

**EFEKTIVITAS BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAERAH
KOTA PALEMBANG DALAM PEMUNGUTAN
BEA PEROLEHAN HAK ATAS TANAH
DAN BANGUNAN TAHUN 2017**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Negara**



Oleh:

**PETRUS WIDIYANTO
07011281419087**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**EFEKTIVITAS BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAERAH
KOTA PALEMBANG DALAM PEMUNGUTAN
BEA PEROLEHAN HAK ATAS TANAH
DAN BANGUNAN TAHUN 2017**

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Negara**

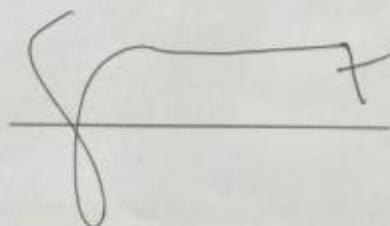
Oleh:

**PETRUS WIDIYANTO
07011281419087**

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, Juni 2018

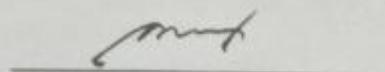
Pembimbing I

**Drs. Gatot Budiarto, M.S
NIP. 195806091984031002**



Pembimbing II

**Drs. Mardianto, M.Si
NIP. 196211251989121001**



HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul "*Efektivitas Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang dalam Pemungutan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan Tahun 2017*" telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya pada tanggal 6 Juni 2018.

Palembang, Juni 2017

Ketua:

1. Drs. Gatot Budiarto, Ms
NIP. 195806091984031002

Anggota:

1. Drs. Mardianto, M.Si
NIP. 196211251989121001

2. Drs. Joko Siswanto, M.Si
NIP. 195706051985031003

3. Hoirun Nisyak, S.Pd., MPd
NIP. 197803022002122002

Mengetahui:

Dekan FISIP

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si
NIP. 196311061990031001

Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA.
NIP. 198108272009121002

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Janganlah takut, sebab Aku menyertai engkau, janganlah bimbang, sebab Aku ini Allahmu; Aku akan meneguhkan, bahkan akan menolong engkau; Aku akan memegang engkau dengan tangan kanan-Ku yang membawa kemenangan.”

(Yesaya 41:10)

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua Orangtua, Bapak Romanus Sutardi dan Ibu Eustalia Wasini
2. Kakak dan Adik, Mbak Gundari, Mbak Gunasri, Mas Gunarso, Mbak Gundriyani, Mbak Lina dan Ica
3. Seluruh rekan seperjuangan
4. Almamater kebanggaan saya

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan ke Hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas segala berkatNya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Efektivitas Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang dalam Pemungutan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan Tahun 2017.” Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Strata 1 di Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Skripsi ini dapat tersusun dengan baik tidak terlepas dari bimbingan, dukungan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada orang-orang terbaik dalam hidup penulis, kedua orang tua penulis Romanus Sutardi dan Eustalia Wasini, kakak-kakak penulis, Emirita Gundari, Yohanes Gunarso, Yustina Gundriyani, Valentina Tiwi Marlina dan adik penulis Fransiska Kristela Enidias yang selalu memberikan semangat dan motivasi dalam usaha penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang selama ini telah membantu selama masa perkuliahan dan menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya;
2. Bapak Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara dan Ibu Ermanovida, S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya;
3. Bapak Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si dan Ibu Dra. Martina yang telah banyak berperan dalam membimbing dan membantu penulis selama menjalani Studi di Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya;
4. Bapak Drs. Gatot Budiarto, MS selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Drs. Mardianto, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang selalu meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing serta memberikan masukan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
5. Bapak Sofyan Effendi, S.IP., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik, terima kasih atas dukungan, doa dan nasihat yang telah diberikan kepada penulis;
6. Ibu Esi Yulinda, S.STP., M.Si. selaku Kepala Sub Bagian Kesekretariatan beserta jajaran yang telah memberikan izin bagi penulis untuk melaksanakan penelitian di BPPD Kota Palembang;
7. Bapak Hairul Anwar, ST. MM. selaku Kepala Bidang PBB dan BPHTB di BPPD Kota Palembang yang telah banyak memberikan bantuan dan tuntunan selama penulis melakukan observasi di BPPD Kota Palembang;
8. Bapak Eka Prasetia Ervian, SE. selaku Kepala Sub Bidang BPHTB yang telah berkenan berbagi informasi dan bertukar pikiran mengenai BPHTB, sehingga penulis sangat terbantu dalam proses penyusunan skripsi ini;
9. Seluruh pegawai Sub Bidang BPHTB, Kak Yudha, Bang Bosar, Teh Vivi, Kak Madi, Kak Ego, Kak Reky, Yuk Itut, Yuk Mira, Yuk Linda dan Yuk Mei yang telah meluangkan waktu untuk berbagi informasi dan memberikan pembelajaran mengenai BPHTB kepada penulis;

10. Seluruh *informan* yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan informasi yang sangat berguna dalam penyelesaian skripsi ini;
11. Agnes Citra Agung Rahayu Simatupang yang telah setia menemani, mendukung, memotivasi, mendoakan dan membantu penulis sejak awal perkuliahan hingga sekarang, terima kasih atas segala kesabaran dan ketulusan hatinya;
12. Seluruh rekan seperjuangan Ilmu Administrasi Negara FISIP Unsri Angkatan 2014, terimakasih atas bantuan dan kerjasamanya;
13. Keluarga Belisario Choir Universitas Sriwijaya, terimakasih atas setiap cerita, pengalaman, dan kebersamaan yang boleh kita rasakan. Berpegangan tangan, satu dalam cita demi masa depan Indonesia Jaya;
14. Seluruh pihak terkait yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, baik dari segi isi maupun teknik penulisan. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca untuk perbaikan penulis di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat diterima dan bermanfaat bagi semua pihak, khususnya untuk perkembangan Ilmu Administrasi Negara.

Indralaya, Juni 2018

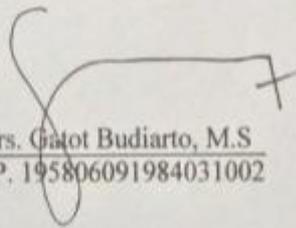
Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh keberhasilan Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang dalam pemungutan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) dilihat berdasarkan realisasi penerimaan BPHTB yang rata-rata melebihi 100% dari target yang telah ditetapkan dalam enam tahun terakhir. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan faktor penghambat efektivitas BPPD Kota Palembang dalam pemungutan BPHTB. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik analisis deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan observasi, dokumentasi, wawancara mendalam dan studi kepustakaan. Penelitian ini menggunakan teori efektivitas organisasi menurut Richard M. Steers dengan tiga dimensi yang digunakan sebagai tolok ukur, yaitu optimisasi tujuan, perspektif sistem dan tekanan pada perilaku manusia. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak semua indikator penting dalam ketiga dimensi tersebut berjalan dengan efektif dalam pemungutan BPHTB di BPPD Kota Palembang. Adapun indikator-indikator yang telah terlaksana dengan baik dan menjadi faktor pendukung efektivitas BPPD Kota Palembang dalam pemungutan BPHTB adalah peran serta wajib pajak, pengawasan yang efektif, peran pemimpin, dukungan sarana dan prasarana, serta standar operasional prosedur pemungutan BPHTB. Sedangkan indikator yang belum berjalan efektif dan menjadi faktor penghambat antara lain kurangnya kepatuhan wajib pajak dan keterbatasan sumber daya manusia. Harapannya ke depan, BPPD Kota Palembang mampu mempertahankan dan meningkatkan faktor pendukung efektivitas yang telah dicapai serta melakukan perbaikan pada faktor-faktor yang masih menjadi penghambat efektivitas BPPD Kota Palembang dalam pemungutan BPHTB.

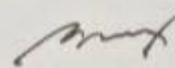
Kata Kunci : Efektivitas Organisasi, Optimisasi Tujuan, Perspektif Sistem, Tekanan pada Perilaku Manusia, Pemungutan BPHTB

Pembimbing I



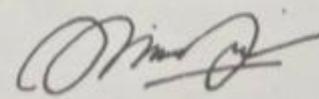
Drs. Gatot Budiarto, M.S
NIP. 195806091984031002

Pembimbing II



Drs. Mardianto, M.Si
NIP. 196211251989121001

Indralaya, Juni 2018
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



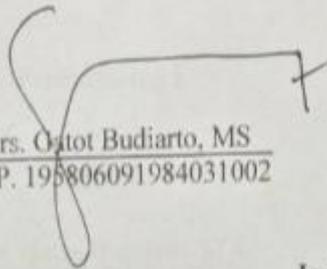
Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP.198108272009121002

ABSTRACT

This research was motivated by the success of the Regional Tax Management Agency (BPPD) of Palembang in the collection of Tax on Acquisition of Land and Building (BPHTB) visits based on the realization BPHTB average exceeds 100% of the target set in the last six years. The purpose of this study was to determine the supporting factors and inhibiting factors BPPD of Palembang effectiveness in collecting BPHTB. This study uses qualitative research with descriptive analysis techniques. Data collection techniques used is by observation, documentation, interview and literature study. This study uses the theory of organizational effectiveness by Richard M. Steers with three dimensions are used as benchmarks, namely optimization goals, systems perspective and pressure on human behavior. The results of this study indicate that not all important indicators in three dimensions operating effectively in collecting BPHTB by BPPD of Palembang. The indicators that have been performing well and be a BPPD of Palembang effectiveness supporting factor in collecting BPHTB is the participation of the taxpayer, effective supervision, the role of leader, infrastructure support, and standard operating procedures of BPHTB collection. While the indicators are not yet effective and be a limiting factor among others the lack of tax compliance and limited human resources. Hope for the future, BPPD of Palembang able to maintain and improve the effectiveness supporting factors that have been achieved and make improvements of the factors that they become an obstacle to the BPPD of Palembang effectiveness in collecting BPHTB.

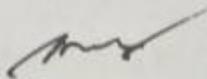
Keywords: *Organizational Effectiveness, Optimization Goals, Perspectives Systems, Pressure on Human Behavior, Collection of BPHTB*

Advisor I



Drs. Gatot Budiarto, MS
NIP. 195806091984031002

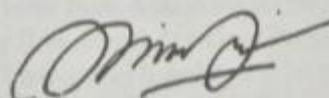
Advisor II



Drs. Mardianto, M.Si
NIP 196211251989121001

Indralaya, June 2018

Chairman of The Public Administration Department
Faculty of Social and Political Science
Sriwijaya University



Zailani Surya Marpaung, S. Sos., MPA
NIP.198108272009121002

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI	
HALAMAN PERSETUJUAN	
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	
1. Manfaat Teoritis.....	10
2. Manfaat Praktis.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	
1. Efektivitas Organisasi	11
2. Ukuran Efektivitas Organisasi	13
3. Pemungutan Pajak Daerah.....	19
4. Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.....	20
B. Kerangka Berpikir	23
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	26
B. Definisi Konsep.....	27
C. Fokus Penelitian	28
D. Jenis dan Sumber Data	28
E. Informan Penelitian dan <i>Key Informan</i>	29
F. Teknik Pengumpulan Data	30
G. Teknik Analisis Data	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang	
1. Sejarah Singkat.....	32
2. Visi dan Misi	33
3. Tugas dan Fungsi.....	33
4. Tujuan dan Sasaran.....	33
5. Struktur Organisasi.....	34
B. Analisis Efektivitas BPPD Kota Palembang dalam Pemungutan BPHTB	

1. Analisis Optimisasi Tujuan	36
a. Tujuan Pemungutan BPHTB	36
b. Pemanfaatan Sumber Daya.....	38
c. Keadaan Lingkungan	45
d. Proses Komunikasi	49
e. Kepemimpinan dan Pengambilan Keputusan.....	55
f. Adanya Adaptasi Organisasi.....	60
2. Analisis Perspektif Sistem.....	63
a. Masukan (<i>Input</i>)	64
1) Wajib Pajak.....	64
2) Sumber Daya Manusia	67
3) Sarana dan Prasarana	72
b. Pengolahan (<i>Process</i>)	73
1) Pelaksanaan Pemungutan BPHTB	73
2) Kepastian Waktu Pelayanan	78
3) Pengawasan Pelayanan	80
c. Keluaran (<i>Output</i>).....	83
3. Analisis Tekanan Pada Perilaku Manusia.....	85
a. Kedisiplinan Pegawai	85
b. Keaktifan Pegawai.....	89
c. Pembinaan Keterampilan Pegawai	90
C. Faktor-Faktor Pendukung Efektivitas BPPD Kota Palembang dalam Pemungutan BPHTB	
1. Peran Serta Wajib Pajak	92
2. Pengawasan yang Efektif	92
3. Peran Pemimpin	93
4. Dukungan Sarana dan Prasarana	94
5. Standar Operasional Prosedur Pemungutan BPHTB	95
D. Faktor Penghambat Efektivitas BPPD Kota Palembang dalam Pemungutan BPHTB	
1. Rendahnya Kepatuhan Wajib Pajak	96
2. Keterbatasan Sumber Daya Manusia	96
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	98
B. Saran.....	101

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel

1.1. Target dan Realisasi BPHTB Kota Palembang Tahun 2012-2016.....	5
1.2. Interpretasi dan Kriteria Efektivitas	6
1.3. Jumlah SSPD BPHTB Kota Palembang Tahun 2012-2016.....	7
4.1. Realisasi Penerimaan BPHTB Kota Palembang Tahun 2017	38
4.2. Data Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan dan Jabatan	40
4.3. Pertumbuhan SSPD BPHTB Tahun 2015-2017.....	65
4.4. Data Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin dan Tingkat Pendidikan	68
4.5. Fasilitas Penunjang Pelayanan di Sub Bidang BPHTB	71
4.6. Realisasi Penerimaan BPHTB Kota Palembang Tahun 2017	83
4.7. Realisasi Penerimaan BPHTB Kota Palembang Tahun 2015-2017.....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar

1	Standar Operasional Prosedur Pelayanan BPHTB	8
2	Kerangka Pemikiran	25
3	Struktur Organisasi Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang	35
4	Fasilitas Ruang Tunggu Pelayanan BPHTB	43
5	Beberapa unit komputer untuk menunjang pelayanan BPHTB.....	44
6	Gedung BPPD Kota Palembang di Jalan Merdeka.....	45
7	Area Parkir Sepeda Motor di BPPD Kota Palembang.....	46
8	Keadaan Parkir Mobil BPPD Kota Palembang	47
9	Keadaan Ruang Verifikasi Berkas BPHTB	47
10	Keadaan Ruang Staf Loker BPHTB	48
11	<i>Banner</i> Peraturan Daerah tentang BPHTB	50
12	Bagian Informasi BPPD Kota Palembang	51
13	Proses Verifikasi Berkas BPHTB	52
14	Berkas BPHTB yang belum disetujui Kasubbid BPHTB.....	57
15	Berkas SKPDKB yang telah disetujui Kasubbid BPHTB.....	58
16	Prosedur pengurusan BPHTB setelah perubahan	62
17	Petugas menginput data SSPD BPHTB.....	76
18	Proses verifikasi berkas BPHTB	77
19	Alat absensi dengan <i>finger print</i>	81
20	Laporan Kinerja Pegawai 2017	86
21	Pakta Integritas Pegawai BPPD Kota Palembang	88

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul
1.	Surat Tugas Pembimbing Seminar Usulan Skripsi Mahasiswa
2.	Surat Penunjukan Pembimbing Skripsi
3.	Kartu Bimbingan Usulan Penelitian Dosen Pembimbing 1
4.	Kartu Bimbingan Usulan Penelitian Dosen Pembimbing 2
5.	Lembar Revisi Seminar Proposal 1
6.	Lembar Revisi Seminar Proposal 2
7.	Lembar Revisi Seminar Proposal 3
8.	Surat Permohonan Izin Penelitian
9.	Kartu Bimbingan Skripsi Dosen Pembimbing 1
10.	Kartu Bimbingan Skripsi Dosen Pembimbing 2
11.	Lembar Revisi Ujian Komprehensif 1
12.	Lembar Revisi Ujian Komprehensif 2
13.	Lembar Revisi Ujian Komprehensif 3
14.	Lembar Revisi Ujian Komprehensif 4
15.	Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Bea Perolehan Hak atas Tanah dan bangunan
16.	Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 16 Tahun 2011 tentang Sistem dan Prosedur Pemungutan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan
17.	Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 52 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 16 Tahun 2011 tentang Sistem dan Prosedur Pemungutan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan
18.	Contoh Check List verifikasi (Formulir Pengurusan) BPHTB
19.	Laporan Realisasi Penerimaan Daerah Tahun 2012-2016
20.	Laporan Bulanan Realisasi Penerimaan BPHTB Tahun 2017

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik dapat dipahami secara sederhana sebagai pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas barang publik, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yang menjadi kewajiban pemerintah dan negara. Hal ini karena pemerintah dan negara bertanggung jawab untuk menyelenggarakan pelayanan yang menjadi barang publik atau pelayanan yang menurut kesepakatan politik dan pertimbangan moral dinilai penting bagi kehidupan warganya (Dwiyanto, 2011).

Proses penyelenggaraan layanan harus memenuhi prinsip-prinsip tata pemerintahan yang prima. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat kriteria pelayanan prima yaitu kesederhanaan, kejelasan dan kepastian pelayanan, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata dan ketetapan waktu. Penetapan standar pelayanan prima menjadi isu yang sangat penting dalam pengembangan sistem pelayanan publik karena digunakan sebagai salah satu upaya untuk mencapai tujuan pelayanan serta mengatur organisasi. Standar pelayanan perlu dirumuskan untuk menjamin pelayanan publik yang memenuhi prinsip penyelenggaraan layanan yang transparan, non-partisan, efektif, efisien dan akuntabel (Dwiyanto, 2011).

Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah adalah dalam hal perpajakan. Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang sangat penting bagi penyelenggaraan pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan nasional. Undang-Undang

Dasar 1946 menempatkan kewajiban perpajakan sebagai salah satu perwujudan kewajiban kenegaraan dan sebagai sarana peran serta dalam pembiayaan negara dan pembangunan nasional untuk mencapai masyarakat yang adil dan makmur (Waluyo, 2005). Pajak dipungut dari masyarakat dan menjadi salah satu kewajiban yang dapat dipaksakan penagihannya. Menurut Undang–Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak didefinisikan sebagai kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pemungutan pajak daerah di Indonesia didasarkan pada Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Menurut Siahaan (2011), pengesahan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 merupakan langkah yang sangat strategis dan mendasar di bidang desentralisasi fiskal, karena terdapat perubahan kebijakan yang cukup fundamental dalam penataan kembali hubungan pemerintah pusat dan daerah. Hal-hal yang menjadi tujuan yang ingin dicapai dari dilaksanakannya reformasi undang-undang PDRD antara lain:

1. Memberikan kewenangan yang lebih besar kepada daerah dalam perpajakan dan retribusi sejalan dengan semakin besarnya tanggung jawab daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat;
2. Meningkatkan akuntabilitas dalam penyediaan layanan dan penyelenggaraan pemerintahan dan sekaligus memperkuat otonomi daerah;
3. Memberikan kepastian kepada dunia usaha mengenai jenis-jenis pungutan daerah dan sekaligus memperkuat dasar hukum pemungutan pajak daerah dan retribusi daerah.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 lahir dengan pertimbangan bahwa perlu disesuaikan landasan hukum perpajakan daerah dengan kebijakan otonomi daerah, terutama berkaitan dengan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah, di mana penyelenggaraan pemerintah daerah dilakukan dengan memberikan kewenangan seluas-luasnya, disertai dengan pemberian hak dan kewajiban menyelenggarakan otonomi daerah dalam kesatuan sistem penyelenggaraan pemerintahan negara. Berkaitan dengan pemberian kewenangan tersebut, perluasan kewenangan perpajakan dan retribusi dilakukan dengan memperluas basis pajak daerah dan memberikan kewenangan kepada daerah dalam penetapan tarif pajak. Perluasan basis pajak di daerah dilakukan dengan memperluas basis pajak yang sudah ada, mendaerahkan pajak pusat dan menambah jenis pajak baru. Perluasan pajak yang sudah ada dilakukan pada Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor yang diperluas hingga mencakup kendaraan pemerintah; Pajak Hotel diperluas hingga mencakup seluruh persewaan di hotel, dan Pajak Restoran diperluas hingga mencakup pelayanan catering. Ada empat jenis pajak baru bagi daerah, yaitu Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan, Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan yang sebelumnya merupakan pajak pusat, serta Pajak Sarang Burung Walet yang ditetapkan sebagai pajak kabupaten/kota. Selain itu, Pajak Rokok ditetapkan menjadi pajak baru bagi provinsi (Siahaan, 2011).

Salah satu jenis pajak yang menjadi pajak daerah adalah Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB). BPHTB merupakan jenis pajak yang sangat berperan dalam proses peralihan hak atas tanah dan bangunan di Indonesia. Semua orang atau badan yang memperoleh hak atas tanah dan/atau bangunan, misalnya pembeli, penerima hibah, penerima waris, pembeli lelang dan penerima hak baru atas tanah dari pemerintah, akan dikenakan pajak atas perolehan hak tersebut. Pengalihan BPHTB menjadi pajak daerah

mulai berlaku pada 1 Januari 2011 dalam rangka penyempurnaan sistem pemungutan pajak daerah dan pemberian kewenangan yang lebih besar kepada daerah di bidang perpajakan (*local taxing empowerment*) dalam rangka peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) sebagai salah satu sarana untuk meningkatkan kualitas belanja daerah (*local spending quality*). Peningkatan kualitas belanja daerah akan memperbaiki pelayanan publik dan mendorong kemandirian daerah yang merupakan tujuan dari kebijakan otonomi daerah dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Siahaan, 2011).

Pengalihan BPHTB dari pusat ke daerah meliputi seluruh proses penetapan, pemungutan/penagihan, pelayanan, dan pengadministrasian berkas wajib pajak oleh pemerintah daerah. Setiap daerah diberikan hak untuk memungut pajak BPHTB di daerah masing-masing berdasarkan pada hukum yang jelas dan kuat. Mengacu pada hal tersebut, maka pemerintah Kota Palembang menggulirkan Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) sebagai landasan hukum operasional dalam teknis pelaksanaan pengenaan dan pemungutan BPHTB di daerah Kota Palembang. Pemungutan dan pengelolaan BPHTB dilakukan oleh Pemerintah Kota Palembang melalui Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan, objek BPHTB adalah perolehan atas tanah dan atau bangunan, sedangkan yang menjadi subjek pajak atau wajib pajak BPHTB adalah orang pribadi atau badan yang memperoleh hak atas tanah dan/atau bangunan. Dasar pengenaan BPHTB adalah Nilai Perolehan Objek Pajak (NPOP), dengan ketentuan jika nilai jual perolehan objek pajak tidak diketahui atau lebih rendah dari pada NJOP yang digunakan dalam pengenaan PBB pada tahun terjadinya perolehan, dasar pengenaan yang dipakai adalah NJOP PBB. Besaran NPOP tidak kena pajak ditetapkan sebesar Rp 60.000.000 (enam puluh juta rupiah) untuk setiap wajib pajak. Dalam hal perolehan hak

karena waris atau hibah yang diterima pribadi yang masih dalam hubungan keluarga sedarah dalam garis keturunan lurus satu derajat ke atas atau satu derajat ke bawah dengan pemberi hibah wasiat, termasuk suami/istri, NPOP tidak kena pajak ditetapkan sebesar Rp 300.000.000 (tiga ratus juta rupiah). Tarif BPHTB ditetapkan sebesar lima persen (5%). Besaran pokok pajak BPHTB yang terutang dihitung dengan mengalikan tarif dengan dasar pengenaan pajak (NPOP setelah dikurangi NPOP tidak kena pajak).

Berkaitan dengan pemungutan BPHTB oleh BPPD Kota Palembang, berikut merupakan data target dan realisasi penerimaan BPHTB Kota Palembang untuk tahun anggaran 2012 hingga 2016:

Tabel 1.1 Target dan Realisasi BPHTB Kota Palembang Tahun 2012-2016

No.	Tahun	Target APBD	Realisasi Penerimaan	Persentase
1	2012	68.000.000.000	99.143.722.955	146%
2	2013	80.549.840.000	80.867.194.759	100%
3	2014	86.000.000.000	132.727.606.144	154%
4	2015	116.269.000.000	92.038.580.407	79%
5	2016	90.000.000.000	92.405.857.197	103%

Sumber : Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang, 2017

Dari data penerimaan BPHTB tahun 2012-2016, dapat dilihat jumlah penerimaan cukup fluktuatif, di mana mengalami penurunan jumlah penerimaan di tahun 2013, lalu meningkat pada tahun 2014, namun kembali menurun di tahun 2015. Secara umum, realisasi penerimaan daerah melalui BPHTB mencapai angka yang cukup besar dengan angka pencapaian target melebihi 100% setiap tahunnya, kecuali pada tahun 2015.

Efektivitas merupakan kontribusi yang dihasilkan oleh keluaran (*output*) terhadap pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Di bawah ini merupakan tabel mengenai persentase interpretasi kriteria efektivitas berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 690.900.327 tentang Interpretasi dan Kriteria Efektivitas:

Tabel 1.2 Interpretasi dan Kriteria Efektivitas

Interpretasi Efektivitas (%)	Kriteria
>100	Sangat Efektif
90-100	Efektif
80-90	Cukup Efektif
60-80	Kurang Efektif
<60	Tidak Efektif

Sumber : *DEPDAGRI, Kepmendagri No. 690.900.327*

Berdasarkan Tabel Interpretasi dan Kriteria Efektivitas di atas, dapat dilihat bahwa apabila persentase pencapaian target lebih dari 100% termasuk ke dalam kategori sangat efektif, 80-90% termasuk ke dalam kategori efektif, 60-80% termasuk ke dalam kategori cukup efektif dan apabila kurang dari 60% termasuk ke dalam kategori tidak efektif. Dengan demikian, dapat dilihat pula bahwa pemungutan BPHTB yang secara rata-rata selalu melebihi target dengan pencapaian melebihi angka 100% di setiap tahunnya dapat digolongkan sangat efektif. Oleh karena hal tersebut, maka penulis berkeinginan untuk meneliti lebih dalam mengenai faktor-faktor apa saja yang menjadi pendukung penerimaan BPHTB dapat dikategorikan sangat efektif.

Tercapainya target realisasi BPHTB tidak dapat dilepaskan dari peran dan upaya BPPD Kota Palembang. Terdapat beberapa faktor pendukung keberhasilan BPPD Kota Palembang dalam mencapai target BPHTB yang penulis temukan, antara lain:

1. Adanya peningkatan jumlah wajib pajak BPHTB.

Nilai penerimaan BPHTB tidak dapat dilepaskan dari jumlah wajib pajak yang mengurus BPHTB. Peningkatan jumlah wajib pajak yang terjadi dalam pemungutan BPHTB secara langsung juga akan berpengaruh pada realisasi penerimaan BPHTB itu sendiri. Berikut merupakan data pertumbuhan jumlah wajib pajak BPHTB di Kota Palembang yang ditunjukkan melalui jumlah Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD) BPHTB dari tahun 2012 hingga 2016:

Tabel I.3 Jumlah SSPD BPHTB Kota Palembang Tahun 2012-2016

No.	Tahun	Jumlah SSPD
1	2012	7.416
2	2013	5.917
3	2014	8.260
4	2015	8.804
5	2016	10.532

Sumber : Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang, 2017

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dilihat bahwa jumlah pengurusan BPHTB yang ditunjukkan dari jumlah SSPD selalu mengalami peningkatan setiap tahunnya, kecuali pada tahun 2013 yang mengalami penurunan dibandingkan tahun 2012. Hal ini menjadi salah satu faktor penting yang berimplikasi pada jumlah penerimaan BPHTB itu sendiri. Peningkatan jumlah SSPD menjadi petunjuk bahwa transaksi yang menyebabkan perpindahan hak atas tanah dan bangunan di Kota Palembang semakin tinggi.

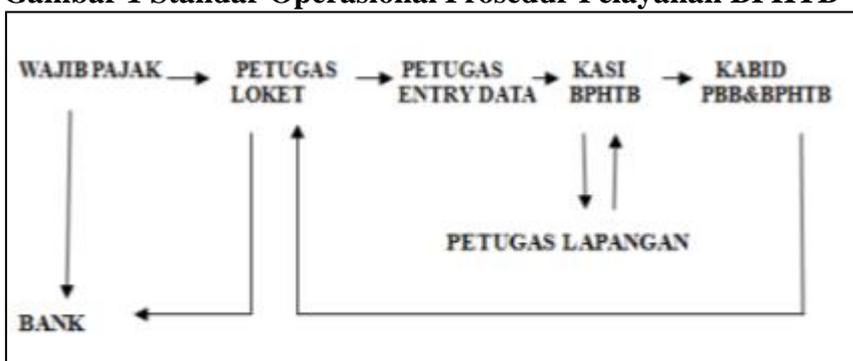
2. Sifat BPHTB yang berbeda dengan jenis pajak lain.

Pembayaran BPHTB terjadi lebih dahulu daripada saat terutang. Pihak baru yang akan memperoleh hak atas tanah dan atau bangunan yang bersertifikat, sudah diwajibkan membayar BPHTB sebelum sebelum akta baru dibuat dan ditandatangani. Dalam bahasa sehari-hari, BPHTB dikenal dengan bea pembeli, jika perolehan hak atas tanah dan bangunan berdasarkan proses jual beli. Faktor inilah yang kemudian menyebabkan penerimaan BPHTB cenderung stabil bahkan mengalami peningkatan, karena BPHTB berhubungan langsung dengan akta kepemilikan hak tanah dan/atau bangunan yang menjadi kebutuhan masyarakat, sehingga, meskipun tidak diwajibkan, namun karena akta kepemilikan adalah sebuah kebutuhan, mau tidak mau masyarakat harus mengurus BPHTB terlebih dahulu. Hal lain yang membedakan BPHTB dengan pajak lainnya adalah frekuensi pembayaran bea terutang dapat dilakukan secara insidensial atau berkali-kali dan tidak terikat oleh waktu. Hal ini berbeda dengan pajak, yang harus dibayarkan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

3. Pelaksanaan pemungutan berdasarkan Standar Operasional Prosedur yang berlaku

Berikut merupakan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan BPHTB yang telah ditetapkan oleh BPPD Kota Palembang berdasarkan Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 16 Tahun 2011 tentang Sistem dan Prosedur Pemungutan BPHTB:

Gambar 1 Standar Operasional Prosedur Pelayanan BPHTB



Sumber : Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang, 2017

Alur SOP diatas dapat dijelaskan sebagai berikut: wajib pajak mengisi formulir secara benar dan melengkapi persyaratan pengajuan BPHTB yang dipandu oleh petugas loket. Kemudian petugas loket mengecek kelengkapan berkas wajib pajak (10 menit). Setelah itu, petugas entry data melakukan input data Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD) BPHTB (20 menit). Setelah di selesai entry data, tugas Kepala Sub Bidang BPHTB adalah meneliti objek pajak dan memutuskan perlu atau tidaknya tinjauan lapangan ke objek pajak (10 menit). Jika diputuskan perlu melakukan tinjauan lapangan, petugas lapangan akan melakukan penelitian objek pajak secara mendetail dan melaporkan hasilnya ke Kasubbid BPHTB (1 hari). Langkah selanjutnya, Kasubbid BPHTB akan memverifikasi harga transaksi (10 menit). Setelah harga transaksi ditetapkan Kasubbid BPHTB, Kepala Bidang PBB dan BPHTB meneliti dan mengesahkan harga transaksi objek pajak (5 menit) lalu petugas loket meneruskan SSPD BPHTB ke Bank, dan wajib pajak membayar BPHTB sesuai dengan SSPD ke Bank dan Bank akan memberikan bukti setor kepada wajib pajak.

Menurut Steers (1985), membatasi efektivitas sebagai tujuan akhir oleh sebagian besar organisasi merupakan pandangan yang terlalu sederhana sehingga cenderung

mengabaikan apa yang menjadi aspek terpenting dari keseluruhan prosesnya, yaitu sumber daya manusia suatu organisasi dan perilaku manusia yang muncul sebagai fokus primer. Usaha-usaha untuk meningkatkan efektivitas harus selalu dimulai dengan meneliti sumber daya dan perilaku manusia di tempat kerja. Mengacu pada pendapat ini, maka penulis kemudian memandang efektivitas pelayanan BPHTB bukan hanya berdasarkan realisasi penerimaan BPHTB, melainkan juga melihat aspek pencapaian tujuan dari BPHTB itu sendiri, aspek pelayanan yang baik, serta tingkah laku manusia dalam pelayanan BPHTB.

Fakta bahwa penerimaan BPHTB cukup stabil bahkan mengalami peningkatan adalah sebuah prestasi yang patut diapresiasi. Di sisi lain, diperlukan upaya dan penelitian lebih lanjut untuk memahami bagaimana sebuah organisasi seperti BPPD Kota Palembang secara konsisten berhasil mencapai target penerimaan BPHTB. Faktor-faktor pendukung keberhasilan yang telah diungkapkan di atas sangat menarik dan masih perlu digali dan dianalisis dengan lebih mendalam. Oleh sebab itu, penelitian ini akan difokuskan pada efektivitas BPPD Kota Palembang dalam pelaksanaan pemungutan BPHTB dengan mengambil judul “Efektivitas Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang dalam Pemungutan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu mengapa Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang sudah efektif dalam memungut Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang telah dirumuskan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor pendukung efektivitas Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang dalam pemungutan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang menjadi fokus penelitian dan tujuan yang ingin dicapai, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Dapat digunakan untuk menambah wawasan dan literatur khususnya yang berkaitan dengan efektivitas BPPD Kota Palembang dalam pemungutan BPHTB. Secara akademik, penelitian ini diharapkan menjadi bentuk sumbangsih untuk pengembangan Ilmu Administrasi Negara, khususnya di Universitas Sriwijaya.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan akan memberikan gambaran yang utuh mengenai fenomena yang ada, sekaligus memberikan masukan pada pihak-pihak yang berkepentingan dalam meningkatkan efektivitas pemungutan BPHTB oleh BPPD Kota Palembang. Penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai rujukan bagi *stakeholder* terkait lain untuk meningkatkan efektivitas dan mencapai tujuan organisasinya.

DAFTAR PUSTAKA

SUMBER BUKU

- Dispenda Kota Palembang. 2012. *Buku Profil Dinas Pendapatan Daerah Kota Palembang*. Palembang: Dispenda Kota Palembang
- Dwiyanto, Agus. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. 2017. *Buku Pedoman Penulisan Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara*. Indralaya: FISIP UNSRI
- Hutagaol, J. 2007. *Perpajakan: Isu-isu Kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Lubis, S.M. Hari dan Huseini Martani. 1987. *Teori Organisasi: Suatu Pendekatan Makro*. Jakarta: Pusat Antar Universitas Ilmu-Ilmu Sosial
- Pasalong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Resmi, Siti. 2014. *Perpajakan: Teori dan Kasus Edisi Kedelapan*. Jakarta: Salemba Empat
- Sedarmayanti. 2006. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju
- Siahaan, Marihot Pahala. 2011. *Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan sebagai Pajak Daerah*. Jakarta: Sagung Seto
- Singarimbun, Masri. 2005. *Metode Penelitian Survai*. Jakarta: LP3ES
- Steers, Richard. 1985. *Efektivitas Organisasi, Terjemahan*. Jakarta: Erlangga
- Tangkilisan, Hessel Nogi. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widia
- Thoha, Miftah. 2007. *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada
- Waluyo. 2005. *Perpajakan Indonesia, Edisi Kelima*. Jakarta: Salemba Empat

SUMBER JURNAL DAN SKRIPSI

- Akbar, I. N., D. Atmanto dan A. Jauhari, 2015. *Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Pelaksanaan Self Assesment System*. Jurnal Perpajakan (JEJAK)7(1)
- Erlina Diamastuti. 2012. *Ke(Tidak)Patuhan Wajib Pajak: Potret self Assessment System*. Jurnal Universitas Internasional Semen Indonesia
- Firdaus, Agung. 2008. *Faktor-Faktor Keefektifan Pemungutan Retribusi Jasa Pelayanan Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang Provinsi Jambi Tahun 2007*. Skripsi Universitas Sriwijaya
- Hasanah, Nuramalia, dkk. 2012. *Efektivitas Pelaksanaan Self Assessment System dan Modernisasi Administrasi Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak*. Jurnal Universitas Negeri Jakarta
- Nurhayati, Tri. 2016. *Efektivitas Pelatihan Keterampilan Warga Binaan Wanita Pada Lembaga Pemasyarakatan Wanita Klas II A Palembang*. Skripsi Universitas Sriwijaya
- Purba, Monalisa. 2012. *Efektivitas Pelaksanaan Pemungutan Jasa Pengelolaan Pasar (Studi Penelitian Pada Pasar Tradisional Sekip Ujung Kota Palembang)*. Skripsi Universitas Sriwijaya
- Tarjo dan I. Kusumawati. 2006. *Anallisis Prilaku WP Orang Pribadi terhadap Pelaksanan Self Assesment System: Satu Studi di Bangkalan*. JAAI.10(1): 101-120
- Hardiningsih, Pancawati. 2011. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak*. Jurnal Universitas Stikubank

SUMBER PERATURAN DAN PERUNDANG-UNDANGAN

Kepmempan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

PERMENPAN-RB Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan

Peraturan Walikota Palembang, Nomor 16 Tahun 2011 tentang Sistem dan Prosedur Pemungutan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan bangunan

Peraturan Daerah Kota Palembang, Nomor 7 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 9 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Palembang