

OPTIMALISASI PEMUNGUTAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (PBB) PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA TANGERANG

Muhammad Ziddane Al Kautsar¹⁾, Abdal¹⁾, Asep Hidayat¹⁾
UIN Sunan Gunung Djati Bandung¹⁾
*Email: muhammaddane13@gmail.com¹⁾, abdal@uinsgd.ac.id²⁾,
drasephi26@gmail.com³⁾*

Abstract

Land and building tax is one of the potential local taxes. Therefore, the implementation of the collection must be carried out optimally to optimize land and building tax revenues every year which will also affect the increase in regional income. Responding to this, the Regional Revenue Agency (Bapenda) of Tangerang City as the agency that administers and manages land and building taxes needs to make efforts to optimize the collection of land and building taxes in Tangerang City. The research objective to be achieved is to find out the efforts to optimize land and building tax collection at the Bapenda Tangerang City, the obstacles found and how to overcome them. This research is a descriptive study using qualitative methods. Data was collected by means of structured interviews, observation and documentation studies. The result of this research is that the efforts made by the Tangerang City Bapenda have been running quite well, in terms of the optimization efforts parameters, almost everything has been done. There is only one effort that has not been made in improving supervision, namely unannounced inspections.

Keywords: *Optimization, Tax Collection, Land and Building Tax*

Abstrak

Pajak bumi dan bangunan merupakan salah satu pajak daerah yang potensial. Oleh karena itu, pelaksanaan pemungutan harus dilakukan secara optimal untuk mengoptimalkan penerimaan pajak bumi dan bangunan setiap tahunnya yang juga akan berdampak pada peningkatan pendapatan daerah. Menyikapi hal tersebut, Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Tangerang sebagai instansi yang menyelenggarakan dan mengurus pajak bumi dan bangunan perlu melakukan upaya optimalisasi pemungutan pajak bumi dan bangunan di Kota Tangerang. Tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui upaya optimalisasi pemungutan pajak bumi dan bangunan di Bapenda Kota Tangerang, kendala yang ditemukan dan cara mengatasinya. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara terstruktur, observasi dan studi dokumentasi. Hasil dari penelitian ini adalah upaya yang dilakukan oleh Bapenda Kota Tangerang sudah berjalan cukup baik, dari segi parameter upaya optimasi hampir semuanya telah dilakukan. Hanya ada satu upaya yang belum dilakukan dalam meningkatkan pengawasan, yaitu inspeksi mendadak.

Kata Kunci : *Optimalisasi, Pemungutan Pajak, Pajak Bumi dan Bangunan*

A. PENDAHULUAN

Tercantum dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003, mengartikan bahwasannya keuangan negara mencakup hal bernilai uang termasuk didalamnya seluruh hak dan kewajiban negara, yang bisa menjadi kepemilikan negara dengan berbentuk uang beserta barang yang hubungannya ialah terlaksananya hak dan kewajiban yang berisi : a) hak negara termasuk didalamnya pemungutan pajak, mengeluarkan serta mengedarkan uang, dan melakukan pinjaman; b) kewajiban negara yang didalamnya tercakup penyelenggaraan pelayanan umum pemerintah negara juga pembayaran tagihan pihak ketiga; c) penerimaan

ARTIKEL

negara; d) pengeluaran negara; e) penerimaan daerah; f) pengeluaran daerah; g) kekayaan yang dimiliki negara/daerah dengan pengelolaan secara mandiri atau pihak lain berbentuk uang, surat berharga, piutang, barang, serta hak-hak lain yang nilainya setara uang, mencakup kekayaan yang terpisah oleh perusahaan kepemilikan negara/daerah; h) kekayaan milik pihak lain yang kuasanya dibawah pemerintah saat pelaksanaan tugas dan/atau kepentingan khalayak umum; i) kekayaan milik lain pihak didapatkan dari penggunaan fasilitas yang bersumber dari pemerintah. Sahya Anggara berpendapat bahwa keuangan negara dipersepsikan sebagai harta milik negara yang dikelola oleh pemerintah termasuk didalamnya hak juga kewajiban negara dengan berbentuk barang serta uang yang kepemilikan dan/atau terjamin pemerintah yang berada di pusat dan daerah, juga yayasan, lalu badan-badan usaha, serta institusi lainnya. Singkatnya, keuangan negara ialah seluruh hak serta kewajiban negara yang nilainya setara dengan uang, yang dapat dijadikan milik negara (Anggara, 2016).

Hal utama dalam terlaksananya pembangunan nasional dan biaya penyelenggaraan negara ialah keuangan milik negara yang terimplementasi dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Berlakunya sistem desentralisasi, menjadikan pemerintah daerah mempunyai otoritas mengatur urusan daerahnya sendiri termasuk didalamnya mengurus pengelolaan keuangan daerah. Secara leluasa, pemerintah daerah mampu memaksimalkan segala potensi yang menjadi peluang pendapatan, lalu mengatur serta mengelola terlaksananya pembangunan daerah bersesuaian potensi dan kemampuan daerahnya. Pemerintah daerah selaku organisasi yang berada pada sektor publik, memfokuskan tugasnya dalam mengatur segala aktivitas pemerintahan di daerah, tercakup didalamnya sebagai pemberi layanan kepada publik dan pelaksanaan pembangunan daerah. Harapannya, perkembangan, kemajuan, terciptanya kesejahteraan dan keadilan masyarakat dapat cepat terealisasi dengan berlakunya desentralisasi dalam terselenggaranya pemerintahan daerah.

Pemerintah daerah adalah lembaga yang mengemban misi untuk melaksanakan kegiatan di suatu daerah, khususnya di setiap daerah pemerintahan. Selain melaksanakan proyek-proyek pemerintah, tugas lain termasuk melakukan kegiatan pengembangan dan melayani masyarakat. Anggaran menjadi kunci untuk pembiayaan segala hal yang dibutuhkan pemerintahan sekaligus dalam penyelenggaraan tugas pemerintah. Dengan sumber daya daerah yang dimiliki, pemerintah daerah berhak mengelola keuangan daerahnya. Maka dari itu, perlunya menggali dan mengoptimalkan potensi daerah agar berdampak pada keoptimalan pendapatan daerah. Dari banyak sektor penerimaan daerah, Pendapatan Asli Daerah (PAD) termasuk kedalamnya. Pajak daerah, retribusi, pengelolaan kekayaan yang dipisahkan dan pendapatan lain yang sah termasuk dalam sumber pendapatan PAD.

Penggalan potensi pajak daerah menjadi sumber pendapatan dapat dilakukan menjadi upaya pengoptimalan PAD. Pajak ialah salah satu sumber pendapatan pokok negara dan dibayar oleh rakyat. Pajak juga merupakan pungutan yang dipungut oleh pemerintah berdasarkan ketentuan perundang-undangan perpajakan, dan dari masyarakat atau wajib pajak atas pelaksanaan kewajiban perpajakan secara langsung dan kolektif yang berkaitan dengan pembiayaan pemerintah dan pembangunan nasional (Adziem, 2018). Menurut Djajadiningrat yang di kutip dalam (Adziem, 2018), pajak adalah kewajiban menyerahkan sebagian kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan kejadian atau perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu tetapi bukan sebagai hukuman menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan tetapi tak ada jasa timbal balik dari Negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan secara umum.

Pajak ialah salah satu sarana modal dalam mendanai kegiatan pemerintah dalam melaksanakan pembangunan. Pajak daerah adalah iuran pembayar pajak atau biaya tambahan

ARTIKEL

yang dikenakan oleh undang-undang oleh pemerintah daerah untuk menutupi pengeluaran mereka dan digunakan untuk kebutuhan daerah, untuk kepentingan rakyat. Hamdani Ami dalam (Mustaqiem, 2008) berpendapat bahwa Pajak Daerah ialah pajak yang pungutannya dijalankan daerah berdasarkan peraturan pajak yang ditetapkan oleh daerah itu sendiri untuk kepentingan pembiayaan rumah tangganya. Sedangkan menurut Adisasmita yang di kutip dalam (Adziem, 2018) , pajak daerah adalah kewajiban penduduk untuk memberikan sebagian kekayaannya kepada suatu daerah sebagai akibat dari keadaan, peristiwa, atau tindakan yang memberinya status tertentu, tetapi bukan sebagai sanksi atau hukuman.

Tabel 1. Sumber Penerimaan Kota Tangerang Tahun 2019-2020

Sumber Penerimaan	Realisasi Pendapatan (Rupiah)	
	2019	2020
Pajak Daerah	Rp 1.804.192.188.670,00	Rp 1.451.752.002.017,80
Retribusi Daerah	Rp 54.555.091.486,00	Rp 62.638.611.194,42
Hibah	Rp 161.898.741.209,20	Rp 619.884.106.252,88

Sumber : Laporan Keuangan Pemerintah Kota Tangerang Tahun 2020 (Data diolah peneliti, 2022)

Dapat dilihat pada tabel diatas bahwa pajak daerah menjadi sumber penerimaan yang besar di Kota Tangerang, maka dari itu penggalian potensi-potensi pajak perlu dilakukan dengan optimal agar berdampak baik untuk pembagunan dan kemajuan kota. Penetapan target dan menekan biaya menjadi hal dasar untuk menggali sumber penerimaan pajak daerah. Dengan begitu, penerimaan yang besar dan peningkatan pendapatan daerah yang tinggi akan tercapai. Kebijakan pajak daerah diaplikasikan pada Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah. Optimalnya PAD diharapkan dapat terwujud melewati pajak juga retribusi daerah, terkhusus yang dihasilkan dari pajak dan retribusi daerah (Anggara, 2016).

Kota Tangerang ialah salah satu daerah yang diberi kewenangan untuk mengurus sendiri pemerintahannya yang kemudian dikelola oleh Badan Pendapatan Daerah berdasarkan Peraturan Walikota Tangerang Nomor 150 Tahun 2021 selaku bagian Satuan Perangkat Kerja Daerah (SKPD) Pemerintah Kota Tangerang yang wewenangnya adalah khusus mengelola Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan Bea perolehan atas hak tanah dan bangunan (BPHTB). Kebijakan pajak daerah dikota Tangerang daerah termasuk didalamnya ketentuan mengenai PBB diatur dalam Peraturan daerah Kota Tangerang Nomor 4 Tahun 2018 tentang pajak daerah dan Peraturan Walikota Tangerang Nomor 97 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan. PBB merupakan salah satu sumber jenis pajak di Kota Tangerang, harapannya bisa membantu biaya pelaksanaan otonomi daerah, yang merupakan kemampuan untuk mengelola dan mengatur rumah tangga daerahnya sendiri dalam membiayai terselenggaranya pemerintahan dan pembangunan daerah demi terciptanya peningkatan meratanya kesejahteraan rakyat.

Permasalahan yang sering terjadi dalam penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah ketidak tercapaian target realisasi, terjadinya realisasi penerimaan yang fluktuatif hingga menurunnya penerimaan. Banyak hal penyebab permasalahan dalam realisasi diterimanya PBB. Temuan Witiya, Sigit, dan Santoso (2014) menunjukkan bahwa delapan faktor berkontribusi terhadap rendahnya realisasi penerimaan pajak bumi dan bangunan (PBB). 1) SPPT tidak diberikan kepada Wajib Pajak. 2) Wajib Pajak lupa membayar PBB karena sedang berbisnis. 3) Masalah pajak. 4) Tingkat pengetahuan. 5) Rendahnya kesadaran

ARTIKEL

pembayaran PBB. 6) Medan wilayah. 7) Data entry yang tidak terisi dan 8) Pendapatan Wajib Pajak (Handayani, 2014).

Fenomena permasalahan tersebut juga terjadi pada Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang. Permasalahan yang terjadi berupa penurunan target dan realisasi PBB di Kota Tangerang dan belum optimalnya pelaksanaan pemungutan pajak PBB pada Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang yang disebabkan oleh kurangnya tenaga pemeriksa pajak, kurangnya kesadaran wajib pajak, pendataan dan pemeriksaan yang belum optimal dan basis data PBB yang tidak update (LAKIP Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Tahun 2020).

Jika dalam pemungutannya ptimal maka harapannya bisa memberi pengaruh positif pendapatan daerah dari pajak bumi dan bangunan. Berikut data objek pajak yang dihimpun berdasarkan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) yang disebar oleh Bapenda Kota Tangerang.

Tabel 2. Jumlah Objek Pajak PBB Kota Tangerang Tahun 2018-2020

No	Tahun	Jumlah Objek Pajak PBB
1.	2018	359.993
2.	2019	373.954
3.	2020	383.299

Sumber : Bapenda Kota Tangerang (Data diolah peneliti, 2022)

Dapat dilihat dalam tiga tahun terakhir jumlah objek pajak PBB di Kota Tangerang meningkat setiap tahunnya. Dari tahun tahun 2018 sampai tahun 2019 meningkat sebesar 13.961, dan tahun 2019 sampai tahun 2020 meningkat sebesar 9.345. Namun meningkatnya objek pajak ini tidak dibarengi oleh peningkatan realisasi penerimaan pajak PBB. Dapat kita lihat target dan realisasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Kota Tangerang dalam tabel berikut ini :

Tabel 3. Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Kota Tangerang Tahun 2018-2020

No	Tahun	Target	Realisasi	Persentase (%)
1.	2018	378.686.000.000	388.802.486.227	1,03%
2.	2019	443.851.063.854	484.651.882.792	1,09%
3.	2020	428.134.624.536	449.719.862.627	1,05%

Sumber : Bapenda Kota Tangerang (Data diolah peneliti, 2022)

Terlihat pada tabel data diatas bahwasannya terjadi peningkatan pada tahun 2019 dan penurunan pada tahun 2020 atau dapat dikatakan fluktuatif. Bila dibandingkan antara kedua data diatas tidak berbanding lurus antara jumlah objek pajak yang terdaftar dan pencapaian target dan realisasi penerimaan PBB di Kota Tangerang. Menurunnya realisasi penerimaan hasil PBB di Kota Tangerang pada tahun 2020, juga menjadi salah satu penyebab menurunnya penerimaan pajak daerah Kota Tangerang.

Tabel 4. Penerimaan Pajak Daerah Kota Tangerang

No	Tahun	Realisasi
1.	2018	1.551.439.325.839,00
2.	2019	1.760.354.444.860,00
3.	2020	1.364.323.174.430,00

Sumber : Bapenda Kota Tangerang (Data diolah peneliti, 2022)

Dapat dilihat pada data realisasi penerimaan pajak daerah kota Tangerang diatas, realisasi penerimaan pajak daerah selama tiga tahun terakhir fluktuatif dan pada tahun 2020 terjadi penurunan yang cukup signifikan. Hal ini harus menjadi perhatian untuk pemerintah Kota Tangerang agar berupaya mengoptimalkan target capaian dan realisasi penerimaan PBB agar pada tahun berikutnya tidak mengalami penurunan kembali. Maka dari itu perlunya optimalisasi dalam memungut PBB yang dilaksanakan oleh Bapenda Kota Tangerang untuk memaksimalkan realisasi penerimaan PBB pada tahun berikutnya.

B. KAJIAN PUSTAKA

Optimalisasi berkata dasar optimal memiliki makna paling baik atau paling tinggi. Sementara kata pengoptimalan bermakna sebuah proses dengan perbuatan yang bertujuan menjadi paling baik atau paling tinggi. Disimpulkan bahwasannya optimalisasi ialah upaya atau sistem guna membuat sesuatu yang tertinggi atau terbaik (Miftahudin, 2020, p.25). Ungkapan Abu Bakar dalam (Halim, 2001, p.147) menjabarkan bahwasannya intensifikasi pajak dan retribusi daerah dimaknai seperti upaya demi meningkatnya penerimaan daerah melalui peningkatan pengelolaan pajak dan retribusi dengan pemerintah sebagai pelaku utama. Dengan kata lain, pemungutan pajak daerah membantu memaksimalkan berbagai kebijakan yang telah dijalankan selama ini. Pajak bumi dan bangunan termasuk dalam jenis pajak dan pengelolaannya dikelola oleh kabupaten/kota. Dalam (Mustaqiem, 2008) Pajak bumi dan bangunan adalah pajak yang dipungut atas bumi dan bangunan yang dimiliki, dikelola, dan/atau dioperasikan oleh perusahaan perkebunan, kehutanan, dan pertambangan. Tanah dan bangunan dikenakan pajak atas bidang tanah dan/atau bangunan. Bumi adalah permukaan bumi dan tubuh bumi di bawahnya. Menurut Pasal 1 Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2000 menegaskan bahwa hasil penerimaan PBB ialah penerimaan Negara. Maka dari itu, PBB termasuk dalam pajak pusat dengan undang-undang sebagai dasar dalam memungutnya.

Berangkat dari belum optimalnya pemungutan PBB yang dilakukan Bapenda Kota Tangerang, maka perlunya optimalisasi dalam memungut PBB yang merupakan bentuk usaha guna memaksimalkan pendapatan dan terjadinya peningkatan penerimaan yang bersumber dari sektor pajak daerah. Mengingat urgensinya biaya dalam penyelenggaraan dan pembangunan daerah. Sahya Anggara dalam bukunya yang berjudul "Administrasi Keuangan Negara" (Anggara, 2016) menjelaskan perlunya sebuah langkah yang diambil pemerintah daerah guna mewujudkan peningkatan pendapatan melalui optimalisasi intensifikasi dalam memungut pajak, yang langkahnya terdiri dari :

1. Memperluas basis penerimaan.

Perluasan basis penerimaan menjadi upaya pertama yang bisa dilakukan dengan beberapa cara seperti identifikasi wajib pajak baru yang memiliki potensi dan jumlah wajib pajak yang membayar pajak, perbaikan basis data objek, perbaikan penilaian terhadap wajib pajak dan melakukan perhitungan kapasitas penerimaan setiap jenis pungutan yang

dilakukan.

2. Memperkuat proses pemungutan.

Kuatnya proses pungutan dilakukan dengan cara percepatan penyusunan peraturan daerah, perubahan tarif dan menaikkan kualitas sumber daya manusia.

3. Meningkatkan pengawasan.

Pengawasan bisa ditingkatkan dengan cara mengadakan sidak atau pengawasan mendadak dengan pemeriksaan langsung dan berkala, perbaikan proses pengawasan, penerapan sanksi, dan memberikan pelayanan yang prima kepada wajib pajak.

4. Meningkatkan efisiensi dalam administrasi dan menekan biaya pemungutan.

Perbaikan prosedur administrasi pajak dengan menyederhanakan pengadministrasian perpajakan dan melakukan peningkatan efisiensi dalam memungut pajak menjadi cara peningkatan efisiensi dalam administrasi dan penekanan terhadap biaya pungutan.

5. Meningkatkan kapasitas penerimaan melalui perencanaan yang lebih baik.

Peningkatan koordinasi dan kerjasama dengan berbagai stakeholders baik instansi daerah maupun swasta bisa dilakukan demi meningkatnya kapasitas penerimaan. Karena kolaborasi menjadi faktor yang cukup penting dilakukan untuk mencari solusi atas permasalahan yang dihadapi.

Kelima dimensi diatas ialah faktor utama pembahasan dalam penelitian Optimalisasi Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang, guna mengetahui penerapan optimalisasi pemungutan PBB yang dilakukan Bapenda di Kota Tangerang.

Peneliti menjadikan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Rahmawan, 2012) berjudul "Optimalisasi Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) Dalam Peningkatan Pendapatan Daerah (Studi Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) Di Kecamatan Limpasu Kabupaten Hulu Sungai Tengah)." Hasil temuan menjelaskan bahwa penerimaan PBB belum berkontribusi sesuai dengan yang diharapkan karena ketidaktercapaian target yang diharapkan. Kurang efektifnya dalam pemungutan dan pengawasan dan hal ini menjadi sebab kurangnya efektifitas proses pemungutan dan ketidak efisienan sistem dan prosedur yang terlaksana menjadi sebab ketidakcapaian targetnya. Para pegawai atau fiskus menilai banyak sebab yang berpengaruh terhadap pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan baik dari sisi wajib pajak juga dari sisi petugas pajak serta kepastian dan kejelasan hukum dari pelaksanaan memungut pajak.

Kemudian penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Rusdiana, 2020) dengan judul penelitian "Optimalisasi Pemungutan Pajak Air Tanah Di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bekasi Tahun 2015-2018." Penelitian ini menjelaskan bahwa belum optimalnya pelaksanaan optimalisasi yang diakibatkan oleh rendahnya wajib pajak yang patuh membayar pajak, pengawasan pajak yang masih minim dan proses perijinan yang lambat dilihat dari pembuatan smpa yang memakan waktu sekitar 2-3 bulan. Melakukan kenaikan harga dasar air yang disesuaikan dengan prosedur dan kemampuan ekonomi perusahaan serta perbaikan basis data dengan melakukan pembaruan data wajib pajak air tanah menjadi upaya yang dilakukan.

Penelitian terdahulu lainnya yang dilakukan oleh (Miftahudin, 2020) dengan judul penelitian "Optimalisasi Intensifikasi Pemungutan Pajak Hotel Pada Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Garut." Penelitian ini menjelaskan bahwasannya optimalisasi intensifikasi dalam memungut pajak hotel yang dilaksanakan oleh Bapenda Kabupaten Garut sudah terealisasi dengan baik. Namun, belum pernah terlaksana pemeriksaan secara mendadak yang di lakukan sebagai upaya peningkatan pengawasan. Banyaknya wajib pajak

yang kurang sadar dan ketidakjujuran wajib pajak dalam memberikan laporan penghasilan, menjadi hambatan. Sosialisasi administrasi pajak hotel dilakukan kepada masyarakat atau wajib pajak, memaksimalkan dan memperketat proses pengawasan menjadi upaya Bapenda Garut dalam mengatasi hambatan yang tersedia.

Hal pembeda penelitian ini dengan penelitian sebelumnya ialah fokus peneliti untuk menganalisis upaya Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang merealisasikan optimalisasi dalam memungut PBB di Kota Tangerang, lalu hambatan yang dihadapi dan bagaimana Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Tangerang mengatasi hambatan tersebut agar terealisasinya penerimaan PBB di Kota Tangerang mengalami peningkatan di tahun berikutnya.

Dengan merujuk dan menimbang dari adanya realitas-realitas yang telah dipaparkan sebelumnya, bahwa dengan pajak sebagai sumber pendapatan daerah digunakan untuk mendanai pengeluaran pemerintah, penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan perbaikan infrastruktur, penyediaan fasilitas pendidikan dan kesehatan, pendanaan aparat kepolisian, dan kotamadya untuk memenuhi kebutuhan swasta pemerintah daerah yang tidak dapat dipenuhi dalam bentuk barang publik. Ternyata pajak sangat penting bagi suatu daerah, maka peneliti tertarik untuk melangsungkan penelitian yang berjudul "Optimalisasi Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang". Hingga pada akhirnya, usaha-usaha yang dilakukan dapat memperbaiki realisasi penerimaan PBB pada Bapenda Kota Tangerang tahun selanjutnya.

C. METODE PENELITIAN

Dalam kajian optimalisasi pemungutan pajak ini, pendekatan penelitian kualitatif dipilih penulis dikarenakan penulis melakukan analisis secara sistematis dari data yang didapat sehingga memudahkan penulis dalam melakukan pemahaman mengenai realitas yang terjadi, dan akhirnya dapat menyimpulkan atas realitas yang terjadi. Siyoto dalam (Hardani, 2020, p.237) berpendapat bahwasannya metode penelitian kualitatif ialah sebuah metode penelitian dengan lebih memperhatikan secara mendalam pemahaman dari suatu permasalahan yang ada. Penelitian kualitatif merupakan pengikut aliran fenomenologi yang menitikberatkan pada kegiatan penelitian ilmiah dengan cara mendeskripsikan dan memahami fenomena sosial yang kita amati. (Hardani, 2020). Melalui metode kualitatif, pemahaman terhadap situasi sosial, pola hubungan, hipotesis dapat dikembangkan menjadi teori (Hardani, 2020).

Kata-kata atau gambar yang terkumpul merupakan bentuk data kualitatif, bukan berbentuk bilangan maka penelitian kualitatif lebih mempunyai sifat deskriptif yang sangat kaya dan sarat dengan deskripsi (Hardani, 2020) Penelitian kualitatif umumnya menghasilkan data berupa narasi deskriptif (Hardani, 2020). Sejalan dengan hal itu penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif, karena memudahkan penulis untuk memahami dan menjelaskan realitas dan kajian yang diteliti. Segala fakta, lalu gejala juga kejadian-kejadian yang akurat serta sistematis dapat dilakukan melalui penelitian deskriptif. Penjelasan saling keterhubungan dan pengujian hipotesis tidak dilakukan dalam penelitian deskriptif (Hardani, 2020). Hipotesis juga tidak diperlukan dalam studi deskriptif karena hanya memberikan penjelasan atau pengukuran yang cermat terhadap fenomena yang diselidiki (Hardani, 2020). Sejalan dengan tujuannya yaitu dengan menggunakan metode deskriptif diharapkan mampu mendeskripsikan atau memberi suatu gambaran secara lengkap terhadap optimalisasi dalam memungut PBB di Bapenda Kota Tangerang.

Melalui pendekatan penelitian kualitatif yang memadukan metode deskriptif peneliti berupaya dalam menganalisis, lalu menggambarkan, juga menguraikan, kemudian mencatat, serta menginterpretasikan realitas kejadian yang ditemukan dalam penelitian mengenai

ARTIKEL

optimalisasi pemungutan PBB pada Bapenda Kota Tangerang. Lokus penelitian ini adalah Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang selama lima bulan dimulai dari bulan Maret 2022 hingga Juli 2022. Guna mendukung dan memperdalam fokus penelitian, teknik dalam menghimpun data yang penulis gunakan melalui wawancara terstruktur dengan teknik *purposive sampling*. Teknik tersebut peneliti pilih berdasarkan pandangan peneliti bahwa informan yang dipilih nantinya paling mengetahui mengenai fokus penelitian yang dilakukan. Kemudian, observasi dan studi dokumentasi melalui pengumpulan dokumen-dokumen yang dijadikan sebagai data primer dan didapatkan secara resmi juga peneliti gunakan untuk menghimpun data. Data sekunder berupa buku, jurnal dan skripsi terdahulu juga digunakan peneliti guna mendukung penelitian ini. Wawancara menjadi teknik utama dalam penelitian ini, dengan informan penelitian sebagai berikut :

Tabel 5. Informan Penelitian

No	Inisial	Jabatan	Keterangan
1.	AR	Kepala Bidang Pelayanan	1
2.	EP	Kepala Bidang Evaluasi dan Pelaporan	1
3.	SM	Kepala Sub Bidang Pendataan	1
4.	LP	Kepala Sub Bidang Penagihan	1
Total			4

Sumber : Diolah Peneliti, 2022

Kemudian dalam analisis data peneliti menggunakan teknik yang dikemukakan oleh Miles dan Hubberman dalam (Hardani, 2020, p.163) yaitu melalui tahapan yang mulanya ialah pengumpulan data, dilanjutkan dengan data yang direduksi , kemudian data disajikan dan penarikan kesimpulan.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Upaya Optimalisasi Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan.

a. Memperluas Basis Penerimaan

Identifikasi wajib pajak baru yang memiliki potensi dan jumlah wajib pajak yang membayar pajak, perbaikan basis data objek, perbaikan penilaian terhadap wajib pajak dan melakukan perhitungan kapasitas penerimaan setiap jenis pungutan yang dilakukan menjadi langkah yang dapat dilakukan untuk perluasan basis penerimaan. Mengidentifikasi wajib pajak baru dan yang memiliki potensi baiknya setiap tahun dilakukan, guna menghasilkan pembaruan data dan penghitungan terhadap objek pajak PBB.

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada keempat informan dalam hal identifikasi wajib pajak baru, bahwa Bapenda Kota Tangerang selalu rutin mengidentifikasi pembayar pajak baru dan wajib pajak dengan menggunakan mekanisme pelayanan dan dilakukan setiap hari sesuai dengan penuturan yang disampaikan oleh Kasubbid Pendataan : *“Identifikasi pembayar wajib pajak baru dan wajib pajak PBB kita menggunakan mekanisme pelayanan, apabila wajib pajak mau melakukan proses pelayanan. Nah, itu bagian daripada bagaimana kita mengidentifikasi. Jadi setiap hari itu ada identifikasi, kita lihat pelayanan apa yang dibutuhkan masyarakat. Untuk jangka waktu tertentu, dilakukan dengan verifikasi objek pajak PBB, dengan menggunakan satgas, 1 tahun satu kali kegiatan*

tergantung arahan dari pimpinan, apakah ada anggaran tambahan pada tahun berjalan.”

Identifikasi secara rutin dilakukan karena hal itu bisa mengakibatkan peningkatan pendapatan daerah khususnya dari sektor PBB. Proses identifikasi pembayar pajak baru dilakukan Bapenda dengan mencocokkan data yang diajukan oleh wajib pajak, kemudian dilakukan penyesuaian dengan mencocokkan data objek pajak dengan menggunakan sebuah sistem yang bernama *smartmap* dan juga dengan datang langsung ke tempat objek pajak. Identifikasi ini dapat dilakukan secara *offline* dan *online*. Identifikasi wajib pajak baru juga menjadi salah satu program utama Bapenda Kota Tangerang untuk mengoptimalkan pemungutan PBB dan sekaligus menjadi tugas utama karena Bapenda Kota Tangerang yang berwenang. Dari hasil pengamatan peneliti terhadap indikator ini adalah bahwa Bapenda Kota Tangerang sudah melakukan identifikasi dengan cukup baik, hal tersebut dapat diukur melalui data jumlah objek pajak pada tabel 2 yang selalu meningkat setiap tahunnya.

Kemudian memperbaiki basis data, Bapenda Kota Tangerang selalu memperbaiki basis data secara berkala karena data adalah hal utama yang cukup penting yang nantinya dijadikan dasar untuk mengenakan tarif PBB yang harus dibayarkan. Secara pasif dan aktif Bapenda Kota Tangerang melakukan perbaikan basis data berdasarkan laporan yang diterima dari wajib pajak, pejabat, dan instansi dan dengan melakukan pencocokan dan penyesuaian data objek dan subjek pajak atau nilai jual objek pajak dengan nilai rerata pasar dilapangan. Untuk proses bagaimana data diperbaiki adalah dengan menggunakan lembar permohonan pelayanan yang bisa didapat secara *offline* melalui mall pelayanan publik atau secara online melalui aplikasi Tangerang Live atau website pelayanan PBB Kota Tangerang, kemudian dengan verifikasi berdasarkan data yang dilaporkan oleh satgas pendataan PBB. Tujuan dari perbaikan basis data ini adalah untuk mendapatkan data yang valid, *reliable*, objektif dan *update* serta untuk menyempurnakan data objek pajak bumi dan bangunan. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, usaha Bapenda Kota Tangerang untuk memperbaiki basis data sudah dilaksanakan dengan cukup baik, dimana semua data yang masuk diolah melalui tahapan proses untuk mencocokkan data sehingga dihasilkan data yang benar-benar valid sesuai dengan keadaan yang sebenarnya di lapangan.

Dalam usaha memperluas basis penerimaan, perlu dilakukan perbaikan penilaian terhadap wajib pajak PBB. Dalam melakukan penilaian terhadap wajib pajak PBB, Bapenda Kota Tangerang menggunakan standar pelayanan PBB berdasarkan peraturan Walikota Tangerang Nomor 97 Tahun 2019 dan dasar penilaian yang digunakan itu disesuaikan secara harga penawaran pasar, penilaian *real cost*, dan penilaian *income*. Penilaian juga dapat dilakukan secara individual, khusus dan massal dengan menggunakan pendekatan khusus yaitu data pasar, biaya dan kapitalisasi pendapatan. Orang dengan kompetensi sesuai diperlukan dalam menilai objek pajak. Untuk memperbaiki penilaian dilakukan setelah adanya hasil dari proses pengumpulan data ataupun informasi mengenai wajib pajak PBB dan dari hasil verifikasi dan validasi antara sistem dan juga dilapangan. Menurut pengamatan peneliti proses penilaian yang dilakukan Bapenda Kota Tangerang untuk menentukan wajib pajak PBB sudah cukup baik, karena standar dan dasar penilaiannya mengacu kepada peraturan Walikota Tangerang Nomor 97 Tahun 2019 yang didalamnya sudah diatur mengenai dasar untuk menilai wajib pajak PBB.

Lalu dalam menghitung kapasitas penerimaan pajak PBB, dapat dihitung dengan menentukan model peramalan penerimaan PBB, menghitung dan menetapkan target penerimaan, diakhiri dengan menyusun program kerja demi tercapainya target yang telah ditetapkan dan langkah-langkah antisipatif bila ada target tertentu yang tidak tercapai dalam periode berjalan. Untuk menghitung kapasitas penerimaan dapat dilakukan dengan melihat rata-rata pembayaran pajak ditambah dengan potensi yang belum tergali (calon wajib pajak) dikurangi dengan faktor-faktor non teknis yang sedang terjadi. Kapasitas penerimaan juga

dihitung berdasarkan tarif yang telah ditentukan dan dikalikan dengan nilai NJOP atau NJOPTKP dikurangi faktor pengurang. Peneliti mengamati bahwa penghitungan kapasitas penerimaan pajak PBB sudah dilakukan dengan benar sesuai dengan peraturan Walikota Tangerang dan pedoman umum pengelolaan PBB yang dibuat oleh Kementerian Keuangan.

Berdasarkan hasil pembahasan setiap indikator diatas, upaya optimalisasi pemungutan PBB yang dilakukan melalui perluasan basis penerimaan sudah dijalankan dengan baik. Dilihat dari pelaksanaan keempat indikator yang sudah dilaksanakan dan pengaruhnya terhadap peningkatan wajib pajak PBB setiap tahunnya.

b. Memperkuat Proses Pemungutan

Percepatan penyusunan peraturan daerah, pengubahan tarif dan menaikkan kualitas sumber daya manusia dilakukan demi memperkuat proses pemungutan. Standar operasional prosedur (SOP) pemungutan pajak PBB perlu ditetapkan pemerintah demi mendukung optimalisasi pemungutan pajak daerah khususnya PBB.

Dalam hal mempercepat penyusunan perda dan mengubah tarif, penyusunan perda tentang pajak daerah di Kota Tangerang dinilai sudah cepat untuk memperkuat proses pemungutan pajak bumi dan bangunan, serta tarifnya pun sudah diatur dalam Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 4 Tahun 2018 dan mengenai pengelolaannya diatur dalam Peraturan Walikota Tangerang Nomor 97 Tahun 2019. Sistem yang diberlakukan untuk proses pemungutannya adalah *Self Assesment*. Sementara untuk perubahan tarif PBB bisa dirubah jika ketetapan nilai jual objek pajak (NJOP) nya berubah karena NJOP menjadi dasar pengenaannya. Penetapan besaran tarif PBB di Kota Tangerang mengacu kepada Perda dan Perwal dengan ketentuan tarif pengenaannya yaitu NJOP sampai dengan (seratus sepuluh juta rupiah) sebesar 0%, NJOP diatas (seratus sepuluh juta rupiah) sebesar 0,1%, dan NJOP diatas (satu milyar rupiah) sebesar 0,2%. Sedangkan (sepuluh juta rupiah) ditetapkan untuk nilai objek pajak tidak kena pajak (NJOPTKP). Dengan adanya Perda dan Perwal yang mengatur PBB tentunya akan memperkuat proses pemungutan PBB karena menjadi dasar pemungutan yang dilakukan dan juga menjadi pedoman hukum juga, walaupun dalam praktiknya walaupun sudah diatur masih saja wajib pajak acuh untuk membayar pajak PBB. Hasil pengamatan peneliti terhadap percepatan penyusunan perda dan pengubahan tarif sudah cukup baik dan dapat dinilai cepat. Sejak ditetapkannya Kota Tangerang sebagai pengelola PBB pada tahun 2014, Pemerintah Kota Tangerang menetapkan Perda Nomor 8 Tahun 2014 dan Perwal Nomor 47 Tahun 2014 namun pada saat itu pengelolaan dilakukan oleh Dinas Pengelolaan Keuangan Daerah. Pada tahun 2016 pengelolaan PBB dilakukan oleh Bapenda sesuai dengan Perwal 80 Tahun 2016.

Untuk memperkuat proses pemungutan, meningkatkan sumber daya manusia menjadi langkah selanjutnya. Dalam meningkatkan SDM atau kompetensi pegawai, Bapenda Kota Tangerang melakukan Diklat seperti yang dituturkan oleh Kasubbid Pendataan sebagai berikut :

“Dengan Diklat. Didaftarkan diklat secara pengajuan, diajukan oleh BKPSDM kepada Kementerian Keuangan melalui STAN. Dengan cara diajukan.”

Upaya lainnya ialah *breafing* oleh kepala pimpinan kepada para pegawai dalam setiap apel yang dilaksanakan. Mengontrol pekerjaan-pekerjaan dan progress pekerjaan yang dilakukan, memotivasi para pegawai untuk bekerja secara optimal, bertanggung jawab dan disiplin atas tugas dan pekerjaan yang telah diberikan, dan memberikan semangat kepada para pegawai. Berdasarkan pengamatan peneliti bahwa dalam meningkatkan SDM sudah dilakukan dengan baik, hal ini dilihat saat peneliti datang ke Bapenda semua pegawai sedang diarahkan oleh kepada Bidang mereka, dan setelahnya sebagian pegawai ada yang lanjut beridukusi menegnai pekerjaannya dan sebagiannya lagi langsung melakukan pekerjaan sesuai tugasnya masing-masing.

Dari hasil tersebut, peneliti menganalisis bahwa upaya Bapenda Kota Tangerang dalam proses memperkuat pemungutan PBB terlaksana dengan baik. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pajak Daerah dan Peraturan Walikota Tangerang Nomor 97 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan menjadi dasar yang memberi kekuatan hukum untuk Bapenda dalam melaksanakan tugasnya memungut pajak. Disamping itu, diperkuat dengan adanya peningkatan SDM melalui diklat untuk para pegawai, pemberian arahan, serta proses diskusi rutin yang dilakukan sebagai respon terhadap kendala yang dihadapi. Akan tetapi meskipun cara diatas sudah berusaha dilakukan oleh Bapenda Kota Tangerang guna meningkatkan penerimaan pajak daerah khususnya dalam mengoptimalkan PBB, namun, WP masih saja ada yang telat bayar bahkan tidak mau membayar pajak terutang. Untuk itu diperlukan pula kesadaran dari masyarakat/ wajib pajak agar mampu memenuhi kewajibannya.

c. Meningkatkan Pengawasan

Pengawasan bisa ditingkatkan dengan cara mengadakan sidak atau pengawasan mendadak dengan pemeriksaan langsung dan berkala, perbaikan proses pengawasan, penerapan sanksi, dan memberikan pelayanan yang prima kepada wajib pajak dalam upaya untuk meningkatkan pengawasan dalam pengoptimalan pemungutan PBB.

Berkaitan dengan pemeriksaan secara mendadak dan berkala, Bapenda Kota Tangerang belum pernah melakukan pemeriksaan secara mendadak dan jangka waktunya pun tidak menentu. Seperti penuturan Kasubbid Penagihan berikut :

“Untuk pemeriksaan mendadak belum pernah dilakukan, dan untuk jangka waktunya tidak menentu karena setiap wajib pajak yang terdaftar akan dilakukan proses verifikasi terlebih dulu.”

Untuk pemeriksaan sendiri yang dilakukan adalah pemeriksaan untuk melakukan verifikasi data bukan pemeriksaan untuk mengecek wajib pajak yang belum membayar pajak. Sebelum dilakukan pemeriksaan juga melalui surat pemberitahuan dan sesuai dengan SOP yang berlaku. Sistem pemeriksaan untuk verifikasi data yang dilakukan dengan pemeriksaan data yang masuk, lalu mengidentifikasi data dan melakukan verifikasi secara langsung kelapangan yang dilakukan oleh petugas. Peneliti mengamati bahwa memang Bapenda Kota Tangerang tidak pernah melakukan secara mendadak, karena pemeriksaan ada pemberitahuan sebelumnya. Tapi jika mengacu pada teori yang digunakan pemeriksaan dadakan perlu dilakukan meningkatkan proses pengawasan terhadap wajib pajak PBB, agar tidak terjadi kesalahan secara senagaja ataupun kecurangan, baik dalam pelaporan ataupun pembayaran PBB terutang.

Sebagai upaya meningkatkan pengawasan, maka perlunya memperbaiki proses pengawasan itu sendiri. Proses pengawasan yang dilakukan oleh Bapenda Kota Tangerang diawali melalui proses yang dilakukan oleh Bidang Pendataan dan Penetapan selaku bidang yang menetapkan besaran tarif pajak dan sebagai penerbit SPPT sebagai bahan penagihan pajak yang di eksekusi oleh Bidang Penagihan selaku penagih pajak dan pada saat realisasi pembayaran harus sudah berjalan dan wajib pajak tidak memenuhi kewajibannya, Bidang Pengawasan disini bertindak sebagai Wakil Bapenda untuk menegur atau menindak wajib pajak tersebut untuk melakukan/ memenuhi kewajibannya sebagaimana yg sudah ditentukan dan jika tidak di patuhi akan ada sanksi yg akan di berikan kepada wajib pajak tersebut sesuai aturan. Pengawasan juga dilakukan dengan cara melakukan pembinaan dan pemeriksaan pajak terhadap wajib pajak secara berkala. Sosialisasi kepada masyarakat juga dilakukan melalui kelurahan dan kecamatan. Kemudian juga menghimbau kepada wajib pajak untuk membayarkan pajaknya setelah jatuh tempo. Peneliti mengamati bahwa pengawasan yang dilakukan Bapenda Kota Tangerang sudah cukup baik. Terlihat dari proses pemeriksaan yang dilakukan Bapenda Kota Tangerang dan juga pembinaan,

sosialisasi serta himbauan untuk membayar PBB terutang.

Menerapkan sanksi bagi penunggak pajak dan bagi pegawai yang melanggar aturan menjadi upaya selanjutnya untuk meningkatkan pengawasan. Bapenda Kota Tangerang telah menetapkan sanksi untuk wajib pajak yang menunggak pajak dan bagi pegawai yang melanggar aturan kerja. Sanksi administrasi berupa denda sebesar 2% setiap bulannya dengan maksimal denda 48% atau selama 24 bulan, kemudian surat teguran 1 dan 2, surat peringatan, sanksi sosial dengan pemasangan tanda (stiker/spanduk) yang menandakan wajib pajak tersebut menunggak dan selanjutnya dapat dilakukan dengan penyegelan dan penyitaan bagi para WP yang menunggak. Sementara itu untuk pegawai yang melanggar aturan sanksi yang dikenakan mengacu kepada PP No.94 Tahun 2021 tentang disiplin pegawai yang didalamnya memuat kewajiban dan larangan bagi pegawai. Adapun untuk penerapan sanksi dilakukan secara bertahap, melalui teguran, berita acara pemeriksaan, penundaan gaji/ penurunan pangkat/ pemberhentian secara tidak hormat, bahkan bisa sampai dipidana. Menurut pengamatan peneliti, sanksi yang ditetapkan oleh Bapenda sudah sesuai dengan peraturan pemerintah, namun masih ada saja wajib pajak yang tidak merasa takut sehingga menunda untuk membayar pajak. Begitupun dengan pegawainya, ketika peneliti datang ke Bapenda masih ada saja pegawai yang telat datang, melakukan kegiatan lain diluar pekerjaan.

Selanjutnya hal yang perlu dilakukan yaitu meningkat pelayanan yang diberikan. Dalam upaya meningkat pelayanan yang diberikan Bapenda Kota Tangerang kepada wajib pajak dilakukan melalui berbagai cara dengan tetap memperhatikan standar pelayanan yang telah dibuat dan pelayanan yang dilakukan pun sudah berbasis teknologi informasi untuk memudahkan wajib pajak. Bapenda Kota Tangerang berusaha untuk memberikan pelayanan yang prima dan memudahkan masyarakat dengan menggunakan *offline system* dan *online system* seperti penuturan Kabid Pelayanan :

“Kalau untuk kaitannya dengan peningkatan pelayanan kepada masyarakat terkait pemungutan PBB, Bapenda Kota Tangerang membuka 6 loket pelayanan di gedung mall pelayanan publik, hal itu dilakukan untuk memaksimalkan pelayanan yang diberikan secara offline system. Dengan dibukanya 6 loket pelayanan pajak diharapkan lebih memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan tanpa harus menunggu lama. Selain itu juga kita membuka pelayanan PBB secara online system.”

Inovasi pelayanan secara online dilakukan Bapenda Kota Tangerang melalui aplikasi Tangerang Live dan website pbb.tangerangkota.go.id. Kemudian inovasi pembayaran juga dilakukan secara online melalui Bank BJB, BJB digi, Indomaret, Alfamart, Qris, Gopay, Ovo, Pos Indonesia, Tokopedia, Bukalapak, Shopee, LinkAja. Lalu, Inovasi “Anugerah Pajak” yaitu peningkatan pelayanan dan penghargaan yang diberikan untuk wajib pajak yang patuh dan cepat dalam pembayaran PBB terutang. Hasil pengamatan peneliti mengenai pelayanan yang dilakukan oleh Bapenda Kota Tangerang sudah cukup baik dan lengkap melalui layanan secara *offline* maupun *online* untuk wajib pajak melakukan administrasi perpajakan PBB dan pembayaran PBB. Namun perlu ditingkatkan lagi sosialisasi dan publikasi mengenai informasi administrasi perpajakan.

Berdasarkan keseluruhan hasil pembahasan mengenai meningkatkan pelayanan, upaya Bapenda Kota Tangerang dalam meningkatkan pengawasan yang berkaitan dengan pemeriksaan, pelaksanaannya belum bisa dikatakan baik, karena jika mengacu pada teori yang peneliti gunakan perlunya dilakukan pemeriksaan dadakan dan berkala sementara Bapenda belum pernah melakukan pemeriksaan secara mendadak. Namun, berkaitan dengan perbaikan proses pengawasan, penerapan sanksi dan peningkatan pelayanan sudah sangat baik dan bisa dikatakan optimal.

d. Meningkatkan Efisiensi Administrasi dan Menekan Biaya Pemungutan

Perbaiki prosedur administrasi pajak dengan menyederhanakan administrasi perpajakan dan melakukan peningkatan efisiensi dalam memungut pajak menjadi cara peningkatan efisiensi dalam administrasi dan penekanan terhadap biaya pungutan. Harapannya wajib pajak termotivasi dan sadar untuk selalu membayar pajak tepat waktu.

Dalam hal penyederhanaan administrasi perpajakan, Bapenda Kota Tangerang melakukannya menggunakan sistem secara online dan pengadministrasian menerapkan sistem *paperless* seperti penuturan Kabid Pelayanan :

“Administrasi perpajakan di Bapenda dilakukan dengan menggunakan sistem, dan pengadministrasian dilakukan dengan sistem paperless”

Namun terkadang juga ada beberapa proses yang dilakukan secara manual. Proses administrasinya dimulai dengan petugas mendata objek pajak PBB berdasarkan laporan Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP) yang diberikan wajib pajak, dilanjutkan kepada proses pengisian dan perhitungan pajak PBB dalam Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT), kemudian WP membayar besarnya pajak PBB secara *offline* melalui loket Bapenda atau loket bank persepsi dan juga secara *online* melalui pihak yang telah bekerjasama dengan Bapenda Kota Tangerang. Kemudian setelah adanya pembayaran oleh wajib pajak, dilakukan pencatatan atas setiap transaksi dan pembuatan laporan penerimaan. Dalam pengadministrasian SPPT Bapenda Kota Tangerang mengelompokkannya berdasarkan besaran pokok ketetapan PBB. Penyampaian SPPT Bapenda Kota Tangerang berkoordinasi dengan kelurahan, kecamatan dan UPT pelayanan di Kota Tangerang.

Sementara itu upaya Bapenda Kota Tangerang agar sistem administrasi pajak lebih sederhana dan mudah dipahami wajib pajak dilakukan dengan cara memangkas birokrasi agar tidak tumpang tindih dan berbelit, dilakukan evaluasi dan perbaikan secara berkala. Melakukan koordinasi, inovasi, dan sosialisasi mengenai sistem administrasi perpajakan di Bapenda Kota Tangerang. Bekerjasama dengan Staradio, publikasi dilakukan dengan membuat postingan di sosial media Bapenda Kota Tangerang. Hasil pengamatan peneliti terhadap usaha Bapenda Kota Tangerang untuk menyederhanakan administrasi perpajakan sudah dilaksanakan dengan cukup baik. Dimana administrasi perpajakan dari awal proses pendataan sampai pelaporan sudah dibantu dengan sistem online sehingga lebih memudahkan wajib pajak dan sistem pengadministrasian pajak PBB.

Mengenai efisiensi pemungutan pajak PBB, upaya yang dilakukan Bapenda Kota Tangerang agar berjalan efisien dilakukan dengan membuat perencanaan yang lebih baik dan dalam pelaksanaannya berusaha untuk tidak boros biaya operasional, serta melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pemungutan yang telah dilakukan. Selain itu dengan memberikan pelayanan secara *online*, diantaranya dengan mengadakan sistem pembayaran *online* untuk mempermudah wajib pajak dengan begitu, pemungutan pajak PBB akan efektif dan efisien. Hasil pengamatan peneliti mengenai usaha Bapenda Kota Tangerang dalam efisiensi pemungutan PBB sudah berjalan baik. Dengan menerapkan dan mengutamakan sistem pembayaran secara *online* dengan berbagai pilihan pembayaran.

Berdasarkan hasil penjelasan diatas dapat dilihat upaya Bapenda Kota Tangerang dalam peningkatan efisiensi administrasi dan penekanan biaya pemungutan yang mencakup menyederhanakan administrasi pajak dan efisiensi pemungutan pajak sudah dilaksanakan dengan baik oleh Bapenda Kota Tangerang.

e. Meningkatkan Kapasitas Penerimaan Melalui Perencanaan yang Lebih Baik

Peningkatan koordinasi dan kerjasama dengan berbagai *stakeholders* baik instansi daerah maupun swasta bisa dilakukan demi meningkatnya kapasitas penerimaan. Karena kolaborasi menjadi faktor yang cukup penting dilakukan untuk mencari solusi atas permasalahan yang dihadapi.

Hal pertama yang perlu dilakukan yaitu melaksanakan koordinasi dengan instansi-instansi terkait di daerah. Koordinasi perlu dilakukan supaya adanya kesatuan tindakan dan sinkronisasi informasi yang berguna untuk pencapaian tujuan. Bapenda Kota Tangerang melakukan koordinasi dan komunikasi dengan DJP, KPP, BPN, lalu dengan pusat. Dari hasil wawancara kepada Kabid Evaluasi dan Pelaporan mengenai proses koordinasi :

“Kordinasi itu kita ada rapat evaluasi, kita ada grup WhatsApp untuk memberi tahu progress penerimaan pajak. Untuk jangka waktunya tidak menentu, kdn terkadang mendadak mengadakan rapatnya. Karena tergantung kebutuhan juga, bila ada kebutuhan maka akan diadakan rapat. Kemudia kita juga mempunyai sistem E-Office untuk mengurus persuratan secara online. Jadi proses persuratan lebih mudah dan rapat bisa secepatnya dilaksanakan.”

Proses koordinasi yang dilakukan secara rutin melalui surat-menyurat ataupun secara online melalui aplikasi, melakukan rapat kerja dengan instansi lain, serta berkunjung ke SKPD lainnya, dilakukannya evaluasi dan sinkronisasi dan/ perbaikan atas realisasi PBB. Hasil pengamatan peneliti terhadap proses koordinasi yang dilakukan oleh Bapenda Kota Tangerang sudah baik. Dimana koordinasi secara rutin dilakukan akan membuat informasi yang dihasilkan dapat diperbaharui secara berkala.

Selanjutnya dalam upaya meningkatkan kapasitas penerimaan yang perlu dilakukan adalah melakukan kerjasama dengan berbagai pihak yang dapat memberikan kemudahan dalam proses pemungutan pajak. Kerjasama dengan berbagai pihak dalam rangka memudahkan proses memungut pajak telah dilakukan Bapenda Kota Tangerang, diantaranya dengan Bank BJB, Indomaret, Alfamart, Qris, Gopay, Ovo, Pos Indonesia, Tokopedia, Bukalapak, Shopee, dan LinkAja untuk melayani pembayaran secara online dengan harapan mempermudah wajib pajak dalam menunaikan kewajibannya yaitu melaksanakan pembayaran pajak. Peneliti mengamati bahwa proses kerjasama sudah dilakukan baik. Terutama yang berkaitan dengan pembayaran pajak secara online dirasa sudah lengkap pilihannya, harapannya akan membuat wajib pajak tidak merasa kesusahan karena harus mengantri/ berdesakan untuk membayar pajak. Sehingga dengan begitu dapat meningkatkan penerimaan pajak PBB itu sendiri.

Dari hasil penjelasan jika dikaitkan dengan teori dari Sahya Anggara berkaitan dengan upaya peningkatan kapasitas penerimaan melalui perbaikan perencanaan yang dilakukan Bapenda Kota Tangerang dengan melakukan proses koordinasi dan kerjasama dengan berbagai *stakeholders* maka sudah dapat dinilai dengan baik.

2. Hambatan dalam Upaya Optimalisasi Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Tangerang dan Cara Mengatasinya

a. Rendah dan kurangnya kesadaran masyarakat

Masyarakat kita yang pada umumnya cenderung menekan seminimal mungkin biaya yang dikeluarkan termasuk didalamnya pengeluaran untuk pembayaran pajak. Banyak masyarakat yang mengesampingkan untuk menunda membayar pajak dan menunggu untuk membayar sampai jatuh tempo atau ditagih. Seperti yang terjadi di Bapenda Kota Tangerang hambatan dalam proses optimalisasi pemungutan PBB seringkali disebabkan oleh rendah dan kurangnya kesadaran masyarakat dalam menunaikan kewajiban melakukan pembayaran pajak terutangnya.

b. Belum optimalnya pendataan dan pemeriksaan yang dilakukan

Pendataan dan pemeriksaan menjadi faktor penting untuk mengoptimalkan pungutan PBB kepada wajib pajak. Dengan pendataan dan pemeriksaan yang belum optimal maka akan mempengaruhi penerimaan realisasi PBB. Hal ini terjadi di Bapenda Kota Tangerang, kurangnya dukungan dalam memberikan data, ketidaksesuaian data yang diberikan wajib pajak, dan luasnya jangkauan sosialisasi dan penyuluhan menjadikan belum

optimalnya pendataan dan pemeriksaan yang dilakukan.

c. Tingkat kemampuan masyarakat dalam membayar pajak

Kemampuan masyarakat dalam pembayaran pajak juga menjadi penghambat upaya optimalisasi pemungutan PBB di Kota Tangerang. Terlebih lagi saat pandemi *Covid-19* melanda, yang imbasnya ialah berkurangnya pendapatan masyarakat dan berimbas kepada tingkat kemampuan dan kepatuhan masyarakat untuk membayar pajak menjadi rendah, banyak masyarakat yang tidak membayarkannya untuk membayar pajak. *Covid-19* juga berimbas kepada terhambat dan berkurangnya kegiatan sosialisasi dan pembinaan yang dilakukan Bapenda Kota Tangerang dalam rangka upaya optimalisasi pemungutan PBB di Kota Tangerang.

Adapun upaya yang dilakukan Bapenda Kota Tangerang untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam optimalisasi pemungutan PBB yang terjadi adalah :

a. Sosialisasi dan publikasi secara aktif dan merata

Sosialisasi ditempuh Bapenda Kota Tangerang dengan bekerjasama dengan Kelurahan, Kecamatan dan UPT pelayanan untuk mensosialisasikan kepada masyarakat mengenai kemudahan administrasi pajak PBB dan kemudahan pembayaran PBB terutang yang dapat dilakukan masyarakat. Tak hanya itu, Bapenda Kota Tangerang juga berkolaborasi dengan Stradio dalam melakukan sosialisasi. Selain itu, publikasi juga dilakukan Bapenda Kota Tangerang dengan membuat pamflet dan spanduk mengenai himbauan untuk membayar pajak. Kemajuan teknologi juga dimanfaatkan Bapenda Kota Tangerang untuk melakukan publikasi melalui sosial media dengan memberikan informasi-informasi terkait PBB di Kota Tangerang.

b. Mengoptimalkan pendataan, penilaian dan pemeriksaan

Dalam hal ini, Bapenda Kota Tangerang melakukan pendataan massal dan penilaian semi individual objek PBB, memverifikasi objek pajak untuk dilakukan pemeriksaan dan penilaian lapangan pada objek pajak, seperti rumah mewah dan ruko untuk dilakukan penyesuaian dengan keadaan sekarang/sebenarnya. Analisa Zona Tanah juga dilakukan dengan tujuan, menerapkan NJOP yang lebih sesuai dengan keadaan fisik objek pajak dilapangan.

c. Mempermudah pelayanan pemungutan

Untuk mengoptimalkan pemungutan PBB, Bapenda Kota Tangerang juga mempermudah proses pemungutan secara online yang bisa dilakukan wajib pajak kapan dan dimana saja untuk membayar PBB terutang. Selain itu Bapenda Kota Tangerang juga mempermudah pelayanan bagi para wajib pajak yang keberatan dalam membayarkan PBB terutang. Pengajuan untuk memohon penundaan jatuh tempo, pengurangan PBB terutang, penghapusan denda administrasi dan pembayaran pajak yang diangsur dapat dilakukan oleh wajib pajak. Bapenda Kota Tangerang juga memberikan relaksasi berupa diskon dan penghapusan denda untuk wajib pajak yang menunggak PBB terutang.

E. SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa upaya optimalisasi yang telah dilaksanakan Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang dalam memungut Pajak Bumi dan Bangunan sudah dapat dinilai cukup baik pelaksanaannya. Terlihat dari upaya yang sudah dilakukan Bapenda Kota Tangerang dengan melakukan berbagai upaya sesuai dengan parameter yang digunakan dalam penelitian. Hanya saja dalam upaya peningkatan pengawasan, Bapenda Kota Tangerang belum pernah melaksanakan pemeriksaan secara mendadak. Adapun penurunan target dan realisasi penerimaan PBB turun pada tahun 2020 hal itu tidak berbanding lurus dengan jumlah objek pajak yang meningkat pada tahun 2020, hal ini disebabkan oleh kurangnya tenaga pemeriksa

ARTIKEL

pajak, kurangnya kesadaran wajib pajak, pendataan dan pemeriksaan yang belum optimal dan basis data PBB yang tidak *update*. Bapenda Kota Tangerang dalam melaksanakan upaya optimalisasi pemungutan PBB ditemui beberapa hambatan diantaranya, rendah dan kurangnya kesadaran wajib pajak, belum optimalnya pendataan dan pemeriksaan yang dilakukan dan tingkat kemampuan masyarakat untuk membayar pajak. Adapun langkah untuk mengatasi hambatan tersebut adalah dengan sosialisasi dan publikasi secara aktif dan merata, mengoptimalkan pendataan, penilaian dan pemeriksaan serta mempermudah pelayanan pemungutan.

Adapun saran yang diberikan peneliti untuk lebih melakukan pengoptimalan pemungutan PBB adalah Bapenda Kota Tangerang perlu melakukan pemeriksaan secara mendadak terhadap wajib pajak PBB, meyempurnakan sistem pendataan, penilaian dan pemeriksaan, mengisi kekosongan pegawai sesuai dengan kualifikasi yang dibutuhkan khususnya untuk tenaga pemeriksa pajak dan juru sita. Penerapan sanksi hukum dengan tegas terhadap wajib pajak yang melakukan penunggakan, meningkatkan koordinasi dan komunikasi baik internal maupun eksternal. Bagi wajib pajak diharapkan menumbuhkan dan bersikap tidak acuh terhadap kewajiban membayar pajak karena segala proses administrasi, pembayaran dan pelayanan semuanya sudah dimudahkan.

REFERENSI

- Adziem, F. (2018). Analisis Optimalisasi Penerimaan Pajak Daerah Pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sinjai. *AMNESTY: Jurnal Riset Perpajakan*, 46-60.
- Anggara, S. (2016). *Administrasi Keuangan Negara*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Anggara, S. (2016). *Hukum Administrasi Perpajakan*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang. (2020). *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Kota Tangerang Tahun 2020*. Retrieved from <https://bapenda.tangerangkota.go.id/informasi/laporan-kinerja>
- Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan, Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2021). *Modul Penggalan Potensi Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta.
- Halim, A. (2001). *Akuntansi dan Pengendalian Keuangan Daerah*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Handayani, W. T. (2014). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Realisasi Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Pada Kecamatan Jebres Kota Surakarta . *Jupe UNS, Vol 2, No 3*, Hal 224 s/d 237 .
- Hardani. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group.
- JDIH BPK RI. (2003). *Undang-undang (UU) No. 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara*. Retrieved from JDIH BPK RI Database Peraturan: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/43017/uu-no-17-tahun-2003>
- JDIH BPK RI. (2009). *Undang-undang (UU) Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Retrieved from JDIH BPK RI Database Peraturan: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38763/uu-no-28-tahun-2009>
- JDIH BPK RI. (2021). *Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil*. Retrieved from JDIH BPK RI Database Peraturan: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/177031/pp-no-94-tahun-2021>
- JDIH Kota Tangerang. (2018). *Peraturan Daerah Kota Tangerang nomor 4 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Nomot 7 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah*. Retrieved from <https://jdih.tangerangkota.go.id/dokumen/detail/perda-4-2018>

ARTIKEL

- JDIH Kota Tangerang. (2019). *Peraturan Walikota Tangerang nomor 97 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan*. Retrieved from <https://jdih.tangerangkota.go.id/dokumen/detail/perwal-97-2019>
- JDIH Kota Tangerang. (2021). *Peraturan Walikota nomor 150 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah*. Retrieved from <https://jdih.tangerangkota.go.id/dokumen/detail/perwal-150-2021/>
- Miftahudin, F. (2020). *Optimalisasi Intensifikasi Pemungutan Pajak Hotel Pada Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Garut*. Skripsi Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.
- Mustaqiem. (2008). *Pajak Daerah Dalam Transisi Otonomi Daerah*. Yogyakarta: FH UII PRESS.
- Rahmawan, E. (2012). Optimalisasi Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) Dalam Peningkatan Pendapatan Daerah (Studi Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) Di Kecamatan Limpasu Kabupaten Hulu Sungai Tengah). *Jurnal Ilmu Politik dan Pemerintahan Lokal, Volume I Edisi 2*, 23-29.
- Rusdiana, E. (2020). *Optimalisasi Pemungutan Pajak Air Tanah Di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bekasi Tahun 2015-2018*. Skripsi Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.