



SKRIPSI

**ANALISIS KINERJA PETUGAS PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (PBB)
PADA KANTOR BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA PADANG**

DI SUSUN OLEH :

NAMA : AFDAL ARIF
NIM : 181000262201009
PROGRAM STUDI : AKUNTANSI

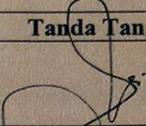
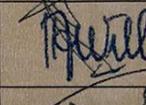
**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
TAHUN 2023**

HALAMAN PENGESAHAN

Dinyatakan LULUS Setelah Dipertahankan Didepan Tim Penguji Skripsi
Pada Tanggal 19 Agustus 2023

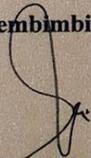
Judul : Analisis Kinerja Petugas Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB)
Pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Padang
Nama : Afdal Arif
Nim : 18.10.002.62201.009
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi

TIM PENGUJI

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1	Rina Widyanti, SE, M.Si	Ketua	
2	Immu Puteri Sari, SE, M.Si	Anggota	
3	Dr. Willy Nofranita, SE, M.Si, Ak, CA	Anggota	
4	Puguh Setiawan, SE, M.Si	Anggota	

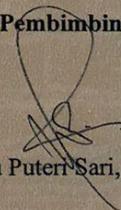
Disetujui :

Pembimbing I



(Rina Widyanti, SE, M.Si)

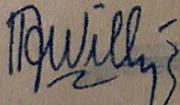
Pembimbing II



(Immu Puteri Sari, SE, M.Si)

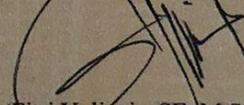
Diketahui :

Dekan
Fakultas Ekonomi



(Dr. Willy Nofranita, SE, M.Si, Ak, CA)

Ketua
Prodi Akuntansi



(Fitri Yulianis, SE, M.Si)

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Afdal Arif

Nim : 181000262201009

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya suatu pendapat yang ditulis dan diterbitkan orang lain, kecuali sebagai acuan kutipan dengan mengikuti karya ilmiah yang lazim.

Dengan demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada pemaksaan dari pihak manapun.

Padang, 19 Agustus 2023
Yang Menyertakan



Afdal Arif
181000262201009

HAK CIPTA

Hak cipta milik **Afdal Arif** tahun 2023, dilindungi oleh Undang-Undang yaitu dilarang mengutip dan memperbanyak tanpa izin tertulis dari Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, sebahagian atau keseluruhannya dalam bentuk apapun, baik cetak, copy ataupun micro film dan lainnya sebagainya.

KATA PENGANTAR



Segala Puji Syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas berkat dan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : “Analisis Kinerja Petugas Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Padang”. Skripsi ini adalah salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

Selama penelitian dan penyusunan skripsi ini saya tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat saya atasi berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu saya ingin menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak **Dr. Riki Saputra, M.A** selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat
2. Ibu **Rina Widyanti, SE, M.Si** selaku dosen pembimbing I yang sabar dalam meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, bantuan dorongan pelaksanaan penelitian serta arahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Ibu **Immu Puteri Sari, SE, M.Si** selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, motivasi serta arahan dalam penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

4. Ibu **Dr. Willy Nofranita, SE, M.Si, Ak, CA** selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
5. Ibu **Fitri Yulianis, SE, M.Si** selaku Kaprodi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
6. Ibu **Dr. Willy Nofranita, SE, M.Si, Ak, CA** selaku dosen penguji I dan Bapak **Puguh Setiawan, SE, M.Si** selaku dosen penguji II yang telah memberikan nasehat dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat yang telah memberikan ilmu serta motivasi dalam pengerjaan skripsi ini.
8. Yang paling teristimewa untuk kedua orang tua saya Ayah **Zainal Abidin** dan Ibu **Ely Halyanti** yang telah memberikan saya dorongan, arahan, bimbingan, serta doa untuk saya dalam mengerjakan skripsi ini. Segala perjuangan saya sampai titik ini saya persembahkan pada kedua orang tua saya yang paling berharga dalam hidup saya.
9. **Fahrul Fajri, Syukron ravi, Ulfa Aulia, Khaysia Yumna, Muhammad Fadil, Hiya Saydatul Najah** yang telah memberikan semangat, motivasi bahkan finansial telah mereka penuhi sampai akhir skripsi ini.
10. Teman-teman Akuntansi 2018 yang telah memberikan dorongan, motivasi dan semangat berjuang kepada saya dalam mengerjakan skripsi ini.
11. **Anita Gusni** sebagai orang yang paling spesial dalam hidup dan yang selalu memberikan semangat kepada saya dalam mengerjakan skripsi ini.
12. Semua pihak yang telah membantu saya dalam proses penyusunan skripsi ini.

Atas bantuan yang telah diberikan, penulis ucapkan terimakasih. Semoga mendapatkan ridho dan balasan dari Allah S.W.T dan semoga karya sederhana ini dapat bermanfaat.

Padang, juli 2023

Penulis

Afdal Arif
Nim : 181000262201009

**ANALISIS KINERJA PETUGAS PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (PBB)
PADA KANTOR BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA PADANG**

AFDAL ARIF

NIM : 181000262201009

Prodi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

Email : afdal.arf1@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja petugas pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Padang. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan teknik analisis deskriptif. Untuk mengetahui tingkat efektifitas kinerja petugas penelitian ini menggunakan lima faktor pembentuk efektifitas.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat dijelaskan bahwa terdapat lima faktor pembentuk efektifitas kinerja petugas pemungut PBB, Seperti prosedur pendaftaran petugas, *Standar Operating Procedure* (SOP) dalam melalu pemungutan, jumlah petugas pemungutan, tugas pokok dan fungsi petugas pemungut dan data realisasi penerimaan PBB pada kantor BAPENDA. Kelima faktor tersebut sudah dapat dilaksanakan secara efektif, sehingga dapat dikatakan bahwa kinerja petugas pemungut PBB telah efektif dilaksanakan. Hal ini juga akan mencerminkan efektifitas dalam pemungutan pajak. Kinerja petugas pemungutan PBB sudah efektif dan terealisasikan. Penerapan kinerja petugas pemungut PBB diharapkan akan mendukung efektifitas dalam pemungutan pajak yang baik.

Kata Kunci : Kinerja, PBB dan Efektifitas

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep Teoritis	9
2.1.1 Kinerja	9
2.1.2 Pelayanan Fiskus	12
2.1.3 Pajak	14
2.1.4 Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)	17
2.1.5 Efektifitas Pemungutan Pajak	22
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Konseptual	27
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	28
3.2 Data dan Sumber Data	28
3.3 Teknik Pengumpulan Data	29
3.4 Teknik Analisis Data	29

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Badan Pendapatan Daerah Kota Padang	31
4.1.1	Sejarah Singkat	31
4.1.2	Visi dan Misi Badan Pendapatan Daerah Kota Padang	32
4.1.3	Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Kota Padang	35
4.2	Hasil Penelitian	37
4.2.1	Prosedur Pendaftaran PBB Pada Kantor Bapenda	37
4.2.2	<i>Standar Operating Procedure</i> (SOP) dalam Melakukan Pemungutan PBB.....	38
4.2.3	Jumlah Petugas Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan	39
4.2.4	Tugas Pokok dan Fungsi Petugas Pemungut	40
4.2.5	Data Realisasi Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Padang	41
4.3	Pembahasan	43
4.3.1	Analisis Efektifitas Penerimaan PBB Pada Kantor Bapenda Kota Padang	43
4.3.2	Analisis Kinerja Petugas Pemungutan PBB pada Kantor Bapenda Kota Padang	44
4.3.3	Hambatan Petugas Dalam Pelaksanaan Pemungutan PBB	46
4.3.4	Upaya Dalam Meningkatkan Penerimaan PBB	48

BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan.....	51
5.2	Saran.....	52

DAFTAR PUSTAKA	54
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	58
----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

TABEL 2.1 Indikator Pengukuran Efektifitas	23
TABEL 2.2 Penelitian Terdahulu	23
TABEL 4.1 Data Target dan Realisasi PPB Pada Kec. Lubuk Begalung.....	41
TABEL 4.2 Tingkat Efektifitas PBB pada Kec. Lubuk Begalung	43

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1 Kerangka Konseptual	27
--------------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia sebagai salah satu negara di dunia yang menerapkan sistem Otonomi Daerah didalam menjalankan pemerintahannya. Konsep Otonomi Daerah ini mulanya diterapkan pada tahun 1999, dengan harapan bisa memberikan kontribusi serta kemudahan kedalam pelaksanaan berbagai kepentingan pemerintahan. Dengan adanya konsep ini, setiap wilayah memiliki hak dalam mengatur urusan masing-masing lokalnya, sambil tetap tunduk pada pengawasan pemerintah pusat dan hukum yang berlaku. Otonomi Daerah merujuk pada hak, kewenangan, serta tanggung jawab daerah otonom dalam mengelola tata kelola pemerintahan maupun memenuhi kepentingan komunitas setempat sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Dalam kerangka Otonomi Daerah, mengelola rumah tangga sendiri termasuk dalam upaya pembangunan daerah. Pembangunan yang berkelanjutan, baik pada tingkat daerah maupun nasional, sangat diharapkan dapat menghasilkan pemberdayaan masyarakat. Otonomi Daerah dapat berhasil jika didukung oleh kemandirian ekonomi ataupun pengelolaan keuangan yang efisien untuk mengurus kepentingan warga dan kepentingan pemerintahannya. Pembangunan yang sedang berlangsung saat ini sangat bergantung pada dukungan dari berbagai pihak dan sektor, yaitu sektor keuangan atau pendanaan dalam pembangunan, yang biasanya tercermin dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN).

Hal tersebut diperhitungkan karena sebagian besar kehidupan dan ekonomi masyarakat Indonesia memiliki latar belakang agraris. Sumber daya alam seperti air, tanah dan kekayaan alam lainnya memiliki peran utama untuk tercapainya masyarakat adil dan sejahtera sesuai dengan prinsip Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945. Maka, manfaat yang mereka peroleh atas eksploitasi sumber daya alam dan tanah dalam suatu negara, wajar jikalau mereka memberikan sebagian dari keuntungan tersebut kepada negara melalui pembayaran pajak.

Menurut Soemitro dalam Mardiasmo (2016:3) Pajak merupakan kontribusi masyarakat kepada keuangan negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang wajib dipatuhi (yang dapat dipaksakan) tanpa mengharapkan imbalan (kontraprestasi) yang langsung digunakan dan ditunjukan untuk membiayai pengeluaran yang bersifat umum. Pajak merupakan suatu peristiwa yang menarik dalam kehidupan bernegara dan bermasyarakat. Pajak bukan lagi asing bagi masyarakat Indonesia. Beberapa kelompok masyarakat telah melihat pajak sebagai salah satu tanggung jawab yang harus dipenuhi dalam mengelola kehidupan dalam suatu negara. Pajak dianggap sebagai cara untuk ikut serta dalam mendukung pelaksanaan tugas pemerintahan. Hal tersebut tercermin dalam peningkatan jumlah Wajib Pajak dan partisipasi masyarakat dari berbagai lapisan dalam berbagai kegiatan terkait perpajakan seperti lokakarya, seminar dan dialog penyuluhan.

Pajak yang berlaku di Indonesia sebagian dikelola oleh Direktorat Jendral Pajak Dapertemen Keuangan dan sebagian dikelola oleh Pemerintahan Daerah. Pengelolaan pajak oleh Direktorat Jendral Pajak Dapertemen Keuangan ini termasuk kedalam

komponen pajak pusat. Sedangkan pengelolaan pajak oleh Pemerintahan Daerah termasuk kedalam komponen pajak Daerah. Pengelompokan pajak tersebut tergantung kepada jenis-jenis pajak yang berlaku dinegara Indonesia.

Salah satu jenis pajak di Indonesia adalah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). PBB awalnya dikelola Pemerintahan Pusat melalui Direktorat Jendral Pajak Dapertemen Keuangan. Namun, dengan terbitnya UU Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Retribusi Daerah dan Pajak Daerah, maka PBB yang awal mulanya pajak pusat kemudian dialihkan kedalam bagian pajak daerah dan menjadi salah satu sumber pendapatan daerah karena dikelola oleh daerah. Pada dasarnya, pembayaran PBB merupakan suatu bentuk kontribusi kepada suatu negara untuk mendukung kemajuan suatu Negara maupun daerah tersebut dalam pengembangan fasilitas umum dan pembangunan sarana umum, sehingga dalam pengenaannya harus didasarkan pada prinsip-prinsip kesederhanaan, keadilan, dan kepastian hukum juga memudahkan wajib pajak melakukan pembayaran pajak mereka dengan sistem administrasi perpajakan untuk memenuhi kewajiban mereka.

Saat ini banyak masyarakat yang masih belum memiliki kesadaran akan pentingnya membayar pajak terutama PBB. PBB termasuk kedalam sumber pendapatan negara, yang dikelola dan disetorkan kepada pemerintah Daerah meskipun sebenarnya masih merupakan Pajak Negara. Hal ini sesuai dengan ketentuan Menteri Keuangan No. 552/KMK.03/2002 tentang penerimaan PBB merupakan penerimaan negara yang terbagi kepada Pemerintah Daerah dan Pemerintah Pusat. Sesuai dengan keteeapan hukum Pasal 23 ayat 2 UUD 1945 dan UU No. 12 Tahun 1985 dan UU No.

12 Tahun 1994 tentang Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan landasan hukum dalam pengenaan pajak sehubungan dengan hak atas bumi dan/atau perolehan manfaat atas bumi dan/atau kepemilikan, penguasaan dan/atau perolehan manfaat atas bangunan.

Salah satu alasan mengapa masyarakat belum sepenuhnya aktif dalam membayarkan PBB dikarenakan kinerja Kantor Pelayanan Pajak masih rendah. Dalam melakukan sosialisasi atau penyuluhan terkait pentingnya kontribusi pajak untuk kesejahteraan rakyat dan pembangunan nasional peran dari aparat pajak masih belum optimal, terutama di daerah-daerah tertentu. Juga kurangnya sosialisasi terkait tata cara dalam membayar pajak, sehingga banyak masyarakat belum sepenuhnya mengetahui proses untuk melakukan pembayaran pajak (Agustina 2019).

Tika (2010:121) mengartikan Kinerja merujuk pada hasil-hasil dari tugas, pekerjaan, ataupun aktivitas seseorang dalam organisasi, yang dipengaruhi oleh berbagai faktor dengan tujuan demi tercapainya target organisasi dalam periode waktu tertentu. Demi tercapainya tujuan organisasi dalam pemungutan PBB, sangat penting untuk memiliki sumber daya manusia (SDM) unggul, terutama petugas pajak, baik dalam hal moral ataupun kualitas intelektual. Mereka harus bisa mengidentifikasi sumber pajak maupun retribusi daerah dengan baik melalui peningkatan pendapatan dari sumber-sumber yang sudah ada (intensifikasi) maupun dengan menemukan sumber-sumber pajak baru (ekstensifikasi). Kinerja merupakan elemen penting yang menentukan tingkat keberhasilan ataupun kesuksesan suatu organisasi dalam mencapai tujuan tertentu. Kinerja juga bisa dianggap sebagai prestasi konkret yang ditunjukkan

oleh seseorang setelah mereka menyelesaikan tugas dan peran mereka dalam organisasi.

Faktor-faktor yang membuat masyarakat masih belum optimal dalam memenuhi kewajiban PBB salah satunya adalah pelayanan dari kantor pajak yang masih rendah, belum maksimalnya aparat pajak dalam melakukan penyuluhan atau sosialisasi di beberapa daerah, khususnya terkait pentingnya membayar pajak untuk pembangunan negara dan kesejahteraan rakyat. Selain itu, kurangnya informasi yang diberikan kepada masyarakat mengenai tata cara pembayaran pajak juga menjadi kendala, sehingga banyak masyarakat yang kurang memahami proses pembayaran pajak.

Penelitian tentang kinerja pemungutan PBB sudah banyak dilakukan salah satunya penelitian Agustina (2019) yang membahas tentang “Kinerja Petugas PBB di Desa Ciomas Kecamatan Panjalu Kabupaten Ciamis”. Penelitian ini menemukan bahwa Kinerja petugas dalam melakukan pemungutan PBB di Desa Ciomas Kecamatan Panjalu Kabupaten Ciamis tersebut belum terlaksana secara efektif, karena masih ada beberapa petugas pemungut pajak yang masih belum dapat menjalankan tugas mereka secara efektif, dan jadwal pemungutan PBB yang dilakukan oleh petugas pajak belum terlalu jelas, serta petugas pajak sering menunda penyebaran Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT), petugas pajak kurang melakukan sosialisasi terkait dengan kepemilikan tanah dan pemutahiran data, petugas pajak yang tidak melaporkan bangunan atau gedung baru yang dimiliki oleh wajib pajak, minimnya

pengetahuan tentang pajak dari pihak petugas pajak ataupun wajib pajak, serta tidak adanya ketentuan untuk melaksanakan pemutahiran data.

Penelitian tentang kinerja PBB juga dilakukan oleh Anwar (2022) yang membahas tentang “Analisis Kinerja Pamong Desa Dalam Melakukan Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Di Desa Bedagung kecamatan Panekan Kabupaten Magetan” Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Kantor Desa Bedagung yang telah diuraikan dan dapat disimpulkan sebagai berikut : Dalam melakukan pemungutan pajak Bumi dan Bangunan keberhasilan Pamong Desa sangat baik berkat kerja kerasnya dan Perangkat Desa lainnya Desa Bedagung ini seringkali mendapatkan apresiasi tingkat Kabupaten dengan pembayaran PBB tercepat. Dalam segi pengetahuan kualitas kinerja Pamong Desa sudah sangat bagus, hal tersebut di tunjukkan oleh pencapaian realisasi yang sangat tinggi. Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan telah dilakukan sesuai ketentuan hukum yang telah ditetapkan oleh Kabupaten Magetan.

Penelitian ini mencoba untuk membahas kembali potensi pemungutan PBB yang ada di Kecamatan Lubuk Begalung serta kinerja pemungutannya. Penelitian ini merujuk kepada penelitian Agustina (2019) dengan objek yang berbeda untuk melihat apakah ada kendala-kendala yang dihadapi dalam pemungutan PBB terhadap kinerja pemungutannya. Oleh karena itu penelitian ini akan dituangkan kedalam skripsi yang berjudul : **“ANALISIS KINERJA PETUGAS PEMUNGUTAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (PBB) PADA KANTOR BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA PADANG”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan rumusan masalah pada penelitian ini :

1. Bagaimana kinerja pemungut PBB di Wilayah Kerja Kecamatan Lubuk Begalung Kota Padang?
2. Apakah pemungutan PBB di Wilayah Kerja Kecamatan Lubuk Begalung Kota Padang sudah efektif?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kinerja pemungutan PBB di Wilayah Kerja Kecamatan Lubuk Begalung Kota Padang
2. Untuk mengetahui pemungutan PBB di Wilayah Kerja Kecamatan Lubuk Begalung Kota Padang sudah efektif.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi Instansi terkait :
Hasil bisa digunakan sebagai sumber informasi atau masukan ketika menghadapi serta mengatasi upaya peningkatan penerimaan pajak. Selain itu, informasi ini juga dapat membantu dalam menciptakan kepuasan bagi wajib pajak.

2. Bagi pihak lain khususnya wajib pajak :

Diharapkan pelayanan pajak dapat memberikan kepuasan secara menyeluruh dalam pelayanannya. Dan guna meningkatkan kesadaran Wajib Pajak dalam mematuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

3. Bagi Peneliti selanjutnya :

Diharapkan dapat menjadi referensi ataupun bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya jika ingin menjalankan penelitian yang sama.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Teoritis

2.1.1 Kinerja

1. Pengertian Kinerja

Kinerja berasal dari kata *job performance*, disebut juga *actual performance* (prestasi kerja) atau prestasi sesungguhnya yang telah dicapai karyawan. Menurut Sedarmayanti (2013:357) kinerja dapat pula diartikan sebagai proses maupun hasil pekerjaan. Menurut Prawirosentono dalam Sutrisno (2011:171) menjelaskan kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Menurut Tika (2010:121) mengartikan kinerja sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan atau kegiatan seseorang dalam suatu organisasi yang di pengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. Pengertian lain menjelaskan kinerja sebagai usaha seseorang yang dicapai dari kemampuan Dan perbuatan dalam situasi tertentu. Kinerja yang tinggi sebagai langkah untuk menuju pada proses tercapainya tujuan organisasi (Indrasari, 2017 : 51). Menurut Schermerhorn Hunt dan Osborn dalam Sinambela (2018: 481) menurutnya “Kinerja sebagai kualitas dan kuantitas dari pencapaian tugas-tugas, baik yang dilakukan oleh individu, kelompok maupun organisasi”

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah gambaran hasil kerja seseorang dalam melakukan pekerjaan yang dibebankan kepadanya untuk mencapai tujuan organisasi tempatnya bekerja.

2. Standar Kinerja

Standar menurut bahasa adalah ukuran tertentu yang dipakai sebagai patokan. Menurut Usman (2010: 449) bahwa “Standar kinerja merupakan faktor kritis yang berhubungan dengan keberhasilan jangka panjang organisasi adalah kemampuannya untuk mengukur seberapa baik pegawai-pegawainya berkarya dan menggunakan informasi untuk memastikan bahwa pelaksanaan memenuhi standar saat ini dan meningkat sepanjang waktu”.

3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja. Menurut Mathis dan Jackson (2011:115) terdapat 3 faktor utama yang mempengaruhi kinerja, sebagai berikut :

1. Usaha yang dicurahkan yang meliputi motivasi, etika kerja, kehadiran dan rancangan tugas.
2. Kemampuan individual meliputi minat, bakat, faktor kepribadian.
3. Dukungan organisasional meliputi pelatihan dan pengembangan, peralatan dan teknologi, standar kinerja, manajemen dan rekan kerja.

Menurut Prawirosentono dalam Sutrisno (2011:176) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah :

1. Efektifitas dan efesiensi

Dalam hubungannya dengan kinerja organisasi, maka ukuran baik buruknya kinerja diukur oleh efektifitas dan efesiensi. masalahnya adalah bagaimana proses terjadinya efesiensi dan efektifitas organisasi. Artinya efektifitas dari organisasi bila tujuan dari organisasi tersebut dapat dicapai

sesuai kebutuhan yang direncanakan. Sedangkan efektifitas berkaitan dengan jumlah pengorbanan yang dikeluarkan dalam mencapai tujuan organisasi. Agar tercapai tujuan yang diinginkan, salah satu yang perlu mendapat perhatian adalah hal yang berkaitan dengan wewenang dan tanggung jawab para peserta yang mendukung organisasi tersebut.

2. Otoritas dan Tanggung Jawab

Dalam organisasi yang baik wewenang dan tanggung jawab telah didelegasikan dengan baik, tanpa adanya tumpang tindih tugas. Masing-masing karyawan yang ada dalam organisasi mengetahui apa yang menjadi haknya dan tanggung jawabnya dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Kejelasan wewenang tanggung jawab setiap orang dalam organisasi akan mendukung kinerja setiap karyawan tersebut.

3. Disiplin

Secara umum disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketetapan organisasi. Dengan demikian, bila peraturan dan ketetapan yang ada dalam perusahaan itu diabaikan atau sering dilanggar, menggambarkan adanya kondisi disiplin yang kurang baik. Masalah disiplin para karyawan yang ada di dalam organisasi baik atasan maupun karyawan akan memberi dampak terhadap kinerja organisasi. Kinerja organisasi akan tercapai apabila kinerja individu maupun kinerja kelompok ditingkatkan. Untuk itu diperlukan inisiatif dari para karyawan dalam melaksanakan tugas.

4. Inisiatif

Inisiatif seseorang berkaitan dengan daya pikir, kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu berkaitan dengan tujuan organisasi. Setiap inisiatif sebaiknya mendapat perhatian atau tanggapan positif dari atasan yang baik. Bila atasan selalu menghambat inisiatif, tanpa memberikan argumentasi yang jelas dan mendukung, menyebabkan organisasi akan kehilangan energy atau daya dorong untuk maju. Dengan perkataan lain, inisiatif karyawan yang ada dalam organisasi merupakan daya dorong kemajuan yang akhirnya akan mempengaruhi kinerja.

4. Penilaian Kinerja

Kinerja merupakan hasil kerja yang dapat diamati dan dapat diukur. Penilaian kinerja merupakan suatu sistem yang digunakan oleh organisasi untuk menilai hasil pelaksanaan pekerjaan yang dicapai atau yang telah dilaksanakan oleh pegawai dari wewenang dan bebas tugas yang menjadi tanggung jawabnya, baik dalam arti kuantitas

maupun kualitas yang dibandingkan dengan standar yang ditetapkan. Menurut Mangkunegara (2009: 67) agar kinerja pelaksanaan pemungutan PBB dapat meningkat lebih optimal harus memperhatikan beberapa indikator Kinerja dalam memberikan pelayanan publik, yang terdiri dari:

1. Kualitas, dengan pengukuran kerja sebagai berikut:
 - a. Kemampuan dalam memberikan pelayanan secara prima kepada pelanggan.
 - b. Dapat memberikan informasi yang dapat dipahami pelanggan serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan
 - c. Memiliki kejujuran dan dapat dipercaya
2. Kuantitas, dengan pengukuran kerja sebagai berikut:
 - a. Kemampuan sekuat tenaga untuk mencapai hasil kerja yang sesuai dengan target.
 - b. Mempunyai kemampuan kreatifitas dalam melakukan penagihan pembayaran kepada wajib pajak.
 - c. Kemampuan mencapai jumlah target dapat terhitung berapa yang masuk dalam satu harinya
3. Pelaksanaan Tugas, dengan pengukuran kerja sebagai berikut:
 - a. Kemampuan bekerja secara efektif dan efisien
 - b. Melaksanakan pekerjaan penuh dengan ketelitian dan kehati-hatian
 - c. Kemampuan menghindari kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan
4. Tanggungjawab, dengan pengukuran kerja sebagai berikut:
 - a. Kemampuan mencapai target realisasi sesuai dengan pencapaian anggaran yang ada.
 - b. Memiliki rasa percaya diri terhadap kemampuan yang dimiliki
 - c. Mempunyai kesadaran akan pentingnya melaksanakan hak dan kewajiban.

2.1.2 Pelayanan Fiskus

1. Pengertian Fiskus

Fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, menurut Arum (2012) pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak. Rahayu (2010:28) menyatakan salah satu langkah penting yang harus

dilakukan pemerintah sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara.

Fiskus pajak ini didasarkan pada dasar hukum yang jelas dan kuat sehingga harus dipatuhi oleh petugas pemungutan pajak itu sendiri, dasar hukum penagihan pajak telah dicantumkan dalam Undang Undang Nomor 19 Tahun 1997 mengenai Penagihan Pajak dengan Surat Paksa. Undang-undang ini mulai diberlakukan sejak 23 Mei 1997. Undang-undang kemudian diamandemen dengan Undang Undang Nomor 19 tahun 2000 yang mulai diberlakukan sejak 1 Januari 2001.

2. Hak dan Kewajiban Fiskus

1) Hak Fiskus

Hak-hak fiskus yang diatur dalam UU Perpajakan Indonesia adalah sebagai berikut (Ilyas dan Burton, 2010:210):

- a. Hak menerbitkan NPWP atau NPPKP secara jabatan
- b. Hak menerbitkan surat ketetapan pajak
- c. Hak menerbitkan Surat Paksa dan Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan
- d. Hak melakukan pemeriksaan dan penyegelan
- e. Hak menghapuskan atau mengurangi sanksi administrasi
- f. Hak melakukan penyidikan
- g. Hak melakukan pencegahan
- h. Hak melakukan penyanderaan

2) Kewajiban Fiskus

Kewajiban fiskus yang diatur dalam UU Perpajakan adalah:

- a. Kewajiban untuk membina WP
- b. Kewajiban menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar
- c. Kewajiban merahasiakan data WP
- d. Kewajiban melaksanakan putusan

2.1.3 Pajak

1. Pengertian Pajak

Menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 Pasal 1 tentang Perpajakan, bahwa pengertian pajak adalah sebuah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh setiap orang atau badan yang memiliki sifat memaksa, tetapi tetap berdasarkan Undang-Undang dan tidak mendapat imbalan secara langsung serta digunakan guna kebutuhan negara dan kemakmuran rakyat.

Menurut Adriani dalam Sutedi (2016 : 2) menjelaskan bahwa pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (Undang-Undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Menurut Soemitro dalam Sutedi (2016 : 2) menjelaskan bahwa pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Defenisi tersebut kemudian dikoreksi, sehingga berbunyi : Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplusnya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*.

Dari beberapa pengertian pajak di atas dapat diketahui beberapa unsur pajak, yaitu :

1. Pajak merupakan iuran masyarakat kepada negara, pemungutan hanya dilakukan oleh pemerintah.
2. Memenuhi asas-asas legal berdasarkan Undang-Undang yang memiliki kepastian hukum.
3. Untuk membiayai pengeluaran Pemerintah.
4. Tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi langsung terhadap wajib pajak.
5. Pembayaran pajak yang terutang oleh orang pribadi atau badan (wajib pajak) sifatnya memaksa

2. Fungsi Pajak

Seperti yang sudah diketahui bersama, pajak memiliki peran yang sangat besar untuk pembangunan nasional. Di bawah ini adalah fungsi pajak untuk pemerintah menurut Mardiasmo (2016:4) :

a. Fungsi Penerimaan (*Budgetair*)

Pajak berperan sebagai alokasi dana yang digunakan untuk keperluan pemerintah. Dengan demikian, pemerintah memasukan pajak dalam perangkat APBN untuk sumber penerimaan dalam negeri yang berpedoman pada peraturan perpajakan yang berlaku.

b. Fungsi Mengatur (*Regulerend*)

Fungsi *regulerend* ialah bahwa pajak dapat dipakai sebagai alat untuk mengatur atau melakukan kebijakan di aspek *social* maupun *economi*. Seperti untuk meningkatkan investasi, maka pemerintah memberikan keringanan pajak.

3. Jenis Pajak

Mardiasmo (2016:7-8) cara membedakannya jenis-jenis pajak dapat digolongkan menjadi 3 (tiga) jenis, yaitu :

1. Menurut golongan :
 - a. Pajak langsung
Adalah pajak yang harus dipikul sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dibebankan kepada orang lain. Contoh : Pajak Penghasilan.
 - b. Pajak tidak langsung
Adalah pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh : Pajak Pertambahan Nilai (PPN).
2. Menurut sifatnya :
 - a. Pajak subjektif
Adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri wajib pajak.
 - b. Pajak objektif
Adalah pajak yang berpangkal pada objeknya tanpa memperhatikan keadaan diri wajib pajak.
3. Lembaga pemungutnya :
 - a. Pajak Pusat
Merupakan pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contoh: Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Meterai.
 - b. Pajak Daerah
Merupakan pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.
Pajak Daerah terdiri atas :
 - a) Pajak Propinsi, contoh: Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor.
 - b) Pajak Kabupaten/Kota, contoh: Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan.

4. Syarat-Syarat Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2016:4) agar pemungutan pajak tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan maka pemungutan harus memenuhi syarat antara lain :

1. Pemungutan pajak harus adil (syarat keadilan).

2. Pemungutan pajak harus berdasarkan Undang-Undang (syarat yuridis).
3. Tidak mengganggu perekonomian (syarat ekonomis).
4. Pemungutan pajak harus efisien (syarat finansial).
5. Sistem pemungutan pajak harus sederhana.

2.1.4 Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

1. Pengertian Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

Sebelum diuraikan mengenai pengertian Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), terlebih dahulu perlu dijelaskan pengertian dari pajak, bumi dan bangunan. Sebagaimana yang telah dijelaskan dimuka yang dimaksud dengan pajak adalah pungutan wajib yang bersifat memaksa yang ditetapkan oleh pemerintah kepada warganya yang akan digunakan untuk membiayai penggunaan umum.

Bumi menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1994 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 1985 Tentang Pajak Bumi dan Bangunan, merupakan permukaan bumi atau tubuh bumi yang berada dibawahnya. Pengertian bumi secara awam dipahami sebagai tanah, sedangkan tanah pada dasarnya merupakan yang dalam penggunaannya meliputi sedikit tubuh bumi yang ada dibawahnya dan sebagian ruang yang ada diatasnya.

Pengertian bangunan menurut Pasal 2 Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1994 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 1985 Tentang Pajak Bumi dan Bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau dilekatkan secara tetap pada tanah atau perairan yang di peruntukan sebagai tempat tinggal atau tempat berusaha atau yang dapat diusahakan.

Menurut Sutedi (2016 : 116) menjelaskan bahwa PBB merupakan pajak yang di pungut atas tanah dan bangunan karena adanya keuntungan dan atau kedudukan sosial ekonomi yang lebih baik bagi orang atau badan yang mempunyai suatu hak atasnya atau memperoleh manfaat daripadanya.

Dari pemahaman mengenai pajak bumi serta bangunan diatas dapat kita menyimpulkan bahwa pajak bumi serta bangunan adalah sumber pendapatan daerah yang dikumpulkan dari individu oleh pemerintah daerah yang digunakan untuk pembiayaan dan penataan fasilitas daerah.

2. Subjek Pajak Bumi dan Bangunan

Subjek pajak dalam PBB adalah orang atau badan yang secara nyata mempunyai suatu hak atas bumi atau memperoleh manfaat atas bumi atau memiliki, menguasai dan memperoleh manfaat atas bangunan antara lain pemilik, penghuni, penggarap, pemakai dan penyewa. Jangkauan subjek dalam Undang-Undang Pajak Bumi dan Bangunan sangat luas, karena meliputi orang atau badan yang memiliki, menguasai dan /atau memperoleh manfaat atas bumi dan/atau bangunan. Ini berarti meliputi antara lain pemilik, penghuni, pengontrak, penggarap, pemakai dan penyewa atas bumi dan/bangunan.

Oleh karena sangat luasnya maksud yang terkandung dalam Undang-Undang Pajak Bumi dan Bangunan, yang menjadi subjek pajak belum tentu menjadi wajib pajak. Sebab subjek pajak akan/baru menjadi wajib pajak apabila sudah memenuhi syarat-syarat objektif atau sudah mempunyai objek PBB yang dikenakan pajak, yang

berarti subjek pajak mempunyai hak atas objek yang dikenakan pajak (memiliki, menguasai, memperoleh manfaat dari objek kena pajak).

Jika suatu objek pajak belum diketahui secara pasti siapa wajib pajaknya, maka Dirjen Pajak oleh Undang-Undang diberi wewenang untuk menunjuk dan menetapkan subjek pajak sebagai wajib pajak. Beberapa ketentuan khusus tentang siapa yang menjadi subjek pajak dalam hal ini adalah :

1. Jika subjek pajak memanfaatkan dan menggunakan bumi dan /bangunan milik orang lain bukan karena suatu hak atau perjanjian, maka subjek pajak tersebut ditetapkan sebagai wajib pajak.
2. Jika objek pajak masih dalam sengketa, maka orang /badan yang memanfaatkan objek pajak tersebut ditetapkan sebagai wajib pajak.
3. Apabila subjek pajak sudah memberi kuasa kepada orang/badan untuk merawat (mengurus) bumi dan bangunannya disebabkan suatu hal, maka orang/badan yang telah diberi kuasa dapat ditetapkan sebagai wajib pajak.

3. Objek Pajak Bumi dan Bangunan

Menurut Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 07 Tahun 2011 Pasal 3, Objek Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan adalah bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau Badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan.

Termasuk dalam pengertian bangunan adalah :

1. Jalan lingkungan yang terletak dalam suatu kompleks bangunan seperti hotel, pabrik, dan emplasemennya yang merupakan suatu kesatuan dengan kompleks bangunan tersebut.

2. Jalan tol
3. Kolam renang
4. Pagar mewah
5. Tempat olah raga
6. Galangan kapal, dermaga
7. Tempat penampungan / kilangan minyak, air, gas, pipa minyak, dan
8. Menara

Objek pajak yang tidak dikenakan PBB adalah Objek pajak yang tidak dikenakan Pajak Bumi dan Bangunan adalah objek pajak yang :

1. Digunakan oleh Pemerintah, Pemerintah Provinsi dan Daerah untuk penyelenggaraan pemerintahan.
2. Digunakan semata-mata untuk melayani kepentingan umum yang tidak dimaksudkan untuk mencari keuntungan.
3. Digunakan untuk kuburan, peninggalan purbakala atau yang sejenis dengan itu.
4. Merupakan hutan lindung, hutan suaka alam, hutan wisata, taman nasional, tanah penggembalaan yang dikuasai oleh desa, dan tanah negara yang belum dibebani suatu hak.
5. Digunakan oleh perwakilan diplomatic dan konsulat berdasarkan asas perlakuan timbal balik.
6. Digunakan oleh badan atau perwakilan lembaga internasional yang ditetapkan dengan Peraturan Menteri Keuangan.

4. Dasar Hukum Pajak Bumi dan Bangunan

Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Perdesaan dan Perkotaan di Indonesia saat ini didasarkan pada dasar hukum yang jelas dan kuat, sehingga harus dipatuhi oleh masyarakat dan pihak terkait. Menurut Siahaan (2016:555) dasar hukum pemungutan pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Perdesaan dan Perkotaan pada suatu Kabupaten/ Kota adalah sebagai berikut :

- a. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- b. Peraturan Daerah Kabupaten/Kota yang mengatur tentang Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Perdesaan dan Perkotaan.
- c. Keputusan Bupati/Wali Kota yang mengatur tentang Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Perdesaan dan Perkotaan sebagai aturan pelaksanaan peraturan daerah tentang PBB Perdesaan dan Perkotaan pada Kabupaten/ Kota dimaksud.

Di negara-negara yang menganut paham hukum, segala sesuatu yang menyangkut pajak harus ditetapkan dalam Undang-Undang. dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 dicantumkan Pasal 23A sebagai sumber hukum pemungutan pajak oleh negara. Dalam pasal itu ditegaskan bahwa pengenaan dan pemungutan pajak (termasuk bea dan cukai) untuk keperluan negara hanya boleh terjadi berdasarkan Undang-Undang.

Dengan ditetapkan pajak dalam bentuk UU berarti bukan perampasan hak atau kekayaan rakyat karena sudah disetujui oleh wakil-wakil rakyat. Juga tidak dapat dikatakan sebagai pembayaran sukarela. Oleh karena itu pajak mengandung kewajiban bagi rakyat untuk mematuhi dan bila rakyat tidak mematuhi kewajibannya dapat dikenakan sanksi.

5. Hukum Dan Peraturan Daerah Terkait Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Padang

Berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) Kota Padang No. 7 tahun 2011 tentang pemungutan PBB dan keputusan Menteri Keuangan No. 1002/KMK.04/1995 tentang Pelimpahan Wewenang Penagihan PBB kepada Gubernur Kepala Daerah Tingkat I dan atau Bupati/Walikota Kepala Daerah Tingkat II, Pemerintah Kabupaten/Kota diberi kewenangan untuk memungut PBB. Di Kabupaten/Kota padang kewenangan tersebut kemudian ditugaskan kepada Bapenda sebagai koordinator pemungutan pendapatan daerah untuk melaksanakan tugas pemungutan PBB. Tugas Bapenda yang dilaksanakan selama ini meliputi membantu pendataan, perencanaan target anggaran,

menyampaikan SPPT dan dokumentasi PBB lainnya, pemungutan PBB pelaporan realisasi PBB serta pengendalian dan pengawasannya

2.1.5 Efektifitas Pemungutan Pajak

1. Pengertian Efektifitas

Menurut Mahmudi (2010:143) “efektivitas digunakan untuk mengukur hubungan antara hasil pungutan suatu pajak dengan tujuan atau target yang telah ditetapkan”. Efektivitas merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Dikatakan efektif apabila proses kegiatan mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan (*spending wisely*). Semakin besar output yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan dan sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi.

2. Pengukuran Efektivitas

Rumus yang digunakan untuk melakukan pengukuran efektivitas pelaksanaan pemeriksaan pajak yaitu dengan menggunakan Indikator Kinerja Utama sesuai dengan Keputusan Direktorat Jenderal Pajak nomor 105 tahun 2012 yaitu menggunakan rumus polarisasi *maximize*.

$$\text{Indeks Capaian IKU} = \frac{\text{Realisasi Penerimaan}}{\text{Target Penerimaan}} \times 100\%$$

Setelah dilakukan perhitungan efektivitas pelaksanaan pemeriksaan pajak, hasil perhitungan tersebut diklasifikasikan kedalam tabel klasifikasi kriteria efektivitas sebagai berikut :

Tabel 2.1
Indikator Pengukuran Efektifitas

Persentase	Kriteria
>100%	Sangat Efektif
90% - 100%	Efektif
80% - 90%	Cukup Efektif
60% - 80%	Kurang Efektif
<60%	Tidak Efektif

Sumber : (Sugiyono, 2013)

Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan dan tidak menyatakan tentang berapa besar biaya yang dikeluarkan. Jika hasil kegiatan mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya, begitu juga untuk mengukur efektivitasnya yang terkait dengan perpajakan adalah perbandingan antara realisasi penerimaan pajak dengan potensi pajak.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.2
Penelitian Terdahulu

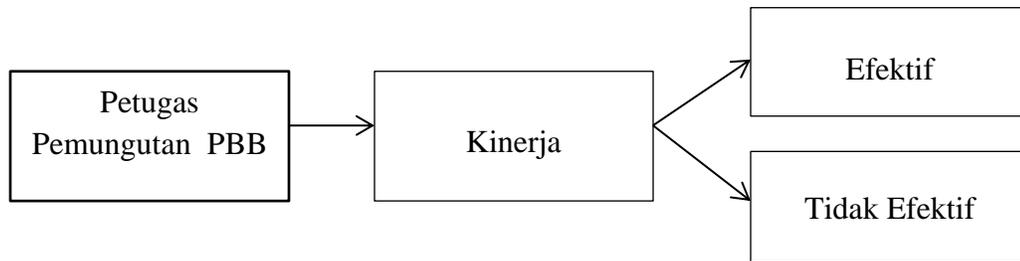
Nama	Tahun	Judul	Hasil Penelitian
Anwar	2022	Analisis Kinerja Pamong Desa Dalam Melakukan Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Di Desa Bedagung Kecamatan Panekan Kabupaten Magetan	Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada Kantor Desa Bedagung yang telah disajikan dan dibahas dapat disimpulkan sebagai berikut : Keberhasilan Pamong Desa sangatlah baik dalam melakukan pemungutan pajak Bumi dan Bangunan berkat kerja keras dari Pamong Desa dan Perangkat Desa lainnya Desa Bedagung seringkali mendapatkan apresiasi tingkat Kabupaten dengan pembayaran PBB tercepat. Kualitas kinerja Pamong Desa dalam segi pengetahuan sudah sangat bagus hal ini ditunjukkan oleh capaian realisasi yang sangat tinggi. Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan telah dilakukan sesuai

			dengan peraturan dan dasar hukum yang telah ditetapkan oleh KabupatenMagetan.
Agustina	2019	Kinerja Petugas Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Di Desa Ciomas Kecamatan Panjalu Kabupaten Ciamis	Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa: Kinerja petugas dalam pelaksanaan pemungutan pajak bumi dan bangunan di Desa Ciomas Kecamatan Panjalu Kabupaten Ciamis belum dilaksanakan secara efektif dimana masih terdapat petugas pemungut pajak yang belum dapat melaksanakan tugasnya dengan maksimal, belum jelasnya jadwal pemungutan pajak bumi dan bangunan yang dilakukan oleh petugas pajak, petugas pajak sering menunda dalam penyebaran SPPT, kurangnya sosialisasi yang dilakukan petugas pajak terkait pemutahiran data dan kepemilikan tanah, petugas pajak tidak melaporkan bangunan baru yang dimiliki wajib pajak, kurangnya pengetahuan mengenai pajak dari pihak wajib pajak maupun petugas pajak, belum terdapatnya peraturan untuk melakukan pemutahiran data.
Ningrum	2017	Analisis Kinerja Pamong Desa Dalam Melakukan Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan (Pbb) Di Desa Ngrayun Kecamatan Ngrayun Kabupaten Ponorogo	Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa: Pemungutan PBB dilakukan sesuai dengan dasar hukum yang berlaku. Tata cara pemungutan yang dilakukan masih menggunakan model lama akan tetapi terdapat banyak inovasi-inovasi yang dilakukan oleh pamong desa. Inovasi tersebut sangat menarik bagi wajib pajak sehingga menjadikan pemungutan pajak berjalan secara maksimal. Kinerja pamong Desa Ngrayun dalam melakukan pemungutan pajak sudah sangat baik. Dukungan pemerintah Desa khususnya Kepala Desa sangat menentukan bagaimana kinerja Pamong Desa. Kualitas kerja pamong desa dala pemungutan PBB baik dari

			<p>segi kuantitas maupun dari segi pengetahuan sudah sangat baik hal ini ditunjukkan oleh capaian realisasi yang sangat tinggi. Secara pengetahuan pamong desa juga memberikan penyuluhan dan penjelasan secara langsung kepada wajib pajak sehingga masyarakat menjadi faham dan mau membayar pajak. Komunikasi yang dibangun oleh pamong desa dengan wajib pajak juga dilakukan dengan cukup baik dan santun. Komunikasi dilakukan secara berkelanjutan tidak hanya pada saat pemungutan pajak saja sehingga secara umum kinerja pamong desa dalam melakukan pemungutan pajak sangat baik.</p>
Ardiyanto	2016	Analisis Sistem Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Terhadap Optimalisasi Pencapaian Target Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Sinjai	<p>Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbale yang langsung dapat ditunjukan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Indonesia merupakan pajak pusat karena pengelolaannya diserahkan sepenuhnya kepada Pemerintah Pusat, walaupun hasil akhirnya yang berupa penerimaan dikembalikan kepada daerah dengan prosentase yang besar. Dalam APBD, penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) tersebut dimasukkan dalam kelompok penerimaan bagian daerah dari bagi hasil pajak (revenue sharing) salah satu sumber utama penerimaan daerah. Adapun hasil dari penerimaan pajak tersebut dilakukan pembagian antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Kabupaten/Kota dan Pemerintah Provinsi, akan tetapi sebagian besar dari penerimaan pajak diberikan kepada Pemerintah Kabupaten/Kota sebagai pendapatan daerah yang bersangkutan.</p>

Kadarukmi dan Denny Lesmana	2015	Analisis Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Sektor Perdesaan Dan Perkotaan (Pbb-Pp) Dan Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan (Bphtb) Di Kota Cimahi Tahun 2014	<p>Pada dasarnya Undang-Undang nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah memberikan taxing power yang jauh lebih besar kepada pemerintah daerah, sehingga membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk mengoptimalkan pengelolaan sumber pendapatan daerah demi kemandirian anggaran dan pembangunan yang berkelanjutan. Pengalihan kewenangan pemungutan PBB-PP dan BPHTB sudah tentu akan meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD) apabila efektivitas dan efisiensi pemungutannya terjaga. Pada kenyataannya, pemungutan BPHTB dan PBB-PP di Kota Cimahi pada tahun 2014 tidak mencapai target karena adanya beberapa permasalahan yang terjadi, antara lain masalah penetapan tarif, organisasi dan sumber daya manusia, serta masalah kekinian data perpajakan. Selanjutnya, Pemerintah Kota Cimahi telah menangani masalah-masalah yang terjadi tersebut dengan cara :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. mengubah Peraturan Daerah Kota Cimahi Tentang Pajak Daerah, khususnya pasal tentang tarif dan penetapan NJOP pada PBB-PP 2. melakukan sosialisasi peraturan dan koordinasi dengan Ketua RT/RW di setiap kelurahan yang ada di setiap tiga kecamatan di Kota Cimahi 3. meningkatkan pelayanan administrasi perpajakan kepada masyarakat.
-----------------------------	------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2.3 Kerangka Konseptual



Gambar 2.1
Kerangka Konseptual

Berdasarkan kerangka konseptual di atas, penulis melakukan penelitian di Kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Padang. Dengan tujuan untuk melihat bagaimana kinerja petugas pemungut PBB di wilayah kerja Kecamatan Lubug Begalung apakah sudah efektif atau belum.

Sudah efektif atau belumnya kinerja petugas pemungutan PBB dapat dinilai dari segi kualitas yaitu dengan cara melihat kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Dari segi pelaksanaan tugas yaitu kemampuan bekerja penuh dengan ketelitian dan kehati-hatian, pemungutan PBB yang dilakukan oleh petugas pajak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, ketrampilan petugas dalam memungut pajak PBB dan pemberitahuan pembayaran pajak kepada wajib pajak. Dari segi tanggung jawab yaitu kemampuan petugas dalam mencapai target realisasi sesuai dengan pencapaian anggaran yang ada. Memiliki rasa percaya diri terhadap kemampuan yang dimiliki. Memiliki kesadaran akan pentingnya melaksanakan hak dan kewajiban.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Padang, karena penelitian ini berfokus pada kinerja petugas pemungutan pajak. Waktu penelitian ini mulai dilaksanakan pada bulan April 2022 – Maret 2023.

3.2 Data dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini menurut Sugiyono (2013:456) sebagai berikut :

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama. Data primer pada penelitian ini adalah hasil wawancara dengan petugas pajak di Kantor Bpenda Kota Padang yang di dapatkan melalui wawancara dan daftar pertanyaan.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan jenis data yang diperoleh dari perusahaan yang telah diolah dan terdokumentasi di perusahaan. Data sekunder pada dasarnya berupa catatan, artikel, laporan, bukti yang tersusun berupa arsip yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan yang berhubungan dengan penelitian ini.

Adapun menurut Moleong (2013 : 157) Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah tindakan dan kata-kata, sedangkan unsur tambahan lainnya seperti

dokumen. Data akan diperoleh melalui berbagai sumber seperti dokumen, hasil wawancara, catatan lapangan, dan observasi.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti memperoleh data dari Petugas pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Padang dengan cara :

1. Observasi

Menurut Emzir (2010:37) Observasi merupakan penelitian yang berfokus pada gejala, kejadian atau sesuatu yang dimaksudkan mengungkap faktor-faktor penyebabnya.

2. Wawancara

Menurut Sugiyono (2013:137) Wawancara merupakan suatu metode penghimpunan atau mengumpulkan data dengan melakukan tanya jawab secara sepihak yang dilakukan antara penulis dengan koresponden. Data ini digunakan untuk mengumpulkan data primer.

3. Dokumentasi

Menurut Yusuf (2014 : 391) menyatakan bahwa dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang berarti barang tertulis, sedangkan metode dokumentasi adalah tata cara pengumpulan data dengan mencatat data-data yang sudah ada.

3.4 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif yang bersifat deskriptif dengan menjelaskan data yang sudah dikumpulkan dan ditarik kesimpulan. Menurut Sugiyono (2019), analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat

pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu.

Efektivitas kinerja pemugutan petugas PBB pada kantor Bapenda Kota Padang dapat dilakukan analisis dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Membuat tabel penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan.
2. Tabel tersebut berisi data target penerimaan PBB dan realisasi penerimaan PBB selama priode 2018 – 2022.
3. Menghitung tingkat perbandingan target PBB dengan realisasi penerimaan PBB.
4. Setelah itu menentukan kriteria sesuai dengan tabel yang telah ditetapkan.
5. Melakukan analisis secara deskriptif untuk menjelaskan kinerja petugas pajak Bumi dan Bangunan

Rumus yang digunakan untuk menghitung tingkat efektivitas Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah:

$$\text{Indeks Capaian IKU} = \frac{\text{Realisasi Penerimaan}}{\text{Target Penerimaan}} \times 100\%$$

Untuk menilai efektif tidaknya maka bisa dilihat pada tabel berikut ini :

Persentase	Kriteria
>100%	Sangat Efektif
90% - 100%	Efektif
80% - 90%	Cukup Efektif
60% - 80%	Kurang Efektif
<60%	Tidak Efektif

Sumber : (Sugiyono, 2013)

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Badan Pendapatan Daerah Kota Padang

4.1.1 Sejarah Singkat

Pada awalnya, sebelum Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Padang dibentuk, instansi tersebut diberi nama yaitu Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) Kota Padang. Dispenda Kota Padang awalnya tergabung dalam satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan dengan DPKA Kota Padang. Namun, seiring dengan kebutuhan untuk meningkatkan kinerja organisasi dan pemerintah, Kemudian DPKA Kota Padang kemudian dipecah menjadi dua OPD. OPD pertama adalah Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kota Padang, dan dibentuk melalui PERDA No. 6 Tahun 2015. Sedangkan OPD kedua adalah Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) Kota Padang, dan dibentuk melalui PERDA No. 5 Tahun 2015.

Selanjutnya, pada awal tahun 2017, terjadi restrukturisasi organisasi yang melibatkan Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Padang. Restrukturisasi ini dilakukan berdasarkan PERDA No. 6 Tahun 2016 tentang Susunan dan Pembentukan Perangkat Daerah Kota Padang, serta PERWAKO No. 90 Tahun 2016 tentang tugas, fungsi, susunan organisasi, kedudukan, serta tata kerja Bapenda. Sebagai hasil dari restrukturisasi ini, Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) Kota Padang mengalami perubahan nama instansi menjadi Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Padang. Bapenda adalah bagian dari pelaksanaan pemerintahan daerah yang berfokus pada

pengelolaan pendapatan daerah yang dipimpin Kepala badan dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

4.1.2 Visi dan Misi Badan Pendapatan Daerah Kota Padang

Visi dan Misi BAPENDA Kota Padang yaitu :

A. Visi

Visi organisasi berkaitan dengan pandangan jangka panjang mengenai arah dan tujuan di mana organisasi hendak dibawa, dengan tujuan agar organisasi dapat beroperasi secara konsisten, eksis, dan mampu mengantisipasi perubahan, berinovasi, serta tetap produktif. Seperti yang diuraikan sebelumnya, Bapenda Kota Padang memiliki peran yang strategis dalam upaya menyediakan pendanaan untuk keperluan pembangunan. Demi mencapai visi dan misi serta mendukung otonomi daerah yang telah ditetapkan oleh Walikota dan Wakil Walikota terpilih, Adapun visi Bapenda Kota Padang ialah : **“Terwujudnya Penerimaan PAD yang Optimal Melalui Pelayanan Prima dan Profesional”**.

Demi mencapai PAD yang maksimal, maka semua petugas yang terlibat dalam pengelolaan pendapatan daerah harus mampu dan profesional untuk menyediakan pelayanan yang baik. Profesionalisme petugas pengelolaan pendapatan daerah dimulai dengan menempatkan individu pada posisi yang sesuai dengan bakat dan pengetahuannya, sejalan dengan bidang keahlian dan keterampilan yang dimiliki.

Tiga pokok penting yang perlu ditekankan dalam visi tersebut yang akan diuraikan sebagai berikut:

1) Profesional

Profesional merupakan seseorang yang memiliki keahlian yang tinggi dalam suatu profesi, bersikap jujur, objektif, bekerja secara kolaboratif, mendukung satu sama lain, berbagi pengalaman, dan bertindak dengan itikad baik serta berpikiran positif. Seorang profesional perlu memiliki tiga elemen utama pada dirinya, seperti pengetahuan (*Knowledge*), keterampilan (*Skill*), dan sikap yang positif (*Attitude*). *Knowledge*, tidak hanya melibatkan keahlian dalam bidang tertentu, tetapi juga mencakup pemahaman yang luas, minimal berwawasan dan berpengetahuan tentang ilmu lain yang berkaitan dengan bidangnya. *Skill* adalah seseorang memiliki tingkat keahlian yang sangat mendalam di dalam bidangnya. Dan *Attitude*, tidak hanya mengacu pada kecerdasan maupun kepintaran, tetapi juga memiliki etika yang di terapkan kepada bidangnya.

2) Pelayanan Prima

Definisi pelayanan prima mencakup tiga aspek utama, yaitu usaha untuk memberikan pelayanan terbaik, menunjukkan sikap yang peduli terhadap pelanggan, dan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan berfokus pada standar layanan yang telah ditetapkan.

Pelayanan prima haruslah sederhana dan simpel, berarti prosedur pelayanan harus dirancang sedemikian rupa sehingga mudah, efisien, cepat, tidak rumit, dan dapat dipahami serta dilaksanakan dengan mudah. Selain itu, pelayanan prima juga harus bersifat adanya kepastian, kejelasan, keamanan, keterbukaan, efisiensi, dan ekonomis. Maka, pelayanan prima adalah tindakan layanan yang dilakukan oleh Bapenda Kota

Padang untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan mematuhi peraturan hukum dengan baik, atau paling tidak sesuai menurut standar pelayanan yang ditetapkan.

3) Penerimaan PAD yang Optimal

Optimalisasi adalah metode atau proses untuk membuat sesuatu menjadi lebih sempurna, mencapai tingkat tertinggi, atau mencapai hasil yang paling optimal. Melalui pendekatan profesional dan pelayanan prima oleh Bapenda Kota Padang, diperkirakan dapat mencapai penerimaan PAD yang maksimal, terutama dalam konteks penerimaan atas pajak-pajak daerah. Adapun Jenis pajak daerah yang dikelola oleh Pemerintahan Daerah Kota Padang terdiri dari :

- a. Pajak hotel
- b. Pajak hiburan
- c. Pajak restoran
- d. Pajak penerangan jalan
- e. Pajak reklame
- f. Pajak air tanah
- g. Pajak sarang burung walet
- h. Pajak parkir
- i. Bea perolehan hak atas tanah dan bangunan
- j. Pajak bumi dan bangunan.
- k. Pajak mineral bukan logam dan bantuan

Oleh karena itu, pencapaian penerimaan pajak daerah yang optimal dapat dinilai berdasarkan pencapaian target yang telah di tetapkan.

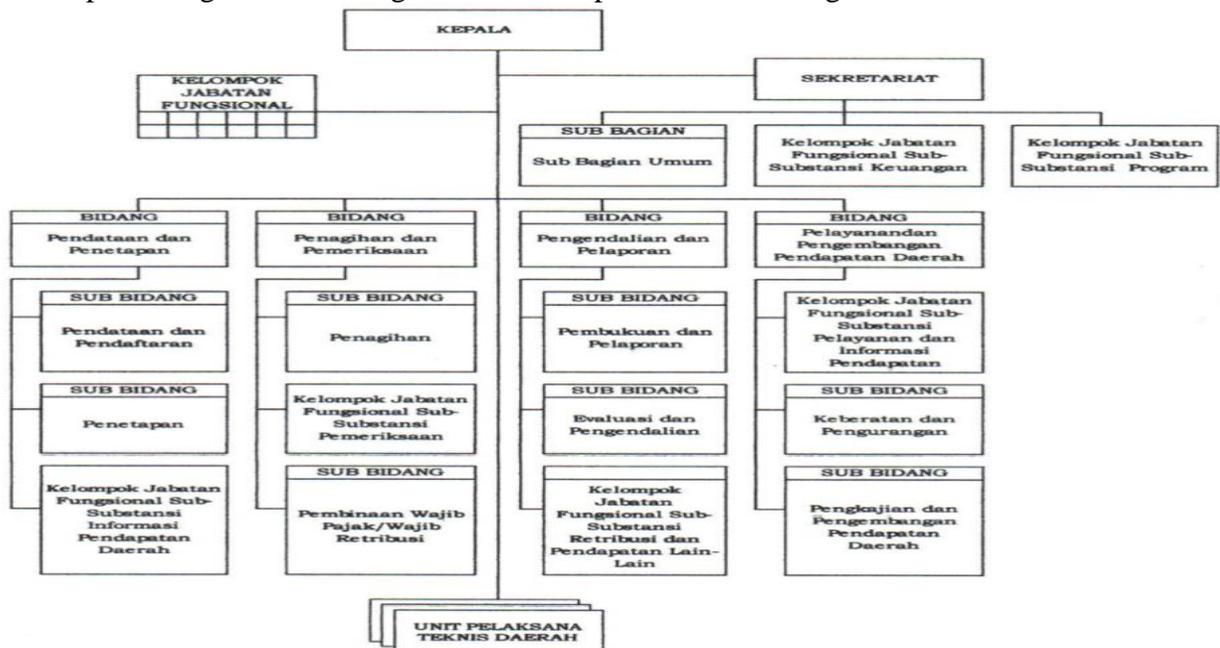
B. Misi

Misi ialah serangkaian usaha yang wajib diikuti semua anggota organisasi demi tercapainya visi yang telah di tetapkan. Maka **“Mewujudkan Pengelolaan Pendapatan Asli Daerah yang transparan dan akuntabel”**

4.1.3 Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Kota Padang

Pembentukan Bapenda Kota Padang didasarkan pada peraturan dan susunan perangkat daerah (PERDA) No. 6 Tahun 2016 tentang Susunan dan Pembentukan Perangkat Daerah Kota Padang, dalam rangka melaksanakan Peraturan tersebut maka ditetapkanlah PERWAKO Padang No. 36 Tahun 2022 Tentang Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi, Kedudukan, Dan Tata Kerja Bapenda Kota Padang. Berdasarkan hal tersebut Bapenda Kota Padang yang merupakan elemen pelaksanaan otonomi daerah pada bidang pendapatan daerah yang bertugas membantu bidang pendapatan daerah dan melaksanakan sebagian dari urusan pemerintahan daerah berdasarkan azas otonomi daerah.

Berdasarkan Peraturan Wali Kota Padang No. 36 Tahun 2022, berikut merupakan bagan susunan organisasi dari Bapenda Kota Padang :



Gambar 4.1
Struktur Organisasi BAPENDA Kota Padang

A. Tugas Pokok dan Fungsi Badan Pendapatan Daerah

Dalam melaksanakan tugas-tugas, BAPENDA menyelenggarakan fungsinya yang berdasarkan PERWAKO Padang No. 36 Tahun 2022 Pasal 4 sebagai berikut :

1. Kepala Badan

Kepala Badan bertanggungjawab untuk membina, mengawasi, memimpin, mengkoordinasikan, serta mengendalikan pelaksanaan operasional dalam mengelola pendapatan daerah.

2. Sekretariat

Sekretariat memiliki tanggung jawab untuk memberikan dukungan administratif kepada Kepala Badan serta seluruh unit organisasi di dalam Badan dalam berbagai bidang, termasuk perencanaan, kepegawaian, pengarsipan, keuangan, urusan umum, perlengkapan, dokumentasi, dan perpustakaan.

3. Bidang Pendataan dan Penetapan

Bidang Pendataan dan Penetapan bertanggungjawab untuk membantu Kepala Badan menjalankan tugas terkait penetapan dan pendataan pajak daerah serta retribusi sewa tanah.

4. Bidang Penagihan dan Pemeriksaan

Bidang Penagihan dan Pemeriksaan memiliki tanggung jawab untuk membantu Kepala Badan menjalankan tugas terkait penagihan maupun pemeriksaan Pajak Daerah serta Retribusi Sewa Tanah, juga dalam melakukan pembinaan dan koordinasi kepada Wajib Retribusi Sewa Tanah ataupun Wajib Pajak Daerah.

5. Bidang Pengendalian dan Pelaporan

Bidang Pengendalian dan Pelaporan memiliki tanggung jawab untuk membantu Kepala Badan menyusun laporan-laporan penerimaan yang di kelola oleh Bapenda dan laporan-laporan Pendapatan Asli Daerah (PAD), juga melakukan evaluasi, pengendalian, dan koordinasi terhadap penerimaan PAD.

6. Bidang Pelayanan dan Pengembangan Pendapatan Daerah

Bidang Pelayanan dan Pengembangan Pendapatan Daerah memiliki peran dalam memberikan dukungan kepada Kepala Badan dalam beberapa aspek, termasuk memberikan layanan dan informasi terkait pendapatan, menyusun regulasi hukum, mengelola administrasi terkait pengurangan serta keberatan, juga melakukan pengembangan dan penelitian untuk meningkatkan potensi pendapatan.

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Prosedur Pendaftaran Petugas Pajak Bumi dan Bangunan Pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Padang

BAPENDA mempunyai petugas pemungutan PBB mulai dari tingkat Kecamatan sampai tingkat Kelurahan. Petugas pemungutan PBB ini juga tergabung kedalam tim kerja sama lintas sektoral. Kerja sama lintas sektoral merupakan kerja sama dengan organisasi Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) dan Pemerintah Desa. Melalui kerja sama lintas sektoral tersebut, diharapkan berjalan dengan lebih efektif dan efisien dalam pelaksanaan pemungutan PBB.

Pelaksanaan pemungutan PBB diwilayah kerja Kecamatan Lubuk Begalung dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan. Berdasarkan data yang diperoleh dari kantor BAPENDA Kota Padang, bahwa penunjukan petugas pemungutan PBB dilakukan oleh kepala bidang Penagihan dan Pemeriksaan melalui proses yang telah di tetapkan. Adapun pada tahun 2022 prosedur perekrutan petugas pemungutan PBB dilakukan dengan cara seperti berikut :

1. Calon petugas PBB mendaftar melalui WhatsApp ke nomor yang telah disediakan atau langsung ke kantor BAPENDA kota padang dengan membawa lampiran persyaratan.
2. Selanjutnya calon pendaftar bisa menunggu panggilan untuk melakukan *interview*.
3. Setelah selesai melakukan *interview*, calon peserta akan diberi link yang berisikan daftar petugas yang diterima
4. Setelah diterima calon peserta akan melakukan tanda tangan kontrak pekerjaan.

Perekrutan petugas pemungut ini sebelumnya memang dilakukan dengan cara penyebaran brosur, akan tetapi seiring berjalannya waktu, perekrutan petugas ini hanya dilakukan untuk mengisi kekosongan kalau ada petugas yang sudah tidak bertugas lagi atau berhenti bekerja.

4.2.2 *Standar Operating Procedure (SOP)* dalam Melakukan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan

Petugas dalam melakukan pemungutan PBB tentu saja berdasarkan aturan yang berlaku. Dalam pelaksanaan pemungutan tentunya menggunakan SOP, karena SOP sangat penting dalam mendukung pekerjaan petugas PBB serta untuk meningkatkan penerimaan PBB, dengan adanya SOP, pelayanan yang diberikan oleh petugas PBB dapat berlangsung dengan efektif dan efisien.. Bentuk efektifnya yaitu tersedianya pelayanan informasi tentang PBB untuk masyarakat yang ingin bertanya tentang kepengurusan PBB. Bentuk efisiennya yaitu sebelum adanya SOP, masyarakat dan petugas PBB seringkali menghabiskan banyak waktu untuk menyelesaikan masalah yang serupa. Namun, setelah diberlakukan SOP, masyarakat dapat lebih cepat mendapatkan layanan di loket PBB dan menyelesaikan masalah yang mereka hadapi..

Prosedur penagihan pada petugas lapangan dimulai dengan menerbitkan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT). Kalau Wajib Pajak masih belum dibayar tepat waktu maka Bapenda akan menerbitkan Surat Tagihan Pajak (STP). Jika STP telah dikeluarkan oleh badan pajak dan wajib pajak belum membayar pajak yang terutang sesuai dengan STP, maka biasanya badan pajak atau Bapenda akan mengirimkan peringatan atau surat tambahan yang lebih tegas kepada wajib pajak untuk

mengingatkan mereka tentang kewajiban pajak yang belum terpenuhi dan konsekuensi dari ketidakpatuhan.

Jika Wajib Pajak masih tidak mau membayarkan PBB-nya maka Bapenda akan mengambil langkah ekstrem dalam proses penagihan pajak yang belum dibayar yaitu dengan menerbitkan Surat Paksa (SP). Penerbitan SP biasanya mengindikasikan bahwa wajib pajak telah melampaui banyak kesempatan untuk membayar pajak yang belum dibayar dan bahwa tindakan lebih lanjut akan diambil untuk menagih pajak tersebut. Surat paksa seringkali berisi peringatan tentang konsekuensi hukum serius, seperti penyitaan harta benda atau hukuman lainnya jika pajak tidak segera dibayarkan.

4.2.3 Jumlah Petugas Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan

Jumlah petugas pemungut pajak telah tercapai pada masing-masing Kelurahan. Menurut data yang telah diperoleh dari kantor UPTB wilayah III mengatakan bahwa jumlah petugas yang ada pada Kecamatan Lubuk Begalung berjumlah 25 orang untuk 15 Kelurahan yang ada. Penempatan petugas pemungut pada satu Kelurahan itu terdiri dari satu orang bahkan sampai lima orang, disesuaikan dengan jumlah wajib pajak tiap Kelurahan. Dalam melakukan penagihan petugas pemungut diharapkan dapat melaksanakan tugasnya secara optimal dan pemungutan pajak dapat berjalan dengan tepat waktu dan lancar. Dalam hal menyangkut pemungutan pajak, ada aspek-aspek yang perlu dikaji seperti, motivasi dan kemampuan petugas pajak dalam melaksanakan kegiatan pemungutan Pajak, didasari dengan prosedur dan sistem yang telah ditetapkan pada Kecamatan Lubuk Begalung.

4.2.4 Tugas Pokok dan Fungsi Petugas Pemungut

Berdasarkan data yang diperoleh dari kantor BAPENDA Kota Padang yakni petugas pemungutan tidak hanya hanya melakukan pungutan atas PBB saja, melainkan juga melakukan pemungutan atas pajak lainnya. Adapun tugas pokok dari petugas pemungutan sebagai berikut :

1. Melakukan operasional pendataan pajak daerah, yang terdiri dari :
 - a. Pajak Hotel
 - b. Pajak Parkir
 - c. Pajak Hiburan
 - d. Pajak Restoran
 - e. Pajak Reklame
 - f. Pajak Air Tanah
 - g. Pajak Sarang Burung Walet
 - h. Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan
 - i. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)
2. Melakukan survey untuk mencocokkan data objek pajak yang dilaporkan wajib pajak dalam SSPD BPHTB dan pajak lainnya dengan kondisi di lapangan.
3. Melakukan operasional penagihan pajak daerah dan retribusi sewa tanah, yang terdiri dari :
 - a. Pajak Hotel
 - b. Pajak Parkir
 - c. Pajak Hiburan
 - d. Pajak Restoran
 - e. Pajak Reklame
 - f. Pajak Air Tanah
 - g. Retribusi sewa tanah
 - h. Pajak Sarang Burung Walet
 - i. Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan
 - j. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)
4. Melakukan operasional pengawasan pajak daerah, yang terdiri dari :
 - a. Pajak Hotel
 - b. Pajak Parkir
 - c. Pajak Hiburan
 - d. Pajak Reklame
 - e. Pajak Restoran
 - f. Pajak Air Tanah
 - g. Retribusi sewa tanah

- h. Pajak Sarang Burung Walet
 - i. Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan
 - j. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)
5. Melakukan tugas kedinasan lainnya yang di berikan oleh atasan sesuai dengan tugas serta fungsinya.

4.2.5 Data Realisasi Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Padang

BAPENDA Kota Padang adalah lembaga yang memiliki peran penting dalam pengelolaan penerimaan pajak daerah, khususnya dalam hal merealisasikan penerimaan dari PBB merupakan salah satu unsur pendapatan asli daerah (PAD). Berikut data tabel realisasi penerimaan PBB dari 2018 sampai 2022 pada Kecamatan Lubuk begalung :

Tabel 4.1
Data Target dan Realisasi PPB Pada Kecamatan Lubuk Begalung

Tahun	Target penerimaan	Realisasi penerimaan	%
2018	5.916.006.283	5.372.091.300	91
2019	10.126.271.999	9.227.277.875	91
2020	10.767.783.873	9.664.976.148	90
2021	10.821.420.782	9.719,733.536	90
2022	11.801.344.931	11.092.639.093	94

Sumber: Bapenda Kota Padang, Data diolah

Berdasarkan tabel 4.1 dapat dijelaskan bahwa penerimaan PBB dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2022 pada Kecamatan Lubuk Begalung belum memenuhi target penerimaan yang telah ditetapkan. Dimana pada setiap tahunnya realisasi penerimaan PBB masih naik turun atau bersifat fluktuatif. Seperti yang telah dilihat pada tabel, realisasi penerimaan PBB pada tahun 2020 dan 2021 mengalami penurunan

dibandingkan pada tahun sebelumnya. Adapun target penerimaan dan realisasi penerimaan PBB yang tertinggi dibandingkan dengan tahun sebelumnya yaitu pada tahun 2022.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Analisis Efektifitas Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Padang

Pajak Bumi dan Bangunan termasuk kedalam bagian dari Pajak Daerah yang merupakan sumber utama dalam Penerimaan Asli Daerah. Berikut merupakan tabel target penerimaan dan realisasi penerimaan PBB pada Kecamatan Lubuk Begalung tahun 2018 – 2022.

Tabel 4.2
Tingkat Efektifitas PBB pada Kecamatan Lubuk Begalung

Tahun	Target penerimaan	Realisasi penerimaan	%	Keterangan
2018	5.916.006.283	5.372.091.300	91	Efektif
2019	10.126.271.999	9.227.277.875	91	Efektif
2020	10.767.783.873	9.664.976.148	90	Efektif
2021	10.821.420.782	9.719,733.536	90	Efektif
2022	11.801.344.931	11.092.639.093	94	Efektif

Sumber: Bapenda Kota Padang, Data diolah

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat dijelaskan bahwa rata-rata tingkat efektifitas penerimaan PBB Kecamatan Lubuk Begalung tahun 2018-2022 adalah efektif. Hasil tersebut diperoleh dari data realisasi penerimaan PBB pada tahun 2018 dan 2019 mencapai 91%, dan dikategorikan sebagai efektif. Meskipun terjadi penurunan ditahun 2020 dan 2021 menjadi 90%, namun tetap masih dalam kategori efektif. Pada tahun 2022, terjadi peningkatan yang cukup signifikan menjadi 94%, yang juga dikategorikan sebagai efektif. Ini menunjukkan bahwa meskipun ada fluktuasi dalam tingkat

penerimaan PBB selama periode tersebut, secara keseluruhan tingkat efektivitas tetap terjaga dengan baik.

Target penerimaan PBB pada Kecamatan Lubuk Begalung mengalami kenaikan setiap tahunnya begitu pula dengan realisasinya. Target penerimaan PBB tidak hanya dipengaruhi oleh realisasi penerimaannya, namun juga dipengaruhi oleh penilaian pajak kembali atau memperbaharui data yang ada sebelumnya.

4.3.2 Analisis Kinerja Petugas Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Padang

Analisis ini difokuskan kepada petugas pemungut pada periode 2018 -2022 diwilayah kerja Kecamatan Lubuk Begalung tentang bagaimana kinerja petugas dalam melaksanakan tugas pemungutan untuk mencapai target penerimaan PBB. Adapun hasil penelitian tersebut dapat disajikan sebagai berikut:

1. Kualitas

Berdasarkan data yang diperoleh, dalam aspek ini kinerja petugas pemungut PBB pada wilayah kerja Kecamatan Lubuk Begalung masih belum cukup memberikan pelayanan yang prima, ditunjukkan dengan masih banyak keluhan mengenai masalah ketetapan waktu dalam melakukan pemungutan dari wajib pajak karena pemberitahuan waktu pemungutan yang kurang tersampaikan ke beberapa wajib pajak, sehingga sering ditemui wajib pajak yang tidak sedang berada dirumah. Hal tersebut dikarenakan kurangnya sosialisasi atau himbauan mengenai pemungutan PBB.

2. Kuantitas

Berdasarkan data yang diperoleh, dalam aspek ini kinerja petugas pemungut PBB pada wilayah kerja Kecamatan Lubuk Begalung terkait dengan pelaksanaan pemungutan PBB masih belum berhasil memenuhi target yang ditetapkan. Hal ini tampaknya disebabkan karena kurangnya strategi atau kemampuan petugas pemungut pajak dalam melakukan penagihan kepada wajib pajak.

3. Pelaksanaan tugas

Berdasarkan data yang diperoleh, dalam aspek ini kinerja petugas pemungut PBB pada wilayah kerja Kecamatan Lubuk Begalung dalam pelaksanaan pemungutan masih belum optimal. Hal tersebut ditandai dengan adanya rasa keraguan saat melakukan pemungutan terkait bangunan-bangunan yang berdiri diatas tanah yang tidak bersertifikat dan hanya memiliki satu wajib pajak. Jika pelaksanaan pemungutan ini dilaksanakan, ada potensi untuk memicu perselisihan di antara masyarakat terkait bangunan tersebut. Selain itu, sikap petugas dalam bekerja mungkin tidak optimal karena pendataan berdasarkan perkiraan sehingga menyebabkan data wajib pajak menjadi tidak akurat.

4. Tanggungjawab

Berdasarkan data yang diperoleh, dalam aspek ini kinerja petugas pemungut PBB pada wilayah kerja Kecamatan Lubuk Begalung masih belum sepenuhnya memiliki rasa tanggung jawab terhadap tugasnya, dimana para petugas pemungut pajak belum sepenuhnya menyadari pentingnya memahami kewajiban mereka dan

menjalankan hak-hak mereka sebagai petugas pemungutan pajak. Petugas pemungut pajak ini lebih mendahulukan hak nya dari pada kewajiban yang harus didahulukan.

4.3.3 Hambatan Petugas Dalam Pelaksanaan Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan

Setiap pelaksanaan pemungutan umumnya sering diawali oleh hambatan atau kendala, yang merupakan sumber dari masalah yang timbul. Hambatan tersebut timbul baik dari pihak internal dan pihak eksternal objek yang akan diteliti. Adapun hambatan yang dialami petugas dapat disajikan sebagai berikut :

1. Kualitas

Berdasarkan data yang diperoleh, petugas menghadapi beberapa hambatan/kendala saat menjalankan proses pemungutan PBB. Beberapa diantaranya adalah kurangnya dukungan sarana dan prasarana, minimnya upaya sosialisasi kepada masyarakat yang mengakibatkan kurangnya pemahaman tentang pentingnya membayar pajak, dan kurang percayanya masyarakat terhadap petugas yang melaksanakan pemungut pajak. Kondisi ini berdampak pada kinerja sistem yang belum mencapai efektivitas dan efisiensi maksimal demi tercapainya hasil yang diinginkan.

2. Kuantitas

Berdasarkan data yang diperoleh, hambatan petugas dalam melakukan pemungutan PBB yaitu kurangnya jumlah petugas pemungut dalam pelaksanaan pemungutan pada suatu wilayah tertentu sehingga menyebabkan kinerja petugas pemungut menurun, tidak adanya fasilitas dalam pelaksanaan pemungutan sehingga petugas cukup kesulitan dalam melakukan pemungutan PBB.

Sementara itu, dari sisi wajib pajak, ada beberapa hambatan yang perlu diperhatikan. Salah satu hambatan utama adalah tingkat ekonomi yang rendah di kalangan sebagian wajib pajak. Kondisi ini memengaruhi kinerja petugas pemungut, karena wajib pajak seringkali lebih memprioritaskan pengeluaran dasar seperti biaya sekolah dan biaya kesehatan daripada membayar pajak.

3. Pelaksanaan tugas

Berdasarkan data yang diperoleh, pengukuran kinerja dari segi pelaksanaan tugas pemungutan PBB telah dilakukan, tetapi belum mencapai tingkat optimal, karena masih ada berbagai kendala yang dijumpai petugas pemungut pajak seperti, kurangnya ketegasan dalam melakukan pemungutan seperti masih banyaknya wajib pajak yang PBB nya sudah jatuh tempo tetapi tidak kunjung membayar tagihan tersebut. Selain itu, kekurangan fasilitas pendukung juga menjadi salah satu faktor yang memengaruhi pelaksanaan pemungutan PBB.

Adapun hambatan petugas dalam pelaksanaan melakukan pemungutan juga dipengaruhi dengan Wajib Pajak yang belum memiliki kesadaran akan pentingnya membayar pajak. Mereka cenderung tidak terlalu peduli dan mengabaikan anjuran untuk membayar pajak dengan berbagai alasan yang beragam.

4. Tanggungjawab

Berdasarkan data yang diperoleh, pengukuran kinerja dari segi tanggungjawab masih juga belum cukup optimal, dikarenakan petugas pemungut pajak masih kesulitan dalam memberikan informasi dan sosialisasi kepada masyarakat karena

lokasi atau tempat tinggal wajib pajak yang sangat jauh dan tidak terjangkau serta kondisi wajib pajak yang tidak sedang berada dirumah.

4.3.4 Upaya Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan

Peningkatan penerimaan PBB merupakan sumber pendapatan terbesar bagi pemerintah, tetapi dalam proses pemungutannya sering mengalami hambatan atau kendala sehingga perlu dievaluasi kekurangan dalam pelaksanaan pemungutan tersebut. Adapun upaya dalam meningkatkan penerimaan PBB dapat disajikan sebagai berikut :

1. Kualitas

Berdasarkan hasil dari penelitian, ada beberapa upaya yang di lakukan untuk meningkatkan penerimaan PBB. Upaya ini termasuk rutin memberikan himbauan atau sosialisasi kepada masyarakat yang merupakan Wajib Pajak, melakukan pemantauan terhadap proses pemungutan PBB di wilayah Kecamatan Lubuk Begalung, menjaga transparansi dalam pembayaran melalui aplikasi dan dapat diakses oleh masyarakat, dan memastikan ketersediaan sarana serta prasarana yang dibutuhkan oleh petugas agar pekerjaan mereka terlaksana secara optimal.

Adapun upaya dalam meningkatkan penerimaan PBB, pemerintahan Kota Padang melakukan trobosan dengan merilis Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang PBB Bumi dan Bangunan Perkotaan Pedesaan secara elektronik (e-SPPT PBB-P2). Langkah ini bertujuan untuk mempermudah Wajib Pajak dalam membayar PBB secara *online*. e-SPPT PBB-P2 sudah di lengkapi juga dengan sertifikat elektronik yang menjaga

keabsahannya, dan kerja sama antara Badan Siber Sandi Negara (BSSN) serta Balai Sertifikasi Elektronik (BSE) telah dilakukan. Selanjutnya, Pemerintah Kota Padang juga telah berkerjasama dengan beberapa lembaga keuangan, seperti BPD, BNI, PT. Pos Indonesia dan Bank Syariah Indonesia untuk memfasilitasi pembayaran pajak. Kerja sama ini memungkinkan wajib pajak untuk membayar PBB melalui bank-bank tersebut, yang dapat membuat proses pembayaran lebih mudah dan nyaman bagi masyarakat.

2. Kuantitas

Berdasarkan hasil penelitian, upaya dalam meningkatkan penerimaan PBB guna mencapai target realisasi anggaran telah dilakukan oleh Bapenda Kota Padang. Salah satu langkah yang diambil adalah peningkatan pendataan terhadap subjek dan objek PBB. Hal ini bertujuan untuk memastikan data yang dikumpulkan lebih akurat sehingga pelayanan kepada masyarakat dan wajib pajak dapat ditingkatkan.

Adapun upaya pemerintahan Kota Padang dalam meningkatkan penerimaan PBB yaitu Setiap tahun memberikan keringanan seperti dengan penghapusan pembayaran denda kepada wajib pajak yang pembayarannya sudah jatuh tempo berdasarkan PERWAKO Padang No. 25 Tahun 2022 Tentang perubahan kedua atas PERWAKO No. 56 Tahun 2021 tentang tatacara penghapusan sanksi pajak administratif PBB-P2.

3. Pelaksanaan tugas

Berdasarkan hasil dari penelitian, upaya dalam meningkatkan penerimaan PBB untuk tercapainya target realisasi anggaran dalam penerimaan PBB telah dilaksanakan yaitu dengan mengingatkan kepada petugas pajak untuk menjalankan tugas mereka dengan fokus dan penuh ketelitian pada saat melaksanakan pekerjaan yang mereka lakukan. Selain itu, pengecekan kembali terhadap Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) wajib pajak juga dijalankan untuk mencegah terjadinya kesalahan dalam proses pemungutan dan selalu meninjau ulang lokasi dilapangan untuk selalu mengingatkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran PBB.

4. Tanggungjawab

Berdasarkan hasil dari penelitian, upaya dalam meningkatkan penerimaan PBB untuk tercapainya target realisasi anggaran dalam penerimaan PBB sudah dilakukan yaitu kantor BAPENDA maupun kepala UPTB perwilayah sering melakukan evaluasi kerja pada seluruh petugas pemungut pajak untuk mengukur apakah suatu program atau kegiatan yang dilakukan sesuai dengan tujuan atau perencanaan yang diinginkan dan juga sering melakukan sosialisasi dan himbauan kepada Wajib Pajak tentang manfaat membayar pajak, akan pentingnya membayar pajak, serta sanksi yang akan diterima jika wajib Pajak melalaikan kewajibannya. Juga dengan membuat rencana pemungutan PBB yang terjadwal.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian dari hasil dan pembahasan yang telah dijabarkan, maka kesimpulan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Realisasi penerimaan PBB tahun 2018 – 2022 pada Kecamatan Lubuk Begalung telah menunjukkan angka yang efektif, Namun dalam pelaksanaan pemungutan PBB di Kecamatan Lubuk Begalung masih mengalami kendala yang menghambat pencapaian hasil yang optimal. Ini disebabkan oleh faktor-faktor tertentu yang sering di hadapi oleh petugas dalam menjalankan proses pemungutan. Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa masih ada petugas masih belum mampu menjalankan tugas mereka dengan maksimal, terutama dalam hal ketegasan dalam melakukan pemungutan PBB. Selain itu masyarakat sebagai Wajib Pajak tampaknya cenderung pasif dan kurang memiliki pemahaman dan kesadaran yang cukup tentang pentingnya pelaksanaan pemungutan PBB. Adapun hasil dari kinerja para petugas sudah memenuhi predikat efektif berdasarkan data realisasi penerimaan PBB.
2. Ada beberapa hambatan/kendala dalam memenuhi tingkat keberhasilan kinerja petugas dalam melaksanakan pemungutan PBB yaitu kurang maksimalnya sosialisasi terkait pentingnya pembayaran PBB, kurangnya ketegasan pemerintah maupun petugas kepada wajib pajak dalam pelaksanaan

pemungutan PBB, minimnya pengetahuan mengenai PBB baik dari pihak wajib pajak maupun petugas pemungut pajak, masih banyaknya wajib pajak yang menghadapi keterbatasan ekonomi sehingga sulit untuk memenuhi kewajiban pajak dan adanya wajib pajak yang memiliki objek pajak di Kecamatan Lubuk Begalung tetapi bertempat tinggal dilokasi atau daerah lain.

Adapun upaya yang dilakukan Bapenda untuk mengatasi kendala atau hambatan yang mempengaruhi kinerja petugas saat melakukan pemungutan PBB yaitu menghimbau petugas pemungut pajak untuk menjadwalkan pemungutan PBB dengan baik sehingga wajib pajak dapat mengetahuinya, mengadakan kegiatan sosialisasi tentang PBB, baik kepada Wajib Pajak ataupun petugas pemungut pajak, melalui berbagai forum seperti pengajian atau kegiatan lainnya dan melakukan penilaian dan evaluasi terhadap kinerja petugas dengan tujuan mencapai target penerimaan PBB.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan, maka peneliti memberikan saran yang dapat dijadikan masukan kepada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Padang

1. Pihak Bapenda maupun dari pihak UPTB III perlu meningkatkan sosialisasi kepada Wajib Pajak mengenai akan pentingnya mematuhi kewajiban perpajakan agar Wajib Pajak berinisiatif dalam membayar pajak mereka serta selalu melakukan himbauan kepada Wajib Pajak mengenai informasi terbaru

terkait peraturan perpajakan. Upaya ini diharapkan dapat memperkuat kesadaran dan pemahaman Wajib Pajak, sehingga penerimaan pajak diharapkan dapat tercapai.

2. Pihak Bapenda maupun pihak UPTB III perlu melakukan peningkatan baik dalam kuantitas maupun kualitas petugas pemeriksa pajak agar kinerja pelaksanaan pemeriksaan pajak dapat dioptimalkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Rita. (2019). **“Kinerja Petugas Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Di Desa Ciomas Kecamatan Panjalu Kabupaten Ciamis”**. Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara. Vol. 6. No. 4.
- Anwar, Chairil. (2022). **“Analisis Kinerja Pamong Desa Dalam Melakukan Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Di Desa Bedagung Kecamatan Panekan Kabupaten Magetan”**. Jurnal Ilmu Sosial. Vol.1. No.1.
- Ardiyanto. (2016). **“Analisis Sistem Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Terhadap Optimalisasi Pencapaian Target Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Sinjai”**. Skripsi Program Studi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Arum. (2012). **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap)”**. Skripsi. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Emzir. (2010). **“Metodologi Penelitian Kualitatif”**. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Ilyas, Wirawan B. dan Richard Burton. (2010). **“Hukum Pajak”**. Edisi lima. Salemba Empat. Jakarta.
- Indrasari, M. (2017). **“Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan: Tinjauan dari Dimensi Iklim Organisasi, Kreativitas Individu dan Karakteristik Pekerjaan”**. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.
- Kadarukmi, Maria E. R. dan Denny Lesmana. (2015). **“Analisis Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Sektor Perdesaan Dan Perkotaan (Pbb-Pp) Dan Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan (Bphtb) Di Kota Cimahi Tahun 2014”**. Skripsi Universitas Katolik Parahyangan.
- Mahmudi (2010), **“Analisis Laporan Keuangan Pemerintah Daerah”**. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen. Yogyakarta.
- Mardiasmo. (2016). **“Perpajakan”**. Edisi Xviii. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Mathis, Robert L. dan John H. Jackson. (2011) **“Human Resource Management”**. Jakarta: Salemba Empat.
- Moleong, Lexy J. (2013). **“Metode Penelitian Kualitatif”**. Edisi Revisi. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Ningrum, Galuh Sinta Mustika. (2017). **“Analisis Kinerja Pamong Desa Dalam Melakukan Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan (Pbb) Di Desa Ngrayun Kecamatan Ngrayun Kabupaten Ponorogo”**. Skripsi Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Sedarmayanti. (2013). **“Kinerja Petugas Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kecamatan Cibatu Kabupaten Purwakarta”**. Jurnal Ilmu Administrasi. Vol. X. No. 3.

Siahaan, Marihot P. (2016). **“Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah”**. Edisi Revisi. Jakarta: Rajawali Pers.

Sinambela, L. P. (2012). **“Kinerja Pegawai”**. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sugiyono. (2013) **“Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D”**. Bandung: Alfabeta.

Sutedi, Adrian. (2016). **“Hukum Pajak”**. Jakarta: Sinar Grafika.

Sutrisno, E. (2011). **“Budaya Organisasi”**. Jakarta: Kencana.

Tika, M. P. (2010). **“Budaya Organisasi Dan Peningkatan Kinerja Perusahaan”**. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Tsauri, S. (2014). **“Manajemen Kinerja: Performance Manajemen”**. Jember: STAIN Jember Press.

<https://jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/1945/UUDTAHUN~1945UUD.HTM>. **Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945**. Diakses pada tanggal 03 Agustus 2022 Pukul 09.00 WIB.

<https://jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/1994/12TAHUN~1994UU.htm>. **Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 1994 Tentang Pajak Bumi Dan Bangunan Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 Tentang Pajak Bumi Dan Bangunan**. Diakses pada tanggal 03 Agustus 2022 Pukul 10.45 WIB.

<https://jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/2009/28tahun2009uu.htm>. **Undang-Undang Republik Indonesia No.28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Perkotaan**. Diakses pada tanggal 03 Agustus 2022 Pukul 09.26 WIB.

[https://jdih.padang.go.id/pocontent/uploads/167.%20PERDA%20NO.7%20TAHUN%202011%20\(PBB\).pdf](https://jdih.padang.go.id/pocontent/uploads/167.%20PERDA%20NO.7%20TAHUN%202011%20(PBB).pdf) **Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan**. Diakses pada tanggal 15 November 2022 Pukul 17.21 WIB.

<https://pajak.go.id/id/undang-undang-nomor-28-tahun-2007>. **Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan.** Diakses pada tanggal 03 Agustus 2022 Pukul 11.15 WIB.

<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/44984/uu-no-19-tahun-2000>. **Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2000 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 19 Tahun 1997 Tentang Penagihan Pajak Dengan Surat Paksa.** Diakses pada tanggal 11 Agustus 2022 pukul 16.05 WIB.

<http://jdih.sumselprov.go.id/userfiles/PP%20Nomor%20105%20Tahun%202012>. **Keputusan Direktorat Jenderal Pajak nomor 105 tahun 2012 tentang Pengelolaan Kinerja di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak. Jakarta.** Diakses pada tanggal 06 Maret 2023 pukul 00.10 WIB.

Lampiran I

Daftar Pertanyaan Wawancara dan Hasil Wawancara

1. Apa yang menjadi dasar hukum terkait pemungutan PBB di wilayah kerja kecamatan lubuk begalung?

“Dalam pelaksanaan kegiatan pemungutan PBB tentu berlandas dasar hukum. Sebagaimana dengan terbitnya Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, maka PBB yang awalnya menjadi pajak pusat kemudian dialihkan menjadi pajak daerah dan dikelola oleh daerah sehingga menjadi salah satu sumber pendapatan daerah.”

2. Apakah perekrutan petugas pajak berdasarkan prosedur atau aturan yang ditetapkan?

“Dulu dalam perekrutan petugas pemungut memang ada semacam brosur lamaran kerja yang disebarakan untuk mencari calon petugas. Tapi seiring berjalannya waktu, perekrutan petugas baru dibuka hanya ketika ada petugas yang tidak bekerja lagi atau sudah lewat umur dalam bekerja dan kita harus menggantinya dengan petugas baru yang mau bekerja.”

3. Adakah SOP dalam pelaksanaan tugas pemungutan pajak?

“Supaya kegiatan pemungutan berjalan lebih efektif tentulah berdasarkan SOP yang ada. SOP sangat penting dalam menunjang pekerjaan petugas PBB dan untuk meningkatkan penerimaan PBB. karena dalam melakukan pemungutan itu petugas tidak hanya datang untuk menagih uang saja, juga melakukan berbagai hal yang sudah berdasarkan SOP tersebut.”

4. Berapa jumlah petugas pemungutan pajak di wilayah kerja kecamatan lubuk begalung ?

“jumlah petugas yang ada pada Kecamatan Lubuk Begalung berjumlah 25 orang untuk 15 Kelurahan yang ada. Penempatan petugas pemungut pada satu Kelurahan itu terdiri dari satu orang bahkan sampai lima orang, disesuaikan dengan jumlah wajib pajak yang ada.”

5. Bisa bapak jelaskan bagaimana tata cara pemungutan PBB ini pak?

“Tata cara pemungutan PBB itu sudah berdasarkan dengan Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan. Petugas selalu mendatangi rumah wajib pajak dan melakukan penagihan secara langsung sesuai SPPT wajib pajak tersebut untuk tercapainya target penerimaan yang telah ditetapkan.”

6. Selain melakukan pemungutan PBB, tugas apa saja yang diberikan kepada para Petugas yang berkaitan dengan masalah PBB ini?

“Kami sebenarnya tidak hanya melakukan pemungutan saja tetapi juga melakukan pendataan pemutakhiran data demi keadilan wajib pajak. Banyak wajib pajak yang belum terbit SPPTnya karena adanya hal-hal tertentu seperti memang belum terdata. Data yang telah dikumpulkan akan di serahkan kepada pihak pendataan di BAPENDA”

7. Dalam kegiatan pemungutan, apakah para petugas yang akan turun lapang dibekali pengetahuan tentang pajak ?

“Dalam rangka pemungutan pajak, pihak BAPENDA tidak hanya mengeluarkan perintah saja tetapi para petugas pemungut juga dibekali dengan pengetahuan yang baik terkait dengan persoalan pajak. Kami setiap minggunya selalu melakukan Evaluasi dengan

mengumpulkan semua petugas pemungut yang ditugaskan untuk memungut pajak dengan harapan mampu menjelaskan semua persoalan, mampu menyelesaikan masalah dengan baik dan juga membekali dengan teknik-teknik komunikasi sehingga diharapkan target terpenuhi”

8. Dalam melakukan tugas pemungutan pajak apakah bapak menjelaskan secara mendetail terkait dengan perhitungan, fungsi dan manfaat pajak kepada masyarakat?.

“Benar, memang banyak masyarakat yang belum paham betul bagaimana perhitungan pajak dan sebagainya sehingga kami harus menjelaskan secara mendetail agar mereka paham akan pentingnya dalam membayar pajak.”

9. Apakah ada kendala/hambatan yang dihadapi petugas dalam pemungutan pajak?

“Dalam pelaksanaan kegiatan pemungutan tentu banyak hambatan/kendala yang dihadapi petugas seperti wajib pajak yang tidak sedang berada dirumah, wajib pajak yang tidak mau membayar dikarenakan kurang pemahaman tentang pentingnya membayar pajak, Ekonomi sulit dan berbagai hambatan lainnya.”

10. Apa saja upaya yang telah dilakukan petugas dalam meningkatkan penerimaan pajak di wilayah kecamatan lubuk begalung?

“Petugas tentu terus berupaya untuk meningkatkan penerimaan pajak seperti halnya mempermudah wajib pajak dalam melakukan pembayaran karena petugas selalu melakukan kunjungan ke perumahan wajib pajak dan pembayaran bisa dilakukan dengan petugas tersebut dengan ketentuan yang berlaku , petugas juga selalu menghimbau agar melakukan pembayaran pajak sesuai waktu yang

telah ditetapkan dan juga memberikan sosialisasi tentang pentingnya membayar pajak.”

11. Ada gak upaya memudahkan pembayaran pajak oleh wajib pajak di wilayah kecamatan lubuk begalung?

“Tentu ada, dalam segi pembayaran petugas setiap hari selalu melakukan penagihan dan pembayaran pun bisa dilakukan melalui petugas. Adapun kemudahan dalam pembayaran pajak ialah seperti penghapusan denda wajib pajak yang pembayarannya telah jatuh tempo sesuai dengan Peraturan Wali Kota Padang No. 25 Tahun 2022 Tentang perubahan kedua atas peraturan wali kota No. 56 Tahun 2021 tentang tata cara penghapusan sanksi pajak administratif Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan.”

12. Ada tidak pak penetapan sanksi pajak kepada wajib pajak yang tidak membayar kewajibannya?

“Kalau sanksi tentunya ada, itu berupa denda jikalau wajib pajak menunggak membayar tagihan, jika wajib pajak tak kunjung membayar nya maka petugas akan menempelkan stiker yang bertuliskan “TIDAK MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN” dirumah wajib pajak tersebut.”

13. Apakah ada evaluasi kerja dari Bapenda atau UPTB untuk petugas pemungutan pajak ?

“Kami selalu melakukan Evaluasi kepada petugas sebelum melakukan pemungutan bahkan hamper setiap hari adapun evaluasi dari pimpinan UPBT dilakukan satu kali dalam seminggu dan dari pihak penaihan juga melakukan evaluasi satu kali dalam tiga bulan.”

Lampiran II



UM SUMATERA
BARAT

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
FAKULTAS EKONOMI

Kampus 1: Jln. Pasir Kandang No. 4 Koto Tangah, Padang

Nomor: 071/IL.3.AU/F/2023

Lamp. :-

Hal : Pengantar Izin Penelitian

Padang, 2 Rajab 1444 H.

24 Januari 2023 M.

Kepada Yth.

**Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kota Padang
di**

Padang

Assalammu'alaikum wr. wb.

Dalam rangka menyelesaikan perkuliahan di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, maka setiap mahasiswa terlebih dahulu diharuskan melakukan penelitian ke lapangan untuk penulisan skripsi.

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara menerima mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini untuk dapat melakukan penelitian dan pengambilan data pada perusahaan/instansi **Kantor Camat Lubuk Begalung**, dengan data mahasiswa :

Nama	: Afdal Arif
N I M	: 18.10.002.62201.009
Program Studi	: Akuntansi
Jenjang Program	: Strata Satu (S1)
Alamat	: Jalan Pasir Putih No.3 Tabing, Kota Padang
Hp.	: 082391527213
Judul Skripsi	: Analisis Kinerja Petugas Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) pada Kecamatan Lubuk Begalung Kota Padang

Demikian disampaikan kepada Bapak/Ibu/Saudara, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

*Wabillaahi taufiq walhidayah
Wassalammu'alaikum wr. wb.*



Edgoh Sctiawan, SE, M.Si
NBM : 1202659

Tembusan :

1. Rektor UM Sumbar
2. Peringgal

Website : www.fekon.umsb.ac.id
Email : fekomumsb02@gmail.com

Telp : (0751) 4851262
Padang 25172



PEMERINTAH KOTA PADANG
BADAN PENDAPATAN DAERAH

Jalan Profesor Muhammad Yamin, SH Nomor 70 Kode Pos 25112 | Telepon : (0751) 32377
Laman : bapenda.padang.go.id | Lokasi : s.id/bapenda | Pos-el : bapenda@padang.go.id | SPPT : s.id/esppt

**SURAT KETERANGAN
TELAH MELAKUKAN PENELITIAN
Nomor : 000/ 63.35/Sekre-BAPENDA/III/2023**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

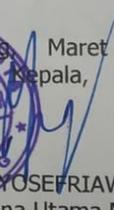
Nama : Drs. Yosefriawan
NIP : 19650930 198602 1 002
Pangkat/Gol : Pembina Utama Muda / IV.c
Jabatan : Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Padang

Dengan ini menerangkan dengan sesungguhnya, bahwa :

Nama : Afdal Arif
NIM : 181000262201009
Pekerjaan : Mahasiswa Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat
Prodi : Akuntansi

Bahwa yang bersangkutan benar telah melaksanakan penelitian "Analisis Kinerja Petugas Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Padang, sejak tanggal 7 Februari 2023 s/d 10 Maret 2023.

Demikianlah Surat Keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, Maret 2023
Kepala,

Drs. YOSEFRIAWAN
Pembina Utama Muda
NIP. 19650930 198602 1 002

Lampiran III

Dokumentasi



Wawancara bersama Pak Nelson Bapenda



Wawancara bersama Pak Irfandi novrinaldi UPTB III



Wawancara Bersama Pak David Caesar Bapenda



Wawancara bersama ibu Yesi Noviana Bapenda

Foto bersama pengurus Unit Pelaksana Teknis Badan (UPTB) Pendapatan Wilayah
III Kecamatan Lubuk Begalung Kota Padang

