

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pelayanan pajak yang optimal merupakan faktor utama dalam meningkatkan kepatuhan dan kepuasan wajib pajak. Salah satu pajak daerah yang memiliki kontribusi signifikan terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB). Pemerintah daerah, termasuk Badan Pengelola Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD) Kabupaten Tasikmalaya, terus melakukan inovasi dalam pelayanan BPHTB, salah satunya melalui sistem *digital*. Digitalisasi ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta transparansi dalam proses pembayaran pajak. Namun, masih diperlukan evaluasi lebih lanjut untuk mengetahui sejauh mana sistem ini meningkatkan kepuasan wajib pajak.

Meskipun sistem digital telah diterapkan, masih terdapat berbagai permasalahan yang perlu diteliti lebih lanjut. Beberapa wajib pajak masih mengalami kesulitan dalam mengakses sistem, terutama bagi mereka yang kurang familiar dengan teknologi. Selain itu, faktor lain seperti kejelasan informasi, kemudahan prosedur, serta responsivitas petugas dalam memberikan bantuan juga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan wajib pajak. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak dan memberikan rekomendasi perbaikan bagi pemerintah daerah.

Dalam konteks pelayanan publik, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017 memiliki

peranan krusial sebagai acuan dalam menyusun survei kepuasan masyarakat. Peraturan ini memberikan pedoman bagi berbagai unit penyelenggara layanan publik untuk mengukur dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu elemen utama yang diatur dalam peraturan ini adalah penetapan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yang merupakan hasil dari pengukuran survei kepuasan yang dilakukan secara berkala. IKM berfungsi sebagai indikator untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan serta menjadi bahan evaluasi bagi unit penyelenggara dalam upaya perbaikan yang berkelanjutan.

Studi ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) berbasis digital di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD) Kabupaten Tasikmalaya, peneliti mengikuti pedoman yang ditetapkan dalam peraturan tersebut. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kepuasan wajib pajak dengan mempertimbangkan berbagai aspek pelayanan, seperti kecepatan, kemudahan akses, kejelasan informasi, serta kualitas pelayanan secara keseluruhan. Dengan memanfaatkan metode kuantitatif deskriptif, peneliti mengumpulkan data melalui kuesioner dan wawancara, yang selanjutnya dianalisis untuk memberikan gambaran yang jelas tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang disediakan.

Hasil pengamatan di lapangan oleh penelitian menunjukkan bahwa meskipun sudah ada kemajuan dalam pelayanan berbasis digital, masih terdapat tantangan yang harus diatasi, seperti kurangnya sosialisasi tentang penggunaan sistem digital

dan perlunya pelatihan bagi petugas agar dapat memberikan informasi yang jelas kepada wajib pajak. Temuan ini sejalan dengan tujuan Peraturan Menteri PAN-RB yang menekankan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik untuk memenuhi harapan masyarakat dan mencapai tingkat kepuasan yang optimal.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan BPHTB berbasis digital di BPKPD Kabupaten Tasikmalaya. Dengan mengukur kepuasan wajib pajak, penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai kelebihan dan kekurangan sistem digital yang diterapkan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi variabel-variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak, sehingga pemerintah dapat melakukan perbaikan yang lebih terarah.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan pelayanan pajak berbasis *digital*, khususnya dalam meningkatkan kepuasan wajib pajak. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi dasar bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas layanan BPHTB. Selain itu, penelitian ini dapat memberikan wawasan bagi akademisi dan praktisi mengenai peran digitalisasi dalam meningkatkan efektivitas pelayanan pajak daerah.

Berdasarkan penjelasan diatas, penulis tertarik untuk menggali lebih dalam mengenai tingkat kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan (BPHTB) berbasis digital yang ada pada BPKPD Kabupaten Tasikmalaya. Oleh karena itu, penelitian ini disusun dalam bentuk Tugas Akhir

dengan judul “**SURVEI KEPUASAN WAJIB PAJAK PADA PELAYANAN BEA PEROLEHAN HAK ATAS TANAH DAN BANGUNAN (BPHTB) BERBASIS DIGITAL DI BPKPD KABUPATEN TASIKMALAYA**”.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

1. Bagaimana Survei Tingkat Kepuasan wajib pajak pada pelayanan Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan (BPHTB) berbasis digital di BPKPD Kabupaten Tasikmalaya.
2. Bagaimana kendala yang di hadapi dalam penerapan sistem layanan digital BPHTB Kabupaten Tasikmalaya.
3. Bagaimana solusi dari kendala apa yang di hadapi dalam penerapan sistem layanan digital BPHTB Kabupaten Tasikmalaya.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui survei kepuasan wajib pajak pada pelayanan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) berbasis digital di BPKPD Kabupaten Tasikmalaya.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam penerapan sistem layanan digital BPHTB di BPKPD Kabupaten Tasikmalaya.
3. Untuk mengetahui solusi dari kendala-kendala yang dihadapi dalam penerapan sistem layanan digital BPHTB Kabupaten Tasikmalaya.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu**

Penelitian ini dapat memperkaya pemahaman mengenai teori kepuasan pelanggan atau kepuasan wajib pajak dalam konteks pelayanan publik berbasis digital, khususnya di bidang perpajakan, dengan memberikan kontribusi pada studi teknologi informasi dalam layanan publik, serta menggali dampaknya terhadap kepuasan pengguna layanan. Selain itu, penelitian ini juga memberikan wawasan lebih dalam mengenai penerapan inovasi layanan digital di sektor publik, terutama dalam hal kemudahan akses, kecepatan, dan efisiensi pelayanan BPHTB berbasis digital.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

#### **1. Bagi penulis**

Penulis akan mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang penerapan teknologi dalam pelayanan publik dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak, yang bisa meningkatkan wawasan akademik dan praktis penulis di masa depan.

#### **2. Bagi Universitas**

Penulis berharap bahwa penelitian ini dapat memberikan manfaat sumbangsih pikiran serta informasi agar kemudian dapat dijadikan pelengkap kepustakaan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi Tasikmalaya untuk meningkatkan pengembangan keilmuan dan menjadi bahan kajian dan pertimbangan untuk penelitian lebih lanjut di masa yang akan datang.

### 3. Bagi Instansi

Hasil penelitian tugas akhir ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi BPKPD dalam menilai efektivitas sistem BPHTB berbasis digital yang ada saat ini. Penelitian ini memberi insight tentang tingkat kepuasan wajib pajak yang bisa digunakan untuk memperbaiki kualitas layanan.

### 4. Bagi Pembaca

Sebagai salah satu penambah wawasan dan dapat dijadikan sebagai referensi dalam mengembangkan penelitian yang lebih lanjut.

## **1.5 Lokasi Dan Waktu Penelitian**

### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD) Kabupaten Tasikmalaya yang beralamat di Jalan Bojong Koneng Bypass Singaparna Telp. (0265) 543504 Fax (0265) 54350

### 1.5.2 Waktu Penelitian

**Tabel 1. 1 Matriks Jadwal Penelitian**

No.	Jenis kegiatan	Bulan Ke															
		Februari				Maret				April				Mei			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan outline dan rekomendasi pembimbing																
2	Konsultasi awal dan menyusun rencana kegiatan																
3	Proses bimbingan untuk menyelesaikan proposal																
4	Seminar Proposal Tugas Akhir																
5	Revisi Proposal Tugas Akhir dan persetujuan revisi																
6	Pengumpulan dan pengolahan data																
7	Proses bimbingan untuk menyelesaikan Tugas Akhir																
8	Ujian Tugas Akhir, revisi Tugas Akhir, dan pengesahan Tugas Akhir																

Sumber: Diolah penulis, 2025