

KINERJA PENGELOLAAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PADA BADAN KEUANGAN DAERAH KOTA PAREPARE

*The Performance Of Land And Building Tax Management In The Parepare
Regional Financial Agency*

A.Zaedar M¹, Indah Pratiwi², Ema Sapira Salim³, Nur Akhmad Albar⁴, Nur Annisa
Zahidah⁵, Andi Nurwanah⁶

Email: andizaedar@gmail.com¹, ipratiwi968@gmail.com², eema.sapira15@gmail.com³,
akhmadnuralbar@gmail.com⁴, annisazahida8@gmail.com⁵, andi.nurwanah@umi.ac.id⁶
Kampus Pascasarjana UMI

Jln. Urip Sumoharjo. Km. 4. Makassar Sulawesi Selatan

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pengelolaan pajak bumi dan bangunan pada Badan Keuangan Daerah Kota Parepare. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini adalah pegawai yang bekerja di Badan Keuangan Daerah Kota Parepare yang berjumlah 4 (empat) orang diantaranya Kepala Badan, Staf Pendapatan, Sub. Bidang Pendataan dan Pendaftaran, Sub. Bidang Penetapan dan 2 (dua) orang wajib pajak. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif. Setelah melalui proses analisis maka diperoleh bahwa kinerja pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) pada Badan Keuangan Daerah Kota Parepare yaitu secara umum kinerja dalam pemungutan PBB sektor perkotaan berlangsung secara optimal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa biaya pelayanan BKD Kota Parepare tidak menerapkan jenis biaya yang dikenakan kepada masyarakat dalam pelayanan pemungutan PBB. Adapun sumber anggaran pembiayaan pelayanan pemungutan PBB berasal dari Dana Alokasi Umum (DAU). Untuk indikator penggunaan fasilitas didalam pemungutan PBB di Kota Parepare tetap memberikan negoisasi dan memberikan solusi dalam menyelesaikan masalah tersebut. indikator kepuasan yang dirasakan sudah baik dari penilaian Kepala Sub. Bidang Pendapatan PBB di Kota Parepare maupun oleh masyarakat namun meskipun sudah baik tapi masih perlu dioptimalkan segala proses pelayanan dalam pembayaran pajak sehingga masyarakat tidak lagi memberikan komplain.

Kata Kunci: Kinerja, Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Dana Alokasi Umum

Abstract

This study aims to determine the performance of land and building tax management at the Regional Financial Board of the City of Parepare. The data collection techniques used in this study are interviews, observation, and documentation. The informants in this study were employees who worked at the Regional Finance Agency in Parepare City, totaling 4 (four) people including the Head of the Agency, Revenue Staff, Sub. Field of Data Collection and Registration, Sub. Determination Field and 2 (two) taxpayers. The data analysis technique used in this research is qualitative analysis. After going through the analysis process, it was found that the performance of the management of Land and Building Tax (PBB) at the Regional Financial Board of the Municipality of Parepare, that is, in general, performance in the collection of PBB in the urban sector took place optimally.

The results of the study show that the BKD service fees in Parepare City do not apply to the types of fees charged to the community in the PBB collection service. The budget source for

financing PBB collection services comes from the DAU. For indicators of the use of facilities in the PBB collection in Parepare City, they continue to provide negotiations and provide solutions to resolve the problem. indicators of perceived satisfaction have been good from the assessment of the Head of Sub. The Land and Building Tax Revenue Sector in Parepare City and by the community, although it is already good, all service processes in paying taxes are optimized so that people no longer give complaints.

Keywords: Performance, Land and Building Tax (PBB, General Allocation Fund

PENDAHULUAN

Pajak salah satu penerimaan yang digunakan untuk membiayai pengelolaan sebuah Negara. Sebuah Negara tidak dapat berjalan pemerintahannya jika tidak ada dana untuk membiayai kegiatan pemerintahannya. Mengingat Indonesia ini bukan lagi Negara pengekspor minyak, melainkan pengimpor minyak, maka sumber utama penerimaan Negara bergeser dari penerimaan migas kepada penerimaan pajak. Karenanya penerimaan pajak selalu diupayakan untuk ditingkatkan. Hal tersebut dikarenakan untuk membiayai kepentingan-kepentingan umum dalam pembangunan Negara Indonesia.

Menurut undang-undang No. 16 Tahun 2009, pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak merupakan sumber utama penerimaan Negara. Tanpa pajak, sebagian besar kegiatan Negara tidak dapat untuk dilaksanakan. Pajak sifatnya dapat dipaksakan. Dalam UU 1945 pasal 23 ayat (2) dinyatakan bahwa segala jenis pajak untuk keperluan Negara harus berdasarkan undang-undang.

Pajak tanah dan bangunan atau pajak bumi dan bangunan adalah cara tertua untuk memperoleh pemasukan bagi pemerintah. Sampai pajak pendapatan (PPh) dan pajak penjualan (PPN) diperkenalkan dalam abad ke-20. PBB merupakan sumber utama bagi pemasukan bagi pemerintah. Meski PBB dalam penerimaan pajak total umumnya menurun, tetapi jumlah mutlaknya terus meningkat pesat dan bagi pemerintah daerah PBB tetap merupakan sumber penerimaan yang utama. PBB merupakan pajak yang dikenakan atas harta tak gerak, maka oleh sebab itu yang dipentingkan adalah objeknya. Besarnya pajak yang terutang ditentukan oleh keadaan objek yaitu bumi/tanah dan atau bangunan, keadaan atau status orang atau badan yang dijadikan subjek tidak penting dan tidak mempengaruhi besarnya pajak, oleh sebab itu pajak ini disebut juga pajak yang pada prinsipnya setiap tahun dikeluarkan. Setiap tahunnya wajib pajak diwajibkan memasukkan surat pemberitahuan yang disebut surat pemberitahuan objek pajak (SPOP), dan berdasarkan data yang diberikan wajib pajak dalam surat pemberituannya oleh KPP dikeluarkan surat pemberitahuan pajak terhutang (SPPT).

Menurut Pak Prasetyo respon terdapat beberapa respon yang berbeda-beda dari wajib pajak yang telah diberikan SPT yaitu wajib pajak tersebut langsung bayar pajak, menunggu jatuh tempo, dan bahkan ada yang menunggak pembayaran. Pengalihan pengelolaan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) dan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) dari Pemerintah Pusat kepada Pemerintah Daerah merupakan suatu bentuk tindak lanjut kebijakan otonomi daerah dan desentralisasi fiskal. Bentuk kebijakan tersebut dituangkan ke dalam Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Hal ini adalah titik balik dalam pengelolaan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan, dan pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan.

Dengan pengalihan ini maka kegiatan proses pendataan, penilaian, penetapan, pengadministrasian, pengelolaan/penagihan dan pelayanan PBB-P2 akan diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah (Kabupaten/Kota). Tujuan Pengalihan pengelolaan PBB-P2 menjadi pajak daerah sesuai dengan Undang-undang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah adalah:

1. Meningkatkan akuntabilitas penyelenggaraan otonomi daerah
2. Memberikan peluang baru kepada daerah untuk mengenakan pungutan baru (menambah jenis pajak daerah dan retribusi daerah),

3. Memberikan kewenangan yang lebih besar dalam perpajakan dan retribusi dengan memperluas basis pajak daerah,
4. Memberikan kewenangan kepada daerah dalam penetapan tarif pajak daerah,
5. Menyerahkan fungsi pajak sebagai instrumen penganggaran dan pengaturan pada daerah.

METODE PENELITIAN

Untuk memperoleh data guna kepentingan penelitian serta adanya hasil yang representatif, maka diperlukan informan yang memahami dan mempunyai kaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti. Adapun informan yang dimaksud adalah Kasubid Pendataan dan Pendaftaran PBB BKD Kota Parepare, pegawai BKD Kota Parepare dan masyarakat yang membayar pajak. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi.

Di dalam menganalisis data peneliti lebih mengacu kepada beberapa tahapan yang dijelaskan Miles dan Huberman (2014) yang terdiri dari beberapa tahapan antara lain:

1. Pengumpulan informasi melalui wawancara *terhadap key informan yang compatible* terhadap penelitian kemudian observasi langsung ke lapangan untuk menunjang penelitian yang dilakukan agar mendapatkan sumber data yang diharapkan.
2. Reduksi data (*data reduction*) yaitu proses pemilihan pemusatan perhatian pada penyederhanaan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan di lapangan selama meneliti. Tujuan diadakan transkrip data untuk memilih informasi mana yang dianggap sesuai dengan masalah dan tidak sesuai dengan masalah yang menjadi pusat penelitian di lapangan.
3. Penyajian data yaitu kegiatan sekumpulan informasi dalam bentuk teks naratif. Grafik jaringan, tabel dan bagan yang bertujuan mempertajam pemahaman penelitian terhadap informasi yang dipilih kemudian disajikan dengan table ataupun uraian penjelasan.
4. Pada tahap akhir adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi, yang mencari arti pola-pola penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat atau proposisi. Penarikan kesimpulan dilakukan secara cermat dengan menggunakan verifikasi berupa tinjauan ulang pada catatan-catatan sehingga data-data dapat diuji validnya

HASIL PENELITIAN

Tabel 1 Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan	Inisial	Ket
1	Jamaluddin Ahmad	Kepala Badan	A	√
2	Aswin, S.E	Bidang Pendapatan	B	√
3	Rahmat Muin	Sub. Bidang Pendataan dan Pendaftaran	C	√
4	H. A. Azinar Muqaddaz	Sub. Bidang Penetapan	D	√
5	Reka Pujiastuti	Staf Bidang Penagihan, Pembukuan, dan Pelaporan	E	√
6	Rasma	Wajib Pajak	F	√
7	Evi	Wajib Pajak	G	√
8	Rahim	Wajib Pajak	H	√
9	Warman, SE	Wajib Pajak	I	√
10	Sadli	Wajib Pajak	J	√

1. Wawancara terkait Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) .

Dasar hukum pajak bumi dan bangunan (PBB) Kota Parepare diatur dalam Peraturan Daerah (Perda) Kota Parepare Nomor 4 Tahun 2013 tentang Pajak Bumi dan Bangunan.

Menurut Kepala Badan Keuangan Daerah Kota Parepare bahwa:

"PBB merupakan pajak atas bumi dan atau bangunan yang dimiliki dikuasai dan dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan, kecuali Kawasan yang digunakan untuk kegiatan perkebunan, perhutanan, dan pertambangan" (Hasil wawancara responden A).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat disimpulkan bahwa Pajak Bumi dan Bangunan memberikan keuntungan yang lebih baik bagi orang atau badan yang mempunyai suatu hak memperoleh manfaat dari padanya, dan oleh karena itu wajar apabila mereka diwajibkan memberikan sebagian dari manfaat atau kenikmatan yang diperolehnya kepada negara melalui pajak.

2. Hasil wawancara terkait Kinerja Pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) pada Badan Keuangan Daerah Kota Parepare

Pertanyaan pertama yang sampaikan kepada informan berkaitan dengan biaya pelayanan, jenis pembiayaan dan sumber anggaran pembiayaan pelayanan pemungutan PBB yang terdapat di Badan Keuangan Daerah Kota Parepare, jawaban informan dari pihak pengelola PBB Kota Parepare sebagai berikut:

"Di BKD itu dek, tidak terdapat biaya yang dikenakan kepada masyarakat, sumber anggaran pembiayaan pelayanan pemungutan PBB berasal dari Dana Alokasi Umum (DAU)" (Hasil wawancara responden A).

Senada dengan hal tersebut di atas telah diungkapkan juga oleh salah satu wajib pajak sebagai berikut:

"Pada saat saya membayar pajak di BKD baik melalui loket , atau kolektor saya tidak pernah dikenakan biaya pelayanan pemungutan PBB dek" (Hasil wawancara responden H).

Pertanyaan kedua yang ajukan pada A selaku pengelola Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Kota Parepare berkaitan dengan jenis fasilitas pelayanan yang disediakan oleh BKD Kota Parepare, jawaban informan sebagai berikut:

Tabel 2. Jenis Fasilitas Pelayanan BKD Kota Parepare

No	Jenis Fasilitas
1	Loket Penerimaan di BKD Kota Parepare
2	Pemungutan Secara Mobile
3	Kolektor

Sumber: Kepala Sub Bidang Pendapatan BKD Kota Parepare, 2021

Fasilitas yang terdapat di BKD Kota Parepare ada beberapa jenis seperti pemungutan pajak melalui loket yang disediakan oleh BKD Kota Parepare, pemungutan secara *online/mobile*, dan melalui kolektor. Namun fasilitas yang sering digunakan oleh wajib pajak ialah pemungutan pajak melalui loket yang disediakan oleh BKD Kota Parepare.

Untuk mengetahui penggunaan fasilitas di BKD Kota Parepare berikut hasil wawancara kepada salah satu responden:

"Kalau wajib pajak lebih banyak yang gunakan fasilitas loket yang disediakan oleh BKD, tapi ada juga yang secara online atau melalui kolektor kalau tidak ada waktu luang ke BKD Kota Parepare dan untuk mobilisasi kita belum sediakan kita hanya melakukan sosialisai tingkat kecamatan dan kelurahan setiap satu kali satu tahun saja" (Hasil wawancara responden B).

Senada dengan hal tersebut, responden I menambahkan sebagai berikut:

"Saya sebagai wajib pajak lebih suka membayar pajak secara online karena saya tidak perlu repot lagi ke loket kalau saya ada pekerjaan" (Hasil wawancara responden I).

Senada dengan hal tersebut di atas telah diungkapkan juga oleh salah satu wajib pajak sebagai berikut:

"Untuk membayar pajak saya melalui kolektor jika tidak ada kesempatan ke BKD Kota Parepare" (Hasil wawancara responden J).

Hal tersebut diperkuat oleh responden D yang bekerja sebagai Sub. Bidang Penetapan PBB BKD Kota Parepare sebagai berikut:

“Kita menyediakan tiga jenis fasilitas pelayan seperti loket, mobile, dan kolektor sehingga wajib pajak lebih taat pajak, dan saya wajib pajak juga lebih sering menggunakan fasilitas loket” (Hasil wawancara responden)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dari pihak pengelola PBB BKD Kota Parepare bahwa terdapat fasilitas pelayanan seperti fasilitas loket, aplikasi/mobile, dan kolektor yang disediakan oleh BKD Kota Parepare yang bisa digunakan oleh wajib pajak maupun pegawai. Namun penggunaan fasilitas loket yang disediakan BKD Kota Parepare lebih banyak digunakan oleh wajib pajak Kota Parepare dibandingkan pemungutan secara online/mobile dan kolektor.

Selanjutnya melanjutkan pertanyaan terkait standar dan kualitas layanan BKD Kota Parepare, jawaban yang diberikan informan sebagai berikut:

“Standar pelayanan sudah diatur berdasarkan otonomi daerah dibidang pengelolaan pendapatan daerah yang menjadi tanggung jawab dan kewenangannya berdasarkan peraturan perundang-undangan namun jalannya standar pelayanan juga diatur oleh Kepala Sub. Bagian bidang pendapatan PBB, untuk kualitasnya perlu ditingkatkan agar kepuasan pelayanan juga meningkat dan bisa mencapai target setiap tahun mengenai pendapatan” (Hasil wawancara responden B).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa standar pelayanan sudah diatur oleh bidang pengelolaan pendapatan daerah berdasarkan peraturan perundang-undangan, dan diharapkan agar standar yang telah ada dapat diterapkan oleh masing-masing pegawai sementara untuk kualitas pelayanan perlu ditingkatkan agar target pendapatan pertahunnya bisa tercapai atau melebihi target. Sementara target yang dirancang setiap tahunnya Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Kota Parepare sebagai berikut:

Tabel 3. Target dan Realisasi PBB Kota Parepare

PBB	TARGET	REALISASI	KURANG/LEBIH
2016	Rp 4,500,000,000.00	Rp 4,565,163,375.00	Rp 65,163,375.00
2017	Rp 4,500,000,000.00	Rp 4,961,613,484.00	Rp 461,613,484.00
2018	Rp 4,500,000,000.00	Rp 4,712,637,825.00	Rp 212,637,825.00
2019	Rp 4,650,000,000.00	Rp 4,879,925,476.00	Rp 229,925,476.00
2020	Rp 5,000,000,000.00	Rp 4,777,711,964.00	-Rp 222,288,036.00

Sumber: Kepala Sub Bidang Pendapatan BKD Kota Parepare, 2021

Selanjutnya mempertanyakan terkait penunggakan pembayaran PBB yang dilakukan oleh masyarakat, jawaban informan sebagai berikut:

“Jika ada penunggakan, tentunya ada langkah-langkah yang kami lakukan seperti penagihan yang kami lakukan secara terjadwal oleh bidang penagihan itu sendiri dan kami juga berlakukan denda untuk yang tidak melakukan pembayaran sampai masa jatuh tempo itupun dianggap sebagai tunggakan jika sudah lewat tanggal jatuh tempo yang ditetapkan pertahun dan itu menurut SK atau sudah lewat tahun” (Hasil wawancara responden B).

Jadi dapat disimpulkan dari hasil wawancara di atas mengenai kualitas dan standar pelayanan perlu ditingkatkan lagi kualitasnya meskipun standar pelayanan telah diatur berdasarkan otonomi daerah bidang pengelolaan pendapatan daerah yang menjadi tanggung jawab dan kewenangannya berdasarkan peraturan perundang-undangan selain itu meskipun ada komplain yang diajukan oleh masyarakat namun pegawai tetap melakukan negoisasi dan memberikan solusi dalam menyelesaikan masalah tersebut.

Indikator cakupan pelayanan perlu dipertimbangkan apabila terdapat kebijakan atau peraturan yang mensyaratkan untuk memberikan pelayanan dengan tingkat pelayanan

minimal yang telah ditetapkan. Berikut cakupan pelayanan yang diberikan kantor Badan Keuangan Daerah (BKD) Kota Parepare dalam hal pungutan pajak PBB-P2.

Tabel 4. Cakupan Pelayanan BKD Kota Parepare

No	Jenis Pelayanan
1	Pelayanan pembayaran PBB (Loket)
2	Pelayanan pendaftaran objek pajak baru
3	Pelayanan pembetulan
4	Mutasi (balik nama)

Sumber: Sub. Bagian Pendapatan BKD Kota Parepare, 2021

Cakupan pelayanan sub bidang pendapatan PBB di BKD Kota Parepare berdasarkan tabel 3 terdapat empat jenis cakupan pelayanan. Untuk mengetahui cakupan pelayanan bagian bidang pendapatan PBB BKD Kota Parepare:

“Jadi cakupan pelayanan disini ada beberapa seperti pelayanan pada wajib pajak yang membayar di loket yang telah disediakan dan yang diberikan Surat Pemberitahuan (SPT), pelayanan pendaftaran objek pajak baru, pelayanan pembetulan, dan mutasi (balik nama)” (Hasil wawancara responden C).

Staf bidang penagihan, pembukuan dan pelaporan menambahkan sebagai berikut:

“Saat ini di BKD Kota Parepare menyediakan layanan seperti pelayanan pembayaran PBB (loket) Kota Parepare yang optional bagi wajib pajak, pelayanan pendaftaran objek pajak baru dalam hal ini bumi dan bangunan, pelayanan pembetulan seperti SPPT PBB, dan mutase atau balik nama” (Hasil wawancara responden E).

Dari hasil wawancara di atas tersebut dapat disimpulkan bahwa dari cakupan pelayanan terdapat empat jenis cakupan pelayanan yang disediakan oleh Kantor BKD Kota Parepare yang bisa dimanfaatkan oleh masyarakat yang terdaftar sebagai wajib pajak Kota Parepare.

Pertanyaan selanjutnya yang diajukan kepada informan berkaitan dengan kepuasan untuk menilai kinerja kantor BKD Kota Parepare terkait pengelolaan PBB dengan menggunakan indikator kepuasan pelayanan, jawaban informan sebagai berikut:

“Saya merasa puas karena pada saat pergi membayar dilayani dengan baik dan ramah oleh pegawainya, dan saya juga dilayani dengan cepat” (Hasil wawancara responden F).

Informan G menambahkan jawaban sebagai berikut:

“Saya biasa membayar melalui kolektor dari bagian BKD Kota Parepare dan itu cukup membantu serta memudahkan membayar PBB, dan ini juga merupakan solusi yang diberikan BKD Kota Parepare agar kita taat membayar pajak dan biasa juga ada hadiah yang diberikan kalau kita patuh dan taat bayar pajak” (Hasil wawancara responden G).

Pendapat lain dari wajib pajak yang hanya membayar di kolektor yang berinisial H sebagai berikut:

“Alhamdulillah saya merasa puas, karena kami disini biasa membayar melalui kolektor jadi tidak langsung ke BKD tapi sudah melalui perantara, dan itu menurut saya cukup membantu dan memudahkan bagi wajib pajak di sekitar lingkungan saya dek sehingga bisa membayar pajak tepat waktu” (Hasil wawancara responden H).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa kepuasan yang dirasakan sudah ada baik dari penilaian Kepala Sub. Bidang Pendapatan PBB Kota Parepare maupun oleh masyarakat umum yang terdaftar sebagai wajib pajak Kota Parepare, walaupun sudah dikategorikan baik tapi masih ada yang perlu ditingkatkan.

PEMBAHASAN

1. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

Dasar hukum pajak bumi dan bangunan (PBB) Kota Parepare diatur dalam Peraturan Daerah (Perda) Kota Parepare Nomor 4 Tahun 2013 tentang Pajak Bumi dan Bangunan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dijabarkan bahwa PBB merupakan pajak atas bumi dan atau bangunan yang dimiliki dikuasai dan dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan, kecuali Kawasan yang digunakan untuk kegiatan perkebunan, perhutanan, dan pertambangan.

2. Bagaimana Kinerja Pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) pada Badan Keuangan Daerah Kota Parepare

a. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan diukur dalam bentuk biaya unit (*unit cost*), misalnya biaya per unit pelayanan. Dalam melaksanakan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) BKD Kota Parepare tidak menerapkan jenis biaya pelayanan bagi masyarakat dan sumber anggaran pembiayaan pelayanan pemungutan PBB Kota Parepare berasal dari Dana Alokasi Umum (DAU).

Dana Alokasi Umum (DAU) merupakan bagian dari dana perimbangan. DAU adalah dana yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) yang dialokasikan dengan tujuan pemerataan kemampuan keuangan antar daerah untuk mendanai kebutuhan daerah dalam rangka pelaksanaan desentralisasi.

b. Penggunaan Fasilitas

Penggunaan fasilitas pada dasarnya membandingkan antara jumlah pelayanan yang ditawarkan (*supply of service*) dengan permintaan publik (*public demand*). Penggunaan fasilitas mempertimbangkan preferensi publik sedangkan pengukurannya berupa absolut atau presentasi tertentu.

BKD Kota Parepare dalam pelaksanaan pemungutan PBB memfasilitasi masyarakat berupa fasilitas:

- 1) Loket penerimaan di Kantor BKD Kota Parepare
- 2) Pemungutan secara mobile
- 3) Kolektor

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa dalam pelaksanaan pembayaran PBB masyarakat dominan melakukan pembayaran melalui loket yang disediakan oleh BKD Kota Parepare dibandingkan melakukan pembayaran melalui secara mobile maupun kolektor.

c. Kualitas dan Standar Pelayanan

Kualitas dan standar pelayanan merupakan indikator yang sulit untuk diukur, karena menyangkut pertimbangan yang sifatnya subjektif. Penggunaan indikator kualitas dan standar pelayanan harus dilakukan secara hati-hati karena terlalu menekankan indikator ini justru dapat menyebabkan kontra produktif. Contoh indikator kualitas dan standar pelayanan misalnya perubahan jumlah komplain masyarakat atas pelayanan tertentu.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi salah satunya yaitu kualitas input atau material yang digunakan oleh organisasi sehingga perlu untuk memperhatikan kualitas dari suatu organisasi.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Sub. Bidang Pendapatan PBB BKD Kota Parepare terkait standar dan kualitas pelayanan (*quality and standards*) di Kantor Badan Keuangan Daerah Kota Parepare sudah diatur berdasarkan otonomi daerah dibidang pengelolaan pendapatan daerah yang menjadi tanggung jawab dan kewenangannya berdasarkan peraturan perundang-undangan namun jalannya standar pelayanan juga diatur oleh Kepala Sub. Bagian bidang pendapatan PBB.

d. Cakupan Pelayanan

Cakupan pelayanan merupakan indikator yang digunakan untuk mempertimbangkan kebijakan atau peraturan perundangan yang mensyaratkan untuk memberikan pelayanan dengan tingkat pelayanan minimal yang telah ditetapkan.

BKD Kota Parepare memiliki cakupan pelayanan yang disediakan untuk mempermudah wajib pajak dalam membayar pajak sesuai ketentuan, cakupan pelayanan BKD Kota Parepare terdiri dari:

- 1) Pelayanan pembayaran PBB (Loket)
- 2) Pelayanan pendaftaran objek pajak baru
- 3) Pelayanan pembetulan
- 4) Mutasi (balik nama)

e. Kepuasan

Dalam mengukur kepuasan penulis menggunakan jejak pendapat untuk mengetahui kepuasan pelayanan BKD Kota Parepare. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kepuasan yang berasal dari jejak pendapat dirasakan sudah ada baik dari penilaian pegawai PBB Kota Parepare dan wajib pajak Kota Parepare, walaupun sudah dikategorikan baik tapi masih ada yang perlu ditingkatkan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai kinerja pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) pada Badan Keuangan Daerah Kota Parepare yaitu secara umum kinerja dalam pemungutan PBB sektor perkotaan berlangsung secara optimal, hal ini dibuktikan dari hasil penelitian yang disimpulkan sebagai berikut:

Pada indikator pertama terkait biaya pelayanan BKD Kota Parepare tidak menerapkan jenis biaya yang dikenakan kepada masyarakat dalam pelayanan pemungutan PBB. Adapun sumber anggaran pembiayaan pelayanan pemungutan PBB berasal dari Dana Alokasi Umum (DAU).

Untuk indikator penggunaan fasilitas didalam pemungutan PBB di Kota Parepare menyediakan beberapa fasilitas yaitu terdapat Loket penerimaan di Kantor BKD Kota Parepare, pemungutan secara mobile, dan kolektor. Kualitas dan standar pelayanan perlu ditingkatkan lagi kualitasnya meskipun standar pelayanan telah diatur berdasarkan otonomi daerah bidang pengelolaan pendapatan daerah yang menjadi tanggung jawab dan kewenangannya berdasarkan peraturan perundang-undangan selain itu meskipun ada komplain yang diajukan wajib pajak penyebabnya lebih kepada pelaku wajib pajak masing-masing, adapun komplain yang masuk, pegawai PBB BKD Kota Parepare tetap memberikan negoisasi dan memberikan solusi dalam menyelesaikan masalah tersebut.

Untuk cakupan pelayanan BKD Kota Parepare menyediakan fasilitas pelayanan seperti pelayanan pembayaran PBB (Loket), pelayanan pendaftaran objek pajak baru, pelayanan pembetulan, dan mutasi (balik nama). Dan indikator kepuasan yang dirasakan sudah baik dari penilaian Kepala Sub. Bidang Pendapatan PBB di Kota Parepare maupun oleh masyarakat namun meskipun sudah baik tapi masih perlu dioptimalkan segala proses pelayanan dalam pembayaran pajak sehingga masyarakat tidak lagi memberikan komplain.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini terdapat saran yang dapat dijadikan pertimbangan bagi berbagai pihak, yaitu: BKD Kota Parepare dalam upaya mengoptimalkan kinerja pengelolaan PBB perlu melakukan peningkatan fasilitas pelayanan untuk membantu dalam pencapaian target pendapatan pajak bumi dan bangunan sektor perkotaan setiap tahunnya. Cakupan pelayanan perlu dipertimbangkan apabila terdapat kebijakan atau peraturan yang mensyaratkan untuk memberikan pelayanan dengan pelayanan minimal telah ditetapkan.

DAFTAR PUSTAKA

Arbaiyah. 2016. *Kinerja Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Unit Pelaksanaan Teknis PBB Perdesaan dan Perkotaan Kec. Serang Kota Serang*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik; Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Skripsi.

Dahlan A, 2016. *Perpajakan*. Jakarta: Empat Dua Media

- Elfiza, Rani Maria. 2016. *Kinerja Seksi Penagihan Pajak Dan Retribusi Daerah Dinas Pendapatan Penerimaan Keuangan Dan Aset Daerah (DPPKAD) Kabupaten Lampung Timur Dalam Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB)*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Lampung; Bandar Lampung. Tesis.
- Haedar. 2018. *Pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Pinrang*. Universitas Negeri Makassar. Jurnal.
- Kolondam. Helly. F, Jantje Mandey, dkk. 2016. *Kinerja Pegawai Dalam Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Tombatu Dua Kecamatan Tombatu Utara Kabupaten Minahasa Tenggara*. Jurnal Vol 1, No. 37.
- Neselinda, Maulia Yuvi. 2016. *Kinerja Dinas Pendapatan Dan Pengelolaan Keuangan (DPPK) Kota Surabaya Dalam Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan*. Universitas Airlangga. Jurnal Volume 4, Nomor 1.
- Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2013 tentang Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).
- Putri, Iga Anastasia, Naniek Noviani. (2019). *Evaluasi Kinerja Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar Dalam Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Perkotaan*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Udayana; Bali. E- Journal Akuntansi Universitas Udayana. Vol.27. 2 Mei (2019): 1520-1545.
- Sudirman, Rismawati, Antong Amiruddin. 2015. *Perpajakan: Pendekatan Teori dan Praktek*. Empatdua Mesia; Malang.
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Susilowati, Sri. 2010. *Pelaksanaan Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Menjalankan Fungsinya Sebagai Aparat Pengelola Pajak Bumi Dan Bangunan Di Sektor Perdesaan Dan Perkotaan (Studi di KPP Pratama Klaten)*. Fakultas Hukum. Universitas Sebelas Maret; Surakarta. Skripsi.
- Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang *Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat*.