup baik usaha-11 usaha untuk mengadministrasikan maupun untuk menimbulkan akibat/dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian.

memperlihatkan hasilnya, sedangkan menurut Horn dan Meter, Those actions by public and private individual (or group) that are achievement or objectives set forth in prior policy (tindakan yang dilakukan pemerintah). Jadi implementasi adalah tindakan yang dilakukan setelah suatu kebijakan ditetapkan. Implementasi merupakan cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. (Mulyadi, 2015:45) .Selanjutnya menurut Lister, sebagai sebuah hasil, maka implementasi menyangkut tindakan seberapa jauh arah yang telah diprogramkan itu benar-benar memuaskan (Taufik, 2013:136). Menurut Grindle, menyatakan implementasi merupakan proses umum tindakan administratif yang dapat diteliti pada tingkat program tertentu. (Mulyadi, 2015:47) Berdasarkan pandangan tersebut diketahui bahwa proses implementasi kebijakan sesungguhnya tidak hanya menyangkut perilaku badan administratif yang bertanggung jawab untuk melaksanakan program dan menimbulkan ketaatan pada diri kelompok sasaran, melainkan menyangkut jaringan kekuatan politik, ekonomi, dan sosial yang langsung atau tidak langsung dapat mempengaruhi perilaku dari semua pihak yang terlibat untuk menetapkan arah agar tujuan kebijakan dapat direalisasikan sebagai hasil kegiatan.

2.2. Implementasi Kebijakan

Menurut teori George Edward III implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variable, yakni: komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi.

- a. Komunikasi (communication). Faktor pertama yang mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan, menurut George Edward III yaitu komunikasi. Komunikasi menurutnya lebih lanjut sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan publik, implementasi yang efektif terjadi apabila para pembuat keputusan sudah mengetahui apa yang akan mereka kerjakan. Pengetahuan atas apa yang akan mereka kerjakan dapat berjalan bila komunikasi berjalan dengan baik, sehingga setiap keputusan kebijakan dan peraturan implementasi harus ditransmisikan (atau

dikomunikasikan pun harus tepat, akurat, dan konsisten. Komunikasi (pentransmisi informasi) diperlukan agar para pembuat keputusan dan para implementor akan semakin konsisten dalam melaksanakan setiap kebijakan yang akan diterapkan dalam masyarakat. Terdapat tiga yang dapat digunakan dalam mengukur keberhasilan komunikasi tersebut diatas, yaitu:

1. Transmisi, penyaluran komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu implementasi yang baik pula. Seringkali yang terjadi dalam penyaluran komunikasi adalah adanya salah pengertian (miskomunikasi), hal tersebut disebabkan karena komunikasi telah melalui beberapa tingkatan birokrasi, sehingga apa yang diharapkan terdistorsi ditengah jalan.
 2. Kejelasan, komunikasi yang diterima oleh para pelaksana kebijakan (street-level-bureaucrats) haruslah jelas tidak membingungkan (tidak ambigu/mendua). Ketidakjelasan pesan kebijakan tidak selalu menghalangi implementasi, pada tataran tertentu, para pelaksana membutuhkan fleksibilitas dalam melaksanakan kebijakan. Tetapi pada tataran yang lain hal tersebut justru akan menyelewengkan tujuan yang hendak dicapai oleh kebijakan yang telah ditetapkan.
 3. Konsistensi, perintah yang diberikan dalam pelaksana kebijakan haruslah konsisten dan jelas (untuk diterapkan atau dijalankan). Karena jika perintah yang diberikan sering berubah-ubah, maka dapat menimbulkan kebingungan bagi pelaksana dilapangan.
- b. Sumber daya Faktor kedua yang memengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan adalah sumber daya. Sumber daya merupakan hal penting lainnya, merupakan George Edward III dalam mengimplementasikan kebijakan sumber daya terdiri dari beberapa elemen yaitu:

1. Staf, sumber daya utama dalam implementasi kebijakan adalah staf. Kegagalan yang

staf yang tidak mencukupi, memadai, ataupun tidak komponen dibidangnya. Penambahan jumlah staf dan implementor sata tidak mencukupi, tetapi diperlukan pula kecukupan staf dengan keahlian dan kemampuan yang diperlukan (komptoten dan kapabel) dalam mengimplementasikan kebijakan atau melaksanakan tugas yang diinginkan oleh kebijakan itu sendiri.

2. Informasi, dalam implementasi kebijakan informasi mempunyai dua bentuk yaitu pertama, informasi yang berhubungan dengan caramelaksanakan kebijakan. Implementor harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan disaat mereka diberi perintah untuk melakukan tindakan.

Kedua, informasi mengenai data kepatuhan dari parapelaksana terhadap peraturan dan regulasi Pemerintah yang telah ditetapkan. Implementor harus mengetahui apabila orang lain yang terlibat di dalam pelaksanaan kebijakan tersebut patuh terhadap hukum.

3. Wewenang, pada umumnya kewenangan harus bersifat formal agar perintah dapat dilaksanakan. Kewenangan merupakan otoritas atau legimitasi bagi para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan yang ditetapkan secara politik. Ketika wewenang itu nihil, maka kekuatan para implementor dimata public tidak terlegimitasi sehingga dapat meninggalkan proses implementasi kebijakan.

4. Fasilitas, fasilitas fisik juga merupakan factor penting dalam implementasi kebijakan. Implementor mungkin staf yang mencukupi, mengerti apa yang harus dilakukannya, dan memiliki wewenang untuk melaksanakan tugasnya tetapi tanpa adanya fasilitas pendukung(sarana dan prasarana) maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan berhasil.

- c. Disposisi. Faktor ketiga yang mempengaruhi tingkat keberhasilan implementasi kebijakan public bagi Georange Edward III adalah disposisi. Disposisi atau sikap dari pelaksana

kebijakan public. Jika pelaksanaan suatu kebijakan ingin efektif, maka para pelaksana kebijakan tidak hanya harus mengetahui apa yang akan dilakukan tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya sehingga dalam praktiknya tidak terjadi bias. Hal-hal yang perlu dicermati pada variable disposisi adalah:

1. Pengangkatan birokrat, disposisi atau sikap para pelaksana akan menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan yang diinginkan oleh pejabat-pejabat tinggi.

Karena itu, pemilihan dan pengangkatan personil pelaksana kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan lebih khusus lagi pada kepentingan warga.

2. Insentif, Edward III menyatakan bahwa salah satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah kecenderungan para pelaksana adalah dengan memanipulasi insentif. Oleh karena itu, pada umumnya orang bertindak menurut kepentingan mereka sendiri, maka memanipulasi insentif oleh para pembuat kebijakan mempengaruhi tindakan para pelaksana kebijakan. Dengan cara menambah keuntungan atau biaya tertentu atau biaya tertentu mungkin akan menjadi factor pendorong yang membuat para pelaksana kebijakan melaksanakan perintah dengan baik. Hal ini dilakukan sebagai upaya memenuhi kepentingan pribadi (self interest) atau organisasi.

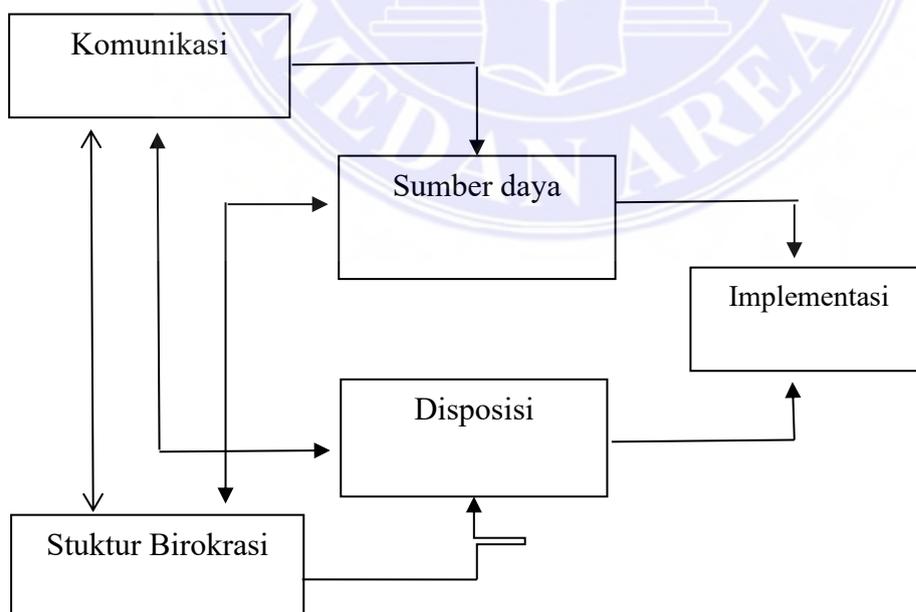
- d. Stuktur Birokrasi. Menurut George Edward III yang mempengaruhi tingkat keberhasilan implementasi kebijakan public adalah struktur birokrasi. Walaupun sumber-sumber untuk melaksanakan suatu kebijakan tersedia atau para pelaksana kebijakan mengetahui apa yang seharusnya dilakukan dan mempunyai keinginan untuk melaksanakan suatu kebijakan, kemungkinan kebijakan tersebut tidak dapat terlaksana atau terealisasi karena terdapatnya kelemahan dalam struktur birokrasi. Kebijakan yang begitu kompleks

menjadi tidak efektif dan menghambat jalannya kebijakan. Birokrasi sebagai pelaksana sebuah kebijakan harus dapat mendukung kebijakan yang telah diputuskan secara politik dengan jalan melakukan koordinasi dengan baik. Dua karakteristik yang dapat mendongkrak kinerja struktur birokrasi/ organisasi kearah yang lebih baik adalah:

1. Standar Operating Prosedure (SOP), suatu kegiatan rutin yang memungkinkan para pegawai (pelaksana kebijakan/administrasibirokrat) untuk melaksanakan kegiatan-kegiatannya pada tiap harinya sesuai dengan standar yang ditetapkan (standar minimum yang dibutuhkan)
2. Melaksanakan fragmentasi, upaya penyebaran tanggungjawab kegiatan-kegiatan atau aktivitas-aktivitas pegawai diantara beberapa unit kerja.

Gambar 2.1

Model Implementasi Kebijakan George Edward III



Komunikasi merupakan proses transformasi kebijakan tidak saja kepada pelaku kebijakan (policy implementors), tetapi juga kepada kelompok sasaran dan lembaga sosial

komunikasi ini, para pelaku yang teridentifikasi dalam struktur birokrasi menjadi jelas apa yang menjadi substansi kebijakan, mencakup apa yang menjadi, tujuan, sasaran, dan arah kebijakan.

Dengan diketahui dan dipahami substansi kebijakan akan lebih mudah dalam menyusun Standar Operating Procedure (SOP) sebagai dimensi dari struktur birokrasi. kejelasan substansi kebijakan dan SOP melaksanakan kebijakan menjadikan disposisi para pelaku kebijakan semakin jelas. Semakin jelas substansi dan SOP pelaksanaan kebijakan, semakin mudah para pelaku kebijakan bersikap menerima, tidak mau tahu, atau menolak kehadiran kebijakan sehingga mendorong munculnya disposisi seseorang untuk melaksanakan kebijakan.

Melalui komunikasi ini pula, sumber daya (resources) apa saja dan berapa banyak yang diperlukan juga semakin mudah ditentukan untuk melaksanakan. Baik sumber daya manusia, informasi, wewenang, dan fasilitas yang diperlukan dalam pelaksanaan. intensitas dan efektivitas komunikasi kebijakan ini sangat membutuhkan sosok atau figur pimpinan organisasi publik yang memiliki kapabilitas dan profesionalitas dalam memainkan peran mereka selama proses pelaksanaan kebijakan berlangsung.

Struktur birokrasi yang merupakan salah satu yang menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan kebijakan. Struktur birokrasi sebagaimana telah dikemukakan sebelumnya mencakup aspek struktur organisasi, pembagian kewenangan, dan hubungan Intra dan ekstra organisasi dalam pelaksanaan kebijakan. Oleh karena itu, struktur birokrasi dibedakan menjadi dua macam, yakni fragmentasi dan Standard Operating Procedure (SOP). Struktur birokrasi ini mempengaruhi tingkat intensitas dan efektivitas komunikasi. Semakin terfragmentasi struktur birokrasi juga semakin membutuhkan koordinasi yang intensif dan hal ini berpeluang terjadinya distorsi komunikasi. Apabila komunikasi kebijakan mengalami distorsi sangat berpeluang di antara para actor kebijakan kurang bahkan tidak memiliki

kebijakan.

Akibatnya, peluang terjadinya kegagalan pelaksanaan kebijakan juga semakin besar. Demikian pula semakin jelas SOP (Standard Operating Procedure) semakin mudah pula menentukan kebutuhan resources, baik kualitas maupun kuantitas yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan. Ketepatan dalam menentukan resources yang diperlukan bagi para pelaku kebijakan, Niscaya akan memberi peluang berhasilnya pelaksanaan kebijakan. Sebaliknya, kurang cukup atau terbatasnya resources yang tersedia dan diperlukan para pelaku kebijakan, niscaya memberi peluang terjadinya kegagalan dalam pelaksanaan kebijakan.

Struktur birokrasi juga berpengaruh pada tingkat disposisi para pelaku kebijakan. Semakin struktur birokrasi terfragmentasi para pelaku kebijakan, semakin besar menimbulkan konflik di antara mereka. Akibatnya, hubungan diantara mereka menjadi tidak harmonis. Konflik dan hubungan yang tidak harmonis di antara pelaku kebijakan ini tentu saja akan menimbulkan perbedaan disposisi di antara mereka dalam melaksanakan kebijakan. Implikasinya, pelaksanaan kebijakan berpeluang terjadi kegagalan. SOP juga akan mempengaruhi tingkat disposisi para pelaku kebijakan. Semakin jelas SOP pelaksanaan kebijakan semakin mudah para pelaku kebijakan untuk mengetahui, memahami, dan mendalami substansi kebijakan baik menyangkut tujuan, arah, kelompok sasaran, dan hasil yang dapat dicapai atau dinikmati baik oleh parapelaku kebijakan maupun organisasi pelaku kebijakan. Kejelasan ini akan memudahkan seseorang dalam menetapkan disposisi diri dan organisasinya dalam melaksanakan kebijakan. Manakah manfaat dan keuntungan kebijakan ini diketahui sejak dini oleh para pelaku kebijakan dan organisasi, niscaya disposisi bagi para pelaku dan organisasi pelaksana akan tinggi. Tingginya disposisi parapelaku dan organisasi pelaksana kebijakan ini akan memberi peluang berhasilnya pelaksanaan kebijakan.

Berdasarkan uraian tersebut, semakin jelas bahwa variabel komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi mempengaruhi tingkat keberhasilan pelaksanaan suatu kebijakan.

Oleh karena itu, apabila ingin pelaksanaan kebijakan publik bisa berhasil, keempat

variabel tersebut perlu dilakukan dan disediakan secara konsisten dan penuh rasa tanggung jawab yang tinggi.

2.3. Konsep Pelayanan Publik

2.3.1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan menurut Moenir (2010 : 26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Sedangkan menurut Groom (1990:27) dalam Ratminto dan Atik (2005:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Berbeda dengan Supranto (2006:227) mengatakan bahwa pelayanan atau jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak terwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki,

serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengonsumsi jasa tersebut. Menurut Philip Kotler dalam Supranto (2006:228) karakteristik jasa dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Intangible (tidak terwujud)

Suatu jasa memiliki sifat tidak berwujud, tidak dapat dirasakan dan dinikmati
UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang-~~U~~ sebelum dibeli oleh konsumen.

Document Accepted 22/8/25

2. Inseparability (tidak dapat dipisahkan)

Pada umumnya jasa yang diproduksi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut.

3. Variability (bervariasi)

Jasa senantiasa mengalami perubahan, tergantung dari siapa penyedia jasa, penerima jasa dan kondisi dimana jasa tersebut diberikan.

4. Perishability (tidak tahan lama)

Daya tahan suatu jasa tergantung suatu situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

Sedangkan menurut Sampara dalam Sinambela (2011:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Berdasarkan berbagai pendapat di atas maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang maupun sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan prosedur dan sistem yang telah ditetapkan sebelumnya.

2.3.2. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan pemerintah, karena salah satu tanggung jawab pemerintah ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat secara langsung dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pemerintah.

Pelayanan publik dalam perkembangannya timbul dari adanya kewajiban sebagai

UNIVERSITAS MEDAN AREA
negara atas pelaksanaan kegiatan pemerintahan baik yang bersifat individual maupun

dikarenakan tidak semua jasa atau pelayanan disediakan oleh pihak swasta, oleh karena itu pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat yang tidak disediakan swasta tersebut. Menurut Sinambela (2011:5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan. Sedangkan di dalam Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan 16 perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Adapun asas-asas pelayanan publik yang termuat dalam undang-undang tersebut meliputi:

1. Kepentingan umum

Yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan atau golongan.

2. Kepastian hukum

Yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

3. Kesamaan hak

Yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

4. Keseimbangan hak dan kewajiban

Yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

Yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

6. Partisipatif

Yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif

Yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil 17.

8. Keterbukaan

Yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

9. Akuntabilitas

Yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan

Yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

11. Ketepatan waktu

Yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

Yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau

Berdasarkan definisi di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian proses atau usaha yang dilakukan perorangan maupun instansi publik untuk mencapai tujuan tertentu atau melaksanakan ketentuan perundang-undangan.

2.3.3. Manajemen Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2006 : 186) manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani. Sedangkan menurut Ratminto dan Atik septi Winarsih (2005 : 4) manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasi rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

Dari pengertian-pengertian yang di kemukakan di atas peneliti mengambil kesimpulan bahwa manajemen pelayanan merupakan suatu alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan, dengan manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Dengan manajemen juga daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan.

2.3.4. Kelompok Pelayanan Publik

Di dalam Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, terdapat tiga kelompok dalam ruang lingkup pelayanan publik meliputi:

1. Pelayanan barang publik

- a. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan atau kekayaan daerah yang dipisahkan.

- c. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya 19 sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaanya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

2. Pelayanan atas jasa publik

- a. Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
- b. Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan atau kekayaan daerah yang dipisahkan.
- c. Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaanya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

3. Pelayanan administratif

- a. Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam

UNIVERSITAS MEDAN AREA perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi,

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/8/25

keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda.

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

- b. Tindakan administratif oleh instansi non Pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

2.3.5. Faktor-faktor Pendukung Pelayanan

Terdapat enam faktor yang mendukung terlaksananya pelayanan publik yang baik dan memuaskan (Moenir, 2010: 88-119) antara lain:

1. Faktor Kesadaran

Suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian.

2. Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Pertimbangan pertama manusia sebagai subyek aturan ditujukan kepada hal-hal yang penting, yaitu :

- a. Kewenangan
- b. Pengetahuan dan pengalaman
- c. Kemampuan bahasa
- d. Pemahaman oleh pelaksana
- e. Disiplin dalam pelaksanaan

3. Faktor Organisasi

umumnya tetapi ada sedikit perbedaan dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks.

4. Faktor Pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan/atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, natura maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu.

5. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat (kata sifat/keadaan) melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Kata jadian kemampuan dengan sendirinya juga kata sifat/keadaan yang ditujuka pada sifat atau keadaan seseorang yang dapat melaksanakan tugas/pekerjaan atas dasar ketentuan-ketentuan yang ada.

6. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud di sini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain :

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
- b. Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa.
- c. Kualitas produk yang yang lebih baik atau terjamin.
- d. Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin.

f. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.

g. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan.

sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka. Oleh sebab itu, peran sarana pelayanan cukup penting disamping unsur manusianya. Upaya meningkatkan produktivitas kerja dan mutu pelayanan yang diberikan suatu anggota pemerintah maupun swasta kepada masyarakat atau kliennya harus pula dikaitkan dengan pengetahuan dan keterampilan para anggota tersebut. Artinya rendahnya produktivitas kerja dan mutu pelayanan yang diberikan seorang pegawai tidak semata-mata disebabkan oleh tindakan dan perilaku yang disfungsional akan tetapi sangat mungkin karena tingkat pengetahuan dan keterampilan yang tidak sesuai dengan tugas yang dipegang olehnya.

2.3.6. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan (service quality) telah hampir menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (customer satisfaction). pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditentukan.

Menurut Zeithaml-Parasurman-Berry dalam Pasolong (2011:135) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, terdapat indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi tersebut, yaitu:

1. Tangibles (bukti langsung).

Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputersasi administrasi,

UNIVERSITAS MEDAN AREA ruang-lingkup tempat informasi.

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/8/25

Access From (repository.uma.ac.id)22/8/25

2. Reliability (kehandalan)

Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

3. Responsivess (daya tanggap)

Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

4. Assurance (jaminan)

Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.

5. Empaty (empati)

Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Garvin dalam Tjiptono dan Diana (2003:27) menyatakan terdapat delapan dimensi kualitas untuk memberikan pelayanan yang baik, yaitu:

1. Kinerja.
2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (features), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
3. Keandalan (realibility), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (corformance to specification), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. Daya tahan (durability), berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus

6. Serviceability, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, penanganan keluhan yang memuaskan.
7. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera.
8. Kualitas yang dipersepsikan (perceived quality), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Dari beberapa pendapat diatas mengenai tolak ukur kualitas pelayanan publik, maka dalam penelitian ini penulis menggunakan salah satunya yaitu: ukuran kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml-Parasurman-Berry dalam Pasolong (2011:135) dengan lima dimensi kualitas pelayanan publik.

Kelima dimensi tersebut adalah tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan. Alasan peneliti menggunakan teori ini adalah teori ini sudah teruji untuk mengukur kualitas pelayanan selain itu hal ini dilakukan agar peneliti fokus dalam penelitian.

2.3.7. Tinjauan Kepuasan Pelanggan

Pelanggan adalah siapa saja yang terkena dampak dari suatu produk atau proses pelayanan, yang menuntut perusahaan untuk dapat memenuhi standar kualitas yang diinginkan mereka. Dalam organisasi jasa, produk jasa pada dasarnya akan memuaskan pihak pelanggan apabila hasil karya, penyelenggaraan, penyajian atau pelaksanaannya sesuai dengan spesifikasi; keterangan janji atau kesanggupan tertulis dari pihak pemberi layanan, penyelenggara atau pelaksana seperti yang biasanya disediakan.

Organisasi harus dapat menyelaraskan antara keinginan dan kebutuhan masyarakat dengan produk yang akan dihasilkan. Sasaran dari sebuah pelayanan publik adalah kepuasan pelanggan. Untuk mencapai kepuasan tidak mudah karena kepuasan tidak dapat diukur secara pasti melainkan hanya dapat diidentifikasi dari beberapa segi saja. Sebab kepuasan seseorang

berbeda satu sama lainnya terhadap suatu hal tertentu. Menurut Fandi Tjiptono dan Diana

Document Accepted 22/8/25

manfaat, diantaranya:

1. Hubungan antara perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis.
2. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang.
3. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan
4. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut kemulut (word-of-mouth) yang menguntungkan bagi perusahaan.
5. Reputasi perusahaan menjadi baik dimata pelanggan.

Pada dasarnya kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Apabila pelayanan yang diberikan dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan akan puas, dan bila melebihi harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas. Pelanggan akan menilai kualitas jasa berdasarkan apa yang dirasakannya, yaitu atribut-atribut yang mewakili kualitas proses dan kualitas pelayanan. Menurut Kotler yang dikutip oleh Tjiptono (2003:104) pada prinsipnya kepuasan pelanggan itu dapat diukur dengan berbagai macam metode dan teknik, yaitu sebagai berikut:

1. Sistem keluhan dan saran

Organisasi yang berpusat pelanggan (customer-centered) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan, misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar, customer hot lines, dan lain-lain.

2. Ghost shopping

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli

produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.

3. Lost customer analysis

Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi. Bukan hanya exit interview saja yang perlu, tetapi pemantauan customer loss rate juga penting, peningkatan customer loss rate menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

4. Survei kepuasan pelanggan

Umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung. Hal ini karena melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya. Metode survei kepuasan pelanggan dapat menggunakan pengukuran dengan berbagai cara, yaitu:

- a. Pengukuran dapat dilakukan secara langsung melalui pertanyaan, seperti sangat tidak puas, tidak puas, indifferen, puas, sangat puas (directly reported satisfaction).
- b. Responden juga dapat diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan (derived satisfaction).
- c. Metode lain adalah dengan meminta responden untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka miliki dengan penawaran dari perusahaan dan untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan (problem analysis).

- d. Selain itu responden juga dapat diminta untuk meranking berbagai elemen dari

UNIVERSITAS MEDAN AREA

penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan.

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

perusahaan dalam masing-masing elemen (importance/performance ratings).

Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk. Suatu produk dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Aspek mutu suatu produk dapat diukur. Pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu produk (barang atau jasa). Salah satu cara untuk mengukur sikap pelanggan ialah dengan menggunakan kuesioner. Perusahaan harus mendesain kuesioner kepuasan pelanggan yang secara akurat dapat memperkirakan persepsi pelanggan tentang mutu barang atau jasa. Penggunaan kuesioner kepuasan pelanggan harus benar-benar dapat mengukur dengan tepat persepsi dan sikap pelanggan.

2.3.8. Kerangka Pikir Penelitian

PT Bermosacaro Selases Dijinal (BSD) merupakan salah satu badan usaha perorangan, suatu sektor yang berperan penting dalam memberikan jasa pelayanan teknik kepada konsumen khususnya dalam memberikan pelayanan mengenai masalah-masalah yang terjadi pada distribusi jaringan listrik. PT BSD yang merupakan salah satu sarana pemerintah memberikan layanan publik kepada konsumen dalam hal pelayanan teknik oleh masyarakat dirasa belum memberikan pelayanan yang optimal. Belum optimalnya pelayanan PT BSD dapat dilihat dari tingginya angka gangguan penyulang yang sering terjadi pada Sambungan Rumah²⁹ (SR), Jaringan Tegangan Rendah (JTR), Jaringan Tegangan Menengah (JTM), Gardu Trafo Distribusi (GTD). Peran PT BSD dalam memberikan pelayanan publik khususnya pada jasa pelayanan teknik haruslah sesuai dengan keinginan pelanggan, sehingga tercapai kepuasan pelanggan.

Masalah-masalah yang terjadi pada jaringan listrik seperti sering berulangnya kembali gangguan yang terjadi pada Sambungan Rumah (SR), Jaringan Tegangan Rendah (JTR), Jaringan Tegangan Menengah (JTM), Gardu Trafo Distribusi (GTD) disebabkan dari kualitas mutu pelayanan yang diberikan petugas pelayanan teknik belum optimal. Hal ini perlu

puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal yang harus diprioritaskan oleh BUMN ini adalah terletak pada kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan terhadap organisasi publik dalam memberikan pelayanan sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Semakin baik pemerintahan dan kualitas mutu pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepercayaan masyarakat. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dapat dilakukan pengukuran melalui tanggapan mereka terhadap pelayanan dengan membandingkan antara harapan (kepentingan) mereka dan penilaian mereka terhadap kinerja (pelaksanaan). Prolehan nilai mengenai tingkat kepuasan masyarakat tersebut merupakan jaminan dari mutu pelayanan yang di berikan oleh unit pelayanan tertentu. Menurut Zeithhaml-Parasurman-Berry (2011:135) Didalam memberikan jasa pelayanan yang baik kepada pelanggan, terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen, yaitu:

Berwujud (tangible), keandalan (reliability), koresponsipan (responsiveness), Keyakinan (assurance), empati (emphaty),

2.4. Konsep Pelayanan Pajak Daerah dalam Perhitungan BPHTB

Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) Menurut Peraturan Daerah (Perda) Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Pasal 12 ayat (4) BPHTB adalah Atas setiap perolehan hak atas tanah dan/atau bangunan dipungut pajak dengan nama Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

Sedangkan Mardismo (2016) menyatakan bahwa Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan merupakan iuran pajak yang harus dibayarkan karena diperolehnya manfaat atas hak atas tanah atau bangunan yang meliputi hak milik, hak guna usaha, hak guna bangunan, hak pakai, hak milik atas satuan rumah susun dan hak pengelolaan yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2000.2.3.2.1 Objek dan Subjek Pajak BPHTB Menurut Peraturan Daerah (Perda) nomor 2 tahun 2016 tentang Pajak Daerah pasal 70, objek Pajak

Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan adalah perolehan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan. Perolehan hak atas tanah dan/atau bangunan meliputi:

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

a. Pemindahan hak karena:

1. jual beli;
2. tukar menukar
3. hibah
4. hibah wasiat
5. waris
6. pemasukan dalam perseroan atau badan hukum lain
7. pemisahan hak yang mengakibatkan peralihan
8. penunjukan pembeli dalam lelang
9. pelaksanaan putusan hakim yang mempunyai kekuatan hukum tetap
10. penggabungan usaha
11. peleburan usaha
12. pemekaran usaha
13. hadiah.

b. Pemberian hak baru karena:

1. Kelanjutan pelepasan hak; atau
2. Di luar pelepasan hak.

c. Hak atas tanah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah:

1. Hak milik
UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

2. Hak guna usaha

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

3. Hak guna bangunan
4. Hak pakai
5. Hak milik atas satuan rumah susun
6. Hak pengelolaan.

Sedangkan yang dikecualikan sebagai objek pajak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah objek pajak yang diperoleh:

1. perwakilan diplomatik dan konsulat berdasarkan asas perlakuan timbal balik.
2. negara untuk penyelenggaraan pemerintahan dan/atau untuk pelaksanaan pembangunan guna kepentingan umum.
3. badan atau perwakilan lembaga internasional yang ditetapkan dengan Peraturan Menteri Keuangan dengan syarat tidak menjalankan usaha atau melakukan kegiatan lain di luar fungsi dan tugas badan atau perwakilan organisasi tersebut.
4. orang pribadi atau Badan karena konversi hak atau karena perbuatan hukum lain dengan tidak adanya perubahan nama.
5. orang pribadi atau Badan karena wakaf; dan.
6. orang pribadi atau Badan yang digunakan untuk kepentingan ibadah.

Adapun jenis hak dasar yang menjadi objek BPHTB meliputi hak milik, hak guna usaha, hak guna bangunan, hak pakai, hak milik atas satuan rumah susun, dan hak pengelolaan. Meski memiliki cakupan objek pajak luas, tidak semua perolehan hak atas tanah dan/atas bangunan dikenai BPHTB. Subjek Pajak Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) adalah orang pribadi atau Badan yang memperoleh Hak atas Tanah dan/atau Bangunan. Wajib Pajak Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan adalah orang

pribadi atau Badan yang memperoleh hak atas tanah dan/atau bangunan.

Dasar Pengenaan, Tarif dan Cara Perhitungan Pajak Dasar pengenaan BPHTB adalah Nilai Perolehan Objek Pajak (NPOP). Jika Nilai Perolehan Objek Pajak (NPOP) tidak diketahui atau lebih rendah dari pada NJOP yang digunakan dalam pengenaan PBB pada tahun terjadinya perolehan, dasar pengenaan yang dipakai adalah NJOP Pajak Bumi dan Bangunan (NJOP PBB). Besarnya Nilai Perolehan Objek Pajak Tidak Kena Pajak ditetapkan sebesar Delapan puluh juta untuk Perolehan Hak Pertama Wajib Pajak. Perhitungan BPHTB berdasarkan Undang Undang Perda Nomor 1 Tahun 2024 Pasal 4 tarif BPHTB ditetapkan sebesar 5% (lima persen) dengan perhitungan sebagai berikut:

$$BPHTB = 5\% (NPOP - NPOPTKP) \text{ atau } 5\% (NJOP - NPOPTKP)$$

2.5 . Efektivitas PBB-P2 dan BPHTB

Mahmudi (2018) menyatakan bahwa efektivitas merupakan hubungan antara keluaran atau sasaran yang harus dicapai dengan tujuan sebagai ukuran keberhasilan atau tidaknya suatu organisasi dalam mencapai target yang diinginkan. apabila organisasi tersebut telah memenuhi target yang telah ditetapkan dimaka suatu organisasi tersebut dapat dikatakan telah berjalan secara efektif. Semakin besar pencapaian terhadap sasaran atau target yang telah ditentukan, maka semakin efektif pula proses kerja suatu unit organisasi. Efektifitas PBB-P2 dan BPHTB dapat dikatakan atau sudah efektif yakni pada hasil akhir perhitungan yang menunjukkan angka presentase berkisar 80% (Depdagri, Kepmendagri No. 690.900.327 Tahun 2006).

Tabel 2. 1 Interpretasi Nilai Efektivitas Persentase Kriteria

Persentase Kriteria	> 100% Sangat efektif
90-100% Efektif	80-90% Cukup efektif
60-80% Kurang Eefektif	<60% Tidak efektif
Persentase Kriteria	> 100% Sangat efektif
90-100% Efektif	80-90% Cukup efektif
60-80% Kurang Eefektif	<60% Tidak efektif

Sumber: Depdagri, Kepmendagri No.690.900.327

Dengan menggunakan rasio keuangan daerah efektivitas (%) dapat dihitung

dengan cara sebagai berikut:

$$\text{Efektivitas PBB - P2} = \frac{\text{Realisasi PBB - P2}}{\text{Target PBB - P2}} \times 100\%$$

$$\text{Efektivitas BPHTB} = \frac{\text{Realisasi BPHTB}}{\text{Target BPHTB}} \times 100\%$$

$$\text{Efektivitas BPHTB} = \frac{\text{Realisasi BPHTB}}{\text{Target BPHTB}} \times 100\%$$

$$\text{Efektivitas BPHTB} = \frac{\text{Realisasi BPHTB}}{\text{Target BPHTB}} \times 100\%$$

2.6 . Kontribusi PBB-P2 dan BPHTB

Menurut Mahmudi (2018), kontribusi dapat dipergunakan untuk mengukur seberapa jauh pajak daerah ikut andil atau menyumbang dalam penerimaan pajak daerah. Untuk mengetahui tingkat kontribusi dapat dilakukan dengan cara membandingkan penerimaan pajak daerah dengan penerimaan pendapatan asli daerah.

Pemungutan pajak khususnya PBB-P2 dan BPHTB yang dilakukan oleh pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah kepada seluruh lapisan masyarakat guna meningkatkan pendapatan pajak, yang dihasilkan melalui berbagai kegiatan operasional yang telah sesuai dengan sistem dan prosedur pemungutan pajak yang berlaku. Kontribusi PBB-P2 dan BPHTB sendiri merupakan tingkat sumbangan terhadap penerimaan pajak daerah kab. Bogor. PBB-P2 dan BPHTB sudah bisa dikatakan berkontribusi ketika hasil akhir perhitungan mencapai persentase diatas 40% (Depdagri, Kepmendagri No. 690.900.327 Tahun 2006). Jika hasil akhir sudah memenuhi kriteria tersebut baru bisa dikatakan kontribusi berperan dalam peningkatan penerimaan pajak daerah kab. Bogor. Rumus yang digunakan adalah:

Tabel 2. 2 Interpretasi Nilai Kontribusi

Persentase	Kriteria
0,00%-10% Sangat Kurang	10,10%-20% Kurang
20,10%-30% Sedang	30,10-40% Cukup baik
40,10%-50% Baik	Diatas 50% Sangat Baik
0,00%-10% Sangat Kurang	10,10%-20% Kurang

20,10%-30% Sedang	30,10-40% Cukup baik
40,10%-50% Baik	Diatas 50% Sangat Baik

Adapun rumus yang digunakan dalam menghitung kontribusi sebagai berikut:

$$\text{Kontribusi PBB} - P2 = \text{Realisasi PBB} - P2$$

Realisasi Pajak Daerah x100%

$$\text{Kontribusi BPHTB} = \text{Realisasi BPHTB}$$

Realisasi Pajak Daerah x100%

2.7. Konsep Zona Nilai Tanah

2.7.1 Pengertian Umum Peta Zona Nilai Tanah

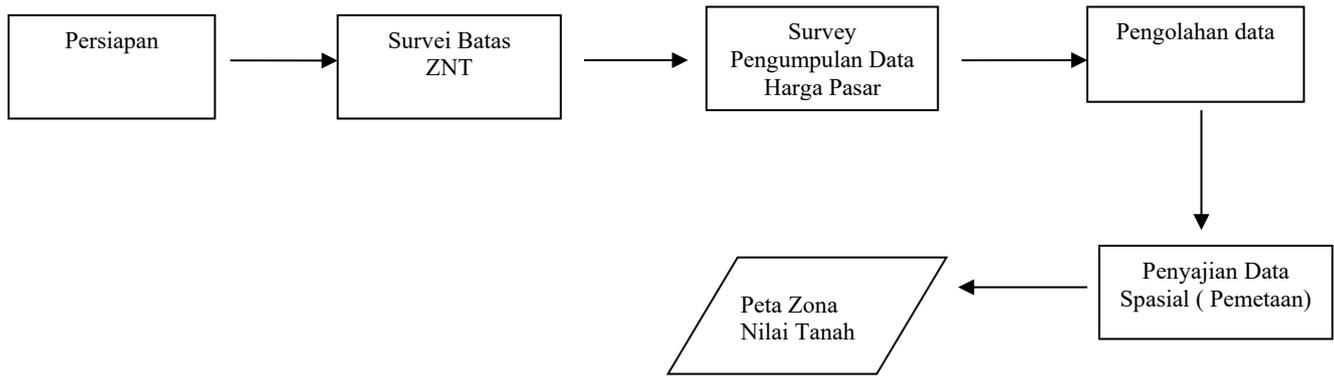
Zona Nilai Tanah adalah Zona geografis yang terdiri atas sekelompok objek pajak yang mempunyai satu Nilai Indikasi Rata-rata yang dibatasi oleh batas penguasaan/pemilikan objek pajak dalam satu satuan wilayah administrasi pemerintahan desa/kelurahan tanpa terikat pada batas blok.

Peta Zona Nilai Tanah adalah Peta yang menggambarkan suatu zona geografis yang terdiri atas sekelompok objek pajak yang mempunyai satu Nilai Indikasi Rata-rata (NIR) yang dibatasi oleh batas penguasaan/pemilikan objek pajak dalam satu wilayah administrasi desa/kelurahan. Penentuan batas Zona Nilai Tanah tidak terikat kepada batas blok.

2.7.2. Cara Pembuatan Peta Zona Nilai Tanah

Proses pelaksanaan pekerjaan pembuatan peta zona nilai tanah ditampilkan dalam gambar dibawah ini .

Gambar 2.2 Diagram Alir Pembuatan Peta Zona Nilai Tanah



2.8. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif (Almanshur & Ghony, 2014; Kamayanti, 2016; Moleong, 2014; Muhadjir, 2000) dengan pendekatan studi kasus (Yin, 2015), di mana peneliti bertujuan untuk mengetahui strategi yang dilakukan oleh BPPKAD Kabupaten Sumenep dalam memaksimalkan penerimaan pajak Informan dalam penelitian ini terdiri dari tiga orang informan dari pegawai BPPKAD yaitu Bapak SR, AH, dan NR serta Bapak IR sebagai seorang notaris.

Data penelitian dianalisis dengan menggunakan analisis data kualitatif (Miles & Huberman, 1994) antara lain terdiri dari reduksi data, penyajian data, kesimpulan, dan verifikasi data. Setelah dilakukan analisis data dilanjutkan dengan uji keabsahan data, yaitu triangulasi sumber dan metode (Sugiyono, 2014).

2.9. Penelitian Terdahulu

No	Penelitian, Judul, Tahun	Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian
1	Novita Amelia, Sawitri Subiyanto, Arwan Putra Wijaya, Pemetaan Zona Nilai Tanah untuk Menentukan Nilai JUAL Objek Pajak (NJOP) Menggunakan Sistem Informasi Geografis di Kecamatan Pendurungan, Kota Semarang, 2015	Dalam penelitian dibentuk peta ZNT berdasarkan nilai tanah dengan penilaian massal menggunakan pendekatan perbandingan penjualan (sales comparative) yang di overlay dengan Peta Administrasi Kecamatan Pedurungan, Kota Semarang dan Peta Blok	Hasil Penelitian Didapatkan 49 Zona Nilai Tanah dari data NJOP (Nilai Jual Objek Pajak) dan data berdasarkan Survey Transaksi Harga Tanah. Sedangkan dari analisis peningkatan pendapatan rata-rata besarnya peningkatan pendapatan daerah berdasarkan perbandingan antara harga

		PBB tahun 2013 dan dibandingkan dengan nilai tanah berdasarkan NJOP. Data harga tanah yang dihitung adalah data harga tanah murni dengan nilai bangunan yang sudah dikeluarkan dan penyesuaian sesuai karakteristik kondisi sosial ekonomi daerah.	transaksi dan nilai NJOP adalah 409,31%.
2	Galuh Fitriarestu Santoso, Andri Suprayogi, Bandi Sasmito, Pembuatan Peta Zona Nilai Tanah untuk Menentukan Nilai Objek Pajak Berdasarkan Harga Pasar Menggunakan Aplikasi Sig (Studi Kasus : Kecamatan Tingkir, Kota Salatiga) 2017	Dalam penelitian ini dibentuk peta ZNT dibentuk berdasarkan nilai tanah dengan penilaian masal (tidak memperhatikan properti dan karakteristik khusus dari objek pajak tersebut) dan menggunakan pendekatan perbandingan penjualan (salescomparative), dimana objek pajak yang akan dinilai dibandingkan dengan objek pajak lain sejenis yang sudah diketahui nilai jualnya	Hasil penelitian ini berupa Peta ZNT yang terdiri dari 40 zona dari data NJOP dan data survei transaksi harga tanah. Perubahan selisih harga tanah transaksi dengan NJOP terendah sebesar 138,46% dengan selisih harga Rp 270.000 sedangkan tertinggi adalah 2780,00% dengan selisih harga Rp 554.000.
3	Fauzan Arwi, Budi Ispriyarso, Pemungutan BPHTB (Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan) Secara <i>Online</i> Di Kabupaten Tangerang, 2023	Penelitian ini bertujuan guna mengetahui dan menganalisa latar belakang dan tata cara untuk menyetorkan BPHTB secara online. Penelitian ini bersifat doktrinal dengan dua pendekatan, yaitu pendekatan perundang-undangan dan konseptual. Bahan hukum yang digunakan yaitu kepustakaan yang kemudian dianalisa secara kualitatif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek yang melatar belakangi penyetoran BPHTB secara online adalah guna memudahkan wajib pajak dalam membayarkan kewajiban BPHTB sebab transaksi jual-beli, waris dan hibah wasiat. Tahapan dalam penyetoran BPHTB ini dilakukan secara manual dan online. Adapun tahapan secara manual ini untuk mengumpulkan bukti-bukti fisik.
4	Yelly Zamaya, Dahlan Tampubolon, Mardiana Mardiana, Analisis Pemungutan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) Kota Pekanbaru dan Kota Dumai,	Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi peraturan bea peralihan properti dan analisis penerimaan pajak daerah (terutama pendapatan BPHTB) di Kota Pekanbaru dan Kota	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa setiap daerah kajian memiliki peraturan tersendiri mengenai pemungutan BPHTB dan dasar penetapan pemungutan pajak BPHTB semuanya sama yaitu sebesar 5% dari

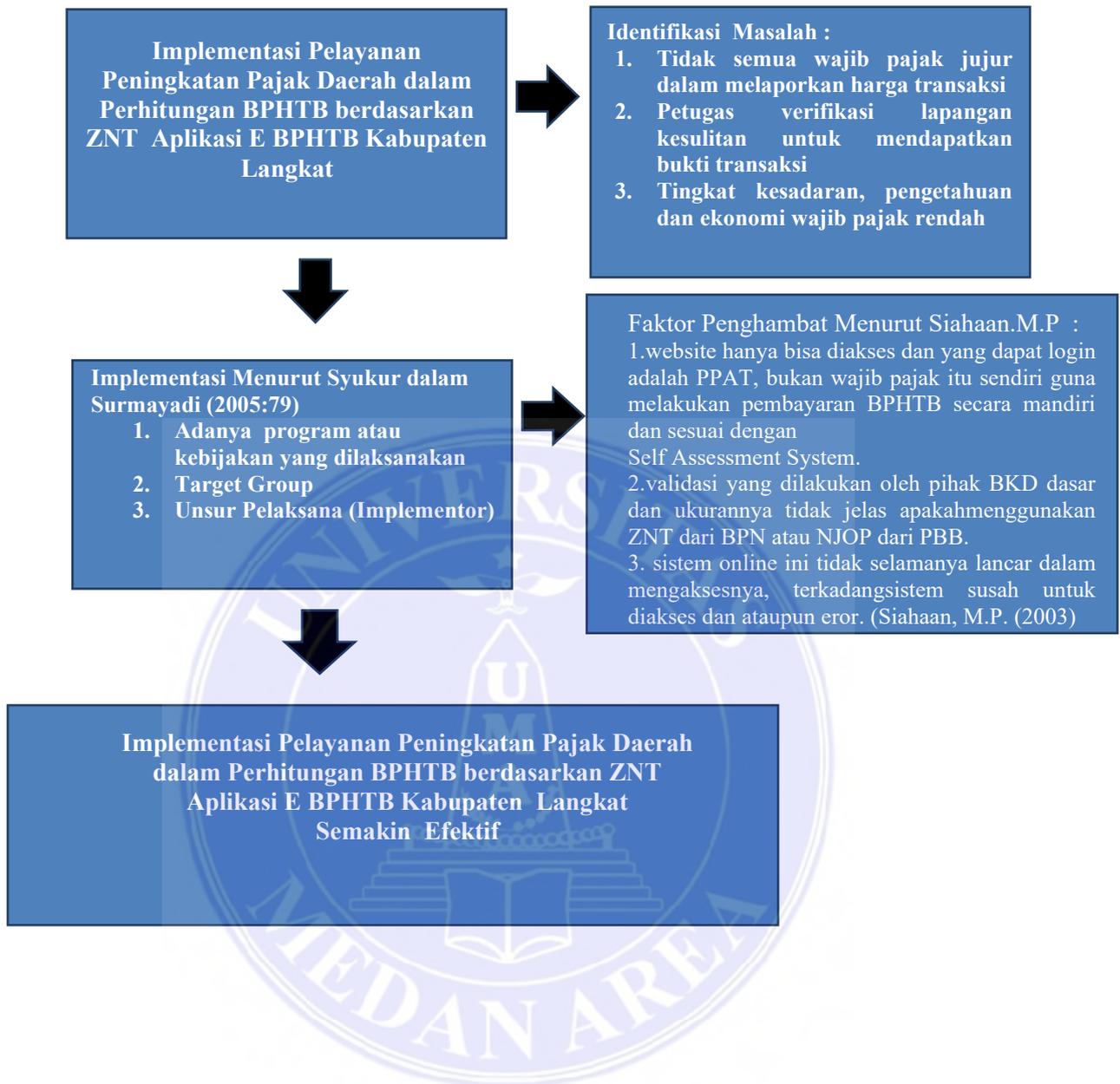
		Dumai. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2019-2020.	nilai NJOP dikurangi NPOPTKP. Pada tahun 2019 Provinsi Riau yang memperoleh penerimaan BPHTB Kota Pekanbaru mencapai 144 milyar rupiah atau sekitar 22,97% dari total pajak daerah Rp 627 milyar. Kota Dumai pada tahun 2019 memperoleh BPHTB sebesar Rp5,6 milyar atau hanya sekitar 3,98 persen dari total penerimaan pajak daerah tersebut. Dalam pelaksanaan pemungutan BPHTB masih terkendala berbagai hal. Solusi yang dapat ditawarkan dalam penelitian ini adalah penerbitan peraturan daerah yang mengakomodir semua kepentingan berbagai pihak terkait.
5	Yuliana, Yuslainiwati, Amir Mahmud, Pengelolaan Administrasi Bphtb Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (Pad) Di Kota Palembang Tahun 2018	Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengelolaan administrasi Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan oleh Dinas Pendapatan Daerah Kota Palembang tahun 2018 dan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam pemungutan pajak Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan di Palembang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Sumber Data yang diperoleh dari data primer melalui wawancara dan observasi, data sekunder melalui arsip, laporan, buku dan sumber lainnya yang berkaitan dengan pemungutan pajak BPHTB.	hasil penelitian tersebut saran yang dapat diberikan antara lain mengadakan pelatihan bagi petugas pemungut pajak, bagi pihak DISPENDA sebaiknya memberikan sosialisasi dan informasi kepada masyarakat, terutama tentang pajak BPHTB, karena pajak BPHTB merupakan pajak baru untuk daerah yang sebelumnya merupakan pajak pusat, merubah sistem yang digunakan yakni sistem manual menjadi sistem komputerisasi, bagi wajib pajak BPHTB diharapkan lebih transparan dan lebih jujur dalam memberi data pajak dan bagi wajib pajak yang melanggar agar dapat dikenakan sanksi yang tegas.
6	Saputra, Razif, Wahyuddin, Nurhasanah Analisis Penerimaan Pajak Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan (BPHTB)	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi Pajak Bea Perolehan Hak Atas Tanah	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kontribusi Bea Perolehan Hak atas Tanah

	<p>Dan Retribusi Perizinan Tertentu Serta Kontribusinya Terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Lhokseumawe, 2022</p>	<p>dan Bangunan (BPHTB), retribusi perizinan tertentu terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Lhokseumawe Tahun 2015-2019. Pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara, dan dokumentasi. Metode yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan studi kasus untuk menyajikan fakta mengenai efektivitas dan kontribusi penerimaan retribusi daerah terhadap pendapatan asli daerah.</p>	<p>dan Bangunan (BPHTB) terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Lhokseumawe pada tahun 2015-2019 dalam kategori sangat kurang. Tingkat kontribusi Retribusi perizinan tertentu terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Lhokseumawe pada tahun 2015- 2019 dalam kategori sangat kurang. Tingkat Efektivitas Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Lhokseumawe pada tahun 2015-2019 dalam kategori sangat efektif. Tingkat Efektivitas Retribusi perizinan tertentu terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Lhokseumawe pada tahun 2015-2019 dalam kategori sangat efektif. Faktor penyebab hal tersebut adalah kurangnya kesadaran masyarakat dan kepatuhan wajib retribusi dalam memenuhi kewajiban retribusi serta kurangnya kinerja pemerintah daerah dalam meningkatkan retribusi daerah.</p>
7	<p>Riska Indah Permatasari, Khusnatul Zulfa Wafirotin, Iin Wijayat, Analisis Efektivitas Penerimaan Pajak Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan (Bphtb) Serta Kontribusinya Sebagai Salah Satu Sumber Pendapatan Asli Daerah (Pad), 2023</p>	<p>Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis efektivitas pajak penerimaan Pajak atas Akuisisi Tanah dan Bangunan serta kontribusinya terhadap penerimaan daerah di Kabupaten Ponorogo pada tahun 2018 – 2022. Penelitian ini adalah kasusnya belajar di pemerintah kabupaten Ponorogo pada tahun 2018 –2022. Penelitian ini membutuhkan waktu Data sekunder dari BPPKAD Kabupaten Ponorogo. Analisis teknis data menggunakan analisis</p>	<p>Hasil dari penelitian ini menunjukkan BPHTB pajak tahun 2018 – 2022 tahun memiliki tingkat efektif rata-rata 139%, hal ini menunjukkan bahwa penerimaan pajak BPHTB pada tahun 2018 – 2022 dapat dikatakan efektif sebagai persentase lebih dari satu efektivitas seratus persen. Analisis kontribusi pajak BPHTB kepada lokal Pendapatan di Kabupaten Ponorogo pada tahun 2018 – 2022 memiliki tingkat kontribusi rata-rata sebesar 6,18% ini menunjukkan bahwa kontribusi terhadap pendapatan daerah di</p>

		efektivitas dan kontribusi analisis.	Kabupaten Ponorogo
8	Reni Febrianti, Kusnadi, Laras Sagita. Pengaruh Penerimaan PBB-P2, BPHTB, dan Pajak Parkir terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Tangerang Selatan Tahun 2020-2022	Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh penerimaan PBB-P2, BPHTB dan Pajak Parkir terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Tangerang Selatan Tahun 2020-2022. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan data <i>time series</i> selama tahun 2020-2022. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode <i>purposive sampling</i> . Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda, uji t, uji F dan uji Koefisien Determinasi (R ²). Hasil penelitian diperoleh bahwa secara parsial PBB-P2 berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pendapatan Asli Daerah. BPHTB secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pendapatan Asli Daerah. Pajak parkir secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pendapatan Asli Daerah. PBB-P2, BPHTB dan Pajak Parkir berpengaruh simultan terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Tangerang Selatan.	Hasil penelitian ini menunjukkan untuk Badan Pendapatan Daerah adalah agar melakukan pendataan ulang wajib pajak untukantisipasi adanya objek pajak yang belum menyesuaikan data baru. Perlu pendataan ulang wajib pajak PBB-P2 agar tidak ada data ganda dengan cara melakukan kunjungan langsung terhadap tempat-tempat yang menjadi objek pajak PBB-P2. Bapenda perlu melakukan pengawasan pemeriksaan pajak parkir dan upaya memberikan sanksi yang tegas kepada pemungut pajak parkir ilegal.
9	Imam Hanafi, Sulaiman Sulaiman, Ahmad Robiul Aziz, Strategi Peningkatan Pendapatan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Oleh Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak. 2022	penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik wawancara dan studi dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak melakukan strategi peningkatan pendapatan PBB-P2 dengan cara	Tujuan penelitian ini untuk mengetahui strategi yang dilakukan Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak dalam meningkatkan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) tahun 2022, hambatan dari strategi yang dilakukan dalam meningkatkan pendapatan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan

		intensifikasi, ekstensifikasi serta strategi lain seperti penyesuaian NJOP, Kegiatan jemput pajak PBB-P2, Penghapusan denda administrasi, serta melakukan razia.	(PBB-P2) tahun 2022, solusi yang dilakukan Badan Keuangan Daerah Kota Pontianak dalam mengatasi hambatan dalam meningkatkan pendapatan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) tahun 2022.
10	Selfiani Selfiani, Haris Abd. Kadir, Dicky Yusuf. Analisis Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) pada Badan Pendapatan Daerah Kota Palu, 2022	Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif dan deskriptif kuantitatif dengan menggunakan analisis efektivitas dan analisis kontribusi. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder berupa data hasil wawancara dan laporan keuangan yang di sajikan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Palu.	Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan Bea perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) dalam meningkatkan pendapatan asli Daerah Kota Palu tahun 2014-2018.

2.10. Kerangka Berfikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan adalah penelitian bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada metodologi yang bertujuan untuk mengkaji fenomena sosial pada situasi alamiah tertentu dan menghasilkan data deskriptif dengan peneliti sebagai instrumen utamanya (Siyoto & Sodik, 2015: 19). Hasil penelitian kualitatif dianalisis secara kualitatif dan tidak diperoleh melalui prosedur statistik meski datanya dapat disajikan berupa nominal dan data penelitian dikumpulkan dengan menggunakan beragam cara seperti wawancara, observasi, dokumentasi maupun tes (Strauss & Corbin, dalam Nugrahani, 2014:89; Abdullah K, 2018:204). Penelitian ini bersifat deskriptif karena data yang digunakan berupa kata-kata atau gambar, bukan angka (Abdullah K, 2018:208; Kusumastuti & Khoiron, 2019:12). Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan secara lengkap sejumlah karakteristik dari individu, kondisi, atau kelompok tertentu (Abubakar, 2021: 6) agar makna fenomena yang diteliti dapat dipahami lebih jelas, mendalam, dan mendetail. Pada penelitian kualitatif, peneliti memiliki keterlibatan dengan subjek penelitian di lapangan dalam mengumpulkan data berupa cerita asli dari para informan, yang diungkapkan apa adanya sesuai bahasa dan pandangan mereka (secara emik) tanpa mencoba mengeneralisasi. Penelitian kualitatif menganalisis 72-73 data secara induktif, yakni dimulai dari fakta atau data di lapangan yang dipelajari, dianalisa, ditafsirkan dan disimpulkan untuk menemukan makna sebagai hasil penelitian.

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi dan mengungkap secara mendalam realitas.

Implementasi Pelayanan Peningkatan Pajak Daerah Dalam Perhitungan BPHTB
Berdasarkan Zona Nilai Tanah Aplikasi e-BPHTB Di Bapenda Kabupaten Langkat

3.2 Lokasi Penelitian dan Waktu Perolehan

Penelitian Implementasi Pelayanan Peningkatan Pajak Daerah dalam Perhitungan BPHTB berdasarkan Zona Nilai Tanah Aplikasi E – BPHTB di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat Terpilihnya Jalan T. Imam Bonjol Nomor I Kwala Bingai Kecamatan Stabat. Terpilihnya Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat sebagai lokus penelitian karena tersedianya Pelayanan Peningkatan Pajak Daerah dalam Perhitungan BPHTB berdasarkan Zona Nilai Tanah Aplikasi E-BPHTB.

3.3. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan cara, strategi atau apapun yang dipakai dalam mengumpulkan data atau informasi sesuai permasalahan penelitian. Arikunto (2006, dalam Purwanto2018:43) mengatakan instrument penelitian membantu mempermudah peneliti dalam mengumpulkan dan mengolah data.

Sebelum pengumpulan data dilakukan ,peneliti perlu menentukan instrument penelitian yang cocok dengan variabel penelitian terutama bagi penelitian yang memerlukan data primer dan instrumen utama dalam penelitian kualitatif ialah peneliti itu sendiri (Purwanto, 2018: 24). Menurut Moleong (Nugrahani, 2014:61) subjek penelitian adalah individu yang dijadikan sumber informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Subjek penelitian kualitatif dikenal dengan sebutan informan,dimana kehadirannya diharapkan memberikan informasi sebanyak-banyaknya dan sedalam mungkin terkait hal yang ingin diketahui (Suyitno,2018:95).Terdapat tiga kategori informan dalam penelitian kualitatif,

Dalam penelitian ini, yang menjadi obyek penelitian adalah “Pelayanan Peningkatan Pajak Daerah dalam Perhitungan BPHTB Berdasarkan Zona Nilai Tanah Aplikasi E – BPHTB di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat”. Teknik sampel yang digunakan adalah purposive sampling, dimana informan dipilih berdasarkan kriteria tertentu untuk mendapatkan informasi yang sesuai tujuan penelitian, yakni Implementasi Pelayanan

Peningkatan Pajak Daerah dalam Perhitungan BPHTB berdasarkan Zona Nilai Tanah Aplikasi

dan penghambatnya. Kriteria subjek penelitian yang sesuai fokus penelitian ialah: 1) Mengetahui pelayanan E-BPHTB; 2) Terlibat dalam pelayanan E-BPHTB; dan/ atau 3) Menerima pelayanan atau memiliki pengalaman terkait layanan E-BPHTB. Maka, yang menjadi informan ialah:

1. Informan kunci, yaitu Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat 1 orang (Dra. Hj. Muliani. S).
2. Informan utama, yaitu Sekretaris 1 Orang (DR. Muhammad Taufiq S.STP) dan Kepala Bidang Pendataan dan Penetapan 1 orang (Mariono, SP) dan Kepala Bidang Penagihan dan Keberatan 1 orang (Ester Afriani Br. Butar-Butar, SE) dan Kepala Bidang Pengendalian dan Pelaporan 1 orang (Arnol F. Barus, S.Sos) dan pada Seksi Kasubbid Pendataan dan Penilaian 1 orang (Deffi Erfian Panjaiatan, SE).
3. Informan tambahan, yaitu Staf Subbid Pelayanan dan Penetapan sebanyak 2 orang (Ira Dina, A.MD) dan (Muhammad Azmar, SE) dan 5 orang Wajib pajak (Anes Tresia Ginting, S.Sos, M.AP) (M. Rajab Kurniawan, S.Kom) (Yani Rozita, SH. M.Kn) (Maria Lamtiur Br. Saragih, SH. M.Kn) dan (Nirwan Parangin-angin, SH. M.Kn).

3.4 .Sumber Data Penelitian

Data merupakan segala informasi atau bahan yang perlu dicari, dikumpulkan, dan dipilih oleh peneliti (Nugrahani, 2014:107). Sumber data adalah asal atau tempat diperolehnya data yang dibutuhkan (Nurdin & Hartati, 2019:171). Menurut Sugiyono (2013:225), ada dua jenis sumber data yaitu sumber data primer (sumber data yang langsung memberikan data bagi peneliti) dan sumber data sekunder (sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti, misalnya lewat perantara atau dokumen). Sumber data primer diperoleh dan dikumpulkan langsung oleh peneliti di lapangan melalui observasi langsung, wawancara informan dan dokumentasi kegiatan yang berkaitan dengan fokus penelitian pada Sub bidang

Sumber data sekunder diperoleh dari sumber-sumber yang sudah ada sebagai data pelengkap seperti dokumen-dokumen, foto, buku, artikel, jurnal, peraturan perundang-undangan, dan literatur relevan lainnya.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Siyoto & Sodik (2015:58), pengumpulan data berupa fakta empirik dihimpun peneliti dari berbagai sumber dengan memakai bermacam teknik untuk menjawab atau memecahkan masalah penelitian. Data dapat berwujud situasi, gambar, suara, huruf, angka, bahasa, kode maupun simbol yang bisa digunakan untuk mengamati lingkungan, objek, peristiwa atau konsep. Teknik pengumpulan data merupakan metode yang dipakai untuk mengumpulkan data yang diperlukan sehingga hasil akhir penelitian mampu menyajikan informasi yang benar dan andal. Dalam penelitian kualitatif, peneliti harus mengenal baik siapa yang diteliti agar data yang dikumpulkan tepat dan sesuai dengan masalah penelitian. Pengumpulan data pada penelitian ini akan dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat.

1) Observasi

Menurut Sukmadinata (Hardani dkk, 2020:124), observasi adalah teknik pengumpulan data melalui pengamatan terhadap aktivitas yang berlangsung. Observasi menjadi pengamatan sekaligus pencatatan sejumlah fakta penting yang diperlukan peneliti (Abubakar, 2021:90). Observasi bisa menggunakan pedoman pengamatan, yakni pencatatan yang berisi kegiatan penting yang perlu diamati sehingga membantu mengarahkan peneliti lebih fokus pada hal-hal yang diteliti (Siyoto & Sodik, 2015:69).

Penelitian ini menerapkan observasi partisipatif aktif, yaitu peneliti terlibat langsung dengan kegiatan objek yang diamati. Observasi dilakukan dalam situasi normal, tanpa diubah atau diadakan khusus untuk keperluan penelitian. Peneliti bertindak sebagai pengamat setiap gejala atau proses yang terjadi secara langsung sehingga peneliti bisa belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut.

Dalam observasi, peneliti juga menggunakan pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki tentang E - BPHTB untuk mengoptimalkan pemerolehan data terkait Aplikasi E – BPHTB Online di masa pandemi covid-19 di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat. Berdasarkan observasi lapangan yang dilakukan peneliti, ditemukan sejumlah permasalahan dalam implementasi Aplikasi E – BPHTB Online, yaitu:

- a. Terbatasnya jumlah pegawai pendukung program E-BPHTB.
- b. Belum lengkapnya fasilitas pendukung program E-BPHTB.
- c. Lamanya proses pembetulan data E –BPHTB.
- d. Belum pahamnya Wajib Pajak akan pengisian formulir E – BPHTB.
- e. Rawan terjadi kesalahan dalam mencocokkan dan mencetak E – BPHTB.
- f. Wajib pajak yang memanipulasi harga transaksi lebih rendah.
- g. Target pendapatan E-BPHTB yang tidak dapat dipastikan Realisasinya.

2) Wawancara

Wawancara adalah dialog tanya jawab dengan tujuan tertentu yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara selaku penanya dan yang diwawancarai selaku pemberi jawaban (Hardani dkk, 2020:137). Wawancara membantu peneliti untuk menggali informasi dan mengumpulkan data yang sesuai dengan fokus penelitian (Salim & Syahrudin, 2012:119).

Wawancara dapat dilakukan secara tidak terpimpin (bebas) untuk menanyakan segala informasi yang hendak diperoleh dari informan atau secara terpimpin yakni dengan menggunakan pedoman pertanyaan (interview guide) agar pertanyaan wawancara lebih terarah. Pedoman wawancara terdiri atas 81 tiga jenis yakni pedoman wawancara terstruktur, tidak terstruktur, dan semi terstruktur. Pedoman wawancara terstruktur memuat pertanyaan tertulis yang disusun seperti check-list yang alternatif jawabannya telah disediakan.

Pedoman wawancara tidak terstruktur hanya berisi garis besar informasi yang hendak digali atau ditanyakan. Pedoman semi terstruktur atau in-depth interview merupakan pedoman wawancara yang lebih terbuka dan bebas dan dimulai dengan sejumlah pertanyaan yang sudah

2014:126) menjelaskan bahwa wawancara mendalam dilakukan secara fleksibel dan terbuka, terstruktur namun tidak ketat, dalam suasana informal kepada informan dengan pertanyaan berupa open-ended questions. Wawancara mendalam dengan pedoman semi terstruktur bertujuan agar wawancara yang dilakukan luwes dan fleksibel namun tetap terarah dan tidak menyimpang dari data yang ingin diperoleh. Peneliti mempersiapkan beberapa perlengkapan seperti alat perekam, buku catatan dan sejumlah pertanyaan yang akan ditanyakan kepada informan untuk mengarahkan wawancara pada tujuan serta menghindari pembicaraan melebar. Peneliti mencatat jawaban para informan secara apa adanya ketika melakukan wawancara tentang pelayanan E - BPHTB di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat. Wawancara oleh peneliti dilakukan kepada:

1. Informan kunci, yaitu Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat 1 orang (Dra. Hj. Muliani. S).
2. Informan utama, yaitu Sekretaris 1 Orang (DR. Muhammad Taufiq S.STP) dan Kepala Bidang Pendataan dan Penetapan 1 orang (Mariono, SP) dan Kepala Bidang Penagihan dan Keberatan 1 orang (Ester Afriani Br. Butar-Butar, SE) dan Kepala Bidang Pengendalian dan Pelaporan 1 orang (Arnol F. Barus, S.Sos) dan pada Seksi Kasubbid Pendataan dan Penilaian 1 orang (Deffi Erfian Panjaiatan, SE).
3. Informan tambahan, yaitu Staf Subbid Pelayanan dan Penetapan sebanyak 2 orang (Ira Dina, A.MD) dan (Muhammad Azmar, SE) dan 5 orang Wajib pajak (Anes Tresia Ginting, S.Sos, M.AP) (M. Rajab Kurniawan, S.Kom) (Yani Rozita ,SH.M.Kn) (Maria Lamtiur Br.Saragih ,SH.M.Kn) dan (Nirwan Perangin-angin ,SH.M.Kn).

3) Dokumentasi

Sugiyono (2013:240) mengatakan bahwa studi dokumen menjadi pelengkap dari pengumpulan data melalui observasi dan wawancara pada penelitian kualitatif. Metode dokumentasi adalah cara mengumpulkan data melalui benda-benda tertulis atau data yang

film, sketsa dan lainnya (Mundir, 2013:186). Dalam penelitian ini, dokumentasi dilakukan dengan mencari informasi dari berbagai sumber seperti buku, peraturan perundang-undangan, data pelayanan E - BPHTB, internet, postingan media sosial Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat. artikel, berita, foto dan dokumen pendukung relevan lainnya.

Teknik Analisis Data Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, melalui pengorganisasian data ke dalam kategori, penjabaran ke dalam sejumlah unit, pembuatan sintesa, penyusunan pola, pemilihan bagian yang penting dan yang akan di pelajari, dan penarikan kesimpulan sehingga mudah dipahami diri sendiri maupun orang lain (Hardani dkk, 2020: 162).

Dengan analisis data, data yang terkumpul dikelola secara sistematis, teratur, terstruktur, dan bermakna (Abubakar, 2021:123). Analisis data penelitian kualitatif dilakukan sampai datanya jenuh. Teknik analisis data yang akan digunakan pada penelitian ini adalah model analisis data Miles, Huberman dan Saldana (Miles et al. 2014: 12-14; Hardani dkk, 2020: 163-164) sebagai berikut. 1) Pengumpulan Data (Data Collection) Ketika arah penelitian sudah ditetapkan dan sumber data sudah ditentukan, maka dilakukan pengumpulan data untuk mendapatkan segala data dan informasi yang diperlukan untuk meraih tujuan penelitian. Data yang dikumpulkan harus sesuai dengan permasalahan yang dikaji. Pengumpulan data dilakukan dengan strategi atau metode tertentu yang mempermudah pemerolehan data, baik itu survei, kuesioner, perangkat tes, grup fokus, observasi, wawancara, dokumentasi, dan sebagainya. Data penelitian yang diperoleh dapat berupa teks, huruf, suara, angka, bahasa, siombol, foto, kondisi, gambar dan lainnya.

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi yang sesuai fokus kajian yakni Implementasi Pelayanan Peningkatan Pajak Daerah dalam Perhitungan BPHTB berdasarkan Zona Nilai Tanah Aplikasi E – BPHTB di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat di masa pandemi Covid-19. Reduksi Data

bahan empiris lainnya selama proses penggalian data di lapangan. Reduksi data merupakan bagian dari analisis yang bertujuan untuk memfokuskan, menajamkan, menyortir, merangkum, dan mengolah data dengan sedemikian rupa serta membuang atau menyisihkan hal-hal yang tidak perlu sampai akhirnya dapat ditarik sejumlah kesimpulan.

Reduksi data dianggap sebagai perampingan data untuk memperoleh data yang benar dan sesuai seperti yang dijelaskan oleh Miles et al bahwa reduksi dapat menajamkan data yang ada. Data dalam penelitian adalah data yang kompleks dan tidak semuanya dari data tersebut berkenaan dengan penelitian. Reduksi data menyederhanakan data yang digali di lapangan dan menyisakan hal yang penting dan berkaitan saja dengan tujuan penelitian. Proses reduksi data pada penelitian kualitatif berlangsung terus menerus, bahkan dimulai sebelum pengumpulan data benar-benar dilakukan dan setelah pengumpulan data di lapangan selesai dikerjakan. Reduksi data berakhir ketika data telah jenuh dan laporan akhir diselesaikan.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengumpulan data dan reduksi data secara bersamaan dengan memilih, menseleksi dan menyaring data primer yang relevan dan berkaitan dengan permasalahan penelitian. Informasi dan data yang didapatkan dari observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan di Kantor Bapenda kab. Langkat di reduksi sedemikian rupa untuk memperoleh intisari informasi yang dibutuhkan.

3.6 Teknik Analisis Data

data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, melalui pengorganisasian data ke dalam kategori, penjabaran ke dalam sejumlah unit, pembuatan sintesa, penyusunan pola, pemilihan bagian yang penting dan yang akan di pelajari, dan penarikan kesimpulan sehingga mudah dipahami diri sendiri maupun orang lain (Hardani dkk, 2020: 162). Dengan analisis data, data yang terkumpul dikelola secara sistematis, teratur, terstruktur, dan bermakna (Abubakar, 2021:123). Analisis data penelitian kualitatif dilakukan sampai datanya jenuh. Teknik analisis data yang akan digunakan pada penelitian ini adalah model analisis data Miles, Huberman dan Saldana (Miles

1) Pengumpulan Data (Data Collection)

Ketika arah penelitian sudah ditetapkan dan sumber data sudah ditentukan, maka dilakukan pengumpulan data untuk mendapatkan segala data dan informasi yang diperlukan untuk meraih tujuan penelitian. Data yang dikumpulkan harus sesuai dengan permasalahan yang dikaji. Pengumpulan data dilakukan dengan strategi atau metode tertentu yang mempermudah pemerolehan data, baik itu survei, kuesioner, perangkat tes, grup fokus, observasi, wawancara, dokumentasi, dan sebagainya. Data penelitian yang diperoleh dapat berupa teks, huruf, suara, angka, bahasa, simbol, foto, kondisi, gambar dan lainnya.

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi yang sesuai fokus kajian yakni implementasi kebijakan E - BPHTB di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat di masa pandemi Covid-19.

2) Reduksi Data (Data Reduction)

Reduksi data adalah proses penyeleksian, penyederhanaan dan pentransformasian data yang diperoleh dari catatan lapangan, transkrip wawancara, dokumen, maupun bahan empiris lainnya selama proses menggalian data di lapangan. Reduksi data merupakan bagian dari analisis yang bertujuan untuk memfokuskan, menajamkan, menyortir, merangkum, dan mengolah data dengan sedemikian rupa serta membuang atau menyisihkan hal-hal yang tidak perlu sampai akhirnya dapat ditarik sejumlah kesimpulan. Reduksi data dianggap sebagai perampingan data untuk memperoleh data yang benar dan sesuai seperti yang dijelaskan oleh Miles et al bahwa reduksi dapat menajamkan data yang ada.

Data dalam penelitian adalah data yang kompleks dan tidak semuanya dari data tersebut berkenaan dengan penelitian. Reduksi data menyederhanakan data yang digali di lapangan dan menyisakan hal yang penting dan berkaitan saja dengan tujuan penelitian. Proses reduksi data pada penelitian kualitatif berlangsung terus menerus,

telah jenuh dan laporan akhir diselesaikan. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengumpulan data dan reduksi data secara bersamaan dengan memilih, menseleksi dan menyaring data primer yang relevan dan berkaitan dengan permasalahan penelitian. Informasi dan data yang didapatkan dari observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat di reduksi sedemikian rupa untuk memperoleh intisari informasi yang dibutuhkan.

3) Penyajian Data (Data Display)

Penyajian data adalah penyajian sejumlah informasi terorganisir yang memungkinkan pengambilan kesimpulan dan tindakan. Penyajian data ditampilkan dalam bentuk deskripsi dan narasi lengkap berdasarkan intisari temuan pada reduksi data dan disajikan dengan memakai bahasa peneliti secara logis dan sistematis agar tidak sulit dimengerti. Penyajian data membantu untuk melihat keseluruhan atau sebagian gambaran suatu fenomena atau kegiatan, memahami apa yang terjadi, serta merencanakan tindakan selanjutnya berdasarkan pemahaman yang diperoleh. Penyajian data kualitatif ditampilkan dalam teks naratif yang disusun dengan menggabungkan informasi yang tersusun padu agar mudah dipahami atau dapat berupa uraian singkat, bagan, tabel, grafik, skema, ilustrasi, flowchart, dan sejenisnya. Penyajian data yang baik menguatkan hasil temuan yang di dapatkan dari analisis data lapangan. Penyajian data pada penelitian ini dilakukan dalam bentuk teks, uraian, bagan serta tabel untuk menjelaskan data dan informasi yang telah diperoleh dan direduksi agar mudah dipahami.

4) Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (Drawing and Verifying Conclusions)

Penarikan kesimpulan dan verifikasi menjadi tahap akhir proses analisis data, yang mana peneliti menafsirkan data dan hasil analisis lalu menjabarkan kesimpulan berdasarkan hasil reduksi dan penyajian data. Penarikan kesimpulan bertujuan untuk menemukan makna melalui data yang dikumpulkan dan dikaji dengan mencari

UNIVERSITAS MEDAN AREA Hubungan, persamaan, dan perbedaan. Kesimpulan juga dapat ditarik dengan

Document Accepted 22/8/25

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

penelitian. Sejak awal pengumpulan data, peneliti telah memulai penginterpretasian makna dari fenomena, gejala, peristiwa dan lain sebagainya dengan mengamati pola, pernyataan, permasalahan, dan aliran sebab akibat.

Kemudian, kesimpulan sementara yang diperoleh itu dibiarkan terbuka pada segala kemungkinan dan keraguan hingga akhirnya ditemukan data pendukung yang memperkuat atau mengoreksi kesimpulan awal tersebut. Setelah kesimpulan dibuat, peneliti memverifikasi kebenaran interpretasi data dengan mengecek ulang proses analisis dan penyajian data demi mencegah kekeliruan.

Kesimpulan penelitian kualitatif mungkin bisa atau tidak bisa menjawab rumusan masalah yang ditetapkan di awal (Sugiyono, 2013:252). Apabila kesimpulan awal tidak didukung oleh bukti - bukti kuat pada tahap pengumpulan data selanjutnya, maka kesimpulan tersebut bersifat tentatif dan dapat berubah.

Sebaliknya, jika kesimpulan awal disokong bukti yang valid dan konsisten, maka kesimpulan tersebut kredibel. Reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan saling terjalin dan terjadi sebelum, selama, dan setelah pengumpulan data dalam hingga menciptakan suatu aktivitas yang dinamakan analisis. Ketiga tahap analisis data tersebut merupakan proses interaktif, berlanjut, dan berulang, dimana peneliti terus bergerak dari tahap ke tahap untuk menggali dan menemukan makna. Adapun model analisis data interaktif Miles, Huberman dan Saldana digambarkan sebagai berikut.

Penarikan kesimpulan pada penelitian ini dilakukan setelah seluruh data yang dimiliki di reduksi, dianalisa, dan disajikan. Setiap kesimpulan ditarik berdasarkan data dan fakta lapangan yang di dapatkan di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat, kemudian diteliti dan dijabarkan dengan berpedoman pada teori implementasi Edwards III.

“Implementasi Pelayanan Peningkatan Pajak Daerah dalam Perhitungan BPHTB

Berdasarkan Zona Nilai Tanah Aplikasi e – BPHTB”

3.7 Definisi Konseptual dan Operasional

3.7.1 Definisi Konseptual

Definisi konseptual adalah penjelasan tentang hal-hal yang dibahas dalam penelitian untuk membantu pemahaman. Definisi konseptual penelitian ini ialah:

- a. Implementasi adalah pelaksanaan suatu tindakan atau kegiatan yang bertujuan untuk menangani suatu persoalan atau mengubah sebuah kondisi menjadi seperti yang diharapkan, yang pelaksanaannya diatur peraturan dan dilakukan oleh sejumlah pelaksana pada lingkungan tertentu. Implementasi dalam penelitian ini adalah implementasi Online (IT Online) di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat.
- b. Pelayanan Publik adalah yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan untuk memenuhi keperluan masyarakat akan barang, jasa, maupun pelayanan administrative.
- c. Peningkatan Pajak Daerah adalah merupakan kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.
Sedangkan retribusi daerah adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan/atau diberikan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan orang pribadi atau badan.
- d. Perhitungan BPHTB Berdasarkan Zona Nilai Tanah Tarif Pajak 5% x Dasar Pengenaan Pajak (NPOP – NPOPTKP). Besarnya NPOPTKP di masing-masing wilayah berbeda-beda, namun berdasarkan Pasal 46 ayat (5) UU HKPD No. 1/2022 ditetapkan paling rendah sebesar Rp 80 juta untuk setiap wajib pajak.
- e. Aplikasi E – BPHTB adalah ayanan berbasis web, yang dapat diakses baik melalui browser komputer maupun smartphone yang diharapkan dapat memudahkan PPAT / Wajib Pajak dalam mengajukan permohonan pelayanan BPHTB.

3.7.2 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah penjelasan tentang hal-hal yang diperlukan peneliti untuk menjawab permasalahan penelitian. Definisi operasional penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. adanya program atau kebijakan yang sedang dilaksanakan .
2. kelompok sasaran, yaitu kelompok masyarakat yang menjadi sasaran dan ditetapkan untuk manfaat dari program, perubahan atau perbaikan .
3. menerapkan elemen (Pelaksana) baik untuk organisasi atau individu yang bertanggung jawab untuk memperoleh pelaksanaan dan pengawasan proses implementasi.



BAB V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

5.1.1 Implementasi Pelayanan Peningkatan Pajak Daerah dalam Perhitungan BPHTB Berdasarkan Zona Nilai Tanah Aplikasi e – BPHTB Pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat

1. Rumus dalam menghitung tarif BPHTB adalah Tarif Pajak 5% x Dasar Pengenaan Pajak (NPOP – NPOPTKP). Besarnya NPOPTKP di masing-masing wilayah berbeda-beda, namun berdasarkan Pasal 46 ayat (5) UU Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah No. 1/2022 ditetapkan paling rendah sebesar Delapan Puluh juta untuk Perolehan Hak Pertama Wajib Pajak di wilayah Daerah tempat Terhutangnya BPHTB. Pajak daerah digunakan untuk membiayai urusan/pengeluaran untuk pembangunan dan pemerintahan daerah. Pajak daerah dipungut berdasarkan Peraturan Daerah (PERDA) Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Pasal 12 ayat (4) dan Undang-undang sehingga pajaknya dapat dipaksakan kepada subjek pajaknya. Besaran BPHTB yaitu Lima Persen dari harga beli dikurangi Nilai Jual Objek Pajak Tidak Kena Pajak (NJOPTKP). Misalnya harga rumah Lima Ratus juta dikurangi NJOPTKP Delapan Puluh juta sama dengan Empat Ratus Dua Puluh juta lalu dikalikan Lima Persen maka hasilnya Dua Puluh Satu juta yang menjadi BPHTB Anda.
2. Rumus dalam menghitung tarif BPHTB adalah Tarif Pajak 5% x Dasar Pengenaan Pajak (NPOP – NPOPTKP). Besarnya NPOPTKP di masing-masing wilayah berbeda-beda, namun berdasarkan Pasal 46 ayat (5) UU

Pertama Wajib Pajak diwilayah Daerah tempat Terhutangnya BPHTB. BPHTB adalah pungutan pajak atas perolehan hak atas tanah dan atau bangunan. Hal ini sebagaimana diatur dalam Pasal 12 ayat (4) Peraturan Daerah (PERDA) Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dan Peraturan Bupati (PERBUP) Nomor 40 Tahun 2024 tentang Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah.

5.1.2 **Faktor Penghambat Implementasi Pelayanan Peningkatan Pajak Daerah dalam Perhitungan BPHTB Berdasarkan Zona Nilai Tanah Aplikasi e – BPHTB Di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat**

- a. Masyarakat tidak mengetahui kewajiban membayar PBB karena kurangnya informasi dari pemerintah.
- b. Menurunnya kepercayaan masyarakat akibat kebocoran pemungutan pajak.
- c. Situasi keuangan individu berdampak besar pada seberapa sadar mereka akan kebutuhan untuk membayar PBB. Masyarakat sadar bahwa mereka harus membayar PBB, tetapi mereka terkendala karena mereka tidak memiliki lebih banyak uang untuk melakukannya.
- d. Terjadi kesalahan teknis, seperti alamat yang tertera di SPPT tidak sesuai dengan alamat yang sebenarnya, terlalu banyak petugas SPPT yang harus memilah berdasarkan RW atau RT, dan terlalu banyak tanah dan bangunan kosong yang berpindah tangan atau dijual kepada pihak lain. Pihak tanpa memberitahu pemilik sebelumnya. Ini disampaikan kepada masyarakat, sehingga sangat menyulitkan petugas untuk mendistribusikan SPPT.
- e. Beban PBB yang setiap tahun naik.

5.2 SARAN

1. Melakukan Intensifikasi, misalnya dengan pelaksanaan Penyuluhan, Peningkatan, Pengawasan dan Tindakan Lainnya.
2. Melakukan Ekstensifikasi, misalnya dengan cara Penjaringan Wajib Pajak Baru melalui Pendataan atau Pendaftaran atau menggali Potensi Pajak Baru dan juga menjabarkan Dasaar Hukum, Perbedaan Pajak Daerah dengan Retribusi, Prinsip, Ciri, dan Jenis-jenis Pajak Daerah.



DAFTAR PUSTAKA

- 1) Mulyadi, 2015, Implementasi Organisasi, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.
- 2) Syaukani dkk. 2004 : 295. Artikel Definisi tentang Implementasi menurut ahli.
- 3) Mazmanian, D, H., dan Paul, A, Sabatier, 1986, Implementation and Public Policy, New York, Harper Collins.
- 4) Taufik, Mhd. dan Isril. 2013. Implementasi Peraturan Daerah Badan.
- 5) Permusyawaratan Desa. Jurnal Kebijakan Publik, Volume 4, Nomor 2.
- 6) Moenir, H.AS, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Bumi Aksara. Jakarta 2008.
- 7) Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- 8) Supranto. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Rineka Cipta.
- 9) Sinambela, L. P. (2011). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi (Cetakan ke). Jakarta: Bumi Aksara.
- 10) Moenir, 2006, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta: Bumi Aksara.
- 11) A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml. Leonard Berry. (2011). A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implication For Future Research. Journal Of Marketing, Volume 49.
- 12) Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. (2003). Total Quality Management. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.
- 13) Moleong, L. 2014. Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- 14) Suyitno. 2018. Metode Penelitian Kualitatif: Konsep, Prinsip dan Operasionalnya. Tulungagung: Akademia Pustaka.

UNIVERSITAS MEDAN AREA dan Hartati, Sri. (2019). Metodologi Penelitian sosial. Surabaya :

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/8/25

Media Sahabat Cendikia.

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

- 16) Salim, & Syahrudin. (2012). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Citapustaka Media.
- 17) Aan Putra, & Andriani, M. (2021). Systematic Literature Review: Media Video Blog (Vlog) on Learning. Alauddin Journal of Mathematics Education Journal Homepage, 3(1), 111–121. <https://doi.org/http://journal.uinalauddin.ac.id/index.php/ajme> Print.
- 18) Dai, Y. et al. (2019) _Long-term impact of prognostic nutritional index in cervical.
- 19) Sihombing, Marlon & Suriadi, Agus (2006). efektivitas;efisiensi;pendapatan asli daerah.
- 20) Drs. Indra Muda, MAP, Beby Masitho Batubara, S. Sos, MAP, (2019), Reformasi Administrasi Dalam Perspektif Pelayanan Publik.

JURNAL SUMBER LAIN

Undang-undang (UU) Nomor 20 Tahun 2000 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 21 Tahun 1997 tentang Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

UU N0 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Perbup Nomor 06 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kab. Langkat.

Dokumentasi Wawancara Informan Kunci (Kepala Bapenda Dra. Hj.Muliani ,S)



Dokumentasi Wawancara Informan Utama (Sekretaris Bapenda DR.Muhammad Taufiq .S.STP)



Dokumentasi Wawancara Informan Utama (Kepala Bidang Pendataan dan Penetapan Bapenda
(Mariono,SP)



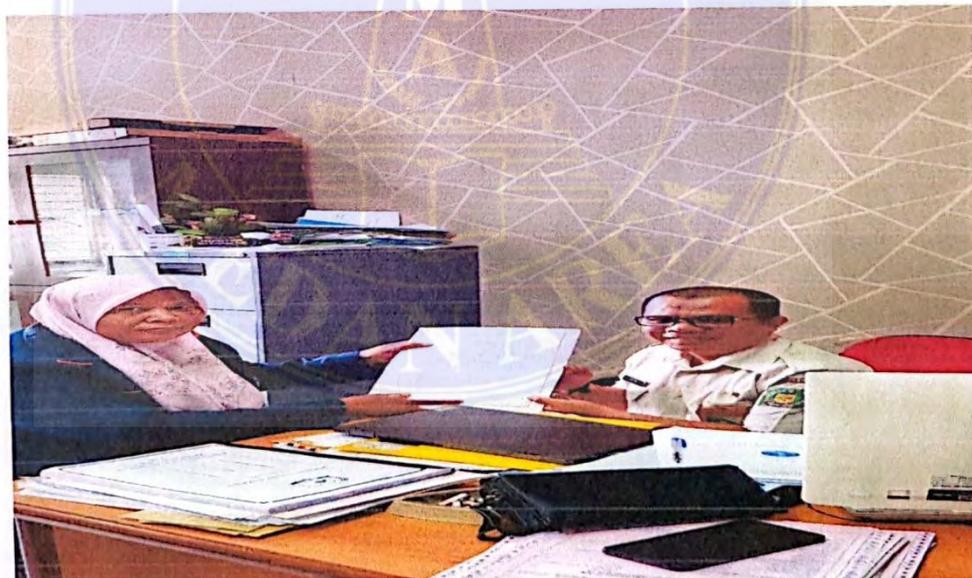
Dokumentasi Wawancara Informan Utama (Kepala Bidang Penagihan dan Keberatan Bapenda
(Ester Afriani Br. Butar-Butar,SE)



Dokumentasi Wawancara Informan Utama (Kepala Bidang Pengendalian dan Pelaporan Bapenda
(Arnol F. Barus ,S.Sos)



Dokumentasi Wawancara Informan Utama Kasubbid Pendataan dan Penilaian Bapenda
(Deffi Erfian Panjaitan, SE)



Dokumentasi Wawancara Informan Tambahan Staf Subbid Pelayanan dan Penetapan Bapenda
(Muhammad Azmar, SE)



Dokumentasi Wawancara Informan Tambahan Staf Subbid Pendataan dan Penilaian Bapenda
(Ira Dina ,A.Md)



Dokumentasi Wawancara Informan Tambahan Wajib Pajak

(Anes Tresia Ginting,S.Sos.M.AP)



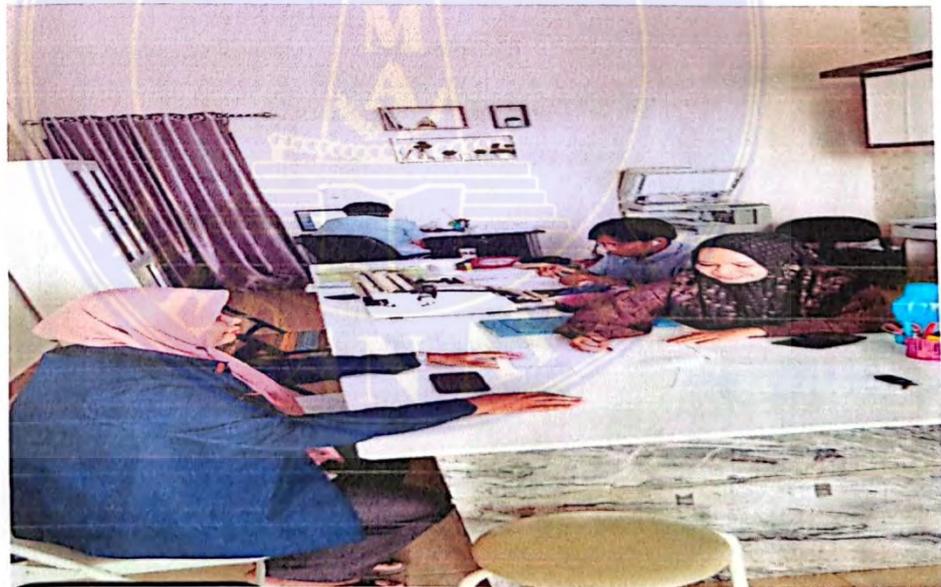
Dokumentasi Wawancara Informan Tambahan Wajib Pajak

(M. Rajab Kurniawan ,S.Kom)



Dokumentasi Wawancara Informan Tambahan Wajib Pajak

(Yani Rozita ,SH.M.Kn)



Dokumentasi Wawancara Informan Tambahan Wajib Pajak

(Nirwan Perangin-angin ,SH.M.Kn)



