

KINERJA PETUGAS PEMUNGUTAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI DESA CIOMAS KECAMATAN PANJALU KABUPATEN CIAMIS

Oleh:

Rita Agustina

Ritaagustina555@gmail.com

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Galuh

Jl. R.E. Matadinata No. 150 Ciamis

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh kurangnya respon petugas pelayanan dari keluhan masyarakat yang hendak melakukan pembayaran pajak secara mandiri, tidak adanya keseriusan petugas atau kolektor dalam menangani penagihan kepada wajib pajak, masih lemahnya petugas dalam melakukan proses penginputan data wajib pajak seperti kesalaham dalam penerbitan nama, dan ketidakpastian upah yang diterima oleh petugas pengumut pajak. Desain/jenis penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini yakni dengan mempergunakan analisis deskriptif. Penelitian ini hanya terdiri dari satu variabel, maka untuk keperluan pembahasan digunakan metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu kepustakaan dan studi lapangan yang terdiri dari observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini sebanyak 5 orang yang terdiri dari Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kolektor Pajak, dan 2 orang wajib pajak. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa: Kinerja petugas dalam pelaksanaan pemungutan pajak bumi dan bangunan di Desa Ciomas Kecamatan Panjalu Kabupaten Ciamis belum dilaksanakan secara efektif dimana masih terdapat petugas pemungut pajak yang belum dapat melaksanakan tugasnya dengan maksimal, belum jelasnya jadwal pemungutan pajak bumi dan bangunan yang dilakukan oleh petugas pajak, petugas pajak sering menunda dalam penyebaran SPPT, kurangnya sosialisasi yang dilakukan petugas pajak terkait pemutahiran data dan kepemilikan tanah, petugas pajak tidak melaporkan bangunan baru yang dimiliki wajib pajak, kurangnya pengetahuan mengenai pajak dari pihak wajib pajak maupun petugas pajak, belum terdapatnya peraturan untuk melakukan pemutahiran data, belum jelasnya jadwal pemungutan pajak bumi dan bangunan yang dilakukan oleh petugas pajak, petugas pajak sering menunda dalam penyebaran SPPT, kurangnya sosialisasi yang dilakukan petugas pajak terkait pemutahiran data dan kepemilikan tanah, petugas pajak tidak melaporkan bangunan baru yang dimiliki wajib pajak, kurangnya pengetahuan mengenai pajak dari pihak wajib pajak maupun petugas pajak, belum terdapatnya peraturan untuk melakukan pemutahiran data.

Kata Kunci : Kinerja, Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan

A. PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik termasuk pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil warga Negara atas barang, jasa, dan

pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik Undang-undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga

efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 pun secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikan Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan publik dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Salah satu upaya untuk mensejahterakan bangsa adalah melalui peningkatan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan sementara sejak kebijakan otonomi daerah/desentralisasi, digulirkan menjadikan kekuasaan daerah terletak pada kebijakan pemerintah daerah sepenuhnya, termasuk pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan sebagai aset dalam memberikan kontribusi Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah berdasarkan Pasal 1 ayat 10 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PDRD) dijelaskan :

yaitu pajak daerah, yang selanjutnya di sebut pajak, adalah kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Selain mengatur tentang pendaerahan, PBB juga BPHTB. BPHTB pengelolaannya ditangani oleh Pemerintah Daerah mulai tahun 2010 yang artinya tidak lama setelahnya adanya undang-undang tersebut disahkan. Pajak Bumi dan Bangunan sendiri mempunyai batas peralihan pada tahun 2014, namun pemerintah daerah Kabupaten Ciamis melakukan peralihan pada tahun 2013

karena sangat kompleksnya permasalahan dan persiapan data serta sarana dan prasarana yang harus disiapkan. Setelah melakukan berbagai persiapan, pemerintah daerah Kabupaten Ciamis telah merasa mampu, sanggup dengan adanya dukungan oleh pihak-pihak terkait peralihan Pajak Bumi dan Bangunan tersebut dilaksanakan mulain 1 Januari 2013.

Dengan adanya Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah, maka dari itu mekanisme penarikan Pajak Bumi dan Bangunan langsung dilaksanakan oleh daerah masing-masing, terutama dilaksanakan oleh pemerintah desa yang bertanggungjawab terhadap kecamatan. dan lebih sempitnya pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan dijalankan dan dilakukan penarikannya langsung oleh Petugas pemungut desa atau yang disebut dengan kolektor pajak. Setelah itu, pihak pemerintah desa menyerahkan langsung kepada pihak kecamatannya.

Disamping kemajuan teknologi informasi juga merupakan solusi dalam memenuhi aspek transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat. Keterpaduan sistem penyelenggaraan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan melalui jaringan informasi *online*, perlu terus dikembangkan terutama dalam penyelenggaraan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan sehingga memungkinkan terjadinya data dan informasi pada instansi pemerintah yang dapat dianalisis dan dimanfaatkan cepat, akurat dan aman.

Untuk memberikan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan secara prima oleh petugas pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan, dituntut reformasi kebijakan pelayanan publik seperti penguatan unsur kelembagaan penyelenggara pelayanan atau petugas pemungutan Pajak Bumi dan

Bangunan, proses pelayanannya serta sumber daya manusia atau petugas pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan, pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan yang dapat memberi kontribusi pada Pendapatan Asli Daerah (PAD) dapat dicapai apabila pelaksanaan otonomi daerah di laksanakan secara transparan dan bertanggung jawab oleh seluruh komponen pemerintahan di daerah.

Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Ciamis dalam hal ini merupakan suatu lembaga yang secara langsung berkepentingan dalam rangka pengelolaan penerimaan pendapatan daerah, maka perlu secara lebih dini menyesuaikan diri untuk memenuhi berbagai kebutuhan akibat bertambahnya tugas dan tanggung jawab daerah, terutama dalam hal merealisasikan penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan sebagai Pendapatan Asli Daerah (PAD) dengan lebih baik, guna menopang pembiayaan pembangunan daerah secara menyeluruh di masa depan.

Untuk dapat menghasilkan kinerja pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan yang dapat mencapai tujuan organisasi, harus memiliki sumber daya manusia yang dimilikinya terutama aparat perpajakan, baik kualitas intelektual maupun kualitas moralnya, sehingga mampu menggali sumber-sumber pajak dan retribusi daerah baik melalui cara intensifikasi maupun melalui cara ekstensifikasi dengan menggali obyek-obyek yang baru.

Namun dari hasil pengamatan dan observasi terhadap realisasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) pada salah satu Desa di Kabupaten Ciamis, yaitu Desa Ciomas ternyata diperoleh data yang menunjukkan belum mencapai target sesuai dengan yang di tentukan, maka hal ini dapat dilihat selama rentang waktu dalam lima tahun terakhir dari tahun 2016 sampai dengan 2018 pendapatan pajak yang bersumber dari Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) tidak pernah mencapai target. Untuk lebih jelasnya, diuraikan ke dalam table sebagai berikut :

TABEL 1.1
DATA PENERIMAAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (PBB) DI DESA
CIOMAS KECAMATAN PANJALU KABUPATEN CIAMIS
(2016 S.D 2018)

Jenis>Nama Pajak	Tahun	Penerimaan		Persentase (%)
		Target	Realisasi	
Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)	2016	93.902.051	89.127.880	94,91
	2017	94.108.881	78.118.449	83
	2018	93.803.946	68.233.449	72,74

Sumber : Desa Ciomas Kecamatan Panjalu

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dijelaskan bahwa pemungutan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2018 di Desa Ciomas Kecamatan Panjala Kabupaten Ciamis belum memenuhi target yang telah ditentukan. Hal ini

menunjukkan masih ada sebagian wajib pajak yang tidak melakukan pembayaran PBB karena kurangnya kesadaran dari masyarakat.

Sementara disini dari Pemerintah Desa telah berupaya untuk meningkatkan target PBB dilakukan dengan cara

pemberian penyuluhan kepada wajib pajak tentang arti pentingnya Pajak Bumi dan Bangunan guna meningkatkan kesadaran masyarakat untuk memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak serta meningkatkan kedatangan para petugas pemungut kepada wajib pajak yang menunda pembayaran PBBnya dan melakukan pengawasan terhadap petugas pemungut yang ada di lapangan.

Akan tetapi pada kenyataannya sebagaimana berdasarkan hasil peninjauan awal yang penulis lakukan, kinerja petugas pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan yang selama ini dilakukan di wilayah Desa Ciomas Kecamatan Panjalu Kabupaten Ciamis kurang sesuai dengan ketentuan dalam pelaksanaannya. Hal ini dapat dilihat dari:

1. Petugas pelayanan kurang merespon keluhan masyarakat yang hendak melakukan pembayaran pajak secara mandiri, terutama dalam hal prosedur atau mekanisme pembayaran tanpa dikolektifkan yang membayar secara langsung melalui Bank atau Kantor Pos. Dalam hal ini pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) senantiasa diarahkan harus selalu melalui petugas pemungutan dan melalui Pemerintah Desa, dikarenakan adanya keuntungan bagi para pengelola pajak. Contohnya : Sangat jarang adanya sosialisasi tentang pembayaran pajak secara langsung ke bank atau kantor pos terdekat sehingga wajib pajak cenderung meunggu petugas untuk membayar pajak karena mereka tidak mengetahui tatacara pembayaran dan apa saja yang harus di persiapkan saat hendak membayar pajak selain ke petugas kolektor pajak desa.
2. Tidak adanya keseriusan petugas atau kolektor dalam menangani penagihan pembayaran kepada wajib pajak sehingga target yang seharusnya dapat dicapai rata-rata sebesar 8,33 persen per Bulan, akan tetapi untuk di Desa Ciomas Kecamatan Panjalu Kabupaten Ciamis hanya mencapai target rata-rata sebesar 6,5 persen per Bulan sehingga berpengaruh terhadap pendapatan. Contohnya : Di lihat pada data realisasi tahun 2016 – 2018 penerimaan pajak di desa ciomas tidak mencapai yang di targetkan pemerintah daerah hanya mampu mencapai 70 – 80 persen dari yang di targetkan oleh pemerintah.
3. Masih lemahnya petugas dalam melakukan proses penginputan data wajib pajak dan seringkali menyebabkan kesalahan dalam penerbitan nama atau luas dalam Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT). Kesalahan pencatatan luas dalam NJOP dapat mempengaruhi besar kecilnya pembayaran yang dibebankan kepada wajib pajak. Contohnya. Masih adanya ketidak sesuaian nama wajib pajak yang tertera di SPPT karena petugas kurang melakukan pengecekan ulang setiap akan di terbitkan SPPT apakah kepemilikan tanah yang tertera masih sama pemiliknya atau sudah beralih kepemilikan karena masih banyak SPPT yang tidak sesuai dengan kepemilikan terbaru atas tanah yang tertera. dan luas yang dicantumkan bukan hasil

pengukuran sebenarnya oleh petugas melainkan hanya dengan apa yang di laporkan oleh wajib pajak kepada petugas.

4. Ketidakpastian upah yang diterima oleh petugas pemungut pajak, karena didasarkan pada presentase bagi hasil dari setiap target Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang tertagih, dengan demikian maka pegawai menjadi kurang bersemangat dalam memenuhi tanggung jawab untuk mencapai target pajak. Contohnya : Dalam melaksanakan tugas nya petugas hanya menyempatkan waktu dalam 1 minggu hanya 1 hari untuk melakukan penagihan pajak dikarenakan kebanyakan petugas berprofesi sebagai pedagang dan petani mengingat upah yang diterima sebagai petugas pajak tidak pasti hanya persentase dari realisasi target sehingga mereka lebih mementingkan profesi mereka.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Bagaimana pelaksanaan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan oleh petugas pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Ciomas Kecamatan Panjalu Kabupaten Ciamis?
2. Apa saja hambatan-hambatan yang dihadapi oleh petugas pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan dalam pelaksanaan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Ciomas Kecamatan Panjalu Kabupaten Ciamis?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh pemerintah Desa Ciomas

Kecamatan Panjalu Kabupaten Ciamis dalam mengatasi hambatan dalam pelaksanaan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Ciomas Kecamatan Panjalu Kabupaten Ciamis yang dilakukan oleh Petugas pemungut pajak?

I. LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Kinerja

Penilaian kinerja dititik beratkan pada suatu proses pengukuran yang memberi perhatian pada teknik-teknik penilaian menurut Rivai dan Basri dalam Sinambela (2018: 478) mengemukakan bahwa “penggunaan teknik-teknik penilaian kinerja akan menjadi efektif jika penilaian memperhatikan validitas dan reliabilitas teknik penilaian”.

Menurut Schermerhorn Hunt dan Osborn dalam Sinambela (2018: 481) menurutnya “Kinerja sebagai kualitas dan kuantitas dari pencapaian tugas-tugas, baik yang dilakukan oleh individu, kelompok maupun organisasi”.

2.2 Standar Kinerja

Standar menurut bahasa adalah ukuran tertentu yang dipakai sebagai patokan.

Menurut Usman (2010: 449) bahwa “Standar kinerja merupakan faktor kritis yang berhubungan dengan keberhasilan jangka panjang organisasi adalah kemampuannya untuk mengukur seberapa baik pegawai-pengawainya berkarya dan menggunakan informasi untuk memastikan bahwa pelaksanaan memenuhi standar saat ini dan meningkat sepanjang waktu”.

2.3 Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kinerja

Kinerja merupakan suatu konstruksi multi dimensional yang mencakup banyak faktor yang mempengaruhinya. Menurut Mahmudi (2010:20), faktor-faktor

yang mempengaruhi kinerja antara lain adalah:

1. Faktor personal/individual
2. Faktor kepemimpinan
3. Faktor tim
4. Faktor sistem
5. Faktor konstektual (situasional)

2.4 Pengertian Pajak Bumi dan Bangunan

Pajak Bumi dan Bangunan atau PBB adalah pajak yang bersifat kebendaan dalam arti besarnya pajak terutang ditentukan oleh keadaan objek yaitu bumi dan atau bangunan. Keadaan subjek tidak ikut menentukan besarnya pajak. PBB dikenakan terhadap objek pajak berupa tanah dan atau bangunan yang didasarkan pada azas kenikmatan dan manfaat, dan dibayar setiap tahun. Namun demikian dalam perkembangannya PBB sektor pedesaan dan perkotaan menjadi pajak daerah yang diatur dalam Undang-Undang No. 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PDRD) Pasal 77 sampai dengan Pasal 84 mulai tahun 2010.

Menurut Sari (2013: 119) mengemukakan pengertian pajak bumi dan bangunan sebagai berikut:

pajak bumi dan bangunan (PBB) adalah merupakan pajak yang bersifat objektif yang artinya bahwa besarnya pajak yang terutang ditentukan oleh keadaan objeknya yaitu bumi (tanah) dan/atau bangunan, kondisi dan keadaan dari subjek pajaknya (siapa yang menjadi penanggung atau pembayar PBB) tidak ikut dalam menentukan besarnya pajak terutang.

2.5 Penjelasan Mengenai Nilai Jual Objek Pajak

Dasar pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan adalah Nilai Jual Objek Pajak (NJOP). Besarnya NJOP ditetapkan setiap 3 (tiga) tahun, kecuali untuk objek pajak tertentu dapat

ditetapkan setiap tahun sesuai dengan perkembangan wilayahnya. Penetapan besarnya NJOP dilakukan oleh kepala daerah.

Menurut Samudra (2015: 265) menjelaskan nilai jual objek pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan, sebagai berikut :

Nilai Jual Objek Pajak, biasanya disingkat NJOP dimaksudkan sebagai harga rata-rata yang diperoleh dari transaksi jual beli secara wajar yang digunakan sebagai dasar pengenaan dan perhitungan Pajak Bumi dan Bangunan. Menurut Undang-undang, NJOP ditetapkan sekali dalam 3 (Tiga) tahun. Dengan demikian, NJOP dimaksud merupakan nilai jual pasar yang wajar (*market value*). Nilai Jual Objek Pajak dapat dihitung atas :

1. Perbandingan harga dengan objek pajak sejenis, perbandingan dimaksud merupakan suatu pendekatan atau metode penentuan nilai jual suatu objek pajak dengan cara membandingkannya dengan objek pajak lain yang sejenis yang letaknya berdekatan dan fungsinya sama dan telah diketahui harga jualnya.
2. Nilai Perolehan Baru (*Replacement Cost New*), suatu metode penilaian untuk menentukan nilai jual objek pajak dengan cara menghitung seluruh biaya yang dikeluarkan untuk memperoleh objek tersebut pada saat penilaian dilakukan dan dikurangi dengan

biaya penyusutan berdasarkan kondisi fisik objek tersebut.

Didalam perhitungan penyusutan menurut ilmu penilaian bisa dilakukan karena faktor kemerosotan fisik bangunan, keusangan fungsional bangunan dan keuangan ekonomis. Ada tidaknya pendekatan umum digunakan dalam menilai suatu objek pajak, yaitu:

- a. Pendekatan data pasar (*market data approach*) biasanya digunakan untuk menilai objek tanah.
 - b. Pendekatan biaya (*cost approach*) dan pendekatan pendapatan (*income approach*), biasanya digunakan untuk menilai objek bangunan.
3. Nilai Jual Pengganti (*Production Cost*), adalah suatu pendekatan atau metode penentuan nilai jual suatu objek pajak yang didasarkan pada hasil produksi objek pajak tersebut.

Tarif Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan ditetapkan paling tinggi sebesar 0,3% yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah. Besaran Pokok Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan yang terutang dihitung dengan cara mengalikan tarif dengan dasar pengenaan pajak, setelah dikurangi Nilai Jual Objek Pajak Tidak Kena Pajak (NJOPTKP).

2.6 Penjelasan Mengenai Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP)

Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP) merupakan satu syarat yang wajib dipenuhi untuk mendaftarkan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) bagi wajib pajak dan surat yang digunakan oleh Wajib Pajak untuk melaporkan data subjek dan objek Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan daerah.

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Samudra (2015: 268) bahwa :

Pendataan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan dilakukan dengan menggunakan SPOP. SPOP harus diisi dengan jelas, benar dan lengkap serta ditanda tangani dan disampaikan kepada kepala daerah yang wilayah kerjanya meliputi letak objek pajak, selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari kerja setelah tanggal diterimanya SPOP oleh subek pajak. Berdasarkan SPOP, kepala daerah menerbitkan SPPT. Kepala daerah dapat mengeluarkan SKPD dalam hal-hal sebagai berikut :

- a. SPOP tidak disampaikan dan setelah wajib pajak ditegur secara tertulis oleh kepala daerah sebagaimana ditentukan dalam Surat Teguran;
- b. Berdasarkan hasil pemeriksaan atau keterangan lain ternyata jumlah pajak yang terutang lebih besar dari jumlah pajak yang dihitung berdasarkan SPOP yang disampaikan oleh wajib pajak.

II. METODE PENELITIAN

2.1 Desain Penelitian

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan oleh peneliti adalah metode penelitian deskriptif kualitatif, dengan tujuan utama membeberkan gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif.

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian yang penulis lakukan kurang lebih 6 bulan, terhitung mulai pada bulan Februari 2019 sampai dengan Agustus 2019.

Tempat penelitian yang peneliti lakukan adalah Kantor Kepala Desa Ciomas Kecamatan Panjalu Kabupaten Ciamis.

3.3 Subjek Penelitian

Informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 5 (lima) orang yang terdiri dari :

1. Kepala Desa
2. Sekretaris Desa
3. Kolektor Pajak
4. Wajib Pajak
5. Wajib Pajak

3.4 Data, Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua bagian, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data pokok yang diperoleh dari hasil wawancara peneliti dengan informan, dan data sekunder merupakan data yang berperan sebagai penunjang bagi data pokok yang diperoleh dari hasil observasi, dokumentasi, data dari kantor Kepala Desa Ciomas Kecamatan Panjalu Kabupaten Ciamis.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti yaitu dengan studi kepustakaan mengumpulkan data dengan mempelajari buku-buku yang ada hubungannya dengan masalah yang sedang

diteliti, dan dengan studi lapangan dengan melakukan observasi secara langsung, wawancara sesuai pedoman wawancara, serta dengan adanya dokumentasi dalam bentuk dokumen dan gambar-gambar.

3.5 Teknik Pengolahan Data/ Analisis Data

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Reduksi Data, Penyajian Data (*data display*), serta Penarikan Kesimpulan (*conclusion drawing/verifikasi*).

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini difokuskan kepada Kinerja Petugas Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan. Adapun fokus kajian dalam penelitian ini adalah menurut Mangkunegara (2009: 67) agar kinerja pelaksanaan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan dapat meningkat lebih optimal harus memperhatikan beberapa indikator Kinerja dalam memberikan pelayanan publik, yang terdiri dari:

1. Kualitas, dengan pengukuran kerja sebagai berikut:
 - a. Kemampuan dalam memberikan pelayanan secara prima kepada pelanggan.
 - b. Dapat memberikan informasi yang dapat dipahami pelanggan serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan
 - c. Memiliki kejujuran dan dapat dipercaya
2. Kuantitas, dengan pengukuran kerja sebagai berikut:
 - a. Kemampuan sekuat tenaga untuk mencapai hasil kerja yang sesuai dengan target.
 - b. Mempunyai kemampuan kreatifitas dalam melakukan

penagihan pembayaran kepada wajib pajak

- c. Kemampuan mencapai jumlah target dapat dihitung berapa yang masuk dalam satu harinya

3. Pelaksanaan Tugas, dengan pengukuran kerja sebagai berikut:

- a. Kemampuan bekerja secara efektif dan efisien
- b. Melaksanakan pekerjaan penuh dengan ketelitian dan kehati-hatian
- c. Kemampuan menghindari kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan

4. Tanggungjawab, dengan pengukuran kerja sebagai berikut:

- a. Kemampuan mencapai target realisasi sesuai dengan pencapaian anggaran yang ada.
- b. Memiliki rasa percaya diri terhadap kemampuan yang dimiliki
- c. Mempunyai kesadaran akan pentingnya melaksanakan hak dan kewajiban.

A. Pembahasan Pelaksanaan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan oleh Petugas Kolektor di Desa Ciomas Kecamatan Panjalu Kabupaten Ciamis

Hasil penelitian untuk setiap dimensi tersebut penulis sajikan sebagai berikut:

1. Kualitas

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh hasil bahwa Pelaksanaan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan dalam Pelaksanaan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Ciomas Kecamatan Panjalu Kabupaten Ciamis dalam dimensi ini belum memberikan pelayanan prima yang menunjukkan masih banyaknya keluhan dari wajib pajak seperti keluhan mengenai perbedaan kepemilikan

yang tercantum dalam SPPT. Hal ini dikarenakan sikap dan bahasa dari kolektor pajak yang kurang baik.

2. Kuantitas

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh hasil bahwa Pelaksanaan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan dalam Pelaksanaan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Ciomas Kecamatan Panjalu Kabupaten Ciamis dalam dimensi ini kinerja kolektor pajak belum dapat memenuhi pencapaian target pajak, hal ini dikarenakan kurangnya kemampuan kolektor pajak dalam strategi penagihan pajak kepada wajib pajak.

3. Pelaksanaan tugas

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh hasil bahwa Pelaksanaan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan dalam Pelaksanaan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Ciomas Kecamatan Panjalu Kabupaten Ciamis dalam dimensi ini kolektor pajak dalam melakukan penagihan masih belum dilakukan dengan serius hal ini ditandai dengan menunda pekerjaan, selain itu juga sikap dalam bekerja kurang kehati-hatian yang mana terdapat data wajib pajak yang tidak sesuai karna pendataan berdasarkan perkiraan.

4. Tanggungjawab

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh hasil bahwa Pelaksanaan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan dalam Pelaksanaan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Ciomas Kecamatan Panjalu Kabupaten Ciamis dalam dimensi ini kolektor pajak belum sepenuhnya memiliki tanggungjawab terhadap pekerjaannya, dimana kolektor pajak belum memiliki kesadaran yang tinggi terhadap pentingnya melaksanakan hak dan kewajibannya menjadi kolektor pajak. Yang mana kolektor pajak lebih

mendahulukan hak nya seperti meminta kenaikan upah, seharusnya kewajiban yang harus didahulukan.

B. Pembahasan Tentang Hambatan-hambatan Yang Dihadapi Oleh Petugas Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Dalam Pelaksanaan Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Di Desa Ciomas Kecamatan Panjalu Kabupaten Ciamis

Hasil penelitian untuk setiap dimensi tersebut penulis sajikan sebagai berikut:

1. Kualitas

Berdasarkan hasil penelitian hambatan-hambatan yang dihadapi oleh petugas kolektor dalam pelaksanaan pemungutan pajak bumi dan bangunan yaitu kurangnya didukung oleh sarana dan prasarana, dalam menyampaikan informasi masih kurang dapat dimengerti oleh masyarakat, kurangnya melakukan sosialisasi kepada masyarakat sehingga masyarakat masih belum menyadari pentingnya membayar pajak serta kepercayaan masyarakat akan petugas pemungut pajak masih kurang berjalan dengan baik sehingga sistem yang di miliki belum berjalan efektif dan efisien agar bisa mencapai hasil yang maksimal.

2. Kuantitas

Berdasarkan hasil penelitian pada pengukuran kinerja mempersiapkan target pencapaian anggaran dalam pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan sudah dilakukan, dan sudah berjalan baik dengan adanya upaya yang dilakukan oleh pemerintah Desa Ciomas yaitu pendataan terhadap obyek dan subyek pajak bumi dan bangunan perlu di tingkatkan agar data yang diperoleh lebih akurat dalam rangka membuat pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat dan wajib pajak.

3. Pelaksanaan tugas

Berdasarkan hasil penelitian pada pengukuran kinerja pelaksanaan tugas pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan sudah dilakukan namun belum optimal, karena terdapat berbagai kendala yang dihadapi kolektor pajak yaitu kurangnya ketelitian dalam pelaksanaan tugas seperti terdapatnya kesalahan nama wajib pajak selain itu juga masih kurangnya fasilitas pendukung untuk pelaksanaan tugas kolektor pajak.

4. Tanggungjawab

Berdasarkan hasil penelitian pada pengukuran kinerja pelaksanaan tugas pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan sudah dilakukan namun belum optimal, karena terdapat petugas pemungut pajak yang masih kesulitan dalam memberikan sosialisasi pelayanan dan memberikan informasi dikarenakan kondisi dan lokasi wajib pajak tidak terjangkau.

C. Pembahasan Tentang Upaya-Upaya Mengatasi Hambatan dalam Pelaksanaan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan oleh Pemerintah Desa Ciomas Kecamatan Panjalu Kabupaten Ciamis

Hasil penelitian untuk setiap dimensi tersebut penulis sajikan sebagai berikut:

1. Kualitas

Berdasarkan hasil penelitian upaya-upaya yang dilakukan yaitu rutin melakukan sosialisasi terhadap masyarakat Wajib Pajak, monitoring terhadap pemungutan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Desa Ciomas Kecamatan Panjalu Kabupaten Ciamis, transparansi terhadap pemungutan pembayaran melalui aplikasi yang dapat di akses oleh masyarakat lain, sarana dan

prasarana yang di perlukan petugas agar mereka dapat bekerja secara maksimal.

2. Kuantitas

Berdasarkan hasil penelitian pada pengukuran kinerja mempersiapkan target pencapaian anggaran dalam pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan sudah dilakukan, dan telah berjalan dengan baik dengan adanya upaya yang dilakukan oleh pemerintah Desa Ciomas yaitu pendataan terhadap obyek dan subyek Pajak Bumi dan Bangunan perlu ditingkatkan agar data yang diperoleh lebih akurat dalam rangka membuat pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat dan wajib pajak.

3. Pelaksanaan tugas

Berdasarkan hasil penelitian pada pengukuran kinerja pelaksanaan tugas pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan upaya yang telah dilakukan yaitu mengingatkan petugas pajak bahwa pelaksanaan tugas harus penuh dengan ketelitian dan fokus pada setiap pekerjaan dan juga melakukan pengecekan kembali terhadap pekerjaan, selain itu juga dengan menyediakan fasilitas pendukung demi kelancaran pelaksanaan tugas.

4. Tanggungjawab

Berdasarkan hasil penelitian pada pengukuran kinerja mengenai tanggung jawab pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan sudah dilakukan yaitu upaya yang dilakukan pemerintah adalah melaksanakan sosialisasi baik pada petugas pemungut pajak maupun wajib pajak tentang pajak bumi dan bangunan melalui forum pengajian atau kegiatan lain dan juga dengan membuat rencana penagihan yang terjadwal.

Dengan demikian kinerja petugas dalam pelaksanaan pemungutan pajak bumi dan bangunan di Desa Ciomas Kecamatan Panjalu Kabupaten Ciamis belum dilaksanakan dengan

optimal. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa masih terdapat indikator-indikator yang belum dilaksanakan dengan baik. Dimana masih terdapat berbagai hambatan-hambatan yang dihadapi dan terdapat berbagai upaya-upaya yang telah dilakukan. Karena mengingat bahwasannya pemungutan pajak ini merupakan hal yang penting maka petugas pemungut pajak di Desa Ciomas harus mempunyai keinginan mencapai hasil dan pencapaian target sehingga perlu ditingkatkan kinerja kolektor pajak.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa:

1. Kinerja petugas dalam pelaksanaan pemungutan pajak bumi dan bangunan di Desa Ciomas Kecamatan Panjalu Kabupaten Ciamis belum optimal. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa masih terdapat petugas pemungut pajak yang belum dapat melaksanakan tugasnya dengan maksimal khususnya dalam pendataan objek pajak, selain itu masyarakat sebagai wajib pajak cenderung pasif sehingga kurang menyadari dan memahami pentingnya pelaksanaan pemungutan pajak bumi dan bangunan.
2. Terdapat beberapa hambatan keberhasilan kinerja petugas dalam pelaksanaan pemungutan pajak bumi dan bangunan yaitu Jadwal pemungutan pajak bumi dan bangunan yang tidak jelas yang dilakukan oleh petugas pemungut pajak, Petugas pemungut pajak yang tidak melaporkan jenis objek bangunan baru yang dimiliki oleh

wajib pajak, Petugas pemungut pajak yang menunda-nunda penyebaran SPPT, Kurang maksimalnya sosialisasi terkait pentingnya pemutahiran data dan pentingnya kepemilikan akta tanah, Kurangnya pengetahuan wajib pajak maupun petugas pemungut pajak tentang pajak bumi dan bangunan, Masih banyak wajib pajak yang tidak mampu secara ekonomi, Wajib pajak yang memiliki objek pajak di Desa Ciomas namun bertempat tinggal di daerah lain.

3. Upaya-upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Ciomas untuk mengatasi hambatan-hambatan yang mempengaruhi kinerja petugas dalam pelaksanaan pelaksanaan pemungutan pajak bumi dan bangunan yaitu Pemerintah Desa menghimbau pemungut pajak menjadwal pemungutan pajak bumi dan bangunan agar diketahui wajib pajak, Pemerintah Desa melaksanakan sosialisasi baik pada petugas pemungut pajak maupun wajib pajak tentang pajak bumi dan bangunan melalui forum pengajian atau kegiatan lain, Pemerintah Desa akan memberi sanksi pemotongan upah bagi pemungut pajak yang tidak bertanggungjawab/menunda-nunda pemberitahuan pajak, Pemerintah Desa melaksanakan sosialisasi tentang pemutahiran data objek pajak dan pengajuan keberatan pajak dan mengalokasikan dana untuk membantu memfalisasi proses pengajuan keberatan pajak, Menghimbau seluruh wajib pajak yang belum memiliki akta tanah untuk

mengikuti program PTSL, Fokus pada suatu pekerjaan yang dijalankan untuk mencapai suatu hasil dan tujuan keberhasilan dalam mencapai pekerjaan sesuai dengan harapan, Menghimbau petugas pemungut pajak agar pemungutan pajak dapat dibayar secara berangsur, Mendata wajib pajak yang tinggal diluar kota/daerah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. 2014. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta : Penerbit Aswaja Pressindo.
- Mangkunegara, Prabu Anwar. 2011. *Menejemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : Rosda.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2018. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan dan Implementasi*, cetakan kelima, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Zainal, Rivai, dkk. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan* . Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Zainal, Rivai, dkk. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktek*. Bandung: Raja Grafindo Persada.