

## EFEKTIVITAS PELAYANAN BPHTB TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK PADA BAPENDA KOTA MEDAN (Studi Kualitatif)

**Silvi Dwi Ningrum<sup>1</sup>, Desy Mahdalia<sup>2</sup>, Henny Adriani Wirananda<sup>3</sup>**

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah  
Medan

e-mail: [silvidwiningrum20@gmail.com](mailto:silvidwiningrum20@gmail.com)

### **Abstrak**

*Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan untuk melihat secara langsung bagaimana kualitas pelayanan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) di Badan Pendapatan Daerah Kota Medan serta pengaruhnya terhadap kepuasan wajib pajak. BPHTB merupakan salah satu sumber penting Pendapatan Asli Daerah (PAD), sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi hal yang sangat menentukan. Pelayanan yang baik tidak hanya mempermudah proses administrasi, tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Kegiatan ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan cara melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi selama proses pelayanan berlangsung. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa pelayanan BPHTB di Bapenda Kota Medan sudah berjalan cukup baik. Hal ini terlihat dari alur pelayanan yang jelas, sikap petugas yang ramah, serta proses administrasi yang relatif mudah dipahami. Meski demikian, masih ditemukan beberapa kendala, seperti kurangnya pemahaman wajib pajak mengenai prosedur BPHTB dan belum optimalnya sosialisasi layanan berbasis digital. Melalui kegiatan pengabdian ini, mahasiswa turut memberikan edukasi serta pendampingan kepada wajib pajak agar lebih memahami tahapan pengurusan BPHTB. Dengan adanya pendampingan tersebut, proses pelayanan menjadi lebih lancar dan tingkat kepuasan wajib pajak pun meningkat.*

**Kata kunci:** Efektivitas Pelayanan, BPHTB, Kepuasan Wajib Pajak, Bapenda, Pengabdian Mahasiswa, Kualitatif.

### **Abstract**

*This community service activity was conducted to directly observe the quality of Land and Building Acquisition Tax (BPHTB) services at the Medan City Regional Revenue Agency (Bapenda) and its impact on taxpayer satisfaction. BPHTB is a crucial source of Regional Original Revenue (PAD), so the quality of service provided to the public is crucial. Good service not only streamlines the administrative process but also builds public trust in the local government. This activity used a qualitative approach through observation, interviews, and documentation throughout the service process. The results showed that BPHTB services at the Medan City Bapenda were running quite well. This was evident in the clear service flow, friendly staff, and relatively easy-to-understand administrative processes. However, several obstacles remained, such as a lack of taxpayer understanding of BPHTB procedures and suboptimal socialization of digital-based services. Through this community service activity, students provided education and assistance to taxpayers to better understand the stages of BPHTB processing. This assistance resulted in a smoother service process and increased taxpayer satisfaction.*

**Keywords:** Service Effectiveness, BPHTB, Taxpayer Satisfaction, Bapenda, Student Service, Qualitative.

## **1. PENDAHULUAN**

Pajak daerah merupakan salah satu sumber pendanaan yang sangat penting bagi pemerintah daerah dalam melaksanakan berbagai program pembangunan. Melalui penerimaan pajak daerah, pemerintah kabupaten maupun kota dapat membiayai berbagai kebutuhan pembangunan serta meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat. (Sari & Wibowo, 2023) Dalam era otonomi daerah seperti saat ini, pemerintah daerah dituntut untuk mampu mengelola potensi pendapatan yang dimilikinya secara mandiri, termasuk dari sektor perpajakan daerah, guna meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Peningkatan PAD menjadi sangat penting karena dana tersebut digunakan untuk mendukung pelaksanaan pembangunan daerah sekaligus meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Salah satu jenis pajak daerah yang memiliki peran cukup besar dalam mendukung penerimaan PAD adalah Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) (Syahpitri & Nasution, 2024). Pajak ini dikenakan atas setiap perolehan hak atas tanah dan/atau bangunan yang terjadi akibat adanya peralihan hak. Peralihan tersebut dapat terjadi melalui berbagai bentuk, seperti jual beli, hibah, warisan, tukar menukar, maupun bentuk peralihan hak lainnya yang telah diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.(ADELINA DAMAYANTI, 2020)

Sejak diberlakukannya kebijakan desentralisasi fiskal, pengelolaan BPHTB yang sebelumnya menjadi kewenangan pemerintah pusat kemudian dialihkan kepada pemerintah daerah. Kebijakan ini memberikan kesempatan yang lebih besar bagi pemerintah daerah untuk mengelola serta mengoptimalkan potensi penerimaan pajak dari sektor BPHTB secara lebih mandiri (Nugroho & Saputra, 2024). Di Kota Medan, pengelolaan dan pelayanan BPHTB dilaksanakan oleh Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) sebagai instansi yang memiliki tanggung jawab dalam mengelola berbagai jenis pajak daerah.(Fahreza & Sulindawati, 2024)

Keberhasilan pengelolaan BPHTB tidak hanya ditentukan oleh adanya regulasi maupun sistem administrasi yang baik, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai wajib pajak (Sari & Wibowo, 2023). Pelayanan publik yang efektif, cepat, transparan, serta mudah dipahami akan memudahkan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Kurniawan & Ningsih, 2024). Sebaliknya, pelayanan yang kurang jelas atau proses administrasi yang berbelit-belit dapat menimbulkan ketidakpuasan dan berpotensi menurunkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Beberapa hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap tingkat kepuasan serta kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang baik dan didukung oleh sistem administrasi yang jelas dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pengelola pajak daerah. Selain itu, pelayanan yang optimal juga dapat mendorong peningkatan penerimaan pajak daerah karena masyarakat merasa lebih terbantu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya (Putri & Rahman, 2025).

Dalam praktiknya, proses pengurusan BPHTB melibatkan beberapa tahapan administrasi, mulai dari pemeriksaan dokumen, proses verifikasi data, hingga tahap pembayaran pajak. Bagi sebagian masyarakat, tahapan tersebut terkadang dianggap cukup rumit, terutama bagi wajib pajak yang belum memahami secara menyeluruh mengenai prosedur yang harus dilalui. Oleh karena itu, keberadaan pelayanan yang informatif serta adanya pendampingan yang memadai menjadi sangat penting agar masyarakat tidak mengalami kesulitan dalam mengurus kewajiban perpajakannya (Ratna & Ahdi, 2023).

Berdasarkan kondisi tersebut, kegiatan pengabdian mahasiswa yang dilaksanakan di Bapenda Kota Medan menjadi sangat relevan untuk dilakukan. Melalui kegiatan ini, mahasiswa dapat berperan sebagai pendamping sekaligus memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai prosedur pengurusan BPHTB. Dengan adanya pendampingan secara langsung, diharapkan masyarakat dapat lebih memahami alur pelayanan yang ada sehingga proses administrasi dapat berjalan dengan lebih lancar dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat meningkat (Sari & Putra, 2022).

## **2. METODE PELAKSANAAN**

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena dapat memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai bagaimana proses pelayanan BPHTB berlangsung serta bagaimana tanggapan masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan di

Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Medan. Instansi ini merupakan lembaga pemerintah daerah yang memiliki tanggung jawab dalam pengelolaan berbagai jenis pajak daerah, termasuk BPHTB. Subjek yang terlibat dalam kegiatan ini meliputi masyarakat yang sedang melakukan pengurusan BPHTB serta petugas pelayanan yang bekerja di loket pelayanan.

Pengumpulan data dalam kegiatan ini dilakukan melalui beberapa teknik. Pertama, observasi langsung terhadap proses pelayanan BPHTB yang berlangsung di loket pelayanan Bapenda Kota Medan. Melalui observasi ini, mahasiswa dapat melihat secara langsung alur pelayanan yang diberikan, bagaimana interaksi antara petugas dengan wajib pajak, serta berbagai kendala yang mungkin terjadi selama proses administrasi berlangsung. Kedua, wawancara dilakukan dengan beberapa wajib pajak serta petugas pelayanan guna memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai pengalaman mereka selama proses pengurusan BPHTB. Wawancara ini juga bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bapenda Kota Medan. Ketiga, dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai data maupun informasi yang berkaitan dengan proses pelayanan BPHTB. Data tersebut digunakan sebagai bahan pendukung dalam proses analisis kegiatan pengabdian yang dilakukan. Dalam kegiatan ini terdapat dua variabel utama yang diamati, yaitu efektivitas pelayanan BPHTB sebagai variabel bebas dan tingkat kepuasan wajib pajak sebagai variabel terikat.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Pelayanan BPHTB Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan selama kegiatan pengabdian berlangsung, pelayanan BPHTB di Bapenda Kota Medan secara umum telah berjalan dengan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari adanya sistem pelayanan yang telah tersusun secara terstruktur sehingga memudahkan wajib pajak dalam mengikuti setiap tahapan proses administrasi. (Wulandari & Saepuloh, 2025)

Petugas pelayanan juga terlihat aktif dalam memberikan arahan kepada masyarakat yang datang untuk mengurus BPHTB. Sikap petugas yang ramah serta kesediaan mereka dalam membantu menjelaskan prosedur pengurusan menjadi salah satu faktor yang mendukung kelancaran proses pelayanan.

Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala. Salah satu kendala yang cukup sering terjadi adalah lamanya waktu tunggu pelayanan ketika jumlah wajib pajak yang datang cukup banyak. Selain itu, masih terdapat beberapa wajib pajak yang datang dengan dokumen yang belum lengkap karena kurang memahami persyaratan yang diperlukan dalam pengurusan BPHTB.

Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa wajib pajak, sebagian besar dari mereka menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Bapenda Kota Medan sudah cukup memuaskan. Tingkat kepuasan tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kecepatan pelayanan, kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas, kemudahan dalam mengikuti prosedur administrasi, serta sikap petugas yang ramah dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. (Wardhani & Singgih, 2024)

Pelayanan yang berkualitas mampu memberikan pengalaman yang positif bagi masyarakat dalam mengurus kewajiban perpajakannya. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik yang efektif dapat membangun persepsi positif masyarakat terhadap instansi pemerintah, khususnya dalam bidang perpajakan daerah.

Peran Mahasiswa dalam Kegiatan Pengabdian Dalam kegiatan pengabdian ini, mahasiswa turut berperan aktif dalam membantu proses pelayanan BPHTB di Bapenda Kota Medan. Mahasiswa memberikan sosialisasi kepada masyarakat mengenai prosedur pengurusan BPHTB, membantu wajib pajak dalam mengisi berkas administrasi, serta memberikan penjelasan mengenai pentingnya pajak daerah dalam mendukung pembangunan daerah.

Pendampingan yang dilakukan oleh mahasiswa memberikan manfaat yang cukup besar bagi masyarakat, khususnya bagi wajib pajak yang belum memahami secara jelas tahapan pengurusan BPHTB. Dengan adanya bantuan tersebut, masyarakat menjadi lebih memahami alur pelayanan sehingga proses administrasi dapat berlangsung dengan lebih cepat dan efisien.

## **KESIMPULAN**

Secara umum, pelayanan BPHTB di Badan Pendapatan Daerah Kota Medan telah berjalan dengan cukup baik dan mampu memberikan pengalaman pelayanan yang relatif memuaskan bagi masyarakat sebagai wajib pajak. Sistem pelayanan yang telah tertata dengan baik serta sikap petugas yang ramah dan membantu menjadi faktor penting dalam menciptakan pelayanan publik yang efektif. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan, terutama dalam hal sosialisasi mengenai prosedur pengurusan BPHTB serta pemanfaatan layanan berbasis digital agar masyarakat dapat memperoleh informasi dengan lebih mudah dan tidak mengalami kebingungan saat melakukan pengurusan.

Kegiatan pengabdian mahasiswa yang dilaksanakan di Bapenda Kota Medan juga memberikan kontribusi yang cukup positif, khususnya dalam meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai prosedur administrasi BPHTB. Pendampingan yang diberikan membantu memperlancar proses pelayanan sekaligus meningkatkan tingkat kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah daerah.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam membantu program pengabdian ini. Program pengabdian ini tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, yakni: 1) Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah, yang telah memberikan kesempatan kepada kami mahasiswa untuk mempraktekkan serta mengembangkan ilmu dan teori yang telah didapatkan di kampus, 2) Kepala Bidang BPHTB dan PBB yang telah mengizinkan kepada kami untuk melaksanakan program KKA di Kantor BAPENDA Kota Medan, serta 3) Bapak/Ibu Pegawai yang telah bersedia bekerjasama dengan kami untuk membangun program KKA ini bersama-sama demi terciptanya suatu perubahan yang lebih baik untuk kedepannya

## **DAFTAR PUSTAKA**

- ADELINA DAMAYANTI. (2020). "Kewajiban Warga Negara Indonesia dan Kewajiban Umat dalam Dinamika Kehidupan Lingkungan." *Paper Mata Kuliah Kewarganegaraan*, 5(3), 248–253.
- Fahreza, A., & Sulindawati, N. L. E. (2024). Analisis Pelayanan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) dalam Meningkatkan Pendapatan Daerah. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Humanika*, 14(1), 45–56.
- Kurniawan, B., & Ningsih, S. (2024). Efektivitas Pelayanan Pajak Daerah dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Kebijakan Publik*, 12(2), 140–152.
- Nugroho, T., & Saputra, D. (2024). Efektivitas pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pada sektor perpajakan daerah. *Jurnal Kebijakan Publik*, 15(1), 70–82.
- Putri, L., & Rahman, F. (2025). Implementasi pelayanan digital pajak daerah dan dampaknya

- terhadap kepuasan wajib pajak. *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Daerah*, 12(2), 134–146.
- Ratna, I., & Ahdi, W. Y. (2023). Inovasi Pelayanan Pajak Daerah Berbasis Digital dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(3), 150–160.
- Sari, M., & Putra, Y. (2022). Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Pajak Daerah. *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Daerah*, 6(2), 77–89.
- Sari, M., & Wibowo, A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak BPHTB. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak Daerah*, 7(2), 89–101.
- Syahpitri, R., & Nasution, M. I. P. (2024). Pentingnya Sistem Informasi Manajemen dalam Organisasi Modern. *Musytari: Jurnal Manajemen, Akuntansi, Dan Ekonomi*, 10(11), 81–90. <https://doi.org/10.8734/musytari.v10i11.7430>
- Wardhani, M. R., & Singgih, R. P. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Penerimaan Pajak Daerah. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Publik*, 6(2), 120–132.
- Wulandari, S., & Saepuloh, C. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Daerah. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Sistem Informasi*, 7(1), 88–101.