

**PENANGANAN ADMINISTRASI PERMOHONAN MUTASI
PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN
PERKOTAAN PADA UPTD KUTA SELATAN DI
BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN BADUNG**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Ni Kadek Ayu Sri Yudiani

NIM 2215713028

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2025

**PENANGANAN ADMINISTRASI PERMOHONAN MUTASI
PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN
PERKOTAAN PADA UPTD KUTA SELATAN DI
BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN BADUNG**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Ni Kadek Ayu Sri Yudiani

NIM 2215713028

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

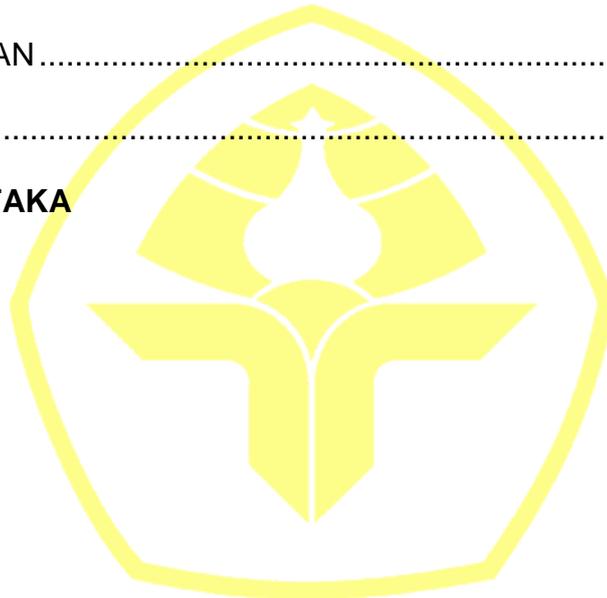
BADUNG

2025

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	I
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR.....	II
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	III
PRAKATA	IV
DAFTAR ISI.....	VIII
DAFTAR TABEL	X
DAFTAR GAMBAR	XI
DAFTAR LAMPIRAN	XII
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pokok Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Metode Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	16
A. Administrasi.....	16
B. Administrasi Perpajakan Daerah.....	22
C. Pelayanan Publik.....	24
D. Pajak	28
E. Mutasi Pajak.....	36
F. <i>Flowchart</i>	38

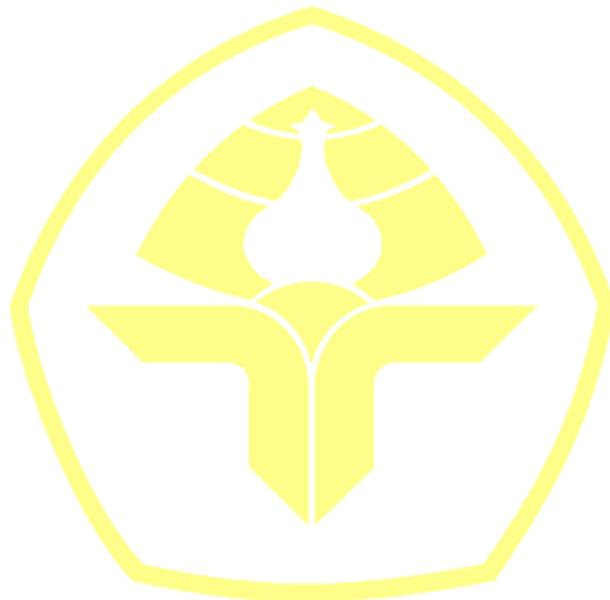
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	42
A. Sejarah Perusahaan.....	42
B. Bidang Usaha.....	47
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	58
A. Kebijakan Perusahaan	58
B. Analisis dan Interpretasi Data.....	63
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	86
A. SIMPULAN	86
B. SARAN.....	87
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI**

DAFTAR TABEL

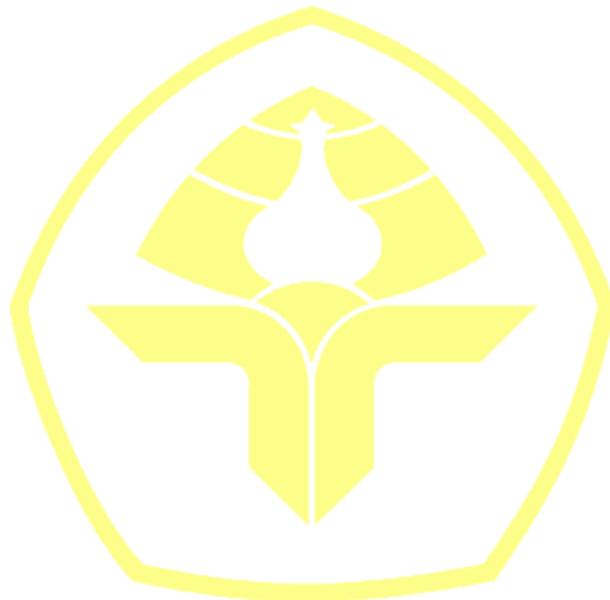
Tabel 1. 1 Permohonan mutasi PBB-P2 UPTD Kuta Selatan tahun 2022-2025	4
Tabel 2. 1 Simbol <i>Flowchart</i>	41



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi UPTD Kuta Selatan	52
Gambar 4. 1 <i>Flowchart</i> Prosedur Mutasi PBB-P2 Bapenda Kabupaten Badung	78
Gambar 4. 2 <i>Flowchart</i> Prosedur Mutasi PBB-P2 dari perspektif wajib pajak.....	81



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Formulir Permohonan Mutasi

Lampiran 2 Lembar disposisi

Lampiran 3 Surat Pernyataan Objek Pajak (SPOP)

Lampiran 4 Lampiran Surat Pernyataan Objek Pajak (LSPOP)

Lampiran 5 Fotokopi Sertifikat

Lampiran 6 Fotokopi akta jual beli

Lampiran 7 Fotokopi Akta pendirian PT

Lampiran 8 Hasil Wawancara

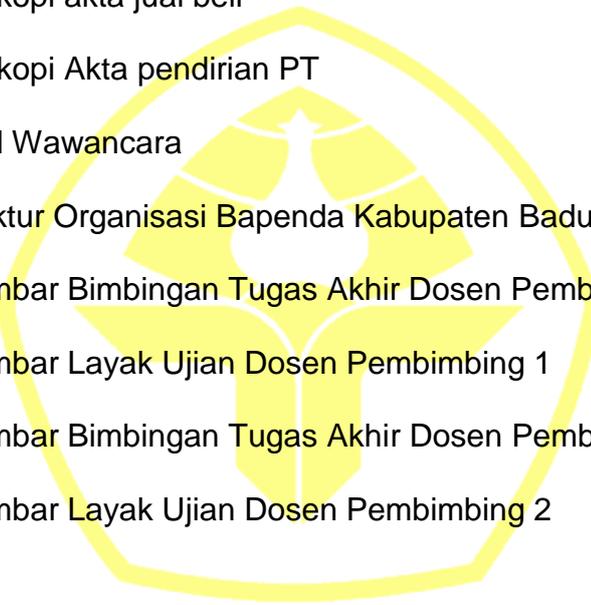
Lampiran 9 Struktur Organisasi Bapenda Kabupaten Badung

Lampiran 10 Lembar Bimbingan Tugas Akhir Dosen Pembimbing 1

Lampiran 11 Lembar Layak Ujian Dosen Pembimbing 1

Lampiran 12 Lembar Bimbingan Tugas Akhir Dosen Pembimbing 2

Lampiran 13 Lembar Layak Ujian Dosen Pembimbing 2



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk tanggung jawab negara dalam memenuhi hak-hak dasar masyarakat sebagai wujud dari penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada kepentingan rakyat. Salah satu indikator utama kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml dan Berry yang dikutip oleh Noviyanto (2022:178), salah satu tolok ukur penting dalam menilai kualitas layanan publik didasarkan pada lima dimensi utama, yaitu *tangible* (wujud nyata), *responsiveness* (kemampuan merespons), *assurance* (kepastian pelayanan), dan *empathy* (sikap empati). Pelayanan publik yang baik harus mampu memberikan kemudahan, kepastian, dan kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Konsep ini sangat relevan diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi pemerintahan, termasuk dalam hal pelayanan permohonan mutasi Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2), di mana kelengkapan informasi,

kemudahan komunikasi, serta kecepatan dalam proses penyelesaian menjadi indikator utama kualitas layanan.

Pajak daerah merupakan salah satu sumber pendapatan asli daerah (PAD) yang memiliki peran penting dalam mendukung pembangunan dan penyelenggaraan pemerintahan daerah. Salah satu jenis pajak daerah yang menjadi objek penerimaan adalah Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Menurut Peraturan Bupati Badung Nomor 67 Tahun 2012 tentang Tata Cara Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan bahwa “PBB-P2 merupakan pajak atas bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan, Namun demikian, objek pajak ini tidak mencakup kawasan tertentu yang digunakan untuk kegiatan usaha dalam sektor perkebunan, perhutanan, serta pertambangan”. Pengelolaan pajak ini melibatkan berbagai proses administrasi perpajakan, salah satunya adalah mutasi, yaitu proses perubahan data subjek maupun objek pajak yang bertujuan untuk menjamin ketepatan data serta besaran kewajiban perpajakan yang wajib dipenuhi oleh subjek pajak.

Permohonan Mutasi PBB-P2 merupakan suatu proses perubahan data subjek maupun objek pajak dalam sistem administrasi perpajakan yang bertujuan untuk menjamin ketepatan data serta besaran kewajiban pajak yang harus dipenuhi oleh wajib pajak. Mutasi PBB-P2 memiliki peran penting dalam menjaga validitas data sehingga

dapat mendukung keakuratan penghitungan dan pemungutan pajak. Proses ini melibatkan berbagai tahapan administratif yang harus dilalui oleh wajib pajak, mulai dari pengajuan berkas hingga penyerahan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) yang telah diperbarui. Namun, dalam pelaksanaannya, proses ini masih menghadapi berbagai kendala administratif yang berdampak pada kelancaran pelayanan.

Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Badung merupakan salah satu instansi pemerintah daerah yang memiliki peran strategis dalam pengelolaan dan optimalisasi pendapatan daerah, termasuk dalam hal pengumpulan pajak daerah seperti Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Sebagai unit pelaksana teknis, UPTD Kuta Selatan bertugas untuk memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat dalam berbagai jenis pelayanan perpajakan, salah satunya adalah permohonan mutasi PBB-P2. Dengan wilayah kerja yang merupakan kawasan perkotaan dan pariwisata, UPTD Kuta Selatan menghadapi tingkat permohonan pelayanan yang cukup tinggi, termasuk dalam hal mutasi PBB-P2.

Sebagai gambaran awal mengenai volume pelayanan mutasi PBB-P2 di UPTD Kuta Selatan, berikut merupakan table terkait data jumlah berkas permohonan mutasi PBB-P2 yang masuk selama periode tahun 2022 – 2025 pada table 1.1

Tabel 1. 1 Permohonan mutasi PBB-P2 UPTD Kuta Selatan tahun 2022-2025

No	Bulan	2022	2023	2024	2025
1	Januari	-	233	427	241
2	Februari	-	343	310	357
3	Maret	-	316	311	210
4	April	-	233	305	267
5	Mei	-	376	348	422
6	Juni	-	311	315	-
7	Juli	77	412	406	-
8	Agustus	215	396	332	-
9	September	196	404	296	-
10	Oktober	202	514	526	-
11	November	255	440	572	-
12	Desember	280	240	615	-
Total		1.125	4.220	4.942	1.497

Sumber: UPTD Kuta Selatan Bapenda Kabupaten Badung

Berdasarkan data tersebut terlihat bahwa jumlah permohonan mutasi PBB-P2 menunjukkan adanya peningkatan, terutama pada tahun 2024 sebanyak 4.942 berkas. Jumlah tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat terhadap layanan mutasi pajak semakin meningkat. Namun, dengan masih ditemukannya berbagai kendala administratif proses penyelesaian permohonan seringkali terhambat. Kondisi ini mendorong perlunya dilakukan kajian dan analisis terhadap proses penanganan permohonan mutasi PBB-P2, guna mengetahui secara lebih dalam bagaimana kendala tersebut terjadi serta

bagaimana upaya yang dapat dilakukan guna meningkatkan mutu pelayanan publik.

Beberapa kendala yang sering muncul dalam proses penanganan permohonan mutasi PBB-P2 di UPTD Kuta Selatan meliputi ketidaklengkapan dokumen dari wajib pajak, seperti kurang lengkapnya penyertaan fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau Kartu Keluarga (KK) yang sesuai dengan nama-nama yang tercantum dalam sertifikat tanah, yang seharusnya wajib disertakan oleh wajib pajak sesuai dengan ketentuan administrasi yang berlaku. Selain itu, banyak wajib pajak yang salah mengisi formulir, seperti data objek pajak yang tidak sesuai dengan sistem database. Ketidakkonsistenan juga sering terjadi dalam proses pengecekan awal, di mana berkas dengan formulir yang tidak lengkap atau dokumen pendukung yang kurang memadai terkadang tidak sengaja terlewat ke tahap pemeriksaan. Hal ini menyebabkan berkas harus dikembalikan lagi ke bagian pelayanan untuk dilengkapi atau diperbaiki. Akibatnya, terjadi pekerjaan ganda (double job) bagi petugas pelayanan, karena mereka harus menyelesaikan kembali berkas yang belum tuntas diproses, sekaligus tetap memberikan pelayanan kepada wajib pajak yang datang setiap harinya. Di samping itu, masih ditemukan kekeliruan data atau inkonsistensi formulir yang baru terdeteksi saat berkas sudah sampai di meja Ka. Subbag TU.

Penelitian dilakukan sebagai upaya untuk memberikan gambaran nyata mengenai permasalahan administrasi dalam proses permohonan mutasi PBB-P2 di UPTD Kuta Selatan, sekaligus memberikan rekomendasi solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik. Melalui pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan analisis yang mendalam dan bermanfaat bagi penyempurnaan proses administrasi serta pelayanan di lingkungan Bapenda Kabupaten Badung.

Sehubungan dengan hal tersebut, penelitian ini mengambil judul **“Penanganan Administrasi Permohonan Mutasi Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan pada UPTD Kuta Selatan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung”**. Judul ini dipilih untuk memberikan fokus khusus pada aspek administrasi dalam proses mutasi PBB-P2, yang menjadi salah satu pelayanan penting di bidang perpajakan daerah serta berkontribusi langsung terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik dan optimalisasi pendapatan daerah.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan paparan latar belakang masalah di atas, maka permasalahan pokok dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah Penanganan Administrasi Permohonan Mutasi Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan pada UPTD Kuta Selatan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung?

2. Kendala apa saja yang dihadapi serta upaya – upaya yang dilakukan dalam Penanganan Administrasi Permohonan Mutasi Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan pada UPTD Kuta Selatan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung?

C. Tujuan Penelitian

Dari uraian pokok masalah yang telah disajikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Penanganan Administrasi Permohonan Mutasi Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan pada UPTD Kuta Selatan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung.
2. Untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang dialami dalam Penanganan Administrasi Permohonan Mutasi Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan pada UPTD Kuta Selatan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung, serta upaya-upaya yang dapat dilakukan.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa

Sebagai sarana untuk mengembangkan kemampuan analisis dan pemecahan masalah berdasarkan ilmu yang telah dipelajari, serta memperoleh pengalaman langsung dalam penerapan teori ke dunia kerja.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya penelitian di perpustakaan sebagai referensi bagi mahasiswa yang ingin meneliti topik serupa. Selain itu, hasil penelitian dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kurikulum agar lebih sesuai dengan kebutuhan industri dan pemerintah.

3. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai referensi untuk mengatasi masalah yang ada dan sebagai pertimbangan dalam upaya peningkatan pelayanan, terutama penanganan permohonan mutasi PBB-P2.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Pemilihan lokasi dalam penelitian ini adalah di UPTD Kuta Selatan, Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung, Jalan Raya Lukluk – Sempidi, Lukluk, Kec. Mengwi, Kabupaten Badung, Bali 80351.

2. Objek Penelitian

Objek yang diteliti dalam penelitian ini adalah Penanganan Administrasi Permohonan Mutasi Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan pada UPTD Kuta Selatan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data Kualitatif. Menurut Sugiyono (2019:9) “Data Kualitatif adalah data yang berbentuk kata, kalimat, narasi, gerak tubuh ekspresi wajah, bagan, gambar dan foto”. Data kualitatif tidak dapat dinyatakan dengan angka dan berupa keterangan yang diperoleh sehubungan dengan permasalahan yang diteliti, seperti prosedur mutasi Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2), sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi, dan kebijakan perusahaan.

b. Sumber Data

1) Data Primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung dari sumber orisinal atau sumber pertama yang menghasilkan informasi tersebut (Umi Narimawati, ed. Pratiwi, 2017:211). Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui observasi langsung di lapangan serta wawancara dengan pegawai yang terlibat dalam penanganan permohonan mutasi Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) pada UPTD Kuta Selatan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung. Data ini dikumpulkan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai

proses pelayanan, hambatan yang dialami, serta tindakan yang dilaksanakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan tersebut.

2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber informasi penelitian yang diperoleh oleh peneliti secara tidak langsung, yaitu melalui perantara atau media tertentu. Data ini sebelumnya telah dikumpulkan dan dicatat oleh pihak lain (Sugiyono, ed. Lailyatussoqiba, 2019:27). Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data jumlah permohonan mutasi, peraturan perundang-undangan, formulir administrasi permohonan mutasi PBB-P2, standar operasional prosedur (SOP) dan lain-lain.

c. Metode Pengumpulan Data

1) Observasi

Observasi dipandang sebagai salah satu metode dasar dalam pengumpulan data, terutama dalam penelitian kualitatif yang berkaitan dengan ilmu sosial dan perilaku manusia. Bahkan, observasi dianggap sebagai elemen penting dalam etnografi karena merupakan proses sistematis dalam mengamati aktivitas manusia serta kondisi fisik secara terus-menerus di lingkungan alami untuk mendapatkan fakta. Selain itu, observasi juga merupakan proses kompleks yang

melibatkan unsur biologis dan psikologis seperti pengamatan, persepsi, dan ingatan (Hasanah, 2016:26)

Seperti halnya observasi yang dilakukan dalam penanganan administrasi permohonan mutasi Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) pada UPTD Kuta Selatan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung, proses ini memungkinkan peneliti untuk melihat langsung bagaimana alur pelayanan berlangsung, mulai dari penerimaan berkas hingga pencetakan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) dan penyampaian informasi kepada wajib pajak.

2) Wawancara

Wawancara merupakan bentuk komunikasi dialogis yang terjadi antara dua pihak, yaitu pewawancara dan responden, yang berfokus pada objek kajian tertentu. Proses ini melibatkan interaksi komunikasi yang terstruktur dengan tujuan spesifik, yaitu untuk menggali informasi lebih mendalam mengenai topik yang diteliti melalui serangkaian pertanyaan yang dirancang secara sistematis. Wawancara berfungsi sebagai metode pengumpulan data kualitatif yang memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang komprehensif tentang fenomena atau masalah yang sedang diteliti melalui interaksi langsung dengan sumber informasi

yang relevan (True, ed. Fadhallah, 2021:1). Dalam penelitian ini, jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara tidak terstruktur. Wawancara tidak terstruktur bersifat fleksibel, di mana peneliti tidak menggunakan daftar pertanyaan yang tersusun secara sistematis dan lengkap. Sebagai gantinya, peneliti hanya berpedoman pada pokok-pokok permasalahan yang ingin digali dalam proses wawancara.

3) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan melalui proses pencarian dan pengumpulan bukti-bukti yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan, yang relevan dengan permasalahan pokok yang diteliti. Teknik ini mengutamakan penggunaan sumber-sumber tertulis dan terdokumentasi secara resmi sebagai media untuk memperoleh informasi yang akurat dan objektif sesuai dengan ruang lingkup penelitian yang sedang dilakukan (Waruwu, 2023:2901).

Pada Penelitian ini dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data dari berbagai dokumen dan berkas yang tersedia di perusahaan, seperti struktur organisasi, serta formulir yang dipergunakan.

4. Teknik Analisis Data

Berdasarkan permasalahan pada penelitian ini, maka metode yang ditempuh dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah cara penelitian yang didasarkan pada pemikiran postpositivisme, digunakan untuk meneliti objek dalam kondisi alami atau apa adanya (berbeda dengan penelitian eksperimen yang dikontrol) (Sugiyono, 2019:18). Dalam metode ini, pengumpulan data dilakukan melalui pendekatan triangulasi, yaitu menggabungkan berbagai sumber informasi untuk memperoleh gambaran yang komprehensif dan utuh. Analisis data menggunakan pendekatan induktif, yang berarti dimulai dari data-data spesifik kemudian disintesis menjadi kesimpulan umum. Hasil penelitian kualitatif lebih mengutamakan pemahaman mendalam terhadap makna dan arti dari fenomena yang diteliti, dibandingkan dengan upaya membuat generalisasi yang berlaku untuk populasi yang lebih luas

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Penelitian analisis deskriptif adalah jenis penelitian yang dilakukan untuk memperoleh gambaran atau deskripsi karakteristik data melalui hasil analisis data yang bersifat faktual dan apa adanya, tanpa membuat kesimpulan yang berlaku secara umum (Sugiyono, ed. Kusuma, 2021:3).

Teknik analisis data yang digunakan dalam analisis kualitatif memiliki empat tahap yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan langkah terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Penjelasan lebih lanjut sebagai berikut:

a. Pengumpulan Data

Langkah awal dalam penelitian dengan pendekatan kualitatif adalah melakukan pengumpulan data yang akan dijadikan dasar dalam penelitian. Proses pengumpulan data ini dilakukan melalui berbagai metode, seperti observasi, wawancara, serta dokumentasi.

b. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses seleksi, pemfokusan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang diperoleh dari catatan-catatan tertulis di lapangan (Rijali, 2018:91). Proses ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang lebih terfokus dan bermakna, sehingga dapat mempermudah peneliti dalam menarik kesimpulan. Proses reduksi menjadi penting mengingat jumlah data yang diperoleh cukup banyak dan memiliki tingkat kompleksitas yang beragam. Oleh karena itu, reduksi data membantu dalam memilah data yang sesuai dan relevan dengan tujuan penelitian.

c. Penyajian Data

Penyajian data merupakan proses mengorganisasikan data secara sistematis agar lebih mudah dipahami dan memungkinkan penarikan kesimpulan. Dalam penelitian kualitatif, data dapat disajikan dalam berbagai bentuk seperti narasi (catatan lapangan), matriks, grafik, jaringan, atau bagan. Melalui bentuk penyajian tersebut, data yang telah dikumpulkan akan lebih terstruktur dan membentuk pola hubungan tertentu, sehingga memudahkan peneliti dalam memahami serta menganalisis informasi yang diperoleh.

d. Penarikan Kesimpulan

Tahap penarikan kesimpulan dan verifikasi data merupakan langkah akhir dalam analisis data kualitatif. Proses ini dilakukan dengan menelaah hasil reduksi data yang tetap berfokus pada pencapaian tujuan analisis. Tujuannya adalah untuk menggali makna dari data yang telah dikumpulkan dengan cara mengidentifikasi hubungan, kesamaan, maupun perbedaan, sehingga dapat dirumuskan kesimpulan yang menjadi jawaban atas permasalahan penelitian.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan interpretasi data yang telah dilakukan, berikut disajikan kesimpulan mengenai proses penanganan administrasi mutasi PBB-P2 di UPTD Kuta Selatan, beserta kendala dan upaya penanggulangannya:

1. Proses penanganan administrasi mutasi PBB-P2 di UPTD Kuta Selatan dilakukan secara sistematis melalui tahapan yang terstruktur, mulai dari penerimaan dan pemeriksaan berkas, verifikasi data, penilaian ZNT dan NJOP, persiapan administrasi, persetujuan kepala UPTD, perekaman data, pencetakan SPPT dan penyerahan kepada wajib pajak. Meningkatnya volume permohonan menimbulkan tantangan dalam kecepatan dan ketepatan layanan. Meski telah sesuai prosedur, masih ada ruang untuk peningkatan kualitas layanan guna meningkatkan kepuasan masyarakat.

2. Berdasarkan analisis terhadap proses administrasi mutasi PBB-P2 di UPTD Kuta Selatan menghadapi sejumlah kendala seperti dokumen tidak lengkap, kesalahan pengisian formulir, dan koordinasi yang kurang lancar. Hal ini menyebabkan keterlambatan pelayanan, beban kerja petugas meningkat, serta potensi ketidakpuasan masyarakat. Untuk mengatasinya, UPTD Kuta Selatan telah melakukan berbagai upaya seperti memberikan penjelasan langsung kepada wajib pajak terkait kelengkapan dan pengisian formulir, meningkatkan koordinasi, dan menerapkan checklist administrasi.

B. SARAN

Dari hasil pengamatan yang peneliti lakukan di UPTD Kuta Selatan, Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung masih ditemukan permasalahan sehingga peneliti menyarankan kepada UPTD Kuta Selatan, Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung khususnya dalam penanganan mutasi Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB). Saran-saran tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Pembuatan dan penyebaran video panduan digital tentang kelengkapan dokumen serta tata cara pengisian formulir mutasi PBB-P2 melalui kanal resmi dan media sosial guna meningkatkan pemahaman wajib pajak sejak dini dan mencegah kesalahan administratif.

2. Pelatihan berkala bagi staf pelayanan dan pemeriksa perlu dilakukan secara terintegrasi, dengan fokus pada peningkatan kemampuan verifikasi dokumen, deteksi dini ketidaksesuaian data subjek dan objek pajak, serta penguatan koordinasi internal, guna mengurangi ketergantungan pada catatan tertulis dan mencegah bolak-balik berkas akibat ketidaklengkapan administrasi.
3. Penerapan mekanisme checklist administrasi secara digital dapat digunakan sebagai alat kontrol setiap tahapan proses, sehingga memudahkan koordinasi antar bagian dan memastikan kelengkapan dokumen sebelum diteruskan ke tahapan berikutnya.



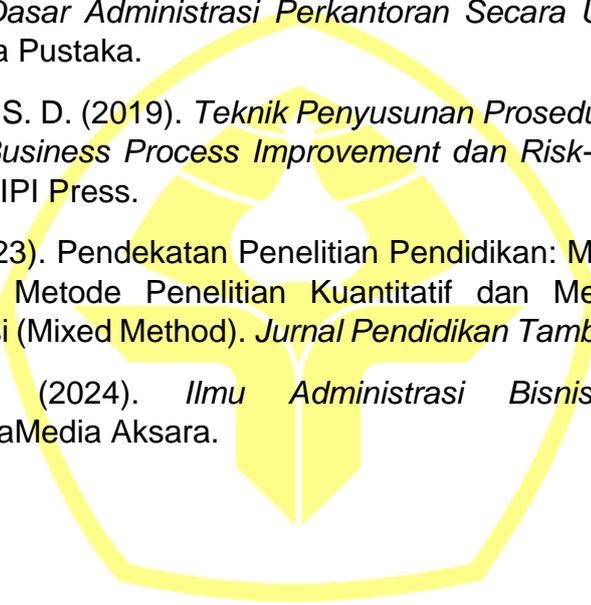
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Agustinus Zalukhu, S. P. (2023). Perangkat Lunak Aplikasi Pembelajaran Flowchart. *Jurnal Teknologi Informasi dan Industri*, 4(1), 61.
- Annisa Rizky Fadilla, P. A. (2023). Literatur Review Analisis Data Kualitatif: Tahap Pengumpulan Data. *Mitita Jurnal Penelitian*, 1(3), 39.
- Aulia Indira Lailyatussoqiba, d. (2019). Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Dilihat Dari Faktor. *Jurnal Widya Ganeswara*, 28(2), 27.
- Badung, B. (2012). *Peraturan Daerah Kabupaten Badung Nomor 3 Tahun 2012 Tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan*. Badung: Pemerintah Kabupaten Badung. Retrieved from <https://jdih.badungkab.go.id/>
- Badung, B. (2024). *Peraturan Bupati Badung Nomor 29 Tahun 2024 Tentang Penyelenggaraan Pajak Daerah*. Badung: Pemerintah Kabupaten Badung. Retrieved from <https://jdih.badungkab.go.id/>
- Cindy Jotopurnomo, Y. M. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. *Tax & Accounting Review*, 1(1), 50.
- Fadhallah. (2021). *Wawancara*. Pulo Gadung: UNJ Press.
- Febriana, N. I. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *AN-NISBAH*, 3(1), 150.
- Hasanah, H. (2016). Teknik-teknik Observasi. *Jurnal at-Taqaddum*, 8(1), 26.
- Indonesia, R. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2008 tentang Perubahan Keempat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Menjadi*. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia. Retrieved from <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38624/uu-no-16-tahun-2009>
- Juliana, J. C. (2025). Pengelolaan Administrasi Perpajakan pada Pajak Bumi dan. *Indonesian Journal of Social and Political Sciences*, 6(1), 40.

- Kurniawan, R. C. (2016). Tantangan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan*, 7(1), 18.
- Kus Indrani Listyoningrum, D. Y. (2023). Inovasi Berkelanjutan dalam Bisnis: Manfaatkan Flowchart untuk Mengoptimalkan. *Jurnal Informasi Pengabdian Masyarakat*, 1, 106.
- Kusuma, A. M. (2021). Analisis Deskriptif Terhadap Pengembangan Media Pembelajaran E-Modul Interaktif Berbasis Doftware Aplikasi Lectora Inspire. *Jurnal Kajian Pendidikan Teknik Bangunan (JKPTB)*, 7(2), 3.
- Lina Marliani, M. (2018). Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 5(4), 17.
- Malabay. (2016). Pemanfaatan Flowchart untuk Kebutuhan Deskripsi Proses Bisnis. *Jurnal Ilmu Komputer*, 12(1), 22.
- Miftha Rizkina, S. A. (2021). Eektivitas Penagihan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan (PPH) Pasal 21 Orang Pribadi Pada Kantor Direktorat Jendral Pajak Wilayah Sumut I. *Jurnal Akuntansi Bisnis & Publik*, 11(2), 14.
- Muhammad, M. (2017). *Perpajakan Daerah*. Jakarta: Salemba Empat.
- Noviyanto, H. (2022). Analisis Pelayanan Publik Bidang Pendapatan Badan Keuangan Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah. *Jurnal Saintifik (Multi Science Journal)*, 20(3), 178.
- Nurharpani. (2020). Perkembangan Ilmu Administrasi dan Fungsinya untuk Mendukung Perkembangan Ilmu Administrasi. *Jurnal Ensiklopediaku*, 2(1), 11.
- Pratiwi, N. I. (2017). Penggunaan Media Video Call dalam Teknologi Komunikasi. *Jurnal Ilmial Dinamika Sosial*, 1(4), 211.
- Purba, J. H. (2020). Pengaruh Mutasi dan Promosi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen*, 6(2), 84.
- Rijali, A. (2018). Analisis Data Kualitatif. *Jurnal Alhadharah*, 17(33), 91.
- Rizka Novianti Pertiwi, D. F. (2014). Analisis Efektivitas Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan. *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*, 3(1), 2.
- Setijaningrum, E. (2009). *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya: PT. MEDIKA AKSARA GTOBATINDO.
- Setijaningrum, E. (2009). *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya: PT. Medika Aksara Gtobatindo.

- Sotarduga Sihombing, S. M. (2020). *Perpajakan*. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung.
- Suciati, C. (2020). Mekanisme Pengajuan Mutasi PBB-P2 di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Jember. *Laporan Tugas Akhir*, 10.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta Bandung.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta Bandung.
- Sukirno, S. (2018). *Teori Pengantar Ilmu Perpajakan (Edisi 2)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sutha, D. W. (2018). *Administrasi Perkantoran: Cara Mudah Memahami Konsep Dasar Administrasi Perkantoran Secara Umum*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.
- Tri Rakhmawati, S. D. (2019). *Teknik Penyusunan Prosedur Kerja Integrasi Metode Business Process Improvement dan Risk-Based Thinking*. Jakarta: LIPI Press.
- Waruwu, M. (2023). Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 2901.
- Widyawati, N. (2024). *Ilmu Administrasi Bisnis*. Purbalingga: CV.EurekaMedia Aksara.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI