

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat sekaligus mewujudkan kesejahteraan umum. Pelayanan yang berkualitas mencerminkan kemampuan pemerintah dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif, efisien, transparan, serta akuntabel, dan menjadi tolok ukur penting dalam menilai tingkat kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi (Nugraha et al., 2024). Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah.

Pemerintah daerah memiliki kewenangan yang lebih luas dalam mengatur dan mengelola urusan pemerintahan dalam konteks otonomi daerah. Termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kondisi ini menuntut setiap perangkat daerah untuk mampu memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Sebagai salah satu perangkat daerah, Bappenda Kota Cimahi memiliki tanggung jawab penting dalam mendukung peningkatan pendapatan asli daerah melalui pelayanan perpajakan yang optimal (Umar, 2017).

Perpajakan daerah adalah salah satu bidang pelayanan publik yang bersentuhan langsung dengan masyarakat secara luas. Tingkat kepatuhan wajib pajak dan optimalisasi penerimaan daerah sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh sektor perpajakan daerah. Pelayanan yang cepat, mudah diakses, jelas, dan transparan dapat meningkatkan kepercayaan publik dan meningkatkan kesadaran publik untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebaliknya, pelayanan yang lambat, prosedur yang rumit, dan kurang responsif dapat menyebabkan ketidakpuasan publik dan mengurangi kepatuhan pajak. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian Suhada (2025) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Badan Pengelola Pendapatan Daerah (Bappenda) Kota Cimahi sebagai salah satu perangkat daerah yang memiliki peran strategis dalam pengelolaan pendapatan asli daerah. Bappenda memiliki tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan perpajakan daerah, sebagaimana diatur dalam Perda Kota Cimahi Nomor 8 Tahun 2023, yang mencakup sembilan kelompok layanan pajak daerah,

Tabel 1. 1
Layanan Bappenda Kota Cimahi

Kelompok Layanan	Jenis Layanan
Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)	Pelayanan pajak atas kepemilikan, penguasaan, pemanfaatan tanah dan/atau bangunan.
Bea Perolehan Hak Tanah dan Bangunan (BPHTB)	Pelayanan pajak atas perolehan hal atas tanah dan/atau bangunan.
Pajak Barang dan Jasa Tertentu (PBJT)	• Pajak restoran • Pajak Penerangan Jalan • Pajak hotel • Pajak parkir • Pajak hiburan
Pajak Reklame	Pelayanan dan pendaftaran objek reklame/ papan iklan komersial
Pajak Air Tanah	Pelayanan pajak atas kegiatan dan/atau pemanfaatan air tanah oleh pelaku usaha
Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan (MBLB)	Pelayanan pajak atas kegiatan pengambilan mineral bukan logam dan batuan
Pajak sarang burung walet	Pelayanan pajak atas kegiatan pengambilan dan/atau pengusahaan burung walet

Kelompok Layanan	Jenis Layanan
Opsen PKB (Pajak Kendaraan Bermotor)	Pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui Samsat Kota Cimahi
Opsen BBNKB (Bea Balik Nama Kendaraan)	Pelayanan bea balik nama kendaraan bermotor melalui instansi Samsat Kota Cimahi

Sumber: Perda Kota Cimahi Nomor 8 Tahun 2023

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas, dapat dilihat bahwa Bappenda Kota Cimahi mengelola sembilan kelompok layanan pajak daerah yang berbeda-beda cakupan subjek pajaknya. Sebagian besar layanan, seperti Pajak Barang dan Jasa Tertentu, Pajak Reklame, Pajak Air Tanah, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, serta Pajak Sarang Burung Walet, hanya dikenakan kepada pelaku usaha tertentu sesuai jenis kegiatannya, sedangkan Opsen PKB dan BBNKB terbatas pada pemilik kendaraan bermotor. Berbeda dengan itu, Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) dikenakan kepada seluruh pemilik tanah dan/atau bangunan tanpa terkecuali, menjadikannya satu-satunya layanan dengan cakupan subjek pajak paling luas di antara kesembilan kelompok layanan tersebut.

Salah satu jenis layanan yang memiliki basis wajib pajak paling luas dan bersinggungan langsung dengan hampir seluruh masyarakat pemilik properti adalah Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Berbeda dengan jenis pajak lain yang bersifat terbatas pada kelompok usaha tertentu, PBB dikenakan secara rutin setiap tahun kepada seluruh subjek pajak yang memiliki, menguasai, atau memanfaatkan tanah dan/atau bangunan di wilayah Kota Cimahi, sehingga kualitas pelayanannya berdampak luas terhadap kepuasan dan kepatuhan masyarakat secara keseluruhan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan tersebut juga tidak terlepas dari kebijakan reformasi birokrasi yang menjadi agenda nasional, sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025, yang mendorong setiap instansi

pemerintah, termasuk Bappenda Kota Cimahi, untuk terus memperbaiki kualitas pelayanannya kepada masyarakat, termasuk pada sektor Pajak Bumi dan Bangunan.

Berdasarkan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Bappenda Kota Cimahi Tahun 2025, pemutakhiran data Pajak Bumi dan Bangunan menjadi salah satu isu strategis utama yang dihadapi Bappenda. Data objek dan subjek PBB dinilai belum sepenuhnya akurat, terkini, dan terintegrasi, sehingga berpotensi menghambat terciptanya interoperabilitas data antarsistem pengelolaan pendapatan daerah. Selain itu, LKIP 2025 juga menegaskan bahwa peningkatan pelayanan pajak daerah menjadi titik terpenting dalam upaya memenuhi harapan masyarakat, yang menunjukkan bahwa isu kualitas pelayanan pajak, termasuk PBB, masih menjadi perhatian utama instansi hingga saat ini.

Kondisi tersebut sejalan dengan temuan pada LKIP Bappenda Kota Cimahi Tahun 2024, yang mengidentifikasi keterbatasan sumber daya manusia fungsional seperti Penilai PBB sebagai salah satu isu strategis. Pada tahun yang sama, Bappenda melaksanakan kegiatan pendataan dan pemutakhiran data subjek dan objek PBB di 15 kelurahan se-Kota Cimahi yang mengindikasikan bahwa persoalan akurasi data PBB merupakan perhatian yang berkelanjutan bagi instansi.

Di sisi lain, dalam pelaksanaan pelayanan PBB, Bappenda Kota Cimahi juga masih menghadapi kendala berupa adanya pengajuan keberatan dan permohonan pengurangan pajak dari wajib pajak PBB. Kondisi ini mengindikasikan bahwa masih terdapat kesenjangan antara ketetapan pajak yang diterbitkan dengan kondisi objektif di lapangan, yang pada gilirannya dapat memengaruhi persepsi wajib pajak terhadap keakuratan dan keadilan pelayanan yang diberikan.

Fenomena tersebut juga terkonfirmasi melalui wawancara awal yang dilakukan peneliti terhadap salah satu wajib pajak yang pernah menerima pelayanan di loket PBB Bappenda Kota Cimahi. Narasumber menyampaikan bahwa dalam proses konfirmasi data luas objek pajak yang telah divalidasi sebelumnya, petugas loket belum memiliki informasi tersebut karena data validasi hanya diketahui oleh pihak pimpinan. Permasalahan tersebut baru dapat diselesaikan setelah petugas loket menghubungi pimpinan secara langsung melalui telepon. Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan informasi antara petugas loket dan pimpinan

yang berpotensi memengaruhi kecepatan dan konsistensi pelayanan yang diterima wajib pajak PBB.

Kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990) dalam Sinollah & Masruro (2019) seharusnya tercermin dari lima dimensi, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Idealnya, penerapan kelima dimensi tersebut tercermin secara utuh dalam penyelenggaraan pelayanan.

Aspek bukti fisik (*tangibles*) seharusnya tercermin dari sistem informasi dan elektronifikasi transaksi yang mendukung pelayanan PBB secara menyeluruh. Tetapi, kondisi di lapangan menunjukkan bahwa sebagian proses pelayanan PBB di Bappenda Kota Cimahi masih bergantung pada komunikasi langsung antar petugas karena elektronifikasi transaksi belum diterapkan secara menyeluruh.

Aspek keandalan (*reliability*) seharusnya tercermin dari data objek dan subjek pajak yang termutakhirkan secara akurat sehingga ketetapan pajak sesuai dengan kondisi objektif di lapangan. Tetapi, apa yang terjadi di lapangan berdasarkan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Bappenda Kota Cimahi tahun 2024 dan 2025, pemutakhiran data objek dan subjek PBB belum sepenuhnya akurat dan terintegrasi, tercermin dari konsistennya jumlah pengajuan keberatan dan permohonan pengurangan pajak yang mencapai 300 dokumen pada tahun 2024 dan 2025.

Aspek daya tanggap (*responsiveness*) tercermin dari koordinasi informasi antar petugas yang seharusnya berjalan optimal tanpa perlu eskalasi berulang. Tetapi, berdasarkan hasil wawancara awal dengan salah satu wajib pajak menunjukkan bahwa petugas loket belum memiliki akses informasi validasi data yang memadai, sehingga penyelesaian pertanyaan wajib pajak masih memerlukan eskalasi langsung kepada pimpinan.

Aspek jaminan (*assurance*) seharusnya tercermin dari petugas loket yang memiliki akses informasi yang lengkap didukung sumber daya manusia fungsional yang memadai, tetapi di Bappenda Kota Cimahi masih memiliki keterbatasan sumber daya manusia fungsional Penilai PBB.

Aspek empati (*empathy*) seharusnya tercermin dari kemampuan petugas dalam memberikan perhatian dan pendekatan personal secara merata kepada setiap wajib pajak, tanpa membedakan latar belakang maupun status mereka. Namun, konsistensi pendekatan personal semacam ini kerap menjadi tantangan bagi instansi pelayanan publik, khususnya pada organisasi yang juga dituntut memenuhi target capaian tertentu, sehingga berpotensi memengaruhi kualitas interaksi antara petugas dan wajib pajak dalam pelayanan PBB di Bappenda Kota Cimahi.

Kesenjangan antara dimensi kualitas pelayanan yang seharusnya diterapkan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dengan kondisi aktual di lapangan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Bappenda Kota Cimahi masih perlu dikaji secara mendalam dan sistematis. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan model dimensi kualitas pelayanan (*Service Quality*) tersebut untuk mengidentifikasi secara komprehensif sejauh mana pelayanan PBB yang diberikan telah sesuai dengan harapan wajib pajak.

Kajian mengenai Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Cimahi sebelumnya pernah dilakukan oleh Darmawan, Permana, dan Fauzi (2025), namun penelitian tersebut menyoroti pengelolaan PBB dari sudut pandang fungsi manajemen publik untuk optimalisasi Pendapatan Asli Daerah, bukan dari sudut pandang pengalaman wajib pajak sebagai penerima layanan. Dengan demikian, aspek kualitas pelayanan PBB yang dirasakan langsung oleh wajib pajak di Bappenda Kota Cimahi belum banyak dikaji, sehingga penelitian ini diarahkan untuk mengisi kesenjangan tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai kualitas pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan pada Badan Pengelola Pendapatan Daerah Kota Cimahi menjadi penting dan relevan untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran secara komprehensif mengenai kondisi kualitas pelayanan PBB di Bappenda Kota Cimahi serta menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi instansi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya pada sektor Pajak Bumi dan Bangunan.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, terdapat beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Pada aspek bukti fisik (*tangibles*), sistem informasi dan elektronifikasi transaksi yang mendukung pelayanan PBB di Bappenda Kota Cimahi belum sepenuhnya diterapkan secara menyeluruh, sehingga sebagian proses pelayanan masih bergantung pada komunikasi langsung antarpetugas.
2. Pada aspek keandalan (*reliability*), masih ditemukan data objek dan subjek Pajak Bumi dan Bangunan yang belum termutakhirkan, seperti perbedaan luas objek pajak dengan data yang telah divalidasi sebelumnya, serta konsistennya jumlah pengapengajuan keberatan dan permohonan pengurangan pajak PBB sebanyak 300 dokumen pada tahun 2024 dan 2025, yang berpotensi menyebabkan ketidaksesuaian antara ketetapan pajak yang diterbitkan dengan kondisi objek pajak yang sebenarnya.
3. Pada aspek ketanggapan (*responsiveness*), berdasarkan hasil wawancara awal dengan salah satu wajib pajak PBB, ditemukan bahwa koordinasi informasi antara petugas loket dan pimpinan belum sepenuhnya optimal, sehingga penyelesaian pertanyaan wajib pajak terkait validasi data masih memerlukan eskalasi langsung kepada pimpinan.
4. Pada aspek jaminan (*assurance*), petugas loket belum sepenuhnya memiliki akses informasi yang lengkap mengenai status validasi data wajib pajak, ditambah dengan keterbatasan sumber daya manusia fungsional Penilai PBB di Bappenda Kota Cimahi.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah diidentifikasi diatas, rumusan masalah yang dipilih oleh peneliti adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan pada aspek bukti fisik (*tangibles*) di Badan Pengelola Pendapatan Daerah Kota Cimahi?
2. Bagaimana kualitas pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan pada aspek kehandalan (*reliability*) di Badan Pengelola Pendapatan Daerah Kota Cimahi?

3. Bagaimana kualitas pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan pada aspek ketanggapan (*responsiveness*) di Badan Pengelola Pendapatan Daerah Kota Cimahi?
4. Bagaimana kualitas pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan pada aspek jaminan (*assurance*) di Badan Pengelola Pendapatan Daerah Kota Cimahi?
5. Bagaimana kualitas pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan pada aspek empati (*empathy*) di Badan Pengelola Pendapatan Daerah Kota Cimahi?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai sesuai rumusan masalah yaitu:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan pada aspek bukti fisik (*tangibles*) yang dimiliki oleh Badan Pengelola Pendapatan Daerah Kota Cimahi.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan pada aspek kehandalan (*reliability*) yang diterapkan Badan Pengelola Pendapatan Daerah Kota Cimahi.
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan pada aspek ketanggapan (*responsiveness*) yang dijalankan Badan Pengelola Pendapatan Daerah Kota Cimahi.
4. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan pada aspek jaminan (*assurance*) yang dimiliki Badan Pengelola Pendapatan Daerah Kota Cimahi.
5. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan pada aspek empati (*empathy*) di Badan Pengelola Pendapatan Daerah Kota Cimahi.

E. Kegunaan dan Manfaat Penelitian

Melalui kajian yang mendalam berbasis dimensi SERVQUAL, penelitian ini diharapkan mampu mengungkap fakta di lapangan serta memberikan gambaran yang jelas mengenai kondisi pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan yang telah dilaksanakan oleh Badan Pengelola Pendapatan Daerah Kota Cimahi hingga saat ini.

Secara umum, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang luas bagi berbagai pihak yang berkepentingan, baik dari sisi pengembangan ilmu pengetahuan, penerapan secara langsung di instansi terkait, maupun sebagai sarana pembelajaran bagi peneliti. Manfaat ini diharapkan dapat dirasakan secara berkelanjutan, baik dalam pengambilan kebijakan, perbaikan sistem kerja, maupun sebagai bahan referensi ilmiah di masa mendatang. Adapun rincian manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mencapai hasil dan kontribusi terhadap perkembangan teori kualitas pelayanan, khususnya penerapan model SERVQUAL pada konteks pelayanan perpajakan daerah, serta menjadi referensi bagi penelitian sejenis mengenai kualitas pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di masa mendatang.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti

Penelitian ini membantu meningkatkan berpikir kritis dan kemampuan akademik di bidang administrasi publik, khususnya dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan perpajakan daerah, sekaligus memenuhi persyaratan tugas akhir untuk memperoleh gelar sarjana.

- b. Bagi instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan saran bagi Badan Pengelola Pendapatan Daerah Kota Cimahi dalam meningkatkan kualitas pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, khususnya pada aspek bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati petugas pelayanan.

3. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi publik khususnya pada kajian pelayanan perpajakan daerah, serta memberikan wawasan teoritis dan analitis bagi penelitian mendatang.

Oleh karena itu, seluruh manfaat yang diharapkan dari penelitian ini diharapkan dapat terwujud secara optimal dan memberikan dampak positif yang berkelanjutan. Semoga hasil kajian ini dapat menjadi langkah awal yang bermanfaat

dalam mewujudkan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan yang semakin prima, berkualitas, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat di Badan Pengelola Pendapatan Daerah Kota Cimahi.

F. Kerangka Pemikiran

Administrasi publik dalam aspek penyelenggaraan pemerintahan memiliki peran yang sangat strategis sebagai sarana utama untuk mewujudkan tujuan negara, salah satunya melalui pemberian pelayanan publik kepada seluruh lapisan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia telah diatur secara tegas dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mewajibkan setiap instansi penyelenggara pelayanan untuk bertindak profesional, memberikan layanan yang berkualitas, mudah diakses, serta tidak melakukan diskriminasi dalam bentuk apa pun terhadap pengguna layanan.

Kualitas pelayanan publik dalam ranah pemerintahan daerah menjadi salah satu indikator utama untuk menilai efektivitas kinerja organisasi perangkat daerah, termasuk Badan Pengelola Pendapatan Daerah atau Bappenda yang memiliki peran strategis dalam mengelola sumber keuangan daerah, melalui pelayanan perpajakan. Salah satu jenis pelayanan pajak daerah dengan basis wajib pajak paling luas di Kota Cimahi adalah pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, yang dikenakan secara rutin setiap tahun kepada seluruh subjek pajak pemilik tanah dan/atau bangunan.

Bappenda Kota Cimahi, sebagai lembaga yang bersentuhan langsung dengan wajib pajak PBB, tidak hanya bertugas memungut pendapatan daerah, tetapi juga berkewajiban memberikan pelayanan administratif yang prima. Pelayanan PBB yang baik diharapkan dapat menciptakan iklim yang kondusif, meningkatkan kepercayaan masyarakat, serta mendorong kepatuhan sukarela dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

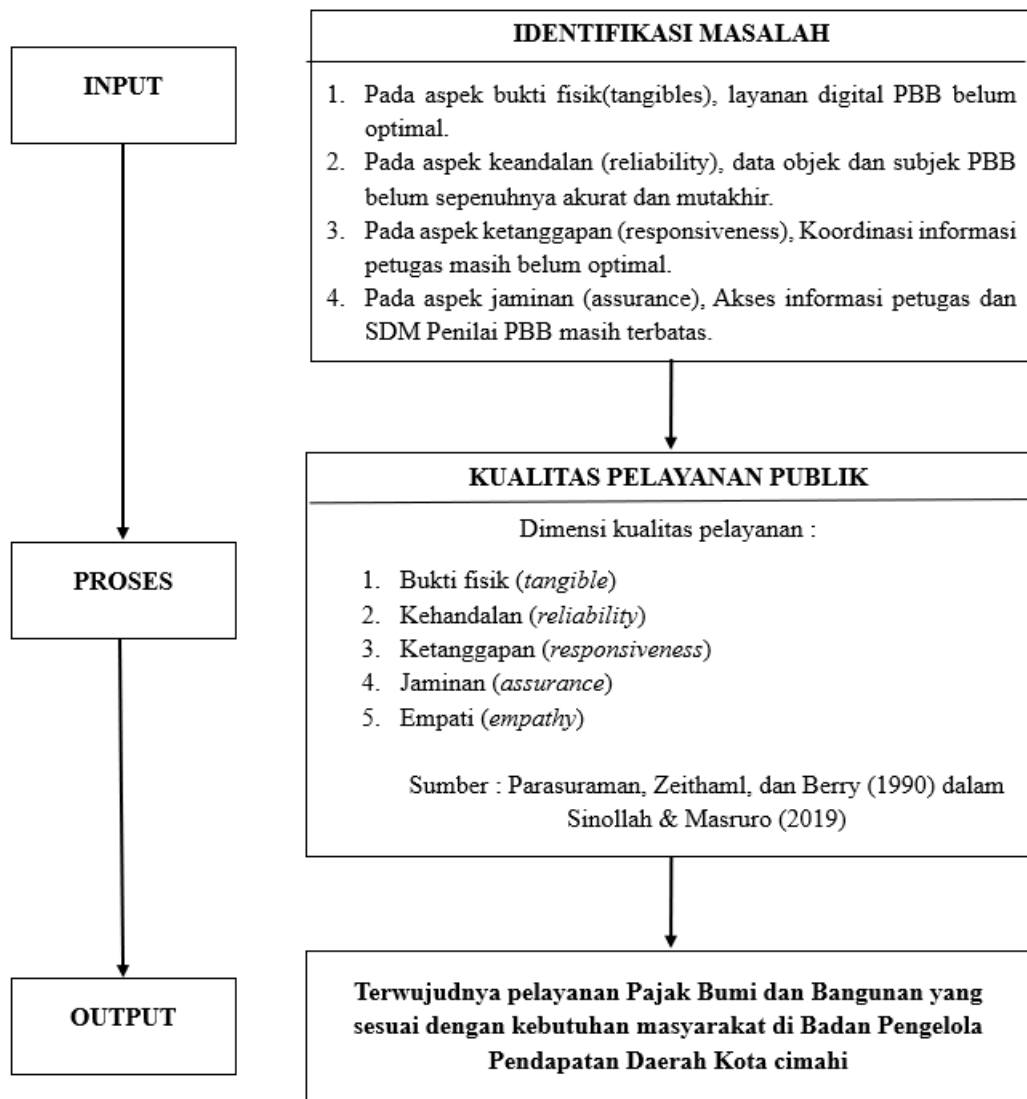
Penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan pemerintah daerah sebagai bagian dari kebijakan nasional, termasuk Bappenda juga tidak terlepas dari kerangka reformasi birokrasi sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010–2025. Kerangka kebijakan ini menjadi konteks makro yang mendorong setiap instansi,

termasuk Bappenda Kota Cimahi, untuk terus memperbaiki kualitas pelayanannya, termasuk pada sektor Pajak Bumi dan Bangunan.

Berdasarkan hasil telaah dokumen Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Bappenda Kota Cimahi Tahun 2024 dan 2025 serta hasil wawancara pra-penelitian dengan wajib pajak PBB, teridentifikasi sejumlah permasalahan pada pelayanan PBB yang tersebar pada berbagai aspek, mulai dari keakuratan data, pemanfaatan teknologi informasi, koordinasi antara petugas dan pimpinan, kompetensi sumber daya manusia, hingga penanganan keberatan wajib pajak. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PBB di Bappenda Kota Cimahi perlu dikaji secara sistematis dan menyeluruh.

Penelitian ini menggunakan pendekatan teori kualitas layanan yang dikenal dengan model SERVQUAL, untuk mengkaji permasalahan tersebut, yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) sebagaimana dikutip dalam Sinollah & Masruro (2019) yang menekankan pada lima dimensi utama, yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Penerapan kelima dimensi tersebut memungkinkan peneliti menganalisis kualitas pelayanan PBB secara sistematis dan terukur, sehingga dapat diketahui aspek mana yang sudah berjalan optimal dan aspek mana yang masih memerlukan perbaikan di Bappenda Kota Cimahi.

Berdasarkan uraian tersebut, berikut adalah skema kerangka pemikiran sebagai gambaran penelitian:



Gambar 1. 1
Kerangka pemikiran

Sumber: Diolah peneliti, 2026