

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan daerah merupakan upaya sistematis yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Agar pembangunan dapat berjalan efektif, daerah harus memiliki kemampuan fiskal yang memadai. Pendapatan Asli Daerah (PAD) menjadi salah satu indikator kemandirian daerah dalam mendanai program-program pembangunan. Di antara berbagai sumber PAD, pajak daerah memiliki kontribusi signifikan karena menyangkut aktivitas ekonomi masyarakat dan dinamika pembangunan wilayah. Sebagaimana ditunjukkan dalam penelitian Nugraheni (2024) dan modul teknis Kementerian Keuangan (2024), optimalisasi PAD melalui pajak daerah menjadi prioritas dalam mendukung keberlanjutan pembangunan daerah.

Salah satu jenis pajak daerah yang memiliki potensi besar adalah Pajak Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB). Berdasarkan UU No. 20 Tahun 2000, mengubah UU No. 21 Tahun 1997 tentang Tarif Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan, pajak atas BPHTB yaitu pajak yang dipungut atas perolehan hak atas tanah atau bangunan oleh pajak. Pajak ini dikenakan terhadap setiap peralihan hak atas tanah dan/atau bangunan, baik melalui jual beli, waris, hibah, tukar-menukar, maupun perolehan lain. Dalam konteks Kabupaten Wonosobo, dinamika pertanahan cukup tinggi seiring berkembangnya sektor permukiman, perdagangan, pariwisata, dan jasa.

Pertumbuhan transaksi tanah dan bangunan yang meningkat secara konsisten menjadikan BPHTB sebagai sumber PAD yang sangat strategis (Nugraheni, 2024; Akbar *et al.*, 2023).

Sebelum adanya modernisasi perpajakan seluruh kegiatan perpajakan dilakukan secara manual seperti pengisian, pelaporan dan pembayaran yang dilakukan langsung pada kantor pajak. Kondisi pelayanan ini sering menemukan beberapa hambatan dalam operasional maupun pelayanannya. Kendala tersebut antara lain lamanya waktu dalam memproses pembayaran pajak serta alur pengajuan yang berbelit-belit. Kemudahan dalam sistem administrasi perpajakan modern kemudian diterapkan dalam hal pelayanan administrasi perpajakan yang dapat diakses dan mengunggah seluruh berkasnya melalui laman resmi. Menurut Pandiangan (2007), pelaksanaan *good governance* melalui pengenalan perpajakan yang transparan dan bertanggung jawab dengan inisiasi program modernisasi perpajakan yang dilakukan oleh *Internal Revenue Service* melalui pengenalan aturan perpajakan elektronik.

Sebelum adanya pelaksanaan pembayaran pajak secara elektronik atau E-service, Kabupaten Wonosobo masih memiliki produksi penghasilan pajak daerah yang relatif rendah dibanding beberapa daerah karesidnan kedu lain. Hal ini menarik untuk diteliti lebih dalam mengingat sebelum adanya E-Service, Kabupaten Wonosobo termasuk ke dalam dua Kabupaten dengan penghasilan pajak terendah dibanding beberapa daerah karesidenan kedu lain seperti Kabupaten Temanggung dan Kabupaten Magelang.

Tabel 1. 1 Realisasi Perolehan Pendapatan Pajak Daerah Tahun 2015 Kabupaten Magelang, Kabupaten Temanggung, Kabupaten Wonosobo, dan Kota Magelang.

No	Daerah	Realisasi Perolehan Pajak Daerah Tahun 2015
1.	Kabupaten Magelang	79.395.385.267,00
2.	Kabupaten Temanggung	31.523.819.462,00
3.	Kabupaten Wonosobo	27.484.141.296,00
4.	Kota Magelang	23.436.632.451,00

Sumber: Website BPPKAD Kabupaten Magelang, Temanggung, Wonosobo, dan Kota Magelang.

Awal mula pelayanan pembayaran pajak secara elektronik di Kabupaten Wonosobo belum dilakukan secara serentak menyeluruh di sembilan jenis pajak melainkan pelayanan di beberapa jenis pajak yang menjadi fokus sumber pendapatan daerah Kabupaten Wonosobo yaitu pajak BPHTB yang dikembangkan pada tahun 2015 dan secara resmi diimplementasikan melalui pelayanan pembayaran elektronik pada tahun 2016. BPPKAD dalam pelayanan pembayaran pajak elektronik jenis BPHTB dilakukan secara langsung *house to house* dengan Bank Jateng yang menjadi mitra penerimaan pelayanan pembayaran dimana wajib pajak mengakses syarat pembayaran melalui laman BPPKAD Kabupaten Wonosobo kemudian melaporkan pajak di laman yang sama dan mendapat kode atau *ID Billing* yang berisi kode identifikasi yang diterbitkan oleh sistem *billing* perpajakan. Setelah wajib pajak mendapatkan kode *billing* kemudian wajib pajak dapat langsung menyetorkan pajak di Bank Jateng tanpa harus mengurusnya langsung di Kantor BPPKAD Wonosobo.

Kabupaten Wonosobo termasuk daerah yang relatif cepat mengadopsi inovasi digital dalam pengelolaan perpajakan daerah. Melalui Badan Pengelolaan Pendapatan, Keuangan, dan Aset Daerah (BPPKAD), pada tahun 2016 diluncurkan Pelayanan *E-Service* BPHTB Online yang memungkinkan wajib pajak melakukan seluruh proses pengajuan dan pembayaran secara daring, mulai dari pengisian formulir, pengunggahan dokumen, hingga penerbitan ID Billing untuk pembayaran pajak. Sistem ini terintegrasi dengan Bank Jateng untuk verifikasi pembayaran secara real-time tanpa konfirmasi manual (Nugraheni, 2024).

Pelayanan pajak secara elektronik mampu menstimulasi pendapatan pajak dengan beberapa jenis pajak terdapat tingkat kenaikan yang drastis. Pajak dengan tingkat kenaikan pendapatan menonjol terdapat pada penerimaan pajak BPHTB yaitu Pajak Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan yang mengalami kenaikan pendapatan hingga lima kali lipat dalam kurun waktu enam tahun dari pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak elektronik. Kebutuhan individu akan tempat tinggal dan hunian untuk usaha tiap tahun yang meningkat menjadi salah satu alasan pajak jenis ini akan selalu mengalami peningkatan.

Tabel 1. 2 Perolehan Pendapatan Pajak Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan Tahun 2015 hingga 2021

Tahun	Realisasi Perolehan
2015	1.357.393.565,00
2016	2.542.748.013,00
2017	4.142.780.985,00
2018	5.569.512.415,00
2019	5.360.442.545,00
2020	6.018.598.273,00
2021	6.805.315.646,00

Sumber: Website BPPKAD Kabupaten Wonosobo

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa kenaikan pendapatan pajak BPHTB dari tahun ke tahun selalu terjadi setelah adanya pelayanan pembayaran elektronik. Peningkatan ini dipicu oleh sistem verifikasi otomatis yang langsung tersedia saat wajib pajak menyerahkan laporan yang dahulu dikerjakan secara manual.

Implementasi layanan *e-service* telah membawa perubahan mendasar dalam mekanisme pembayaran BPHTB. Proses yang sebelumnya membutuhkan kunjungan langsung sebanyak 2 hingga 3 kali kini dapat diselesaikan sepenuhnya secara online. Verifikasi dokumen dapat dilakukan petugas tanpa kontak fisik, sementara setiap transaksi terekam secara digital dan dapat dipantau oleh wajib pajak secara langsung. Hal ini tidak hanya

meningkatkan kualitas pelayanan publik tetapi juga mendukung transparansi dan efektivitas penerimaan pajak daerah (Nugraheni, 2024; Akbar *et al.*, 2023).

Berdasarkan temuan penelitian yang menunjukkan tren penerimaan pembayaran pajak BPHTB meningkat setelah adanya pelayanan elektronik dengan naiknya pendapatan BPHTB secara massif, menunjukkan kenaikan konstan hingga lima kali lipat setelah beberapa tahun menjadi sebuah fokus menarik yang dapat dikaji lebih lanjut

Berdasarkan fenomena tersebut penelitian mengenai Pelayanan *E-Service* BPHTB di Kabupaten Wonosobo menjadi penting dan relevan untuk dilakukan. Penelitian ini difokuskan pada metode studi kasus guna mendalami proses implementasi, evaluasi kualitas layanan, hambatan yang dihadapi dalam pelayanan publik dan penerimaan BPHTB di daerah Wonosobo.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan E-service dalam pembayaran Pajak BPHTB di BPKAD Kabupaten Wonosobo?
2. Bagaimana kualitas E-Service BPHTB berdasarkan E-SERVQUAL?
3. Apa hambatan dan upaya pengembangan pelayanan E-service BPHTB di BPPKAD Kabupaten Wonosobo?

Rumusan masalah tersebut menjadi fokus penelitian untuk mengkaji pelaksanaan pelayanan e-service dalam pembayaran BPHTB.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mendeskripsikan pelaksanaan layanan e-service BPHTB di BPPKAD Kabupaten Wonosobo secara komprehensif.
2. Menganalisis kualitas pelayanan e-service berdasarkan model E-SERVQUAL.
3. Mengidentifikasi hambatan dan faktor pendukung dalam pelaksanaan layanan e-service BPHTB.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoretis

1. Menambah khasanah literatur mengenai penerapan e-government pada sektor perpajakan daerah.
2. Memberikan kontribusi akademik melalui penerapan model E-SERVQUAL untuk evaluasi layanan publik digital.
3. Menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya dalam bidang pengembangan pelayanan publik berbasis teknologi informasi digital.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Menjadi bahan evaluasi strategis bagi BPPKAD Kabupaten Wonosobo dalam pengembangan dan peningkatan layanan BPHTB melalui platform digital.
2. Membantu wajib pajak memahami mekanisme dan proses pelayanan BPHTB berbasis e-service secara lebih mudah dan transparan.

3. Memberikan rekomendasi berbasis hasil penelitian untuk peningkatan kualitas pelayanan publik daerah.

1.5 Telaah Pustaka

Peneliti menggunakan sumber data dari lapangan dan menggunakan beberapa sumber pustaka sebagai acuan pembandingan serta penguatan teori. Menurut tinjauan peneliti, belum ada penelitian yang menjelaskan secara khusus tentang “Pelayanan *E-Service* Dalam Pembayaran Pajak BPHTB di BPPKAD Kabupaten Wonosobo”. Namun penelitian terkait E-service, e-government, dan pelayanan publik telah dilakukan sebelumnya oleh peneliti-peneliti lain, antara lain seperti berikut.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Anindita Ayu Nugraheni, Eem Nurnawati, dan Helwani Samuel pada tahun 2024 di BPPKAD Kabupaten Wonosobo yang berjudul “Analisis Kualitas Website Badan Pengelolaan Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Wonosobo Provinsi Jawa Tengah” . Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik analisis data induktif. Temuan dari penelitian ini yaitu website BPPKAD Kabupaten Wonosobo sudah memenuhi tiga dimensi kualitas website menurut Alvaro Rocha (Rocha, 2012) yaitu meliputi isi, layanan, dan teknis. Perbedaan penelitian dengan peneliti yaitu fokus penelitian di mana Nugraheni dkk fokus pada website sedangkan peneliti fokus di pelayanan elektronik termasuk di dalamnya orang yang mengoperasikan di belakang layar kemudian pendekatan teori yang digunakan juga memiliki perbedaan. Persamaan dari kedua

penelitian terletak pada instrumen elektronik yang dipakai yaitu dari website pelayanan BPPKAD Kabupaten Wonosobo.

Kedua, Ridwan Saifuddin di Bapenda Provinsi Lampung pada tahun 2020 yang berjudul “Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah”. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi. Temuan pada penelitian ini yaitu pemanfaatan teknologi dalam pelayanan pajak melalui transformasi sistem pemerintahan berbasis elektronik (SIPPKD) berujung pada optimalisasi peningkatan Pajak Daerah (PAD) Bandar Lampung. Perbedaan penelitian Ridwan Saifuddin dan penulis terdapat pada output penelitian. Dalam penelitian Ridwan Saifuddin, output yang dihasilkan adalah pengetahuan sisi lain pemanfaatan teknologi dalam pelayanan pajak yaitu tahap pengembangan dan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), sedangkan output yang didapat peneliti yaitu mengetahui dan menganalisis sejauh mana pelayanan pajak elektronik dalam membantu peningkatan kualitas pelayanan. Persamaan penelitian dengan penulis terdapat pada fokus penggunaan instrumen, yaitu pelayanan pajak elektronik, serta teknik pengumpulan data yang sama-sama menggunakan metode wawancara dan observasi. Landasan teori yang mendasari penelitian ini sejalan dengan teori e-government (Irawan, 2017) yang menekankan pada penggunaan teknologi dalam konteks pemerintahan untuk efisiensi.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Olivia Tyas Ardianti pada tahun 2020 yang berjudul “Analisis Inovasi Pelayanan Pajak Daerah melalui Aplikasi

EPPSON (Elektronik Pembayaran Pajak Daerah Aplikasi Solo Destination) di Kota Surakarta”. Temuan dari penelitian ini adalah pembuktian bahwa pelaksanaan e-service dapat memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak (masyarakat maupun BPPKAD) serta meningkatkan produktivitas pendapatan pajak daerah. Penelitian ini relevan karena menunjukkan bahwa digitalisasi layanan tidak hanya menguntungkan pemerintah dalam aspek pendapatan, tetapi juga meningkatkan kepuasan dan kemudahan bagi wajib pajak. Perbedaan dengan penelitian penulis terletak pada lokasi dan objek spesifik; penelitian Olivia fokus pada aplikasi EPPSON di Kota Surakarta untuk berbagai jenis pajak daerah, sedangkan penelitian penulis fokus khusus pada pelayanan e-service BPHTB di BPPKAD Kabupaten Wonosobo. Persamaan penelitian terdapat pada fokus utama, yaitu mengulas dampak inovasi pelayanan berbasis elektronik terhadap kualitas pelayanan dan peningkatan penerimaan pajak. Temuan ini memperkuat teori e-service (Muliawaty, 2020) yang menyediakan dasar untuk menilai kualitas layanan elektronik melalui dimensi kemudahan, keandalan, dan responsivitas.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Ellyn Nurbaiti, Heru Susilo, dan Rosalita Rachma Agusti di KPP Pratama Malang Utara pada tahun 2016 dengan judul “Sistem Elektronik Bagi Wajib Pajak Terhadap Pelayanan Administrasi Perpajakan (Studi Pada Wajib Pajak Terdaftar di KPP Pratama Malang Utara)”. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian explanatory research dengan pendekatan kuantitatif. Kesimpulan dalam penelitian ini yaitu sistem elektronik berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan

administrasi perpajakan melalui peningkatan optimalisasi pendapatan. Perbedaan penelitian Ellyn Dkk dan penulis terdapat pada pendekatan yang digunakan. Dalam penelitian Ellyn Dkk menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menguji hubungan variabel, sedangkan peneliti menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menganalisis secara mendalam bagaimana peningkatan kualitas pelayanan publik terjadi selama penerapan pelayanan pajak elektronik. Persamaan penelitian Ellyn Dkk dengan penulis terdapat pada fokus penelitian, yaitu mengetahui bagaimana penggunaan alat elektronik perpajakan berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian ini selaras dengan teori pelayanan publik (Dwiyanto, 2011) yang menekankan prinsip dasar pelayanan yang harus dipenuhi pemerintah seperti transparansi, akuntabilitas, dan kepuasan masyarakat.

Dari keempat penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun banyak penelitian tentang e-service dan digitalisasi pajak, belum ada yang secara spesifik mengkaji pelayanan e-service BPHTB di BPPKAD Kabupaten Wonosobo dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk mengisi kekosongan tersebut dan memberikan gambaran komprehensif mengenai efektivitas, tantangan, dan dampak digitalisasi layanan BPHTB di wilayah penelitian. Landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori e-government (Irawan, 2017), teori e-service (Muliawaty, 2020), dan teori pelayanan publik (Dwiyanto, 2011) dipilih karena saling melengkapi: teori e-government menjelaskan konteks teknologi dalam pemerintahan, teori e-service memberikan dasar evaluasi

kualitas layanan elektronik, dan teori pelayanan publik menegaskan prinsip dasar yang harus dipenuhi pemerintah. Dengan demikian, landasan teori ini tidak hanya menjadi rujukan konseptual, tetapi juga menjadi acuan analitis dalam menginterpretasikan temuan penelitian.

1.6 Kerangka Teori

1.6.1 Teori *E-Government*

Untuk memahami implementasi pelayanan BPHTB online, teori *e-government* menjadi landasan pertama yang perlu dikaji karena menjelaskan bagaimana transformasi digital diterapkan dalam penyelenggaraan layanan publik. *E-government* menekankan peran teknologi informasi dalam meningkatkan kinerja pemerintah, aksesibilitas layanan, serta hubungan interaktif antara pemerintah dan masyarakat.

E-government didefinisikan sebagai penggunaan teknologi informasi oleh lembaga pemerintahan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas pelayanan publik (World Bank, 2002; Muliawaty, 2020). Definisi ini menegaskan bahwa *e-government* bukan sekadar penerapan perangkat digital, tetapi perubahan tata kelola pemerintahan menuju sistem yang lebih terbuka dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Irawan (2017) menambahkan bahwa *e-government* merupakan bagian dari modernisasi pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi

komunikasi untuk memperluas jangkauan dan akuntabilitas layanan pemerintah.

Menurut Indrajit (2017), implementasi *e-government* mencakup perubahan budaya kerja birokrasi, digitalisasi dokumen, pemangkasan jalur administrasi, serta pengurangan ketergantungan pada pelayanan tatap muka. Dalam layanan pajak seperti BPHTB, transformasi ini memudahkan proses pengajuan, verifikasi, dan penerbitan dokumen secara daring sehingga masyarakat tidak bergantung pada jam kerja kantor.

Indrajit (2017) membagi interaksi *e-government* menjadi tiga model, yaitu:

1. ***Government to Citizen (G2C)*** – layanan digital pemerintah kepada masyarakat, termasuk pembayaran pajak online dan layanan kependudukan. Layanan BPHTB elektronik masuk kategori ini.
2. ***Government to Business (G2B)*** – interaksi pemerintah dengan pelaku usaha, seperti tender elektronik atau perizinan usaha online.
3. ***Government to Government (G2G)*** – pertukaran data dan integrasi sistem antarinstansi pemerintah.

Meskipun memberikan banyak manfaat, Muliawaty (2020) menekankan bahwa keberhasilan *e-government* sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur, kompetensi sumber daya manusia, serta tingkat literasi digital masyarakat. Dalam konteks daerah seperti Wonosobo,

tantangan-tantangan tersebut masih relevan mengingat kondisi geografis dan variasi kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi.

Dengan demikian, teori *e-government* menjadi kerangka penting dalam menjelaskan bagaimana digitalisasi BPHTB mampu meningkatkan kualitas layanan publik, serta faktor apa saja yang memengaruhi keberhasilan implementasinya.

1.6.2 Teori *E-Service*

Setelah memahami konteks digitalisasi pemerintahan, teori berikutnya yang relevan adalah konsep *e-service*. Teori ini digunakan untuk menilai kualitas layanan yang diberikan melalui media elektronik, termasuk BPHTB online. *E-service* menjadi penting karena keberhasilan layanan digital tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh pengalaman pengguna dan kemudahan akses layanan.

Rowley (2006) mendefinisikan *e-service* sebagai layanan yang diberikan melalui media elektronik sehingga interaksi antara pengguna dan penyedia layanan dapat dilakukan tanpa kontak fisik. *E-service* memberikan kemudahan, kecepatan, dan fleksibilitas bagi masyarakat dalam mengakses layanan publik.

Untuk mengevaluasi kualitas pelayanan elektronik, Parasuraman, Zeithaml, dan Malhotra (2005) mengembangkan model E-SERVQUAL, yang terdiri dari empat dimensi:

1. *Efficiency (Efisiensi)*

Dimensi ini menilai kemudahan pengguna dalam mengakses dan menggunakan layanan elektronik. Indikatornya meliputi kecepatan proses, kemudahan memahami fitur, kemudahan navigasi, serta kemampuan sistem meminimalisir langkah-langkah yang tidak diperlukan. Dalam layanan BPHTB elektronik, efisiensi tercermin dari kemudahan wajib pajak dalam mengunggah dokumen, mengisi formulir, dan memperoleh ID *Billing*.

2. *Fulfillment (Pemenuhan)*

Dimensi ini menilai sejauh mana layanan elektronik mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Pemenuhan mencakup ketepatan informasi, keakuratan hasil layanan, dan kesesuaian proses dengan pedoman yang berlaku. Pada layanan BPHTB elektronik, dimensi ini mencakup ketepatan perhitungan pajak, kejelasan persyaratan, serta keandalan verifikasi dokumen.

3. *System Availability (Ketersediaan Sistem)*

Dimensi ini mengukur stabilitas dan keandalan sistem online, termasuk minimnya error, kemampuan sistem beroperasi 24/7, dan kelancaran akses. Ketersediaan sistem menjadi sangat penting untuk memastikan layanan berjalan baik tanpa gangguan.

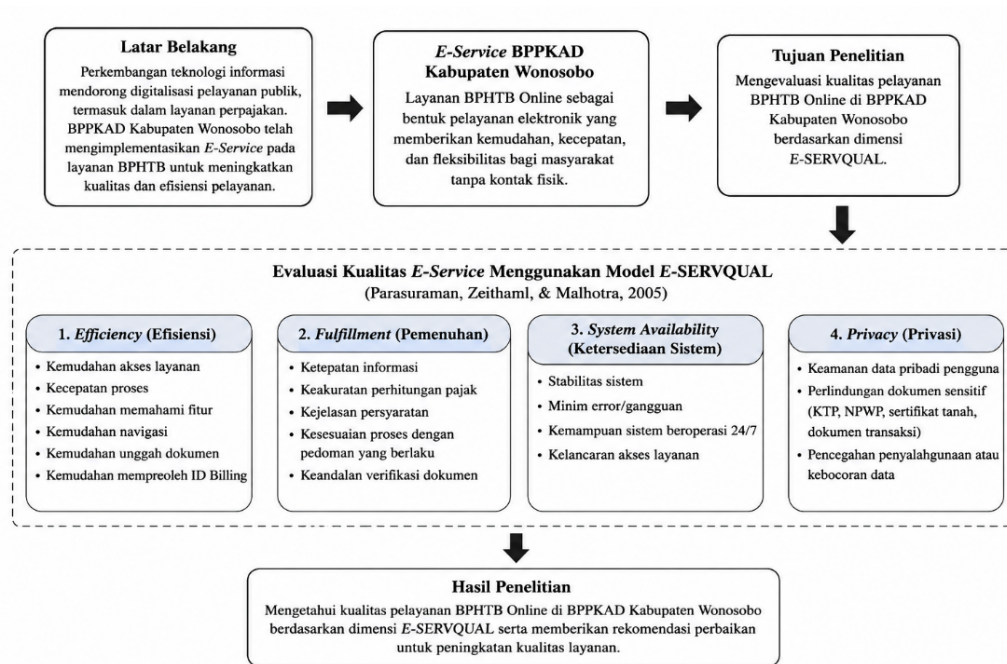
4. *Privacy (Privasi)*

Privasi berkaitan dengan keamanan data pribadi pengguna, terutama dokumen sensitif seperti KTP, NPWP, sertifikat tanah, dan dokumen transaksi. Sistem yang baik harus mampu melindungi data pengguna dari potensi penyalahgunaan atau kebocoran.

Model E-SERVQUAL relevan digunakan dalam penelitian ini karena memberikan indikator yang jelas untuk menilai kualitas layanan BPHTB elektronik secara objektif.

1.7 Kerangka Penelitian

Kerangka pikir penelitian digunakan untuk menggambarkan alur berpikir penelitian dalam menganalisis kualitas pelayanan BPHTB online di BPPKAD Kabupaten Wonosobo. Penelitian ini mengacu pada konsep e-service serta model E-SERVQUAL yang terdiri atas dimensi *efficiency*, *fulfillment*, *system availability*, dan *privacy* sebagai indikator untuk mengevaluasi kualitas pelayanan elektronik. Adapun kerangka pikir penelitian disajikan pada gambar berikut.



Gambar 1. 1 Kerangka Penelitian

Kerangka penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan BPHTB online di BPPKAD Kabupaten Wonosobo dianalisis melalui pendekatan *E-SERVQUAL* yang terdiri atas dimensi *efficiency*, *fulfillment*, *system availability*, dan *privacy*. Keempat dimensi tersebut digunakan sebagai dasar untuk mengevaluasi efektivitas pelayanan elektronik serta memberikan gambaran mengenai kualitas layanan yang diterima masyarakat. Dengan demikian, kerangka pikir ini menjadi acuan dalam pelaksanaan penelitian hingga proses analisis hasil penelitian.

1.8 Definisi Konseptual

1. E-Service

Pelayanan publik berbasis elektronik yang memungkinkan pengguna memperoleh layanan tanpa harus bertatap muka, mengutamakan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi (Rowley, 2006).

2. BPHTB

Pajak atas perolehan hak atas tanah dan bangunan sesuai UU No. 28 Tahun 2009 yang dikenakan melalui berbagai bentuk transaksi seperti jual beli, hibah, waris, atau tukar-menukar.

3. Pelayanan Publik

Kegiatan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan administratif atau jasa yang diberikan kepada masyarakat berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009.

1.9 Definisi Operasional

Definisi operasional digunakan untuk menjabarkan konsep penelitian ke dalam indikator yang dapat diamati di lapangan. Pada penelitian ini, konsep E-Service dan Pelayanan Publik dioperasionalkan melalui indikator-indikator yang relevan dengan layanan BPHTB online di BPPKAD Kabupaten Wonosobo.

1.9.1 *E-Service*

Konsep *E-Service* dijabarkan melalui empat indikator yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Malhotra (2005), yaitu:

1. Efisiensi Layanan

Menggambarkan kemudahan wajib pajak dalam mengakses dan menggunakan sistem layanan BPHTB online. Efisiensi terlihat dari kecepatan proses, kemudahan navigasi, tampilan antarmuka yang mudah dipahami, serta minimnya hambatan ketika pengguna menginput data atau mengunggah dokumen.

2. Pemenuhan Kebutuhan Pengguna

Indikator ini menilai sejauh mana layanan BPHTB online mampu memenuhi harapan dan kebutuhan wajib pajak. Aspeknya mencakup ketepatan informasi yang diberikan, ketepatan waktu layanan, akurasi perhitungan, serta kelengkapan output layanan seperti ID Billing dan dokumen hasil verifikasi.

3. Ketersediaan Sistem

Menilai stabilitas dan keandalan sistem BPHTB online selama digunakan. Ketersediaan sistem tercermin dari minimnya error, aksesibilitas sistem selama 24 jam, dan konsistensi sistem dalam memproses permohonan tanpa gangguan teknis.

4. Privasi dan Keamanan Data

Menggambarkan sejauh mana sistem melindungi informasi pribadi wajib pajak, seperti KTP, sertifikat tanah, dan dokumen

transaksi. Perlindungan ini meliputi keamanan basis data, pengelolaan dokumen digital, dan jaminan bahwa data tidak disalahgunakan (Parasuraman *et al.*, 2005; Rowley, 2006).

1.10 Metode Penelitian

Metode penelitian berfungsi sebagai pedoman sistematis dalam mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data untuk memahami fenomena pelayanan *e-service* BPHTB secara mendalam. Pemilihan metode yang tepat sangat penting agar penelitian menghasilkan gambaran yang akurat, valid, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah (Miles & Huberman, 1994; Moleong, 2007).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif karena pendekatan ini memungkinkan penggalian makna, persepsi, dan pengalaman subjektif dari para pelaksana dan pengguna layanan. Pendekatan kualitatif sangat cocok digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang bersifat eksploratif, menelaah dinamika interaksi sosial, serta mengungkap sisi-sisi layanan yang tidak terlihat dari data kuantitatif (Creswell, 2013; Safaat, 2022).

Melalui pendekatan ini, peneliti dapat melihat bagaimana pelayanan *e-service* BPHTB dijalankan dalam praktik, bagaimana teknologi digunakan, bagaimana petugas merespons kendala, serta bagaimana wajib pajak mengalami kemudahan atau kesulitan dalam proses layanan (Bogdan & Biklen, 2007; Yin, 2014). Pendekatan ini sekaligus membantu mengidentifikasi faktor

pendukung dan hambatan yang memengaruhi kualitas layanan digital di BPPKAD Kabupaten Wonosobo (Hasyim, 2024).

1.10.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus kualitatif, yaitu metode penelitian yang mendalami suatu fenomena kontemporer dalam konteks kehidupan nyata (Yin, 2014). Studi kasus dipilih karena fokus penelitian tertuju pada satu unit analisis spesifik: pelayanan *e-service* BPHTB di BPPKAD Kabupaten Wonosobo.

Menurut Baxter & Jack (2008), studi kasus memberikan ruang bagi peneliti untuk menggabungkan berbagai sumber data observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga menghasilkan pemahaman yang holistik dan kaya. Metode ini tidak hanya menggambarkan proses pelayanan, tetapi juga menganalisis bagaimana faktor internal (SDM, SOP, kapasitas teknologi) dan eksternal (literasi digital masyarakat, akses internet, kebiasaan pengguna) memengaruhi efektivitas layanan.

Pemilihan studi kasus sejalan dengan tujuan penelitian, yakni memahami secara mendalam bagaimana *e-service* BPHTB diterapkan, bagaimana kualitasnya dirasakan masyarakat, serta bagaimana kendala dan potensi perbaikan dapat diidentifikasi secara kontekstual (Hasyim, 2024).

1.10.2 Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Badan Pengelolaan Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) Kabupaten Wonosobo, khususnya pada bidang yang menangani pelayanan BPHTB. Lokasi ini dipilih menggunakan teknik purposive sampling, dengan pertimbangan:

1. BPPKAD adalah lembaga resmi penyelenggara layanan BPHTB.
2. Sistem *e-service* BPHTB telah diterapkan dan digunakan masyarakat secara luas.
3. Wonosobo termasuk daerah yang sedang aktif mendorong transformasi digital dalam pelayanan publik.
4. Lokasi memberikan akses langsung kepada informan kunci seperti petugas, operator, pejabat struktural, dan pengguna layanan (Hayuningtyas, 2023).

Pemilihan lokasi ini memungkinkan peneliti mengamati fenomena secara langsung dan mempelajari dinamika implementasi digitalisasi pajak daerah secara mendalam.

1.10.3 Informan Penelitian

Informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik pemilihan informan berdasarkan kriteria pengalaman, kewenangan, dan pemahaman yang relevan dengan penelitian (Sajidah, 2024). Informan dalam penelitian ini meliputi petugas pelayanan BPHTB, operator sistem e-BPHTB, pejabat struktural BPPKAD, dan pengguna layanan e-service BPHTB.

Dalam penelitian ini, informan dibedakan menjadi responden (R) dan informan (I). Responden (R) merupakan pihak yang terlibat langsung atau mengalami proses pelayanan e-service BPHTB, terdiri atas petugas pelayanan, operator sistem, serta pengguna layanan (wajib pajak/PPAT/PPATS). Sementara itu, informan (I) merupakan pihak yang berperan sebagai *key informant* atau pengonfirmasi data penelitian, yaitu pejabat struktural pada BPPKAD yang memiliki kewenangan, pengetahuan, dan pemahaman terhadap implementasi pelayanan e-service BPHTB. Adapun peran informan dalam penelitian ini disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1. 3 Peran Pelaksanaan penelitian dan instrumen penelitian

Kode	Informan Penelitian	Peran
I2	Petugas Pelayanan BPHTB	Pelaksana pelayanan e-service BPHTB
I3	Operator Sistem e-BPHTB	Pengelola teknis sistem dan verifikasi digital
I4	Wajib Pajak/PPAT/PPATS	Pengguna layanan e-service BPHTB
I1	Pejabat Struktural BPPKAD	Informan kunci/pengonfirmasi implementasi kebijakan

Untuk memperluas cakupan data, teknik *snowball sampling* digunakan, yaitu informan pertama merekomendasikan informan lain yang dianggap memiliki informasi tambahan yang signifikan (Djunaedi, 2025; Miles & Huberman, 1994). Pemilihan informan dihentikan ketika data telah mencapai titik kejenuhan (*saturation*), yaitu ketika wawancara tidak lagi menghasilkan informasi baru (Moleong, 2007).

1.10.4 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian menggunakan tiga teknik pengumpulan data utama

1. Observasi Partisipatif

Observasi dilakukan secara langsung terhadap aktivitas pelayanan BPHTB di kantor BPPKAD maupun penggunaan sistem *e-service*. Peneliti mencermati alur pelayanan, interaksi petugas dengan wajib pajak, penggunaan teknologi, respons petugas terhadap kendala teknis, serta perilaku pengguna dalam mengoperasikan sistem (Dina, 2020). Observasi membantu peneliti melihat situasi nyata tanpa interpretasi verbal dari informan.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan secara mendalam dengan pedoman pertanyaan terbuka, memungkinkan informan menjelaskan pengalaman, persepsi, hambatan, dan evaluasi mereka terhadap layanan BPHTB online (Djunaedi, 2025).

Metode ini fleksibel karena peneliti dapat mengeksplorasi jawaban lebih jauh dan mengikuti alur percakapan informan. Wawancara dilakukan secara langsung maupun daring sesuai situasi lapangan.

3. Dokumentasi

Dokumen digunakan untuk mendukung dan memverifikasi data observasi dan wawancara. Dokumen yang dikumpulkan meliputi:

1. SOP layanan BPHTB
2. Data jumlah permohonan BPHTB online
3. Laporan penerimaan pajak
4. Formulir dan persyaratan administrasi
5. Screenshot halaman sistem *e-service*
6. Catatan internal BPPKAD terkait pelayanan BPHTB

Dokumentasi ini memberikan bukti objektif dan memperkuat validitas data (Akib, 2025).

1.10.5 Teknik Analisis Data

Data dianalisis menggunakan model interaktif Miles & Huberman (1994), yang meliputi:

1. Reduksi Data

Data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi diseleksi dan dikelompokkan berdasarkan tema seperti efisiensi layanan online, respon petugas, kendala teknis, serta pengalaman pengguna. Reduksi dilakukan secara terus-menerus selama proses penelitian.

2. Penyajian Data

Data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk narasi, tabel, maupun matriks untuk memudahkan peneliti melihat hubungan antartema dan menarik pola yang signifikan.

3. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan diperoleh secara induktif berdasarkan pola dan temuan lapangan. Kesimpulan diverifikasi secara berulang agar tetap konsisten dengan data yang terkumpul (Miles & Huberman, 1994).

1.10.6 Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data diuji menggunakan triangulasi, meliputi:

1. Triangulasi Sumber

Membandingkan keterangan dari petugas, operator, pejabat struktural, dan wajib pajak untuk memastikan konsistensi data (Sajidah, 2024)

2. Triangulasi Metode

Mengombinasikan observasi, wawancara, dan dokumentasi agar data lebih kuat dan tidak bias metode tunggal (Safaat, 2022).

3. Triangulasi Waktu

Pengumpulan data dilakukan pada waktu berbeda untuk menghindari bias situasional, misalnya ketika sistem gangguan atau saat jam pelayanan ramai (Handika, 2020).

Triangulasi memastikan penelitian memiliki kredibilitas, keandalan, dan akurasi ilmiah (Miles & Huberman, 1994).