

**Kinerja Aparat Pemerintah Kelurahan Winangun 2 Kecamatan Malalayang  
Dalam Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan**

**Devany Lomban<sup>1</sup>  
Marlien T. Lapian<sup>2</sup>  
Ismail Sumampow<sup>3</sup>**

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui Kinerja Aparat Pemerintah Kelurahan Winangun 2 Kecamatan Malalayang Dalam Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan. Pajak Bumi dan Bangunan dapat dimanfaatkan untuk berbagai fungsi penentuan kebijakan yang terkait dengan bumi dan bangunan. Pajak Bumi dan Bangunan merupakan sumber penerimaan yang sangat potensial bagi daerah sebagai salah satu pajak langsung. Pajak Bumi dan Bangunan merupakan pajak pusat karena obyeknya didaerah, maka daerah mendapat bagian yang lebih besar. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan Secara umum pelayanan yang diberikan oleh aparat kelurahan winangun 2 berjalan dengan baik dan dapat dinikmati oleh semua masyarakat winangun 2. Pelayanan pajak bumi dan bangunan juga melibatkan pihak kecamatan dan dapat menggunakan jasa perbankan dan aplikasi untuk pembayaran namun belum banyak masyarakat yang menggunakan fasilitas tersebut karena baru diperkenalkan oleh pemerintah daerah.

**Kata Kunci : Kinerja, Aparat Kelurahan, Pajak Bumi dan Bangunan**

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

<sup>2</sup>Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

<sup>3</sup>Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

## Pendahuluan

Rendahnya pengetahuan masyarakat wajib pajak tentang perpajakan ini menjadi bagian alasan sehingga kurangnya kesadaran masyarakat wajib pajak untuk membayar pajak, juga diakui orang-orang terdidik yang wajib pajak pun justru yang melanggar aturan mengenai pajak yaitu tidak membayar pajak tepat pada waktunya. Rendahnya kesadaran dan kepatuhan masyarakat dalam memandang pajak inilah yang sendiri membuat kendala dalam berbagai pengurusan baik KTP, Kartu Keluarga, dan pengurusan lainnya yang menyangkut urusan pemerintahan di kelurahan. Bila persepsi itu belum sepenuhnya positif, maka sulit kiranya diharapkan tumbuh kesadaran dan kepatuhan yang tinggi.

Pemerintah sampai sejauh ini telah berjuang keras untuk melakukan penyuluhan, mensosialisasikan tentang pajak baik lewat media Elektronik, media massa, karena sampai saat ini masih banyak wajib pajak yang tidak mengetahui teknik-teknik perpajakan dan bagaimana melaksanakan kewajibannya itu secara mandiri, tanpa bantuan aparat pajak.

Cepat dan tidaknya dalam melakukan proses pemungutan tersebut secara akurat akan mempengaruhi perolehan dalam pembayaran PBB yang sesuai dengan target dan waktu. Hal ini sering kali menjadi acuan untuk mengukur kinerja pengelolaan pajak oleh pemerintah dalam arti proses pemungutan dan hasilnya. Dikarenakan pihak pemerintah kurang melakukan sosialisasi masalah pelaksanaan pemungutan PBB, yang

mengakibatkan para wajib pajak banyak yang kurang mengetahui tentang pelaksanaan pemungutan PBB. hal itu sangat berpengaruh pada kesadaran wajib pajak dalam membayar dan melunasi pajak terutangnya secara tepat waktu atau sebelum jatuh tempo. Hal ini dapat terlihat di kelurahan dan kecamatan masih terjadi tunggakan-tunggakan disetiap tahunnya dan masih ada Wajib Pajak yang tidak membayar atau melunasi pajak terutangnya khususnya terjadi di sektor kelurahan dan perkotaan, sehingga mengakibatkan hasil realisasi penerimaannya belum bisa mencapai target yang telah ditetapkan.

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama (S.P.Siagian). Kinerja sebagai suatu keseluruhan kemampuan untuk bekerja sedemikian rupa sehingga mencapai tujuan kerja secara optimal dan berbagai sasaran yang telah diciptakan dengan pengorbanan yang secara rasio lebih kecil dibandingkan dengan hasil yang dicapai.

Kinerja pegawai pajak sangatlah memprihatinkan, karena kurangnya pengertian masyarakat akan kewajibannya membayar PBB. Karena kurangnya penyuluhan dari aparat yang berwenang juga tingkat intelektual masyarakat pedesaan yang minim, tidak mempunyai kesadaran dalam membayar PBB. Karena kemiskinan dan pelaksanaan pemungutan itu sendiri yang juga banyak menemui hambatan yang

disebabkan kurangnya kesadaran para aparat berwenang dalam kewajibannya untuk melakukan pemungutan pajak.

Pemungutan pajak biasanya dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak, tetapi pada pelaksanaan pemungutan PBB di kelurahan dilakukan oleh aparat kelurahan. Aparat kelurahan selaku pegawai kelurahan dituntut untuk bekerja keras dan menunjukkan kemampuan atau keahlian kerjanya untuk kesuksesan pencapaian target. Dalam hal ini aparat kelurahan juga sangat menentukan keberhasilan penerimaan PBB. Aparat kelurahan selaku perangkat kerja pemerintah daerah yang ada di kelurahan mempunyai kepentingan atas penggunaan PBB untuk membiayai kegiatan penyelenggaraan tugas-tugas pemerintah dan pembangunan daerah sebab PBB merupakan sumber Dana perimbangan yang cukup besar disamping pendapatan daerah lainnya.

Penelitian ini berlokasi di Kelurahan Winangun 2 Masalah-masalah yang didapati didalam masyarakat Kelurahan Winangun 2 ini yaitu masih adanya masyarakat sebagai wajib pajak di Kelurahan Winangun 2 yang tidak membayar pajak tepat pada waktunya, acuh tak acuh mengenai pembayaran pajak, dan alasan mengenai belum tahunya prosedur tentang pembayaran pajak dan ada juga masalah mengenai keuangan, sehingga membuat terlambatnya masyarakat sebagai wajib pajak untuk membayar pajak.

Pelaksanaan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan di Kelurahan Winangun 2 banyak ditemukan kesulitan. Kesulitan dan hambatan tersebut tidak hanya pada pelaksanaan pemungutannya saja

tetapi disebabkan juga karena situasi dan kondisi masyarakat kelurahan itu sendiri. Karena kesulitan dan hambatan inilah yang menyebabkan sering timbulnya masalah. Dalam pelaksanaannya pada saat pemungutan dilihat dari kinerja petugas pajak, kadang tidak tepat waktu dalam melaksanakan tugas dan dilihat dari wajib pajak, ketika pelaksanaan dilaksanakannya para wajib pajak tidak ada dirumah dan ada juga yang memberikan alasan yang berbelit-belit. Sehingga pemerintah kelurahan yang harus mengambil inisiatif atau tindakan untuk membiayai hutang para wajib pajak, supaya masalah yang ada di kelurahan dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif. Fokus penelitian adalah mendeskripsikan kinerja kelurahan dalam pemungutan pajak bumi dan bangunan di Kelurahan Winangun II Kecamatan Malalayang Kota Manado dengan menggunakan teori kinerja dari kinerja organisasi sesuai konsep Agus Dwiyanto (2006:50) :

1. Responsibilitas
2. Produktivitas
3. Kualitas Layanan
4. Akuntabilitas

Peneliti hanya menggunakan 4 indikator yang berkaitan dengan penelitian dilapangan.

informan dalam penelitian ini adalah :

- a) Lurah Winangun
- b) 2 Kepala Lingkungan
- c) Kepala Urusan Pemerintahan
- d) 6 Masyarakat Kelurahan Winangun

Dalam pengumpulan data dilapangan, peneliti menggunakan teknik sebagai berikut:

1. Observasi
2. Wawancara mendalam
3. Dokumentasi

## **Pembahasan**

### **1. Responsibilitas**

Responsibilitas adalah gambaran kualitas pelayanan public dengan pertanggungjawaban terhadap indikator masing-masing pelayanan sehingga harus ada kesanggupan dari pemberi layanan untuk menetapkan suatu perbuatan kesanggupan untuk menerima resiko dari suatu perbuatan.

menurut Pinto menyatakan responsibilitas ditunjukkan pada indikator penentu atas lahirnya suatu tanggung jawab, yaitu suatu standar yang telah ditentukan terlebih dahulu dalam suatu kewajiban yang harus ditaati. Jadi, prinsip tanggung jawab dalam arti responsibilitas lebih menekankan pada suatu perbuatan yang harus atau wajib dilakukan secara sadar dan siap untuk menanggung segala resiko yang didasarkan atas moral tersebut. Dalam makna responsibilitas, jika tanggung jawab itu belum ada pengaturannya secara eksplisit dalam suatu norma hukum. Penekanan prinsip responsibilitas yaitu didasarkan ketaatan pada aturan hukum yang berlaku dan melakukan kegiatan secara bertanggung jawab kepada stakeholder dengan tidak melakukan tindakan-tindakan yang merugikan stakeholders.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai responsibilitas pemungutan pajak bumi dan bangunan di winangun 2 kecamatan malalayang kota manado, tanggungjawab pemungutan pajak berada pada pemerintah daerah yakni pemerintah kota manado kemudia diberikan tugas kepada Bapenda, Kecamatan dan kelurahan yang kemudian dilaksanakan oleh

kepala-kepala lingkungan di masing-masing kelurahan.

Pemungutan pajak bumi dan bangunan di Kelurahan winangun 2, dilakukan oleh kepala-kepala lingkungan melalui perintah lurah untuk memberitahukan, membawa dan menjemput pembayaran SPPT pada wajib pajak yang tertera sesuai dengan SPPT.

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dengan para informan khususnya masyarakat terkait tanggungjawab yang dilaksanakan oleh pelaksana yakni pihak aparat kelurahan dan lingkungan, terlihat bahwa tanggungjawab dalam memungut pajak serta sosialisasi pembayaran pajak dilaksanakan dengan baik dan dilakukan setiap tahunnya.

### **2. Produktivitas**

Produktifitas kerja aparat merupakan hubungan antara kualitas yg dilakukan untuk mencapai hasil dimana produktifitas adalah kekuatan atau kemampuan menghasilkan sesuatu yang bersifat materil maupun non materil yang menggambarkan kemampuan aparatur dalam bekerja. Untuk mewujudkan dan melaksanakan segala tugas yang dimaksud di perlukan aparatur pemerintah yakni pemerintah kelurahan winangun 2 yang profesional dalam bidangnya. Produktivitas kinerja diharapkan pekerjaan akan terlaksana secara efisien dan efektif, sehingga pada akhirnya sangat diperlukan dalam pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan. Produktivitas merupakan hubungan antara keluaran yang ditimbulkan oleh sistem produksi atau jasa dan masukan yang disediakan untuk menciptakan keluaran tersebut atau hubungan antara kualitas barang dan kuantitas dan jasa yang dihasilkan serta jumlah sumber daya yang

dipergunakan untuk menghasilkan. Produktivitas merupakan kinerja termasuk efisiensi dan efektivitas. Efektivitas berkenaan dengan pencapaian tujuan.

Produktivitas pada dasarnya mencakup sikap mental/perilaku dan kemampuan yang berorientasi pada perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*), dan mempunyai pandangan bahwa kinerja hari ini harus lebih baik dari hari kemarin dan kinerja hari esok harus lebih baik dari prestasi hari ini. Pola perilaku yang demikian akan mendorong bawahan untuk senantiasa terus berusaha meningkatkan kerja, sebagai stimulus untuk selalu berbuat yang baik.

Terkait dengan pemungutan pajak bumi dan bangunan di kelurahan winangu 2, berdasarkan hasil penelitian, peneliti melihat bahwa produktivitas yang ditunjukkan oleh aparat kelurahan berjalan dengan baik dimana, setiap tahun target realisasi tercapai dengan baik meskipun mengalami kendala seperti keterlambatan dan tidak adanya wajib pajak di rumah namun mereka berinisiatif untuk menanggulangi yang masih kurang.

Namun di tahun 2022, pembayaran pajak bumi dan bangunan telah dapat dilakukan di bank atau aplikasi yang disiapkan pemerintah. Adapun jumlah SPPT di kelurahan winangun 2 sebanyak 769 SPPT yang harus dibayar oleh wajib pajak dan sebanyak 45 % telah terealisasi di tahun ini. Kinerja dari aparat kelurahan winangun 2 sangat dibutuhkan dalam rangka menyadarkan masyarakat akan pentingnya pembayaran pajak untuk kesejahteraan masyarakat banyak terutama di kota manado.

### 3. Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan menurut Stemvelt (2004) adalah suatu persepsi

tentang revolusi kualitas secara menyeluruh yang terpikirkan dan menjadi suatu gagasan yang harus dirumuskan (formulasi) agar penerapannya (implementasi) dapat diuji kembali (evaluasi), untuk menjadi suatu proses yang dinamis, berlangsung, terus menerus dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Sedangkan Pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Pelayanan untuk masyarakat merupakan bentuk pelayanan yang cukup mendapatkan perhatian bagi aparat pemerintah terutama yang berhubungan dengan pelayanan yang ditujukan kepada masyarakat. Masyarakat yang bersentuhan langsung dengan kegiatan dan aktivitasnya dengan aparat pemerintah tentu akan membutuhkan pelayanan publik baik secara langsung maupun tidak langsung. Pemberian pelayanan publik ini dilakukan oleh instansi pemerintah lewat aparaturnya yang bersentuhan langsung dengan masyarakat pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan terkait pemungutan pajak bumi dan bangunan oleh aparat kelurahan winangun 2 dari hasil wawancara dengan para informan layanan yang diberikan sudah baik dimana sosialisasi terhadap pembnayaran pajak dilakukan dalam berbagai kegiatan dan juga aparat sigap untuk menjemput ke rumah wajib pajak yang tidak mempunyai waktu ataupun lupa untuk membayar pajak.

Kegiatan ini juga berlaku sepanjang tahun selama target belum terealisasi, penggunaan media teknologi juga dapat dibantu oleh aparat yang terlebih dahulu diberikan pelatihan bagaimana membayar pajak secara online. Kepala-kepala lingkungan juga menggunakan pengeras suara untuk memberitahukan pembayaran pajak di lingkungannya masing-masing.

#### 4. Akuntabilitas

Istilah akuntabilitas dan tanggungjawab (*responsibility*) sering didefinisikan sama yaitu pertanggungjawaban. Dalam rangka memahami konsep akuntabilitas sangat dibutuhkan suatu analisis yang jelas dan mendalam sehingga tidak tumpang tindih dengan pengertian tanggungjawab. Konsep akuntabilitas ini dijabarkan dengan sangat sederhana oleh berbagai referensi. Dalam literatur Australia, konsep akuntabilitas ini sering dipahami dalam dua pengertian, (1) berkaitan dengan *virtually interchangeable* (dapat dipertukarkan dengan sebenarnya), dan (2) berkaitan dengan *closely related* (terdapat saling keterkaitan yang bersifat tertutup). Sementara itu, tanggungjawab mempunyai sejumlah konotasi termasuk di dalamnya kebebasan untuk bertindak, kewajiban untuk memuji dan menyalahkan, dan perilaku baik yang merupakan bagian dari tanggung jawab seseorang.

Jadi akuntabilitas dan tanggungjawab saling berhubungan sebagai bagian dari sistem yang menyeluruh. Dalam beberapa kajian disebutkan bahwa akuntabilitas lebih baik dan berbeda dengan tanggungjawab. Akuntabilitas didasarkan pada catatan/laporan tertulis sedangkan tanggungjawab didasarkan atas kebijaksanaan. Akuntabilitas

merupakan sifat umum dari hubungan otorisasi asimetrik misalnya yang diawasi dengan pengawasnya, agen dengan prinsipal, yang mewakili dengan yang diwakili, dan sebagainya. Selain itu, kedua konsep tersebut sebetulnya juga mempunyai perbedaan fokus dan cakupannya. Tanggungjawab lebih bersifat internal sebagai pertanggungjawaban bawahan kepada atasan yang telah memberikan tugas dan wewenang, yang biasanya terbatas pada bidang keuangan saja, sedangkan akuntabilitas lebih bersifat eksternal sebagai tuntutan pertanggungjawaban dari masyarakat terhadap apa saja yang telah dilakukan oleh para pejabat atau aparat.

Dilihat dari sifatnya kegiatan pertanggungjawaban yang dilakukan oleh pemerintah kelurahan winangun 2 terkait pemungutan pajak dilakukan melalui berbagai media dan berbagai kesempatan. Lurah dan camat menggunakan kesempatan di acara-acara untuk mensosialisasikan dan juga melaporkan perkembangan pembayaran pajak di kelurahan winangun 2.

Selain tanggungjawab kepada masyarakat secara langsung, pemerintah kelurahan juga membuat laporan pertanggungjawaban kepada pihak kecamatan dan pihak bapenda mengenai perkembangan pemungutan pajak yang berlaku di kelurahan winangun 2 kecamatan malalayang kota manado.

#### Penutup

1. pemungutan pajak yang dilakukan di kelurahan winangun 2 diberikan tanggungjawab oleh pemerintah kota kepada bapenda dan kemudian ke kecamatan dan kelurahan untuk diadakan pemungutan serta sosialisasi pembayaran pajak. Pada tahun 2022 ini ada 769 SPPT wajib

- pajak dan telah 45 % realisasinya di kelurahan winangun 2
2. Secara umum pelayanan yang diberikan oleh aparat kelurahan winangun 2 berjalan dengan baik dan dapat dinikmati oleh semua masyarakat winangun 2. Pelayanan pajak bumi dan bangunan juga melibatkan pihak kecamatan dan dapat menggunakan jasa perbankan dan aplikasi untuk pembayaran namun belum banyak masyarakat yang menggunakan fasilitas tersebut karena baru diperkenalkan oleh pemerintah daerah.
  3. Pertanggungjawaban yang dilakukan oleh pemerintah kelurahan winangun 2 terkait pemungutan pajak bumi dan bangunan melalui 2 bagian yakni pihak internal yakni kecamatan dan bapenda serta pihak eksternal yakni masyarakat winangun 2 melalui laporan tertulis untuk internal dan laporan tidak tertulis untuk masyarakat..

#### **Saran**

1. Sebagai aparat pemerintah Kelurahan Winangun 2 yang bertugas dalam menangani Pajak Bumi dan Bangunan, dapat memperhatikan apa yang menjadi masalah dan kendala didalam masyarakat sehingga mereka dapat membayar pajak tepat pada waktunya.
2. Perlunya dilakukan sosialisasi terhadap masyarakat akan kesadaran membayar pajak bumi dan bangunan dan mekanisme pembayarannya. Terutama penggunaan aplikasi, pembayaran di kantor pos ataupun melalui bank.
3. Dengan melihat bahwa masih ada warga yang belum sadar untuk membayar pajak sebagai pemerintah harus lebih tegas

menerapkan sanksi yang ada sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dan ada sebaiknya masyarakat harus lebih mengetahui mekanisme dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan, agar tidak menyulitkan dalam, membayar, mengurus segala sesuatu mengenai Pajak.

#### **Daftar Pustaka**

- Amir Asmariah, Ny, 1988, Ilmu Hukum Pajak, Kanwil IX D.IP SULUTTENG, Manado
- Arikunto, S. 2000. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta
- Dwiyanto A, dkk, 2002. Reformasi birokrasi di Indonesia, Yogyakarta, pusat studi kependudukan, singapore, dan kebijakan UGM.
- Fahmi, Irham. 2007. Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi. Bandung: Alfabeta.
- Gibson, James L, Ivancevich, John M and Donnely Ir, James H, 2008, Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses, edisi delapan, penerjemah Nunuk Adriani, Jakarta, Binarupa Aksara.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ilyas, Yaslis, 2005, Kinerja Teori, Penilaian dan Penelitian, Jakarta: Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia, Jakarta Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia
- Kosim, 1999, Ekonomi, Grafindo Media Pratama, Bandung
- Maria Farida Indrati Soeprapto, 2006. Ilmu Perundang-Undangan- Jenis, Fungsi dan Materi Muatan, Jakarta: Kanisius

- Moleong, Lexy, J. 2000. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Penerbit Remaja
- Ruky. A.S. 2006, Sistem Manajemen Kinerja , Jakarta : PT. Gramedia Pustaka utama
- Sedarmayanti, 2007. Otonomi Daerah dan Pemberdayaan Masyarakat, yayasan Dian Desa.
- Simamora H. 2004. Manajemen sumber Daya Manusia, Cetakan Ketiga, Penerbit STIE YKPN – Yogyakarta.
- Sudarto, Aman. 1999. Analisis Kinerja. Surabaya : Diklat Prop. Dati I Jatim.
- Timpe, A. Dale. 1992. Kinerja Pegawai Pemerintah. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Toweula Christian dan Suradjiman, 1997, Ekonomi 2, PT. Balai Pustaka, Jakarta
- Wahyutomo Iman, Pajak, AMP YKPN, Yogyakarta
- Widjaja, HAW. 2003, *Pemerintahan Desa / Marga*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.