

Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kabupaten Garut

*Lia Juliasih, Yusuf Hermawan, Andi Gunawan

*Universitas Garut, Indonesia; liajuliasih@fisip.uniga.ac.id

Received: October 12, 2021; In Revised: January 23, 2022; Accepted: March 21, 2022

Abstract

Land and Building tax in Garut Regency faces some barriers such as a lack of tax-payers awareness and innovation. To overcome these problems, the United Nations payment innovation was carried out to improve the quality of service. This study aims to find out about how PBB payment innovations through payment points in Garut Regency and what factors influence the success of the innovations carried out. The concept used in this study is Mulgan and Albury's theory which states that successful innovations can be seen from service product innovation, service process innovation, service method innovation, policy innovation, and system innovation. The method used in this research is descriptive research method with a qualitative approach. The location of this research is the Regional Revenue Agency (BAPENDA) of Garut Regency. Data obtained by using literature studies and field studies in the form of observation, interviews and documentation studies. The results of this study indicate that the innovations carried out successfully were seen from service product innovations, process service method, policy, and system carried out by adding PPOB in the payment system, but need further development and socialization to perfect this innovation. Factors that influence this success are the existence of regulations, budget support, good human resources and the presence of digital technology. This innovation needs to be developed to increase taxpayer awareness and service quality

Keywords: Innovation, Public Service, Payment Point, PBB

Pendahuluan

Peningkatan kinerja penerimaan pajak dapat mewujudkan optimalisasi pendapatan asli daerah (PAD). Salah satu strategi pemungutan pajak adalah melakukan sosialisasi kebijakan perpajakan terbaru untuk memberikan pemahaman hak dan kewajiban wajib pajak (Rahmawan, 2012). Pajak Bumi dan Bangunan merupakan salah satu sumber pendapatan negara yang memberikan kontribusi penting bagi penerimaan negara yang dibayar setiap tahun dan pengenaannya didasarkan pada UU No. 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Pajak Bumi dan Bangunan merupakan faktor pemasukan bagi negara yang cukup potensial dan berkontribusi pada pendapatan negara jika dibandingkan sektor pajak lainnya. Pajak Bumi dan Bangunan merupakan pembayaran wajib masyarakat yang dikenakan atas hak guna bangunan dan tanah dimana besarnya pajak akan ditentukan berdasarkan besarnya bumi dan bangunan (Sudirman & Amiruddin, 2012).

Sesuai dengan Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 pasal 87 bahwa PBB mengalami perubahan kondisi dari pajak pusat menjadi pajak daerah. Dengan demikian, pemerintah daerah dituntut untuk mempunyai inovasi dalam menyelesaikan masalah dalam sektor perpajakan, diantaranya kurangnya kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pajak, rendahnya kualitas pelayanan Badan Pendapatan Daerah, tidak sinkronnya data wajib pajak dll. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak perlu adanya inovasi pemungutan pajak dalam hal ini PBB guna

meningkatkan kesadaran para wajib pajak agar dapat membayar pajak dengan sistem yang lebih efektif, efisien dan berkualitas.

PBB merupakan salah satu sumber pendapatan asli daerah. Setiap daerah mempunyai kewenangan untuk mengeluarkan kebijakan terkait pembayaran pajak dan retribusi daerah untuk meningkatkan PAD yang digunakan untuk membiayai proses pembangunan daerah. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak, maka inovasi layanan menjadi hal penting yang harus diperhatikan. Pelayanan pajak yang berkualitas diharapkan dapat meningkatkan pendapatan asli daerah. Inovasi pembayaran pajak diharapkan dapat memberikan kemudahan, kecepatan, dan akurasi dalam memberikan layanan publik sehingga dapat meningkatkan PAD (Agustina & Sadad, 2017).

Masalah dalam sektor perpajakan sangat kompleks diantaranya kurangnya kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pajak, rendahnya kualitas pelayanan, tidak sinkronnya data wajib pajak dll. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memperluas jangkauan pemungutan pajak perlu adanya inovasi pemungutan pajak bumi dan bangunan di Kabupaten Garut guna meningkatkan kesadaran para wajib pajak agar dapat membayar pajak bumi dan bangunan dengan sistem yang lebih efektif, efisien dan berkualitas.

Menurut Rogers, inovasi adalah sebuah ide, praktik atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya (Mirnasari, 2013). Menurut Asian Development Bank, inovasi adalah sesuatu yang baru, dapat di implementasikan, dan memiliki dampak yang menguntungkan (Suwarno, 2008). Lembaga sektor publik dianggap konservatif, birokratis dan bergerak lambat, dan untuk sejauh apa pun mereka berubah, ini terutama merupakan konsekuensi dari perubahan yang terjadi di luar lembaga publik, yaitu sebagai akibat dari inovasi kegiatan lembaga swadaya masyarakat (LSM) atau sektor swasta. Inovasi yang dikembangkan di tempat lain terlambat diadopsi oleh publik sektor (Windrum, 2008). Untuk itulah maka, organisasi sektor publik perlu untuk melakukan inovasi karena inovasi adalah konsep, proses, penerapan, dan kapabilitas yang menentukan kesuksesan organisasi. Inovasi memanfaatkan ide-ide baru untuk menciptakan produk, proses, dan layanan.

Ada beberapa tipologi inovasi sektor publik diantaranya inovasi pelayanan, inovasi proses, inovasi administrasi, inovasi sistem, inovasi konsep, dan perubahan radikal rasionalitas (Halvorsen & Hauknes, 2005; Hauknes, 2005). Inovasi inilah yang harus dilakukan oleh suatu organisasi publik, termasuk dalam memenuhi target penerimaan pajak yang telah dibebankan dalam PAD. Pemerintah Kabupaten Garut melakukan sebuah inovasi dalam hal pelayanan pembayaran pajak khususnya pajak bumi dan bangunan berupa pembayaran PBB melalui *Payment Point Online Bank* (PPOB). Pada awalnya pembayaran PBB hanya dapat dilakukan dengan satu sistem yaitu *sistem online payment point* (SOPP). Ada dua metode SOPP yaitu metode penitipan dan metode membayar ke Bank dalam hal ini adalah Bank BJB. Bank BJB merupakan Bank yang telah bekerjasama dengan Bapenda Kabupaten Garut untuk menerima pembayaran PBB dari wajib pajak.

Metode penitipan pada SOPP merupakan pembayaran PBB yang disetorkan oleh wajib pajak kepada pemungut pajak. Kemudian pemungut pajak akan menyetorkan titipan tersebut kepada Bank BJB. Metode SOPP ini sangat mengandalkan kinerja dari aparatur pemungut pajak karena aparatur pemungut pajak merupakan ujung tombak dalam menerima penitipan pembayaran dari WP. Oleh karena itu tinggi dan rendahnya pendapatan PBB tergantung pada kinerja aparatur pemungut pajak.

Penelitian tentang inovasi pembayaran PBB pernah dilakukan oleh peneliti lain, hanya berbeda pada bentuk inovasi yang dilakukan. Penelitian yang dilakukan di Pemerintah Kabupaten Lamongan menitikberatkan pada program layanan e-PBB berbasis web yang bekerjasama dengan PT. Telkom, Bank Jatim, BRI dan PD BPR Bank Daerah Lamongan untuk mempermudah pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (Fidiyanti & Fanida, 2015). Penelitian lain pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah (BPKPD) Pemerintah Kota Surabaya melalui Inovasi layanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) berbasis sistem online melalui SMS Mobile Banking. Metode ini dapat diakses dimana saja dengan cara membuka situs website resmi Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah (BPKPD) Kota Surabaya (Selavia, 2020).

Selain itu penelitian lain yang menitikberatkan pada program inovasi pembayaran PBB di Kota Malang melalui program Inovasi *Sunset Policy* yaitu program penghapusan sanksi administrasi berupa denda sebelum tahun 2012 (Larasati, 2017). Penelitian lain juga tentang strategi BPPRD Kota Jambi dalam meningkatkan target-target pendapatan PBB melalui inovasi layanan PBB seperti *Goes to Mall*, pelayanan mobil keliling dan sosialisasi. Selain itu pelayanan yang diberikan BPPRD Kota Jambi adalah melayani para Wajib Pajak (WP) dapat langsung membayar ke kantor BPPRD Kota Jambi atau melalui tempat pembayaran lain yang ditunjuk seperti Bank 9 Jambi, Bank Bukopin, Bank BTN, Bank OCBC NISP, dan kantor POS terdekat dengan tempat tinggalnya (Akbar, 2020). Penelitian lain juga dilakukan pada Pemerintah Kabupaten Banyuwangi yang melakukan inovasi pembayaran pajak khususnya pajak bumi dan bangunan melalui pelayanan drive thru sehingga masyarakat tidak perlu mengantri lama di Kantor Dinas Pendapatan, bahkan masyarakat tidak perlu turun dari kendaraan (Anoraga & Wijaya, 2012)

Penelitian yang penulis lakukan berbeda dengan penelitian lain yang telah dilakukan, karena inovasi yang dilakukan juga berbeda. Penelitian ini lebih memfokuskan pada inovasi *Payment Point Online Bank*. Organisasi sektor publik dalam hal ini pemerintah daerah Kabupaten Garut harus banyak melakukan inovasi karena minimnya inovasi yang dilakukan akan berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan yang dilakukan kepada WP. Kualitas pelayanan yang rendah menyebabkan rendahnya kesadaran WP untuk membayar pajak. Untuk menambah kuantitas dan kualitas pelayanan serta meningkatkan kesadaran masyarakat untuk membayar pajak dan memanfaatkan teknologi digital dalam upaya meningkatkan kualitas sistem pemungutan pajak maka pemerintah Kabupaten Garut melakukan inovasi dengan membuat sistem pembayaran PBB melalui PPOB dengan cara bekerjasama dengan Indomaret.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (*Undang-Undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*, 2009). Pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi. Pelayanan ini diberikan oleh penyelenggara negara (Sinambela *et al*, 2006; Kurniawan, 2017). Pelayanan publik yang ideal menurut paradigma *New Public Service* adalah pelayanan yang responsive terhadap kepentingan-kepentingan publik (Dwiyanto, 2014).

Masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, tetapi tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi seringkali berbelit-belit, lambat, dan mahal. Reformasi pelayanan publik dalam mengembalikan dan mendudukkan "pelayan" dan "dilayani" ke pengertian yang sama.

Pelayanan yang seharusnya ditunjukkan kepada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara (Sinambela *et al*, 2006).

Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Semil (2018).menyampaikan bahwa ada beberapa dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. *Tangibles* adalah fasilitas yang dimiliki oleh penyedia layanan, *reliability* adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan secara akurat, *responsiveness* adalah kesigapan dalam merespon kebutuhan pengguna, *assurance* adalah jaminan petugas penyedia layanan untuk mendapatkan kepercayaan dari pengguna layanan dan *empathy* adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

Ada beberapa indikator yang digunakan untuk melihat pelayanan yang prima terhadap publik yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban (Sinambela *et al*, 2006). Untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas, maka diperlukan inovasi. Inovasi di dalam pelayanan publik bisa diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan, dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi, dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat (Mirnasari, 2013). Inovasi digunakan untuk mencapai tujuan tertentu atau memecahkan suatu masalah, sedangkan difusi adalah proses meng- komunikasikan suatu inovasi melalui saluran tertentu dalam kurun waktu tertentu kepada anggota kelompok sosial tertentu (Haryanto, 2007). Inovasi juga merupakan instrumen untuk mengembangkan cara-cara baru dalam menggunakan sumber daya dan memenuhi kebutuhan secara lebih efektif (Muluk, 2008).

Saat ini semakin banyak masyarakat yang menggunakan teknologi dalam kehidupan sehari-hari, untuk itu maka pelayanan publik juga harus memiliki inovasi baru yang berhubungan dengan teknologi (Nasikhah, 2019). Untuk menghadapi dan menyelesaikan berbagai masalah yang berkaitan dengan individu, masyarakat, organisasi, dan negara, maka dibutuhkan suatu inovasi (Elkesaki *et al*, 2021). United Nation's Department of Economic and Social Affairs (UNDESA) merupakan lembaga yang mengakui pentingnya inovasi di sektor publik. Sejak tahun 2003 muncul penghargaan United Nation's Public Service Awards untuk meningkatkan peran pelayanan publik pada tiga kriteria yaitu yaitu transparansi dan akuntabilitas, perbaikan pelayanan publik, dan aplikasi ICT atau e-government (United Nations Organization, 2006)

Terdapat beberapa alasan sektor publik harus melakukan inovasi (United Nations Organization, 2006) yaitu, pertama adalah factor Demokratisasi, di mana fenomena demokratisasi telah menyebar ke seluruh dunia, melewati batas-batas kedaulatan, ideologi dan politik bangsa-bangsa. Kedua, yaitu perjanjian internasional, di mana perjanjian internasional sebagai bagian dari konsekuensi globalisasi dan interaksi antar bangsa dalam rangka kerjasama. Ketiga, yaitu *brain drain*, di mana fenomena *human capital flight* yang terjadi dari negara berkembang ke negara maju, sehingga terkadi ketidak seimbangan persebaran sumber daya manusia unggulan. Alhasil kesenjangan sosial ekonomi politik antara negara maju dengan negara berkembang makin melebar. Keempat, yaitu negara pasca konflik, demokrasi dan ekonomi transisi, di mana beberapa negara baru saja melewati masa konflik dan instabilitas politik akibat perang atau friksi kepentingan politik dalam negeri. Saat ini mulai mengadopsi sistem demokrasi serta mengalami transisi. Kelima, yaitu moral pegawai negeri, di mana moralitas menjadi salah satu isu integritas pegawai dalam penataan birokrasi yang lebih baik. Keenam, yaitu sumber baru persaingan yang terdiri dari privatisasi dan outsourcing, di mana privatisasi dan outsourcing adalah fenomena

organisasional yang telah merambah sektor publik sejak lama. Hal ini berdampak pada perubahan struktur, budaya kerja dan lingkungan dinamis organisasi.

Inovasi dapat dilihat dari dua sudut pandang, inovasi sebagai "obyek" dan sebagai "aktivitas". Inovasi sebagai suatu "obyek" memiliki arti sebagai suatu produk atau praktik baru yang tersedia bagi aplikasi, umumnya dalam suatu konteks komersial. Sementara itu, inovasi sebagai suatu "aktivitas" merupakan proses penciptaan inovasi, seringkali diidentifikasi dengan komersialisasi suatu intervensi (Setijaningrum, 2009). Terdapat lima unsur inovasi menurut Suwarno (2008) yaitu Sebuah inovasi merupakan pengetahuan baru yang menentukan perubahan sosial yang terjadi dalam masyarakat; Cara baru. Inovasi merupakan memenuhi kebutuhan atau menyelesaikan masalah tertentu; Objek baru. Inovasi merujuk pada objek baru untuk penggunaannya. Objek baru berupa fisik (*tangible*) atau tidak berwujud fisik (*intangible*); Teknologi Baru. Inovasi identik dengan kemajuan teknologi; Penemuan Baru. Inovasi merupakan produk baru dari sebuah proses.

Adapun menurut Mulgan & Albury, inovasi pelayanan publik dikatakan berhasil jika merupakan hasil kreasi dan implementasi dari lima inovasi (Fitriana, 2014). Pertama, yaitu inovasi produk atau inovasi layanan yang diperlihatkan melalui perubahan dalam suatu produk atau layanan. Kedua, yaitu inovasi proses merupakan penyempurnaan kualitas yang terus menerus yang mengacu pada perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan. Ketiga, yaitu inovasi metode merupakan cara baru dalam hal berinteraksi dengan pengguna layanan atau dalam memberikan pelayanan. Keempat, yaitu inovasi strategi atau kebijakan merupakan perubahan visi, misi, tujuan dan strategi. Kelima, yaitu inovasi sistem merupakan perubahan dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau perubahan tata kelola pemerintahan.

Kerangka pemikiran penelitian ini menggunakan teori inovasi pelayanan publik dari Mulgan dan Alburry sebagai berikut:

Gambar 1
Kerangka Penelitian



Sumber: Diolah oleh Peneliti (2020)

Metode Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode Penelitian kualitatif deskriptif ini pula dilakukan dengan cara datang ke lapangan, mengamati langsung dan menemukan apa yang diinginkan. Metode penelitian kualitatif bersifat deskriptif penulisannya data dan fakta yang dihimpun berbentuk gambar daripada angka, berisi kutipan-kutipan (fakta) yang diungkap dilapangan untuk memberikan dukungan terhadap penelitian ini (Anggito, 2018).

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu observasi yang dilakukan peneliti dengan mengamati dan berpartisipasi langsung dengan kehidupan informan yang sedang diteliti di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Garut dan *payment point* yang ada di Kabupaten Garut. Selain itu, dilakukan juga wawancara mendalam (*In-depth Interview*) merupakan proses memperoleh keterangan melalui tanya jawab dengan responden yaitu Kepala Seksi Penerima Pembayaran PBB Bapenda Kabupaten Garut, masyarakat wajib pajak, dan kolektor PBB. Kemudian, peneliti melakukan studi dokumen-dokumen penting seperti laporan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Garut seperti rincian anggaran Pajak Bumi dan Bangunan, kebijakan berupa Undang-Undang maupun Peraturan Daerah.

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer di mana data penelitian diperoleh secara langsung dari sumber aslinya atau data objektif dilapangan, seperti data hasil observasi, wawancara tanpa adanya perantara. Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik purposive yaitu pemilihan informan dengan pertimbangan dan tujuan tertentu karena dipandang memiliki pengetahuan atau memahami masalah penelitian. Ada 8 orang informan yaitu Kabid Kerjasama dan Pengembangan (1 orang), Subbid Penagihan PBB dan BPTHB (1 orang), Subbid Pendataan PBB dan BPHTB (1 orang), wajib pajak (2 orang), aparatur pemungut pajak (1 orang), Teller Bank BJB (1 orang) dan kasir Indomaret (1 orang). Selain itu, data sekunder yang diperoleh dalam bentuk media perantara yang tersedia di lapangan, seperti bukti catatan atau laporan historis yang telah disusun dalam arsip (*data dokumenter*). Data tersebut seperti catatan formal mengenai data Inovasi Pengumutan Pajak Bumi dan Bangunan Melalui *Payment Point* di Kabupaten Garut maupun data lainnya yang bersumber dari arsip di Badan Pendapatan Daerah.

Hasil dan Pembahasan

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memperluas jangkauan pemungutan pajak maka perlu inovasi pemungutan pajak bumi dan bangunan guna meningkatkan kesadaran para wajib pajak agar dapat membayar PBB dengan sistem yang lebih efektif dan efisien. Untuk memenuhi target yang telah dibebankan dalam PAD, pemerintah daerah Kabupaten Garut melakukan sebuah inovasi dalam hal pelayanan pembayaran PBB melalui *Payment Point Online Bank (PPOB)*.

Payment point merupakan inovasi layanan perbankan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran rutin pajak dan nilainya relatif kecil. *Payment point* merupakan rekening yang menampung pembayaran pajak dari masyarakat. *Payment point* tersebar di beberapa kecamatan di Kabupaten Garut yang bekerja sama kerjasama dengan mini market (*Alfamart/Indomart*) dan Kantor Pos agar pembayaran pajak daerah dapat dilakukan dimana saja selain menggunakan ATM atau *Phone Banking*. *Payment point* dapat dibedakan menjadi dua jenis yaitu:

- a. *System Online Payment Point* (SOPP) adalah salah satu mekanisme pembayaran pajak secara konvensional dimana proses pelimpahan dana pembayaran ke rekening dilakukan dengan cara melakukan penyetoran dana melalui Bank secara tunai.
- b. *Payment Point Online Bank* (PPOB) adalah salah satu inovasi mekanisme pembayaran pajak secara *online selama 24 jam* sehingga prosesnya lebih cepat, akurat dan aman. Pelanggan dapat membayar di mana saja, kapan saja dan dengan cara apa saja melalui *Delivery Channel* atau sistem Aplikasi yang dikembangkan perusahaan penyelenggara PPOB dan *Delivery channel* seperti (*ATM, Teller, Autodebit, Internet Banking* dll)

Untuk mengetahui sejauhmana inovasi pembayaran PBB Melalui *Payment Point* di Kabupaten Garut, peneliti mengambil teori Mulgan dan Albury bahwa inovasi yang berhasil dapat dilihat dari inovasi produk, proses, metode, kebijakan, dan sistem.

1. Inovasi Produk

a. Perubahan Bentuk

Produk dalam pelayanan pembayaran PBB ada tiga yaitu surat pemberitahuan pajak terutang (SPPT), surat tanda terima setoran (STTS), dan tanda terima sementara (TTS). SPPT diberikan oleh aparaturnya pemungut pajak kepada wajib pajak (WP) sebagai pemberitahuan berapa jumlah nominal pajak bumi dan bangunan yang harus dibayar. Sedangkan STTS diberikan sebagai tanda bukti bahwa PBB sudah dibayar lunas dan TTS diberikan oleh aparaturnya pemungut sebagai tanda bukti sementara bahwa PBB sudah dibayar lunas. Perubahan bentuk dalam inovasi pembayaran PBB melalui *payment point* terdapat pada bentuk surat tanda terima setoran (STTS) yang tadinya diberikan oleh Bank BJB, sekarang diberikan oleh Indomaret (Gambar 1 dan 2).

Gambar 1

Surat Tanda Terima Setoran (STTS) dari Bank BJB

DJR. JAWA BARAT II 0063699
CIKARANG SELATAN

SURAT TANDA TERIMA SETORAN (STTS)

Tempat Pembayaran: [Redacted]
Telah menerima pembayaran PBB dari [Redacted] KP CIKARANG SELATAN

Nama Wajib Pajak : 2010
Letak Objek Pajak : KEMBARUSWANDI
Desa / Kel. CIBARUSAH
Nomor SPPT (NOP): CIBARUSAH KOTA
Sejumlah : Rp 32.18.930.002.026-0137.0
37.904

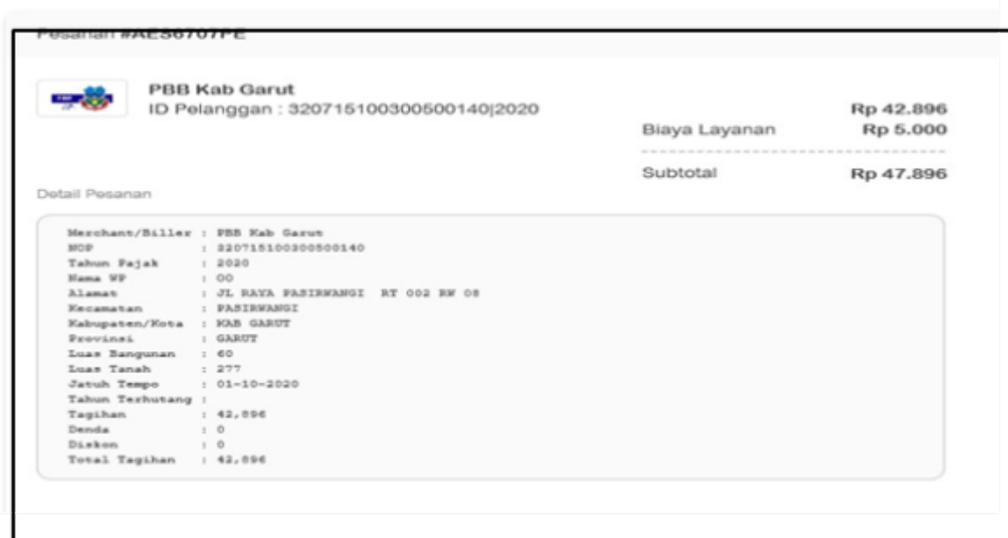
Tanggal Jatuh Tempo:		
Jumlah yang harus dibayar (termasuk denda) dan pembayaran dilakukan pada bulan ke (setelah tanggal jatuh tempo):		
I	XIII	
II	XIV	06/04/2010
III	XV	
IV	XVI	RP 37.904
V	XVII	0
VI	XVIII	37.904
VII	XIX	
VIII	XX	
IX	XXI	
X	XXII	
XI	XXIII	
XII	XXIV	
SN : CKNNNAGAAA		

Tanggal Pembayaran: 6 APRIL 2010
Jumlah yang dibayar: Rp 37.904

Bank Jabar Banten
CABANG CIKARANG
06 APR 2010

Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2021

Gambar 2
Surat Tanda Terima Setoran (STTS) dari Indomaret



Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2021

b. Perubahan Disain Layanan

Terdapat beberapa persiapan yang harus dilakukan yaitu menyiapkan peraturan, standar operasional prosedur, sumber daya manusia, struktur organisasi dan tata kerja, sarana dan prasarana, pembukaan rekening penerimaan, dan kerjasama dengan pihak-pihak terkait. Pada awalnya pembayaran PBB dilakukan melalui *sistem online payment point* (SOPP) yaitu melalui tBank BJB. SOPP ini dilakukan dengan dua metode yaitu metode penitipan dan metode langsung membayar. Metode penitipan yaitu metode yang dilakukan dengan menitipkan pembayaran kepada aparaturnya pemungut pajak. Kemudian pemungut pajaklah yang akan melakukan pembayaran ke Bank BJB. Sedangkan metode langsung adalah WP yang menyetorkan pembayaran secara langsung ke Bank BJB tanpa melalui aparaturnya pemungut pajak.

Seiring berkembangnya teknologi maka dilakukanlah inovasi baru dengan sistem *payment point* yang baru yaitu sistem *payment point* online bank (PPOB). Adapun perubahan disain pelayanan yang terjadi dapat dilihat pada Tabel 1 berikut ini:

Tabel 1
Perbedaan Disain Pelayanan Pembayaran PPOB dan SOPP

No	SOPP	PPOB
1	Dititipkan kepada Aparatur	Dibayar langsung ke Indomart oleh WP

	pemungut pajak	
2	Ada pencatatan di DPH PBB	Tidak ada pencatatan
3	Dibayar Langsung ke BJB	Indomart menyetorkan transfer ke BJB
4	Tidak ada biaya layanan	Ada biaya layanan (melalui website indomart)
5	Tidak dapat dilakukan 24 jam	Bisa dilakukan 24 jam
6	Menggunakan uang tunai	Menggunakan uang tunai atau uang elektronik

(Sumber: Bapenda Garut 2020)

Dalam hal pemungutan PBB sebelumnya dilakukan dengan SOPP. kemudian Bapenda Garut merubah disain pelayanan. Transaksi bisa dilakukan melalui *payment point* online bank (PPOB) yang bisa dilakukan dalam waktu 24 jam. Dalam pemungutan pajak, SPPT (Surat Pemberitahuan Pajak Terutang) disebarkan kepada WP melalui Kecamatan untuk kemudian disampaikan kepada WP melalui desa.

2. Inovasi Proses

a. Pembaharuan Kualitas yang berkelanjutan

Pemungutan pajak yang dilakukan dengan *payment point* online bank (PPOB) meningkatkan kualitas layanan yang awalnya konvensional menjadi transaksi digital yaitu melalui web indomart. Adanya pelayanan melalui Indomart ini tidak hanya menambah kualitas pelayanan yang diberikan tapi memberikan kemudahan bagi masyarakat karena bisa diakses kapan pun. Akan tetapi, masih banyak wajib pajak yang belum memahami PPOB terutama WP di pedesaan. Keberlanjutan pembaruan inovasi *payment point* akan terus dilakukan baik itu *payment point* SOPP (Bank BJB, Kantor Pos) ataupun *payment point* PPOB (Indomart, Alfamart, Yomart, Traveloka, dll).

b. Perubahan Kebijakan

Seiring dengan perkembangan dan inovasi yang dilakukan maka pemerintah Kabupaten Garut mengeluarkan regulasi yaitu peraturan Bupati Garut nomor 1 tahun 2019 tentang sistem online pajak daerah. Kebijakan ini muncul untuk mendukung terwujudnya *e-government* di Kabupaten Garut. Termasuk salah satunya mendukung inovasi pembayaran PBB melalui sistem SOPP maupun.

3. Inovasi Metode

a. Perubahan Berinteraksi dengan Pengguna

Perubahan baru yang terjadi pada saat berinteraksi dengan pengguna layanan (Wajib Pajak). Dalam *payment point* SOPP, WP hanya berinteraksi dengan aparatur pemungut pajak dan Bank BJB. Namun, ketika menggunakan sistem PPOB WP akan berinteraksi dengan kasir indomart atau web Indomart. Sedangkan cara baru dalam berinteraksi dengan pengguna layanan ketika menggunakan SOPP, WP akan menitipkan uang tunai kepada aparatur pemungut pajak atau langsung melakukan pembayaran ke Bank BJB dengan ikut mengantri pada saat melakukan pembayaran pada jam kerja biasanya mulai dari pukul 08.00 sampai pukul 16.00. Sedangkan ketika menggunakan sistem PPOB WP hanya akan berinteraksi dengan kasir Indomart bisa dilakukan ketika sambil berbelanja atau jika tidak sambil berbelanja bisa dilakukan dirumah.

b. Cara Baru memberikan Pelayanan

Cara baru dalam pelayanan pembayaran melalui SOPP umumnya dilakukan oleh pemungut pajak dengan metode penitipan atau mendatangi Bank BJB yang tersebar di

Kabupaten Garut. Yang selanjutnya dapat ditukarkan dengan STTS printout Bank di kantor Desa atau kantor Kelurahan atau kantor Bidang Penagihan BAPENDA. Sedangkan pelayanan yang diberikan PPOB bisa dilakukan oleh Indomart yang tersebar di Kabupaten Garut atau bisa melalui website indomaret.

4. Inovasi Strategi

Strategi baru yang dilakukan dalam mewujudkan visi misi dan tujuan untuk meningkatkan PAD dari sektor PBB salah satunya adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan menambah sistem yang baru yang lebih luas jangkauannya kepada wajib pajak. Memperhatikan perkembangan teknologi yang semakin pesat dan belum adanya inovasi mengenai metode atau cara pembayaran PBB yang baru, dan juga mempertimbangkan mengenai cara lama yang selalu mengandalkan kinerja aparatur pemungut pajak yang dijadikan ujung tombak pemungutan PBB maka dilakukanlah inovasi baru berupa sistem payment point online bank (PPOB). Dengan adanya strategi ini selain menyederhanakan alur pemungutan juga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran WP terhadap kewajibannya.

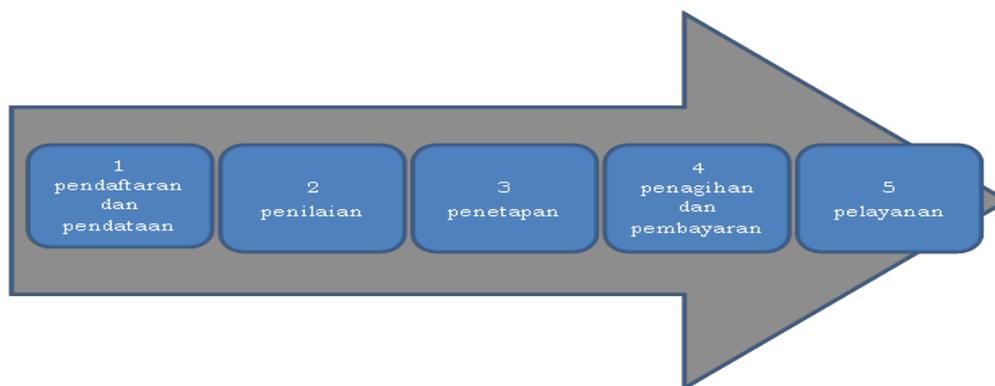
5. Inovasi Sistem

a. Cara Baru Berinteraksi dengan Aktor-aktor Lain

Cara baru berinteraksi dengan aktor-aktor lain yang terlibat dapat dilihat melalui alur PBB. Interaksi sebelumnya terdapat dalam peraturan Bupati Garut Nomer 79 Tahun 2017 tentang ketentuan umum pajak daerah terdapat alur pajak bumi dan bangunan sebagai berikut. Inovasi yang dilakukan dalam pembayaran PBB terdapat pada langkah ke 4.

Gambar 4

Alur Pembayaran PBB



Sumber: Diolah Peneliti, 2022

Dalam sistem PPOB ada perubahan interaksi aktor yang terlibat, dalam sistem ini aktor yang paling diandalkan adalah WP sendiri karena setelah menerima SPPT dari aparatur pemungut WP yang menggunakan PPOB tidak akan melakukan penitipan tapi akan membayar langsung melalui Indomart terdekat atau melalui web Indomart.

b. Perubahan Tata Kelola Pemerintahan

Perubahan tata kelola pemerintahan terjadi pada aparatur pemungut pajak. Di mana ketika menggunakan pembayaran melalui PPOB akan lebih cepat, tepat dan sederhana dari sistem SOPP. Itupun jika dilihat dari sudut pandang pemerintah, karena bagi pemerintah alur yang ditempuh akan lebih pendek dan lebih sederhana sehingga tidak perlu

mengandalkan kinerja dari aparatur pemungut. Selain itu aparatur pemungut tidak perlu melakukan pendataan dalam daftar penerima harian (DPH) PBB. Tetapi, jika dilihat dari sudut pandang WP sistem online *payment point* (SOPP) dengan metode titipan lebih efektif dan efisien karena selain tidak ada biaya admin WP hanya perlu memberikan pembayaran PBB kepada aparatur pemungut yang datang ke rumah. Tetapi WP yang ada diperkotaan lebih memilih melakukannya secara mandiri karena bagi mereka pemanfaatan teknologi digital itu lebih berkualitas.

Perubahan tata kelola maupun teknis pembayaran melalui sistem PPOB ini belum tercantum dalam KUPD. Oleh karena itu perubahan baru ini perlu untuk dimasukkan secara rinci dan detail kedalam KUPD agar peraturan yang dibuat bisa menyesuaikan dengan perkembangan inovasi yang dilakukan. Adapun data realisasi PBB sektor pedesaan dan perkotaan yang baru menggunakan sistem SOPP dan sebelum adanya sistem PPOB dapat dilihat pada Lampiran 1 yaitu pada tahun 2017, sedangkan untuk data realisasi PBB setelah adanya PPOB dapat dilihat pada Lampiran 1 yaitu pada tahun 2018 dan 2019.

Dalam inovasi sistem yang dilakukan belum menyentuh aparatur pemungut pajak secara mendalam akibatnya sosialisasi terhadap wajib pajak tidak berjalan. Untuk memahami sistem PPOB ini wajib pajak perlu diberikan edukasi agar memahami sistem PPOB ini secara baik. Cara melakukan sosialisasi yang paling muda bisa dilakukan melalui edukasi terhadap aparatur pemungut pajaknya misalnya diberikan fasilitas media untuk melakukan social.

Simpulan

Inovasi pembayaran pajak bumi dan bangunan (PBB) melalui *payment point* di Kabupaten Garut dapat dilihat pada aspek produk, proses, metode, kebijakan dan sistem. Kelima aspek tersebut adalah sebagai berikut. Pertama, yaitu inovasi produk melalui perubahan pada produk STTS yang tadinya diberikan oleh Bank BJB sekarang diberikan oleh Indomart dengan bentuk yang berbeda. Selain itu juga adanya perubahan pada disain layanan yang tadinya dilakukan dengan sistem online payment point (SOPP) melalui Bank BJB sekarang bisa dilakukan dengan payment point online bank (PPOB) melalui Indomart atau web Indomart. Kedua, yaitu inovasi proses melalui pembaruan kualitas yang berkelanjutan yang tadinya transaksi secara konvensional menjadi transaksi secara digital. Hal ini bertujuan untuk menumbuhkan kesadaran masyarakat dan meningkatkan kualitas SDM melalui inovasi secara digital. Hal ini didukung dengan perubahan kebijakan melalui Peraturan Bupati Garut Nomor 1 tahun 2019 tentang sistem online pajak daerah. Ketiga, yaitu inovasi metode melalui perubahan interaksi dengan pengguna yang tadinya wajib pajak berinteraksi dengan aparatur pemungut pajak atau Teller Bank BJB sekarang bisa berinteraksi dengan kasir Indomart dan web Indomart. Selain itu adanya perubahan dalam cara membecara layanan yang tadinya dilakukan oleh aparatur pemungut atau melalui Bank BJB sekarang melalui Indomart yang tersebar di seluruh Indonesia. Keempat, yaitu inovasi strategi melalui penyederhanaan alur pemungutan yang tadinya mengandalkan dipungut oleh aparatur pemungut pajak menjadi pembayaran secara mandiri melalui PPOB. Kelima, yaitu inovasi sistem melalui cara baru berinteraksi dengan aktor lain yang tadinya hanya dengan alur SOPP sekarang melalui PPOB.

Referensi

- Anoraga, A., Wijaya, A.F. (2012). Inovasi Pelayanan Pembayaran PAjak Bumi dan Bangunan Melalui Program Drive Thru (Studi pada Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 2(3), 539–545.
- Agustina, I., & Sadad, A. (2017). Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Secara Elektronik (E-Billing) Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan. *Jom Fisip Universitas Riau*, 4(2), 1–15.
- Akbar, S. (2020). *Skripsi-Evaluasi Layanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Untuk Pencapaian Target Pendapatan Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Jambi*.
- Anggito, A., Setiawan, J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Pertama)*. Sukabumi: CV Jejak.
- Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik (Keempat)*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Elkesaki, R.A., Oktaviani, R. D., & Setyahrambang, M. P. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandung. *Jurnal Caraka Prabhu*, 5(1), 69–90. <https://doi.org/10.36859/jcp.v5i1.456>
- Fidiyanti, S. N., & Fanida, E. H. (2015). Penerapan Pembayaran Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (e-PBB) Oleh Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan. *FIS Unesa*, 3(8), 1–12.
- Fitriana, D.N. (2014). Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya). *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 2(2), 1–10. Retrieved from <http://www.journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp3c8840fbddfull.pdf>
- Haryanto, D. P. (2007). Inovasi Pembelajaran. *Perspektif Ilmu Pendidikan*, 16, 2–18.
- Hauknes, J., Koch, P. (2005). On innovation in the public sector-Today and Beyond. In *Publin Research Project*. Oslo.
- Kurniawan, R. C. (2017). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(3), 569–586. <https://doi.org/10.25041/flatjustisia.v10no3.794>
- Larasati, D.C. (2017). Evaluasi Program Inovasi “Sunset Policy” di Kota Malang Guna Menurunkan Angka Tunggakan Pajak Bumi dan Bangunan Perkantoran. *Jurnal Reformasi*, 7(1), 19–28. Retrieved from <https://docplayer.info/59313196-Evaluasi-program-inovasi-sunset-policy-di-kota-malang-guna-menurunkan-angka-tunggakan-pajak-bumi-dan-bangunan-perkotaan.html>
- Mirnasari, R. M. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 71–84.
- Muluk, K. . (2008). *Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Jatim: Bayumedia Publishing.
- Nasikhah, M. A. (2019). Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Berbasis Teknologi Informasi. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial Dan Politik*, 1(1), 26. <https://doi.org/10.33474/jisop.v1i1.2670>
- Rahmawan, E. (2012). Optimalisasi Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dalam Peningkatan Pendapatan Daerah (Studi Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di

- Kecamatan Limpasu Kabupaten Hulu Sungai Tengah). *Ilmu Politik Dan Pemerintahan*, 1, 40–57.
- Rismawati Sudirman, S.E., M.SA dan Antong Amiruddin, S. E. (2012). *Perpajakan Pendekatan Teori dan Praktek*. Malang: Empat Dua Media.
- Selavia, E.A. (2020). Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan (Pbb) Di Badan Pengelolaan Keuangan Dan Pajak Daerah (Bpkpd) Pemerintah Kota Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 5(1), 1140–1147.
- Semil, N. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah. Kajian Kritis pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia* (1st ed.; P. D. Prof. Dr. Burhan Bungin, M.Si., Ed.). Jakarta: Prenadamedia Group.
- Setijaningrum, E. (2009). *Inovasi Pelayanan Publik (Pertama)*. Surabaya: PT Medika Aksara Globalindo.
- Sinambela, L.P., Rochadi, Sigit. Ghazali, Rusman. Muksin, A., & Setiabudi, Didit. Bima, Djohan, dan S. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik :Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suwarno, Y. (2008). Inovasi di Sektor Publik. *LAN STIA*.
- Halvorsen, T., Hauknes, J., Miles, I., Røste, R. (2005). On the differences between public and private sector innovation. In *Public Research Project*. <https://doi.org/10.4324/9780203084243-11>
- Undang-Undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. (2009).
- United Nations Organization. (2006). Innovations in the Public Sector: Compendium of Best Practices, 2003 to 2005. *Department of Economic and Social Affairs*, (ST/ESA/PAD/SER.E/64), 1–98.
- Windrum, P. and P. K. (2008). *Innovation in Public Sector Services*. USA: Edward Elgar Publishing Limited.