**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang Masalah**

Asas otonomi memberikan kesempatan pada setiap daerah dalam membangun serta mewujudkan kesejahteraan rakyat dalam wilayah otonominya. Penyelenggaraan dan pembangunan di daerah dengan segenap kemampuan serta potensi yang dimiliki harus dimanfaatkan sebesar-besarnya dengan disertai kebijaksanaan dan langkah-langkah yang tepat guna mewujudkan tujuan pembangunan daerah.

Suatu daerah dibentuk berdasarkan pertimbangan kemampuan ekonomi, potensi daerah, sosial budaya, sosial politik, jumlah penduduk, luas daerah, dan pertimbangan lain yang memungkinkan terselenggaranya otonomi daerah. Seperti yang tertuang dalam Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonomi untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Kewenangan daerah yang dimaksud mencakup seluruh bidang pemerintahan kecuali kewenangan dalam bidang politik luar negeri, pertahanan keamanan, peradilan, moneter dan fiskal, agama, serta kewenangan bidang lain karena menjadi kewenangan pusat. Kewenangan bidang lain tersebut meliputi kebijakan tentang perencanaan nasional dan pengendalian pembangunan nasional secara makro, dana perimbangan keuangan, sistem administrasi negara dan lembaga perekonomian negara, pembinaan dan pemberdayaan sumber daya manusia, pendayagunaan sumber daya alam serta teknologi tinggi yang strategis, konservasi, dan standarisasi nasional.

Dalam perkembangan terakhir di Indonesia, perhatian pemerintah terhadap pelaksanaan pelayanan publik telah mulai mengemuka. Bahkan, pemerintah pusat berkomitmen untuk memperbaiki citra pemerintah melalui pelaksanaan pelayanan publik oleh setiap unsur pemerintahan melalui program kompetisi pelaksanaan pelayanan publik bagi pemerintah daerah pada setiap tahunnya. Untuk itu, langkah awal adalah mempersiapkan seluruh aparatur untuk mengubah *mindset* atau pola pikir birokrat yang selama ini bersikap dan berperilaku sebagai penguasa menjadi pelayan masyarakat (*public service*).

Penyelenggaraan kewenangan pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan dalam rangka memajukan kesejahteraan umum masyarakat merupakan bagian utama tujuan nasional bangsa Indonesia. Daerah memiliki kewenangan membuat kebijakan untuk memberikan pelayanan, meningkatkan peran serta, prakarsa, dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan pada peningkatan kesejahteraan rakyat.

Menurut Tjiptono (2012:175), pelayanan berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu pelanggan dan merespons permintaan mereka dengan segera. Setiap pegawai dalam memberikan pelayanan perlu mengutamakan aspek yang memengaruhi perilaku orang yang menerima pelayanan. Hal ini membutuhkan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat pemahaman dan kebutuhan. Pegawai perlu memberikan penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan, dan membujuk agar masyarakat memahami prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam organisasi sehingga pelayanan mendapat respons positif (Tjiptono, 2012:52).

Transparansi pelayanan publik merupakan upaya pemerintah dalam menyampaikan informasi yang akurat, jelas, dan dapat diakses oleh masyarakat terkait prosedur, biaya, dan mekanisme pelayanan. Transparansi ini bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan serta meminimalkan potensi terjadinya kesalahpahaman atau penyalahgunaan kewenangan. Dengan transparansi, masyarakat dapat mengetahui hak dan kewajibannya secara jelas, termasuk rincian biaya yang harus dikeluarkan.

Efektivitas penerimaan pajak mengacu pada sejauh mana target penerimaan pajak dapat tercapai sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Efektivitas ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kemudahan proses administrasi, kejelasan informasi pajak, dan kesadaran masyarakat untuk memenuhi kewajibannya. Penerimaan pajak yang efektif akan mendukung kelancaran pembangunan daerah dan memberikan manfaat bagi kesejahteraan masyarakat.

Kabupaten Tabalong adalah salah satu kabupaten di Provinsi Kalimantan Selatan. Sebagian besar masyarakat Kabupaten Tabalong bekerja di sektor pertanian atau perkebunan. Namun, kepemilikan sertifikat hak milik atas tanah (SHM) masih minim. Hal ini disebabkan oleh kurangnya informasi dan kekhawatiran masyarakat terhadap biaya pajak Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB). Akibatnya, banyak masyarakat memilih mempertahankan status kepemilikan tanah berupa surat segel atau sporadik.

Berdasarkan hasil observasi awal yang telah dilakukan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tabalong banyak yang mengeluhkan proses pembayaran Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan (BPHTB). Permasalahan yang kerap kali muncul, yaitu :

1. Masyarakat tidak dapat berinteraksi langsung dengan petugas melalui telepon karena pesan via *WhatsApp* hanya dijawab oleh chatbot.
2. Lambannya proses tanggapan atau balasan atas pengajuan pendaftaran pembayaran BPHTB. Petugas tidak memberikan penjelasan yang rinci mengenai prosedur pembayaran BPHTB.
3. Kurangnya sosialisasi terkait biaya dan prosedur pembayaran BPHTB, sehingga terjadi miskomunikasi antara masyarakat dan petugas.
4. Sistem layanan sering mengalami gangguan (*down*), sehingga masyarakat tidak dapat mengakses link pendaftaran.
5. Kurangnya transparansi dalam pelayanan terkait rincian biaya yang timbul dalam pembayaran pajak BPHTB. Hal ini membuat masyarakat khawatir bahwa biaya yang harus dibayarkan terlalu mahal, sehingga banyak yang enggan membayar pajak tersebut. Akibatnya, proses pembuatan sertifikat hak milik (SHM) menjadi terhambat, yang pada gilirannya berdampak pada efektivitas penerimaan pajak.

Imbas dari permasalahan tersebut memengaruhi pencapaian target dan realisasi penerimaan pajak Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) di Kabupaten Tabalong. Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas, berikut ini disajikan data terkait:

**Tabel 1.1**

**Target dan Realisasi Penerimaan Pajak BPHTB Kabupaten Tabalong**

**Tahun 2020-2023**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Tahun | Target | Realisasi | % |
| 2020 | Rp 14.000.000.000 | Rp 6.464.497.028 | 46,17 |
| 2021 | Rp 1.699.636.000,00 | Rp 1.491.985.600,00 | 87,78 |
| 2022 | Rp 2.000.000.000,00 | Rp 791.073.325,00 | 39,55 |
| 2023 | Rp 1.500.000.000,00 | Rp 1.313.300.404,00 | 87,55 |

Sumber : Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tabalong, 2024

Berdasarkan data yang tercantum dalam Tabel 1.1, terlihat bahwa pencapaian target penerimaan pajak Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) di Kabupaten Tabalong mengalami fluktuasi selama periode 2020–2023. Pada tahun 2020, realisasi penerimaan hanya mencapai Rp 6.464.497.028 atau 46,17% dari target yang ditetapkan sebesar Rp 14.000.000.000. Kondisi ini menunjukkan adanya ketidakefektifan dalam upaya mencapai target penerimaan pajak.

Pada tahun 2021, terjadi peningkatan signifikan, di mana realisasi penerimaan mencapai Rp 1.491.985.600 atau 87,78% dari target sebesar Rp 1.699.636.000. Namun, pada tahun 2022, realisasi kembali menurun drastis, hanya mencapai Rp 791.073.325 atau 39,55% dari target Rp 2.000.000.000.

Sementara itu, pada tahun 2023, kinerja kembali membaik dengan realisasi sebesar Rp 1.313.304.404 atau 87,55% dari target Rp 1.500.000.000. Data ini mengindikasikan bahwa transparansi pelayanan publik dapat menjadi salah satu faktor yang memengaruhi efektivitas penerimaan pajak BPHTB di Kabupaten Tabalong. Fluktuasi realisasi penerimaan pajak ini menunjukkan perlunya evaluasi terhadap strategi pelayanan dan transparansi informasi yang diberikan kepada wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan serta efektivitas penerimaan pajak

Permasalahan dalam penelitian ini memiliki kesamaan dengan beberapa penelitian sebelumnya yang membahas pengaruh transparansi terhadap efektivitas penerimaan Pajak BPHTB. Penelitian oleh I Made Yoga Darma Putra, Ketut Novi Sudewi, dan Lutfhi Nur Fahri menunjukkan bahwa transparansi memiliki pengaruh positif terhadap efektivitas penerimaan pajak. Sebaliknya, penelitian oleh I Made Deva Premana Dharma Wiguna dan Siti Wahyuni Ramadhani menemukan bahwa transparansi tidak berpengaruh signifikan dalam konteks wilayah tersebut

Berdasarkan dari uraian di atas, maka jelaslah terdapat kendala-kendala yang dihadapi oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tabalong khususnya dalam pelayanan pembayaran pajak Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan (BPHTB). Bertolak dari latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Transparansi Pelayanan Publik Terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan (BPHTB) Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tabalong”

# Identifikasi Masalah

# Dalam konteks penerimaan Pajak Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) di Kabupaten Tabalong, efektivitas penerimaan pajak memiliki peranan penting sebagai sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD). Sebagai salah satu pajak daerah yang dikelola oleh Badan Pendapatan Daerah, optimalisasi penerimaan BPHTB sangat bergantung pada kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, termasuk transparansi dalam pengelolaan pajak tersebut. Namun, beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

# Kurangnya Pemahaman Masyarakat tentang BPHTB

# Masih terdapat masyarakat yang kurang memahami prosedur, perhitungan, serta regulasi yang mengatur BPHTB. Hal ini dapat menghambat proses pembayaran pajak dan menurunkan efektivitas penerimaan.

# Minimnya Informasi yang Transparan

# Dalam beberapa kasus, informasi terkait tarif, prosedur pembayaran, atau penggunaan hasil penerimaan pajak belum tersampaikan secara jelas kepada masyarakat. Ketidaktransparanan ini dapat menimbulkan ketidakpercayaan dan menurunkan kepatuhan wajib pajak.

# Keterbatasan Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik

# Infrastruktur pelayanan publik yang belum sepenuhnya memadai, seperti sistem teknologi informasi yang tidak optimal, dapat menghambat proses pelayanan yang cepat, akurat, dan transparan.

# Kurangnya Sosialisasi dan Edukasi

# Upaya sosialisasi oleh Badan Pendapatan Daerah terkait pentingnya membayar BPHTB secara tepat waktu dan prosedural dirasa masih belum maksimal. Akibatnya, masyarakat kurang teredukasi mengenai kewajiban dan manfaat pembayaran pajak ini.

# Rendahnya Partisipasi dan Kepatuhan Wajib Pajak

# Rendahnya tingkat partisipasi dan kepatuhan masyarakat dalam membayar BPHTB menjadi salah satu penyebab utama tidak tercapainya target penerimaan pajak.

# Tingkat Efisiensi dan Efektivitas

# Pelayanan Pelayanan publik yang belum sepenuhnya efisien dan efektif, baik dalam hal waktu pelayanan, kemudahan akses, maupun penyelesaian permasalahan, dapat memengaruhi kepercayaan dan kepuasan wajib pajak.

# Dari berbagai permasalahan di atas, transparansi pelayanan publik menjadi salah satu faktor utama yang perlu ditingkatkan untuk mencapai efektivitas penerimaan BPHTB. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana transparansi pelayanan publik berkontribusi terhadap efektivitas penerimaan BPHTB di Kabupaten Tabalong.

# Batasan Masalah

# Agar penelitian ini terfokus dan menghasilkan analisis yang mendalam, maka dibuat batasan masalah sebagai berikut:

# Penelitian ini hanya akan membahas pengaruh transparansi pelayanan publik terhadap efektivitas penerimaan Pajak Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB). Variabel transparansi pelayanan publik meliputi aspek kejelasan informasi, kemudahan akses informasi, dan akuntabilitas dalam proses pelayanan.

# Penelitian dibatasi pada wilayah Kabupaten Tabalong dan difokuskan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tabalong sebagai institusi yang bertanggung jawab atas pengelolaan BPHTB.

# Populasi penelitian adalah masyarakat Kabupaten Tabalong yang telah melakukan transaksi terkait BPHTB serta pegawai di Badan Pendapatan Daerah yang terlibat dalam proses pelayanan dan penerimaan BPHTB.

# Penelitian ini akan dilakukan dalam kurun waktu tertentu yang telah ditentukan, yaitu tahun 2024, sehingga data yang dianalisis mencakup periode tersebut.

# Penelitian ini hanya mencakup penerimaan pajak dari Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) dan tidak mencakup jenis pajak lainnya yang juga dikelola oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tabalong.

# Rumusan Masalah

Dari penjelasan yang dijabarkan dalam latar belakang tersebut, maka penulis merumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini antara lain :

1. Apakah ada pengaruh transparansi pelayanan publik terhadap efektivitas penerimaan Pajak Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan (BPHTB) Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tabalong.?
2. Seberapa besarkah pengaruh transparansi pelayanan publik terhadap efektivitas penerimaan Pajak Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan (BPHTB) Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tabalong.?

# Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh transparansi pelayanan publik terhadap efektivitas penerimaan Pajak Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan (BPHTB) Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tabalong
2. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh transparansi pelayanan publik terhadap efektivitas penerimaan Pajak Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan (BPHTB) Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tabalong

# Manfaat Penelitian

# Manfaat Teoritik

* + - 1. Mendukung teori dari Krina (2019:17) indikator-indikator dari transparansi adalah sebagai berikut :

1. Penyediaan informasi yang jelas
2. Kemudahan akses informasi
3. Menyusun suatu mekanisme pengaduan
4. Meningkatkan arus informasi
   * + 1. Mendukung teori dari Riant Nugroho (2012:107) pada dasarnya ada lima tepat yang perlu dipenuhi dalam hal kefektivitasan kebijakan, yaitu:
5. Tepat kebijakan
6. Tepat pelaksanaan
7. Tepat target
8. Tepat lingkungan
9. Tepat proses
   * + 1. Mendukung penelitian terdahulu oleh I Made Yoga Darma Putra yang melakukan penelitian tentang pengaruh akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi masyarakat pada efektivitas penerimaan Pajak Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi masyarakat berpengaruh positif pada efektivitas penerimaan Pajak BPHTB di Kecamatan Abiansemal Kabupaten Badung. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi masyarakat maka efektivitas penerimaan Pajak BPHTB di Kecamatan Abiansemal Kabupaten Badung akan semakin baik
       2. Mendukung penelitian terdahulu oleh Ketut Novi Sudewi yang melakukan penelitian tentang pengaruh akuntabilitas, transparansi, komitmen organisasi, dan pengawasan terhadap efektivitas penerimaan Pajak Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) berkonsep Value For Money Kabupaten Buleleng. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial akuntabilitas, transparansi, komitmen organisasi, dan pengawasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas penerimaan Pajak BPHTB berkonsep value for money
       3. Mendukung penelitian terdahulu oleh Lutfhi Nur Fahri yang melakukan penelitian tentang pengaruh penerapan asas akuntabilitas dan transparansi terhadap penerimaan Pajak Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan asas akuntabilitas dan transparansi berpengaruh secara nyata dan positif terhadap penerimaan Pajak BPHTB. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa akuntabilitas dan transparansi berpengaruh secara nyata dan positif terhadap penerimaan Pajak BPHTB. Penelitian ini berkesimpulan bahwa untuk penyelenggaraan pelaksanaan kebijakan Pajak BPHTB secara baik dapat dilakukan dengan mewujudkan asas akuntabilitas dan transparansi sehingga meningkatkan penerimaan Pajak BPHTB
       4. Tidak mendukung penelitian terdahulu oleh I Made Deva Premana Dharma Wiguna yang melakukan penelitian tentang pengaruh akuntabilitas dan transparansi terhadap efektivitas penerimaan Pajak Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) (studi pada Desa Penerima Pajak BPHTB di Kabupaten Buleleng). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel akuntabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas penerimaan Pajak BPHTB, sementara variabel transparansi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas penerimaan Pajak BPHTB.
       5. Tidak mendukung penelitian terdahulu oleh Siti Wahyuni Ramadhani yang melakukan penelitian tentang pengaruh transparansi penerimaan Pajak Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) terhadap efektivitas penerimaan Pajak BPHTB di Kecamatan Teluknaga Kabupaten Tangerang (Studi Kasus pada Desa Babakan Asem, Desa Keboncau, dan Desa Kampung Melayu Timur). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara variabel transparansi penerimaan Pajak BPHTB terhadap efektivitas penerimaan Pajak BPHTB di Kecamatan Teluknaga Kabupaten Tangerang.
   1. Manfaat Praktis
10. Bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Tabalong, penelitian ini sebagai umpan balik dalam pengelolaan lembaganya dan dijadikan pertimbangan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Tabalong sehingga dapat memberikan layanan yang maksimal.
11. Bagi masyarakat, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan kepada masyarkat khususnya pada pelaksanaan prinsip transparansi pelayanan publik terhadap efektivitas penerimaan Pajak Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan (BPHTB) Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tabalong.
12. Bagi pihak Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tabalong penelitian ini bisa menjadi rujukan untuk meningkatkan pelaksanaan prinsip transparansi pelayanan publik terhadap efektivitas penerimaan Pajak Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan (BPHTB) Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tabalong