

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN APLIKASI SISTEM MANAJEMEN
INFORMASI OBJEK PAJAK (SISMIOP) DALAM PELAYANAN
PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN
(PBB P2) PADA KANTOR BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN LANGKAT**

TESIS

OLEH

**MUHAMMAD AZMAR
NPM : 231801028**



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

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 21/4/26

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 (repositori.uma.ac.id)21/4/26

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN APLIKASI SISTEM MANAJEMEN
INFORMASI OBJEK PAJAK (SISMIOP) DALAM PELAYANAN
PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN
(PBB P2) PADA KANTOR BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN LANGKAT**

TESIS

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

OLEH

**MUHAMMAD AZMAR
NPM : 231801028**

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

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 21/4/26

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 (repositori.uma.ac.id)21/4/26

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

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Implementasi Kebijakan Aplikasi Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) Dalam Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2) Pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat.

N a m a : Muhammad Azmar

N P M : 231801028

MENYETUJUI

Pembimbing I



Dr. Audia Junita, S.Sos, M.Si

Pembimbing II



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

**Ketua Program Studi Magister Ilmu
Administrasi Publik**



Dr. Yohanes Samudra, M.AP

Direktur



Prof. Dr. Retna Astuti Kuswardani, MS

Telah diuji pada 03 September 2025

Nama : Muhammad Azmar

NPM : 231801028

Panitia Penguji Tesis :

Ketua : Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.Si

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

Pembimbing I : Dr. Audia Junita, S.Sos, M.Si

Pembimbing II : Prof. Drs. Heri Kusmanto, MA, Ph.D

Penguji Tamu : Dr. Yanhar Jamaluddin, MAP

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 , September 2025



Muhammad Azmar

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 : Muhammad Azmar
NPM : 231801028
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 Kebijakan Aplikasi Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) Dalam Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2) Pada Kantor 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



Muhammad Azmar

ABSTRAK

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN APLIKASI SISTEM MANAJEMEN INFORMASI OBJEK PAJAK (SISMIOP) DALAM PELAYANAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB P2) PADA KANTOR BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN LANGKAT

Nama : Muhammad Azmar, SE
NPM : 231801028
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Pembimbing I : Dr. Audia Junita, S.Sos, M.Si
Pembimbing II : Dr. Heri Kusmanto, MA

Pelaksanaan Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) sebagai sarana pelayanan dan penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat. SISMIOP yang merupakan sistem terintegrasi yang digunakan untuk mengolah data yang berkaitan dengan Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) mulai dari pengumpulan data, pemberian identitas objek pajak, perekaman data, pemeliharaan basis data sampai dengan pencetakan hasil keluaran. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Hasil dari penelitian Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) sebagai sistem untuk melayani wajib pajak yang berkaitan dengan Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) sudah terlaksana dengan baik. Dengan menggunakan Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP), Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat mampu menyelesaikan beberapa permohonan pelayanan seperti pendaftaran data baru, mutasi objek atau subjek pajak, keberatan dan pengurangan menjadi lebih cepat. Penggunaan Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) yang mampu mempercepat pelayanan.

Kata Kunci: Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP), Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2), Pelayanan.

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF THE TAX OBJECT INFORMATION MANAGEMENT SYSTEM (SISMIOP) APPLICATION POLICY IN RURAL AND URBAN LAND AND BUILDING TAX SERVICES (PBB P2) AT THE LANGKAT REGENCY REGIONAL REVENUE AGENCY OFFICE

Name : *Muhammad Azmar, SE*
Student Number : *231801028*
Major : *Master of Public Administration*
1st Advisor : *Dr. Audia Junita, S.Sos, M.Si*
2nd Advisor : *Dr. Heri Kusmanto, MA*

Implementation of the Tax Object Information Management System (SISMIOP) as a means of servicing and receiving Rural and Urban Land and Building Tax (PBB-P2) at the Langkat Regency Regional Revenue Agency. SISMIOP is an integrated system used to process data related to Rural and Urban Land and Building Tax (PBB-P2) starting from data collection, providing tax object identity, data recording, database maintenance to printing output results. The method used in this research is a qualitative method. The results of research on the Tax Object Information Management System (SISMIOP) as a system for serving taxpayers related to Rural and Urban Land and Building Tax (PBB-P2) have been implemented well. By using the Tax Object Information Management System (SISMIOP), the Langkat Regency Regional Revenue Agency is able to complete several service requests such as registration of new data, mutation of tax objects or subjects, objections and deductions more quickly. Use of the Tax Object Information Management System (SISMIOP) which is able to speed up service.

Keywords: *Tax Object Information Management System (SISMIOP), Rural and Urban Land and Building Tax (PBB-P2), Services.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah Swt Tuhan Yang Maha Esa berkat kasih dan karunia-Nya sehingga penulisan tesis yang berjudul “Implementasi Kebijakan Aplikasi Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) Dalam Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2) Pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten 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 Pascasarjana Universitas Medan Area, Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS.
3. Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, Dr. Yanhar Jamaluddin, M.AP
4. Dosen Pembimbing I, Dr. Audia Junita, S.Sos, M.Si, untuk seluruh bimbingan dan saran yang diberikan selama proses penulisan tesis ini.
5. Dosen Pembimbing II, Dr. Heri Kusmanto, 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 staf 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 Kerja di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat, untuk semangat dan bantuan yang diberikan.
10. Keluarga tercinta, istri dan anak-anak, untuk semua cinta kasih, dukungan, penghiburan dan bantuan baik secara moril dan materil. Mereka adalah orang-orang hebat yang mendorong penulis untuk terus maju dan melangkah sejauh ini.
11. Teman-teman dekat penulis, Julian, SE, Firmansyah, SE, yang memberikan semangat kepada penulis.
12. Sosok inspiratif bagi penulis, Mariono, Sp, Lindha Siregar, SE, Deffi Erfian Panjaitan, SE.

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 public maupun pelayanan public oleh pemerintah.

Stabat, 30 Januari 2025



Muhammad Azmar, SE

HALAMAN MOTTO

"The price of success is hard work, dedication to the job at hand, and the determination that whether we win or lose, we have applied the best of ourselves to the task at hand." -

Vince Lombardi

" Don't expect it to be easier. Hope you are better." - Jim Rohn

DAFTAR ISI

ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR BAGAN	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
BAB II.....	6
KAJIAN TEORI	6
2.1 Konsep Implementasi.....	6
2.2 Implementasi Kebijakan	7
2.3 Model Implementasi Kebijakan	10
2.4 SISMIOP	13
2.5 Pajak Bumi dan Bangunan.....	17
2.6 Penelitian Terdahulu	20
2.7 Kerangka Pemikiran.....	22
BAB III	26
METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Pendekatan Penelitian	26
3.2 Lokasi Penelitian.....	27
3.3 Sumber Data Penelitian.....	28
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.6 Teknik Analisis Data.....	31
3.7. Definisi Konseptual	32
BAB IV	35
GAMBARAN UMUM DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Gambaran Umum.....	35
4.2 Pembahasan.....	46
BAB V	66
PENUTUP.....	66
5.1 KESIMPULAN.....	66
5.2 SARAN	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN.....	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Bumi Dan Bangunan	3
Tabel 2. 1 Kriteria Implementasi Kebijakan Aplikasi	17
Table 2.6 Penelitian Terdahulu	22
Table 5. 1 Standar Operasional Prosedur PBB P2	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Tampilan Aplikasi SISMIOP	46
Gambar 4. 2 Dokumentasi Pelayanan PBB P2	65

DAFTAR BAGAN

Bagan 1. 1 Kerangka Pemikiran.....	25
Bagan 4. 1 Struktur Organisasi Bapenda Kab.Langkat.....	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Wawancara Penelitian	70
Lampiran 2 Surat Izin Turun Lapangan	73
Lampiran 3 Surat Izin Dari Pihak Instansi	74
Lampiran 4 Dokumentasi Lapangan	75
Lampiran 5 Standar Operasional Prosedur	81

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Negara Republik Indonesia termasuk dalam Negara Berkembang. Negara Indonesia menuntut pemerintah untuk menciptakan sistem pemerintahan yang baik. Sistem pemerintahan yang baik ini digunakan untuk mendorong pembangunan nasional dalam berbagai bidang. Tujuan dari pembangunan nasional adalah untuk mensejahterakan dan meningkatkan taraf hidup masyarakat Indonesia sendiri. Indonesia saat ini banyak melakukan pembangunan di segala bidang seperti bidang hukum, politik, pendidikan, ekonomi serta bidang-bidang lainnya yang memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pembangunan di setiap negara memerlukan biaya yang sangat besar, oleh karena itu sumber biaya yang bisa diharapkan mengalami peningkatan salah satunya dapat berasal dari pajak.

Keberhasilan suatu negara dalam meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat ditentukan oleh kemampuan negara dalam pembangunan nasional, agar pembangunan dapat berjalan dengan baik maka dibutuhkan dana dalam pembiayaan pembangunan guna mencapai tujuan yang diinginkan. Usaha untuk mencapai tujuan tersebut salah satunya adalah melalui pajak. Salah satu sumber dana berupa pajak yang dimaksud adalah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Pajak merupakan salah satu instrument penting dari pendapatan yang di terima oleh negara. Seperti halnya yang tertuang dalam pembukaan UUD (Undang-Undang Dasar) 1945 bahwa negara harus menjamin kesejahteraan rakyat Indonesia. Dilatar belakangi dengan hal ini maka pemerintah berkewajiban mengelola dan menjaga segala sesuatu yang berkaitan dengan hidup warga negara Indonesia.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah,

pembangunan nasional menuntut peran pemerintah daerah agar mampu mengatur rumah tangganya sendiri termasuk dalam hal penerimaan daerah dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-Undang No. 28 Tahun 2009, mulai 1 Januari 2014 Pajak Bumi Bangunan Pedesaan dan Perkotaan telah diserahkan kepada kota/kabupaten. Untuk meningkatkan akuntabilitas pengelolaan keuangan daerah, khusus Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) sektor perdesaan dan perkotaan dialihkan menjadi pajak daerah. Sedangkan Pajak Bumi dan Bangunan sektor perkebunan, perhutanan dan pertambangan masih merupakan pajak pusat.

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah salah satu jenis pajak yang obyeknya bumi dan bangunan dan wajib pajaknya orang atau badan yang memiliki, menguasai dan atau mengambil manfaat atas bumi dan bangunan. Berdasarkan hal tersebut jumlah obyek dan wajib pajak PBB sangat banyak dan tersebar di seluruh wilayah. Subjek pajak bumi dan bangunan adalah badan yang secara nyata mempunyai suatu hak atas bumi dan atau mempunyai manfaat atas bumi; dan memiliki, menguasai dan akan memperoleh manfaat atas bangunan.

Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) merupakan sumber pendapatan asli daerah (PAD) yang krusial bagi pembangunan Kabupaten Langkat. Optimalisasi pengelolaan PBB-P2 menjadi kunci dalam meningkatkan PAD, yang selanjutnya akan berdampak pada kualitas pelayanan publik dan pembangunan infrastruktur. Namun, pengelolaan PBB-P2 di Kabupaten Langkat masih menghadapi berbagai tantangan, antara lain:

- Data Objek Pajak yang Tidak Akurat: Ketidak akuratan data objek pajak dapat menyebabkan potensi pajak yang belum tergali secara optimal. Hal ini bisa

disebabkan oleh data yang tidak lengkap, tidak diperbarui (salah nama, luas tidak sesuai), objek pajak yang belum terdaftar dan juga data objek yang double (ganda).

- Proses Pelayanan yang Lambat dan Tidak Efisien: Proses pelayanan PBB-P2 yang masih manual dan memakan waktu dapat menimbulkan ketidakpuasan wajib pajak. Keterlambatan dalam pelayanan juga dapat menghambat proses pembayaran pajak.
- Rendahnya Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak: Kurangnya kesadaran dan pemahaman wajib pajak mengenai kewajiban PBB-P2, serta kurangnya kepercayaan terhadap sistem pengelolaan pajak, dapat menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan.

Berikut besarnya ketetapan dan realisasi penerimaan Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1. 1 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan Kabupaten Langkat

Tahun	Target	Realisasi	Persentase
2018	17.000.000.000	15.885.468.568	93,44 %
2019	20.000.000.000	18.120.552.563	90,60 %
2020	20.000.000.000	20,656,394,373	103.3 %
2021	20.000.000.000	21,091,731,746	105.5 %
2022	21.500.000.000	22,765,087,881	113.8 %
2023	50.000.000.000	46,432,639,047	83.3 %

Sumber : Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat.2024

Berdasarkan Tabel 1.1. dapat dilihat bahwa realisasi penerimaan Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan pada tahun 2018 sampai 2019 tidak dapat mencapai ketetapan, yaitu memperoleh realisasi sebesar 93,44 % dan 90,60 %;. Sedangkan pada tahun 2020 sampai tahun 2022 realisasi penerimaan mampu melampaui target yaitu mencapai 113,08 %. Berdasarkan dari Lakip Bapenda Langkat

mulai tahun 2020 pencapaian ini disebabkan beberapa faktor yaitu adanya penghapusan stimulus yang diawali pada tahun 2018 sampai 2019, tahun 2020 tidak diberikan lagi untuk stimulus pada PBB Perdesaan dan Perkotaan, sehingga pajak PBB Perdesaan dan Perkotaan terdapat kenaikan hingga 200 % peningkatan, dan juga penerapan regulasi penghapusan denda PBB terhadap Wajib pajak yang menunggak, melakukan verifikasi data SPPT PBB bermasalah dan sebagainya. pada bulan 10 tahun 2022 tuntutan pemerintah kabupaten Langkat dalam rapat RAPBD di Gedung Aula DPRD Kabupaten Langkat, bahwa melihat dari kesenjangan dan ekonomi masyarakat kabupaten Langkat kian meningkat, maka Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat diusulkan untuk menaikkan pajak bumi dan bangunan Perdesaan dan Perkotaan untuk tahun pajak 2023 hingga mencapai 50 milyar, dengan dibantu nya Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) kenaikan target dapat terlaksanakan dengan menaikkan kelas tanah sampai dengan dua kelas, namun masyarakat masih banyak yang mengeluh dan merasa keberatan dengan kenaikan tersebut sehingga realisasi tidak tercapai.

Implementasi SISMIOP di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat merupakan sebuah kebijakan strategis yang diharapkan dapat memberikan dampak positif terhadap pelayanan PBB-P2. Namun, keberhasilan implementasi kebijakan ini tidak terlepas dari berbagai faktor yang mempengaruhinya, baik faktor internal maupun eksternal. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian untuk mengevaluasi implementasi kebijakan aplikasi SISMIOP dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilannya yang hasilnya dirangkai dalam Tesis yang berjudul “Implementasi Kebijakan Aplikasi Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) Dalam Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2) Pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi kebijakan aplikasi SISMIOP di Bapenda Kabupaten Langkat dalam pelayanan PBB-P2?
2. Faktor-faktor apa saja yang menghambat implementasi kebijakan aplikasi SISMIOP di Bapenda Kabupaten Langkat dalam pelayanan PBB-P2?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis implementasi kebijakan aplikasi SISMIOP di Bapenda Kabupaten Langkat dalam pelayanan PBB-P2.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat implementasi kebijakan aplikasi SISMIOP di Bapenda Kabupaten Langkat dalam pelayanan PBB-P2.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Bapenda Kabupaten Langkat
Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dan rekomendasi bagi Bapenda Kabupaten Langkat dalam mengoptimalkan implementasi kebijakan aplikasi SISMIOP untuk meningkatkan pelayanan PBB-P2.
2. Bagi Akademisi
Penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang administrasi publik, khususnya terkait implementasi teknologi informasi dalam pelayanan publik.
3. Bagi Masyarakat
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat mengenai manfaat aplikasi SISMIOP dalam meningkatkan pelayanan PBB-P2.

BAB II

KAJIAN TEORI

2.1 Konsep Implementasi

Implementasi secara umum dapat didefinisikan sebagai suatu proses penerapan atau pelaksanaan suatu rencana, ide, atau program menjadi tindakan nyata. Dalam konteks sistem informasi, implementasi merujuk pada serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk menerapkan suatu sistem informasi baru atau melakukan perubahan pada sistem yang sudah ada, sehingga sistem tersebut dapat beroperasi dan memberikan manfaat sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Implementasi SISMIOP merupakan proses penerapan sistem informasi yang bertujuan untuk meningkatkan pengelolaan data objek pajak dan pelayanan PBB-P2.

Konsep implementasi SISMIOP mencakup beberapa aspek penting, antara lain:

- **Perencanaan**

Tahap ini meliputi identifikasi kebutuhan, pemilihan sistem yang tepat, penyusunan anggaran, pembentukan tim implementasi, dan penyusunan rencana kerja yang detail. Perencanaan yang matang akan membantu memastikan implementasi berjalan lancar dan sesuai dengan tujuan.

- **Partisipasi Pengguna**

Libatkan petugas pajak dan wajib pajak dalam proses implementasi, mulai dari tahap perencanaan hingga evaluasi. Hal ini akan meningkatkan rasa kepemilikan dan memastikan sistem sesuai dengan kebutuhan mereka.

- **Pelatihan dan Pendampingan**

Sediakan pelatihan yang memadai bagi petugas pajak dan wajib pajak agar mereka dapat menggunakan SISMIOP dengan optimal. Pendampingan juga diperlukan pada tahap awal implementasi untuk membantu mengatasi kendala

yang mungkin muncul.

- **Manajemen Perubahan**

Implementasi SISMIOP akan membawa perubahan dalam cara kerja. Oleh karena itu, penting untuk mengelola perubahan ini dengan baik melalui komunikasi yang efektif, pelatihan, dan dukungan manajemen.

- **Integrasi Sistem**

Pastikan SISMIOP terintegrasi dengan baik dengan sistem lain yang relevan, seperti sistem keuangan dan sistem pelayanan publik. Hal ini akan memungkinkan pertukaran data yang lancar dan menghindari duplikasi data.

- **Evaluasi dan Peningkatan Berkelanjutan**

Lakukan evaluasi berkala terhadap implementasi SISMIOP untuk mengidentifikasi area perbaikan dan memastikan sistem terus berkembang sesuai kebutuhan.

2.2 Implementasi Kebijakan

Salah satu tahapan dari kebijakan publik adalah implementasi. Implementasi pelaksanaan atau penerapan setelah proses penetapan kebijakan. Implementasi kebijakan merupakan penerapan atau pelaksanaan suatu program yang sebelumnya sudah disahkan keputusannya oleh pemerintah atau aktor pembuat kebijakan untuk menjawab permasalahan yang ingin diselesaikan. Pengertian di atas mengungkapkan bahwa implementasi merupakan kegiatan yang timbul setelah diberlakukannya sebuah kebijakan dimana terdapat upaya administrasi dan memberi dampak nyata pada masyarakat. Implementasi adalah suatu aktivitas atau kegiatan dalam rangka mewujudkan atau merealisasikan kebijaksanaan yang telah ditetapkan sebelumnya, yang dilakukan oleh organisasi birokrasi pemerintahan atau badan pelaksana lain melalui proses administrasi dan manajemen dengan memanfaatkan segala sumber daya

yang tersedia untuk mencapai tujuan tertentu.

Dalam Teori George C. Edwards III (1980) mendefinisikan implementasi sebagai berikut:

1. Komunikasi

- Implementasi kebijakan akan berjalan efektif apabila:
 - Tujuan dan sasaran kebijakan dipahami dengan jelas oleh semua pihak yang terlibat, termasuk pelaksana, target kelompok, dan masyarakat umum.
 - Informasi tentang kebijakan disampaikan secara tepat waktu, akurat, dan konsisten.
 - Terdapat saluran komunikasi yang efektif antara pembuat kebijakan, pelaksana, dan penerima manfaat kebijakan.
- Masalah komunikasi yang sering terjadi:
 - Informasi yang tidak jelas atau ambigu.
 - Kurangnya koordinasi antar instansi pelaksana.
 - Resistensi atau penolakan dari pihak-pihak tertentu.

2. Sumber Daya

- Ketersediaan sumber daya yang memadai, baik sumber daya manusia, finansial, maupun teknologi, sangat penting untuk mendukung implementasi kebijakan.
- Tanpa sumber daya yang cukup, pelaksana kebijakan akan kesulitan mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
- Tantangan terkait sumber daya:
 - Keterbatasan anggaran.
 - Kurangnya tenaga ahli atau kompetensi yang dibutuhkan.

- Infrastruktur yang tidak memadai.
3. Disposisi atau sikap
- Sikap dan komitmen dari pelaksana kebijakan, baik individu maupun organisasi, sangat mempengaruhi keberhasilan implementasi.
 - Jika pelaksana kebijakan memiliki sikap positif, berkomitmen, dan mendukung tujuan kebijakan, maka implementasi akan lebih mudah dilakukan.
 - Faktor yang mempengaruhi disposisi:
 - Kepercayaan terhadap kebijakan.
 - Insentif atau penghargaan yang diberikan.
 - Kepemimpinan yang efektif.
4. Struktur Birokrasi
- Struktur birokrasi yang jelas, efisien, dan mendukung implementasi kebijakan juga merupakan faktor penting.
 - Birokrasi yang terlalu kaku, kompleks, atau tumpang tindih kewenangan dapat menghambat implementasi.
 - Aspek struktur birokrasi yang perlu diperhatikan:
 - Pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas.
 - Koordinasi antar unit atau instansi.
 - Mekanisme pengawasan dan evaluasi yang efektif.

Teori Edwards III menekankan bahwa implementasi kebijakan bukanlah proses yang sederhana, melainkan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling terkait. Keberhasilan implementasi memerlukan komunikasi yang efektif, ketersediaan sumber daya yang memadai, disposisi yang positif dari pelaksana, serta struktur birokrasi yang mendukung.

Penulis menggunakan teori implementasi kebijakan dari Edwards III untuk menganalisis Implementasi Kebijakan Aplikasi Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) Dalam Meningkatkan Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2) Pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat dikarenakan teori tersebut dirasa tepat untuk mengukur keberhasilan suatu kebijakan yang telah diterapkan. Penjelasan teori Edwards III di atas menjelaskan bahwa Interaksi antar aparat dan masyarakat, Standart Operasional Prosedur yang telah ditetapkan, Disposisi, dan Struktur Organisasi akan memengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan itu sendiri dan tidak menutup kemungkinan setelah suatu kebijakan dilaksanakan akan menimbulkan kendala-kendala yang dapat menghambat prosesnya. Indikator-indikator yang terdapat dalam teori implementasi Edwards III yang dianalisis berdasarkan kebutuhan didalam menjalin sebuah komunikasi untuk menjadikan komitmen sebagai unsur kesuksesan sebuah kebijakan. Hal ini dirasa lebih lengkap, tepat dan efektif untuk mengukur Implementasi Kebijakan Aplikasi Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP). Oleh karena itu penulis berusaha menggambarkan Implementasi Kebijakan Aplikasi Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) Dalam Meningkatkan Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2) Pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat yang terdapat pada teori implementasi kebijakan Edwards III.

2.3 Model Implementasi Kebijakan

Menurut Sabatier (1986: 21-48), terdapat dua model yang berpacu dalam tahap implementasi kebijakan, yakni model top down dan model bottom up. Kedua model ini terdapat pada setiap proses pembuatan kebijakan. Model elit, model proses dan model inkremental dianggap sebagai gambaran pembuatan kebijakan berdasarkan model top down. Sedangkan gambaran model bottom up dapat dilihat pada model kelompok dan

model kelembagaan. Sabatier (1983: 5), terdapat dua perspektif dalam analisis implementasi, yaitu perspektif administrasi publik dan perspektif ilmu politik. Implementasi pada awalnya dilihat sebagai pelaksanaan kebijakan secara tepat dan efisien. Model yang dikembangkan Hogwood dan Sabiter (Wibawa, 1995), model yang disusun atas dasar proses implementasi kebijakan sebagai suatu proses ditegaskan bahwa dalam tahapan implementasi kebijakan terdapat tiga variabel bebas yang dapat berpengaruh (1) mudah atau tidaknya masalah yang dikendalikan, (2) kemampuan kebijakan untuk menstrukturkan proses implementasi (3). Variabel diluar kebijaksanaan yang mempengaruhi proses implementasi.

Sedangkan Grindle (1980: 6-10), memperkenalkan model implementasi sebagai proses politik dan administrasi. Model tersebut menggambarkan proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh beragam aktor, dimana keluaran akhirnya ditentukan oleh baik materi program yang telah dicapai maupun melalui interaksi para pembuat keputusan dalam konteks politik administratif. Proses politik dapat terlihat melalui proses pengambilan keputusan yang melibatkan berbagai aktor kebijakan, sedangkan proses administrasi terlihat melalui proses umum mengenai aksi administratif yang dapat diteliti pada tingkat program tertentu.

Tujuan implementasi kebijakan diformulasi ke dalam program aksi dan proyek tertentu yang dirancang dan dibiayai. Program dilaksanakan sesuai dengan rencana. Implementasi kebijakan atau program—secara garis besar dipengaruhi oleh isi kebijakan dan konteks implementasi. Keseluruhan implementasi kebijakan dievaluasi dengan cara mengukur luaran program berdasarkan tujuan kebijakan.

Pada aspek pelaksanaan, terdapat dua model implementasi kebijakan publik yang efektif, yaitu model linier dan model interaktif (lihat Baedhowi, 2004:47). Pada model linier, fase pengambilan keputusan merupakan aspek yang terpenting, sedangkan fase

pelaksanaan kebijakan kurang mendapat perhatian atau dianggap sebagai tanggung jawab kelompok lain. Keberhasilan pelaksanaan kebijakan tergantung pada kemampuan instansi pelaksana. Jika implementasi kebijakan gagal maka yang disalahkan biasanya adalah pihak manajemen yang dianggap kurang memiliki komitmen sehingga perlu dilakukan upaya yang lebih baik untuk meningkatkan kapasitas kelembagaan pelaksana.

Berbeda dengan model linier, model interaktif menganggap pelaksanaan kebijakan sebagai Berbeda dengan model linier, model interaktif menganggap pelaksanaan kebijakan sebagai proses yang dinamis, karena setiap pihak yang terlibat dapat mengusulkan perubahan dalam berbagai tahap pelaksanaan. Hal itu dilakukan ketika kebijakan publik dianggap kurang memenuhi harapan stakeholders. Ini berarti bahwa berbagai tahap implementasi kebijakan publik akan dianalisis dan dievaluasi oleh setiap pihak sehingga potensi, kekuatan dan kelemahan setiap fase pelaksanaannya diketahui dan segera diperbaiki untuk mencapai tujuan.

Jika model interaktif implementasi kebijakan di atas disandingkan dengan model implementasi kebijakan yang lain, khususnya model proses politik dan administrasi dari Grindle, terlihat adanya kesamaan dan representasi elemen yang mencirikannya. Tujuan kebijakan, program aksi dan proyek tertentu yang dirancang dan dibiayai menurut Grindle menunjukkan urgensi fase pengambilan keputusan sebagai fase terpenting dalam model linier implementasi kebijakan. Sementara itu, enam elemen isi kebijakan ditambah dengan tiga elemen konteks implementasi sebagai faktor yang mempengaruhi aktivitas implementasi menurut Grindle mencirikan adanya interaksi antara pengambil kebijakan, pelaksana kebijakan dan pengguna kebijakan dalam model interaktif.

Begitu pula istilah model proses politik dan proses administrasi menurut Grindle, selain menunjukkan dominasi cirinya yang cenderung lebih dekat kepada ciri model interaktif implementasi kebijakan, juga menunjukkan kelebihan model tersebut dalam

cara yang digunakan untuk mengukur keberhasilan implementasi kebijakan, beserta output dan outcomenya.

2.4 SISMIOP

2.4.1 Defenisi SISMIOP

SISMIOP merupakan akronim dari Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak. Secara umum, SISMIOP dapat didefinisikan sebagai suatu sistem informasi yang terintegrasi dan berbasis komputer yang digunakan untuk mengelola data dan informasi terkait objek pajak.

a. Pengertian SISMIOP :

- Sistem yang Terintegrasi

SISMIOP mengintegrasikan berbagai data dan informasi terkait objek pajak, seperti data fisik objek pajak, data kepemilikan, data penilaian, dan data pembayaran pajak. Integrasi ini memungkinkan pengelolaan data yang lebih efisien dan akurat.

- Manajemen Informasi

SISMIOP tidak hanya sekedar menyimpan data, tetapi juga mengolah dan menganalisis data tersebut untuk menghasilkan informasi yang berguna bagi pengambilan keputusan dalam administrasi perpajakan.

- Objek Pajak

Fokus utama SISMIOP adalah pada objek pajak, yaitu segala sesuatu yang menjadi sasaran pemungutan pajak. Dalam konteks PBB-P2, objek pajak meliputi tanah dan bangunan yang terletak di wilayah perdesaan dan perkotaan.

- Berbasis Komputer

SISMIOP memanfaatkan teknologi komputer untuk mengelola data dan

informasi objek pajak, sehingga proses administrasi perpajakan menjadi lebih cepat, akurat, dan efisien.

b. Tujuan Utama SISMIOP :

- Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Administrasi Perpajakan: Dengan mengotomatiskan berbagai proses administrasi, SISMIOP dapat mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan, serta meminimalkan kesalahan manusia.
- Meningkatkan Akurasi dan Kelengkapan Data Objek Pajak: SISMIOP memungkinkan penyimpanan dan pengelolaan data objek pajak secara terpusat dan terstruktur, sehingga memudahkan pembaruan dan pengambilan data yang akurat.
- Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas: SISMIOP dapat menyediakan akses informasi yang lebih mudah bagi wajib pajak dan pihak-pihak terkait mengenai data objek pajak, tagihan pajak, dan riwayat pembayaran.
- Meningkatkan Pelayanan kepada Wajib Pajak: Dengan data yang akurat dan lengkap, SISMIOP dapat membantu petugas pajak memberikan pelayanan yang lebih baik dan cepat kepada wajib pajak.
- Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak: Dengan transparansi dan kemudahan akses informasi, SISMIOP diharapkan dapat mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.
- Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari sektor PBB. Pengelolaan PBB yang lebih efisien dan efektif diharapkan dapat meningkatkan penerimaan pajak daerah.

2.4.2 Unsur-unsur SISMIOP

SISMIOP terdiri dari beberapa unsur utama yang saling terkait, antara lain:

1. Basis Data

Merupakan inti dari SISMIOP, berisi informasi lengkap tentang objek dan subjek pajak PBB, seperti lokasi, luas, nilai jual objek pajak, nama wajib pajak, dan alamat.

2. Perangkat Lunak

Berisi program-program komputer yang digunakan untuk mengolah data PBB, seperti program pendataan, penilaian, penagihan, dan pelaporan.

3. Perangkat Keras

Meliputi komputer, server, jaringan, dan perangkat lainnya yang diperlukan untuk menjalankan SISMIOP.

4. Prosedur

Merupakan serangkaian langkah-langkah yang harus diikuti dalam mengoperasikan SISMIOP, termasuk prosedur pendataan, penilaian, penagihan, dan pelayanan kepada wajib pajak.

5. Sumber Daya Manusia

Meliputi petugas pajak yang bertanggung jawab dalam mengoperasikan dan memelihara SISMIOP, serta memberikan pelayanan kepada wajib pajak.

2.4.3 Tahapan SISMIOP

Secara umum, implementasi SISMIOP melalui beberapa tahapan utama, antara lain:

1. Pendataan

Pengumpulan data objek dan subjek pajak PBB melalui berbagai metode, seperti survei lapangan, pengisian formulir, atau integrasi dengan sistem informasi

lainnya.

2. Penilaian

Penentuan nilai jual objek pajak PBB berdasarkan karakteristik objek pajak dan data pasar properti.

3. Pemberian Identitas Objek Pajak (NOP)

Pemberian nomor unik kepada setiap objek pajak PBB untuk memudahkan identifikasi dan pengelolaan data.

4. Perekaman Data

Memasukkan data objek dan subjek pajak PBB ke dalam basis data SISMIOP.

5. Pemeliharaan Basis Data

Memperbarui data objek dan subjek pajak PBB secara berkala untuk memastikan keakuratan dan kelengkapan data.

6. Pencetakan Hasil Keluaran

Mencetak berbagai dokumen terkait PBB, seperti Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT), Surat Tanda Terima Setoran (STTS), dan Daftar Himpunan Ketetapan Pajak (DHKP).

7. Pemantauan Penerimaan dan Penagihan

Memantau penerimaan pembayaran PBB-P2 dan melakukan penagihan kepada wajib pajak yang belum membayar.

8. Pelayanan kepada Wajib Pajak

Memberikan informasi dan layanan terkait PBB-P2 kepada wajib pajak, seperti informasi tagihan, pembayaran, dan keberatan.

Tabel 2. 1 Kriteria Implementasi Kebijakan Aplikasi

Kemampuan Efektivitas	Rasio
Sangat Efektif	> 100
Efektif	90 - 100
Cukup Efektif	80 - 90
Kurang Efektif	60 - 80
Tidak Efektif	< 60

Sumber : Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat

2.5 Pajak Bumi dan Bangunan

Menurut Soemitro (2006:1) Pajak Bumi dan Bangunan adalah pajak yang dikenakan atas harta tidak bergerak, oleh sebab itu yang dipentingkan adalah objeknya dan oleh karena itu keadaan atau status orang atau badan yang dijadikan subjek tidak penting dan tidak mempengaruhi besarnya pajak, maka disebut juga pajak objektif.

Pajak Bumi dan Bangunan adalah salah satu pajak pusat yang merupakan sumber penerimaan Negara yang sebagian besar hasilnya diserahkan kepada Pemerintah Daerah untuk kepentingan masyarakat daerah tempat objek pajak.

Dari peranan di atas, dapat disimpulkan bahwa pengertian PBB adalah iuran yang dikenakan terhadap orang atau badan yang secara nyata mempunyai hak, memiliki, menguasai dan memperoleh manfaat dari bumi dan bangunan.

Namun sebagaimana telah dirubah dengan UU No. 28/2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah yang baru, Pajak Bumi dan Bangunan kini merupakan Pajak Daerah yang 100% penerimaannya akan diterima oleh Daerah yang bersangkutan. Dimana selama ini PBB merupakan pajak pusat, namun hampir seluruh penerimaannya diserahkan kepada daerah. Untuk meningkatkan akuntabilitas pengelolaan keuangan daerah, khusus PBB sektor perdesaan dan perkotaan dialihkan menjadi pajak daerah.

Sedangkan PBB sektor perkebunan, perhutanan, dan pertambangan masih merupakan pajak pusat. Dengan dijadikannya PBB Perdesaan dan Perkotaan menjadi pajak daerah, maka penerimaan jenis pajak ini akan diperhitungkan sebagai pendapatan asli daerah (PAD).

- Subjek Pajak Bumi dan Bangunan

Subjek Pajak Bumi dan Bangunan adalah orang pribadi atau badan yang secara nyata:

- a. Mempunyai suatu hak atas bumi, dan atau ;
- b. Memperoleh manfaat atas bumi , dan / atau ;
- c. Memiliki , menguasai atas bangunan , dan / atau ;
- d. Memperoleh manfaat atas bangunan.

- Objek Pajak Bumi dan Bangunan

Ditinjau dari jenis pajaknya , Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan pajak yang dikenakan atas bumi dan bangunan . Bumi merupakan permukaan bumi dan tubuh bumi yang ada dibawahnya, permukaan bumi yang meliputi tanah dan perairan pendalaman (termasuk rawa-rawa dan tambak perairan) serta laut wilayah Republik Indonesia. Menurut Mardiasmo (2002:271) dalam menentukan klasifikasi bumi dan bangunan, Menteri Keuangan harus memperhatikan faktor-faktor sebagai berikut:

- a. Bumi dan Tanah:
 - 1) Letak;
 - 2) Peruntukan;
 - 3) Pemanfaatan;
 - 4) Kondisi;
- b. Bangunan
 - 1) Bahan Bangunan;

- 2) Rekayasa;
- 3) Letak;
- 4) Kondisi lingkungan dan lain-lain.

Sedangkan bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau dilekatkan secara tetap pada tanah dan atau perairan.

Berdasarkan UU No 28 Tahun 2009 Pasal 77 ayat (1), yang menjadi Objek Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan adalah Bumi dan/ atau Bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/ atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau Badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan , perhutanan , dan pertambangan.

Selanjutnya penjelasan dari Pasal 77 ayat (2), menguraikan lebih lanjut mengenai pengertian bangunan yang menjadi objek PBB adalah :

- a. Jalan lingkungan yang terletak dalam suatu kompleks suatu bangunan seperti hotel, pabrik, dan emplasemennya, dan lain-lain yang merupakan satu kesatuan dengan kompleks bangunan tersebut;
- b. Jalan TOL;
- c. Kolam renang;
- d. Pagar mewah;
- e. Tempat olahraga;
- f. Galangan kapal, dermaga;
- g. Taman mewah;
- h. Tempat penampungan/kilang minyak, air dan gas, pipa minyak, dan;
- i. Menara.

Dalam rangka memberikan manfaat kepada pemerintahan atau berupaya dalam pelaksanaan pemungutan PBB secara adil maka undangundang memberikan

kewenangan kepada Menteri Keuangan untuk mengatur tentang klasifikasi objek pajak. yang dimaksud dengan klasifikasi objek bumi dan bangunan adalah pengelompokan bumi dan bangunan menurut nilai jualnya dan digunakan sebagai pedoman serta untuk memudahkan penghitungan pajak terhutang.

Objek Pajak yang tidak dikenakan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan pasal 77 ayat (3) UU No 28 Tahun 2009 yaitu objek pajak yang :

- a. Digunakan oleh Pemerintah dan Daerah untuk penyelenggaraan pemerintahan
- b. Digunakan semata-mata untuk melayani kepentingan umum di bidang ibadah, social, kesehatan, pendidikan dan kebudayaan nasional, yang tidak dimaksudkan untuk memperoleh keuntungan;
- c. Merupakan hutan lindung, hutan suaka alam, hutan wisata, taman nasional, tanah penggembalaan yang dikuasai oleh desa, dan tanah negara yang belum dibebani oleh suatu hak;
- d. Digunakan oleh perwakilan diplomatik, konsultan berdasarkan asas perlakuan timbal balik;
- e. Digunakan oleh badan atau perwakilan lembaga internasional yang ditetapkan dengan peraturan Menteri Keuangan;

Besarnya Nilai Jual Objek Pajak Tidak Kena Pajak (NJOPTKP) pada kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupten Langkat ditetapkan paling rendah sebesar Rp.10.000.000 (sepuluh juta rupiah) untuk setiap Wajib pajak.

2.6 Penelitian Terdahulu

Menurut Randi (2018: 15) penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan peneliti dalam melakukan penelitian sehingga peneliti dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, peneliti tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian peneliti.

Namun peneliti mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian ini. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa jurnal terkait dengan penelitian ini.

- "Penerapan Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) Sebagai Sarana Peningkatan Pelayanan dan Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Di Kota Makassar" oleh Novianti (2014). Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan SISMIOP di Kota Makassar meningkatkan penerimaan PBB setiap tahun, meningkatkan penerimaan PBB-P2, dan memperbarui data objek pajak sehingga lebih akurat.
- "31 PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN INFORMASI OBYEK PAJAK (SISMIOP) SEBAGAI SARANA PENINGKATAN PELAYANAN DAN PENERIMAAN PAJAK BUMI 1 DAN" oleh Novita R. Manoppo (2016). Penelitian ini menyoroti efektivitas penerapan SISMIOP di Kabupaten Buol, yang didukung oleh Peraturan Daerah, dalam meningkatkan realisasi penerimaan PBB-P2.
- "Evaluasi Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak dalam Pemungutan PBB-P2 di Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi" oleh Euis Kurniasih dkk. (2020). Penelitian ini mengevaluasi penerapan SISMIOP dan pelaksanaan pemungutan PBB-P2 di Kota Bekasi, menyoroti peran SISMIOP dalam mengintegrasikan seluruh pelaksanaan kegiatan PBB.
- "Kualitas Pelayanan Pengurusan Pajak Bumi dan Bangunan Melalui Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (Sismiop) di Badan Pendapatan Daerah Kota Samarinda" oleh Lily Puspita dkk (2023). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pengurusan PBB melalui SISMOP di Kota Samarinda.

Table 2.6 Penelitian Terdahulu

Judul Penelitian	Teori	Jurnal	Tahun
Penerapan Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) Sebagai Sarana Peningkatan Pelayanan dan Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Di Kota Makassar	Novianti (2014)	Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Hasanuddin	2014
31 Penerapan Sistem Manajemen Informasi Obyek Pajak (Sismiop) Sebagai Sarana Peningkatan Pelayanan Dan Penerimaan Pajak Bumi Dan bangunan	Novita R. Manoppo (2016)	Jurnal Gaussian	2016
Evaluasi Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak dalam Pemungutan PBB-P2 di Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi	Euis Kurniasih dkk. (2020)	Jurnal Ministrate	2020
Kualitas Pelayanan Pengurusan Pajak Bumi dan Bangunan Melalui Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (Sismiop) di Badan Pendapatan Daerah Kota Samarinda	Lily Puspita dkk (2023)	eJournal Administrasi Publik	2023

2.7 Kerangka Pemikiran

Sejalan dengan perkembangan modernisasi yang ada di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat, perubahan-perubahan yang mendasar telah dan terus dilakukan untuk mengantisipasi modernisasi tetap konsisten sesuai dengan rencana semula. Modernisasi telah dimulai dengan adanya perubahan struktur birokrasi, bisnis proses dan optimalisasi teknologi informasi, serta remunerasi pegawai. Berkaitan dengan

teknologi informasi untuk menunjang administrasi PBB Perdesaan dan Perkotaan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat. pada tahun 2014 Bapenda mendapat kewenangan untuk mengintegrasikan semua kegiatan administrasi PBB Perdesaan dan Perkotaan yang di peroleh dari KPP Pratama kota Binjai, yaitu basis data SISMIOP.

Sejak tahun 2014 kegiatan ekstensifikasi perpajakan terus digalakan dalam rangka menjangring wajib pajak potensial, khususnya wajib pajak orang pribadi baik dilakukan melauai tax base property ataupun melalui para pihak pemberi kerja. Sulit untuk mengembangkan atau menyisir WP dengan hanya mengandalkan data yang sudah ada pada SIP dan jumlah SDM terbatas, perlu adanya terobosan baru yang lebih tepat sasaran. Dengan adanya basis data SISMIOP sesungguhnya dapat dimanfaatkan dengan baik ketika akan melakukan penyisiran WP potensial atau kata lain metode tax base property.

Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten langkat dalam terdapat beberapa sub yang mengelola Aplikasi SISMIOP yaitu sub pendataan dan penilaian, sub sistem penetapan dan pelayanan, sub verifikasi dan keberatan dan sub pelaporan dan pengawasan. Setiap sub tersebut diatas masing-masing melakukan fungsi yang berlainan tetapi menggunakan basis data yang sama. Untuk mengoperasikan sistem ini dengan bantuan computer, setiap objek pajak diberi NOP sebagai tanda pengenal yang unik, permanen, dan standar.

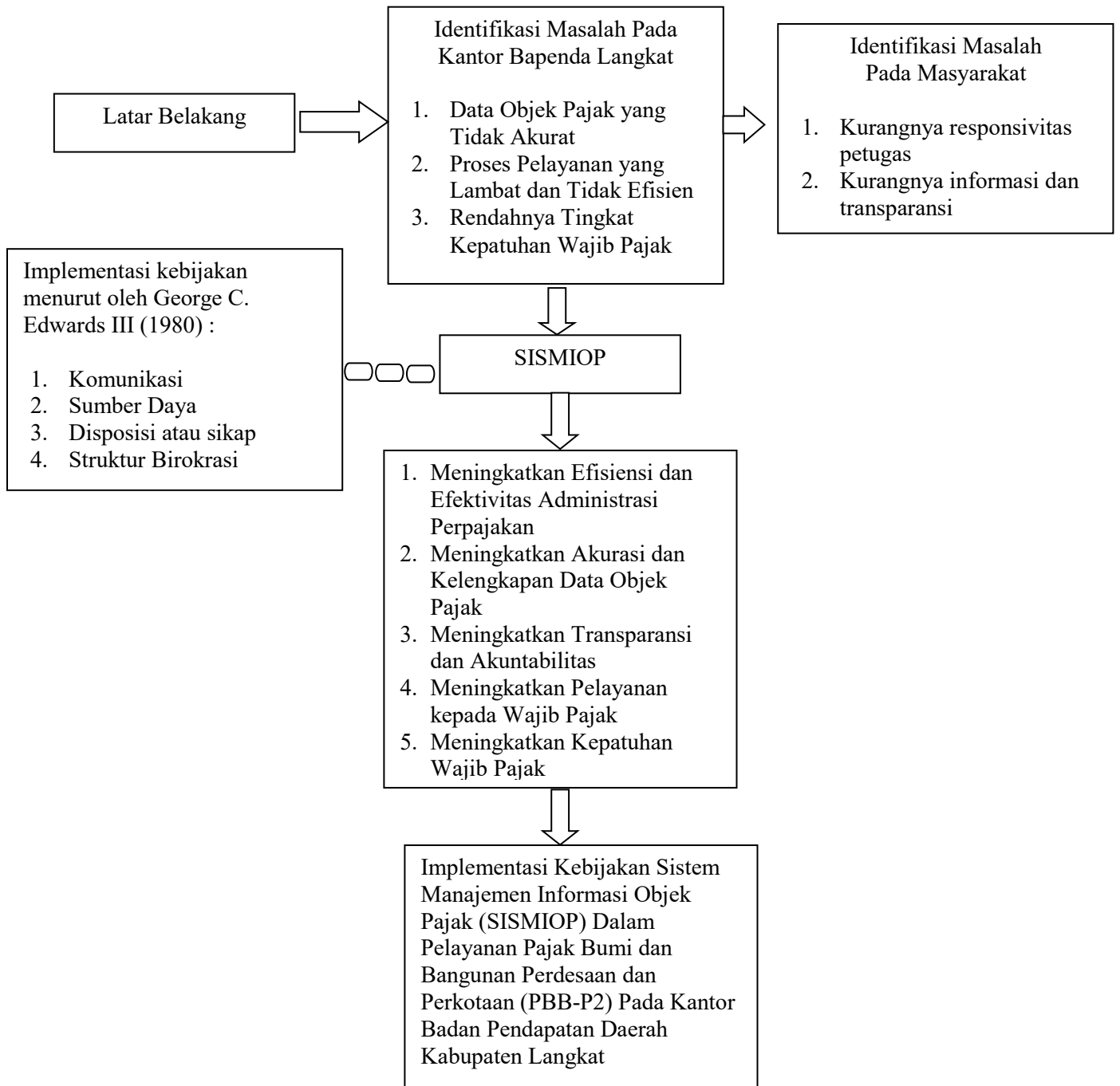
Kegiatan pendaftaran, pendataan, dan penilaian objek dan subjek PBB dimaksudkan untuk menciptakan suatu basis data yang akurat dan up to date dengan mengintegrasikan semua aktivitas administrasi PBB ke dalam suatu wadah, sehingga pelaksanaanya dapat lebih seragam, sederhana, cepat dan efisien. Untuk menjaga akurasi data objek dan subjek pajak yang memenuhi unsur relevan, tepat waktu, andal dan mutakhir, maka basis data tersebut perlu dipelihara dengan baik. Dengan demikian,

diharapkan akan dapat tercipta pengenaan pajak yang lebih adil dan merata, peningkatan realisasi potensi/pokok ketetapan, peningkatan tertib administrasi dan data memberikan pelayanan yang lebih baik kepada wajib pajak serta peningkatan penerimaan PBB.

Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Trie Restu Febriyanti Amelia dalam Jurnal nya (Studi Pelaksanaan SISMIOP di Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Pamekasan , 2007) yang menyatakan bahwa pelaksanaan SISMIOP bisa berjalan dengan baik jika perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian dan pengawasan pun diselenggarakan dengan baik sehingga tidak akan menghambat pelaksanaan SISMIOP. Sehingga dalam bidang teknis pengukuran sehingga hasil pendataan akan lebih akurat dan penetapan Pajak Bumi dan Bangunan dapat sesuai dengan kondisi objek dan subjek pajak dan pelayanan kepada wajib pajak pun lebih akan menjadi lebih baik.

Pernyataan diatas didukung dalam Tesis yaitu Implementasi Kebijakan Aplikasi Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) dalam meningkatkan Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2) pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat yang menyatakan bahwa Sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan untuk lebih meningkatkan kinerja, kemampuan yang lebih baik dalam mengolah basis data yang besar serta terjamin nya keamanan basis data yang tersimpan, maka aplikasi SIMIOP pun saat ini telah didukung oleh teknologi komputerisasi sehingga dapat meningkatkan kualitas dan kuantitas data subjek dan objek pajak. Dengan adanya SISMIOP diharapkan pelaksanaan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan pun dapat dilakukan lebih optimal, sehingga secara berkesinambungan dapat meningkatkan penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2). Berdasarkan uraian diatas, peneliti menuangkan kerangka pemikirannya dalam bentuk skema kerangka pemikiran sebagai berikut:

Bagan 1. 1 Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian atau metode ilmiah adalah prosedur atau langkah- langkah dalam mendapatkan pengetahuan ilmiah atau ilmu. Jadi metode penelitian adalah cara sistematis untuk menyusun ilmu pengetahuan. Sedangkan teknik penelitian adalah cara untuk melaksanakan metode penelitian. Metode penelitian biasanya mengacu pada bentuk-bentuk penelitian.

3.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian adalah cara atau prosedur yang digunakan peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Pendekatan ini mencakup asumsi-asumsi, metode pengumpulan, analisis, dan interpretasi data. Ada tiga jenis pendekatan penelitian utama, yaitu pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan campuran (mixed method).

- Pendekatan Kualitatif

Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami makna, pengalaman, dan persepsi dari suatu fenomena. Pendekatan ini seringkali menggunakan data non-numerik seperti wawancara, observasi, dan studi kasus. Tujuan utama penelitian kualitatif adalah untuk menggali informasi secara mendalam dan mendetail.

- Pendekatan Kuantitatif

Pendekatan kuantitatif menggunakan angka dan statistik untuk mengumpulkan dan menganalisis data. Pendekatan ini bertujuan untuk menguji hipotesis dan mengukur hubungan antara variabel. Metode penelitian kuantitatif sering digunakan untuk penelitian yang bersifat deskriptif, korelasi, kausal-komparatif, eksperimen, dan survei.

- Pendekatan Campuran (Mixed Method)

Pendekatan campuran menggabungkan pendekatan kualitatif dan kuantitatif

dalam satu penelitian. Ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang suatu fenomena, dengan menggabungkan kekuatan dari kedua pendekatan. Contohnya, peneliti dapat menggunakan wawancara (kualitatif) untuk memahami persepsi responden, kemudian menggunakan angket (kuantitatif) untuk mengukur skala persepsi tersebut.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian Implementasi Kebijakan Aplikasi Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) Dalam Meningkatkan Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2) yaitu pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat Jalan T. Imam Bonjol Nomor I Kwala Bingai Kecamatan Stabat. terpilihnya di lokasi tersebut sebagai lokus penelitian karena tersedianya Pelayanan Pajak Daerah khusus nya Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2) yang menggunakan Aplikasi Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP).

Dalam penelitian ini, yang menjadi obyek penelitian adalah “Implementasi Kebijakan Aplikasi Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) Dalam Meningkatkan Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2) Pada Kantor 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, serta faktor-faktor pendukung dan penghambatnya. Kriteria subjek penelitian yang sesuai fokus penelitian ialah:

- 1) Mengetahui Kebijakan Aplikasi SISMIOP;
- 2) Terlibat dalam Kebijakan Aplikasi SISMIOP; dan/ atau
- 3) Menerima pelayanan atau memiliki pengalaman terkait Kebijakan Aplikasi SISMIOP.

Maka, yang menjadi informan ialah:

- 1) Informan Kunci, yaitu Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat 1 orang (Dra. Hj. Muliani. S), Sekretaris 1 Orang (DR. Muhammad Taufiq S.STP)
- 2) Informan Utama, yaitu Wajib Pajak 2 Orang (Siti Nurkhaliza, Nancy), Staf Pelayanan 2 Orang (Firmansyah, SE dan Julian, SE),
- 3) Informan tambahan, yaitu Kepala Bidang Pendataan dan Penetapan 1 orang (Mariono, SP), Kepala Bidang Penagihan dan Keberatan 1 orang (Ester Afriani Br. Butar-Butar, SE), Kepala Bidang Pengendalian dan Pelaporan 1 orang (Arnol F. Barus, S.Sos), Kasubbid Pendataan dan Penilaian 1 orang (Deffi Erfian Panjaiatan, SE) dan Kasubbid Pelayanan dan Penetapan 1 orang (Lindha Siregar, SE), Wajib Pajak 4 Orang (Nurliana, Muhammad Arfan, Adha, Ozy),

3.3 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 76 dikumpulkan langsung oleh peneliti di lapangan melalui observasi langsung, wawancara informan dan dokumentasi kegiatan yang berkaitan dengan fokus penelitian pada Sub bidang Pelayanan dan Penetapan di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat. 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. Dalam pencapaian target penerimaan Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan pada Kantor Badan Pendapatan melakukan kegiatan Pekan Panutan pada pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di tiga kecamatan dalam setiap tahun nya, dalam hal ini setiap wajib Pajak yang membayar pajak Pajak Bumi dan Bangunan pada hari kegiatan tersebut mereka berhak mendapatkan nomor luckydraw untuk berkesempatan meraih hadiah yang telah disediakan oleh panitia dari Kantor Badan Pendapatan Daerah yang dibantu juga dari pihak Bank Sumut di Kecamatan kecamatan yang di pilih. Selain itu dari sumber data sekunder yang didapat dalam pencapaian target pajak bumi dan bangunan, di bidang pendataan dan penilaian melakukan pendataan dan penilaian ulang ke kelurahan dan ke desa desa sesuai Peraturan Daerah Nomor 1 tahun 2024 untuk penyesuaian tarif yang baru dan Nilai Jual Kena Pajak (NJKP) pada pajak bumi dan bangunan, sehingga muncul peningkatan ketetapan pada masing-masing objek pajak tersebut selanjutnya data akan di masukkan ke Aplikasi Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP), sumber data ini didapat dari kepala sub bidang pelayanan dan penetapan melalui dokumen dokumen dan foto foto yang tersedia.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang cukup dan jelas sesuai dengan permasalahan penelitian, peneliti menggunakan metode pengumpulan data yaitu meliputi:

1. Observasi

Observasi adalah “pengamatan langsung terhadap fenomena objek yang diteliti secara obyektif dan hasilnya akan dicatat secara sistematis agar diperoleh gambaran yang lebih konkrit dari kondisi di lapangan”. Sedangkan menurut Sustrisno Hadi “Observasi bisa diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan dengan sistematis dan

terarah mengenai fenomena-fenomena yang akan diselidiki baik secara langsung maupun tidak langsung”.

- Observasi Langsung

Mengamati secara langsung proses pengumpulan data, entri data ke SISMIOP, serta interaksi antara petugas pajak dan wajib pajak.

- Observasi Tidak Langsung

Menganalisis catatan atau log penggunaan SISMIOP untuk memahami pola penggunaan, fitur yang paling sering digunakan, serta potensi masalah atau kendala teknis.

2. Interview/Wawancara

Wawancara merupakan suatu metode pengumpulan data dan informasi yang dilakukan dengan jalan tanya jawab sepihak yang dikerjakan dengan sistematis dan dibandingkan dengan tujuan penelitian. Berdasarkan pengertian di atas, jelas bahwa metode interview merupakan suatu alat untuk mendapatkan informasi dengan jalan mengadakan komunikasi langsung antara dua orang atau lebih serta dilakukan dengan lisan. Dalam hal ini peneliti mewawancarai petugas pajak untuk memahami bagaimana proses pengumpulan data PBB P2 dilakukan sebelum dan sesudah implementasi SISMIOP, termasuk tantangan dan kendala yang dihadapi.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu proses pengumpulan data dengan cara mencari data tertulis sebagai bukti penelitian. Menurut Suharsimi Arikunto dokumentasi adalah “mencari data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkrip, buku, majalah, prasasti, notulen, rapat, legger, agenda, dan sebagainya.

Dalam Penelitian ini peneliti mengumpulkan bukti-bukti atau catatan-catatan penting yang berkaitan dengan penelitian seperti dokumen-dokumen Sistem Manajemen

Informasi Objek Pajak (SISMIO), selain itu peneliti juga akan mengumpulkan data berupa dokumentasi foto-foto proses wawancara berlangsung dan foto-foto lainnya sebagai pendukung hasil penelitian.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses ,mencari dan menyusun secara sistematis data yang akan diperoleh dari hasil wawancara, pengamatan lapangan, dan dokumentasi. Dalam mengelola data penulis menggunakan metode kualitatif dengan melihat aspek-aspek objek penelitian.

Analisis data pada penelitian kualitatif pada dasarnya dilakukan sejak memasuki lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Analisis data adalah pegangan bagi peneliti, dalam kenyataannya analisis data kualitatif berlangsung selama proses pengumpulan data dari selesai pengumpulan data.

Adapun tahapan dalam menganalisis data yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Bagi peneliti yang masih baru, dalam melakukan reduksi data dapat mendiskusikan pada teman atau orang lain yang dipandang ahli. Melalui diskusi itu, maka wawasan peneliti akan berkembang, sehingga dapat mereduksi data-data yang memiliki nilai temuan dan pengembangan teori yang signifikan.

2. Penyajian Data

Mendisplay data dalam penelitian kualitatif adalah penyajian data bisa dilakukan

dalam bentuk uraian singkat, hubungan antar kategori. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Pada proses ini peneliti berusaha menyusun data yang relevan, sehingga mejadi informasi yang dapat disimpulkan.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Langkah ke tiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada dilapangan.

3.7. Definisi Konseptual

- Definisi konseptual adalah unsur penelitian yang menjelaskan tentang karakteristik sesuatu masalah yang hendak diteliti. Berdasarkan landasan teori yang telah dipaparkan di atas, dapat dikemukakan definisi konseptual dari masing-masing variable.
- Definisi konseptual merupakan ungkapan-ungkapan konseptual untuk menggantikan ungkapan yang didefinisikan. Batasan pada definisi konseptual ini adalah pada penggunaan kata-kata lain, namun maknanya sama.

Implementasi membuat definisi konseptual terletak pada kemampuan untuk:

1. Memahami konsep secara mendalam

Ini melibatkan kemampuan untuk membaca, menganalisis, dan mensintesis informasi dari berbagai sumber, seperti literatur, teori, dan penelitian sebelumnya, untuk memahami esensi dan makna dari konsep yang akan didefinisikan.

2. Berpikir abstrak

Kemampuan untuk berpikir abstrak diperlukan untuk mengidentifikasi karakteristik kunci dari konsep, serta membedakannya dari konsep-konsep lain yang serupa. Ini melibatkan kemampuan untuk melihat gambaran besar dan mengidentifikasi pola atau hubungan yang mendasari.

3. Menggunakan bahasa yang jelas dan tepat

Definisi konseptual harus dinyatakan dengan jelas dan tepat, menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh pembaca. Ini melibatkan kemampuan untuk memilih kata-kata yang tepat dan menghindari ambiguitas atau ketidakjelasan.

4. Menghubungkan konsep dengan teori

Definisi konseptual yang baik harus terhubung dengan teori atau kerangka kerja yang relevan. Ini menunjukkan bagaimana konsep tersebut cocok dalam konteks yang lebih luas dan memberikan landasan teoritis untuk penelitian atau diskusi lebih lanjut.

5. Mempertimbangkan konteks

Definisi konseptual harus mempertimbangkan konteks di mana konsep tersebut akan digunakan. Ini berarti menyesuaikan definisi dengan tujuan penelitian atau diskusi, serta audiens yang dituju.

Dengan memiliki kemampuan-kemampuan ini, seseorang dapat membuat definisi konseptual yang jelas, tepat, dan relevan, yang akan membantu dalam memahami dan mengkomunikasikan konsep tersebut secara efektif.

BAB V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Implementasi Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) dalam pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Langkat merupakan pelaksanaan yang penting bagi kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat, selain mempermudah kinerja bagi petugas juga dapat mengumpulkan data-data yang efektif.

Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat merupakan sumber pendapatan Daerah Kabupaten Langkat sehingga perlu adanya persiapan yang baik terhadap kebijakan aplikasi SISMIOP salah satunya persiapan dari komunikasi, sumber daya, disposisi atau sikap dan struktur birokrasi sehingga implementasi dapat terwujud dengan benar dan teratur, selain berpengaruh bagi masyarakat juga dapat meningkatkan pendapatan asli daerah dari Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2).

5.2 SARAN

Dari hasil penelitian tentang Implementasi Kebijakan Aplikasi Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) Dalam Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2) Pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat. Peneliti memiliki dan menyampaikan saran-saran sebagai berikut :

1. Bapenda Kabupaten Langkat agar lebih giat dalam memberikan edukasi kepada masyarakat terutama wajib pajak terkait fungsi dan kegunaan pajak.
2. Bapenda Kabupaten Langkat agar dapat terus meningkatnya SDM dengan terus memberikan kesempatan kepada pegawai yang memiliki untuk mengikuti pendidikan ataupun bimbingan teknis (Bimtek) terutama dalam hal implementasi SISMIOP.
3. Bapenda harus terus berupaya untuk meningkatkan teknologi informasi sehingga

wajib pajak dapat terlayani dengan baik.

4. Bapenda Kabupaten Langkat agar lebih sering memberikan sosialisasi kepada masyarakat terutama wajib pajak terkait peraturan-peraturan serta regulasi tentang pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Edwards III, G. C. (1980). *Implementing public policy*. Congressional Quarterly Press.
- Subarsono, A.G. (2005). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Turner, J. H. (1974). *The Structure of Sociological Theory*. Homewood, IL: Dorsey Press.
- Nugrahani, Dwi Ratna. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif untuk Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Nurdin, Ismail & Hartati, Sri. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Sugiyono, Imam. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Edisi Revisi)*. Bandung: Alfabeta.

Jurnal Dan Sumber Lainnya

Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat

- Amelia, T. R. F. (2007). Studi pelaksanaan SISMIO di Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Pamekasan. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 9(2), 123-135.

Internet

Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. Situs web ini menyediakan informasi resmi tentang pemerintahan daerah, termasuk UU No. 32 Tahun 2004.

<https://repository.penerbitwidina.com/publications/556926/metodologi-penelitian>

<https://www.scribd.com/document/621033277/Variabel-Definisi-Konseptual-Dan-Operasional>

<https://repository.iainpare.ac.id/id/eprint/3138/4/16.3300.047%20BAB%203.pdf>
(Metode Penelitian, Teknik Pengumpulan Data)

<https://bapenda.jabarprov.go.id/2014/03/14/konsep-pelayanan-publik/>

Peraturan

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah. [Buku ini merupakan teks lengkap UU No. 32 Tahun 2004, yang memuat ketentuan-ketentuan tentang peran dan kewenangan pemerintah daerah, termasuk dalam hal penerimaan daerah.]

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-533/PJ/2000 tentang petunjuk pelaksanaan pendaftaran, pendataan dan penilaian Obyek Pajak Bumi dan Bangunan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. [Buku ini merupakan teks lengkap UU No. 25 Tahun 2009, yang memuat ketentuan-ketentuan tentang penyelenggaraan pelayanan publik.]

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

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program pembangunan nasional (PROPENAS)

Direktorat Jendral Pajak Nomor KEP-05/PJ.6/1994 Tentang Pelaksanaan SISMIOP Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Tahun Anggaran 1994/1995

LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Wawancara Penelitian

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN APLIKASI SISTEM MANAJEMEN INFORMASI OBJEK PAJAK (SISMIOOP) DALAM PELAYANAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB P2) PADA KANTOR BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN LANGKAT

I. Implementasi Kebijakan Aplikasi Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOOP) Dalam Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2) Pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat.

1. Komunikasi :

- a. Saluran komunikasi dalam bentuk apa yang digunakan **informan kunci** untuk mensosialisasikan kebijakan SISMIOOP secara internal maupun eksternal?
- b. Menurut **informan utama**, koordinasi komunikasi di antara pihak-pihak yang terlibat dalam implementasi kebijakan apakah berjalan dengan baik?
- c. Menurut **informan tambahan**, apakah ada keseragaman standard dan konsistensi penerapan kebijakan SISMIOOP diantara WP satu dan lainnya?
- d. Menurut **informan tambahan**, apakah segala informasi terkait kebijakan SISMIOOP disebarkan secara luas dan jelas?

2. Sumber daya :

- a. Apakah **informan kunci** berupaya menyediakan sumberdaya pendukung yang cukup untuk implementasi SISMIOOP?
- b. Apakah **informan utama** bekerja didukung dengan ketersediaan sumber daya yang cukup?
- c. Apakah **informan tambahan** dilayani dengan sumber daya (SDM, perangkat teknologi dsb) yang memadai untuk mendapatkan pelayanan yang baik?

3. Disposisi atau Sikap

- a. Bagaimana sikap **informan kunci**, dan **informan utama** terhadap kebijakan SISMIOP? Pentingkah, setujukah?
- b. Apakah **informan kunci**, dan **informan utama** mengetahui dan memahami kebijakan SISMIOP secara rinci dan lengkap?
- c. Menurut **informan tambahan**, bagaimana sikap/perilaku dari petugas pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2) Pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat ?

4. Struktur Birokrasi:

- a. Apakah **Informan Kunci** bertanggung jawab dalam struktur organisasi dan pembagian tugas dalam implementasi SISMIOP?
- b. Bagaimana sikap **Informan Kunci** dalam koordinasi dan kerjasama antar unit/instansi terkait dalam implementasi SISMIOP?
- c. Apakah ada ruang **informan tambahan** untuk inovasi dan improvisasi dalam implementasi SISMIOP?

II. Faktor-faktor Penghambat Implementasi Kebijakan Aplikasi Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) Dalam Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2) Pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat.

1. Komunikasi

Faktor-faktor apa yang menghambat Komunikasi dalam Implementasi Kebijakan Aplikasi Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) Dalam Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2) Pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat.

2. Sumber daya

Faktor-faktor apa yang menghambat Sumber daya dalam Implementasi Kebijakan Aplikasi Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) Dalam

Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2) Pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat.

3. Disposisi

Faktor-faktor apa yang menghambat Disposisi dalam Implementasi Kebijakan Aplikasi Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) Dalam Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2) Pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat.

4. Struktur Birokrasi

Faktor-faktor apa yang menghambat Struktur Birokrasi dalam Implementasi Kebijakan Aplikasi Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) Dalam Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2) Pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat.

Lampiran 2 Surat Izin Turun Lapangan

	<h1>UNIVERSITAS MEDAN AREA</h1> <h2>PASCASARJANA</h2> <p>Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360166, 7366878, 7364348 📠 (061) 7368012 Medan 20223 Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79B/Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 42402994 📠 (061) 8226331 Medan 20122 Website: www.uma.ac.id www.pasca.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id</p>
Nomor : 1756/PPS-UMA/WDI/01/IX/2024	06 September 2024
Lampiran : -	
Hal : Surat Ijin Penelitian MAP	
<p>Yth. Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat</p>	
<p><i>di -</i> Tempat</p>	
<p>Dengan hormat,</p>	
<p>Sehubungan dengan adanya tugas akhir bagi mahasiswa Pascasarjana Universitas Medan Area Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu memberikan izin rekomendasi penelitian / observasi lapangan kepada mahasiswa tersebut namanya dibawah ini:</p>	
N a m a	: Muhammad Azmar
N P M	: 231801028
Program Studi	: Ilmu Administrasi Publik
Judul Tesis	: Implementasi Kebijakan Aplikasi Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMOP) dalam Meningkatkan Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (PBB P2) pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat
<p>Untuk melaksanakan pengambilan data di kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat sebagai bahan melengkapi tugas dalam Penulisan Tesis di Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area.</p>	
<p>Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.</p>	
	<p>Dir. Bid. Penjaminan Mutu Akademik</p>  <p>Dr. Beby Masitho Batubara, S.Sos, M.AP</p>
<p>CC: File</p>	
	
<p>Kampus Utama : Jalan Kolam No. 1 Medan Estate Telp. (061) 7366878 Fax. (061) 7366998 Medan 20223</p>	

Lampiran 3 Surat Izin Dari Pihak Instansi

	PEMERINTAH KABUPATEN LANGKAT BADAN PENDAPATAN DAERAH Jalan T. Imam Bonjol Nomor 1 Stabat 20814 Telp 082273900100 Web https://bapendakab.go.id E-mail Bapendalangkat01@gmail.com
	Stabat, Januari 2025
Nomor	: 973- Bz a /BAPENDA/2025
Sifat	: Biasa
Lamp	: -
Prihal	: Pengambilan Data dan Wawancara An.Muhammad Azmar/NPM 231801028
Yth	: Ibu Wakil Ketua Penjaminan Mutu Akademik Program Pascasarjana Universitas Medan Area Program Studi Magister Administrasi Publik Di - Tempat
<p>Sesuai dengan Surat Wakil Bidang Penjaminan Mutu Akademik Program Pascasarjana Universitas Medan Area Program Studi Magister Administrasi Publik Nomor : 1349/PPS-UMA/WDI/01/VIII/2024 Tanggal 06 Agustus 2024 Perihal Surat Ijin Penelitian Magister Administrasi Publik Atas Nama :</p> <p>Nama : Muhammad Azmar NPM : 231801028 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik Judul : Implementasi Kebijakan Aplikasi Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOPI) dalam Meningkatkan Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2) pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat</p> <p>Berkenaan dengan hal tersebut di atas kami sampaikan bahwa nama tersebut telah selesai melakukan pengambilan data dan wawancara sesuai dengan judul Tesis di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat.</p> <p>Demikian kami sampaikan, atas kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.</p>	
	<p>KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN LANGKAT</p>  <p>Dra. MULIANI, S Pembina Utama Muda NIP. 19660924 198603 2 003</p>

Lampiran 4 Dokumentasi Lapangan



Gambar 5.1 Wawancara Bersama Ibu Dra. Muliani S
Selaku Informan Kunci
(Sumber : Dokumentasi Pribadi 2024)



Gambar 5.2 Wawancara Bersama Bapak Firmansyah, SE
Selaku Informan Utama
(Sumber : Dokumentasi Pribadi 2024)



Gambar 5.3 Wawancara Bersama Bapak Julian, SE
Selaku Informan Utama
(Sumber : Dokumentasi Pribadi 2024)



Gambar 5.4 Wawancara Bersama Bapak Dr. Muhammad Taufiq, SSTP
Selaku informan Tambahan
(Sumber : Dokumentasi Pribadi 2024)



Gambar 5.5 Wawancara Bersama Bapak Mariono, SP
Selaku Informan Tambahan
(Sumber : Dokumentasi Pribadi 2024)



Gambar 5.6 Wawancara Bersama Bapak Arnol F Barus, S.Sos
Selaku Informan Tambahan
(Sumber : Dokumentasi Pribadi 2024)



Gambar 5.7 Wawancara Bersama Ibu Ester Butar Butar, SE
Selaku Informan Tambahan
(Sumber : Dokumentasi Pribadi 2024)



Gambar 5.8 Wawancara Bersama Ibu Lindha Siregar, SE
Selaku Informan Tambahan
(Sumber : Dokumentasi Pribadi 2024)



Gambar 5.9 Wawancara Bersama Bapak Deffi Erfian Panjaitan, SE
Selaku Informan Tambahan

(Sumber : Dokumentasi Pribadi 2024)



Gambar 5.10 Wawancara Bersama Ibu Nurliana
Selaku Informan Tambahan

(Sumber : Dokumentasi Pribadi 2024)



Gambar 5.11 Wawancara Bersama Bapak Muhammad Arfan
Selaku Informan Tambahan



(Sumber : Dokumentasi Pribadi 2024)

Lampiran 5 Standar Operasional Prosedur






Pajak Bumi dan Bangunan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat

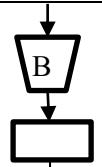
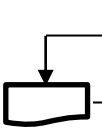
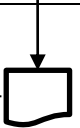


Table 5. 1 Standar Operasional Prosedur PBB P2

No	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Ket
		Wajib Pajak	Bagian Pelayanan	Petugas Pendataan dan Penilaian	Kasubbid Pendataan	Kepala Bidang Pelayanan dan Penetapan	Petugas Operator	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Wajib Pajak (WP) mengambil formulir Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP) dan Lampiran Surat pemberitahuan Objek Pajak Locket Pelayanan							Formulir SPOP dan LSPOP	Setiap hari kerja		
2	WP mengisi SPOP dan LSPOP dengan jelas dan benar serta menandatangani dengan mencantumkan nama yang jelas							Formulir SPOP dan LSPOP	Setiap hari kerja		
3	WP mendaftarkan permohonan pendaftaran Objek Pajak Baru dengan kelengkapannya melalui petugas pelayanan PBB-P2							1. Surat Permohonan dan surat Pengantar dari Desa/Kel. Diketahui oleh camat Pendaftaran Objek baru	Setiap hari kerja	Penyampaian dokumen permohonan dan kelengkapannya oleh WP	

									<ul style="list-style-type: none"> 2. Surat Kuasa (Jika dikuasakan) 3. Photo Copy Identitas Pemilik dan yang dikuasakan 4. SPOP dan LSPOP harus ditandatangani oleh Lurah/Kades 5. Bukti Kepemilikan Lahan (Sertifikat/AJB/Girik/dokumen lain 6. Photo copy IMB dokumen pendukung lain yang berkaitan langsung dengan objek pajak 		
4	Petugas Pelayanan PBB menerima permohonan dan kelengkapan pendaftaran kemudian meneliti kelengkapan persyaratan				Lengkap				Setiap hari kerja		
5	Bila berkas permohonan pendaftaran: a. belum lengkap, berkas permohonan pendaftaran dikembalikan kepada WP untuk dilengkapi								Setiap hari kerja	Pencetakan Bukti Penyerahan Surat dan LPAD	

	b. sudah lengkap, akan dicetak Bukti Penyerahan Surat dan Lembar Pengawasan Bukti Penyerahan Surat diserahkan kepada Wajib Pajak										
6	Bukti Penyerahan Surat diserahkan kepada Wajib Pajak								Setiap hari kerja	Penyerahan Bukti penyerahan surat (Tanda Terima Pendaftaran Surat Permohonan)	
7	Kemudian petugas pelayanan PBB menyerahkannya kepada petugas pelayanan untuk dilakukan pencatatan dokumen							berkas permohonan pendaftaran, dan SPOP	Setiap hari kerja	Pencatatan dokumen	
8	Petugas pelayanan PBB menyerahkan berkas kepada petugas pendataan dan penilaian							berkas permohonan pendaftaran, dan SPOP	Setiap hari kerja	Pendistribusian Dokumen	
9	Petugas Pendataan dan Penilaian meneliti dan menilai objek dan subjek pajak dilapangan disertai dokumentasi							SPOP dan LSOP	Setiap hari kerja	Penelitian dan Penilaian SPOP dan LPOP	

10	Petugas Pendataan dan Penilaian menandatangani berita acara pemeriksaan lapangan							SPOP dan LSOP	Setiap hari kerja	<ul style="list-style-type: none"> - Berita Acara Penelitian Lapangan - Pembuatan Uraian Penelitian Berkas
11	SPOP dan LSPOP yang telah diteliti oleh petugas pendataan dan penilaian ditandatangani kemudian diteruskan Kasubbid Pendataan dengan melampirkan Uraian Pemeriksaan berkas							SPOP dan LSPOP yang telah diteliti, beserta Uraian Pemeriksaan berkas	Setiap hari kerja	Penandatanganan SPOP dan LPOP
12	Kepala Kasubbid Pendataan membubuhi paraf Uraian Pemeriksaan Berkas dan diteruskan ke Kepala Bidang Pelayanan dan penetapan untuk ditandatangani							SPOP dan LSPOP yang telah diteliti, beserta Uraian Pemeriksaan berkas	Setiap hari kerja	Paraf Uraian Pemeriksaan Berkas
13	Kepala Bidang Pelayanan dan Penetapan menandatangani Uraian Pemeriksaan Berkas dan dikembalikan kepada petugas Pendataan dan Penilaian untuk diteruskan kepada Operator Consule							SPOP dan LSPOP yang telah diteliti, beserta Uraian Pemeriksaan Berkas yang telah diparaf	Setiap hari kerja	Penandatanganan Uraian Pemeriksaan Berkas
14	OC melakukan Perekaman Data Selanjutnya dokumen diserahkan kepada							SPOP dan LSPOP yang telah diteliti, beserta Uraian Pemeriksaan Berkas yang telah diparaf	Setiap hari kerja	Penandatanganan Uraian Pemeriksaan Berkas

15	OC melakukan pencetakan surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT)								Setiap hari kerja	Pencetakan SPPT	
16	OC menyerahkan SPPT kepada Kepala Seksi PAD untuk diparaf								Setiap hari kerja	Penyerahan SPPT	
17	Kasubbid Pendataan menyerahkan SPPT kepada Kepala Bidang untuk diparaf dan diteruskan ke Kepala Badan untuk ditandatangani								Setiap hari kerja	Penandatanganan SPPT	
18	Petugas menatausahakan SPPT dan menyampaikan ke petugas Pelayanan PBB untuk didistribusikan								Setiap hari kerja	Pendistribusian SPPT	
19	Petugas Pelayanan PBB P2 menyampaikan SPPT kepada WP dengan menggunakan Tanda Terima								Setiap hari kerja	Penyampaian SPPT	

Sumber : Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat, 202

