

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pajak memiliki peran yang vital dalam struktur keuangan negara, berfungsi sebagai sumber pendapatan utama guna mendanai pembangunan serta pelaksanaan pemerintahan (Mardiasmo, 2021). Selain itu, pajak berfungsi sebagai instrumen kebijakan fiskal yang dapat mengatur kondisi ekonomi, mengendalikan inflasi, serta mengurangi ketidakadilan sosial (Sari & Hamdani, 2019). Dengan demikian, pajak memiliki peranan strategis dalam meningkatkan kesejahteraan dan kemajuan suatu negara. Dalam konteks Negara Kesatuan Republik Indonesia, penerapan otonomi daerah sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 memberikan wewenang signifikan kepada pemerintah daerah dalam mengelola keuangan daerah, termasuk pajak daerah sebagai sumber utama Pendapatan Asli Daerah (PAD) (Kementerian Dalam Negeri RI, 2015). Kebijakan ini diharapkan dapat memperkuat kemandirian fiskal daerah untuk mendukung pembangunan dengan lebih optimal.

Pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah berdasarkan kewenangan yang diberikan dan merupakan elemen penting dalam mendanai pembangunan daerah (Suparman, 2018). Salah satu pajak daerah yang memberikan kontribusi signifikan adalah Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB). BPHTB dikenakan pada perolehan hak atas tanah atau bangunan yang dihasilkan dari transaksi jual beli, hibah, warisan, atau tukar-menukar (Badan Kebijakan Fiskal, 2022). Dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 mengenai Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pengelolaan BPHTB, yang sebelumnya merupakan kewenangan pemerintah pusat, sepenuhnya dialihkan ke pemerintah kabupaten/kota (Kementerian Keuangan RI, 2020). Perubahan kewenangan ini bertujuan untuk mempercepat proses pemungutan pajak sekaligus meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak di tingkat daerah.

Sebagai ibu kota Provinsi Jambi, Kota Jambi telah menunjukkan pertumbuhan ekonomi yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir, terutama dalam sektor properti dan infrastruktur, yang mendorong peningkatan volume transaksi tanah dan bangunan (BPS Kota Jambi, 2023). Meningkatnya aktivitas transaksi ini tentu berdampak pada potensi pendapatan dari BPHTB yang semakin besar. Data dari Badan Pengelola Pajak

dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Jambi menunjukkan bahwa kontribusi BPHTB terhadap PAD mengikuti tren positif dengan peningkatan pendapatan tahunan rata-rata sebesar 8% dalam tiga tahun terakhir (BPPRD Kota Jambi, 2023). Hal ini menegaskan posisi BPHTB sebagai salah satu sumber pendapatan daerah yang strategis.

Efektivitas dan efisiensi pelayanan pajak menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan yang cepat, transparan, dan ramah akan menciptakan rasa nyaman serta kepercayaan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya (Lubis & Yusri, 2022). Di Kota Jambi, BPPRD berupaya menerapkan mekanisme pelayanan yang sistematis, mulai dari pengajuan permohonan, verifikasi dokumen, penetapan pajak, hingga pembayaran dan pelaporan. Penggunaan teknologi informasi dalam proses pelayanan pajak daerah menjadi salah satu pendorong utama dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan (Prasetyo & Anwar, 2021). Sistem informasi yang terintegrasi memungkinkan pengelolaan data wajib pajak berlangsung lebih cepat dan akurat, serta mengurangi potensi kesalahan administratif.

Namun demikian, BPPRD Kota Jambi masih menghadapi sejumlah tantangan dalam pelaksanaan pelayanan BPHTB. Tingkat pemahaman masyarakat yang rendah mengenai prosedur perpajakan, kurang lengkapnya dokumen persyaratan, serta keterbatasan sistem informasi menjadi hambatan yang harus diatasi untuk meningkatkan pelayanan (Yuliani et al., 2020). Tantangan tersebut dapat menghambat kelancaran proses pelayanan dan pembayaran BPHTB, sehingga berdampak negatif pada pendapatan daerah (Kusuma & Dewi, 2021). Oleh karena itu, diperlukan evaluasi dan perbaikan terus-menerus dalam mekanisme pelayanan untuk meningkatkan efektivitasnya.

Dalam konteks pembangunan daerah, peningkatan penerimaan asli daerah melalui pajak seperti BPHTB berperan dalam mendanai pembangunan infrastruktur, pelayanan publik, dan program sosial di Kota Jambi (BPS Kota Jambi, 2023). Oleh karena itu, pengelolaan pajak daerah yang efisien menjadi kunci dalam menentukan keberhasilan pembangunan daerah. Selain itu, penguatan kapasitas sumber daya manusia di BPPRD Kota Jambi, khususnya dalam administrasi dan pelayanan, merupakan komponen penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pajak daerah (BPPRD Kota Jambi, 2022). Pelatihan dan pengembangan kompetensi staf menjadi agenda strategis guna mengikuti perkembangan teknologi dan perubahan regulasi perpajakan.

Secara keseluruhan, pengelolaan BPHTB di Kota Jambi mencerminkan implementasi nyata dari otonomi fiskal daerah yang perlu didukung oleh sistem administrasi yang efektif, teknologi informasi yang sesuai, dan sumber daya manusia yang kompeten (Suparman, 2018). Hal ini penting agar pajak daerah dapat memberikan kontribusi yang optimal terhadap pembangunan yang berkelanjutan di Kota Jambi. Selain pelayanan yang optimal, transparansi dalam mekanisme pelayanan BPHTB juga menjadi indikator penting dalam menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap sistem perpajakan daerah. Transparansi dapat diwujudkan melalui keterbukaan informasi, kejelasan prosedur, serta kemudahan akses informasi oleh masyarakat. Dalam konteks Kota Jambi, transparansi ini semakin ditingkatkan melalui pengembangan sistem pelayanan digital dan publikasi informasi melalui kanal resmi pemerintah daerah (Diskominfo Kota Jambi, 2023).

Peran serta masyarakat dalam pemenuhan kewajiban pajak juga tidak dapat diabaikan. Tingkat kesadaran masyarakat akan pentingnya pajak bagi pembangunan daerah menjadi faktor krusial dalam meningkatkan kepatuhan. Menurut hasil survei yang dilakukan oleh BPS Provinsi Jambi (2023), terdapat korelasi positif antara sosialisasi perpajakan dan tingkat partisipasi masyarakat dalam membayar BPHTB. Oleh karena itu, program edukasi dan penyuluhan pajak perlu terus ditingkatkan, khususnya kepada kalangan yang belum memahami prosedur secara menyeluruh.

Ketersediaan data yang akurat dan mutakhir juga sangat penting dalam mendukung mekanisme pelayanan BPHTB. Data mengenai nilai objek pajak, jenis transaksi, serta subjek pajak menjadi dasar utama dalam penetapan besaran kewajiban BPHTB. Dalam praktiknya, BPPRD Kota Jambi bekerja sama dengan instansi terkait seperti BPN (Badan Pertanahan Nasional), notaris, dan kantor pertanahan untuk memperoleh data yang valid dan legal (BPPRD Kota Jambi, 2023). Selain aspek administratif, pendekatan teknologi informasi juga telah menjadi keharusan dalam pengelolaan BPHTB. Kota Jambi telah mulai menerapkan sistem informasi pajak daerah berbasis online yang memudahkan wajib pajak dalam mengakses layanan, melakukan pengecekan data, serta pembayaran secara digital (Kominfo Jambi, 2023). Penerapan teknologi ini sejalan dengan arah kebijakan transformasi digital yang dicanangkan oleh pemerintah pusat untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik (Kementerian PANRB, 2022). Dengan melihat kompleksitas yang ada dalam mekanisme pelayanan dan pembayaran BPHTB, maka penting bagi pihak

terkait, termasuk akademisi, untuk turut andil dalam melakukan kajian dan evaluasi. Hasil kajian ini diharapkan dapat memperkaya literatur ilmiah sekaligus memberikan masukan kebijakan yang aplikatif di lapangan. Praktik kerja lapangan mahasiswa di BPPRD Kota Jambi merupakan wujud konkret sinergi antara pendidikan tinggi dengan instansi pemerintah daerah dalam menciptakan inovasi pelayanan publik berbasis data dan kebutuhan masyarakat (Kemdikbudristek, 2021).

## **1.2 Masalah Pokok Laporan**

Dalam implementasi pengelolaan pajak daerah, khususnya dalam konteks Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), diperlukan suatu sistem pelayanan yang terstruktur serta prosedur pembayaran yang mudah diakses oleh masyarakat. Meskipun Badan Pendapatan Daerah (BPPRD) Kota Jambi telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, berbagai hambatan masih ada yang mempengaruhi efektivitas pelaksanaan, seperti kurangnya pemahaman dari wajib pajak, masalah teknis dalam sistem informasi, dan kendala administratif lainnya.

Berdasarkan penjelasan di atas, rumusan masalah dalam laporan ini dapat disusun sebagai berikut:

1. Apa mekanisme pelayanan BPHTB yang diterapkan oleh BPPRD Kota Jambi?
2. Bagaimana prosedur pembayaran BPHTB di BPPRD Kota Jambi?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penulisan**

### **1.3.1 Tujuan Penulisan**

Tujuan dari penulisan laporan ini adalah untuk mengkaji dan mendeskripsikan secara sistematis mekanisme pelayanan serta prosedur pembayaran Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) yang dilaksanakan oleh Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Jambi. Melalui laporan ini, penulis berupaya memperoleh pemahaman mendalam mengenai praktik pengelolaan pajak daerah, khususnya dalam aspek pelayanan publik dan administrasi perpajakan.

Adapun tujuan khusus dari penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Menjelaskan alur dan mekanisme pelayanan BPHTB di lingkungan BPPRD Kota Jambi.

2. Menguraikan langkah-langkah dalam proses pembayaran BPHTB yang diterapkan di Kota Jambi.
3. Menganalisis hambatan atau kendala yang timbul dalam proses pelayanan dan pembayaran BPHTB.
4. Menyelaraskan teori yang diperoleh selama perkuliahan dengan praktik di lapangan guna memperkuat kompetensi di bidang perpajakan daerah.

### **1.3.2 Manfaat Penulisan**

Laporan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi, baik secara teori maupun praktik, terutama dalam konteks perpajakan daerah. Beberapa manfaat yang dimaksud meliputi:

#### **1. Bagi Mahasiswa**

Dokumen ini berfungsi sebagai media untuk menghubungkan pengetahuan teoritis yang diperoleh selama perkuliahan dengan pengalaman praktis di lapangan, khususnya dalam memahami mekanisme pelayanan dan pembayaran BPHTB di BPPRD Kota Jambi. Selain itu, laporan ini juga bertujuan untuk melatih kemampuan analitis serta meningkatkan keterampilan administrasi perpajakan secara praktis.

#### **2. Bagi Instansi Tempat Praktik (BPPRD Kota Jambi)**

Laporan ini dapat berfungsi sebagai bahan pertimbangan atau saran dalam mengevaluasi sistem pelayanan dan prosedur pembayaran BPHTB. Tinjauan yang diperoleh dari perspektif mahasiswa diharapkan mampu memberikan wawasan baru dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

#### **3. Bagi Perguruan Tinggi**

Laporan ini berperan dalam memperkuat hubungan antara sektor akademik dan instansi pemerintah, serta memperluas pengalaman belajar mahasiswa melalui pendekatan langsung terhadap praktik administrasi perpajakan di tingkat daerah.

#### **4. Bagi Masyarakat**

Melalui analisis ini, masyarakat diharapkan dapat mengakses informasi yang lebih jelas dan mudah dipahami mengenai prosedur pelayanan dan pembayaran BPHTB, sehingga dapat meningkatkan kesadaran serta kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan.

## **1.4 Metode Penulisan**

Metode penulisan yang digunakan dalam penyusunan laporan ini bersifat deskriptif kualitatif, yaitu dengan menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai mekanisme pelayanan serta proses pembayaran Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Jambi. Data yang disajikan diperoleh melalui kegiatan praktik kerja lapangan yang dilakukan secara langsung oleh penulis pada instansi terkait.

Adapun teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara langsung dengan pegawai BPPRD, serta studi dokumentasi terhadap arsip dan dokumen yang berkaitan dengan prosedur pelayanan dan pembayaran BPHTB. Seluruh informasi yang dikumpulkan dianalisis secara kualitatif untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai implementasi kebijakan pajak daerah, khususnya dalam hal pelayanan kepada wajib pajak.

Metode ini dipilih agar penulis dapat memahami secara lebih mendalam praktik administrasi perpajakan daerah dan menyesuaikannya dengan teori-teori yang telah dipelajari selama masa perkuliahan, sehingga diharapkan laporan ini dapat memberikan nilai tambah baik bagi penulis maupun bagi pihak terkait lainnya.

### **1.4.1 Metode Pengumpulan data**

Dalam upaya memperoleh data yang relevan dan mendukung penyusunan laporan ini, beberapa metode pengumpulan data diterapkan, sebagai berikut:

#### **1. Observasi**

Penulis melaksanakan pengamatan langsung terhadap proses pelayanan dan pembayaran Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) di BPPRD Kota Jambi. Observasi ini bertujuan untuk memahami alur kerja, sistem pelayanan, serta interaksi antara petugas dan wajib pajak.

#### **2. Wawancara**

Metode ini dilakukan melalui diskusi langsung dengan sejumlah pegawai atau pihak terkait di BPPRD Kota Jambi yang terlibat dalam pengelolaan BPHTB. Tujuan

dari wawancara ini adalah untuk menggali informasi yang lebih mendalam mengenai prosedur, kendala, dan upaya perbaikan dalam pelayanan.

### 3. Dokumentasi

Penulis juga mengambil manfaat dari berbagai dokumen dan arsip yang tersedia di instansi, seperti formulir permohonan, surat ketetapan pajak, serta peraturan yang berkaitan dengan BPHTB. Dokumentasi ini berfungsi sebagai data pendukung untuk memperkuat keakuratan hasil laporan.

#### 1..4 .2 Jenis Data

Dalam laporan ini, terdapat dua jenis data yang digunakan:

##### 1. Data Primer

Data yang diperoleh secara langsung melalui observasi dan wawancara yang dilakukan selama kegiatan praktik kerja lapangan di BPPRD Kota Jambi. Data ini bersifat aktual karena dikumpulkan langsung oleh penulis dari sumber utama.

##### 2. Data Sekunder

Data pendukung yang bersumber dari dokumen internal BPPRD, literatur perpajakan, peraturan perundang-undangan yang terkait dengan BPHTB, serta referensi ilmiah lainnya yang relevan dengan topik laporan.

#### 1.5 Waktu dan Lokasi Magang

Pelaksanaan praktik kerja lapangan, atau magang, merupakan komponen integral dari kurikulum pendidikan vokasi yang dirancang untuk memberikan pengalaman praktis kepada mahasiswa. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk membantu mahasiswa dalam memahami dan menerapkan pengetahuan yang telah mereka peroleh selama proses pembelajaran formal. Dalam konteks ini, mahasiswa akan ditempatkan di lembaga pemerintah yang beroperasi di sektor perpajakan daerah, khususnya di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Jambi.

##### 1.5.1 Waktu Magang

Waktu : 12 Febuari 2025 - 29 April 2025.  
Tempat : Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah  
Alamat : Jl. Jend. Basuki Rahmat, Kelurahan Paal Lima, Kecamatan Kota Baru, Kota Jambi 36129, Provinsi Jambi.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Laporan ini disusun secara terstruktur ke dalam empat bab utama untuk memudahkan pemahaman pembaca, mulai dari pengantar hingga kesimpulan dan rekomendasi. Berikut adalah rincian sistematika penulisan:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan latar belakang permasalahan yang mendasari penyusunan laporan, serta mencakup tujuan, manfaat, ruang lingkup, metode penulisan, dan sistematika laporan itu sendiri.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini menjelaskan teori-teori dan konsep-konsep yang relevan dengan topik yang dibahas, pajak, BPHTB, serta dasar hukum yang mendasari pengelolaan pajak daerah.

### **BAB III : PEMBAHASAN**

Bab ini menyajikan analisis mendalam mengenai implementasi praktik kerja lapangan di BPPRD Kota Jambi, terutama yang berkaitan dengan mekanisme pelayanan dan proses pembayaran BPHTB.

### **BAB IV : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab terakhir ini menyampaikan kesimpulan dari keseluruhan kegiatan dan hasil praktik kerja lapangan, serta menyajikan rekomendasi untuk perbaikan di masa depan.