

PELAYANAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN PERKOTAAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DI KABUPATEN KARAWANG

Momon Permana¹, Maulana Rifa'i², Evi Priyanti³

Universitas Singaperbangsa. Karawang, Indonesia^{1,2,3}

E-mail : momonpermana85@gmail.com

ABSTRAK

Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan merupakan pajak daerah yang bernilai strategis untuk membangun Daerah, namun masih memerlukan peningkatan dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam mengelolanya. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan dengan pemanfaatan teknologi informasi oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Karawang. Metode penelitian menggunakan metode kualitatif, analisis data kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan studi pustaka. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan kurangnya kesadaran masyarakat membayar PBB, standar operasional sudah cukup baik, sinergi antar organisasi pengelola pajak cukup baik, insentif pemungutan petugas cukup baik, Bapenda masih memerlukan pegawai yang memiliki kemampuan audit pajak berbasis Teknologi dan sarana prasarana sudah mendukung pelayanan dan sudah mulai mengembangkan Sistem Informasi Pelayanan online berkerjasama dengan Bumdes, Bank BJB, BRI dan Minimarket.

Kata Kunci: *Pelayanan, Pajak Bumi dan Bangunan, Teknologi Informasi*

PENDAHULUAN

Pelaksanaan otonomi di Indonesia merupakan amanat konstitusi Negara Republik Indonesia yang tercantum dalam UUD 1945, oleh karena itu, diperlukan pengaturan yang adil dan selaras dalam menjalankan tata kelola keuangan, pelayanan masyarakat dan tata kelola sumber daya yang dimiliki sesuai kewenangan pemerintah pusat dan pemerintahan daerah maupun antar pemerintah daerah. Kebijakan daerah yang

difokuskan dalam bidang penerimaan pendapatan kabupaten/kota merupakan manifestasi sistem desentralisasi kewenangan. Pemerintah telah memberikan kewenangan kepada pemerintah kabupaten/kota untuk dapat mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri.

Salah satu sumber penerimaan daerah adalah pajak dan retribusi daerah, pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan serta pendapatan asli daerah. Sebagai salah satu daerah

otonom, Pemerintah Kabupaten Karawang berusaha untuk meningkatkan sumber pemasukan bagi daerahnya dengan menggali dana melalui berbagai alternatif yang diharapkan mampu mendukung dan menyumbang peningkatan pendapatan asli daerahnya, salah satu pendapatan tersebut adalah Pajak Bumi dan Bangunan untuk wilayah perdesaan dan perkotaan yang mengacu kepada Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Pajak Bumi dan Bangunan saat ini menjadi sumber pendapatan daerah Kabupaten Karawang berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 dan Peraturan Daerah Kabupaten Karawang Nomor 11 Tahun 2012 tentang Pajak Daerah.

Pengelola Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan adalah Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Karawang. Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Karawang berwenang untuk membantu bupati dalam menjalankan kewenangan dibidang pendapatan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan oleh pemerintah provinsi maupun pusat.

Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan merupakan amanat undang-undang, sehingga kesiapan Pemerintah Kabupaten Karawang tidak hanya dibidang sumber daya manusia saja tetapi juga dari segi sarana prasarana dan pemanfaatan teknologi informasi.

Fakta yang menyebabkan terhambatnya pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kabupaten Karawang, yaitu :

Pertama, faktor kesadaran. Terlihat dari pemahaman masyarakat terhadap pentingnya Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) untuk mendukung pembangunan.

Kedua, faktor keterampilan petugas dan pendapatan. Akibat kurang aktifnya petugas yang ditunjuk dalam melakukan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) secara berkelanjutan.

Standar pelayanan yang dimaksud minimal memenuhi sekurang-kurangnya unsur, prosedur, pelayanan, waktu; penyelesaian; biaya, produk, saran dan prasarana dan kompetensi petugas pelayanan. Pelayanannya tidak semuanya dilaksanakan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Karawang namun melibatkan pihak lain seperti kecamatan, desa/kelurahan dan bank yang ditunjuk oleh pemerintah daerah.

Penelitian Dwi Aprianing Yunarti, dkk (2016) mengangkat permasalahan Pajak Bumi dan Bangunan khususnya pedesaan dan perkotaan dengan penyesuaian Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) Bumi di Kabupaten Malang. Namun, adanya perbedaan pelaporan nilai jual menyebabkan Kabupaten Malang kehilangan potensi sebesar 54 persen. Artinya, ada penyesuaian sebesar 54 persen untuk penyesuaian harga yang sesungguhnya yang juga melihat

pertimbangan faktor keadilan, sosial, ekonomi, politis dan pola pikir masyarakat.

Penelitian Tenny Putri Astutik (2014) mengangkat permasalahan pajak bumi dan bangunan yang masih banyak kekurangan-kekurangan yang ada didalamnya biasanya dalam penarikan PBB juga masih ditemukan rumah kosong, adanya SPPT (Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang) ganda, dan wajib pajak yang kurang mematuhi. Perbedaannya terletak pada konsep yang dijadikan pijakan analisis yang berkaitan dengan penerimaan daerah, dengan hasil penelitiannya menyimpulkan keberhasilan Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang untuk pajak merealisasikan bumi dan bangunan sesuai target yang ditentukan selama 5 tahun terakhir secara efektif.

Penelitian ini menggunakan teori analisis yang dikemukakan oleh Moenir (2015) dengan 6 (enam) faktor pendukung pelayanan umum, yaitu: faktor kesadaran, faktor aturan, faktor organisasi, faktor pendapatan, faktor keterampilan tugas, dan faktor sarana sarana. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah mengkaji pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Perdesaan dan Perkotaan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Karawang melalui pemanfaatan teknologi informasi agar mampu meningkatkan penerimaan target Pajak Bumi dan Bangunan.

KAJIAN PUSTAKA

1. Faktor-Faktor Pelayanan Umum

Menurut Moenir (2015:26) pengertian pelayanan umum adalah “kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”. Pelayanan tidak terlepas dari aspek-aspek pendukung pelayanan umum yang penting peranannya.

Enam faktor yang dapat mendukung pelayanan umum menurut Moenir (2015:88), yaitu:

1. Faktor kesadaran, yaitu kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam kegiatan pelayanan. Kesadaran pegawai pada segala tingkatan terhadap tugas yang menjadi tanggung jawabnya, membawa dampak sangat positif terhadap organisasi. Ia akan menjadi sumber kesungguhannya dan disiplin dalam melaksanakan tugas, sehingga hasilnya dapat diharapkan melalui standar yang telah ditetapkan.
2. Faktor aturan, aturan dalam organisasi yang menjadi landasan kerja pelayanan. Aturan ini mutlak kebenarannya agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan lancar teratur dan terarah. Agar peraturan dapat mencapai apa yang dimaksud, maka ia harus dipahami oleh semua orang yang bertugas dalam bidang yang diatur dengan disertai disiplin yang tinggi.
3. Faktor organisasi, yaitu merupakan alat serta sistem yang memungkinkan

berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan. Sebagai suatu sistem, organisasi merupakan alat yang efektif dalam usaha pencapaian tujuan, dalam hal ini pelayanan yang baik dan memuaskan. Agar organisasi berfungsi dengan baik perlu ada pembagian, baik dalam hal organisasi maupun tugas pekerjaan sampai pada jenis organisasi atau pekerjaan yang paling kecil.

4. Faktor pendapatan, pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksana pelayanan. Pendapatan yang cukup akan memotivasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik sehingga ia tidak melakukan penyimpangan yang dapat merugikan organisasi.
5. Faktor keterampilan tugas, yaitu kemampuan dan keterampilan para pegawai dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan.
6. Faktor sarana-sarana yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas pekerjaan layanan. Sarana terbagi atas dua macam : pertama, sarana kerja meliputi peralatan, perlengkapan, dan alat bantu; kedua, fasilitas meliputi segala kelengkapannya dengan fasilitas komunikasi dan segala kemudahan lainnya.

Analisis dengan menggunakan konsep di atas, memberikan ruang pemahaman yang lebih luas dan rinci dalam melihat fakta dan data dilapangan serta kejelasan dalam menguraikan dimensi-dimensi faktor pelayanan umum yang dapat dijadikan dasar pengambilan kesimpulan penelitian.

2. Pelayanan Publik

Menurut Kotler (2007) mendefinisikan pelayanan sebagai serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa yang dicirikan oleh tidak berwujud, cepat, hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut dan Kotler (2007) mengklasifikasikan karakteristik pelayanan sebagai berikut :

a. *Intangibility* (tidak berwujud) : tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar dicium sebelum ada transaksi.

b. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan); dijual lalu diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan karena itu konsumen ikut berpartisipasi menghasilkan jasa layanan.

c. *Variability* (berubah-ubah dan bervariasi) jasa beragam, selalu mengalami perubahan, tidak selalu sama kualitasnya tergantung kepada siapa yang menyediakannya dan kapan serta dimana disediakan.

d. *Persihability* (cepat hilang, tidak tahan lama); jasa tidak dapat disimpan dan permintaannya berfluktuasi.

Pelayanan publik sebagai fungsi pelayanan Pemerintah, Ndraha (2011: 65) menjelaskan bahwa tugas pelayanan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sangat ditentukan oleh sistem nilai budaya pemerintah dan budaya masyarakat tersebut. Nilai-nilai budaya

pemerintah diidentifikasi dalam 3 sistem berikut:

- a. Sistem nilai layanan pemerintah kepada masyarakat yang berkembang menjadi *civil services* dan layanan kepedulian (*concernedness*).
- b. Sistem nilai perlindungan dan pemeliharaan
- c. Sistem nilai pengusahaan dan pengembangan

3. Pajak Bumi dan Bangunan

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) perdesaan dan perkotaan yang telah menjadi pajak daerah sesuai dengan Undang-Undang Nomor: 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pemerintah Kabupaten Karawang dalam melaksanakan amanat peraturan tersebut, mempersiapkan sumber daya manusia dan sarana dan prasarannya. Oleh karena itu, pelayanan publik yang dilakukan Badan Pendapatan Daerah dalam mengelola Pajak Bumi dan Bangunan dapat semaksimal mungkin mencapai tujuan yang diharapkan dalam rangka membiayai penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan serta pelayanan masyarakat yang dipungut berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

METODE PENELITIAN

Untuk penelitian ini digunakan pendekatan kualitatif, untuk mencari setiap permasalahan, menganalisis yang terjadi di Pemerintah Kabupaten Karawang, dengan mencari data data dari laporan tahunan, laporan bulanan,

informasi publik seperti koran. Tujuan penelitian kualitatif menurut John W. Creswell (2013:167) pada umumnya mencakup informasi tentang fenomena utama yang dieksplorasi dalam penelitian, partisipan penelitian, dan lokasi penelitian. Oleh karena itu, penelitian kualitatif mendeskripsikan dan menganalisis fenomena-fenomena sosial, persepsi, dan pemikiran orang dan mengumpulkan data sebanyak untuk dicari pola polayang akhirnya dapat ditarik kesimpulan analisis.

Teknik Pengumpulan Data.

Pengumpulan data dilakukan dengan mengumpulkan berbagai informasi yang berkaitan dengan fokus penelitian dengan observasi dan wawancara, dokumentasi, materi-materi visual, serta usaha merancang protokol untuk merekam/mencatat informasi dari telepon genggam.

Informan Penelitian

Informan merupakan sumber data penting dalam membantu peneliti mengembangkan analisis data, informan-informan penelitian yang dilibatkan dalam penelitian ini yaitu kepala Bidang PBB dan BPHTB Bapenda Kabupaten Karawang, Kepala Sub Bidang Pendaftaran dan Penetapan, Kepala Sub Bidang Penagihan dan Penindakan, Lurah Mekarjati, Koordinator PBB Kecamatan dan wajib pajak (masyarakat). *Key informan* dalam penelitian ini adalah petugas Kelurahan dan Kepala Bidang PBB dan BPHTB Bapenda Kabupaten Karawang.

Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknis analisis data Miles and Huberman yaitu *Reduction, Display data* dan tahapan *conclusion*. Menurut Creswell (2013), selanjutnya menjelaskan bagaimana proses menganalisis data. Pertama, mengolah dan mempersiapkan data untuk dianalisis. Kedua, membaca keseluruhan data. Ketiga, menganalisis lebih detail dengan *coding data*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Karawang

Pembentukan Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Karawang mengacu pada Peraturan Daerah Kabupaten Karawang No.14 Tahun 2016. Tugas pokok Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Karawang adalah membantu Bupati melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah bidang keuangan dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah, dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan, baik teknis maupun administratif kepada masyarakat untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah.

2. Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Berbasis Teknologi Informasi

Penarikan pajak dari masyarakat berpedoman pada UU Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Kantor badan Pendapatan Daerah merupakan lembaga yang mengadministrasikan

pajak-pajak daerah dan berada dalam ruanglingkup pemerintah daerah.

Tugas pokok dan fungsinya menyesuaikan dengan UU Pajak Daerah dan Retribusi Daerah No. 28 tahun 2009, sehingga wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan memberikan kemudahan dalam administrasi pemungutan dan pembayaran pajak daerah.

Faktor Kesadaran

Kesadaran dalam setiap orang memiliki perbedaan dalam kecepatan maupun kualitasnya. Hal itu tergantung pada kemampuan berpikir, penggunaan rasa-perasaan, pertimbangan dan perbandingan. Kesadaran memiliki dasar rasa dalam menjalankan atau melaksanakan sesuatu kehendak. Memaknai kehendak secara organisasi dapat dituangkan dalam penugasan tertulis maupun tidak tertulis yang dapat menjadi pengikat semua anggota organisasi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Karena itu kesadaran pada pegawai atau petugas dalam melaksanakan tugas tentunya diikuti keikhlasan, kesungguhan dan disiplin, faktor kesadaran memuat intepretasi para pejabat maupun petugas dalam kegiatan pelayanan.

Kesadaran pegawai dalam berbagai level organisasi melaksanakan tanggung jawabnya akan membawa dampak yang baik terhadap organisasi dan akan menjadi sumber disiplin dalam melaksanakan tugas dengan hasil yang sesuai standar yang ditetapkan. Selain kesadaran dari

petugas pelayanan, faktor ini berlaku pula terhadap warga masyarakat yang merupakan wajib pajak yang memegang peranan penting dalam berpartisipasi meningkatkan pendapatan Kabupaten Karawang yang simetris dengan pembangunan daerah.

Faktor kesadaran ini domain berada pada sisi pemerintah yang dilaksanakan oleh para petugas lapangan yang melayani PBB. Terkait standar pelayanan sudah ada SOP yang mengatur dan cukup membantu petugas dalam melayani PBB.

Begitu pun dengan petugas yang ada di Bapenda Kabupaten Karawang, para petugas sudah diatur oleh SOP yang ada dan sudah berbasis sistem informasi yang dapat diakses secara online.

Beberapa warga wajib pajak yang menjadi informan, masih mengandalkan petugas maupun mitra kelurahan dalam mengetahui tagihan pajak PBB nya. Selain itu, warga masyarakat wajib pajak yang berdomisili diluar Kabupaten Karawang, meyebabkan tagihan manual tidak tersampaikan.

Kesadaran ini timbul dari dorongan motivasi dan informasi kepada masyarakat yang menjadi wajib pajak. Sosialisasi ajakan untuk mematuhi ketepatan waktu dalam membayar PBB, disampaikan dalam bentuk iklan neonbox dan papan reklame yang cukup besar dan tersebar ke seluruh Kelurahan/desa dan kawasan bisnis di wilayah Kota. Oleh karena itu, tingkat kesadaran warga

masyarakat meningkat karena keterlibatan RT maupun petugas kelurahan dalam menyampaikan sosialisasi dan penyampaian SPPT PBB. Hanya saja, warga yang memiliki tanah dan bangunan yang domisilinya berada diluar Karawang, SPPTnya selalu dikembalikan ke Bapenda.

Faktor Aturan

Faktor aturan dalam pelayanan PBB meliputi kewenangan, pengetahuan dan pengalaman, kemampuan bahasa, pemahaman oleh pelaksana dan disiplin dalam pelaksanaan. Aturan ini mutlak kebenarannya agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan lancar teratur dan terarah. Agar peraturan dapat mencapai apa yang dimaksud, maka ia harus dipahami oleh semua orang yang bertugas dalam bidang yang diatur dengan disertai disiplin yang tinggi.

Sebagai perangkat yang sangat penting untuk mengatur segala tindakan dan perbuatan, maka aturan berperan mengatur kehidupan yang layak dan tenang. Oleh karena itu setiap aturan pada akhirnya menyangkut langsung ataupun tidak langsung kepada orang pertimbangan harus diarahkan kepada manusia sebagai subyek aturan, artinya mereka yang membuat, menjalankan dan mengawasi, pelaksanaan aturan itu, maupun manusia sebagai obyek aturan.

Pelayanan PBB ini secara normatif sudah memiliki pijakan aturan yang kuat, termasuk didalamnya standar operasional yang dapat dijadikan acuan bagi petugas layanan

dan masyarakat yang memerlukan informasi terkait PBB. Kiranya dalam wawancara terhadap informan diperoleh gambaran mengenai faktor aturan dalam mengelola layanan PBB. Kewenangan yang dimiliki oleh Pemerintah Kabupaten Karawang sudah jelas dalam mengelola PBB dengan tetap memperhatikan kesejahteraan masyarakat (wajib pajak) artinya kewenangan yang dimiliki tidak boleh memberatkan masyarakat.

Pengetahuan dan pengalaman berkaitan dengan pemahaman petugas maupun aparatur pelayanan PBB. Pengetahuan dan pengalaman dalam pelayanan PBB. Seluruh aparat atau petugas PBB harus memahami isi Perda No.12 Tahun 2011 atau minimal Perbup Nomor 19 Tahun 2016 yang mengatur pengelolaan Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) dan penetapan Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan, Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan.

Pengetahuan dan pengalaman semua unsur aparatur pelayanan PBB diperlukan untuk dapat mengetahui dan mengikuti perkembangan seluk beluk PBB yang menjadi tugas pokok dan fungsi dilapangan yang langsung berhadapan dengan wajib pajak PBB. Seperti ketika, adanya perubahan tarif PBB tahun 2016 dan terakhir tahun 2018 yang mengalami revisidengan perubahan NJOP dengan menjaga kondusifitas jangsan sampai memberatkan masyarakat. Pengetahuan

dan pengalaman dari sisi aparatur pemerintahan yang memiliki tugas melayani sudah meyakini bahwa aturan pembayaran dan layanan PBB sudah memahami ditambah kondisi lapangan yang meningkatkan pengalaman petugas.

Pekerjaan lapangan memang membutuhkan pengetahuan dan pengalaman bahkan urusan PBB ini ditentukan juga oleh petugas dalam melakukan verifikasi objek pajak dan wajib pajak dengan identifikasi Nomor Objek Pajak berdasarkan data sebelumnya.

Pentingnya SOP di lapangan menentukan jumlah objek Pajak dan Wajib pajak yang memengaruhi pendapatan pajak PBB di wilayah Kelurahan dan apabila kurang cermat dalam pelaksanaannya akan mempengaruhi validasi data objek dan wajib pajak secara keseluruhan. Posisi Kelurahan/ Desa sangat membantu tugas pokok dari Bapenda yang memiliki kekurangan personil untuk terjun ke lapangan dan memberdayakan Pemerintahan Kelurahan/Desa dalam meningkatkan pendapatan pajak PBB.

Hasil observasi memperlihatkan bahwa dalam pentingnya pengetahuan dan pengalaman dalam verifikasi lapangan terhadap SPPT PBB-P2 buku 123. Fenomena verifikasi dilakukan atas usulan kepala desa/lurah yang diketahui camat, membatalkan SPPT yang dianggap tidak benar atau kurang valid.

Proses verifikasi melibatkan aparat pemerintah tingkat kecamatan

dan kelurahan/desa agar kebenaran data dalam verifikasi tersebut akurat. Pembaharuan data (pemutakhiran) *database* piutang PBB P2 buku 1.2.3, dilaksanakan secara bertahap.

Verifikasi dilakukan jika ada surat permohonan para kepala desa atau lurah yang diketahui oleh camat tentang pembatalan SPPT PBB P2 buku 123 yang dianggap tidak benar, kemudian Bapenda membuat tim verifikasi SPPT PBB P2 buku 123, untuk melihat langsung ke lapangan dengan melihat letak objek pajak yang dianggap tidak benar dan didampingi koordinator PBB kecamatan dan petugas pemungut PBB desa dan RT/RW setempat. Verifikasi langsung kepada wajib pajak tentang SPPT yang dianggap tidak benar atau kepada masyarakat setempat yang mengetahui sejarah objek pajak dengan mengambil titik kordinat letak objek pajak, dokumentasi letak objek pajak dan bukti pendukung lainnya.

Peran strategis dari pihak kelurahan dalam membantu verifikasi data tercantum dalam Peraturan Bupati Karawang Nomor 50 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Pemeliharaan Basis Data Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan. Pekerjaan lapangan sangat menentukan verifikasi objek pajak dan wajib pajak dengan identifikasi Nomor Objek Pajak berdasarkan data sebelumnya. Pentingnya SOP pekerjaan lapangan ini akan menentukan jumlah objek Pajak dan Wajib pajak yang mempengaruhi pendapatan pajak PBB di wilayah

Kelurahan dan apabila kurang cermat dalam pelaksanaannya akan mempengaruhi validasi data objek dan wajib pajak secara keseluruhan. Posisi petugas di kelurahannya membantu tugas pokok dari Bapenda yang memiliki kekurangan personil untuk terjun ke lapangan. Sekaligus memberdayakan Pemerintahan Kelurahan/Desa dalam meningkatkan pendapatan pajak PBB Perdesaan dan Perkotaan.

Kemampuan bahasa aparatur pelayanan PBB dilengkapi juga oleh kemampuan dalam mengetahui berbagai aturan dan SOP PBB sebagaimana disampaikan sebelumnya (pengetahuan dan pengalaman) terutama ketika melayani masyarakat dilapangan yang berhadapan langsung dengan masyarakat sebagai wajib pajak.

Petugas dalam melaksanakan pekerjaan di Kelurahan memang berbeda dengan lingkungan kantor Bapenda. Kemampuan bahasa yang disampaikan di Kelurahan cenderung membutuhkan cara bahasa setempat yang bisa meningkatkan rasa nyaman dan perhatian untuk masyarakat Kelurahan. Posisi petugas dalam berbahasa yang baik dan benar dalam penyampaiannya di Kelurahan sangat menentukan kenyamanan layanan yang dirasakan masyarakat wajib PBB.

Pemahaman oleh pelaksana ditentukan oleh dimensi sebelumnya yaitu pengetahuan maupun pengalaman petugas layanan PBB selama mengikuti aturan dan SOP selama dilapangan.

pentingnya membina petugas dalam menambah pengetahuan petugas dalam pelaksanaan aturan akan berdampak pada pemahaman petugas pelayanan PBB Perdesaan dan Perkotaan, petugas akan dapat menjelaskan kepada masyarakat dan menjelaskan aturan dengan standar pengaturan yang sudah ditentukan kepada masyarakat. Kita diskusi sebelumnya yang berhubungan dengan pengetahuan dan pengalaman, itu sangat berpengaruh kepada para petugas, petugas bisa mengajak masyarakat untuk membayar pajak tepat waktu, atau mengarahkan masyarakat WP mensosialisasikan ke warga WP lainnya oleh pengaruh petugas yang paham tugas dan aturan main di wilayah Kelurahan.

Pemahaman oleh pelaksana ditentukan pengetahuan dan pengalaman petugas atau aparatur pelaksana yang bertugas melayani dan kondisi lapangan yang dapat meningkatkan kapasitas dalam tugas lapangan. Pemahaman oleh pelaksana dalam urusan PBB ini ditentukan pengetahuan dan pengalaman, jadi saling menunjang dan menguatkan. Pentingnya pemahaman pelaksana di lapangan akan memberikan percepatan pemahaman wajib pajak dalam mendukung percepatan pembayaran PBB (tidak jatuh tempo).

Disiplin dalam pelaksanaan pelayanan PBB, berkaitan erat dengan pengawasan dan kontrol dari pimpinan yang secara hierarki merupakan pimpinan langsung petugas pelayanan. Tidak mudah dalam menegakkan

disiplin, namun berdasarkan observasi, dapat dilihat bahwa di Kelurahan petugasnya cukup disiplin dilihat dari cara berpakaian dan kelengkapan petugas yang ada setiap harinya.

Disiplin dalam pelaksana pelayanan ditentukan oleh pengawasan dan monitoring yang dilakukan pimpinan unit kerja, karena sifatnya harus diawasi dalam hirarki organisasi secara vertikal. Disiplin yang tumbuh dari petugas sendiri dan disiplin karena takut ada sanksi memang dirasakan berbeda dalam pelaksanaan pelayanan, termasuk pelayanan PBB.

Disiplin petugas layanan PBB selama patuh dan taat dalam menjalankan aturan dan SOP di lapangan, maka petugas tersebut bisa dipertahankan untuk tetap menjalankan tugas pelayanan PBB.

Kedisiplinan melaksanakan tugas ditentukan oleh kepemimpinan unit kerja dalam setiap levelnya (Kelurahan oleh Lurah, Bapenda oleh Kaban, Pelaksana lapangan oleh Koordinator Kelurahan) artinya disiplinnya masih memerlukan pengawasan. Kedisiplinan aparatur pelaksana pelayanan diperlukan dalam meningkatkan akselerasi kepatuhan wajib pajak kepada himbuan dan ajakan pemerintah dalam membayar PBB. Berhubungan dengan disiplin ini, kalau level warga masyarakat yang menjadi warga Kelurahan, anggapan urusan disiplin dalam permasalahan PBB serta kedisiplinan melaksanakan pelayanan urusan PBB ini ditentukan pengawasan pimpinan, aturan yang

kelas (SOP), pemahaman petugas yang saling menguatkan. Disiplin akan menjadikan petugas di kantor maupun di lapangan memberikan apresiasi wajib pajak dalam pelayanan PBB.

Faktor Organisasi

Analisis sistem dalam menganalisis organisasi, maka perlu kiranya dipahami terlebih dahulu bahwa sebagai salahsatu alat dan sistem yang mampu menjalankan sistem dan mekanisme pelayanan, maka organisasi merupakan alat yang efektif dalam usaha pencapaian tujuan pelayanan yang baik dan memuaskan. Agar organisasi berfungsi dengan baik perlu ada pembagian, baik dalam hal organisasi maupun tugas pekerjaan sampai pada jenis organisasi atau pekerjaan yang paling kecil.

Organisasi pelayanan dalam penerapannya ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks, organisasi pelayanan yang dimaksud disini ialah mengorganisasi fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan. Keterkaitan dalam pengelolaan dan pelayanan PBB secara organisasi, Bapenda Karawang menjadi badan teknis yang merencanakan, melaksanakan, monitoring/mengawasi dan melaporkan perkembangan tatakelola pajak Bumi dan Bangunan. Sementara kelurahan merupakan subordinasi dari lembaga teknis untuk membantu dalam sosialisasi,

identifikasi dan pengumpulan data terkait Wajib pajak.

Objek pajak juga terhubung dalam sistem yang dibangun di Bapenda dengan wajib pajak secara online dengan mengoptimalkan lembaga mitra secara online yang sesuai flowchart yang diilustrasikan pada gambar 1 dibawah ini :



Gambar 1. Flowchart Pembayaran Online
Sumber : Bapenda Kabupaten Karawang, 2020

Sistem yang sudah diatur di atas merupakan luaran Peraturan Bupati Karawang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 123 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengelolaan dan Peraturan Bupati Karawang Nomor 50 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Pemeliharaan Basis Data Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan merupakan acuan bagi organisasi yang dalam hal

ini Bapenda bersama Kelurahan dalam mengoptimalkan pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan.

Kewenangan organisasi sudah ada SOP nya dan semuanya jelas sehingga semua petugas/aparatur yang terlibat dapat memahami prosedur organisasi yang ada. Khusus untuk Kelurahan, strategi sosialisasi kepada masyarakat sebagai Wajib Pajak dapat menjadi ujung tombak peningkatan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

Secara organisasi, aparatur pemerintahan yang merupakan petugas layanan PBB sudah memahami sistem dan prosedur (SOP) PBB, sisi organisasi dari level Bapenda dan Kelurahan memang sinergi selama ini. Warga masyarakat Kelurahan, tidak semuanya memahami organisasi pengelola PBB dan keterkaitan kewenangan antar lembaga, karena warga masyarakat sebagai wajib pajak hanya memerlukan informasi yang benar mengenai pentingnya PBB bagi pembangunan daerah dan dimotivasi untuk tetap memberikan perhatian dan ketaatan mereka untuk membayar PBB.

Prosedur dalam Peraturan Bupati Karawang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengelolaan dan Peraturan Bupati Karawang merupakan pedoman bagi seluruh pelaksana tugas dalam mengoptimalkan pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

Metode dalam pelaksanaan pelayanan PBB ini merupakan turunan dari prosedur. Semuanya ada dalam Peraturan Bupati Karawang Nomor 19

Tahun 2016 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengelolaan dan Peraturan Bupati Karawang merupakan pedoman bagi seluruh pelaksana tugas dalam mengoptimalkan pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

Salah satu pendapatan yang menarik biasanya berupa kompensasi yang terdiri dari bonus, dan fasilitas yang diberikan kepada petugas atau pegawai sebagai imbalan terhadap waktu, tenaga, dan pikiran yang dicurukannya kepada organisasi. Kompensasi yang menarik berperan dalam usaha meningkatkan kinerja dan prestasi pegawai, karena pegawai atau petugas yang berprestasi menginginkan kompensasi yang tinggi, sehingga kompensasi dapat mempertahankan pegawai atau petugas yang berprestasi.

Dihubungkan dengan penelitian maka hal ini akan mempengaruhi peningkatan Pajak PBB, dan kelurahan merupakan ujung tombak dilapangan. Tujuan utama pemberian kompensasi tambahan yang berbentuk insentif bagi pegawai dan petugas lapangan untuk pajak PBB akan membuat pegawai hidup lebih sejahtera dan pegawai termotivasi untuk meningkatkan produktivitasnya. Dalam hal pendapatan yang diperoleh petugas pelayanan PBB masih cukup baik, dan yang berhubungan dengan masyarakat dalam melaksanakan pembayaran PBB ini masih dianggap terjangkau dan tidak mengganggu pendapatan masyarakat.

Faktor Keterampilan

Keterampilan merupakan kemampuan para pegawai dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan. Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat (kata sifat/keadaan) melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Keterampilan para pegawai dan petugas lapangan untuk urusan pajak PBB di Kabupaten Karawang, terlihat pencapaiannya cukup signifikan, target pencapaian PBB dalam lingkup Kabupaten Karawang cukup baik, yaitu 81,37 persen dan hal itu merupakan target realistis yang dapat dicapai oleh Bapenda. Pegawai dan petugas PBB sebenarnya sudah memiliki keterampilan yang cukup dalam meningkatkan kinerja pencapaian target walaupun tidak seratus persen. Kemungkinan masih ada hal-hal yang menghambat pencapaian optimal yang penyebabnya adalah kapasitas yang dimiliki petugas dilapangan.

Bapenda masih memerlukan adanya pegawai yang memiliki kapasitas tertentu (audit pajak berbasis IT), walaupun pencapaian realisasi dipenuhi oleh sesuai perencanaan, namun target dan realisasi untuk Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Perdesaan dan Perkotaan ini, tentunya akan semakin meningkat dengan dukungan pegawai-pegawai dan petugas lapangan yang handal dan memiliki strategi yang dihasilkan dari pelatihan-pelatihan

maupun diklat teknis. SDM di Kelurahan sebagai ujung tombak pencapaian realisasi Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dirasakan masih membutuhkan bimbingan teknis yang rutin dan terprogram.

Faktor Sarana Prasarana

Sarana dan prasarana dalam pelayanan Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) Perdesaan dan Perkotaan, diperlukan dalam mendukung pelaksanaan tugas pekerjaan layanan. Sarana terbagi atas dua macam : pertama, sarana kerja meliputi peralatan, perlengkapan, dan alat bantu; kedua, fasilitas meliputi segala kelengkapannya dengan fasilitas komunikasi dan segala kemudahan lainnya.

Sarana pelayanan berfungsi sebagai alat utama pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial, oleh karena itu peranan sarana pelayanan sangat penting di samping sudah tentu unsur manusianya sendiri, sarana kerja merupakan hal yang tidak dapat terpisahkan dalam suatu proses kegiatan dalam kehidupan manusia, menyadari hal itu maka sarana kerja yang ada harus senantiasa dipelihara sesuai dengan standar, prosedur metodenya serta dijaga kesiapgunaannya.

Bapenda secara fisik berada di lokasi strategis dan dekat dari semua jurusan transportasi karena dekat dengan jalan protokol dan dekat Perkantoran Pemda Karawang. Hal ini memudahkan untuk penyelenggaraan

kegiatan secara terpadu yang memudahkan aksesibilitas menuju kantor Bapenda, juga akses ini cukup strategis dalam penyelenggaraan pelayan prima bagi Wajib Pajak untuk memenuhi kewajibannya.

Demikian juga sarana pendukung kelancaran pelaksanaan pekerjaan yang tersedia dalam jumlah dan kuantitas dan kualitas cukup memadai seperti kendaraan dinas maupun peralatan penunjang pekerjaan (komputer, laptop, printer dll) dengan anggaran untuk pemeliharaan yang cukup memadai.

Saat ini, dengan kecanggihan teknologi yang berbasis ICT mulai diikuti Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Karawang dengan melakukan uji coba pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) serta retribusi di minimarket. Uji coba itu juga dilakukan di toko online. Langkah tersebut merupakan upaya untuk mempermudah pelayanan kepada seluruh wajib pajak untuk pembayaran PBB yang diberlakukan. Melalui kerjasama dengan bank BJB dan uji coba dimulai sejak 12 Agustus hingga 12 September dengan transaksi PBB telah mencapai 190 juta dari 2.232 wajib pajak maupun objek pajaknya.

Inilah strategi dalam meminimalisir potensi piutang PBB bersama Bank BJB menyiapkan perluasan *channeling* dengan menggandeng Alfamart maupun toko online seperti Bukalapak dan Tokopedia, bahkan melibatkan PT. Pos Indonesia. Perluasan *channeling* sudah

dilaunching pada peringatan HUT Kabupaten Karawang ke-386 pada tanggal 14 September 2019 di Plaza Pemerintah Kabupaten Karawang. Selain itu, Bapenda mendorong Bank BJB mengembangkan layanan M-Banking melalui BJB-DIGI.

Pengembangan saat ini Bapenda membuka Loker Bayar PBB Di Bumdes, BJB, BRI dan Minimarket. Ada tujuh Badan Usaha Milik Desa (Bumdes) yang akan menjadi percontohan untuk menjalankan program pembayaran Pajak Bumi Bangunan (PBB). Bahkan pembayaran PBB sudah bisa dilakukan di minimarket.

Teknis pembayaran PBB melalui perbankan ada langsung melalui Bank BJB dengan tidak ditarik administrasi sama sekali. Sedangkan melalui BRI ada biaya administrasi sebesar 2.500 Rupiah. Namun untuk pembayaran melalui bank dan minimarket hanya pembayaran khusus Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan tidak berlaku untuk pembayaran BPHTB.

KESIMPULAN

Pelayanan Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kabupaten Karawang menjadi domain pemerintah yang diwakili para petugas lapangan yang melayani PBB dan masyarakat wajib pajak. Standar operasional pelayanan mempengaruhi tingkat kesadaran petugas yang ada di Kantor Bapenda Kabupaten Karawang. Warga masyarakat wajib pajak, masih ada yang mengandalkan dorongan petugas

kelurahan untuk untuk membayar PBB tepat waktu.

Aturan dalam pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kabupaten Karawang secara normatif memiliki pijakan aturan yang kuat dan standar operasional yang dapat dijadikan acuan bagi petugas layanan dan masyarakat yang memerlukan informasi terkait Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan. Pelayanan sudah cukup baik dengan adanya sinergi antara BAPENDA dan Kelurahan lingkup Pemerintah Kabupaten Karawang yang berperan penting dalam meningkatkan penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan perdesaan/perkotaan dan pemeliharaan basis data pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan berbasis teknologi informasi.

Pendapatan dalam bentuk insentif untuk petugas untuk pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) khususnya yang target realisasi tercapai diatur dalam Peraturan Bupati. Petugas lapangan kelurahan masih mengharapkan adanya peningkatan insentif pemungutan yang berdampak peningkatan penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Perdesaan dan Perkotaan.

Pelayanan Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan masih memerlukan pegawai yang memiliki kemampuan audit pajak berbasis teknologi informasi.

Sarana prasarana pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan cukup mendukung

pelayanan, namun masih perlu meningkatkan sistem yang lebih baik dalam membangun kemitraan secara daring (*online*). Kenyamanan wajib pajak terbantu dengan adanya pengembangan Pelayanan daring (*online*) yang berkerjasama (kemitraan) dengan Bumdes, Bank BJB, BRI dan Minimarket.

Untuk meningkatkan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Perdesaan dan Perkotaan ditentukan oleh standar operasional yang wajib ditaati semua pihak yang terlibat. Kesadaran wajib pajak, memerlukan pendekatan petugas lapangan dan sosialisasi yang melibatkan tokoh masyarakat, para Ketua RT bersama petugas kelurahan agar masyarakat membayar PBB tepat waktu.

Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan akan semakin baik dengan standar operasional yang dapat dijadikan acuan bagi petugas layanan dan masyarakat yang memerlukan informasi dengan tetap memperhatikan kemampuan masyarakat wajib pajak diikuti proses verifikasi Bapenda.

Meningkatkan sinergi antara kelurahan/desa dengan Bapenda Karawang dalam pemeliharaan basis data pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB) serta rekrutmen pegawai yang memiliki kemampuan audit pajak berbasis teknologi informasi di level Bapenda Kabupaten Karawang.

DAFTAR PUSTAKA

- Boediono. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta.
- Creswell, John W. (2013), *Research Design* (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed). Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- H.A.S. Moenir. (2015), *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara
- Kotler , P. dan Keller , K.L. (2007), *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua Belas Jilid 1. Edisi Bahasa Inggris. Pearson Education, Inc. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Ndaraha, Taliziduhu. (2011), *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Dokumen-dokumen:**
- Undang Undang Nomor 23 Tahun (2014) Tentang Pemerintahan Daerah
- Undang Undang Nomor 33 Tahun 2004 Tentang Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 12 tahun 1994 tentang Tentang Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)
- Peraturan Bersama Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri Nomor : 213/PMK.07/2010 dan Nomor 58 Tahun 2010 tentang Tahapan Persiapan Pengalihan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan Sebagai Pajak Daerah
- Peraturan Daerah Kabupaten Karawang Nomor : 16 Tahun 2012 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Karawang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah.
- Peraturan Daerah Kabupaten Karawang Nomor 15 Tahun 2018 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Karawang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah
- Peraturan Bupati Karawang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 123 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengelolaan Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan;
- Peraturan Bupati Karawang Nomor 43 Tahun 2017 Tentang Pengurangan Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan Hasil Penyesuaian Njop Tahun 2017

Peraturan Bupati Karawang Nomor 50 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Pemeliharaan Basis Data Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan <https://www.dejurnal.com/2020/02/bapenda-buka-loket-bayar-pbb-di-bundes-bjb-bri-dan-minimarket/> diakses 23 Maret 2020

Renstra dan Renja Bapenda Kabupaten Karawang 2016-2021 <https://www.dara.co.id/dianggap-tidak-benar-camat-dan-lurah-di-karawang-usul-batalkan-sppt.html> diakses 23 Maret 2020

Jurnal :

Dwi Aprianing Yunarti, Wilopo, Yuniadi Mayowan. (2016). Potensi Pajak Bumi Dan Bangunan Sektor Perdesaan Dan Perkotaan (PBB-P2) (Studi Kasus Di Kabupaten Malang Ditinjau Dari Perbedaan Harga Pasar Wajar Dengan Nilai Jual Objek Pajak (Njop) Bumi Yang Berlaku). perpajakan.studentjournal.ub.ac.id. Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya:Malang <https://spiritnews.co.id/2019/09/17/bapenda-karawang-uji-coba-pembayaran-pbb-dan-retribusi-di-minimarket/> diakses 15 Januari 2020

TP. Astutik. (2014). Efektivitas Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Untuk Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (Studi Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik*. Universitas Brawijaya : Malang <https://ekonomi.kompas.com/read/2018/01/26/140000326/pemkab-karawang-naikkan-pajak-bumi-bangunan-kawasan-industri> diakses 15 Januari 2020

<https://mediaindonesia.com/read/detail/262053-sabtu-minggu-layanan-pembayaran-pbb-di-karawang-tetap-buka> diakses 15 Januari 2020

Internet :

<http://www.pelitakarawang.com/2020/02/selain-minimarket-bayar-pbb-bisa-lewat.html> diakses 23 Maret 2020