

# EFEKTIVITAS PEMUNGUTAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN OLEH PEGAWAI KANTOR KELURAHAN MALEBER KECAMATAN CIAMIS KABUPATEN CIAMIS

Fazri Tri Aprizal

Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia

E-mail : triaprizalfazri@gmail.com

## ABSTRAK

*Penelitian ini dilatarbelakangi Efektivitas Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Oleh Pegawai Kantor Kelurahan Maleber Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis belum optimal. Hal itu terlihat dari beberapa indikator masalah yaitu Belum tercapainya target penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan, Waktu penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan yang tidak sesuai dengan tenggat waktu yang ditetapkan, serta banyaknya penunggakan Pajak Bumi dan Bangunan. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Jumlah informan dalam penelitian ini adalah sebanyak 7 orang. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang dapat dilakukan meliputi observasi dan wawancara. Teknik pengolahan/analisis data dalam penelitian ini yaitu, reduksi data, penyajian data serta verifikasi. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa Efektivitas Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Oleh Pegawai Kantor Kelurahan Maleber Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis secara umum kurang dilaksanakan secara optimal sesuai dengan efektivitas organisasi menurut Siagian (Tangkilisan, 2005:141), seperti: (sebutkan hambatan tiap indikator). Untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam Efektivitas Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Oleh Pegawai Kantor Kelurahan Maleber Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis dilakukan berbagai upaya diantaranya (sebutkan upaya tiap indikatornya).*

**Kata Kunci:** Efektivitas, Pajak Bumi dan Bangunan

## PENDAHULUAN

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah, pungutan atas tanah dan bangunan yang muncul karena adanya keuntungan dan kedudukan sosial ekonomi bagi seorang atau badan yang memiliki suatu hak memiliki suatu hak di atasnya, atau memperoleh manfaat dari padanya.

Berbagai macam jenis pungutan pajak dan retribusi yang menjadi sumber pendapatan negara, seperti Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan Atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan, pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak hiburan dan lain-lain. Salah satu pajak yang menjadi potensi sumber

pendapatan negara kita yaitu Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang termasuk dalam kategori Pajak Negara. Sejak tahun 2011 penarikan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dilimpahkan dari Pemerintah Pusat ke Pemerintah Kota sesuai dengan Peraturan bersama menteri keuangan dan menteri dalam negeri Nomor 213/pmk.07/2010, No. 58 Tahun 2010 tentang tahapan persiapan pengalihan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan sebagai Pajak Daerah.

Petugas Pajak setiap tahunnya mempunyai pencapaian target Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) sebagai sumber pendapatan daerah, tetapi tidak selalu target tersebut terealisasi dengan sempurna. Terkadang masih jauh dibawah target yang telah ditetapkannya. Seperti yang terjadi di kelurahan maleber terdapat kasus penunggakan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap PBB target juga tidak tercapai dengan baik/maksimal. Maka saat ini petugas pajak di kelurahan meleber telah mengikuti peraturan pemerintah untuk para wajib pajak yang tidak membayar pajak sesuai dengan tanggal yang ditentukan akan dikenakan sanksi denda sebesar 2%.

Hasil dari data capaian dan target yang penulis temukan bahwasannya selama tahun 2020-2021 ini penerimaan pajak bumi dan bangunan di kelurahan maleber mengalami kenaikan dari bulan maret sampai bulan desember, pada tahun 2020-2021 target

PBB-P2 dikelurahan maleber ini sebesar Rp.201.142.669 pada tahun 2020-2021. Di kantor kelurahan maleber setoran PBB ini dilakukan setiap minggu dari kolektor yang menagih, namun dalam keadaan ini petugas pajak juga selalu turun ke lapangan ketika wajib pajak yang telat membayar PBB agar segera ada pelunasan, maka petugas pajak melakukan *door to door* untuk PBB yang nilai objeknya cukup tinggi.

Dalam menetapkan pendapatan sektor pajak bumi dan bangunan (PBB) sangat diandalkan guna meningkatkan penerimaan pendapatan daerah sehingga bisa mendukung pembangunan, sehingga diharapkan dapat meningkatkan taraf kehidupan masyarakatnya. Dalam hal ini diharapkan bisa menyusun suatu kebijakan yang tepat serta dapat dilaksanakan dengan baik dalam kondisi nyata dan memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat maupun pemerintah sehingga dalam hal ini perlu adanya peningkatan partisipasi masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan Oleh Pegawai di Kantor Kelurahan Maleber Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis, terlihat bahwa Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Oleh Pegawai di Kantor Kelurahan Maleber Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis belum efektif. Hal itu terlihat dari adanya indikator-indikator sebagai berikut :

1. Belum tercapainya target penerimaan Pajak Bumi dan

Bangunan tahun 2020/2021 yang dari semula Rp. 201.142.669 yang tercapai hanya kurang lebih 61,56 % sebagai akibat dari masih banyak warga masyarakat yang wajib membayar Pajak Bumi dan Bangunan tapi pada kenyataannya belum membayar.

2. Waktu penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan yang ditetapkan selambat-lambatnya setiap tanggal 29 Maret setelah SPPT diterbitkan, namun pada kenyataannya masih ada yang membayar Pajak Bumi dan Bangunan lebih dari tanggal tersebut.
3. Ada beberapa pemilik tanah sebagai wajib Pajak Bumi dan Bangunan yang pindah keluar kota dan tidak diketahui alamat barunya oleh petugas penarik Pajak Bumi dan Bangunan sehingga mengakibatkan banyaknya penunggakan Pajak Bumi dan Bangunan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana Efektivitas Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Oleh Pegawai Kantor Kelurahan Maleber Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis?

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **1. Efektivitas**

Efektivitas pada umumnya digunakan untuk mengukur keberhasilan suatu usaha atau kegiatan dalam rangka pencapaian sasaran yang telah ditetapkan. Efektivitas sangat erat

hubungannya dengan pencapaian tujuan melalui pemanfaatan segala sumber daya yang dimiliki. Dikatakan bahwa konsep efektivitas lebih berorientasi kekeluaran dan konsep efisiensi lebih memperhatikan masukan.

Sebagaimana menurut Rivianto (Masruri, 2014:11) yang berpendapat bahwa :

Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Artinya, apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, maka dapat dikatakan efektif.

Hal senada juga dikemukakan oleh Steers (Sutrisno, 2010:23), yang berpendapat bahwa :

“Efektivitas hanya dikaitkan dengan tujuan organisasi, yaitu laba yang cenderung mengabaikan aspek terpenting dari keseluruhan prosesnya, yaitu sumber daya manusia. Dalam penelitian mengenai efektivitas organisasi, sumber daya manusia dan perilaku manusia seharusnya selalu muncul menjadi focus primer, dan usaha-usaha untuk meningkatkan efektivitas seharusnya selalu dimulai dengan meneliti perilaku manusia di tempat kerja.”

Efektivitas menggambarkan seluruh siklus input, proses dan output yang mengacu pada hasil guna suatu organisasi, baik program maupun

kegiatan yang seberapa jauh target yang telah dicapai. Dan juga sebagai ukuran berhasil atau tidaknya organisasi dalam mencapai tujuannya.

Maka efektivitas merupakan mutu suatu tindakan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dan menekankan pada hasil atau efeknya dalam pencapaian tujuan. Efektivitas dapat diartikan sebagai pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya merupakan sebuah pengukuran dimana suatu target telah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Efektivitas juga dapat diartikan sebagai tindakan dan kegiatan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan sebelumnya, oleh pemerintah serta sangat penting perannya didalam setiap badan pemerintahan dan berguna untuk melihat perkembangan dan kemajuan yang dicapai oleh suatu badan atau instansi pemerintahan itu sendiri.

Efektivitas Organisasi yang dikemukakan oleh Gibson et al. Sebagaimana dikutip oleh Siagian (Tangkilisan, 2005:141) bahwa Efektivitas Organisasi dapat pula diukur sebagai berikut :

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai.
2. Keberhasilan strategi pencapaian tujuan.
3. Penyusunan program yang tepat.
4. Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap.
5. Perencanaan yang matang.
6. Tersedianya sarana dan

prasarana.

7. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik.

## **2. Pajak Bumi dan Bangunan**

Berdasarkan Ketentuan Pasal 1 UU No 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan bahwa pajak adalah “Kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Menurut Prof. Dr. Mardiasmo, MBA., Ak, (2012) :

Pajak adalah iuran rakyat kepada Kas Negara Berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontra prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum.

Pajak bumi dan bangunan adalah pajak yang bersifat kebendaan dan besarnya pajak terutang ditentukan oleh keadaan objek yaitu bumi dan tanah serta bangunan. Keadaan subjek (siapa yang membayar) tidak ikut menentukan besar pajak, Jadi dari pengertian tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa pajak bumi bangunan adalah pajak yang dikenakan atas bumi dan bangunan, besarnya pajak ditentukan oleh keadaan objek yaitu bumi, tanah, bangunan.

Pengertian dari bumi adalah permukaan bumi dan tubuh yang ada dibawahnya, sedangkan permukaan bumi meliputi tanah dan perairan perdalaman serta laut wilayah indonesia. Dari pengertian tersebut jelas bahwa selain tanah, perairan juga merupakan objek pajak sehingga tidak heran bahwa objek-objek yang ada diperairan seperti tambang minyak lepas pantai, budidaya mutiara di laut merupakan objek pajak ini. Selain itu tambang-tambang di daratan baik migas maupun non-migas juga merupakan objek pajak karena memperoleh manfaat dari tubuh bumi, yang dikelolanya.

Berdasarkan ketentuan di dalam Pasal 77 ayat (1) Undang- Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah bahwa objek PBB perdesaan dan perkotaan adalah bumi dan bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, pertambangan.

Pengertian dari bangunan adalah konstruksi teknis yang ditanamkan atau dikaitkan secara tetap pada tanah perairan. Dilekatkan secara tetap pada tanah dan perairan mengandung arti bahwa konstruksi teknis yang tidak dilekatkan secara tetap berarti bukan merupakan objek pajak, sehingga kapal-kapal dilaut atau disungai yang selalubergeser bukan merupakan objek pajak.

Namun restoran, rumah makan dan warung-warung terapung yang keberadaanya tetap pada suatu perairan merupakan objek pajak dimana keluasan bumi diperhitungkan melalui keluasan permukaan air yang digunakan untuk tempat objek-objek yang terapung tersebut.

Selanjutnya berdasarkan Pasal 2 UU No.12 Tahun 1985 tentang Objek Pajak Bumi dan Bangunan, Bahwa Objek Pajak Bumi dan Bangunan adalah :

- a. Yang dimaksud objek pajak bumi dan atau bangunan
- b. Yang dimaksud dengan klasifikasi bumi dan bangunan adalah pengelompokan bumi dan bangunan menurut nilai jualnya dan digunakan sebagai pedoman, serta untuk memudahkan perhitungan pajak yang terutang.

Dalam menentukan klasifikasi bumi dan tanah diperhatikan faktor-faktor sebagai berikut :

1. Letak
2. Peruntukan
3. Pemanfaatan

Kondisi lingkungan dan lain-lain Pengecualian Objek Pajak, berdasarkan Pasal 3 UU No. 12 Tahun 1994 tentang Perubahan Atas Undang- Undang Nomor 12 Tahun 1985 Tentang Pajak Bumi Dan Bangunan, Bahwa objek pajak yang tidak dikenakan Pajak Bumi dan Bangunan adalah objek pajak yang :

- 1) Digunakan semata-mata untuk melayani kepentingan umum yang tidak dimaksudkan untuk mencari keuntungan.

- 2) Digunakan untuk kuburan, peninggakan purbakala dan atau yang sejenis dengan itu
- 3) Merupakan hutan lindung, hutan suaka alam, hutan wisata, taman nasional, tanah penggembalaan yang sesuai dikuasai oleh desa, dan tanah negara yang belum dibebani suatu hak
- 4) Digunakan oleh perwakilan diplomatik, konsulat berdasarkan asas perlakuan timbal balik
- 5) Digunakan oleh badan atau perwakilan organisasi internasional yang ditentukan oleh Menteri Keuangan.

Besarnya Nilai Jual Objek Pajak Tidak Kena Pajak (NJOPTKP) ditetapkan untuk masing-masing Kabupaten/Kota dengan besar setinggi-tingginya Rp.12.000.000,00 (dua belas juta rupiah) untuk setiap Wajib Pajak. Apabila seorang Wajib Pajak mempunyai beberapa objek pajak yang diberikan NJOPTKP hanya salah satu Objek Pajak yang nilainya terbesar. Objek Pajak lainnya tetap dikenakan secara penuh tanpa dikurangi NJOPTKP.

## **METODE**

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Untuk teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi kepustakaan dan studi lapangan yang terdiri dari wawancara, observasi, serta studi dokumentasi. Adapun sumber data primer dalam penelitian ini adalah sebanyak 7 orang. Teknik

pengolahan/analisis data dalam penelitian ini yaitu reduksi data, penyajian data serta verifikasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Adapun untuk mengetahui Efektivitas Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Oleh Pegawai Kantor Kelurahan Maleber Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis dapat ditinjau dari teori Gibson et al. Sebagaimana dikutip oleh Siagian(Tangkilisan, 2005:141) bahwa Efektivitas Organisasi dapat pula diukur sebagai berikut : *Kejelasan tujuan yang hendak dicapai. Keberhasilan strategi pencapaian tujuan. Penyusunan program yang tepat. Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap. Perencanaan yang matang. Tersedianya sarana dan prasarana. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik.*

Untuk penjelasan lebih lanjut diuraikan sebagai berikut:

### **a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai**

Suatu tujuan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan perlu dicapai dengan kejelasan. Hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugasnya mencapai sasaran yang terarah dan tujuan-tujuan organisasi dapat tercapai.

- 1) Petugas pemungut pajak memberikan pemahaman mengenai manfaat membayar pajak kepadamasyarakat. Berdasarkan penelitian dilapangan dapat dianalisis bahwa petugas pemungut pajak

memberikan pemahaman mengenai manfaat membayar pajak kepada masyarakat dengan baik. Dimana hal ini terlihat dari adanya penjelasan yang dibicarakan oleh petugas pajak mengenai manfaat membayar pajak tepat waktu sehingga Wajib Pajak tidak menunggak pembayarannya.

Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Mardiasmo (2016:64) mengatakan bahwa terdapat dua fungsi pajak yaitu:

1. Fungsi *budgetair* pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.
2. Fungsi mengatur (*regulerend*) pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

Dengan demikian, menunjukkan bahwa hasil penelitian peneliti menunjukkan bahwa petugas pemungut pajak memberikan pemahaman mengenai manfaat membayar pajak kepada masyarakat sudah cukup optimal dilakukan. Hal ini terbukti dari petugas pajak yang berusaha memberikan pemahaman dengan cara yang dilakukannya. Dimana tentunya dengan adanya pemberian pemahaman manfaat pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan tersebut bertujuan sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-

pengeluarannya dan sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

- 2) Petugas pemungut pajak memberikan pemahaman mengenai pentingnya membayar pajak tepat waktu kepada masyarakat.

Berdasarkan penelitian dilapangan dapat dianalisis bahwa petugas pemungut pajak memberikan pemahaman mengenai pentingnya membayar pajak tepat waktu kepada masyarakat belum sepenuhnya memberikan pemahaman dengan baik. Hal ini terlihat dari kurang tegasnya petugas penagihan Pajak Bumi dan Bangunan kepada Wajib Pajak. Sehingga menyebabkan pula pada lamanya pembayaran yang dilakukan oleh Wajib Pajak tersebut. Hal tersebut karena tidak intensnya petugas penagihan menemui Wajib Pajak yang belum membayar PBB.

Hal ini tidak sesuai dengan yang dikemukakan oleh Suwarjono (2011:170) menyatakan bahwa "Ketepatan waktu merupakan tersedianya informasi bagi pembuat keputusan pada saat dibutuhkan sebelum informasi tersebut kehilangan kemampuan untuk mempengaruhi sebuah keputusan."

Dengan demikian, menunjukkan bahwa hasil penelitian peneliti menunjukkan bahwa petugas pemungut pajak memberikan pemahaman mengenai pentingnya membayar pajak tepat waktu kepada masyarakat belum

sepenuhnya optimal. Hal ini dibuktikan dengan tidak adanya perkembangan pembayaran PBB dengan tepat waktu yang dilakukan oleh petugas penagih dari Kantor Kelurahan Maleber Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis. Dimana petugas penagih PBB tidak memberikan informasi secara tegas. Tentunya petugas mempunyai hak untuk membuat keputusan pada saat dibutuhkan sebelum informasi tersebut kehilangan kemampuan untuk mempengaruhi sebuah keputusan yang ditetapkannya.

**b. Kejelasan strategi pencapaian tujuan**

Kejelasan strategi pencapaian tujuan telah diketahui bahwa strategi adalah “peta jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran sasaran yang telah ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.

1) Petugas pemungut pajak mengetahui tata cara pemungutan pajak bumi dan bangunan yang efektif.

Berdasarkan penelitian dilapangan dapat dianalisis bahwa petugas pemungut pajak mengetahui tata cara pemungutan pajak bumi dan ban gunan yang efektif sudah dilakukan dengan baik. Hal ini terlihat dari adanya petugas yang menjelaskan Pajak Bumi dan Bangunan kepada Wajib Pajak baru di Kelurahan Maleber Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis.

Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Mardiasmo (2016:4) mengatakan bahwa terdapat 5 (lima) syarat pemungutan pajak, yaitu:

a. Pemungutan pajak harus adil (Syarat Keadilan)

Sesuai dengan tujuan hukum, yakni mencapai keadilan, undang-undang dan pelaksanaan pemungutan harus adil. Adil dalam perundang-undangan diantaranya mengenakan pajak secara umum dan merata, serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing. Sedang adil dalam pelaksanaannya yakni dengan memberikan hak bagi Wajib Pajak untuk mengajukan keberatan, penundaan dalam pembayaran dan mengajukan banding kepada Majelis Pertimbangan Pajak.

b. Pemungutan pajak harus berdasarkan undang-undang (Syarat Yuridis)

Di Indonesia, pajak diatur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat (2). Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik bagi negara maupun warganya.

c. Tidak mengganggu perekonomian (Syarat Ekonomis)  
Pemungutan tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan, sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.

d. Pemungutan pajak harus efisien (Syarat Finansial)



Sesuai fungsi budgetair, biaya pemungutan pajak harus dapat ditekan sehingga lebih rendah dari hasil pemungutannya.

- e. Sistem pemungutan pajak harus sederhana.

Sistem pemungutan pajak yang sederhana akan memudahkan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Syarat ini telah dipenuhi oleh undang-undang perpajakan yang terbaru.

Dengan demikian, menunjukkan bahwa hasil penelitian peneliti menunjukkan bahwa petugaspemungut pajak mengetahui tata cara pemungutan pajak bumi dan bangunan yang efektif sudah cukup optimal. Hal ini dibuktikan dengan adanya persyaratan pemungutan pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sesuai dengan tujuan hukum, yakni mencapai keadilan, undang-undang dan pelaksanaan pemungutan harus adil. Adil dalam perundang-undangan diantaranya mengenakan pajak secara umum dan merata, serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing. Sedang adil dalam pelaksanaannya yakni dengan memberikan hak bagi Wajib Pajak untuk mengajukan keberatan, penundaan dalam pembayaran dan mengajukan banding kepada Majelis Pertimbangan Pajak.

- 2) Adanya standar operasional prosedur tentang tata cara pemungutan pajak bumi dan bangunan.

Berdasarkan penelitian

dilapangan dapat dianalisis bahwa adanya standar operasional prosedur tentang tata cara pemungutan pajak bumi dan bangunan sudah dilakukan sesuai dengan SOP. Hal ini terbukti dari adanya implementasi dari SOP yang ada berupa penagihan dilakukandengan tepat waktu sebagai contoh kepada Wajib Pajak bahwa adanya pegawai yang profesional dalam menjalankan tugasnya.

Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Arnani (2016:31) mengatakan bahwa “*Standard Operating Prosedurer (SOP)* adalah serangkaian instruksi kerja tertulis yang dibakukan (terdokumentasi) mengenai penyelenggaraan administrasi perusahaan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukannya”.

Dengan demikian, menunjukan bahwa hasil penelitian peneliti menunjukkan bahwa adanya standaroperasional prosedur tentang tata cara pemungutanpajak bumi dan bangunan sudah dilakukan secara optimal. Hal ini terbukti dari adanya serangkaian instruksi kerja tertulis yang dibakukan (terdokumentasi) mengenai penyelenggaraan administrasi tata cara pemungutan pajak bumi dan bangunan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukannya. Sehingga petugas terbiasa dengan hal tersebut menjadi sebuah keberhasilan petugas dalam menjalankan tugasnya.

### c. *Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap*

- 1) Adanya analisis terhadap tata

cara pemungutan pajak yang tepat serta untuk penyelesaian masalah-masalah yang timbul. Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijaksanaan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.

Berdasarkan penelitian di lapangan dapat dianalisis bahwa analisis terhadap tata cara pemungutan pajak yang tepat serta untuk penyelesaian masalah-masalah yang timbul belum terselesaikan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan masih adanya Wajib Pajak yang belum menyelesaikan pembayaran pajak dengan tepat waktu. Sehingga hal ini menjadi salah satu kekurangan yang ada pada petugas.

Hal ini tidak sesuai dengan yang dikemukakan oleh Robert (Mawaddah, 2015:26) menyatakan bahwa

„Pemecahan masalah adalah suatu pemikiran yang terarah secara langsung untuk menentukan solusi atau jalan keluar untuk suatu masalah yang spesifik.“

Dengan demikian, menunjukkan bahwa hasil penelitian peneliti menunjukkan bahwa analisis terhadap tata cara pemungutan pajak yang tepat serta untuk penyelesaian masalah-masalah yang timbul belum cukup optimal teranalisis. Hal ini dibuktikan dengan tidak terselesaikannya masalah yang terjadi secara langsung pada Wajib Pajak sehingga solusi yang

dikeluarkan tidak menjadi solusi alternatif untuk mengatasi masalah yang muncul pada saat pemungutan pajak bumi dan bangunan.

2) Adanya peraturan yang jelas serta mudah dipahami mengenai tata cara pemungutan pajak yang tepat.

Berdasarkan penelitian di lapangan dapat dianalisis bahwa adanya peraturan yang jelas serta mudah dipahami mengenai tata cara pemungutan pajak yang tepat kurang terlihat maksimal. Hal ini terlihat dari wajib pajak yang tidak melakukan tanggung jawabnya terhadap pembayaran pajak yang perlu dibayar.

Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan berdasarkan ketentuan Pasal 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan bahwa pajak adalah “Kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Selanjutnya Mardiasmo (2016:8) mengatakan bahwa “Pajak adalah iuran rakyat kepada Kas Negara Berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontra prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.”

Dengan demikian, menunjukkan

bahwa hasil penelitian peneliti menunjukkan bahwa peraturan yang jelas serta mudah dipahami mengenai tata cara pemungutan pajak yang tepat belum optimal. Hal ini dibuktikan dengan tidak ada tanggung jawabnya wajib pajak terhadap aturan yang ditetapkan dalam pemungutan pajak. Dimana wajib pajak memerlukan pengawasan khusus yang dapat dipaksakan untuk membayar pengeluaran umum.

#### **d. Perencanaan yang matang**

Perencanaan yang matang pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang akan dikerjakan oleh organisasi di masa depan.

- 1) Petugas pemungut pajak melaksanakan pekerjaannya dengan efektif dan sesuai rencana yang telah ditetapkan mengenai penerimaan pajak bumi dan bangunan.

Berdasarkan penelitian dilapangan dapat dianalisis bahwa petugas pemungut pajak melaksanakan pekerjaannya dengan efektif dan sesuai rencana yang telah ditetapkan mengenai penerimaan pajak bumi dan bangunan sudah dilakukan sesuai rencana. Hal ini dibuktikan bahwa petugas selalu menagih pemungutan pajak kepada setiap Wajib Pajak, meskipun terdapat beberapa wajib pajak yang tidak merespon petugas penagih pajak tersebut.

Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Alder (Rustiadi, 2008:339) menyatakan bahwa

„Perencanaan adalah suatu proses

menentukan apa yang ingin dicapai pada masa yang akan datang serta menetapkan tahapan-tahapan yang dibutuhkan untuk mencapainya.“

Dengan demikian, menunjukkan bahwa hasil penelitian peneliti menunjukkan

bahwa petugaspemungut pajak melaksanakan pekerjaannya dengan efektif dan sesuai rencana yang telah ditetapkan mengenai penerimaan pajak bumi dan bangunan sudah cukup berjalan optimal. Hal ini dibuktikan dari perencanaan yang dilaksanakan oleh petugas berjalan dengan baik dalam menjalan pemungutan pajak. Serta terdapat beberapa pencapaian yang diharapkan.

- 2). Petugas pemungut pajak mampu merealisasikan rencana penerimaan pajak bumi dan bangunan sesuai target yang ditetapkan.

Berdasarkan penelitian dilapangan dapat dianalisis bahwa petugas pemungut pajak mampu merealisasikan rencana penerimaan pajak bumi dan bangunan sesuai target yang ditetapkan belum terealisasi dengan baik. Hal ini terlihat dari petugas belum mampu melakukan penagihan sesuai dengan target yang ditetapkan untuk mengejar tercapainya target hasil Pajak Bumi dan Bangunan.

Hal ini tidak sesuai dengan yang dikemukakan oleh Mardiasmo (2016:21) menyatakan bahwa “Realisasi adalah proses menjadikan nyata, perwujudan, pelaksanaan yang

nyata.”

Sedangkan menurut Nordiawan (Mardiasmo, 2016:21) menyatakan bahwa „Realisasi adalah proses yang harus diwujudkan untuk menjadi kenyataan dan pelaksanaan yang nyata agar realisasi dapat sesuai dengan harapan diinginkan.“

Dengan demikian, menunjukkan bahwa hasil penelitian peneliti menunjukkan bahwa petugaspemungut pajak mampu merealisasikan rencanapenerimaan paja k bumi dan bangunan sesuai target yang ditetapkan belum cukup optimal. Hal ini dibuktikan dengan pelaksanaan yang diwujudkan tidak terealisasi dengan harapan yang diinginkan.

**e. Penyusunan program yang tepat**

1) Adanya penyusunan program untuk kegiatan meningkatkan kesadaran masyarakat seperti sosialisasi tentang pemungutan pajak bumi dan bangunan.

Berdasarkan penelitian dilapangan dapat dianalisis bahwa adanya penyusunan program untuk kegiatan meningkatkan kesadaran masyarakat seperti sosialisasi tentang pemungutan pajak bumi dan bangunan sudah mulai melaksanakan program sosialisasi. Dimana hal ini terlihat dari adanya RT dan RW yang dilibatkan dari kegiatan tersebut untuk menjadi pihak yang akan menyampaikan kembali kepada warga nya agar mengetahui pentingnya pajak bumi dan bangunan. Sehingga hal ini pun merupakan sebuah upaya yang dilakukan oleh pihak kelurahan untuk

terus memperhatikan perkembangan dari efektifnya pemungutan pajak melalui sosialisasi agar dapat menunjang keberhasilan dan target dalam pemungutan pajak di Kelurahan Maleber Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis.

Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Hasibuan (2016:72) mengungkapkan bahwa “Program adalah suatu jenis rencana yang jelas dan konkret karena di dalamnya sudah tercantum sasaran, kebijaksanaan, prosedur, anggaran, dan waktu pelaksanaan yang telah ditetapkan.” Dengan demikian, menunjukkan bahwa hasil penelitian peneliti menunjukkan bahwa adanya penyusunan program untuk kegiatan meningkatkan kesadaran masyarakat seperti sosialisasi tentang pemungutan pajak bumi dan bangunan sudah cukup optimal. Hal ini karena pihak kelurahan menyusun rencana kegiatan sosialisasi yang jelas dan konkret untuk menciptakan tujuan yang diinginkannya. Dimana setiap program tentunya mengharapkan sasaran yang dituju dapat memahami dari hasil tindakannya.

**f. Tersedianya sarana dan prasarana**

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.

1) Adanya sarana operasional yang memadai dalam melakukan pemungutan pajak bumi dan

bangunan, seperti adanya kendaraan yang memadai dalam pelaksanaan pemungutan pajak bumi dan bangunan.

Berdasarkan penelitian dilapangan dapat dianalisis bahwa Sejalan dengan hasil observasi menunjukkan bahwa adanya sarana operasional yang memadai dalam melakukan pemungutan pajak bumi dan bangunan, seperti adanya kendaraan yang memadai dalam pelaksanaan pemungutan pajak bumi dan bangunan sudah terlihat memadai. Hal ini terlihat dari adanya kendaraan khusus untuk keperluan para petugas melaksanakan kewajibannya.

Dengan demikian, menunjukkan bahwa hasil penelitian peneliti menunjukkan bahwa adanya sarana operasional yang memadai dalam melakukan pemungutan pajak bumi dan bangunan, seperti adanya kendaraan yang memadai dalam pelaksanaan pemungutan pajak bumi dan bangunan sudah cukup optimal. Hal ini karena petugas tidak merasa terbebani dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya dengan alasan tidak ada kendaraan untuk bertugas ke lapangan menemui wajib pajak.

#### **g. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik**

Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengikat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas menuntut terdapatnya system pengawasan dan pengendalian.

1) Adanya pengawasan langsung

dan tidak langsung terhadap tata cara pemungutan pajak bumi dan bangunan.

Berdasarkan penelitian dilapangan dapat dianalisis bahwa adanya pengawasan langsung dan tidak langsung terhadap tata cara pemungutan pajak bumi dan bangunan sudah diawasi dengan baik. Hal ini terlihat dari adanya kinerja petugas pemungutan pajak bumi dan bangunan yang melaksanakan tugasnya dengan baik sesuai dengan aturan yang ditetapkannya.

Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Simbolon (2004:62) mengatakan bahwa fungsi pengawasan diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Mempertebal rasa dan tanggung jawab terhadap pejabat yang disertai tugas dan wewenang dalam pelaksanaan pekerjaan.
2. Mendidik para pejabat agar mereka melaksanakan pekerjaan sesuai dengan prosedur yang ditentukan.
3. Untuk mencegah terjadinya penyimpangan, penyelewengan, kelalaian dan kelemahan, agar tidak terjadi kerugian yang tidak diinginkan.
4. Untuk memperbaiki kesalahan dan penyelewengan, agar pelaksanaan pekerjaan tidak mengalami hambatan dan pemborosan-pemborosan.

Selanjutnya menurut Hasibuan (2016: 245-246) bahwa teknik atau cara pengawasan sebagai berikut:

1. Pengawasan Langsung

Pengawasan langsung adalah pengawasan yang dilakukan sendiri secara langsung oleh seorang manajer.

Manajer memeriksa pekerjaan yang sedang dilakukan untuk mengetahui apakah dikerjakan dengan benar dan hasil –hasilnya sesuai dengan yang dikehendakinya.

2. Pengawasan Tidak Langsung  
Pengawasan tidak langsung adalah pengawasan jarak jauh, artinya dengan melalui laporan yang diberikan oleh bawahan. Laporan ini dapat berupa lisan atau tulisan tentang pelaksanaan pekerjaan dan hasil- hasil yang telah dicapai.

3. Pengawasan berdasarkan kekecualian  
Pengawasan berdasarkan kekecualian adalah pengendalian yang dikhususkan untuk kesalahan-kesalahan yang luar biasa dari hasil atau standar yang diharapkan. Pengendalian semacam ini dilakukan dengan cara kombinasi langsung dan tidak langsung oleh manajer.

Dengan demikian, menunjukkan bahwa hasil penelitian peneliti menunjukkan bahwa adanya pengawasan langsung dan tidak langsung terhadap tatacara pemungutan pajak bumi dan bangunan sudah cukup optimal. Hal ini terjadi karena pemeriksaan yang dilakukan oleh Pihak Kelurahan menghasilkan hasil yang sesuai. Dimana petugas pemungutan pajak bertugas dengan baik dan

pekerjaannya sesuai dengan porsinya.

2.) Petugas pemungut pajak melaksanakan periodisasi pelaporan hasil pemungutan pajak bumi dan bangunan dengan tepat waktu.

Berdasarkan penelitian dilapangan dapat dianalisis bahwa petugas pemungut pajak melaksanakan periodisasi pelaporan hasil pemungutan pajak bumi dan bangunan dengan tepat waktu sudah cukup dilakukan dengan baik.

Hal ini terlihat dari adanya pelaporan secara tertulis setiap tahunnya oleh petugas penagihan kepada petugas pengelola pajak di Kantor Kelurahan Maleber Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis.

Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Wardani (2008:156) menyatakan bahwa “Laporan kegiatan adalah serangkaian tulisan yang harus berisi informasi dengan didukung oleh data secara tuntas sesuai dengan fakta yang ditemukan serta disusun secara sistematis agar mudah untuk dipahami.”

Dengan demikian, menunjukkan bahwa hasil penelitian peneliti menunjukkan bahwa petugas pemungut pajak melaksanakan periodisasi pelaporan hasil pemungutan pajak bumi dan bangunan dengan tepat waktu sudah cukup optimal. Hal ini karena pelaporan dilakukan secara tuntas dan sesuai dengan fakta yang dihasilkan dari Wajib Pajak dengan bentuk tertulis yang dilaporkan juga secara sistematis dan mudah dipahami oleh petugas

pengelola pajak di Kantor Kelurahan Maleber Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Efektivitas Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Oleh Pegawai Kantor Kelurahan Maleber Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis belum berjalan dengan optimal, Hal ini dikarenakan Efektivitas Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Oleh Pegawai Kelurahan Maleber Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis masih mengalami hambatan-hambatan, hal ini sesuai dengan hasil dilapangan. Diantaranya terdapat masyarakat yang dimana memang memahami tetapi masih saja melakukan telat bayar dan ada juga yang melakukan penunggakan, kurang pahamnya masyarakat terhadap arti pentingnya Pajak Bumi dan Bangunan dalam pembiayaan pembangunan. Masyarakat tidak memahami bahwa PBB sangat besar kontribusinya dalam pembiayaan pembangunan. Hal ini karena pendidikan yang dominan rendah, sehingga pola pikir masyarakatnya belum sampai ke hal tersebut. Tidak hanya itu dari pihak petugas pun masih kurang tegas terkait memberikan pemahaman kepada Wajib Pajak, seperti masih adanya petugas pajak yang kurang disiplin terhadap pekerjaannya atau kurang tepat waktu dalam melakukan penagihannya, petugas penagih pajak ketika kita menagih ke lapangan ada wajib pajak

tanahnya yang sudah pindah tangan ke orang lain. Kemudian belum menyelesaikan dengan baik masalah yang terjadi, masih adanya beberapa petugas pemungutan pajak yang kurang memahami peraturan tentang tata cara pemungutan pajak yang tepat sehingga hal ini pun berakibat pada Wajib Pajak yang tidak mematuhi aturan mengenai kewajiban pembayaran pajak yang harus dilakukan tepat waktu. Disisi lain terhambat karena petugas pajak tidak mengetahui keberadaan Wajib Pajak yang menunggak dikarenakan sudah tidak menetap di daerah Kelurahan Maleber, masih banyaknya masyarakat yang melakukan tunggakan terhadap pembayaran PBB dan alasannya karena faktor ekonomi sehingga masyarakat berpikiran lebih baik mencukupi kebutuhan sendiri daripada membayar PBB ini. Untuk mengatasi hambatan-hambatan yang timbul sesuai dengan hasil wawancara dan hasil observasi dalam Efektivitas Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Oleh Pegawai Kelurahan Maleber Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis dilakukan berbagai upaya diantaranya yaitu petugas pemungut pajak bumi dan bangunan melakukan penindakan terhadap Wajib Pajak dan memberikan sanksi administrasi atau denda sesuai peraturan yang ada, agar penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kelurahan tercapai sesuai target yang ditentukan, melakukan pemahaman secara mendalam berupa arahan terkait pembayaran pajak bumi dan bangunan secara tepat waktu agar tidak

terjadinya penumpukan pembayaran PBB tersebut, seperti melakukan pelatihan khusus tentang tata cara pemungutan PBB oleh kelurahan dan dibantu oleh DPPKAD agar para petugas pemungut pajak bumi dan bangunan bisa lebih disiplin dan taat aturan, dengan melakukan peninjauan ulang membuat pemecahan masalah dengan baik dengan cara mengimplementasikan hasil dari aturan yang telah ditetapkan untuk dijadikan acuan atau bahan penyelesaian masalah yang terhambat, dengan memberikan pendidikan atau pembinaan teknis kepada pemungut pajak terkait dengan peraturan tersebut. kemudian untuk Wajib Pajaknya perlu diberikan sosialisasi terhadap peraturan yang terkait dengan pembayaran pajak seperti adanya pemberian sanksi, melakukan evaluasi bersama para pihak kelurahan untuk membahas target yang belum sesuai dengan yang diharapkan seperti memberikan laporan ke DPPKAD terkait dengan permasalahan dalam hambatan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku-buku

- Drs.Hessel.Nogi S Tangkilisan, M.Si.,2005. *Manajemen Publik*. Jakarta : PT Grasindo, Anggota Ikapi.
- Prof. Dr. Mardiasmo, MBA.,Ak, 2016. *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi Offset Yogyakarta.
- Suwarjono. 2011. *Perekayasaan Pelaporan Keuangan*. Yogyakarta: BPFE.
- Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000 Ten- tang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 Ten- tang Pajak Bumi dan Bangunan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang 12 Tahun 1994.