

**PENANGANAN PEMUNGUTAN PAJAK
BEA PEROLEHAN HAK ATAS
TANAH DAN BANGUNAN (BPHTB)
DI BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN BADUNG**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Ni Kadek Pebri Sri Wulandari
NIM 2215713010**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

**PENANGANAN PEMUNGUTAN PAJAK
BEA PEROLEHAN HAK ATAS
TANAH DAN BANGUNAN (BPHTB)
DI BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN BADUNG**



POLITEKNIK NEGERI BALI

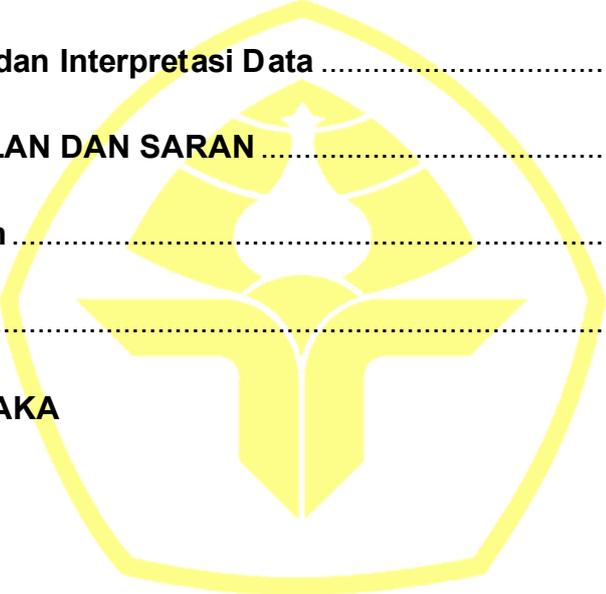
**Oleh
Ni Kadek Pebri Sri Wulandari
NIM 2215713010**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
PRAKATA	iii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pokok Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Metode Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Administrasi	13
B. Pajak	21
C. Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB)	27
D. Diagram Alir (Flowchart)	35

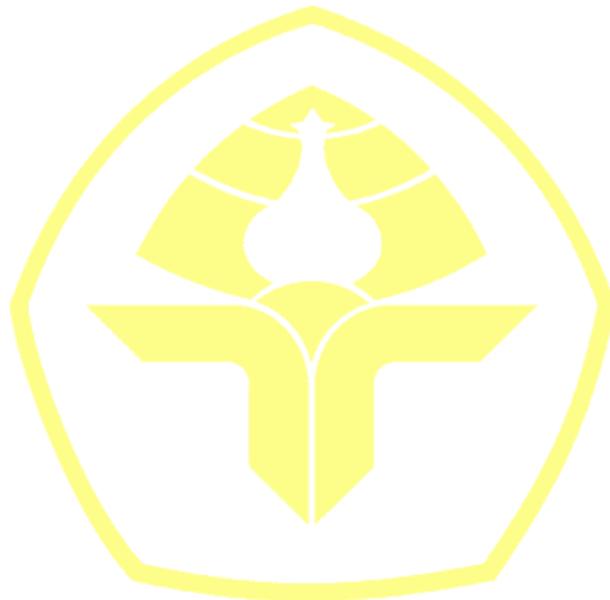
BAB III GAMBARAN UMUM BADAN PENDAPATAN DAERAH	
KABUPATEN BADUNG.....	37
A. Sejarah Perusahaan	37
B. Bidang Usaha	42
C. Struktur Organisasi	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	53
A. Kebijakan Perusahaan	53
B. Analisis dan Interpretasi Data	56
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	88
A. Simpulan	88
B. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

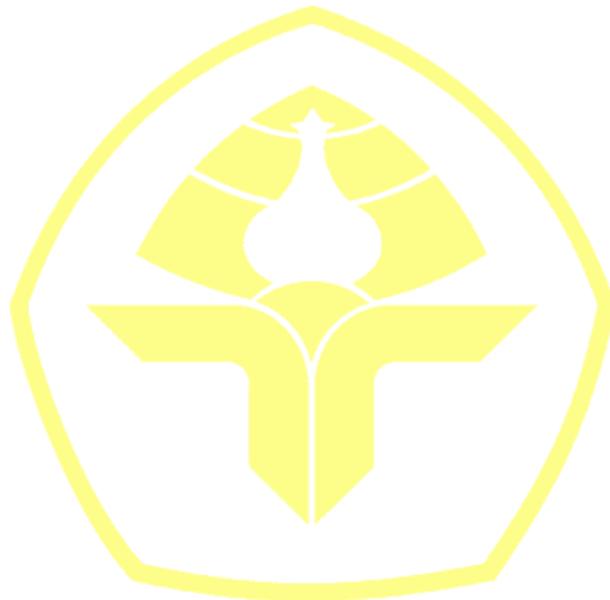
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi UPTD Bapenda Kab. Badung	47
Gambar 4. 1 Prosedur Pemungutan BPHTB	81
Gambar 4. 2 Flowchart Penanganan Pemungutan BPHTB di UPTD Kuta Selatan	83



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Target dan Realisasi Penerimaan BPHTB Kabupaten Badung ..	3
Tabel 1. 2 Data Penerimaan BPHTB	5
Tabel 2. 1 Simbol-simbol dalam penyusunan flowchart	36



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Struktur Organisasi Bapenda Kabupaten Badung

Lampiran 2 Hasil Wawancara

Lampiran 3 Bukti tanda terima pendaftaran

Lampiran 4 Kertas kerja verifikasi

Lampiran 5 SSPD

Lampiran 6 Pernyataaan transaksi

Lampiran 7 Kartu Identitas

Lampiran 8 Surat Kuasa

Lampiran 9 Bukti pelunasan PBB

Lampiran 10 Cek Peta

Lampiran 11 Akta pendirian badan usaha

Lampiran 12 Surat pernyataan PBB

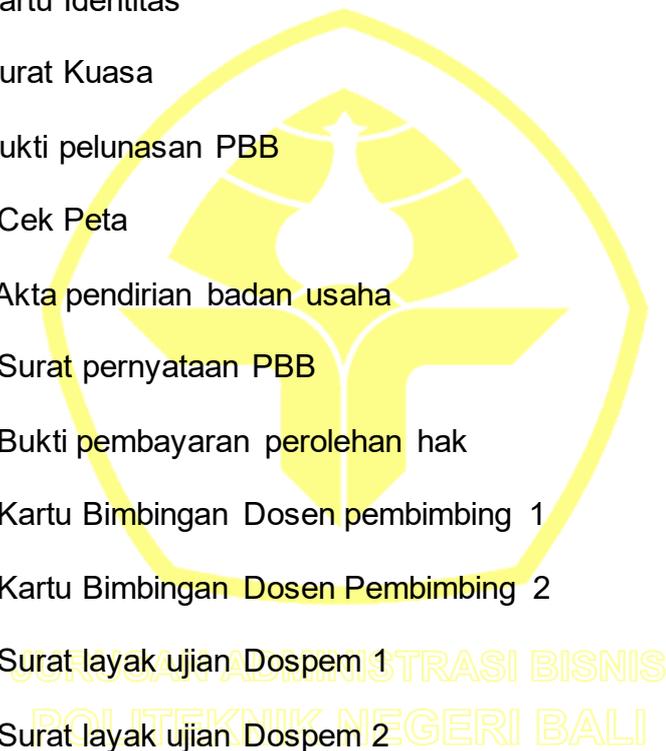
Lampiran 13 Bukti pembayaran perolehan hak

Lampiran 14 Kartu Bimbingan Dosen pembimbing 1

Lampiran 15 Kartu Bimbingan Dosen Pembimbing 2

Lampiran 16 Surat layak ujian Dospem 1

Lampiran 17 Surat layak ujian Dospem 2



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemerintah daerah memiliki peran sentral dalam menyediakan layanan publik dan memfasilitasi pembangunan yang berkelanjutan. Untuk menjalankan fungsi ini, pemerintah daerah membutuhkan sumber pendanaan yang memadai, yang sebagian besar berasal dari pendapatan daerah. Pajak daerah, sebagai salah satu komponen utama pendapatan daerah, menjadi tulang punggung bagi kemandirian fiskal dan kemampuan daerah untuk membiayai berbagai program pembangunan yang bermanfaat bagi masyarakat.

Jumlah kesempatan yang dihasilkan dari pemungutan pajak daerah memiliki potensi untuk dioptimalkan dengan lebih baik jika dibandingkan dengan elemen lainnya dari penerimaan pendapatan asli daerah (Nasution dkk., 2021:856). Pajak Daerah, selanjutnya disebut pajak, merupakan kewajiban yang harus dibayarkan kepada daerah oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa menurut undang-undang tanpa menerima imbalan secara langsung dan digunakan untuk

kepentingan daerah demi kesejahteraan rakyat yang maksimal (Mardiasmo, 2023)

Di antara berbagai jenis pajak daerah, Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) adalah salah satu jenis pajak daerah yang memiliki kontribusi signifikan dalam Pendapatan Asli Daerah (PAD). Menurut Peraturan Daerah Kabupaten Badung Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah menyatakan bahwa “Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan yang selanjutnya disebut BPHTB adalah Pajak atas perolehan Hak atas Tanah dan/ atau Bangunan”, yang mana kontribusinya sangat signifikan, terutama bagi daerah-daerah dengan pertumbuhan ekonomi yang pesat dan aktivitas jual beli properti yang tinggi. Oleh karena itu, pengelolaan BPHTB yang efektif dan efisien menjadi suatu keharusan untuk memastikan optimalisasi pendapatan daerah.

Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) memiliki tanggung jawab utama dalam mengelola dan memungut pajak daerah, termasuk BPHTB. Dalam menjalankan tugasnya, Bapenda dibantu oleh unit-unit pelaksana teknis (UPTD) yang tersebar di berbagai wilayah. UPTD Kuta Selatan, sebagai salah satu ujung tombak Bapenda Kabupaten Badung, bertugas melaksanakan pemungutan BPHTB di wilayah Kuta Selatan, yang dikenal sebagai kawasan pariwisata yang dinamis dengan aktivitas properti yang intens.

Tabel 1. 1 Target dan Realisasi Penerimaan BPHTB Kabupaten Badung

TAHUN	BPHTB		
	TARGET	REALISASI	%
2017	492,741,026,748.41	494,664,811,260.05	100.39%
2018	1,001,295,089,661.00	498,178,419,219.00	49.75%
2019	500,000,000,000.00	421,115,407,326.35	84.22%
2020	300,000,000,000.00	334,689,956,225.35	111.56%
2021	325,000,000,000.00	545,206,716,074.00	167.76%
2022	500,000,000,000.00	687,021,637,202.00	137.40%
2023	783.948.520.852,00	860.142.545.451,00	109.72%

Sumber: Bapenda dan BPKAD Kabupaten Badung

Berdasarkan data pada Tabel 1.1 di atas, terlihat adanya fluktuasi capaian penerimaan setiap tahunnya. Pada tahun 2017, realisasi penerimaan mencapai Rp494,66 miliar atau 100,39% dari target yang ditetapkan, menunjukkan pencapaian yang sedikit melebihi target. Namun, pada tahun 2018 terjadi penurunan signifikan, di mana realisasi hanya sebesar Rp498,17 miliar atau 49,75% dari target, yang mengindikasikan adanya hambatan serius dalam optimalisasi penerimaan. Tahun 2019, capaian meningkat menjadi 84,22%, namun belum mencapai target yang ditentukan. Kondisi membaik pada tahun 2020 dengan realisasi sebesar Rp334,69 miliar atau 111,56%, di tengah tantangan pandemi COVID-19. Peningkatan yang cukup signifikan terjadi pada 2021 dengan realisasi Rp545,20 miliar atau 167,76% dari target. Tren positif ini berlanjut di 2022 dengan capaian 137,40% dan puncaknya pada 2023, di mana realisasi penerimaan mencapai Rp860,14 miliar atau 109,72%. Fluktuasi capaian ini menunjukkan adanya dinamika dalam pengelolaan BPHTB di Kabupaten Badung,

yang dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kondisi ekonomi, aktivitas transaksi properti, serta efektivitas kebijakan pemungutan pajak yang diterapkan oleh Badan Pendapatan Daerah.

Proses pemungutan BPHTB tidak selalu berjalan dengan mulus, meskipun jenis pajak tersebut memiliki potensi besar sebagai sumber pendapatan daerah. Berbagai tantangan muncul, mulai dari kompleksitas peraturan, keterbatasan sumber daya manusia, hingga rendahnya kesadaran wajib pajak. Tantangan-tantangan ini dapat menghambat efisiensi dan efektivitas proses pemungutan BPHTB, yang pada akhirnya berdampak pada pencapaian target pendapatan daerah. Salah satu permasalahan yang sering dihadapi dalam proses pemungutan BPHTB adalah tingginya tingkat berkas kembali (return rate). Berkas kembali merujuk pada berkas permohonan BPHTB yang dikembalikan kepada wajib pajak karena tidak lengkap, tidak sesuai dengan persyaratan, atau terdapat kesalahan dalam pengisian. Dalam ilmu manajemen, efisiensi merepresentasikan hubungan matematis antara input dan output; di mana input dikurangi seminimal mungkin, sementara output ditingkatkan secara maksimal (Gunuboh, 2023:114). Tingginya tingkat berkas kembali ini menjadi indikasi adanya inefisiensi dalam sistem dan prosedur yang diterapkan.

Tabel 1. 2 Data Penerimaan BPHTB

TAHUN	BPHTB		
	BERKAS MASUK	BERKAS DIKEMBALIKAN	% BERKAS DIKEMBALIKAN
2023	4349	3109	71,5%
2024	5273	3784	71,8%

Sumber: UPTD Kuta Selatan

Berdasarkan data dari UPTD Kuta Selatan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung, diketahui bahwa jumlah berkas permohonan BPHTB yang masuk mengalami peningkatan dari tahun 2023 ke tahun 2024. Pada tahun 2023, tercatat sebanyak 4.349 berkas permohonan yang masuk, dengan 3.109 berkas di antaranya dikembalikan kepada wajib pajak karena tidak memenuhi persyaratan administrasi. Jumlah tersebut mencerminkan tingkat pengembalian berkas sebesar 71,5%. Sementara itu, pada tahun 2024, jumlah berkas masuk meningkat menjadi 5.273 berkas. Namun, angka berkas yang dikembalikan juga meningkat, yakni mencapai 3.784 berkas, atau sekitar 71,8% dari total berkas yang diterima.

Tingginya persentase berkas yang dikembalikan dari tahun ke tahun menunjukkan bahwa masalah ini bersifat konsisten dan sistemik. Artinya, lebih dari dua pertiga dari seluruh berkas permohonan yang masuk harus melalui proses pengembalian terlebih dahulu sebelum dapat diproses lebih lanjut. Fenomena tingginya tingkat berkas kembali menjadi perhatian serius. Dari observasi awal menunjukkan bahwa

sekitar 71.6% berkas permohonan BPHTB yang masuk harus dikembalikan kepada wajib pajak untuk dilengkapi atau diperbaiki.

Hal ini tidak hanya memperlambat proses verifikasi dan penerbitan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD), tetapi juga berdampak negatif terhadap efisiensi pemungutan pajak dan kepuasan pelayanan publik. Situasi ini menandakan adanya kendala dalam penyampaian informasi, ketidakpahaman wajib pajak terhadap persyaratan, atau kelemahan dalam sistem penanganan berkas itu sendiri.

Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis mendalam untuk mengidentifikasi faktor-faktor penyebab tingginya tingkat berkas kembali pada pemungutan BPHTB di UPTD Kuta Selatan. Dengan memahami akar permasalahan, diharapkan dapat dirumuskan rekomendasi yang tepat dan efektif untuk mengurangi tingkat berkas kembali, meningkatkan efisiensi proses pemungutan, dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Penanganan Pemungutan Pajak Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung."** Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi Bapenda Kabupaten Badung dalam upaya meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan di bidang pemungutan BPHTB.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, permasalahan utama yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah Bagaimana penanganan pemungutan Pajak Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk Menganalisis penanganan pemungutan Pajak Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi berbagai pihak, yaitu:

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Hasil penelitian ini digunakan sebagai salah satu persyaratan untuk mendapatkan ijazah Diploma III pada program studi Administrasi Bisnis jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
 - b. Meningkatkan wawasan, pengalaman, serta menjadi tempat untuk menerapkan teori-teori yang diperoleh selama kuliah ke dalam situasi kerja yang sesungguhnya.

- c. Meningkatkan keterampilan analisis dan pemecahan masalah dalam menghadapi permasalahan administrasi perpajakan.
2. Bagi Politeknik Negeri Bali
 - a. Menambah koleksi penelitian yang dapat digunakan sebagai referensi bagi mahasiswa dan dosen dalam bidang administrasi bisnis dan perpajakan.
 - b. Memperkuat hubungan antara institusi akademik dan instansi pemerintahan dalam mengembangkan kajian akademis yang aplikatif.
 3. Bagi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung
 - a. Memberikan informasi yang bermanfaat dalam mengidentifikasi permasalahan yang menyebabkan tingginya tingkat berkas kembali dalam pemungutan BPHTB.
 - b. Membantu meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak serta mendukung optimalisasi penerimaan PAD melalui sistem pemungutan yang lebih baik.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Kuta Selatan, Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung yang beralamat di Jl. Raya Lukluk-Sempidi, Lukluk, Kec. Mengwi, Kabupaten Badung, Bali 80351. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada fenomena tingginya tingkat berkas kembali yang menjadi fokus penelitian.

2. Objek Penelitian

Adapun yang menjadi objek dari penelitian ini adalah Penanganan Pemungutan Pajak Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) di UPTD Kuta Selatan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Pada penelitian ini, jenis data yang digunakan adalah data kualitatif. Menurut Sugiyono (2019:24) data kualitatif merupakan data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka. Penelitian kualitatif fokus pada penjabaran menyeluruh, yang mampu menjelaskan dengan rinci aktivitas atau peristiwa yang berlangsung, alih-alih hanya membandingkan dampak dari perlakuan tertentu atau

mendesripsikan sikap atau perilaku individu (Malahati dkk., 2023:347).

b. Sumber Data

1) Data Primer

Data primer pada suatu penelitian diperoleh secara langsung dari sumbernya dengan melaksanakan pengukuran dan perhitungan sendiri baik dalam bentuk angket, wawancara, observasi dan lain-lain (Hardani dkk., 2020:247).

Data yang diperoleh langsung dari sumber pertama, yaitu melalui wawancara mendalam dengan informan kunci seperti staf UPTD Kuta Selatan (petugas pelayanan, petugas verifikasi, kepala UPTD) dan wajib pajak yang pernah mengalami berkas kembali.

2) Data sekunder

Data sekunder diperoleh secara tidak langsung yang berupa buku pedoman, laporan, pustaka, atau profil (Hardani dkk., 2020:247). Seperti dokumen-dokumen terkait prosedur pemungutan BPHTB (SOP, peraturan perundang-undangan), data jumlah berkas permohonan BPHTB yang masuk dan dikembalikan.

c. Metode Pengumpulan Data

1) Wawancara

Pengumpulan data melalui wawancara dilakukan dengan menggunakan pertanyaan-pertanyaan terkait kuesioner yang disiapkan oleh peneliti dan disetujui oleh ahli terkait. Bentuk wawancara yang digunakan adalah wawancara semi terstruktur, menurut Ekasari (2023:118) dalam situasi ini, pertama-tama pewawancara mengajukan serangkaian pertanyaan yang telah dirancang sebelumnya, lalu memperdalam satu per satu untuk mendapatkan informasi tambahan. Dengan cara ini, jawaban yang didapat bisa mencakup semua variabel dengan penjelasan yang komprehensif dan rinci.

2) Observasi

Observasi adalah melakukan pengamatan terhadap segala peristiwa atau gejala yang berkaitan dengan tujuan penelitian. Dalam proses pengumpulan data untuk penelitian kualitatif, observasi dipilih sebagai cara utama karena peneliti bisa secara langsung mengamati, mendengar, atau merasakan informasi yang ada. Ketika peneliti terlibat langsung di lapangan, informasi yang diperoleh mungkin sangat berharga (Anggito & Setiawan, 2018:110). Seperti pengamatan langsung terhadap proses pemungutan BPHTB

di UPTD Kuta Selatan, termasuk interaksi antara petugas dan wajib pajak, alur berkas, dan penggunaan sistem informasi.

3) Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan untuk mengumpulkan informasi tambahan dari beragam sumber, baik yang bersifat individual maupun institusional (Sanusi, 2024:114). Teknik pengumpulan data berupa gambar-gambar, buku bacaan, tulisan, dan laporan-laporan yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian.

4. Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Menurut I Made Winartha yang dikutip oleh Mulia Z (2022:56) Mengungkapkan bahwa metode analisis deskriptif kualitatif merujuk pada proses menganalisa, menggambarkan, dan merangkum berbagai keadaan serta situasi berdasarkan data yang diperoleh dari wawancara atau pengamatan mengenai isu yang tengah diteliti.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penanganan pemungutan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung, khususnya pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Kuta Selatan, dapat disimpulkan bahwa proses pemungutan BPHTB secara umum telah berjalan sesuai dengan prosedur yang diatur dalam regulasi yang berlaku. Mekanisme pelaksanaannya mengikuti tahapan yang sistematis mulai dari pendaftaran berkas, pemeriksaan administratif oleh petugas, paraf kepala UPTD, verifikasi nilai pengenaan pajak, pembayaran oleh wajib pajak, validasi akhir oleh Bapenda, hingga pengarsipan dokumen.

Pelaksanaan tersebut mengacu pada Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2023 dan Peraturan Bupati Nomor 70 Tahun 2018 sebagai dasar hukum utama. Dalam praktiknya, Bapenda juga telah menerapkan prinsip-prinsip administrasi publik yang baik, seperti transparansi,

akuntabilitas, efektivitas, dan efisiensi. Setiap tahapan proses disertai dengan pengawasan dan pencatatan yang bertujuan memastikan legalitas serta keakuratan data dan dokumen.

Namun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa implementasi di lapangan masih menghadapi kendala yang cukup signifikan, terutama tingginya tingkat pengembalian berkas wajib pajak karena ketidaklengkapan atau kesalahan administratif. Rata-rata 71,6% berkas mengalami pengembalian setiap tahunnya, yang menunjukkan adanya permasalahan struktural dalam sistem administrasi. Kesalahan umum yang ditemukan meliputi perhitungan nilai BPHTB yang tidak tepat pada formulir SSPD, ketidaksesuaian identitas antara dokumen pendukung, kelengkapan dokumen yang belum memenuhi syarat, serta ketidaksinkronan data antara dokumen fisik dan sistem elektronik. Selain itu, masih lemahnya komunikasi dan sosialisasi dari pihak Bapenda kepada wajib pajak maupun kuasa pajak turut berkontribusi terhadap rendahnya pemahaman teknis mengenai persyaratan dan prosedur.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Fenomena ini mencerminkan perlunya pembenahan dalam sistem pelayanan agar lebih adaptif dan efisien. Dalam konteks manajemen publik, kondisi tersebut bertentangan dengan prinsip meminimalkan input dan memaksimalkan output sebagaimana diungkapkan oleh Gunuboh (2023:114), yang menekankan bahwa pelayanan publik seharusnya meminimalkan hambatan dan meningkatkan hasil.

B. Saran

Berdasarkan simpulan di atas, peneliti merekomendasikan beberapa saran strategis sebagai upaya untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pemungutan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) di UPTD Kuta Selatan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung:

1. Peningkatan Pembinaan Kuasa Hukum dan Optimalisasi Pemanduan Alur Pelayanan Berkas BPHTB

Bapenda Kabupaten Badung melalui UPTD Kuta Selatan perlu menerapkan kebijakan yang tegas terhadap kuasa hukum atau PPAT/Notaris yang menyerahkan berkas tidak lengkap atau salah, disertai pembinaan teknis untuk meningkatkan kedisiplinan dan tanggung jawab mereka. Selain itu, penting untuk memandu alur pelayanan berkas secara terstruktur melalui penyediaan flowchart di loket, penjelasan langsung oleh petugas, serta panduan tertulis atau digital yang berisi tahapan, persyaratan, dan contoh pengisian dokumen yang benar. Langkah terpadu ini diharapkan dapat menekan angka pengembalian berkas dan meningkatkan efektivitas pelayanan pemungutan BPHTB.

2. Penyusunan Panduan Visual dan Percepatan Transformasi Digital

Untuk memudahkan pemahaman wajib pajak terhadap prosedur pelayanan, disarankan agar Bapenda menyusun panduan teknis dalam format visual dan digital, seperti infografis, video tutorial, serta simulasi digital yang komunikatif dan mudah diakses. Panduan tersebut hendaknya dilengkapi dengan contoh kasus umum yang sering terjadi dan dipublikasikan secara luas melalui media sosial, situs resmi, dan aplikasi pelayanan publik. Upaya ini sebaiknya disinergikan dengan langkah strategis jangka panjang berupa digitalisasi penuh seluruh proses pemungutan dan validasi BPHTB, mulai dari pendaftaran berkas hingga penerbitan surat ketetapan pajak. Transformasi digital ini tidak hanya akan meningkatkan transparansi dan efisiensi, tetapi juga mendukung visi Pemerintah Daerah menuju pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan realisasi *Smart City*.

3. Optimalisasi Teknologi Informasi dan Penguatan Layanan Konsultasi

Publik

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
KABUPATEN BADUNG
BAPENDA Kabupaten Badung diharapkan dapat mengoptimalkan teknologi informasi melalui pengembangan sistem pelayanan pajak yang dilengkapi dengan fitur validasi otomatis, seperti *auto-check* untuk data identitas, NJOP, dan kelengkapan dokumen. Langkah ini bertujuan untuk meminimalkan kesalahan akibat faktor manusia (*human error*) dan mempercepat proses

verifikasi. Selain itu, fungsi komunikasi dan konsultasi juga perlu diperkuat dengan menyediakan kanal interaktif seperti *live chat*, forum tanya jawab, layanan konsultasi daring, hingga penggunaan virtual assistant. Kanal-kanal ini dapat membantu wajib pajak memahami persyaratan sebelum pengajuan dan memberikan akses langsung terhadap informasi, sehingga dapat mencegah terjadinya kesalahan administratif sejak awal.

4. Monitoring dan Evaluasi Berkelanjutan

Disarankan agar Bapenda melaksanakan evaluasi pelayanan secara berkala dengan mengacu pada indikator kepuasan masyarakat, waktu pelayanan, dan tingkat kesalahan berkas. Evaluasi ini harus dijadikan dasar dalam perumusan kebijakan berikutnya agar pelayanan BPHTB dapat terus berkembang dan menjawab kebutuhan masyarakat secara adaptif.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif. Dalam E. D. Lestari (Ed.), *Metodologi Penelitian Kualitatif* (1 Ed., Vol. 1). Cv Jejak.
- Ariffin, M., & Sitabuana, T. H. (2022). Sistem Perpajakan Di Indonesia. *Serina Iv Untar*, 28, 523–534.
- Ekasari, R. (2023). *Metodologi Penelitian* (E. Yuliati, Ed.; 1 Ed., Vol. 1). Ae Publishing . <https://lpusnas2.Perpusnas.Go.Id/Read-Book>
- Gunuboh, T. M. (2023). Efficiency As A Central Concept In The Science Of Administration, Fact And Value-Contexts In The Administrative Processes, And Democracy. *Open Journal Of Social Sciences*, 11(06), 108–119. <https://doi.org/10.4236/jss.2023.116009>
- Hadi, J., Meyliani, V., Rovyanty, R., Sudirman, & Franz Ferrary, D. (2022). Strategi Peningkatan Pajak Bumi Bangunan (Pbb) & Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan (Bphtb) Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Ogan Ilir. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan*, 4(2), 129–142. <https://doi.org/10.48093/jiask.v4i2.83>
- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (H. Abadi, Ed.; 1 Ed.). Cv. Pustaka Ilmu. <https://www.researchgate.net/publication/340021548>
- Indika, N., & Adia, S. (2021). Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan Pt Ladafa Multi Logistics Jakarta). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(2), 64–73. <http://ojs.stiami.ac.id/index.php/jumabi>

Macalex-Achinulo, E. C. (2022). Effective Administrative Law And Efficient Public Administration In Nigeria. *International Journal On Economics, Finance, And Sustainable Development*, 4(3), 78–97. Www.Researchparks.Org

Mahsuni, A. W., Kamil, M., Ibad, Y. M., Mutmainah, A., & Puspitasari, T. (2024). Filsafat Administrasi. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 2(1), 603–614. <https://doi.org/10.61722/Jiem.V2i1.841>

Malahati, F., B, A. U., Jannati, P., Qathrunnada, Q., & Shaleh, S. (2023). Kualitatif: Memahami Karakteristik Penelitian Sebagai Metodologi. *Jurnal Pendidikan Dasar*, 11(2), 341–348. <https://doi.org/10.46368/Jpd.V11i2.902>

Malawat, S. H. (2022). *Pengantar Administrasi Publik* (A. Pardede, Ed.; 1 Ed.). Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary Banjarmasin.

Mardhatillah, M., Mastur, A. S. R., Firlana, H., Paselle, E., Pangestuti, N., Warih, W. C., Rohayati, A. C., Santoso, I., Ariski, Indahdewi, L., Simanjuntak, M. V., Arnanda, R., & Amane, A. P. O. (2024). *Pengantar Ilmu Administrasi Publik* (R. Persada, Ed.; Vol. 1). Cv. Gita Lentera.

Mardiasmo. (2023). *Perpajakan – Edisi Terbaru* (F. Yulia, Ed.; 1 Ed., Vol. 1). Andi.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mekonnen, T. H. (2022). Challenges Of Tax Administration And Collection Of Revenue In Afar Region, Ethiopia. *International Journal Of Health Sciences*, 6(2), 10001–10010.

<https://doi.org/10.53730/Ijhs.V6ns2.7218>

Muhammad. (2019). *Pengantar Ilmu Administrasi Negara* (R. Kurniawan, B. Rahman, & H. Iskandar, Ed.; 1 Ed.). Unimal Press.

Mulia Z, F. (2022). Implementation Of Organizational Culture On Village Owned Enterprises (Bumdes) Village Karangpapak Cisolok Subdistrict Sukabumi District. *Jurnal Ilmu Manajemen Retail (Jimat)*, 3(1), 56–57. <https://doi.org/>

Nandavita, A. Y. (2022). *Perpajakan* (S. Imanda, Ed.; 1 Ed., Vol. 1). Cv. Literasi Nusantara Abadi. <https://ipusnas2.perpusnas.go.id/read-book>

Nasution, R. Z., Erlina, & Tarmizi, H. B. (2021). The Effect Of Local Tax Policy Implementation On Increase In Regional Tax Revenues Through Employee Performance Padang Lawas Regency. *International Journal Of Science, Technology & Management*, 2(3), 856–863. <https://doi.org/10.46729/ijstm.v2i3.229>

Nugraheni, A. P., & Khotijah, S. A. (2022). *Perpajakan Berdasarkan Uu Harmonisasi Peraturan Perpajakan*. Pustaka Rumah C1nta. <https://ipusnas2.perpusnas.go.id/read-book>

Peraturan Daerah Kabupaten Badung Nomor 7 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah, Pub. L. No. 7 (2023).

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan, Pub. L. No. 35 (2012).

Profil Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung Tahun 2022. (2022).

Putra, Z., Harmen, H., Devilishanti, T., Adilan, T., Handayani, C. D., Marfito, A. U., & Nelly, C. (2023). Bagaimana Menyusun Standard Operating Procedure Pada Lembaga Pelayanan Publik? *Journal Of Management Science And Bussines Review*, 1(3), 1–15. <https://jurnal.ypsms.or.id/index.php/jmsbr>

- Ramazonovich, K. R. (2022). The Essence Of Taxes And Tax Control. *International Journal On Integrated Education*, 5(6), 203–207.
- Sanusi, A. (2024). *Metodologi Penelitian Bisnis* (1 Ed.). Salemba Empat.
- Saputri, J., Nurwahida, & Sudirman. (2024). Menentukan Model Struktur Organisasi Untuk Setiap Ukuran Dan Jenis Bisnis. *Jurnal Ekonomi Manajemen (Jekma)*, 28(12), 154–165.
- Sepriano, Hikmat, A., Munizu, M., Nooraini, A., Sundari, Afyah, S., Riwayati, A., & Indarti, C. F. S. (2023). *Transformasi Administrasi Publik Menghadapi Era Digital* (Efitra, Ed.; Vol. 1). Pt. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Setiawan, Z., Judijanto, L., Azizah, I. S., Heirunissa, Islami, V., Suprayitno, D., Badriawan, A. S., Putra, M. F. M., Widyastuti, T. A. R., Andrayanti, I., Izzah, N., & Noorzaman, S. (2024). *Pengantar Administrasi Bisnis : Teori Komprehensif* (1 Ed.). Pt. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Sihombing, S., & Sibagariang, S. A. (2020). *Perpajakan (Teori Dan Aplikasi)* (Vol. 1). Widina Bhakti Persada Bandung. www.penerbitwidina.com
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D* (Sutopo, Ed.; 2 Ed.). Alfabeta.
- Tanjung, A. S., Purba, A. M., & Muhammad, M. (2022). Pemahaman Terhadap Teori-Teori Organisasi. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (Jpdk)*, 4(4), 5816–5823. <https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i4.6401>
- Warsono, H., Astuti, R. S., & Marom, A. (2019). *Teori Administrasi*.
- Widyawati, N., Winarni, W., Haryati, T., Sawir, M., Suwandi, Arisanti, D., Kasmaniar, Santoso, R., Machieu, S. R., Ilham, Oktasari, E., Rahma, R., & Wijaya, S. (2024). *Ilmu Administrasi Bisnis Suatu Pengantar* (Suwandi, Ed.; 1 Ed.). Cv.Eureka Media Aksara.