

**PERANAN APARATUR KELURAHAN DALAM MENINGKATKAN KESADARAN  
MASYARAKAT TERHADAP MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI  
KELURAHAN JATI MEKAR KECAMATAN KENDARI KOTA KENDARI**

**MUHAMMAD RICO**

**Sundi Komba**

**H. Darpin**

[muhamadrico@gmail.com](mailto:muhamadrico@gmail.com)

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
UNIVERSITAS HALU OLEO**

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah: 1). mengetahui upaya-upaya untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan. 2). mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kurangnya kesadaran masyarakat Kelurahan Jati Mekar dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan Wajib pajak yang terdapat di Kelurahan Jati Mekar serta Petugas Kelurahan. Selain itu digunakan pula beberapa data dan dokumen untuk menunjang kelengkapan dan kedalaman informasi yang dibutuhkan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya yang dilakukan oleh pihak kelurahan untuk dapat meningkatkan kesadaran masyarakat membayar Pajak Bumi dan Bangunan (1) dengan memberikan penyuluhan kepada warga,(2) meningkatkan pelayanan,(3) memberikan penghargaan. Serta adanya 4 faktor yang sangat mempengaruhi rendahnya kesadaran masyarakat dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan yaitu: (2) kurangnya informasi dari pihak pemerintah kepada rakyat/wajib pajak, (3) adanya kebocoran didalam penarikan pajak, (4) suasana individu (belum memiliki uang).

**Kata kunci: Peranan Aparatur, Kesadaran Masyarakat**

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pembangunan Nasional adalah kegiatan yang berlangsung terus-menerus dan berkesinambungan yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan rakyat, baik materil maupun spiritual. Untuk dapat merealisasikan tujuan tersebut, masalah pendanaan tentunya tidak bisa diabaikan. Salah satu cara dalam hal pembiayaan kegiatan pembangunan Nasional adalah dengan menggali sumber dana yang berasal dari dalam negeri, salah satunya yaitu penempatan beban kepada rakyat, seperti pajak, retribusi dan lainnya harus dan harus didasari dengan undang-undang. Arnianti (2015:24).

Mengingat pentingnya sumbangan yang diberikan oleh penerimaan PBB bagi pembiayaan pembangunan, maka pemungutan PBB harus dilakukan secara efektif, sehingga nantinya dapat memenuhi target pemungutan yang telah ditetapkan. Agar dapat di pungut secara efektif, pemahaman masyarakat, petugas pajak, dan setiap petugas terkait dengan pemungutannya harus sesuai dengan ketentuan yang diatur oleh undang undang serta peraturan daerah yang mengatur tentang pajak daerah tersebut. Desma (2013:54)

### B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah Peranan Aparatur Kelurahan Dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Terhadap Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kelurahan Jati Mekar Kecamatan Kendari Kota Kendari?
2. Faktor-faktor apakah yang mempengaruhi kurangnya kesadaran masyarakat di Kelurahan Jati Mekar Kecamatan Kendari Kota Kendari?

### C. Tujuan Penelitian.

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Mengetahui Peranan Aparatur Kelurahan Dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Terhadap Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kelurahan Jati Mekar Kecamatan Kendari Kota Kendari
2. Mengetahui Faktor-faktor apakah yang mempengaruhi kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayar PBB di Kelurahan Jati Mekar Kecamatan Kendari Kota Kendari

### D. Manfaat Penelitian

1. Bagi lurah penelitian ini dapat menjadi masukan dalam menjalankan peran sebagai motivator untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak bumi dan bangunan
2. Bagi masyarakat, diharapkan dapat dijadikan masukan bagi pemerintah Kota Kendari dalam mengatur dan membentuk kebijakan-kebijakan yang berhubungan dengan pembayaran pajak bumi dan bangunan.
3. Bagi peneliti, sebagai bahan penerapan/aplikasi dari ilmu pengetahuan yang telah diperoleh di dalam bangku perkuliahan.

## TINJAUAN PUSTAKA

### A. Konsep Peranan

Membahas masalah peran maka yang dimaksudkan adalah adanya kemampuan dari seseorang dalam memberikan fungsinya secara maksimal kepada sala satu obyek yang menjadi

sasaran.berkaitan dengan hal tersebut maka terdapat beberapa pengertian yang dikemukakan oleh para ahli dimana berikut ini dapat dikemukakan.Dalam kamus lengkap bahasa Indonesia disebutkan bahwa peran merupakan fungsi atau tugas seperangkat tingkat yang diharapkan dimiliki oleh seseorang atau kelompok masyarakat (Mardiasmo, 1997:20).

Peran adalah serangkaian perilaku yang diharapkan pada seseorang sesuai dengan posisi sosial yang diberikan baik secara formal maupun secara informal. Peran didasarkan pada preskripsi ( ketentuan ) dan harapan peran yang menerangkan apa yang individu-individu harus lakukan dalam suatu situasi tertentu agar dapat memenuhi harapan-harapan mereka sendiri atau harapan orang lain menyangkut peran-peran tersebut. ( Friedman, M dalam Prakoso, 2003 : 130).

### **B. Konsep Aparatur Kelurahan**

Secara harfiah Aparatur berasal dari kata “aparat” yang berarti alat, sedangkan kata aparatur sendiri mengandung pengertian alat-alat Negara sama dengan pegawai. Jadi Aparatur adalah alat-alat yang menjalankan tugas Negara. Menurut Soewarno Handyaningrat (1995 : 154) mengatakan bahwa aparatur adalah aspek-aspek administrasi yang diperlukan dalam penyelenggaraan pemerintahan/Negara, sebagai alat untuk mencapai tujuan nasional. Apek-aspek administrasi dalam pengertian aparatur, terutama menyangkut kelembagaan (organisasi) dan kepegawaian, yaitu:

- a. Kelembagaan Pemerintahan adalah orang-orang yang melaksanakan tugas pemerintahan dan pembangunan mulai dari kelembagaan pemerintahan pusat sampai pada kelembagaan pemerintahan desa/kelurahan.
- b. Kepegawaian Pemerintah adalah mereka yang menduduki jabatan- jabatan pada lembaga-lembaga pemerintahan, keamanan dan ketertiban, lembaga pelayanan asas perbankan dan perekonomian.

Prakoso (2003:78) aparatur pemerintah kelurahan sebagai abdi masyarakat yakni melayani, mengayomi, dan menumbuhkan prakarsa serta partisipasi masyarakat dalam pembangunan. Sedangkan sebagai abdi Negara yakni bermental baik dan mempunyai kemampuan perofesional yang tinggi dalam melaksanakan tugasnya untuk mendukung kelancaran pembangunan. Aparatur pemerintah mempunyai dua fungsi yakni:

1. Peranan aparatur pemerintah kelurahan sebagai abdi Negara, berfungsi sebagai :
  - a. Pemikir
  - b. Perencana
  - c. Penggerak pembangunan
  - d. Pelaksana dari tugas-tugas umum pemerintah dalam pembangunan.
2. Peranan aparatur pemerintah kelurahan sebagai abdi masyarakat, berfungsi sebagai:
  - a. Melayani masyarakat
  - b. Mengayomi masyarakat
  - c. Menumbuhkan prakarsa dan partisipasi yang hidup dalam masyarakat

### **C. Peranan Aparatur Kelurahan dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Membayar PBB**

Menurut Hendono (2002: 46), untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak diperlukan langkah-langkah sebagai berikut:

#### **a. Penyuluhan**

Merupakan sistem penyampaian informasi, kosultasi dan bimbingan perpajakan secara berkesinambungan kepada masyarakat guna meningkatkan pengetahuan, kesadaran dan kemauan anggota masyarakat untuk memperoleh hak dan melaksanakan kewajiban perpajakan.

b. Meningkatkan Pelayanan

Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, antara lain melalui pelayanan terpadu dan mendekatkan pos-pos pembayaran pajak ditempat-tempat tertentu yang dekat dengan tempat tinggal wajib pajak seperti di BANK terdekat atau kantorpos terdekat sehingga dapat memudahkan wajib pajak untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

c. Memberikan Penghargaan

Memberikan penghargaan kepada wajib pajak dapat menggerakkan serta mengingatkan wajib pajak untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan yang membayar tepat pada waktunya, untuk lebih memotivasi dalam membayar pajak bumi dan bangunan, dan dapat memberikan suatu kebanggaan kepada individu.

**D. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kurangnya Kesadaran Masyarakat**

Saat ini menurut Tarsis Tarmudji (2001: 2) kesadaran masyarakat dalam membayar pajak masih rendah, karena disebabkan empat faktor yaitu:

- a. sebab kultural dan historis;
- b. kurangnya informasi dari pihak pemerintah kepada rakyat;
- c. adanya kebocoran pada penarikan pajak;
- d. suasana individu (belum punya uang, malas, tidak ada imbalan langsung dari pemerintah).

Sebab pertama adalah sebab kultural dan historis, rakyat Indonesia mengalami penjajahan selama kurang lebih tiga setengah abad di zaman kolonial maupun pada saat pendudukan Jepang masih belum lupa pada kepahitan masa penjajahan. Berdasarkan kepahitan dimasa penjajahan tersebut, khususnya dalam bidang perpajakan, rakyat umumnya mengenal pajak hanya sebagai alat pemereras dari kaum penjajah dan oleh karena itu rakyat membenci terhadap pajak. Walaupun Indonesia sudah merdeka rakyat masih beranggapan bahwa pajak membebankan mereka.

**E. Pajak Bumi dan Bangunan**

1) Pengertian Pajak Bumi dan Bangunan

Pajak merupakan 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 sebesar-besarnya bagi kemakmuran rakyat (UU No. 28 Tahun 2009).

- a. Bumi adalah permukaan bumi dan tubuh bumi yang ada di bawahnya. Permukaan bumi meliputi tanah dan perairan pedalaman (termasuk rawa-rawa, tambak, perairan) serta laut wilayah republik Indonesia.
- b. Bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau dilekatkan secara tetap pada tanah dan atau perairan.

Menurut UUD 1945 Pasal 33, bumi termasuk perairan dan kekayaan akan didalamnya dikuasai oleh Negara. Oleh karena itu bagi mereka yang memperoleh manfaat dari bumi dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya wajar menyerahkan sebagian dari kenikmatan yang diperolehnya pada negara melalui pembayaran pajak. Adapun maksud dan tujuan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 tersebut adalah :

- a. Menyederhanakan peraturan perundang-undangan sehingga mudah dimengerti oleh rakyat.
- b. Memberi dasar hukum yang kuat pada pemungutan pajak atas harta tidak bergerak dan sekalian menyerasikan pajak atas harta tidak bergerak di semua daerah.
- c. Memberikan kepastian hukum pada masyarakat, sehingga rakyat tahu sejauh mana hak dan kewajibannya.
- d. Menghilangkan pajak ganda yang terjadi sebagai akibat dari berbagai undang-undang pajak yang sifatnya sama.

- e. Memberikan penghasilan kepada daerah yang sangat diperlukan untuk menegakkan otonomi daerah dan untuk pembangunan daerah.
- f. Menambah penghasilan daerah.

#### **F. Sistem Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan**

Pengertian *official assesment system* adalah suatu system pemungutan yang memberi wewenang pada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

Adapun ciri-ciri dari *official assesment system* adalah:

- a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus.
- b. Wajib pajak bersifat pasif.
- c. Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

Dengan demikian timbulnya utang pajak akan memberi kewajiban kepada wajib pajak setelah menerima ketetapan fiskus. Dalam rangka pendataan, subjek pajak harus mendaftarkan objek pajaknya dengan mengisi Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP).

##### 1. Sanksi PBB Bagi Wajib Pajak

- a. Karena Kealpaannya sehingga menimbulkan kerugian pada Negara, dalam hal:
  - 1) Tidak mengembalikan/menyampaikan SPOP kepada Direktorat Jendral Pajak.
  - 2) Meyampaikan SPOP, tetapi isinya tidak benar atau tidak lengkap dan atau melampirkan keterangan tidak benar.
- b. Karena kesengajaannya sehingga menimbulkan kerugian pada Negara, dalam hal:
  - 1) Tidak mengembalikan/menyampaikan SPOP kepada Direktorat Jendral Pajak.
  - 2) Meyampaikan SPOP, tetapi isinya tidak benar atau tidak lengkap dan atau melampirkan keterangan tidak benar.
  - 3) Memperlihatkan surat palsu atau dipalsukan atau dokumen lain yang palsu atau dipalsukan seolah-olah benar.
  - 4) Tidak memperlihatkan atau tidak meminjamkan surat atau dokumen lainnya.
  - 5) Tidak menunjukkan data atau tidak menyampaikan keterangan yang diperlukan.

##### 2. Alasan PBB Sebagai Pajak Daerah

- a. Kondisi pelayanan sektor publik di Indonesia masih jauh dari memuaskan, sehingga pendaerahan PBB akan membuat pemerintah daerah bersikap lebih transparan dan akuntabel.
- b. Secara fisik, Indonesia merupakan wilayah yang sangat luas, sehingga menyulitkan untuk sentralisasi pengelolaan PBB dengan hasil yang optimal
- c. Kondisi setiap wilayah adalah untuk dimana ada yang sangat kaya dengan sumber daya alam di satu titik ekstrem sementara ada wilayah yang sama sekali tidak memiliki sumber daya alam, dengan mengalihkannya menjadi pajak daerah, maka daerah-daerah akan terdorong lebih kreatif dalam melakukan pengembangan PBB
- d. Pemerintah pusat seyogyanya lebih memfokuskan usahanya untuk memikirkan hal-hal yang strategis bagi kepentingan nasional, dan tidak terlibat lagi pada hal-hal yang dapat dilakukan oleh daerah-daerah.
- e. PBB bukanlah dan tidak dapat digunakan sebagai alat pemerataan fiskal yang dapat digunakan sebagai alat pemerataan fiskal adalah DAU.

##### 3. Keuntungan PBB Menjadi Pajak Daerah:

- a. Proses pendataan dan penilaian Objek dan Subjek PBB akan lebih baik. Hal ini dikarenakan kantor Kelurahan akan lebih aktif melakukan pendataan. Keadaan ini dimungkinkan karena kelurahan lebih mudah memonitor penambahan dan mutasiobjek

maupun subjek pajak PBB yang ada didaerahnya. Disamping itu pejabat penilai PBB akan lebih mudah melakukan proses penilaian. Apalagi bila prestasi pendataan dan penilaian PBB merupakan bagian dari penilaian kinerja yang dilakukan oleh kantor kelurahan setempat.

- b. penentuan target penerimaan PBB lebih mencerminkan potensi daerah dan sesuai dengan target penerimaan dalam APBD yang disetujui oleh DPRD. Kondisi ini akan menyebabkan peran serta masyarakat dalam pembayaran PBB akan dapat lebih dioptimalkan sehingga akan lebih meminimalkan tunggakan yang bakal terjadi. Disamping itu akan mudah memonitor penerimaan PBB di setiap tempat pembayaran, yaitu dengan lebih meningkatkan koordinasi aparat kelurahan dengan bank tempat pembayaran (BPD) dan Kantor Dispenda.
- c. Penetapan PBB akan lebih mudah dan terarah. Hal ini dikarenakan dengan hasil pendataan dan penilaian yang andal dan baik akan menjamin penetapan subyek PBB yang terarah/tepat sasaran. Dengan demikian dapat diminimalkan adanya dobel ketetapan atau salah penetapan. Disamping itu ketetapan PBB kosong tidak bakal terjadi lagi. Dengan demikian proses keberatan dan pengurangan juga dapat diminimalkan.
- d. Penentuan tarif dan nilai Jual Kena Pajak (NJKP) lebih fleksibel.
- e. Pelayanan wajib pajak. Pelayanan yang baik akan menjamin peran serta masyarakat yang lebih tinggi. Sehingga pada gilirannya akan lebih meningkatkan penerimaan dan tertib administrasi.
- f. Peningkatan koordinasi dan kinerja pegawai. Adanya pelimpahan sumber daya manusia ini proses pembinaan dan peningkatan karir bagi pegawai akan lebih mudah dilakukan. Kondisi ini berdampak terhadap peningkatan etos kerja dan koordinasi. Dengan demikian prestasi dan kinerja pegawai juga dapat lebih ditingkatkan dan pada gilirannya akanmeningkatkan pengadministrasian Pajak Bumi dan Bangunan.
- g. Efisiensi belanja dan anggaran Negara. Adanya pelimpahan wewenang pengelolaan PBB dari Pemerintah Pusat ke Pemerintah Daerah akan dapat menghemat anggaran Negara. Dengan demikian anggaran yang ada dapat digunakan untuk kegiatan lain yang lebih berdaya guna bagi kesejahteraan masyarakat.

#### **G. Konsep Pendapatan Asli Daerah**

Di dalam Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah disebutkan bahwa sumber pendapatan daerah terdiri dari pendapatan asli daerah, bagi hasil pajak dan bukan pajak. Pendapatan asli daerah sendiri terdiri dari:

1. Pajak daerah,
2. Retribusi daerah,
3. Hasil pengolahan kekayaan daerah yang dipisahkan,
4. Lain-lain pad yang sah.

Menurut Warsito dalam Arniati (2015:38) Pendapatan Asli Daerah “Pendapatan asli daerah (PAD) adalah pendapatan yang bersumber dan dipungut sendiri oleh pemerintah daerah. Sumber PAD terdiri dari: pajak daerah, retribusi daerah, laba dari badan usaha milik daerah (BUMD), dan pendapatan asli daerah lainnya yang sah”.

#### **H. Kerangka Pikir**

Dalam upaya pemerintahan membangun setiap daerah maka dikeluarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Undang-Undang ini menyebutkan otonomi daerah adalah kewenangan daerah otonom untuk berdiri sendiri berdasarkan aspirasi

masyarakatnya sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku, yang pelaksanaannya bertujuan dalam rangka memberdayakan masyarakat, menumbuhkan prakarsa serta meningkatkan peran masyarakat. Dalam pelaksanaan otonomi, dituntut kemampuan daerah dalam memanfaatkan semua potensi yang ada di daerah dalam rangka melaksanakan pemerintahannya. Salah satunya adalah penerimaan dari pendapatan asli daerah serta Undang – undang Nomor 12 tahun 1985 Tentang Pajak Bumi dan Bangunan dan Undang – undang Nomor 12 tahun 1994 Tentang Pajak Bumi dan Bangunan.

Peranan aparatur merupakan aspek-aspek administrasi yang diperlukan dalam penyelenggaraan pemerintahan atau sebagai alat untuk mencapai tujuan nasional yang menyangkut kelembagaan (organisasi) dan kepegawaian. Menurut Hendono (2002: 46), untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak diperlukan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Penyuluhan
- b. Meningkatkan Pelayanan
- c. Memberikan Penghargaan

Saat ini menurut Tarsis Tarmudji (2001: 2) kesadaran masyarakat dalam membayar pajak masih rendah, karena disebabkan empat faktor yaitu:

- a. sebab kultural dan historis;
- b. kurangnya informasi dari pihak pemerintah kepada rakyat;
- c. adanya kebocoran pada penarikan pajak;
- d. suasana individu (belum punya uang, malas, tidak ada imbalan langsung dari pemerintah).

## **METODE PENELITIAN**

### **A. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kelurahan Jati Mekar Kecamatan Kendari Kota Kendari.

### **B. Informan Penelitian**

Adapun informan dalam penelitian ini yaitu Lurah, Sekretaris Lurah, Staf Lurah dan 4 masyarakat di Kelurahan Jati Mekar Kecamatan Kendari Kota Kendari.

### **C. Jenis dan Sumber Data**

Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu :

1. Data Primer
2. Data Sekunder

### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara:

1. Penelitian Kepustakaan (*library research*) yaitu penelitian yang dilakukan melalui studi kepustakaan dengan mempelajari literatur dan bahan-bahan yang berhubungan dengan obyek penelitian seperti buku-buku sumber dan tulisan-tulisan ilmiah yang relevan dengan tujuan penelitian.
2. Penelitian Lapangan (*Field Research*) yaitu peneliti melakukan pengamatan langsung ke lokasi penelitian guna mendapatkan data informasi dan keterangan-keterangan yang lebih obyektif dengan menggunakan dua tehnik pendekatan:
  - a) Observasi (pengamatan) yaitu dapat dilakukan pengamatan langsung terhadap pelaksanaan fungsi pemerintahan utamanya yang berkaitan dengan pelaksanaan fungsi pelayanan dan fungsi ketatausahaan

- b) Wawancara yaitu dengan melakukan Tanya jawab secara terarah dengan pihak yang dianggap dapat memberikan informasi mengenai berbagai hal yang relevan dengan penelitian ini.
- c) Dokumentasi yaitu pengumpulan data yang dilaksanakan dengan cara membaca dan mengumpulkan bahan-bahan yang relevan dengan obyek penelitian.

#### **E. Teknik Analisis Data**

Data yang diperoleh dianalisis dan diinterpretasikan secara presentase kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif dengan menggambarkan keadaan dan fenomena yang sesuai dengan keadaan di lapangan. Metode ini dilakukan dengan cara, data diperoleh dari hasil wawancara disusun dan dikelompokkan kemudian dianalisis untuk memperoleh gambaran yang sistematis mengenai permasalahan yang akan dikaji. Penyajian data menggunakan table presentase maupun pemaparan secara kualitatif. Data deskriptif berupa table dan kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

#### **F. Definisi Konsep**

Agar penelitian ini menjadi jelas dan terarah maka peneliti memberikan batasan definisi operasional, yaitu :

1. Perananan aparaturnya kelurahan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat membayar Pajak Bumi dan Bangunan yang di maksud disini adalah:
  - a. Penyuluhan Merupakan suatu sistem penyampaian informasi, konsultasi dan bimbingan secara berkesinambungan kepada masyarakat untuk meningkatkan pengetahuan, kesadaran dan kemauan masyarakat.
  - b. Meningkatkan Pelayanan adalah Peningkatan mutu dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berdasarkan standar prosedur pelayanan.
  - c. Memberikan Penghargaan Merupakan imbalan yang diberikan baik dalam bentuk material dan non material yang diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat membayar pajak dengan motivasi tinggi.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan yang dimaksud disini adalah:
  - a. Sebab kultural dan historis Merupakan keadaan budaya dan sejarah dari masa lampau yang masih di ingat sampai saat ini.
  - b. Kurangnya informasi Adalah masih kurangnya pengetahuan masyarakat tentang pentingnya pembayaran PBB yang di akibatkan minimnya informasi yang di dapat.
  - c. Adanya kebocoran pada penarikan pajak Merupakan kurang kontrol dan pengawasan dari instansi terkait dari petugas PBB sehingga menimbulkan suatu pandangan yang negatif dari masyarakat.
  - d. Suasana individu Merupakan keadaan dimana masyarakat belum mempunyai uang, malas membayar pajak atau tidak ada imbalan langsung dari pemerintah ketika membayar PBB.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **1. Hasil Penelitian**

#### **A. Gambaran Umum Kelurahan Jati Mekar**

##### **1. Letak Geografis.**

Kelurahan Jati Mekar merupakan salah satu wilayah yang secara administrasi terletak di garis bawah koordinasi pemerintah Kecamatan Kendari. Kelurahan Jati Mekar merupakan salah satu dari 9 kelurahan yang ada di Kecamatan Kendari, kode pos 93121 yang memiliki



luas wilayah 152 Ha yang terbagi atas 6 Rukun Warga (RW) dan 12 Rukun Tetangga (RT). Dengan batas-batas wilayah sebagai berikut :

- a) Sebelah Utara : berbatasan dengan Kelurahan Gunung Jati
- b) Sebelah Timur : berbatasan dengan Kelurahan Kampung Salo
- c) Sebelah Selatan : berbatasan dengan Kelurahan Kandai
- d) Sebelah Barat : berbatasan dengan Kelurahan Dapudapura ( Sumber : Kantor Lurah Jati Mekar 2017 )

## **2. Keadaan Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

Penduduk Kelurahan Jati Mekar berjumlah 3.351 jiwa, yang terdiri atas laki-laki sebanyak 1.700 jiwa dan perempuan sebanyak 1.651 jiwa dengan 824 Kepala Keluarga.

## **3. Keadaan Penduduk Berdasarkan Mata Pencaharian**

Mata pencaharian penduduk suatu daerah dengan daerah lain tidak sama. Perbedaan itu disebabkan karena perbedaan letak geografis keadaan alam dan pendapatan penduduknya. Mata pencaharian penduduk Kelurahan Jati Mekar sebagian besar Wiraswasta dan Pegawai Negeri karena letak geografis Kelurahan Jati Mekar tidak memiliki daerah persawahan.

## **4. Keadaan Sarana dan Prasarana**

Keadaan sarana dan prasarana yang terdapat di Kelurahan Jati Mekar memiliki sarana pendidikan yakni 2 SD, sarana peribadatan 3 yakni 2 masjid dan 1 mushollah serta sarana dan prasarana pemerintahan yaitu kantor lurah dan kebun PKK kelurahan.

## **2. Pembahasan**

### **1. Peran Aparatur Kelurahan Untuk Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan.**

#### **A. Pemberian Peyuluhan Kepada Wajib Pajak.**

Berikut hasil wawancara dengan Sekretaris Kelurahan Bapak Eman Kusnadi, S.Si yang menyatakan bahwa: "Kalau penyuluhan itu biasanya kami lakukan jika memang penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan kurang dari target atau biasanya kami memberikan informasi atau penyuluhan kepada masyarakat jika terdapat bulan pajak yang telah ditetapkan oleh pihak pemerintah, didalam pemberian informasi kami lakukan dengan memberikan surat kepada tiap RT/RW untuk mengingatkan warganya untuk segera membayar Pajak Bumi dan Bangunan, atau kami memasang spanduk didepan kantor kelurahan atau di jalan-jalan yang strategis yang dapat dibaca oleh masyarakat."(*Wawancara, 18 Januari 2018*).

#### **B. Meningkatkan Pelayanan Kepada Wajib Pajak.**

Berikut hasil wawancara dengan Sekretaris Kelurahan Bapak Eman Kusnadi, S.Si yang menyatakan bahwa: "Mulai tahun 2011 pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan tidak lagi dilakukan di kantor kecamatan dan kelurahan namun wajib pajak dapat membayar melalui BANK, Kantor Pos serta ATM yang dekat dengan rumah wajib pajak sehingga wajib pajak tidak perlu datang ke kantor kecamatan yang jarak dari rumah ke kecamatan jauh, namun jika terdapat bulan pajak kami memberikan pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan namun jika bulan pajak saja".(*Wawancara, 18 Januari 2018*).

#### **C. Memberikan Penghargaan.**

Berikut hasil wawancara dengan Pak Lukman Rahmat selaku staf kelurahan yang menyatakan bahwa: "Selama ini penghargaan tidak kami adakan, kalau didalam penerimaan

Pajak Bumi dan Bangunan kurang maksimal kami menunggu sampai akhir tahun wajib pajak untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan”. (Wawancara, 18 Januari 2018).

## PENUTUP

### A. Simpulan

Adapun peranan yang dilakukan oleh Aparatur untuk meningkatkan kesadaran masyarakat Kelurahan Jati Mekar kecamatan Kendari Kota Kendari untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan, berikut upaya yang dapat dilakukan yakni dengan memberikan penyuluhan kepada wajib pajak sehingga wajib pajak mengetahui serta dapat menambah pengetahuan tentang manfaat serta peran pentingnya membayar Pajak Bumi dan Bangunan, dengan meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dapat membantu meningkatnya kesadaran untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan, dengan memberikan penghargaan dapat memotivasi wajib pajak sehingga wajib pajak dapat membayar Pajak Bumi dan Bangunan dengan tepat waktu sehingga pencapaian penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan dapat maksimal.

### B. Saran

1. Sebagai warga negara yang baik, seharusnya memberikan partisipasinya untuk ikut membangun negara dengan membayar pajak tepat waktu, untuk kepentingan dan kesejahteraan negara dan masyarakat serta memberikan masukan baik kritikan maupun solusi kepada pemerintah berkaitan dengan pajak bumi dan bangunan.
2. Untuk petugas kelurahan dapat mengatasi kendala-kendala yang muncul serta dapat meningkatkan upaya-upaya untuk mengingatkan wajib pajak untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan.
3. Untuk petugas kelurahan hendaknya selalu mengingatkan wajib pajak agar tidak terlambat dalam membayar pajak melalui balihoo atau melakukan penyuluhan pada tiap RT .

## DAFTAR PUSTAKA

- Arnianti Asgar , 2015. *Peran Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Bombana dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Sektor Pajak Restoran dan Rumah Makan*. Skripsi Jurusan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Muhammadiyah Kendari.
- Desma Yulindra, 2013. *Peranan Lurah Dalam Mendorong Partisipasi Masyarakat pada Program PBB (Pajak Bumi dan Bangunan) Di Kelurahan Karya Baru Kecamatan Alang-Alang Lebar Palembang*. Artikel Jurnal Jurusan Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
- Halim, Abdul. 2004. *Bunga Rampai, Manajemen Keuangan Daerah*, Yogyakarta : UPP AMP YKPN.
- Handyaningrat, Soewarno. 1995. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: PT. Toko Gunung Agung.
- Hendono. 2002. *Pendapatan Daerah. Ungaran: Pemerintah Kabupaten Semarang*.
- Mardiasmo, 1997. *Perpajakan (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Penerbit ANDI Yogyakarta.
- Mamesa, D.J., 1995. *Sistem Administrasi Keuangan Daerah*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Nawawi, Hadari. H. 1992. *Pengawasan Di Lingkungan Aparatur Pemerintahan*. Jakarta: Erlangga.
- Prakoso, Kesit Bambang, 2003. *Pajak dan Retribusi Daerah*, Yogyakarta : UII Press.

Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta. Bandung.

Tarmudji, Tarsis. 2001. *Memahami Pajak dan Perpajakan*. Semarang: Unnes.

Utara Hamzah, Andi. 1986. *Undang-undang Baru Tentang Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Materai*. Bandung: Eresco

Widodo, Joko. 2005. *Membangun Birokrasi berbasis Kinerja*. Jawa Timur : Bayumedia.  
Dokumen

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 30 Tahun 1980 *Tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil*.

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 45 Tahun 1992 *Tentang Penyerahan sebagian urusan Pemerintah*.

Peraturan Daerah Kota Kendari Nomor 17 tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Kendari Nomor 2 tahun 2011 *Tentang Pajak Daerah*

Undang – undang Nomor 12 tahun 1985 *Tentang Pajak Bumi dan Bangunan*.

Undang Undang Nomor 28 tahun 2009 *Tentang Pajak Bumi dan Bangunan Keputusan*.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 *Tentang Pemerintah Daerah*.

Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 *tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah*.