

KUALITAS PELAYANAN PAJAK BUMI BANGUNAN DI BAPENDA KOTA BOGOR

Muhamad Rafi Diaz Z¹, Rayhan Cahya Nugraha², Prayoga Septiana³, Kevin Ginaldo⁴, Adrianus Samsi⁵, Gabriella Rosayati Abin⁶, Heri Wansyah Laia⁷, Gotfridus Goris Seran⁸, Neng Virly Apriliyani⁹

1rafidiaz65@gmail.com, 2rayhanbgr86@gmail.com, 3yseptiana015@gmail.com,
4kevinginaldo17@gmail.com, 5adrianussamsi2001@gmail.com, 6Yattiabin1@gmail.com
7heriwansyahlaia@gmail.com, 8ggseran@unida.ac.id, 9neng.virly@unida.ac.id

ABSTRAK

Di Indonesia, kepemilikan atau penggunaan tanah dan bangunan seringkali dikenakan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). UU Pajak PBB mengatur siapa yang memiliki dan memanfaatkan bangunan dan real estate. Namun menurut penelitian Siahan tahun 2013, pajak PBB diberlakukan pada pemakaman, rumah sakit, panti asuhan, situs cagar budaya, dan tempat ibadah; Oleh karena itu pelayanan perpajakan perlu lebih ditingkatkan lagi agar dapat memuaskan wajib pajak. Sesuai dengan Pasal 25 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik wajib memelihara dan mengganti prasarana dan sarana pelayanan publik agar dapat menyelenggarakan prasarana, sarana, dan pelayanan yang efektif, efisien, transparan, terkini, dan berkelanjutan. Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui tingkat pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang diberikan Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Bogor dari segi kualitas. Metodologi penelitian yang digunakan adalah kualitatif berdasarkan metodologi studi kasus. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, dokumentasi, dan observasi. Temuan penelitian menunjukkan bahwa PBB Bapenda Kota Bogor biasanya memberikan pelayanan prima. Hal ini ditegaskan oleh ciri-ciri layanan berkualitas

tinggi: berwujud, responsif, terjamin, empati, dan dapat diandalkan. Namun masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki, seperti ketatnya proses penerbitan SPPT, ketersediaan informasi yang menyeluruh, dan pemeliharaan fasilitas ruang layanan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pajak Bumi Bangunan, Pelayanan Administrasi

PENDAHULUAN

Salah satu sumber pendapatan utama bagi pemerintah daerah, seperti Bapenda Kota Bogor, adalah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Untuk memastikan kebijakan perpajakan tetap berkelanjutan dan efektif, diperlukan layanan administrasi dan pengumpulan PBB yang berkualitas tinggi. Oleh karena itu, Bapenda Kota Bogor perlu terus berusaha meningkatkan standar pelayanan PBB guna mengimbangi pertumbuhan ekonomi yang cepat dan memenuhi harapan masyarakat akan peningkatan pelayanan publik.

Untuk itu, kualitas pelayanan Pajak Bangunan perlu ditingkatkan. Esai ini akan membahas berbagai strategi yang dapat diterapkan oleh Bapenda Kota Bogor untuk meningkatkan standar pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan. Dalam lingkungan perpajakan yang lebih terbuka, responsif, dan berkualitas tinggi, peningkatan kualitas ini diharapkan dapat memaksimalkan efektivitas dan efisiensi prosedur administrasi serta memperkuat hubungan antara pemerintah daerah dan masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan standar pelayanan PBB di Bapenda Kota Bogor tidak hanya diperlukan, tetapi juga merupakan investasi dalam pertumbuhan jangka panjang dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Di berbagai industri, termasuk sektor publik, organisasi dan institusi kini mengutamakan penyediaan layanan berkualitas tinggi. Pada dasarnya, kualitas mencerminkan kemampuan organisasi untuk secara efektif dan efisien memenuhi kebutuhan, harapan, dan keinginan pelanggannya. Dalam konteks pemerintahan, kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang disediakan.

Undang-undang negara mendefinisikan pajak sebagai “sumbangan wajib pajak kepada negara, baik orang pribadi maupun badan, yang dikenakan berdasarkan undang-undang tanpa adanya ketidakseimbangan secara langsung, dan digunakan untuk keperluan negara demi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.” Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan mendukung definisi tersebut.

Raharjo Adisasmita berpendapat bahwa pajak daerah adalah kewajiban anggota masyarakat untuk menyumbangkan sebagian hartanya kepada daerah sebagai akibat dari situasi, peristiwa atau kegiatan yang memberinya status tertentu – bukan karena persyaratan hukum atau sanksi – seperti dalam bukunya. “Pengelolaan Pendapatan dan APBD”. (2011:5) dalam majalah (Kumala, 2019). Siahaa menyatakan dalam bukunya “Pajak dan Retribusi Daerah” bahwa pajak daerah merupakan pembayaran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau lembaga. Pajak-pajak tersebut digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan daerah dan pembangunan daerah, dan dapat dipungut sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada.2010:9. Buku Darwin “Retribusi dan Pajak Daerah” mendefinisikan pajak daerah sebagai pajak yang dipungut (2010:99).

Di Indonesia, kepemilikan atau penggunaan tanah dan bangunan seringkali dikenakan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Retribusi PBB termasuk dalam kategori pelayanan administrasi. Budiarto dkk. (2005), Savas (1987), dan Seran (2008)

Kepemilikan dan penggunaan real estat dan bangunan diatur dalam Undang-Undang PBB. Namun menurut penelitian Siahan tahun 2013, terdapat pengecualian dalam penerapan PBB pada tempat ibadah, pemakaman, bangunan cagar budaya, rumah sakit dan panti asuhan. (Siahaan, 2019). Untuk memastikan kepuasan pengguna jasa perpajakan, pelayanan publik di bidang perpajakan harus terus ditingkatkan. Penyelenggara pelayanan publik harus menyediakan prasarana, sarana, dan pelayanan yang efektif, efisien, transparan, terkini, dan berkelanjutan, serta

bertugas memelihara dan mengganti sarana dan prasarana pelayanan publik, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. , Pasal 25.

Penulis penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan yang didefinisikan oleh Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006:182) sebagai berikut: bukti nyata atau fisik, seperti kemampuan suatu bisnis untuk menunjukkan keberadaannya kepada pihak ketiga; perhatian, yang mengacu pada mendengarkan pelanggan dengan sungguh-sungguh dan berupaya memahami kebutuhan mereka; kebijaksanaan atau kapasitas perusahaan untuk memberikan layanan secara akurat dan konsisten seperti yang dijanjikan; jaminan, yang mencakup pengetahuan, praktik, dan kapasitas internal perusahaan dalam membina kepercayaan pelanggan; dan daya tanggap, yang didefinisikan sebagai kesediaan untuk membantu dan menawarkan layanan pelanggan yang tepat waktu dan relevan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui lebih jauh mengenai pelayanan konstruksi dan pajak bumi di BAPENDA Kota Bogor.

METODE PENELITIAN

Badan Pendapatan Daerah Kota Bogor menjadi lokasi proyek studi ini. Metodologi penelitian kualitatif deskriptif yang diterapkan. Teknik kualitatif menurut Bogdan dan Taylor adalah suatu proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau kata-kata dari individu yang perilakunya diamati (Moleong, 2007). Tujuan metode kualitatif adalah mempelajari pengalaman partisipan penelitian dalam hal perilaku, persepsi, tindakan, dan komunikasi verbal. Tentang penilaian masyarakat terhadap layanan yang disediakan oleh Bapenda Kota Bogor. Penelitian kualitatif ini bersifat deskriptif, di mana data yang dikumpulkan dianalisis untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai kondisi dan kualitas pelayanan PBB di kota ini. (Pelatihan et al., 2010; Rosadi et al., n.d.)

Penelitian ini mengumpulkan dua jenis data utama, yaitu data primer dan data sekunder:

Data Primer: Data primer diperoleh langsung dari sumber utama melalui wawancara dan observasi. Informasi ini diperoleh dari pegawai Bapenda Kota Bogor serta masyarakat yang menggunakan layanan PBB. Wawancara dilakukan secara mendalam untuk mengeksplorasi pengalaman dan pandangan mereka terhadap pelayanan yang diterima. Observasi juga dilakukan di kantor Bapenda untuk memahami kondisi pelayanan secara langsung.

Data Sekunder: Data sekunder dikumpulkan melalui studi literatur dan dokumen resmi yang relevan dengan topik penelitian. Sumber data sekunder meliputi laporan tahunan Bapenda, regulasi terkait PBB, serta artikel dan jurnal ilmiah yang membahas kualitas pelayanan publik. Data ini digunakan untuk memberikan konteks tambahan dan mendukung analisis dalam penelitian ini.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah kuesioner, dokumentasi, wawancara, dan observasi. Menghasilkan informasi yang lebih relevan dan menggambarkan situasi di lapangan secara akurat adalah tujuan dari pendekatan ini. Peneliti mendatangi langsung lokasi penelitian, melakukan wawancara dan mencatat seluruh hasil wawancara yang dilakukan.

Observasi: Peneliti melakukan pengamatan langsung ke lapangan untuk memahami kondisi dan pelaksanaan pelayanan oleh Bapenda dalam meningkatkan kualitas pelayanan pajak bumi bangunan di Kota Bogor, serta bagaimana pelaksanaan pelayanan Bapenda menurut informan yang terkait di lokasi penelitian.

Wawancara: Wawancara dilakukan dengan pegawai Bapenda Kota Bogor dan masyarakat yang menggunakan layanan PBB. Pertanyaan wawancara disusun untuk mengeksplorasi persepsi, pengalaman, dan tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk mendapatkan gambaran menyeluruh tentang kualitas layanan dari berbagai sudut pandang.

Dokumentasi: Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan informasi dari dokumen, catatan dan administrasi yang relevan dengan masalah yang diteliti. Peneliti mengambil dokumentasi selama kegiatan penelitian, termasuk rekaman atau foto, untuk mendukung analisis.

Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan menggunakan metode triangulasi. Prosedur ini bertujuan untuk menghasilkan data yang lebih relevan dan mampu menggambarkan kondisi nyata yang ditemui di lapangan. Peneliti melakukan kunjungan fisik ke lokasi penelitian, melakukan wawancara, dan mendokumentasikan seluruh hasil wawancara tersebut.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai kualitas pelayanan PBB di Bapenda Kota Bogor, tetapi juga memetakan berbagai perspektif dari para pemangku kepentingan terkait.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bapenda Kota Bogor menawarkan beragam layanan online dan offline untuk penatausahaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Layanan ini mencakup pengaduan dan pengajuan klaim terkait PBB, serta pendaftaran dan pembayaran. Peneliti menerapkan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan Parasuraman dalam Lupiyoadi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Bapenda Kota Bogor (2006:182). Lima dimensi utama teori ini adalah: Assurance (Jaminan dan Kepastian), Tangible (Bukti Fisik), Empathy (Empati), Reliability (Keandalan), dan Responsiveness (Ketanggapan). Setiap dimensi ini akan menjadi kerangka analisis untuk menilai kualitas pelayanan PBB yang disediakan oleh Bapenda Kota Bogor:

1. Bukti Fisik (Tangible)

Dimensi Tangible mencakup bukti fisik yang dapat dirasakan langsung oleh pengguna layanan. Di Bapenda Kota Bogor, upaya untuk meningkatkan aspek fisik dalam pelayanan PBB telah dilakukan dengan baik. Modernisasi kantor yang dilengkapi dengan teknologi terbaru mendukung proses administrasi dan pelayanan yang lebih efisien. Penampilan kantor yang bersih dan teratur, serta fasilitas seperti ruang tunggu yang nyaman dan sistem antrian elektronik, menunjukkan komitmen Bapenda dalam memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Penggunaan mesin self-service untuk pembayaran dan pengecekan status pajak juga merupakan langkah maju dalam memenuhi dimensi Tangible, memberikan kemudahan akses dan meningkatkan efisiensi pelayanan.

2. Empati (Empathy)

Dimensi Empathy mengacu pada perhatian personal yang diberikan kepada wajib pajak, serta kemampuan untuk memahami dan memenuhi kebutuhan mereka. Bapenda Kota Bogor menunjukkan komitmen yang kuat dalam memahami kebutuhan masyarakat dan memberikan pelayanan yang bersifat individual. Contohnya adalah program sosialisasi intensif mengenai kewajiban dan manfaat

membayar PBB, yang disampaikan langsung kepada masyarakat melalui kunjungan ke kelurahan dan pertemuan dengan warga. Pelayanan personal juga diberikan melalui pendampingan khusus bagi wajib pajak yang mengalami kesulitan dalam memahami prosedur pembayaran atau memiliki kendala dalam menyelesaikan kewajiban pajak mereka. Dengan memberikan perhatian personal, Bapenda berhasil menciptakan hubungan yang lebih dekat dan positif dengan masyarakat, yang meningkatkan kepuasan dan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan.

3. Keandalan (Reliability)

Dimensi Reliability mengacu pada kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan andal. Bapenda Kota Bogor menunjukkan keandalan dalam pelayanannya dengan menjaga konsistensi dan akurasi dalam proses administrasi PBB. Sistem manajemen data yang terintegrasi membantu memastikan bahwa informasi mengenai wajib pajak dan pembayaran selalu akurat dan terkini, yang meminimalkan kesalahan dalam proses administrasi. Komitmen Bapenda untuk menepati jadwal dan tenggat waktu dalam penyelesaian administrasi pajak menunjukkan keandalan mereka dalam memberikan layanan yang dijanjikan. Dengan memastikan setiap proses dilakukan sesuai prosedur dan standar yang ditetapkan, Bapenda berhasil membangun reputasi sebagai lembaga yang dapat diandalkan dalam pengelolaan PBB.

4. Ketanggapan (Responsiveness)

Dimensi Responsiveness merujuk pada keinginan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan. Bapenda Kota Bogor menunjukkan tingkat responsivitas yang tinggi dalam penanganan keluhan dan pertanyaan dari masyarakat. Sistem penanganan keluhan yang terstruktur memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan masalah mereka melalui berbagai saluran, seperti telepon, email, atau langsung ke kantor Bapenda. Setiap keluhan ditangani oleh tim khusus yang bertugas memberikan solusi dengan cepat dan

memuaskan. Peningkatan layanan online dan penggunaan aplikasi mobile mencerminkan upaya Bapenda dalam meningkatkan ketanggapan pelayanan. Melalui layanan ini, masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi dan melakukan pembayaran pajak tanpa harus datang langsung ke kantor Bapenda, yang tidak hanya mempercepat proses pelayanan tetapi juga memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi masyarakat dalam memenuhi kewajiban pajak mereka.

5. Jaminan dan Kepastian (Assurance)

Dimensi Assurance mencakup pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pegawai dalam menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Pegawai Bapenda Kota Bogor telah menjalani pelatihan khusus untuk meningkatkan kompetensi mereka dalam memberikan pelayanan yang profesional dan beretika. Kesopanan dan sikap ramah pegawai dalam melayani masyarakat menunjukkan tingkat kepedulian yang tinggi terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat. Selain itu, Bapenda juga telah memperkuat sistem keamanan data dan informasi untuk memastikan bahwa data wajib pajak terlindungi dengan baik. Kepastian akan keamanan data dan transparansi dalam setiap proses administrasi memberikan rasa percaya yang lebih besar kepada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan menjamin bahwa setiap informasi yang diberikan oleh wajib pajak dikelola dengan aman dan rahasia, Bapenda Kota Bogor berhasil membangun kepercayaan masyarakat terhadap integritas dan kredibilitas layanan mereka.

Bapenda Kota Bogor menghadapi beberapa tantangan signifikan dalam memberikan pelayanan PBB yang berkualitas. Tantangan terbesar adalah minimnya pemahaman masyarakat mengenai proses dan pentingnya pembayaran PBB. Upaya edukasi yang lebih intensif sangat diperlukan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat. Edukasi ini dapat dilakukan melalui berbagai cara, seperti sosialisasi langsung, penggunaan media sosial, dan penyebaran informasi melalui platform digital. Keterbatasan infrastruktur teknologi juga menjadi kendala dalam

memberikan pelayanan yang lebih cepat dan efisien. Oleh karena itu, pengembangan infrastruktur teknologi yang memadai sangat penting untuk mendukung operasional pelayanan pajak yang lebih baik. Tantangan lainnya adalah adaptasi terhadap perubahan regulasi dan kebijakan yang sering mengalami pembaruan. Bapenda harus selalu siap untuk menyesuaikan prosedur dan layanan mereka agar tetap sesuai dengan peraturan terbaru.

Upaya dan Rencana Peningkatan Kualitas Pelayanan

Untuk menjaga dan meningkatkan kualitas layanan, Bapenda Kota Bogor telah menetapkan beberapa rencana strategis ke depan. Fokus utama adalah pada peningkatan kapasitas teknologi dan digitalisasi layanan untuk memberikan kemudahan akses dan mempercepat proses administrasi. Bapenda juga berencana untuk terus meningkatkan kompetensi pegawai melalui program pelatihan yang berkelanjutan, sehingga mereka dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan profesional. Selain itu, Bapenda akan terus berinovasi dalam menciptakan program-program edukasi yang lebih efektif untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya pembayaran PBB. Program-program ini bertujuan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mendukung pembangunan daerah melalui pembayaran pajak yang tepat waktu dan sesuai ketentuan. Dengan komitmen yang kuat untuk terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan, Bapenda Kota Bogor bertekad untuk menjadi lembaga yang terdepan dalam memberikan pelayanan PBB yang responsif, transparan, dan berkualitas tinggi, yang pada akhirnya akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mendukung pembangunan yang berkelanjutan.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari analisis kualitas pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) oleh Bapenda Kota Bogor menunjukkan bahwa lembaga ini telah melakukan upaya yang signifikan dalam memenuhi lima dimensi kualitas pelayanan. Bapenda Kota

Bogor telah meningkatkan aspek fisik pelayanan melalui modernisasi kantor dan fasilitas teknologi, memberikan perhatian personal kepada wajib pajak, menjaga kehandalan dan akurasi administrasi, menunjukkan responsivitas yang tinggi terhadap keluhan dan pertanyaan masyarakat, serta memastikan keamanan dan kompetensi pegawai untuk membangun kepercayaan masyarakat. Meskipun demikian, Bapenda masih menghadapi tantangan dalam hal pemahaman masyarakat, infrastruktur teknologi, dan adaptasi regulasi. Untuk mengatasi tantangan ini, Bapenda berencana meningkatkan kapasitas teknologi, digitalisasi layanan, pelatihan pegawai, dan program edukasi masyarakat untuk terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan. Dengan komitmen tersebut, Bapenda Kota Bogor bertekad menjadi lembaga terdepan dalam memberikan pelayanan PBB yang responsif, transparan, dan berkualitas tinggi.

REFERENSI

- Alapján-, V. (2016). *efektivitas pelayanan*. 1–23.
- Kedasi Silayar, Ika Sartika, D. M. (2021). Tata Kelola Pemerintahan Kolaboratif Dalam Pengembangan Pariwisata Di Kabupaten Kepulauan Sula. *Jurnal Renaissance*, 6(02), 859–874.
- Kumala, R. (2019). Analisis Efektifitas Pajak Reklame Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Daerah Di Kota Bekasi. *Jurnal Reformasi Administrasi : Jurnal Ilmiah Untuk Mewujudkan Masyarakat Madani*, 6(1), 38–41.
- Muttaqin, M. N., Indah, B., Citrawati, D., Pebiana, A., Harits Ahmad, N., Maulana, H., Rahmayanti, D., Nuryatman, D., Purnama Sari Sandroto, S., Putri Fisabillilah, M., & Goris Seran, G. (2020). Service Quality and its Determinants of Population Administration Service in Bogor Regency. *International Journal of Sciences: Basic and Applied Research (IJSBAR)*, 54(5), 109–118.
<http://gssrr.org/index.php?journal=JournalOfBasicAndApplied>
- Pandawangi.S. (2021). *Metodologi Penelitian*. 4, 1–5.

- Rolamdo, J., Eka Widiastuti, N. P., & Ajengtiyas Saputri Mashuri, A. (2021). Efektivitas Pengendalian Internal Pemungutan Pajak Reklame Pada Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Kelapa Gading. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 2(7), 1133–1154. <https://doi.org/10.36418/jiss.v2i7.364>
- Rosadi, R., Akhmad Munjin, R., Goris Seran, G., & Studi Administrasi Publik, P. (N.D.). *Kualitas Pelayanan Metrologi Legal Alat Timbang Pada Sektor Publik Service Quality Of Legal Metrology Of Weight Equipment In Public Sector*.
- Sanusi, I. K., Goris Seran, G., Wahyudin, C., & Apriliyani, N. V. (2024). *Peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat akan Pentingnya Pencatatan Sipil (Vol. 3)*.