

## Peningkatan Pelayanan Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Oleh BPKPAD Kabupaten Sukoharjo

Amaliya Firdausa <sup>1</sup>, Defani Rizky Rahmadzani <sup>2</sup>, Denia Nur Fadillah <sup>3</sup>, Sudyanto <sup>4</sup>

<sup>1-4</sup>Universitas Sebelas Maret

Alamat: Jl. Ir Sutami No. 36 Kientingan, Kec. Jebres, Kota Surakarta, Jawa Tengah 57126

Korespondensi penulis: [amaliyaf10@gmail.com](mailto:amaliyaf10@gmail.com)

**Abstract.** *Land and Building Tax is a levy that must be paid for the existence of land and buildings that provide benefits and socio-economic status for a person or entity who has rights or receives benefits. Collection of Land and Building Tax is revenue from the taxation sector which is the right of the Regional Government as original regional income and is a source of funds to carry out regional development. Cooperation from all implementing officers and the community must be carried out to support an increase in Original Regional Income, especially Land and Building Tax. This type of research falls into qualitative analysis. Qualitative analysis aims to provide an in-depth explanation of a phenomenon by collecting comprehensive data. To understand and explain the land and building tax collection services at the Sukoharjo Regency Regional Revenue and Asset Financial Management Agency, there are several factors that need attention. The results of the research describing the Land and Building Tax collection services during the research show that land and building tax collection by BPKPAD has been carried out in accordance with the expectations of the local community, namely taxpayers. However, maximum results have not been achieved because there is still one problem. This means that there is no definite date for tax collection by the tax collector. It was also found that there were still obstacles in collecting land and building tax at the Financial Management Agency.*

**Keywords:** *BPKPAD, Land and Building Tax, Service*

**Abstrak.** Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah pungutan yang harus dibayar atas keberadaan bumi dan bangunan yang memberikan manfaat dan status sosial ekonomi bagi seseorang atau badan yang mempunyai hak atau mendapatkan manfaat. Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan merupakan penerimaan dari sektor perpajakan yang menjadi hak Pemerintah Daerah yang termasuk dalam pendapatan asli daerah dan merupakan sumber dana untuk operasional pembangunan daerah. Kerja sama antara seluruh petugas pelaksana serta masyarakat harus dilakukan untuk menunjang peningkatan Pendapatan Asli Daerah, khususnya Pajak Bumi dan Bangunan. Jenis penelitian ini masuk ke dalam analisis kualitatif. Analisis kualitatif memiliki tujuan memberikan penjelasan yang mendalam terhadap suatu fenomena dengan melakukan pengumpulan data secara menyeluruh. Untuk memahami dan menjelaskan tentang pelayanan pemungutan pajak bumi dan bangunan yang terjadi pada Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Sukoharjo, maka terdapat beberapa faktor yang menjadi perhatian. Hasil penelitian menggambarkan pelayanan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan selama penelitian menunjukkan bahwa pemungutan pajak bumi dan bangunan oleh BPKPAD sudah dilakukan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat setempat yaitu wajib pajak. Namun, target maksimal belum tercapai karena masih adanya satu permasalahan. Artinya, tidak ada waktu pasti pemungutan pajak oleh pemungut pajak. Ditemukan pula masih adanya kendala dalam pemungutan pajak bumi dan bangunan yang terjadi di Badan Pengelolaan Keuangan.

**Kata kunci:** BPKPAD, Pajak Bumi dan Bangunan, Pelayanan

## **LATAR BELAKANG**

Pembangunan memiliki peran penting untuk keberlangsungan kehidupan berbangsa dan bernegara. Ketersediaan dana pembangunan yang diperoleh dari sumber-sumber pajak maupun non pajak merupakan satu dari beberapa aspek penunjang untuk keberhasilan mencapai tujuan nasional, selain dari aspek sumber daya manusia (SDM), sumber daya alam (SDA), serta sumber daya lainnya. Dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat, pajak merupakan salah satu sumber pembiayaan pembangunan nasional. Berkaitan dengan peningkatan kesejahteraan masyarakat tersebut, maka pentingnya pengelolaan pajak menjadi prioritas, khususnya bagi pemerintah daerah.

Penyelenggara pelayanan publik, termasuk pelayanan pajak bumi dan bangunan, berfungsi sebagai alat negara untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara dan hak mereka atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi. Pemenuhan kebutuhan dasar yang diperlukan setiap warga untuk mencapai merupakan amanat Undang-Undang Dasar 1945, oleh karena itu efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Pembukaan Undang-Undang dasar 1945 juga menyatakan secara tegas bahwa memajukan kesejahteraan warga negara dan mencerdaskan kehidupan bangsa merupakan salah satu tujuan didirikannya Negara Kesatuan Republik Indonesia. Peningkatan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan adalah salah satu jalan dalam upaya mensejahterakan bangsa. Kekuasaan yang dimiliki daerah terletak sepenuhnya pada kebijakan yang disusun pemerintah daerah sejak adanya kebijakan otonomi daerah/desentralisasi. Termasuk pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan yang merupakan salah satu aset untuk kontribusi dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) yang didasarkan pada Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah (PDRD), terdapat pengalihan atas hak pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan ke Pemerintah Daerah.

Pemerintah Daerah Kabupaten Sukoharjo, yaitu Kepala Desa diberikan wewenang dalam urusan pemungutan pajak daerahnya. Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan merupakan penerimaan dari sektor perpajakan yang menjadi hak Pemerintah Daerah yang termasuk dalam pendapatan asli daerah dan merupakan sumber dana untuk operasional pembangunan daerah. Kerja sama antara seluruh petugas pelaksana serta masyarakat harus dilakukan untuk menunjang peningkatan Pendapatan Asli Daerah, khususnya Pajak Bumi dan Bangunan. Penyerahan sebagian besar dari hasil penerimaan Pajak bumi dan bangunan kepada pemerintah daerah bertujuan agar pembangunan yang dilakukan akan terlaksana dengan merata. Agar masyarakat daerah bisa merasakan hasil pembangunan yang dilaksanakan,

pemerintah sebagai pelayan masyarakat bisa menyediakan fasilitas yang bermanfaat untuk kepentingan umum.

Revisi berulang Undang-Undang Pajak Retribusi Daerah, yang paling baru adalah Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PDRD), mendukung kebijakan pemerintah tersebut. Sebagai hasil dari revisi ini, pemerintah daerah diberi wewenang untuk mengelola Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Perubahan ini dapat ditunjukkan dengan beberapa indikator, yaitu: 1) pajak dan retribusi daerah memberikan otoritas yang lebih besar kepada daerah; 2) memperbaiki sistem pajak dan retribusi daerah dengan menetapkan kebijakan yang mengatur hasil pajak provinsi kepada kabupaten/kota; 3) meningkatkan kemampuan sistem pengawasan pemungutan pajak lokal. Peningkatan kapasitas kelembagaan dan aparatur pemerintah daerah, peningkatan kapasitas keuangan, dan penguatan demokrasi lokal adalah salah satu cara untuk meningkatkan otonomi daerah. Kebijakan pengalihan pemungutan pajak kepada pemerintah daerah akan menunjukkan baik buruknya kinerja pelaksanaan pembangunan yang bergantung pada konsistensi dan pelaksanaan pengelolaan pajak, terutama PBB-P2, yang berada di bawah kewenangan pemerintah daerah. Tergantung pada seberapa banyak upaya yang dilakukan pemerintah daerah dalam pengalihan PBB-P2, tercapainya target penerimaan pajak bumi dan bangunan akan ditentukan oleh Dinas Pendapatan Daerah, bukan lagi Kantor Pelayanan Pajak.

Guna memberikan layanan Pajak Bumi dan Bangunan yang terbaik, diperlukan peningkatan terus-menerus dalam operasionalnya. Salah satu upaya untuk meningkatkan layanan pajak bumi dan bangunan adalah pemeliharaan sistem secara menyeluruh dan terintegrasi. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, masalah yang dirumuskan penulis adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah (BPKPAD) Kabupaten Sukoharjo melakukan pelayanan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan?
2. Apa saja faktor penghambat pelayanan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan yang dilaksanakan pada Bagaimana Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah (BPKPAD)?

Mengacu dari rumusan masalah yang dipaparkan di atas, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan pemungutan pajak bumi dan bangunan yang diselenggarakan Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah (BPKPAD) Kabupaten Sukoharjo.

2. Untuk mengidentifikasi kendala dalam pelayanan pemungutan pajak bumi dan bangunan di Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah (BPKPAD) Kabupaten Sukoharjo.

## **KAJIAN TEORITIS**

Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) merupakan pajak yang dipungut oleh daerah. PBB-P2 yang dulunya merupakan pajak pusat kini menjadi pajak daerah kabupaten atau kota. Pergeseran kebijakan ini disebabkan oleh beberapa faktor utama berikut:

1. Karakter lokalnya memudahkan kemudahan administrasi.
2. Diharapkan dengan adanya konversi atau transmisi PBB-P2 ke berbagai daerah dan kota, maka Pendapatan Asli Daerah (PAD) di daerah tersebut akan meningkat.
3. Meningkatkan pelayanan publik dan fitur akuntabilitas dan transparansi dalam pengelolaannya.
4. Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah uang yang berasal dari sumber daya daerah dan dimanfaatkan untuk pembangunan dan infrastruktur daerah. Bisa bersumber dari pajak, retribusi, atau pendapatan daerah lainnya yang sah (Mardiasmo, 2018). Pemerintah daerah diharapkan mampu meningkatkan moral dan intelektual sumber daya manusia yang ada, khususnya petugas pajak. Oleh karena itu, dengan menelusuri hal-hal terbaru, Anda dapat menelusuri sumber-sumber pendapatan pajak dan retribusi daerah baik melalui intensifikasi maupun ekstensifikasi. Pegawai Badan Pengelola Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Sukoharjo harus bekerja dengan disiplin agar dapat menjalankan tugasnya masing-masing secara efektif dan efisien. Hal ini akan memungkinkan seluruh sumber daya yang ada dapat diarahkan sesuai dengan tugasnya dan memungkinkan badan tersebut menelusuri sumber-sumber pendapatan pajak dan retribusi daerah, termasuk Pajak Bumi dan Bangunan, melalui intensifikasi dan ekstensifikasi dengan menelusuri objek-objek terkini. Undang-Undang Pajak Bumi dan Bangunan Nomor 28 Tahun 2009 menjadi landasan eksekusi tersebut.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan selama periode bulan Mei-Juni 2023 bertempat di Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Sukoharjo. Metode penelitian ini jika dilihat dari permasalahannya dikelompokkan ke dalam jenis penelitian deskriptif. Menurut Rukajat (2018), penelitian deskriptif merupakan penelitian yang menggambarkan suatu fenomena yang terjadi secara realistik, nyata dan kekinian, karena

penelitian ini terdiri dari uraian dan gambar yang secara sistematis, aktual, serta sesuai dengan fakta yang ada, ciri dan hubungan dengan fenomena yang sedang dipelajari. Jenis penelitian ini masuk ke dalam analisis kualitatif. Analisis kualitatif ini tidak memerlukan data yang diuji secara matematik statistik, akan tetapi memerlukan pendapat dari peneliti sendiri. Data yang diambil hanya terdiri dari pengertian, penjelasan, dan juga penaksiran dari data yang akan dianalisis. Analisis kualitatif memiliki tujuan memberikan penjelasan yang mendalam terhadap suatu fenomena dengan melakukan pengumpulan data secara menyeluruh. Pendekatan kualitatif menekankan pada observasi secara cermat terhadap fenomena dan lebih memfokuskan penelitian pada pemahaman substansial terhadap makna dari fenomena tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan data dan menguraikan temuan secara deskriptif. Hasil dari penelitian ini akan diuraikan secara deskriptif untuk mengevaluasi pelayanan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan, dan Aset Daerah Kabupaten Sukoharjo, serta faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaan layanan tersebut.

Unit analisis yang akan diteliti terdiri dari sebagian pegawai di kantor BPKPAD Kabupaten Sukoharjo dan wajib pajak Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang bertempat tinggal di Kabupaten Sukoharjo. Teori yang dinyatakan oleh Tjiptono (2014: 58) merupakan acuan evaluasi pelayanan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di BPKPAD Kabupaten Sukoharjo. Dalam teori tersebut, terdapat 4 (empat) unsur penting dalam pengukuran kualitas pelayanan secara keseluruhan, yaitu:

1. Kemampuan pegawai untuk memberikan layanan sesuai dengan aturan yang berlaku, baik dalam pendataan wajib pajak, penagihan pajak, maupun penagihan retribusi pajak bumi dan bangunan, merupakan aspek penting dalam pengelolaan sumber Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Sukoharjo. Kecepatan penelitian ini difokuskan pada kemampuan pegawai untuk melakukan pelayanan ini.
2. Kemampuan untuk menyelesaikan tugas, seperti pendataan pajak wajib, penagihan pajak, dan penagihan retribusi, penyusunan laporan dengan tepat waktu, dikenal sebagai ketepatan.
3. Keramah tamahan termasuk senyum dan sopan saat memberikan layanan, dan tidak boleh menggunakan kata-kata kasar selama proses pendataan dan pemungutan pajak.
4. Upaya kantor Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan, dan Aset Daerah Kabupaten Sukoharjo untuk menciptakan lingkungan pelayanan yang nyaman termasuk sarana prasarana, sumber daya manusia, dan lingkungan yang mendukung.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pelayanan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) oleh BPKPAD Kabupaten Sukoharjo**

Keempat unsur pengukuran kualitas pelayanan tersebut mungkin perlu diperhatikan guna memahami dan memperjelas pelayanan pemungutan pajak bumi dan bangunan yang diselenggarakan oleh Badan Pengelola Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Sukoharjo. Berikut uraian temuan penelitian pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Badan Pengelola Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Sukoharjo:

#### 1. Kecepatan Pelayanan

Kecepatan yang dimaksud adalah kecepatan pendataan wajib pajak, penagihan wajib pajak, dan pengumpulan pajak bumi dan bangunan yang timbul dari Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Sukoharjo, semuanya sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan informan penelitian, kecepatan agen dalam memberikan pelayanan pemungutan pajak bumi dan bangunan kepada wajib pajak sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini meliputi pengumpulan informasi wajib pajak, pengumpulan informasi wajib pajak, dan pengumpulan informasi pajak bumi dan bangunan yang merupakan konsekuensi dari pendapatan asli daerah (PAD) kabupaten.

#### 2. Ketepatan Pelayanan

Kebenaran penelitian ini ditentukan oleh ketepatan waktu penyelesaian tugas-tugas seperti pendataan wajib pajak, pendataan wajib pajak, dan pengumpul denda penyampaian laporan tepat waktu.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan narasumber atau informan penelitian, diketahui bahwa petugas pemungut pajak atau petugas BPKPAD Kabupaten Sukoharjo dapat menunjukkan ketelitian dalam bekerja dan dapat menyelesaikan tugasnya tepat waktu, termasuk dalam melaksanakan pendataan pajak dan juga pemungutan pajak. sebagai pemberian pemulihan utang PBB kepada wajib pajak. pendampingan;

#### 3. Keramahan Pelayanan

Dalam penelitian ini keramahan diartikan sebagai sikap positif petugas atau pemungut pajak BPKPAD Kabupaten Sukoharjo. Pada saat pendataan dan perpajakan, pegawai selalu menunjukkan kesantunan dan senyuman saat memberikan pelayanan, tanpa

menggunakan kata-kata kasar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas partisipan penelitian berpendapat bahwa agen pajak atau pemungut pajak di BPKPAD Kabupaten Sukoharjo ramah dalam memberikan pelayanan pemungutan pajak bumi dan bangunan (PBB) kepada wajib pajak.

Kesimpulan tersebut berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada beberapa wajib pajak yang menggambarkan penilaian positif terhadap sikap ramah petugas pajak atau pemungut pajak, terlihat pada seluruh proses mulai dari pendataan hingga persepsi terhadap pajak bumi dan bangunan (PBB) dari wajib pajak. . Dalam memberikan pelayanan, senyuman, kesopanan dan kesopanan para agen atau kolektor mencerminkan sikap ramah tersebut.

#### 4. Kenyamanan Pelayan

Dan pencarian, kemudahan ini berkaitan dengan upaya dan kemampuan BPKPAD Kabupaten Sukoharjo dalam memberikan pelayanan yang nyaman kepada wajib pajak. Hal ini mencakup penyediaan infrastruktur, sumber daya manusia, dan kondisi lingkungan yang mendukung. Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan informan penelitian, masyarakat sebagai wajib pajak secara umum merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh agen atau pemungut pajak BPKPAD Kabupaten Sukoharjo dalam menjalankan fungsinya memungut pajak bumi dan bangunan dari wajib pajak.

### **Faktor Penghambat dalam Pemungutan Pajak**

Hasil penelitian lapangan menunjukkan bahwa terdapat berbagai faktor yang menghambat pelayanan pemungutan pajak bumi dan bangunan (PBB) Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah (BPKPAD) Kabupaten Sukoharjo. Cuaca, ketersediaan formulir administrasi dan operasional termasuk di antara faktor-faktor tersebut. Menurut para peneliti, cuaca merupakan hambatan dalam pengumpulan pajak properti, khususnya di desa-desa terpencil dengan koneksi jalan yang buruk. Kondisi cuaca buruk dapat menghalangi petugas untuk tiba dengan cepat di desa untuk memungut pajak bumi dan bangunan.

Selain kondisi cuaca, terbatasnya jumlah kendaraan operasional yang disediakan dinas juga menyulitkan pemungut pajak untuk mengakses desa tempat mereka bekerja. Hal ini dapat menghambat pemberian layanan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) kepada wajib pajak di desa-desa tersebut.

Terdapat pula unsur lain yang dinilai menghambat pelayanan pemungutan pajak bumi dan bangunan di lingkungan Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah

(BPKPAD) Kabupaten Sukoharjo. Faktor tersebut antara lain kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak, kurangnya pemahaman akan pentingnya pajak dalam pembangunan, dan terbatasnya data perpajakan yang sebagian besar bersumber dari KPP Pratama. Hasil wawancara dengan informan penelitian menunjukkan bahwa kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak, kurangnya pemahaman mengenai peran pajak dalam pembangunan, dan kurangnya data wajib pajak di KPP Pratama Kabupaten Sukoharjo merupakan faktor penghambat dalam pemungutan pajak bumi dan bangunan. bagi Badan Keuangan, Pendapatan, Pengelolaan dan Aset Daerah (BPKPAD). Oleh karena itu, hal-hal tersebut harus segera diatasi.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Hasil penelitian praktis menunjukkan bahwa pemungutan pajak bumi dan bangunan oleh BPKPAD Kabupaten Sukoharjo telah dilaksanakan sesuai dengan harapan wajib pajak daerah. Namun karena masih ada kendala, hasil yang optimal belum tercapai. Artinya, tidak ada tanggal pasti kapan pemungut pajak memungut pajak. Selain itu, ditemukan pula kesulitan dalam pengumpulan pajak bumi dan bangunan di lingkungan Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah.

Saran yang dapat dilakukan BPKPAD Kabupaten Sukoharjo adalah meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pajak bumi dan bangunan. Kegiatan rutin ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pajak bumi dan bangunan.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2018*. Yogyakarta: Andi.
- Rukajat, A. (2018). *Pendekatan Penelitian Kualitatif (Qualitative Research Approach)*. Deepublish.
- Tjiptono, F. (2014). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.