

**KOMUNIKASI PEMERINTAH DALAM MENINGKATKAN KESADARAN
MASYARAKAT MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KELURAHAN
TALIKURAN KECAMATAN KAWANGKOAN UTARA KABUPATEN MINAHASA**

ANJEYNI A. SINENGKEIAN

JOYCE J. RARES

GUSTAF B. RAMPI

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui komunikasi pemerintah dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kelurahan Talikuran Kecamatan Kawangkoan Utara Kabupaten Minahasa. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Berdasarkan observasi yang dilakukan pada pemerintah kelurahan dan masyarakat bahwa dalam proses komunikasi pemerintah dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak bumi dan bangunan sudah cukup baik, akan tetapi masih terdapat beberapa hambatan yang ditemui dalam proses pemungutannya. Pada penelitian ini, peneliti memilih 10 orang sebagai informan. Pada penelitian ini, peneliti memakai Teknik Analisis data model Miles dan Huberman, yakni analisis menggunakan model interaktif data.

Kata kunci: Komunikasi, Pemerintah, Komunikasi pemerintah, Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Tingkat Kesadaran Masyarakat

Abstract

The purpose of this study was to determine government communication in increasing public awareness of paying Land and Building Tax in Talikuran Village, North Kawangkoan District, Minahasa Regency. This research is a descriptive qualitative research. Based on observations made to the village government and the community that in the process of government communication in increasing public awareness of paying land and building taxes it is quite good, but there are still some obstacles encountered in the collection process. In this study, researchers chose 10 people as informants. In this study, the researchers used the Miles and Huberman data analysis technique, namely the analysis using an interactive data model.

Keywords: Communication, Government, Government Communication, Land and Building Tax (PBB), Public Awareness Level

PENDAHULUAN

Tugas Negara pada hakikatnya adalah berusaha untuk merencanakan serta akan mewujudkan kesejahteraan untuk rakyatnya. Oleh karena itu saat ini negara harus mengantisipasi dan menangani, berusaha untuk aktif dalam bagian kehidupan manusia, khususnya dibidang perekonomian untuk terlaksananya kesejahteraan umat manusia. Pajak ialah salah satu sumber pendapatan negara yang sangat berarti maksudnya untuk penerapan serta kenaikan pembangunan

nasional, yang membangun profesionalisme pancasila yang bermaksud untuk memajukan atau meningkatkan kemakmuran serta kesejahteraan masyarakat. (Rusjdi, Muhammat, 2009).

Berbagai keperluan pemerintah daerah terutama untuk pembangunan adalah berasal dari pajak bumi dan bangunan, karena pajak bumi dan bangunan merupakan pajak pusat dan tercantum dalam Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN) dan hasil penerimaannya seluruhnya telah dialokasikan

kepada pemerintah daerah melalui mekanisme bagi hasil pajak. (Darwin, 2013:2). Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah pajak yang dipungut atas tanah dan bangunan karena adanya keuntungan dan kedudukan sosial ekonomi yang lebih baik bagi orang atau badan yang mempunyai suatu hak atasnya atau memperoleh manfaat dari padanya.

Selain gagasan tugas pajak yang bersifat memaksa, maka pemerintah harus memberikan jaminan hukum atau jaminan yang sah dan keadilan yang tegas, baik bagi negara sebagai pemungut pajak maupun bagi rakyat selaku wajib pajak, bahwa pajak tersebut telah diperuntukan dengan tepat. Apabila tidak demikian, berarti pemerintah tidak memahami pokok atau inti dari pajak itu sendiri. Selaku warga negara yang baik, sudah sewajarnya masyarakat sadar terhadap guna manfaat pajak akan pembangunan nasional. Wajib pajak yang telah terdaftar wajib mempunyai kesadaran untuk mematuhi peraturan perundang-undangan sehubungan dengan membayar dan melaporkan pajak yang terutang.

Pemungutan pajak dilaksanakan menurut pada Undang-Undang yang berlaku, artinya pemungutan pajak telah disepakati bersama-sama antara pemerintah dengan masyarakat. Dengan tumpuan terdapatnya iuran wajib pajak bisa menolong strategi pembangunan di Negara ini. Pajak bumi dan bangunan (PBB) ini dibayarkan tiap satu tahun sekali. Tetapi, tidak seluruh wajib pajak membayar tepat waktu, melainkan masih terdapat wajib pajak yang melalaikan serta masih menyangka membayar pajak tidak memperoleh apa-apa. Sedangkan, pada realitas pajak menjadi sumber utama penghasilan pemerintah yang sarannya akan mengubah Negara dalam menciptakan kesejahteraan warga itu sendiri. Hingga dari itu, mewajibkan masyarakat akan harus membayar pajak bumi dan bangunan

serta tegas Sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Faktor yang menyebabkan ketidakpatuhan wajib pajak ada empat yaitu sikap, norma subjektif, kewajiban moral, dan kontrol perilaku yang dipersepsikan (Syahputri, 2015).

Asumsi masyarakat akan pajak yang keliru berdampak pula pada Negara, dan sebab itu perlu dikurangi terutama meniadakan hambatan tersebut pemerintah harus melaksanakan usaha bagaimana membuat masyarakat mengerti akan manfaatnya membayar pajak, usaha yang efisien ialah dengan metode melaksanakan sosialisasi, tutorial, uraian dan pendekatan akan masyarakat mengenai guna membayar pajak. Akan itu pendekatan yang sangat gampang dan pas sasaran merupakan komunikasi dari pemerintah sebab komunikasi ialah pertukaran pesan serta proses pemindahan, dimana pesan ini bisa berupa kenyataan, gagasan, perasaan, informasi ataupun data dari seorang kepada orang lain. Proses ini dimaksudkan dengan tujuan demi mempengaruhi serta ataupun mengganti informasi yang dipunyai dan tingkah laku orang yang menerima pesan tersebut.

Komunikasi yang efektif menghasilkan respon positif berupa tindakan dari masyarakat yang mendukung berbagai bentuk kebijakan publik yang dikeluarkan oleh pemerintah. Sebagai contoh sederhana, di kelurahan talikuran kecamatan kawangkoan, pemerintah sudah mencapai keberhasilan dalam berkomunikasi kepada masyarakat berbuah dukungan dari masyarakat berupa tercapainya 80% masyarakat yang membayar pajak bumi bangunan (PBB) tepat waktu. Komunikasi pemerintah yang efektif kepada masyarakat juga menghasilkan kepercayaan (trust). Sebagai contoh, masyarakat yang bersedia membayar pajak selain merupakan kewajiban juga merupakan wujud kepercayaan kepada pemerintah bahwa pajak yang dibayarkan

akan digunakan sesuai dengan fungsinya. Kepercayaan ini layak dijaga oleh pemerintah dan masyarakat, agar manfaatnya dapat dipetik untuk kesejahteraan masyarakat.

Pemungutan pajak di Kelurahan Talikuran Kecamatan Kawangkan Utara Kabupaten Minahasa dilakukan dengan cara offline atau petugas pemungut yang ditugaskan kelurahan untuk menagih pada wajib pajak di rumah masing-masing. Akan tetapi yang menjadi kendala pada petugas pemungut pajak yaitu ada beberapa masyarakat atau wajib pajak yang saat ini bisa dikatakan kurang aktif, faktor tersebut menyulitkan petugas pemungutan pajak. Hal ini menjadi hambatan yang dialami dalam pemungutannya. Untuk menyikapi masalah tersebut, maka dibutuhkan komunikasi pemerintah guna bisa menggunakan potensi pajak bumi dan bangunan yang terdapat di daerahnya serta memotivasi warga supaya bisa melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana komunikasi pemerintah dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak bumi dan bangunan. Dalam penelian ini yang menjadi tujuan adalah untuk mengetahui komunikasi pemerintah dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak bumi dan bangunan di kelurahan talikuran kecamatan kawangkoan utara kabupaten minahasa.

PENELITIAN TERDAHULU

Penelitian sebelumnya dari Cristian Rengkung, Gustaaf Tampi, Very Londa Dengan Judul Komunikasi Publik Pemerintah Kota Manado Dalam Penanganan Covid-19. (Jurnal Administrasi Publik, 2019).

Sebagai tindakan penanganan awal. Pemerintah mempergunakan panduan protokol kesehatan yang berisi anjuran yang wajib dilaksanakan masyarakat dalam usaha

memutus mata rantai penularan virus ini. Komunikasi Publik pemerintah Kota Manado dalam penanganan COVID-19 membuat banyak keraguan di antara masyarakat yang ditunjukkan oleh tidak efektifnya komunikasi kebijakan yang dijalankan dan berujung akan kesalahpahaman publik menerka maksud dari kebijakan pemerintah. Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana komunikasi publik pemerintah Kota Manado dalam penanganan COVID-19 dengan metode deskriptif kualitatif.

Penelitian Sebelumnya dari Weldi R. Dilago, Alden Lalomah, Novva N. Plangiten Dengan Judul Komunikasi Pemerintah Desa dalam Perencanaan Pembangunan Desa Suatu Studi di Desa Soatobaru Kecamatan Galela Barat Kabupaten Halmahera Utara (Jurnal Administrasi Publik, 2019).

Salah satu upaya demi terciptanya kemajuan pembangunan di pedesaan ialah peranan komunikasi pemerintahan untuk bisa menyampaikan berbagai berita atau informasi akan strategi ataupun program pembangunan yang akan dijalankan di desa untuk masyarakat setempat supaya masyarakat turut ambil peran aktif dalam pembangunan tersebut. Pengumuman berita akan suatu pembangunan yang sudah dilakukan hingga dengan saat ini dilakukan lewat media komunikasi dari komunikator untuk komunikan, baik itu ditangani oleh pemerintah desa ataupun media. Komunikasi pemerintah desa dalam mewujudkan pembangunan sangat hakiki di antara semua sisi yang ikut serta dalam upaya pembangunan desa, terutama antar desa pemerinta dan masyarakat. Dalam penelitian ini terdapat permasalahan, yaitu masih kurangnya pemerintah desa dalam hal ini kepala desa bahkan aparaturnya akan berkomunikasi dengan masyarakat, minimnya berita atau cerita yang diterima masyarakat akan rencana pembangunan juga jumlah masyarakat yang turut keterlibatan

dalam kegiatan pembangunan masih sangat minim.

Penelitian sebelumnya dari Maya Jacobus, Arie Rorong, Novie Palar Dengan Judul Komunikasi Pemerintah Dalam Pelaksanaan Program Bersih Kampung Di Desa Lopana Kecamatan Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan. (Jurnal Administrasi Publik, 2021).

Dalam memajukan pembangunan bahwa pemerintah hendaklah mengkomunikasikan pada masyarakat manfaat ataupun kegunaan tiap pembangunan yang terlibat di daerahnya. Bentuk komunikasi pemerintah dan masyarakat telah bergeser sangat cepat, untuk itu pemerintah wajib untuk menyesuaikan dengan perubahan keadaan. Pendekatan komunikasi pemerintah merupakan salah satu cara strategis dalam menilai efektifitas penyajian ide, program atau gagasan pemerintah untuk masyarakat dalam rancana menggapai tujuan bernegara Strategi komunikasi pemerintah yang benar, berdasarkan pengarah materi ataupun data yang berkualitas lewat berbagai macam penyaluran komunikasi kekinian, merupakan poin strategis yang penting dijadikan pengaruh utama dalam perbaikan tata kelola komunikasi pemerintah. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana komunikasi pemerintah dalam pelaksanaan program bersih kampung di desa lopana kecamatan amurang timur. Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bermaksud mendeskripsikan tentang komunikasi yang dijalankan pemerintah dalam meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Kelurahan Talikuran Kecamatan Kawangkoan Utara Kabupaten Minahasa. Dengan demikian, jenis penelitian yang di anggap relevan

adalah deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif, yaitu data yang terkumpul berbentuk kata-kata, gambar bukan angka-angka. Kalaupun ada angka-angka, sifatnya hanya sebagai penunjang. Data yang diperoleh meliputi transkrip interview, catatan lapangan, foto, dokumen pribadi dan lain-lain.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Observasi, yaitu dilakukan dengan cara pengamatan langsung dilapangan penelitian.
- b. Wawancara, yaitu dilakukan dengan cara menanyakan langsung kepada Lurah untuk memperoleh data tentang wajib pajak dan lain-lain.
- c. Dokumentasi, yaitu dengan memperoleh data dan informasi dalam bentuk, arsip, dokumen, dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Menurut Emzir (2010:129-133), yakni menggunakan analisis data model Miles dan Huberman , yaitu analisi menggunakan model interaktif data, dengan tahapan sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Reduksi data merujuk pada proses pemilihan, pemfokusan, penyederhaan, abstraksi, dan pentransformasian (data mentah) yang terjadi dalam catatan-catatan lapangan tertulis.

b. Model Data

Model ini sebagai suatu kumpulan informasi yang tersusun yang membolehkan pendeskripsian kesimpulan dan pengambilan tindakan.

c. Penarikan atau Verifikasi Kesimpulan

Dari permulaan pengumplan data, peneliti kualitatif mulai memutuskan apakah

“makna” sesuatu, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur kausal, dan proposisi-proposisi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemahaman

Tingkat pemahaman pajak apabila dilihat dari perspektif hukum adalah suatu perikatan yang timbul karena adanya undang-undang yang menyebabkan timbulnya kewajiban warga negara untuk menyetorkan sejumlah penghasilan tertentu kepada negara dan negara mempunyai kekuatan untuk memaksa dan uang pajak tersebut harus dipergunakan untuk penyelenggaraan pemerintahan.

Pentingnya aspek pengetahuan sangat mempengaruhi sikap wajib pajak terhadap sistem perpajakan yang adil. Kualitas pengetahuan yang semakin baik akan memberikan sikap memenuhi kewajiban dengan benar melalui adanya sistem perpajakan suatu Negara yang dianggap adil. Kesadaran wajib pajak akan meningkat apabila dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. Meningkatnya pengetahuan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap pemahaman dan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak.

Wajib pajak adalah semua hal tentang perpajakan yang dimengerti dengan baik dan benar oleh wajib pajak. Wajib pajak hendaknya memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, khususnya tentang arti penting pajak bagi pembiayaan pembangunan negara. Perilaku wajib pajak tersebut didasarkan dari pandangan mereka tentang pajak. Selanjutnya, wajib pajak juga harus memiliki pemahaman yang memadai tentang peraturan perpajakan yang berhubungan dengan pemenuhan hak dan kewajiban perpajakannya. Adanya pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan diharapkan dapat mendorong kesadaran

wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Dari hasil penelitian lapangan di kelurahan talikuran kecamatan kawangkoan masih banyak masyarakat yang belum memahami apa itu PBB, masyarakat hanya sekedar tahu saja bahwa PBB itu adalah pajak bumi dan bangunan akan tetapi tidak memahami fungsi dan manfaat pajak yang digunakan untuk membiayai pembangunan negara dan sarana umum bagi masyarakat, akan tetapi tingkat partisipasi mereka cukup bagus meski mereka tidak memahami apa itu PBB mereka tetap membayar pajak tepat waktu. Akan tetapi tidak semua masyarakat membayar tepat waktu, ada beberapa masyarakat yang tidak tepat waktu dalam membayar PBB padahal dilihat dari perekomoniannya sudah baik atau mampu untuk membayar, ada juga masyarakat yang memang terlambat membayar karena dengan alasan perekomomi akan tetapi tetap dibayar meski terlambat. Ungkap (D.M) “Dari pengalaman selama ini, tingkat kesadaran masyarakat membayar pajak sudah cukup baik, boleh dikatakan 80% tertagih atau terbayar, akan tetapi proses membayar pajak di kelurahan talikuran ini ada petugas penagih pajak yang di tugaskan dalam menagih pajak pada masyarakat langsung ke rumah, karena masyarakat kurang aktif atau memiliki alasan tertentu seperti, lupa membaya jika petugas tidak langsung datang ke rumah”.

Kesenangan

Kesenangan merupakan perasaan senang atau gembira. Durasi kebahagiaan biasanya berlangsung lama karena bergantung pada kondisi diri tetapi kesenangan biasanya bertahan sesaat sesuai dengan kejadian apa yang tengah memengaruhi. Sifat seseorang dapat diterima jika berperilaku baik atau bijaksana.

Perilaku tidak boleh disalahartikan sebagai perilaku sosial, yang merupakan suatu tindakan dengan tingkat lebih tinggi, karena perilaku sosial adalah perilaku yang

secara khusus ditujukan kepada orang lain. Penerimaan terhadap perilaku seseorang diukur relatif terhadap norma sosial dan diatur oleh berbagai kontrol sosial.

Ungkap (Y.M) “saya sudah cukup puas, karena jika saya terlambat membayar pajak petugas penagih pajak tidak pernah menagih denda dan sudah bagus dalam tugas dan tanggung jawabnya karena bersikap sopan dan ramah setiap datang menagih ke rumah”.

Dari hasil penelitian bisa dilihat bahwa kesenangan sudah cukup baik dilihat dari sifat lurah dan petugas pemungut PBB kepada masyarakat yang cukup baik atau bagus dalam melaksanakan proses pemungutan PBB meski banyak masyarakat yang tidak memahami apa itu PBB tetapi mereka tetap membayar tepat waktu, hal ini dikarenakan adanya rasa senang yang timbul di lingkungannya atau karena memiliki hubungan yang baik antar sesama.

Pengaruh pada sikap

Sikap adalah pernyataan evaluasi baik yang menguntungkan atau tidak, sikap dapat menjadi dasar bagi interaksi seseorang dengan orang lain, sikap memiliki arti penting dalam kehidupan manusia, karena sikap yang terbentuk dalam diri manusia dapat menentukan perilaku dalam menghadapi suatu objek atau masalah yang muncul. Sikap seseorang merupakan sesuatu yang penting dalam berkomunikasi, pengaruh pada sikap bisa tercermin melalui rasa suka atau tidak suka. Masalah sikap merupakan suatu tingkatan efek, baik itu bersifat positif maupun negatif.

Apabila wajib pajak merasa bahwa keadilan pajak telah ditetapkan kepada semua wajib pajak dengan tidak membedakan perlakuan, dalam artian bahwa semua wajib pajak diperlakukan secara adil maka setiap wajib pajak cenderung untuk menjalankan kewajiban pajaknya dengan baik atau dengan

kata lain menimbulkan kepatuhan dalam diri wajib pajak.

Hasil penelitian di kelurahan talikuran pengaruh pada sikap memang sangat berpengaruh, dapat dilihat dalam proses penagihan PBB, sifat lurah dan petugas penagih pajak sudah cukup baik, contohnya : saat petugas penagih pajak datang menagih kerumah ada beberapa masyarakat yang tidak tepat waktu membayar karena memiliki beberapa alasan tertentu seperti alasan perekonomian, atau pada saat petugas penagih datang menagih kerumah sudah beberapa kali tidak bertemu dengan yang bersangkutan (wajib pajak) akan tetapi petugas penagih pajak tidak pernah menunjukkan sikap yang buruk atau sikap yang kasar pada mereka. Hal ini dapat dinilai bahwa pengaruh pada sikap terdapat pengaruh yang positif antara sikap masyarakat dan pemerintah terhadap partisipasi pembayaran PBB. Dari sikap yang positif ini sehingga masyarakat yang lain yang kurang memahami apa itu PBB, tetapi tepat waktu membayar.

Ungkap (E.R) “Untuk tingkat kepuasan, saya sudah cukup puas. Karena dari kemampuan yang dimiliki sudah cukup baik ditambah dengan sikap yang dimiliki oleh petugas yang ramah sehingga pada saat petugas datang menagih pajak saya langsung membayar”.

Hubungan yang Makin Baik

Membentuk hubungan yang baik dan saling memahami adalah suatu hal yang wajar dilakukan dalam kehidupan sehari-hari. Salah satu yang tanpa sadar manusia lakukan agar membentuk suatu hubungan yang baik yaitu dengan berkomunikasi, tanpa komunikasi tidak akan menciptakan suatu hubungan yang baik di dalam kehidupan sehari-hari.

Hal demikian dibutuhkan oleh setiap individu dalam usaha mencapai komunikasi terbaik dengan sekitarnya, komunikasi antara

pemerintah dan masyarakat juga membutuhkan suatu hubungan yang harmonis. Menjalinkan hubungan yang baik, dalam hal ini masyarakat juga berperan penting. Karena, tanpa adanya dukungan dari masyarakat maka hubungan dengan pemerintah ini tidak dapat berjalan dengan baik.

Untuk mendapatkan citra yang positif, pemerintah harus memiliki komunikasi dan juga strategi yang baik agar masyarakat terpengaruh oleh komunikasi persuasif yang disampaikan oleh pemerintah. Dengan memiliki hubungan yang baik, maka pemerintah akan mengerti tentang keinginan dan kebutuhan masyarakat, sehingga pemerintah mendapatkan citra positif dari masyarakat.

Ungkap (S.S) “Untuk komunikasi cukup baik. Karena saat bertemu baik saat menagih pajak atau tidak, komunikasi tetap terjalin.”

Di kelurahan talikuran kecamatan kawngkoan, hubungan lurah dan mewarteng (petugas penagih pajak) terhadap masyarakat dilihat dari komunikasi sudah cukup baik, tinggal tergantung dari cara masyarakat memberikan tanggapan ataupun respon balik.

TINDAKAN

Dalam berkomunikasi suatu tindakan sangat berpengaruh, karena tindakan dipandang sebagai tingkah laku yang dibentuk oleh pelaku sebagai ganti respon yang didapat dari dalam dirinya. Tindakan manusia menghasilkan karakter yang berbeda-beda sebagai hasil dari bentuk proses interaksi dalam dirinya sendiri.

Untuk bertindak seorang individu harus mengetahui terlebih dahulu apa yang diinginkan. Seseorang individu harus berusaha menentukan tujuannya, menggambarkan arah tingkah lakunya, memperkirakan tindakan orang lain, mengecek dirinya sendiri dan menggambarkan apa yang dilakukan oleh faktor-faktor lain.

Komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat sangat diperlukan, tindakan pemerintah merupakan perbuatan pemerintah untuk dapat menjalankan tugas dan fungsi pemerintahan. Dalam negara hukum, pemerintah memiliki tugas yang lebih luas daripada hanya menjalankan undang-undang sebab lapangan pekerjaan pemerintah meliputi tugas penyelenggaraan kesejahteraan umum.

Terdapat dua bentuk tindakan pemerintah yang dilakukan dalam melaksanakan tugas dan fungsi pemerintahan, yakni tindakan berdasarkan hukum dan tindakan berdasarkan fakta, bukan berdasarkan hukum. Tindakan hukum adalah tindakan-tindakan yang berdasarkan sifatnya menimbulkan akibat hukum tertentu. Tindakan berdasarkan hukum dari pemerintah berarti tindakan yang dilakukan oleh pemerintah yang menimbulkan akibat hukum tertentu berupa hak dan kewajiban, tindakan berdasarkan fakta adalah tindakan-tindakan yang tidak ada relevansinya dengan hukum dan oleh karenanya tidak menimbulkan akibat hukum.

Tindakan pemerintah harus didasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku dan apabila tindakan pemerintah dilakukan tidak didasarkan pada peraturan perundang-undangan maka tindakan tersebut merupakan tindakan sewenang-wenang.

Dalam hasil pengamatan dan wawancara bisa dilihat tindakan lurah dan mewarteng (petugas penagih pajak) sudah mampu memikirkan cara atau upaya dalam menyelesaikan hambatan akan tetapi belum sepenuhnya mampu menyelesaikan hambatan yang ada, mereka sudah mampu memikirkan cara atau upaya yang akan mereka lakukan akan tetapi mereka tidak mengoptimalkan upaya mereka, contohnya: pada saat proses penagihan PBB, ada hambatan bagi lurah dan petugas penagih pajak yaitu pada saat proses menagih ada beberapa masyarakat yang tinggal diluar domisili, lurah dan petugas penagih pajak memang sudah bisa

memikirkan cara atau upaya dalam menyelesaikan hambatan ini dengan cara menghubungi lewat telepon atau menghubungi kerabat terdekat, akan tetapi cara atau upaya ini belum sepenuhnya dapat terselesaikan. Dapat juga dinilai bahwa hal ini pemerintah harus lebih tegas pada masyarakat dalam proses penagihan PBB agar masyarakat lebih aktif berpartisipasi membayar PBB.

PENUTUP

Kesimpulan

Dalam penelitian ini komunikasi di kelurahan talikuran kecamatan kawangkoan dilihat dari indikator yaitu : pemahaman, kesenangan, pengaruh pada sikap, hubungan yang makin baik, tindakan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Masih ada beberapa masyarakat yang kurang memahami apa itu PBB, akan tetapi mereka tetap membayar tepat waktu, hal ini dapat dinilai bahwa tingkat pendidikan dan pemahaman tidak mempengaruhi jalannya proses penagihan pajak, yang mempengaruhi jalannya proses penagihan pajak yaitu suasana hati atau hubungan. Jadi masyarakat memiliki kesadaran atau inisiatif jika pemerintah memiliki sikap yang makin baik.
2. Suasana hati (senang) sangat berpengaruh dalam proses partisipasi membayar PBB, dapat dilihat dari banyak masyarakat yang kurang memahami akan PBB tetapi memiliki tingkat kesadaran membayar pajak tepat waktu, hal ini karena adanya suasana atau terjalin hubungan yang baik antara lurah, petugas penagih pajak dan masyarakat.
3. Sikap lurah dan petugas penagih pajak sudah cukup baik, sehingga dalam proses penagihan PBB 80% sudah berjalan dengan baik.
4. Hubungan lurah, petugas pemungut pajak dan masyarakat sudah cukup baik.

5. Lurah dan mewarteng (petugas penagih pajak) sudah mampu memikirkan cara atau upaya dalam menyelesaikan hambatan akan tetapi belum sepenuhnya mampu menyelesaikan hambatan karena kurangnya ketegasan dalam menagih.

komunikasi pemerintah akan masyarakat di kelurahan talikuran kecamatan kawangkoan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat membayar PBB sudah cukup baik akan tetapi ada sedikit hambatan dalam proses penagihannya yaitu ada beberapa masyarakat yang tidak tepat waktu membayar karena masalah perekonomian, akan tetapi alasan ini dapat diterima karena tiap perekonomian orang itu berbeda-beda, hambatan yang lainnya yaitu wajib pajak yang tinggal di luar domisili, lurah dan petugas penagih pajak sulit untuk menagih, selain itu ada juga wajib pajak yang tidak mau membayar pajak jika tidak ditagih.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas, penulis menyampaikan saran sebagai berikut:

1. Pemerintah perlu lebih mengedukasi masyarakat agar semakin sadar dalam membayar pajak.
2. Perlu adanya penerapan sanksi denda sehingga mampu meningkatkan partisipasi masyarakat dalam membayar pajak bumi dan bangunan agar tidak ada lagi keterlambatan dalam melakukan penyetoran pajak.
3. Perlu adanya ketegasan dari petugas penagih pajak agar tidak ada lagi wajib pajak yang menunggak.
4. Pemerintah dan petugas penagih pajak harus lebih aktif membangun hubungan dan komunikasi agar wajib pajak lebih terdorong untuk membayar pajak.
5. Pemerintah atau petugas penagih pajak agar memberitahukan atau memberikan informasi kepada wajib pajak mengenai jadwal membayar pajak beberapa hari

sebelum petugas datang menagih pajak, agar wajib pajak bisa membayar tepat waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- Darwin. 2013. *Pajak Bumi dan Bangunan dalam Tataran Praktik*. Ekstensi Universitas Sumatera Utara. Medan.
- Dilago, W., Laloma, A., Plangiten, N. (2019). *Komunikasi Pemerintah Desa Dalam Perencanaan Pembangunan Desa Suatu Studi Di Desa Soatobaru Kecamatan Galela Barat Kabupaten Halmahera Utara*. *Jurnal Administrasi Publik*. Vol 5, 1-10.
- Emzir. 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kuantitatif dan Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Jacobus, M. Rorong, A., Palar, N. (2021). *Komunikasi Pemerintah Dalam Pelaksanaan Program Bersih Kampung Di Desa Lopana Kecamatan Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan*. *Jurnal Administrasi Publik*. Vol 7 (106), 1-11.
- Muhammad. A. 2009. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rengkung, C., Tampi, G., Londa, V. (2019). *Komunikasi Publik Pemerintah Kota Manado Dalam Penanganan Covid-19*. *Jurnal Administrasi Publik*. Vol 7 (102), 1-11.
- Syahputri, Y. F. (2015). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Ketidakpatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Fakultas Ekonomi*, 1-4.