

Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Kelurahan Sosromenduran Gedongtengen Kota Yogyakarta Tahun 2022

Anna Aulina¹, Diana Airawaty²

^{1,2} Program Studi Akuntansi, Universitas Mercu Buana Yogyakarta
e-mail: annaalina3103@gmail.com¹, diana@mercubuana-yogya.ac.id²

Abstrak

Pengamatan ini bermaksud untuk mengetahui faktor, kendala, dan upaya kualitas pelayanan administrasi Pajak Bumi dan Bangunan di Kelurahan Sosromenduran Yogyakarta. Metode yang digunakan dalam pengamatan ini adalah pengamatan, wawancara, implementasi, dan evaluasi. Berdasarkan hasil observasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Kelurahan Sosromenduran dalam melaksanakan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan sudah cukup baik, namun masih terdapat beberapa hal yang perlu dibenahi yaitu masih adanya data wajib pajak yang belum dimutakhirkan dan perlu tindakan lebih lanjut khususnya bagi wajib pajak yang memiliki aset berbeda dengan domisilinya.

Kata kunci: *Administrasi, Pelayanan Kelurahan, Pajak Bumi dan Bangunan*

Abstract

This observation aims to determine the factors, constraints, and efforts to quality administrative services for Land and Building Tax in Sosromenduran Village, Yogyakarta. The methods used in this study are observation, interviews, implementation, and evaluation. Based on the results of observations, it shows that the quality of land and building tax services in Sosromenduran Village in carrying out land and building tax services is quite good, but there are still a number of things that need to be addressed, namely there are still taxpayer data that have not been updated and need for further action, especially for taxpayers. Taxpayers who have taxable assets with their domicile.

Keywords : *Administration, Village Services, Land And Building Tax*

PENDAHULUAN

Pelayanan kelurahan sebagai salah satu pelayanan masyarakat diharapkan memberikan pelayanan yang baik bagi kepentingan masyarakat. Masyarakat akan memberikan persepsi atau tanggapan sesuai dengan baik buruknya pelayanan kelurahan. Menurut Wasistiono (Hardiansyah 2018:15) Pelayanan umum merupakan pemberian pelayanan oleh pihak pemerintah maupun pihak swasta atas nama

pemerintah atau pihak swasta kepada masyarakat tanpa bayaran, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat umum.

Bentuk pelayanan yang diberikan kelurahan kepada masyarakat adalah sebagai perantara bagi masyarakat untuk dapat melaksanakan kewajibannya dalam pembayaran pajak. Pajak adalah iuran yang bersifat wajib oleh wajib pajak yang terutang menurut peraturan-peraturan, tanpa imbalan prestasi yang dapat langsung diangkat, pajak digunakan untuk mendanai pengeluaran umum yang terkait dengan kewajiban pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan. Sumber penerimaan pajak yang jumlahnya cukup besar dan mendukung proses pembangunan nasional didapat dari Pajak Bumi dan Bangunan.

Menurut Dirjen Pajak, pajak bumi dan bangunan (PBB) pajak bersifat esensial, dimana nominal pajak yang harus dibayar tergantung pada kondisi harta yaitu tanah atau bangunan. Kelurahan sebagai organisasi pemerintah dibawah wilayah kecamatan berperan sebagai penyelenggara administrasi Pajak Bumi dan Bangunan seperti pendistribusian SPPT kepada wajib pajak. Proses administrasi pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan penting dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Kelancaran administrasi Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) selain didukung oleh faktor pelayanan yang memadai juga dipengaruhi oleh faktor kepatuhan masyarakat sebagai subjek pajak. Hal ini diakibatkan oleh masih banyaknya masyarakat yang masih belum memahami manfaat objek pajak serta kepatuhan terhadap pajak dan manfaat dari sadar pajak. Fenomena kesadaran masyarakat dalam membayar pajak belum optimal terjadi di Kelurahan Sosromenduran antara lain wajib pajib pajak yang tidak melaporkan data yang sebenarnya dan belum diperbaharuinya data wajib pajak yang menjadi subjek dan objek dari PBB, wajib pajak yang memiliki aset yang berbeda dengan domisilinya dan keterlambatan dalam penerimaan SPPT, serta kurangnya penyuluhan dari pemerintah yang mengakibatkan menurunnya kesadaran masyarakat umum dalam taat membayarkan PBB. Fenomena pelaksanaan administrasi Pajak Bumi dan Bangunan yang ada di Kelurahan Sosromenduran menjadi cukup krusial apabila tidak adanya pengamatan atau tindak lanjut yang sesuai.

Berdasarkan hasil eksplorasi pengamat terhadap penelitian-penelitian terdahulu, pengamat menemukan beberapa penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan pengamat ambil. Penelitian terdahulu terkait kepatuhan pajak telah dilakukan oleh Zulma (2020) dalam penelitiannya yang berjudul "Pengaruh Wajib Pajak, Administrasi Pajak, Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak Pada Pelaku Usaha UMKM di Indonesia" hasil penelitian yang menyatakan bahwa semakin baik pengetahuan wajib pajak terkait pajak, dan administrasi pajak serta adanya sanksi pajak yang adil serta transparan efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak terhadap pembayaran pajak. Penelitian kedua dilakukan oleh Sabrina, Darmawati, dan Adi, (2023) hasil yang berjudul "Karakteristik Wajib Pajak, Kinerja Sistem Perpajakan dan Kepatuhan Pajak : Studi Empiris Terhadap Persepsi Pajak *E-Commerce*, dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak *e-commerce*, dan pengaruh penyuluhan pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak *e-commerce*, penelitian

selanjutnya dilakukan oleh Hasanah, & Ardini yang berjudul Etika dan Kepatuhan Pajak (2021) dari hasil penelitiannya menjelaskan bahwa etika dapat mempengaruhi tindakan wajib pajak untuk taat terhadap tanggungan pajaknya, selain itu juga dipengaruhi oleh niat dari wajib pajak dan pengaruh lingkungan sekitar

Penerapan administrasi Pajak Bumi dan Bangunan di Kelurahan Sosromenduran Yogyakarta terlaksana sesuai sistem dan ketentuan perundang-undangan, berikut secara sederhana bagan alir yang menjelaskan tahap pendistribusian SPPT dari pusat atau BPKAD hingga kepada wajib pajak, serta penunaian Pajak Bumi dan Bangunan dari wajib pajak kepada pemerintah melalui lembaga yang telah bekerja sama dengan pemerintah.



Gambar 1. Alur pendistribusian SPPT dan pembayaran PBB

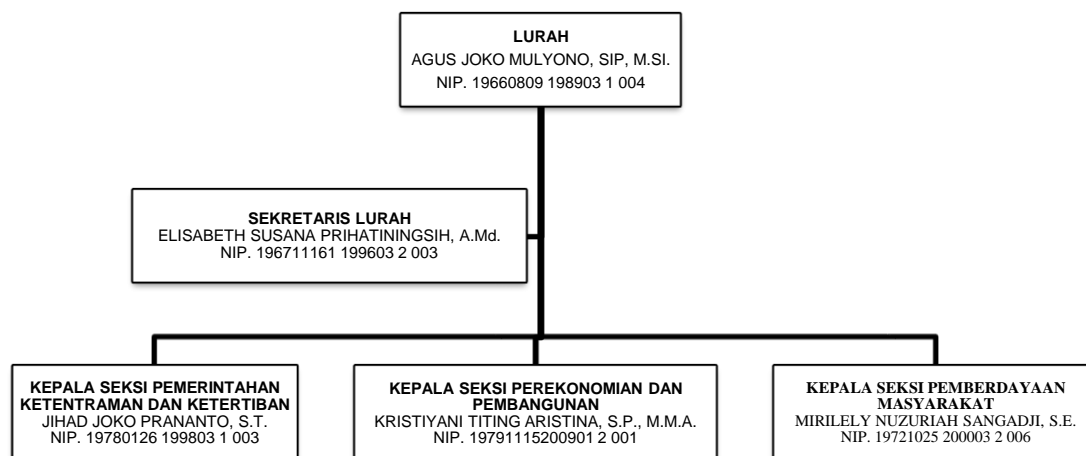
METODE

Pengamatan dilaksanakan selama 1 bulan dari tanggal 22 Agustus 2022 – 22 September 2022 di Kelurahan Sosromenduran yang beralamat di Jl. Sosrowijyan No. 21 RT 027 RW. 007 Sosromenduran, Gedongtengen, Yogyakarta dan dipimpin oleh Agus Joko Mulyono, SIP,M. Si. Kelurahan memiliki tugas untuk membantu Kemantren atau Kecamatan dalam mengkoordinasikan penyelenggaraan yang berkaitan dengan pemerintahan, ketentraman dan ketertiban masyarakat, pelayanan, informasi dan pengaduan, ekonomi, pembangunan, juga pemberdayaan masyarakat di tingkat kelurahan.

Kelurahan Sosromenduran memiliki visi “Terwujudnya Kelurahan Pariwisata Sebagai Kawasan Wisata Lokal Maupun Mancanegara Untuk Menopang Pertumbuhan Ekonomi dengan Pemukiman yang Bersih, Sehat, Tertib, serta Berkawasan Lingkungan”, dan memiliki misi sebagai berikut :

1. Menciptakan pelayanan yang professional.
2. Meningkatkan pemberdayaan dan kesejahteraan masyarakat.
3. Meningkatkan sumber daya aparatur dan pembangunan partisipatif
4. Meningkatkan potensi dan peluang usaha.
5. Meningkatkan ketentraman dan ketertiban

Dalam melakukan kegiatan operasionalnya, kantor Kelurahan Sosromenduran memiliki struktur organisasi dengan peran dan tanggung jawab berbeda sebagai berikut :



Gambar 2. Struktur Organisasi Kelurahan Sosromenduran

Populasi adalah sekumpulan yang terdiri atas objek dan subjek yang memiliki mutu serta ciri-ciri tertentu yang diimplementasikan dalam suatu penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiono, 2014:80). Sedangkan sampel merupakan bagian dari jumlah dan ciri-ciri yang dimiliki oleh populasi (Sugiono, 2014:81). Populasi pada pengamatan ini adalah masyarakat yang melakukan pelayanan pada Kantor Kelurahan Sosromenduran, sedangkan sampel penelitian ini adalah masyarakat Kelurahan Sosromenduran yang melakukan pelayanan pajak bumi dan bangunan dengan total jumlah wajib pajaknya sebanyak 1.646 wajib pajak selama tahun 2022.

Data yang digunakan pada observasi ini adalah data primer yang dikumpulkan oleh pengamat langsung dari sumber dan tempat objek observasi. Sementara itu data sekunder diperoleh dari pihak kantor kelurahan sosromenduran tanpa mengalami perubahan yaitu data wajib pajak tahun 2020 – 2022 yang diperoleh dari Seksi Pemerintahan, Ketenteraman, dan Ketertiban Umum Kelurahan Sosromenduran. Pengamat menggunakan metode analisis data deskriptif dengan mengumpulkan data berdasarkan informasi sebenarnya untuk kemudian disusun, diolah dan dijabarkan untuk mendapatkan gambaran umum permasalahan yang ada. Dalam menganalisis data yang dikumpulkan, peneliti menggunakan metode deskriptif yaitu penulis meneliti dan membahas pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang ada di Kelurahan Sosromenduran tahun 2022.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Kelurahan Sosromenduran bertanggung jawab atas pembagian SPPT (Surat Pemberitahuan Pajak Terutang). BPKAD (Badan Pengelola Keuangan, dan Aset Daerah) menerbitkan SPPT PBB diakhir bulan Januari atau awal bulan Februari kepada kantor kelurahan untuk kemudian didistribusikan dan dialokasikan berdasarkan RT dan RW wajib pajak.

Setelah itu pihak kelurahan akan menginput SPPT wajib pajak pada *website* resmi pemerintah kota yaitu SIM (Sistem Informasi Manajemen) untuk mengetahui sejauh mana pembagian SPPT PBB ke warga. SPPT yang telah dialokasikan berdasarkan RT dan RW oleh kelurahan kemudian didistribusikan lagi kepada RT dan RW untuk diteruskan kepada WP (Wajib Pajak). Menurut wawancara penulis kepada salah satu petugas kelurahan yang melayani PBB di Kelurahan Sosromenduran yaitu kepala seksi pemerintahan ketenteraman dan ketertiban terkait pelayanan PBB. Pelayanan pembayaran dilakukan seperti jemput bola, hal itu dimaksudkan dengan adanya pekan pembayaran PBB dilakukan oleh BPKAD yang bekerjasama dengan pihak Bank untuk datang langsung kekelurahan. Pekan pembayaran PBB diselenggarakan pada bulan April atau Mei sebagai bentuk fasilitas dalam melayani pembayaran pajak baik bagi penunggak pajak ataupun bukan penunggak pajak, kegiatan tersebut bertujuan agar wajib pajak yang berkeinginan membayar PBB lebih dekat, selain itu hal tersebut ditujukan untuk memotivasi masyarakat agar rutin membayar PBB. Selain itu Kelurahan bertanggung jawab dalam melakukan verifikasi, melakukan verifikasi yang dimaksud adalah kelurahan turut berperan dalam memberitahu dan mendaftarkan pajak kepada BPKAD untuk diaring wajib pajaknya. Pembayaran PBB berakhir dibulan September, apabila wajib pajak terlambat membayar maka akan dikenakan denda sebesar 0,025% per tanggal 1 Oktober.

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilakukan selama 1 bulan dan bertempat di Kelurahan Sosromenduran. Selama melakukan pengamatan ditemukan permasalahan kaitan dengan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang terjadi di Kantor Kelurahan Sosromenduran diantaranya adalah :

1. Data wajib pajak yang belum diperbaharui oleh adanya tanah warisan yang dipisah atau tanah kapling yang belum memiliki Nomor Objek Pajak (NOP) yang terbaru, sehingga terjadi kekeliruan wajib pajak dalam membayarkan PBB, kekeliruan yang dimaksud adalah wajib pajak masih menanggung tagihan atas PBB terdahulu, hal tersebut disebabkan oleh wajib pajak itu sendiri yang belum memperbaharui datanya, maupun pihak BPKAD selaku pihak yang berwenang atas perubahan data wajib pajak.
2. Wajib pajak yang memiliki aset yang berbeda dengan domisilinya menjadi kendala bagi pihak kelurahan dalam mendistribusikan SPPT PBB, dikarenakan SPPT PBB merupakan dokumen yang menunjukkan besarnya utang atas PBB, selain itu SPPT PBB juga berfungsi untuk mengingatkan wajib pajak untuk membayarkan PBB tepat waktu, namun justru tidak diterima oleh wajib pajak yang tidak berdomisili di daerah tersebut berakibat menjadi tunggakan hingga denda bagi wajib pajak. Serta tidak tercapainya penerimaan PBB bagi Kelurahan.
3. Kurangnya informasi dan penyuluhan dari pemerintah yang berakibat menurunkan kesadaran masyarakat dalam membayar PBB. Dengan pemberian informasi dan pengarahan yang oleh pemerintah diharapkan menambah pengetahuan wajib pajak mengenai manfaat dalam pembayaran pajak serta dapat menumbuhkan sikap gotong royong, karena dengan membayar pajak tepat waktu, masyarakat telah membantu program pemerintah dalam mensejahterakan masyarakat.

4. Kesalahan penerimaan SPPT PBB oleh kelurahan melalui RT/RW dalam mendistribusikan SPPT PBB kepada wajib pajak, disebabkan oleh adanya kesamaan nama wajib pajak dalam satu blok kelurahan. Selain itu juga terdapat kesalahan dalam penulisan jumlah pajak yang harus ditanggung oleh wajib pajak.
5. Wajib pajak tidak mengungkapkan data sebenarnya yang menjadi subjek dan objek dari PBB sesuai dengan ketentuan Undang-Undang atas PBB yang berlaku, hal tersebut dikarenakan wajib pajak berniat untuk menghindari pembayaran pajak atau mengecilkan pembayaran pajak.
6. Masyarakat terlambat atau tidak menerima SPPT PBB sama sekali dikarenakan masalah pendistribusian SPPT PBB baik dari kelurahan melalui RT/RW atau bahkan BPKAD kepada kelurahan sendiri. Hal tersebut dapat menyebabkan tunggakan pajak bagi wajib pajak apabila tidak menerima SPPT PBB sama sekali.

SIMPULAN

Pelayanan administrasi pajak bumi dan bangunan di Kelurahan Sosromenduran diawali dengan diberikannya Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) oleh Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD). Kemudian dialokasikan dan disistribusikan berdasarkan RT dan RW wajib pajak dan diinput pada *website* pemerintah kota untuk mengetahui sejauhmana pembagian SPPT PBB yang telah dibagikan pada wajib pajak. Tahap selanjutnya SPPT yang telah dialokasikan berdasarkan RT dan RW oleh kelurahan kemudian didistribusikan lagi kepada RT dan RW untuk kemudian diserahkan kepada Wajib Pajak, Tahap terakhir adalah kerja sama antara BPKAD dengan Bank melakukan pekan pembayaran dengan langsung mendatangi kelurahan, pekan pembayaran diadakan pada bulan April atau Mei. Adapun permasalahan dalam pendistribusian SPPT PPB pada wajib pajak yaitu informasi wajib pajak tidak dimutakhirkan oleh wajib pajak itu sendiri maupun dari pusat (BPKAD), serta tidak terdistribusikannya SPPT PBB dengan baik.

Saran dari pengamat terkait Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Kelurahan Sosromenduran agar masyarakat dapat kooperatif dalam melaporkan data terkait kepemilikan tanah dan bangunan, kedisiplinan wajib pajak dalam membayarkan PBB diharapkan mampu meningkatkan penerimaan negara, penerimaan pajak dapat berjalan efektif jika wajib pajak patuh dalam melaksanakan kewajibannya membayarkan pajaknya. Selain itu diperlukan upaya dari pihak Kelurahan Sosromenduran untuk meningkatkan kesadaran masyarakat untuk taat membayar PBB, yaitu melalui peningkatan pelayanan, dan memberikan penyuluhan kepada masyarakat pada setiap RT. Sebagai warga negara yang baik, masyarakat harus ikut serta dalam membangun negara yaitu dengan membayar pajak tepat waktu.

Dalam meningkatkan ketaatan wajib pajak, pemerintah dapat menetapkan sanksi bagi pelanggar pajak, sanksi yang ditetapkan haruslah sanksi yang juga mengedukasi wajib pajak tersebut, pemerintah juga perlu mengoptimalkan kepatuhan wajib pajak dengan mengembangkan pelayanan administrasi PBB dalam bentuk elektronik seperti sistem *E-Payment* sehingga dapat memberikan kemudahan dalam pelayanan administrasi terhadap wajib pajak dalam menyelesaikan kewajibannya.

Pemerintah juga perlu memperbaiki kinerja dan reputasi pegawai pajak dalam membangun citra *Good Governance* yang bertujuan untuk menciptakan kepercayaan antara masyarakat wajib pajak dengan pemerintah pajak.

Petugas kelurahan dalam upaya meningkatkan pelayanan terutama pelayanan terkait administrasi Pajak Bumi dan Bangunan diperlukan koordinasi yang lebih efektif dengan pihak BPKD untuk memastikan data terkait wajib pajak dan objek pajak *ter-upgrade*. Selain itu evaluasi lebih lanjut juga dapat dilakukan oleh pihak kelurahan terutama kepada wajib pajak yang memiliki aset berbeda dengan domisilinya, RT/RW yang bertugas mendistribusikan SPPT kepada wajib pajak diharapkan dapat mendistribusikan SPPT PBB tepat waktu, pihak RT maupun RW juga dapat memasang baliho sebagai pengingat bagi wajib pajak dalam membayarkan PBB sehingga tidak menjadi tunggakan dan denda.

Rendahnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak dapat berdampak pada kerugian negara dan mengakibatkan rancunya struktural anggaran pendapatan negara seperti, penurunan anggaran pertahanan dan pangan, penurunan kualitas pelayanan publik dan pembangunan negara, serta kurangnya subsidi dan imbalan yang akan diterima oleh publik. Oleh sebab itu kesadaran wajib pajak dalam membayarkan kewajibannya sangatlah penting untuk menunjang kemajuan negara dalam stabilitas perekonomian. Pemasukan negara yang berasal dari Pajak Bumi dan Bangunan akan seluruhnya disetor dan masuk pada kas negara untuk perbaikan kualitas layanan publik dan pembangunan negara.

DAFTAR PUSTAKA

- Direktorat Jendral Pajak Kementrian Keuangan, Undang – Undang Nomor 12 Tahun 1994 <https://pajak.go.id/id/undang-undang-nomor-12-tahun-1994>
- Hasanah, A., & Ardini, L., (2021) Etika Dan Kepatuhan Pajak, *Dinamika akuntansi, Keuangan dan Perbankan*, 10(1), 1-7.
- Hayani (2019) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar
- Melly, S. (2017) Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL). Kantor Kelurahan Langkapura Baru
- Pratiwi, A. D. S., & Sinaga, K. E. C. (2023). Pengaruh Motivasi, Pengetahuan Perpajakan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta). *Ultimaccounting Jurnal Ilmu Akuntansi*, 15(1), 95-110.
- Putriyani, L., Amelia, & Rahayu, P. (2018). Laporan Praktik Kerja Lapangan. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjung Karang
- Republik Indonesia. (2007). *Undang-undang No. 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga atas Undang-undang No. 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*. Lembaran Negara RI Tahun 2007 No. 85. Jakarta

- Sabrina, D., Darmawati, D., & Adi, S, W. (2023). Karakteristik Wajib Pajak, Kinerja Sistem Perpajakan, dan Kepatuhan Pajak: Studi Empiris Terhadap Persepsi Wajib Pajak E-Commerce. *Jurnal Ekonomi Trisakti* (Vol 2 No.2 Oktober 2022)
- Sholikhatun, N. (2017) Laporan Praktik Kerja Lapangan Pada Kantor Pelayanan Pajak (Kpp) Pratama Jakarta Tamansari Satu
- Tax Center Unsika. Apa Yang Terjadi Jika Warga Negara Indonesia Tidak Bayar Pajak? Apakah Enak? <https://www.taxcenterunsika.com/apa-yang-terjadi-jika-warga-negara-indonesia-tidak-bayar-pajak-apakah-enak>