
Peranan Tata Kelola Pemungutan Pajak dalam Mengoptimalkan Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (Studi di Kelurahan Patokan Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo)

Galuh Megawati¹, Ernani Hadiyati², Kohar Adi Setya³

^{1,2,3}Universitas Gajayana Malang

E-mail: galuhmegawati81@gmail.com¹, ernani_hadiyati@unigamalang.ac.id²
koharadi2017@gmail.com³

Article History:

Received: 25 Agustus 2022

Revised: 06 September 2022

Accepted: 07 September 2022

Keywords:

Tata Kelola
Pemungutan Pajak,
Penerimaan Pajak, Pajak
Bumi dan Bangunan

Abstract: Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisa tata kelola pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan kendala yang menghambat tata kelola pemungutan PBB di Kelurahan Patokan. Jenis Penelitian ini Kualitatif Deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tata kelola pemungutan PBB dilihat dari metode POAC prinsip – prinsip manajemen dalam hal perencanaan (planning) tata kelola sudah cukup tersistem dan terarah, untuk pengorganisasian (organizing) dalam jumlah pemungut pajak sudah mencukupi dengan area luas Kelurahan Patokan disertai dengan sarana dan prasarana yang memadai, namun pada pelaksanaan (actuating) belum terlaksana dengan baik. Kurang efektif dalam hal koordinasi, komunikasi dan pemberian perintah, dan untuk pengawasan (controlling) sudah cukup baik sehingga penyimpangan dalam penagihan PBB dapat diminimalisir. Namun yang terpenting yang sangat mendukung terwujudnya tata kelola PBB yang lebih baik untuk mengoptimalkan penerimaan PBB adalah motivasi petugas pemungut dengan ketersediaan sarana dan prasarana, insentif, pengembangan diri dan ketersediaan SDM yang masih jauh dari harapan. Kekurangan ini mengakibatkan pemetaan dan pendataan serta database yang berguna untuk mendapatkan penerimaan yang sesuai target tidak tercapai, kendala lainnya adalah minimnya anggaran dan kepatuhan masyarakat sebagai wajib pajak yang masih rendah.

PENDAHULUAN

Peran pajak dalam pembangunan sangat penting, karena dana yang digunakan untuk membangun negara Indonesia terutama didanai oleh pendapatan pajak. Oleh karena itu, dari tahun ke tahun, pemerintah terus berusaha untuk mengoptimalkan pendapatan pajak. Guna mendukung tujuan tersebut perlu adanya peraturan yang mendukung agar realisasi penerimaan pajak dapat tercapai. Perubahan dalam kebijakan (undang-undang dan peraturan pajak) mengatur sistem pajak lengkap sesuai dengan pembangunan ekonomi saat ini dan di masa depan. Perubahan yang dilakukan dalam sistem perpajakan yaitu dari *sistem official assessment* menjadi sistem *self assessment*, dengan adanya perubahan sistem perpajakan tersebut diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Salah satu sumber pendapatan negara saat ini adalah pendapatan dari sektor pajak. Pajak di negara berkembang dapat menawarkan keuntungan mereka sendiri dalam pemulihan krisis ekonomi nasional. Seperti yang kita ketahui, kontribusi pendapatan dari negara sektor pajak sangat dominan dalam anggaran negara. Pajak yang diterima dari masyarakat, dari Anggaran Pendapatan Belanja Negara yang kemudian dialokasikan ke berbagai sektor diantaranya sektor pendidikan, sektor kesehatan, infrastruktur, pertahanan dan sebagainya. Berdasarkan sudut pandang ekonomi, pajak layak disebut menjadi pendapatan negara yang potensial. Menurut Soemitro dalam Suandy (2011) pajak didefinisikan sebagai iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Kebijakan pemerintah yang mengatur Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) tercantum dalam Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1994 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1994, bahwa pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan diserahkan kepada daerah, sebagaimana disebutkan pada pasal 14 Undang-Undang tersebut, yaitu Menteri Keuangan dapat melimpahkan kewenangan penagihan pajak kepada Gubernur dan atau Bupati/ Walikota. Sedangkan dalam pelaksanaan selanjutnya dapat dilimpahkan kepada Camat dan Lurah selaku perangkat daerah Kabupaten/Kota. Dengan transisi ini juga akan meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) bagi Daerah. Daerah juga dituntut untuk bisa mengelola PBB dengan lebih baik. Adanya pelimpahan wewenang tersebut pemerintah daerah berusaha membuat kebijakan-kebijakan untuk mencapai target yang ditetapkan pemerintah pusat kepada masing-masing pemerintah daerah. Kebijakan yang ditetapkan pemerintah daerah antara lain adalah menetapkan target-target yang harus dicapai oleh daerah di tingkat bawahnya, sampai dengan tingkat desa/kelurahan. Pemungutan di tingkat desa/kelurahan merupakan ujung tombak dari kegiatan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) secara keseluruhan, karena di tingkat desa/kelurahan para petugas pemungut akan berhadapan langsung dengan masyarakat wajib pajak.

Kabupaten Probolinggo memiliki 325 Desa yang terdiri dari 320 Desa dan 5 Kelurahan. Peran Desa dalam hal ini merupakan kepanjangan tangan Pemerintah Daerah dalam menarik Pajak Bumi dan Daerah (PBB) pada masyarakat. Untuk itu kami mengambil lokasi penelitian di Kelurahan Patokan dimana Kelurahan Patokan wilayahnya terletak di Kecamatan Kraksaan yang merupakan Ibukota dari Kabupaten Probolinggo yang lokasinya tergolong perkotaan dengan tingkat Sumber Daya Manusia yang mumpuni. Namun selama beberapa tahun ini penerimaan PBB selalu tidak memenuhi target sehingga menjadi catatan tersendiri dari Pemkab Kabupaten Probolinggo terhadap Pemerintahan Kelurahan Patokan. Berdasarkan sumber dari Badan Keuangan Daerah tentang data realisasi PBB Kecamatan Kraksaan Kelurahan patokan tahun 2019 – 2021, capaian penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Kelurahan Patokan Kecamatan Kraksaan

dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Realisasi Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo

No.	Tahun	Wajib Pajak	Target Pajak	Wajib Pajak Lunas	Realisasi Pajak	Prosentase
1.	2019	21.807	1.112.144.435	17.250	862.662.917	77.57 %
2.	2020	22.197	1.115.894.564	17.792	882.334.756	79.07 %
3.	2021	22.470	1.122.662.172	17.041	849.237.353	74.77 %

Sumber : Badan keuangan Daerah Kab.Probolinggo Tahun 2022

Data pada Tabel 1 menunjukkan rata – rata setiap tahun terjadi peningkatan dan penurunan realisasi. Meskipun pada tahun sebelumnya masih terdapat tunggaan. Besarnya tunggaan menunjukkan tidak menunjukkan tren yang konstan melainkan bersifat fluktuatif.

Tabel 2. Realisasi Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Kelurahan Patokan Kecamatan Kraksaan

No.	Tahun	Wajib Pajak	Target Pajak	Wajib Pajak Lunas	Realisasi Pajak	Prosentase
1	2019	1885	130.902.207	1489	98.962.908	75.60 %
2	2020	1901	131.219.422	1351	90.204.255	68.74 %
3	2021	1991	131.256.799	1400	91.805.510	69.59 %

Sumber : Badan Keuangan Daerah Kabupaten Probolinggo Tahun 2022

Data pada Tabel 2 menunjukkan rata – rata setiap tahun terjadi peningkatan dan penurunan realisasi. Meskipun pada tahun sebelumnya masih terdapat tunggaan. Besarnya tunggaan menunjukkan tidak menunjukkan tren yang konstan melainkan bersifat fluktuatif. Berdasarkan Tabel 2 diatas diketahui ternyata capaian penerimaan PBB di Kelurahan Patokan Kecamatan Kraksaan dalam kurun waktu tiga tahun tidak menunjukkan capaian target yang optimal sehingga dipandang perlu untuk mencari solusi bagaimana mengoptimalkannya.

Sistem Tata kelola pemungutan pajak dikelurahan perlu di pastikan dengan benar sehingga petugas pemungut dapat melaksanakan tugasnya sesuai dengan standart prosedur tata kelola pemungutan pajak yang sistematis dan terarah. Para petugas pemungut juga turut mempengaruhi tercapai atau tidaknya target pendapatan Pajak Bumi dan Bangunan., karena para petugas adalah para pelaku yang terlibat langsung dalam proses pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Maka dari itu peranan tata kelola pemungutan pajak merupakan hal yang penting dalam mengoptimalkan penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

LANDASAN TEORI

Tata Kelola

Tata kelola (*governance*) merupakan suatu proses yang dilakukan oleh suatu organisasi atau masyarakat untuk mengatasi permasalahan yang terjadi. Definisi lain dari tata kelola (*governance*), yaitu penggunaan institusi-institusi, struktur- struktur otoritas dan bahkan kolaborasi untuk mengalokasi sumber-sumber data dan mengkoordinasi atau mengendalikan aktivitas di masyarakat atau ekonomi (Jogiyanto H.M. dan Willy A., 2011).

Pajak

Menurut Mardiasmo (2016:3) Pajak merupakan iuran yang dibayarkan oleh rakyat kepada

negara yang masuk dalam kas negara yang melaksanakan pada undang-undang serta pelaksanaannya dapat dipaksakan tanpa adanya balas jasa. Iuran tersebut digunakan oleh negara untuk melakukan pembayaran atas kepentingan umum.

Pemungutan Pajak

Menurut Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pasal 1 ayat 49 menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan pemungutan adalah suatu rangkaian kegiatan mulai dari penghimpunan data objek dan subjek pajak atau retribusi, penentuan besarnya pajak atau retribusi yang terutang sampai kegiatan penagihan pajak atau retribusi kepada Wajib Pajak atau Wajib Retribusi serta pengawasan penyeterannya.

Pajak Bumi dan Bangunan

Suandy (2005:61) berpendapat bahwa pajak bumi dan bangunan adalah pajak yang sifatnya kebendaan dan besarnya pajak terutang ditentukan oleh keadaan obyek yakni bumi/ tanah dan bangunan. Tanggung jawab atas kewajiban pembayaran pajak, sebagai pencerminan kewajiban kenegaraan di bidang perpajakan berada pada anggota masyarakat sendiri untuk memenuhi kewajiban tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan rancangan studi kasus. Rancangan tersebut dipilih karena penelitian dilakukan disatu lokasi yaitu Pemerintahan Kelurahan Patokan. Penelitian deskriptif yakni metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan yang secara objektif dan berguna untuk memecahkan atau menjawab permasalahan yang sedang dihadapi pada situasi sekarang.

PEMBAHASAN

Aspek Tata Kelola Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa secara umum tata kelola pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan di Kelurahan Patokan Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo telah berpedoman pada Peraturan Bupati Probolinggo Nomor 25 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Probolinggo Nomor 07 Tahun 2012 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaaan dan Perkotaan. Ditinjau dari aspek fungsi manajemen yang seringkali disingkat POAC (*Planning, Organizing, Actuating, Controlling*) hasil penelitian di Kelurahan Patokan Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo adalah sebagai berikut:

1. *Planning* (Perencanaan)

Perencanaan merupakan proses pemikiran yang telah direncanakan secara matang dan akan dikerjakan guna mencapai tujuan yang telah ditentukan dan juga sebagai landasan pokok serta menjadi fungsi manajemen yang memegang peranan penting dalam menjamin tercapainya tujuan yang diinginkan, yang terdiri dari :

a. Penentuan Target

Perencanaan merupakan tahap pertama dalam manajemen yang memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan besarnya target yang ingin dicapai dalam setiap tahun. Kelurahan Patokan telah merencanakan target penerimaan PBB adalah 100 persen sebelum jatuh tempo. Dalam masalah target maka seluruh pegawai yang berada dilingkungan Kelurahan Patokan Kecamatan Kraksaan akan berusaha semaksimal mungkin untuk mencapai target, walaupun beberapa tahun terakhir realisasi selalu tidak mencapai

target.

b. Dasar Penentuan Target

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kelurahan Patokan dalam penentuan target berdasarkan jumlah SPPT yang disampaikan pada saat penyerahan di Kantor Kecamatan dan disepakati oleh Tim Kabupaten, Kecamatan dan Kelurahan. Daftar target atau baku dan realisasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan lagi dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Daftar Baku dan Realisasi penerimaan PBB Pemungut pajak di Kelurahan Patokan Tahun 2021

No.	Nama Pemungut	Daftar Baku	Realisasi Pajak	Prosentase
1.	Dani A.Astutik	39.860.502	28.113.949	70.53%
2.	H.Zulkifli	18.085.870	7.076.237	39.13%
3.	Hj.Prihartayu.L	19.177.933	10.938.568	57.04%
4.	Mubarak	14.946.638	5.120.000	29.73%
5.	Wawan	11.508.547	3.269.253	28.41%
6.	Hendra	7.748.455	4.309.751	45.34%
7.	Wahono	19.507.561	5.850.173	39.99 %

Sumber : Kelurahan Patokan 2021

Berdasarkan data Tabel 3 dapat dijelaskan bahwa target penerimaan pada tahun 2021 sebesar Rp. 131.931.759. dan yang terealisasi Rp. 91.805.510. Hal ini menunjukkan kondisi tidak tercapainya target penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan.

2. *Organizing* (Pengorganisasian)

Pengorganisasian yaitu pengelompokan kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan, termasuk dalam menentukan susunan organisasi, tugas dan fungsinya. Struktur organisasi yaitu susunan komponen /unit kerja yang ada dalam organisasi, serta menunjukkan adanya pembagian unit kerja dan menunjukkan fungsi dan kegiatan yang berbeda selain itu struktur organisasi juga memperlihatkan kemampuan dalam pekerjaan menyampaikan laporan. Pengorganisasian pemungutan PBB di Kelurahan Patokan adalah sebagai berikut :

- a. Membagi wilayah sasaran wajib pajak menjadi 7 area pemungutan dan 7 petugas pemungut pajak.
- b. Menugaskan satu petugas sebagai koordinator penerimaan setoran PBB, yaitu Sekretaris Lurah.
- c. Lurah selaku pengawas.

3. *Actuating* (Pelaksanaan)

- a. Setiap tahunnya dalam memulai pelaksanaan pemungutan pajak diawali dengan peran Lurah Patokan dan Koordinator PBB Kelurahan Patokan melakukan:
 - 1) Menyerahkan SPPT (Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang) Nilai Baku atau target PBB kepada petugas pemungut.
 - 2) Melakukan rapat koordinasi dan pengarahan pada petugas pemungut PBB guna optimalisasi pencapaian target penerimaan PBB. Koordinasi dilakukan setiap minggu sekali untuk mengetahui potensi wajib pajak, realisasi pemasukan PBB target dan sisa target yang ada serta kendala yang ada dilapangan.
 - 3) Strategi tata kelola yang diterapkan salah satunya dengan menerapkan sistem reward

untuk petugas pemungut yang memiliki prosentase penerimaan PBB terbesar diakhir tahun akan mendapat hadiah dari Lurah sehingga menambah motivasi tersendiri bagi petugas pemungut PBB.

- 4) Melakukan rapat koordinasi dengan Ketua RT/RW untuk melakukan sosialisasi / himbauan pada warga / wajib pajak untuk taat membayar pajak dan menjelaskan tentang pemanfaatan pajak.
- 5) Petugas dalam pelaksanaan tata kelola Pemungutan PBB memakai strategi melakukan penagihan/pemungutan diwaktu yang tepat. Lurah juga turut serta dilapangan mendampingi petugas melakukan penagihan. Dibagian pelayanan kelurahan Patokan diterapkan prosedur pelayanan dengan melampirkan bukti pelunasan PBB pada masyarakat yang hendak mengajukan permohonan KK, KTP dan dokumen kependudukan lainnya. Hal ini dimaksudkan untuk mengingatkan warga bahwa membayar PBB merupakan kewajiban warga masyarakat untuk dilaksanakan.

b. *Controlling* (Pengawasan)

Pengawasan merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memeriksa, menilai, mencocokkan serta membandingkan agar tidak terjadi penyimpangan dalam pengelolaan pajak bumi dan bangunan. Pengawasan harus dilakukan seefektif mungkin untuk menghindari hal-hal penyimpangan sehingga memenuhi target yang telah direncanakan sebelumnya. Kepala Kelurahan selalu mengawasi para pegawainya atau petugas pemungut PBB secara berkala agar tidak terjadi penyimpangan yang bisa menguntungkan diri sendiri dengan uang rakyat. Lurah selaku pemangku kebijakan dalam pelaksanaan pemungutan PBB Kelurahan Patokan secara berkesinambungan melakukan pengawasan pada para petugas pemungut supaya tidak terjadi penyimpangan dimana hasil pemungutan tidak segera disetorkan pada koordinator PBB dan juga menggali kendala dan permasalahan untuk dicarikan solusi yang tepat guna optimalisasi penerimaan PBB.

Aspek Optimalisasi Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

Mengacu pada pendapat singiresu S Rao, John Wiley dan Sons (2009) optimalisasi didefinisikan sebagai proses untuk mendapatkan keadaan yang memberikan nilai maksimum atau minimum dari suatu fungsi. Dapat diambil kesimpulan bahwa optimalisasi adalah hasil yang dicapai sesuai dengan keinginan, jadi optimalisasi merupakan pencapaian hasil sesuai harapan secara efektif dan efisien. Faktor pendukung di Kelurahan Patokan untuk meningkatkan optimalisasi penerimaan PBB menurut teori POAC adalah sebagai berikut :

1. *Planning* (Perencanaan)

Komitmen pimpinan wilayah dalam hal ini Lurah Patokan dalam mensukseskan pemungutan PBB sangat tinggi sehingga bisa mendorong motivasi petugas pemungut untuk lebih aktif dalam menjalankan tugasnya.

2. *Organizing* (Pengorganisasian)

Perekrutan petugas pemungut pajak bumi dan bangunan yang memadai dan secara umum paham / tahu kondisi wilayah tugasnya, menerapkan tata administrasi yang tertib dalam pencatatan hasil pemungutan dan menjalankan pemungutan PBB sesuai dengan tata kelola yang sudah ditentukan.

3. *Actuating* (Pelaksanaan)

a. *Motivating* / Motivasi

Adanya fasilitas kerja yang baik sudah tentu akan menghasilkan *output* yang maksimal. Fasilitas kerja ataupun bisa disebut dengan sarana dan prasarana bisa jadi

motivasi tersendiri bagi pegawai untuk bekerja dengan baik, karena dengan lengkapnya sarana dan prasarana dalam bekerja akan memudahkan pegawai dalam bekerja serta mengurangi hambatan-hambatan yang muncul dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan. Dalam tata kelola PBB yang dijalankan oleh Kelurahan Patokan juga tersedia sarana dan prasana pendukung yaitu adanya perangkat keras seperti komputer, alat tulis kantor serta insetif PBB. Motivasi yang diberikan kepada pegawai Kelurahan Patokan dalam melaksanakan tata kelola PBB bisa dikatakan belum optimal. Hal ini dikarena sarana pendukung berupa transportasi / kendaraan dinas belum disediakan bagi pemungut PBB. Informasi setoran online belum tersinkron dan tersajikan dengan baik dan *riil time*.

b. *Communication* / Komunikasi

Komunikasi sangat berhubungan dengan koordinasi. Komunikasi yang efektif akan menciptakan koordinasi pelaksanaan tugas yang memuaskan. Salah satu komunikasi yang terjadi dalam organisasi adalah komunikasi antara atasan dengan bawahan. Bawahan membutuhkan informasi dari atasan agar dapat bekerja secara efektif dan efisien, sedangkan atasan membutuhkan informasi yang benar dan tepat. Komunikasi dalam organisasi juga digunakan oleh atasan untuk melakukan teguran kepada bawahan. Komunikasi yang terjalin dalam tata kelola PBB di Kelurahan Patokan sudah berjalan dengan baik. Komunikasi yang terjalin adalah komunikasi dua arah. Komunikasi juga berlangsung efektif dan efisien. Ide dan gagasan yang disampaikan oleh pegawai ditampung dan dibawa dalam rapat. Para Petugas pemungut sangat selektif dalam melaksanakan penagihan pada wajib pajak sehingga jika terdapat keluhan akan perubahan pada SPPT akan segera ditindaklanjuti pada dinas terkait untuk dilakukan perbaikan. Hal tersebut membuat wajib pajak merasa puas akan pelayanan petugas pemungut. Komunikasi yang baik oleh petugas pemungut PBB ini didukung oleh hasil kuesioner tentang kualitas pelayanan petugas pajak sebesar 4,0375 dengan nilai tinggi.

c. *Commanding* / Pemberian Perintah

Pemberian perintah disini adalah upaya pemberian motivasi, pembimbingan dan pengarahan pimpinan atau atasan kepada pegawai dalam pelaksanaan tata kelola PBB di Kelurahan Patokan. Seorang pemimpin harus bisa memberikan petunjuk kepada pegawai dalam pelaksanaan tugas-tugas yang diberikan dengan benar dan jelas. Seorang pemimpin juga harus memiliki sifat konsultatif, sehingga hambatan atau masalah yang ditemui oleh pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan dengan mudah dapat mereka konsultasikan dengan pimpinan sehingga ada solusinya. Pemberian perintah di Kelurahan Patokan yang berisi motivasi, bimbingan dan pengarahan dalam pelaksanaan tata kelola PBB sudah berjalan dengan baik. Pimpinan selalu memberikan motivasi kepada untuk pencapaian target kerja mereka dan juga memberikan solusi terhadap permasalahan yang ditemui. Pegawai diberikan arahan untuk selalu bekerja sesuai dengan peraturan dan tupoksinya yang telah diberikan. Petugas pemungut dalam pelaksanaan pemungutan PBB menjalin komunikasi yang baik pada wajib pajak serta menerapkan prosedur pelayanan dikantor Kelurahan patokan dengan mewajibkan lunas PBB terlebih dahulu baru akan dilayani kebutuhannya.

4. Pengawasan

Melakukan pengawasan secara berkala pelaksanaan pemungutan PBB melalui laporan setoran penerimaan pajak bumi dan bangunan setiap minggunya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa optimalisasi penerimaan PBB melalui tata kelola pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Kelurahan Patokan didasari pada kewajiban melaksanakan UU nomor 12 tahun

1986. UU no 12 tahun 1994 serta upaya meningkatkan sektor pajak. Penyadaran wajib pajak dan petugas pemungut pajak merupakan faktor penting demi optimalisasi penerimaan PBB. Disamping itu upaya mengatasi kendala – kendala seperti kurangnya kepatuhan dan kesadaran wajib pajak, tidak tegasnya penegakan hukum, dan kurangnya kapasitas Sumber Daya Manusia petugas pemungut PBB. Upaya untuk mengatasi kendala penyebab penerimaan PBB yang tidak optimal harus segera dilakukan. Jika hal ini tidak segera dilaksanakan akan membawa implikasi semakin meningkatnya tunggakan PBB dari tahun ketahun. Besarnya tunggakan tersebut dapat pula menimbulkan preseden buruk bagi wajib pajak, dimana mereka beranggapan bahwa tidak membayar PBB tidak ada resikonya. Hal ini membawa konsekuensi yaitu kurangnya optimalisasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kelurahan Patokan.

Berdasarkan hasil wawancara dapat dikelompokkan faktor internal dan eksternal yang menghambat dan mendukung optimalisasi penerimaan PBB dalam hal tata kelola pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Kelurahan Patokan Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo adalah hambatan Internal berupa hambatan di lingkungan Kelurahan Patokan sedangkan hambatan Eksternal yaitu hambatan yang berasal dari luar Kelurahan Patokan. Faktor penghambat dalam Pengelolaan PBB di Kelurahan Patokan, yaitu sebagai berikut:

1. Hambatan Eksternal

Berdasarkan hasil wawancara, kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak merupakan ukuran tingkat efektifnya dalam pemungutan PBB. Walaupun pemerintah telah melakukan pengawasan tapi ternyata masyarakat Kelurahan Patokan masih ada yang bandel dalam membayar pajaknya, sehingga mengakibatkan kurangnya optimalnya penerimaan pajak bumi dan bangunan. Para petugas Kelurahan Patokan telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kesadaran masyarakat untuk membayar pajak, tapi masih banyak masyarakat yang kurang sadar dalam melakukan pembayaran pajak. Kondisi pandemi covid 10 diseluruh dunia khususnya di negara kita yang berkepanjangan menyebabkan seluruh harga kebutuhan pokok meningkat tajam. Hal ini yang menyebabkan Wajib Pajak lebih memilih dan mementingkan kebutuhan masyarakat sehari-harinya terpenuhi dari pada mengeluarkan uang untuk membayar pajak. Pembayaran pajak sangat erat kaitannya dengan kesadaran/kepatuhan dalam membayar pajak. Semakin kecil tingkat kesadaran/kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak, maka semakin besar pula jumlah pajak terutang yang tidak dilunasi/dibayar. Tingkat kesadaran/kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor yaitu kurangnya pengetahuan perpajakan termasuk sanksi-sanksi di bidang perpajakan, kurangnya informasi mengenai peran dan fungsi pajak bagi pembangunan Negara, serta tingkat pendapatan wajib pajak yang tidak sebanding dengan jumlah pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak.

2. Hambatan Internal

a. Sumber Daya Manusia

Pengelolaan PBB yang baik membutuhkan sumber daya manusia yang baik pula dan sangat menentukan dalam tercapainya tujuan yang ingin di capai dalam pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Sumber daya manusia para pegawai mempunyai peran yang sangat penting dalam pengelolaan PBB, maka Kelurahan Patokan melakukan sistem perekrutan pegawai dengan memanfaatkan sumber daya yang berasal dari pegawai internal maupun eksternal Kelurahan Patokan tersebut, dengan cara memperhatikan keahlian yang dimiliki dan dianggap sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan dalam proses pengelolaan PBB

b. Kurangnya pemahaman petugas pemungut terhadap ketentuan perpajakan.

Sumber daya manusia mempunyai peran yang sangat penting dalam pengelolaan PBB, maka Kelurahan Patokan melakukan system perekrutan SDM dengan memanfaatkan sumber daya yang berasal dari pegawai internal maupun eksternal tersebut, dengan cara memperhatikan keahlian yang dimiliki dan dianggap sesuai dengan kemampuan dan kriteria yang dibutuhkan dalam proses pengelolaan PBB. Terdapat beberapa cara yang dilakukan Kelurahan Patokan dalam meningkatkan SDM pegawainya, salah satunya yaitu melaksanakan diklat/pelatihan serta mengikutkan pegawai baru dalam diklat yang berhubungan dengan pengelolaan PBB guna meningkatkan sumber daya manusia yang baik juga selalu memberikan arahan dan pengawasan setiap minggunya.

c. Kurang optimalnya tindakan penagihan pajak

Penagihan pajak merupakan proses agar wajib pajak segera melunasi utang pajaknya, proses ini sangat penting dalam alur pemungutan agar penerimaan PBB dilakukan secara optimal. Masalah yang sering timbul dalam penagihan PBB yaitu karakteristik piutang pajak yang berbeda dengan jenis pajak lainnya, nilai PBB untuk setiap wajib pajak pada umumnya berjumlah kecil sehingga jumlah piutang yang harus ditagih kurang signifikan apabila dibandingkan dengan biaya operasional yang dikeluarkan dalam melakukan seluruh tahap-tahap penagihan. Faktor yang menjadi penghambat yaitu petugas penagih sering melakukan kecurangan saat melakukan penagihan wajib pajak kepada masyarakat sehingga tidak masuk dalam kas negara. Dan disarankan kepada masyarakat agar membayar pajak melalui tempat yang telah ditentukan/ditunjuk sehingga tingkat kecurangan bisa berkurang.

d. Surat Pemberitahuan Pajak Tertulis (SPPT) kadang tidak sampai ke wajib pajak/Masyarakat.

Sebagai sarana pemungutan PBB, SPPT harus disampaikan langsung kepada wajib pajak yang bersangkutan. Dalam hal ini Kelurahan Patokan dapat melakukan kerjasama dengan RT/RW untuk menyampaikan SPPT kepada wajib pajak.

Berdasarkan penjelasan tersebut disimpulkan bahwa sebagian besar yang menjadi faktor kenapa wajib pajak sering terlambat membayar pajak yaitu SPPT tidak sampai kerumahnya, sehingga masyarakat itu sendiri yang harus ke kantor Kelurahan atau kantor Kecamatan untuk mencari SPPTnya kemudian membayar ditempat yang telah ditentukan.

KESIMPULAN

Tata kelola pemungutan PBB dilihat dari metode POAC prinsip – prinsip manajemen dalam hal perencanaan (*planning*) tata kelola sudah cukup tersistem dan terarah, untuk pengorganisasian (*organizing*) dalam jumlah pemungut pajak sudah mencukupi dengan area luas Kelurahan Patokan disertai dengan sarana dan prasarana yang memadai, namun pada pelaksanaan (*actuating*) belum terlaksana dengan baik. Kurang efektif dalam hal koordinasi, komunikasi dan pemberian perintah. dan untuk pengawasan (*controlling*) sudah cukup baik sehingga penyimpangan dalam penagihan PBB dapat diminimalisir. Namun yang terpenting yang sangat mendukung terwujudnya tata kelola PBB yang lebih baik untuk mengoptimalkan penerimaan PBB adalah motivasi petugas pemungut dengan ketersediaan sarana dan prasarana, insentif, pengembangan diri dan ketersediaan SDM yang masih jauh dari harapan. Kekurangan ini mengakibatkan pemetaan dan pendataan serta database yang berguna untuk mendapatkan penerimaan yang sesuai target tidak tercapai, kendala lainnya adalah minimnya anggaran dan kepatuhan masyarakat sebagai wajib pajak yang masih rendah.

DAFTAR REFERENSI

- Gomes, Faustino Cardoso. 2000. *Administrasi dan Manajemen Umum*. Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Halim, Abdul; I.R. Bawono, dan A Dara. 2017. *Perpajakan: Konsep, Aplikasi, Contoh, dan Studi Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Handoko, T Hani . 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: : CV. Haji Masagung.
- Jim Ite dan Frank Tesoriero. 2004. *Community Development Alternatif Pengembangan Masyarakat di Era Globalisasi*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Mardiasmo. 2009. *Perpajakan ed Revisi*. Yogyakarta: Andi.
- Peraturan Bupati No.47 Tahun 2020, Petunjuk Pelaksanaan Peraturan daerah Kab Prob no. 10 tahun 2010 tentang Pajak Daerah.
- Resmi, Siti. 2017. *Perpajakan: Teori dan kasus*. Jakarta: Salemba.
- Ridwan. 2006. *Metode dan Teknik Penyusunan Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.
- Waluyo. 2011. *Metode Penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Undang-undang, Nomor 28 Tahun 2009.....Op.Cit, Pasal 1 ayat 49.