

Efektivitas Kinerja Aparatur Pemerintah Kelurahan Pada Masa Pandemi Covid-19 Dalam Meningkatkan Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kelurahan Tosuraya Barat Kecamatan Ratahan

Michael Ridel Tololiu¹

Johannis Kaawoan²

Fanley Pangemanan³

ABSTRAK

tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan efektivitas kelurahan dalam meningkatkan pajak bumi dan bangunan, serta untuk mengetahui sistem dan prosedur pembayaran pajak bumi dan bangunan di Kelurahan Tosuraya Barat. Kewenangan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) oleh Pemerintah Daerah telah dicantumkan dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 mengenai Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Regulasi ini diluncurkan sebagai pengganti Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000. Semenjak pemberlakuan pengalihan wewenang pemungutan PBB Perkotaan dan Pedesaan yang awalnya menjadi pajak pusat dialihkan menjadi pajak daerah dan dikelola oleh daerah menjadi salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD), seharusnya penerimaan pajak ini dapat memberikan pemasukan yang signifikan pada kas daerah. Mengingat pentingnya penerimaan hasil pemungutan PBB juga akan berdampak baik dengan pembangunan daerah yang dilaksanakan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Teori yang digunakan menurut pendapat dari Steers dalam Tangkilisan (2005:138) meliputi kemampuan menyesuaikan diri, produktivitas, kepuasan kerja, kualitas dan pencarian sumber daya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Kelurahan dalam Meningkatkan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan sudah cukup baik namun ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan

Kata Kunci : Efektivitas, Kinerja, Aparatur, Pajak Bumi dan Bangunan

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

²Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

³Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

Pendahuluan

Sejak tahun 2015 Kelurahan Tosuraya Barat telah ikut berpartisipasi dan telah berupaya untuk meningkatkan penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Kelurahan memiliki kewenangan atas dasar Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan, yang dipertegas dengan Peraturan Bupati Nomor 19 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Penetapan Nilai Jual Objek Pajak Sebagai Dasar Pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Kabupaten Minahasa Tenggara, adapun upaya yang dilakukan untuk mencapai target penerimaan PBB di Kelurahan Tosuraya Barat adalah proses pembayaran yang mudah dan cepat yang dilakukan oleh petugas pemungut pajak. Kegiatan pemungutan mempermudah wajib pajak dalam membayar pajak yang terhutang karena dapat melakukan pembayaran PBB secara mudah dan cepat. Kegiatan ini mampu meningkatkan kesadaran masyarakat untuk membayar PBB, terbukti dari tahun 2015 s/d 2019 realisasi penerimaan pajak bumi dan bangunan Kelurahan Tosuraya Barat melebihi target, namun memasuki tahun 2020 dan 2021 terjadi penurunan karena situasi Pandemi covid19.

Tabel 1. Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Kelurahan Tosuraya Barat Tahun 2016-2020

No	Tahun Anggaran	Realisasi		Penerimaan (Rp)	Presentase (%)
		Target (Rp)	STTS		
1	2016	6.925.054	312	7.788.195	112,46
2	2017	9.168.457	377	10.329.283	112,66
3	2018	11.917.867	363	11.552.090	96,93
4	2019	12.701.684	349	13.417.008	106,21
5	2020	13.518.081	353	8.417.506	62,26

Sumber: Kantor Kelurahan Tosuraya Barat

Dari Tabel 1.1 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Kelurahan Tosuraya Barat, dapat diketahui bahwa realisasi penerimaan PBB melebihi target yang telah ditetapkan pada tahun 2016, 2017 dan tahun 2019, namun mengalami penurunan pada tahun 2018, dan yang terparah mengalami penurunan pada tahun 2020, dimana dunia termasuk Kelurahan Tosuraya Barat mengalami pandemic covid19, yang mengakibatkan terdistraksinya berbagai sendi perekonomian masyarakat, termasuk pemerintah dengan memberikan alokasi lebih untuk penanganan pandemic melalui refocusing anggaran.

Dari data yang ditunjukkan pada table 1.1. tersebut jelas bahwa situasi pandemic covid19 mempengaruhi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kelurahan Tosuraya Barat, hal ini dapat disebabkan oleh beberapa factor, dari eksternal pemerintahan yaitu masyarakat sebagai wajib pajak yang tidak membayar pajak karena ketiadaan uang untuk membayar pajak, akibat melemahnya perekonomian masyarakat, atau juga dapat disebabkan oleh internal

organisasi pemerintahan itu sendiri yaitu dari faktor kinerja aparatur pemerintahan untuk menjalankan bukti tagihan pajak (PBB), atau waktu kerja pegawai dimasa pandemic covid19 yang dibagi berdasarkan jadwal kerja antar WFH dan WFO, sehingga mengakibatkan terganggunya capaian target penerimaan Pajak (PBB).

Sesuai dengan pengamatan awal di lokasi penelitian yaitu Kantor Kelurahan Tosuraya Barat, bahwa untuk mengetahui efektivitas organisasi dibutuhkan beberapa aspek-aspek efektivitas yang bisa menjadi acuan dalam mengukur efektivitas organisasi itu sendiri, yaitu:

1. Kemampuan menyesuaikan diri menjadi kunci keberhasilan organisasi pemerintah yaitu kerjasama dalam pencapaian tujuan. Setiap aparatur pemerintah yang masuk dalam organisasi pemerintahan dituntut untuk dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan organisasi maupun dengan pekerjaannya, situasi pandemic covid19 yang terjadi mengakibatkan terjadinya perubahan dalam kebiasaan yang yang menjadi kebiasaan baru, seperti pembagian jadwal kerja, yang justru dimanfaatkan oleh paratur peemrintah kelurahan Tosuraya Barat sebagai hari libur, bukan dimanfaatkan sebagai waktu mengerjakan pekerjaan dirumah.
2. Produktivitas diartikan sebagai ukuran sampai sejauh mana sumber daya yang ada disertakan dan dipadukan untuk menccapai hasil tertentu merupakan hal yang dapat dijadikan tolak ukur efeektivitas organisasi, karena pada dasarnya efektivitas organisasi merupakan keberhasilan organisasi dalam

mencapai tujuannya, kenyataan yang terjadi di kelurahan Tosuraya Barat, justru masa pandemi covid19 memperburuk produktivitas kerja dalam pencapaian target penerimaan PBB.

3. Kepuasan kerja yang dimaksud adalah tingkat kesenangan yang dirasakan seseorang atas peranan atau pekerjaannya dalam organisasi. Tingkat rasa puas individu bahwa mereka mendapat imbalan yang setimpal, dari bermacam-macam aspek situasi pekerjaan dan organisasi tempat mereka berada, kenyataan yang terjadi aparatur kelurahan yang bertugas sebagai penagih atau pembawa nota pajak tidak mendapatkan imbalan lebih atas pekerjaan yang dijalankannya.
4. Kualitas dari jasa atau produk primer yang dihasilkan oleh organisasi menentukan efektivitas kinerja dari organisasi itu. Kenyataan yang terjadi di bahwa dengan adanya pembagian system kerja anatar bekerja di kantor dan dirumah, telah mengakibatkan tidak tersaluranya nota tagihan PBB kepada warga, sehingga warga tidak menerima nota tagihan PBB untuk dibayarkan kepada daerah.
5. Pencarian Sumber Daya, dalam kehidupan organisasi publik sumber daya manusia memegang peranan yang semakin penting, karena sebagai penentu utama dalam meningkatkan kinerja organisasi publik. Dalam hal peningkatan pajak sumber daya aparatur yang sehat dan kuatlah yang diperlukan agar dapat menjalankan nota tagihan pajak kepada masyarakat dari rumah kerumah.

Berdasarkan uraian permasalahan dari data yang ditunjukkan tersebut, dapat diketahui bahwa efektivitas organisasi pemerintah kelurahan sebagai pelaksana dalam hubungannya dengan peningkatan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah untuk melihat keefektifan organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat wajib pajak serta melaksanakan sistem dan prosedur pemungutan. Sistem dan prosedur pemungutan harus bisa berjalan dan berlangsung dengan baik dengan pelayanan publik yang bermutu. Sistem yang digunakan serta prosedur pelaksanaan pemungutan juga jadwal pemungutan dan pengawasan

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dituangkan secara deskriptif. Penelitian ini difokuskan pada efektivitas kinerja aparatur kelurahan dalam meningkatkan pembayaran pajak bumi dan bangunan di kelurahan Tosuraya Barat pada masa pandemic covid19. Mengutip pendapat dari Steers dalam Tangkilisan (2005:138) meliputi kemampuan *menyesuaikan diri, produktivitas, kepuasan kerja, kualitas dan pencarian sumber daya.*

Informan penelitian memberikan informasi baik tentang dirinya ataupun orang lain atau suatu kejadian atau suatu hal kepada peneliti atau pewawancara mendalam. Dari keseluruhan unit analisis tersebut, diambil beberapa yang dijadikan informan (narasumber) yang dianggap relevan dalam menjawab permasalahan, yaitu:

- Lurah
- Staf Kelurahan
- Kepala Lingkungan (Pala)
- Masyarakat wajib pajak

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah: Teknik Pengumpulan Data Primer Teknik pengumpulan data primer adalah pengumpulan data yang dilakukan secara langsung pada lokasi penelitian.

Pembahasan

1. Kemampuan Menyesuaikan diri

Berdasarkan wawancara dari beberapa informan, dapat diketahui bahwa penyesuaian diri kepada tugas dan lingkungan baru yang diterima oleh pegawai kantor Lurah Tosuraya Barat adalah mengetahui tugas pokok dan fungsi terlebih dahulu. Selain itu, pendekatan diri juga dilakukan oleh sesama pegawai. Pendekatan dianggap mampu menciptakan suasana kerja yang kondusif dan menimbulkan rasa peduli sesama pegawai untuk dapat saling membantu. Peralihan PBB dari pusat ke daerah melibatkan Kelurahan untuk berpartisipasi melaksanakan pemungutan PBB. Pemungutan dilakukan oleh Kepala Lingkungan dengan datang ke rumah wajib pajak. Penyuluhan pajak tentu saja diperlukan sebelum pelaksanaan dimulai agar masyarakat mengerti sistem dan prosedur pembayaran pajak serta dapat meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak tepat waktu.

Namun sejak Pandemi covid-19 dengan berbagai kebijakan yang membatasi gerak sosial dan masyarakat, mengakibatkan terkendalanya penyerahan bukti dan pembayaran oleh wajib pajak, hal ini dikarenakan system kerja yang diatur secara bergantian antara pegawai yang bekerja di kantor (WFO) dan pegawai yang bekerja di rumah (WFH) sehingga mengakibatkan terjadi kekosongan petugas penagih yang sudah dijadwalkan.

Berdasarkan wawancara diketahui bahwa Kelurahan melakukan pemungutan dengan cara datang ke rumah wajib pajak dengan memberikan lembaran Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) yang menunjukkan nominal besaran pajak terhutang yang harus dibayar oleh wajib pajak. Setelah proses pembayaran selesai maka Kepala Lingkungan memberi STTS sebagai bukti pembayaran PBB. Mengenai penyuluhan pajak, Lurah dan Kepala Lingkungan mengakui belum pernah melakukan penyuluhan kepada masyarakat karena menganggap masyarakat sudah mengerti bagaimana proses pembayaran PBB di Kelurahan karena prosesnya mudah. Dalam penyesuaian diri terhadap tugas pemungutan PBB di Kelurahan maka dibutuhkan kerja sama antara anggota organisasi. Kerja sama penting untuk menciptakan suasana kerja yang kondusif, menghindari konflik dan dalam kaitannya dengan PBB dapat meningkatkan pembayaran PBB di Kelurahan.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan mengenai penyesuaian diri terhadap peralihan PBB dari pusat ke daerah yang dilakukan oleh Kelurahan terhadap tuntutan organisasi dalam melakukan kegiatan pemungutan PBB adalah melaksanakan rapat yang diadakan seminggu sekali tepatnya pada hari Senin di Kantor Lurah Tosuraya Barat. Peneliti tidak melihat adanya pelatihan terhadap Kepala Lingkungan sebagai petugas pemungut pajak yang membantu dalam memberikan pelayanan pembayaran. Selain itu, pegawai kantor Lurah yang juga bertugas dalam bidang yang terkait dengan PBB tidak banyak membantu Kepala Lingkungan dan tidak pernah

ikut serta melakukan pemungutan kepada wajib pajak di Kelurahan

2. Produktivitas

Berdasarkan dua pernyataan dari informan di atas dapat diketahui waktu pemungutan memang tidak ditentukan oleh Lurah dan tidak ada peraturan khusus untuk hal tersebut. Setiap seminggu sekali, Kepala Lingkungan wajib memberikan laporan mingguan penerimaan PBB ke kantor Lurah dan diberikan kepada Kasi Pemerintahan sebagai bukti pemungutan yang telah dilakukan. Laporan mingguan menunjukkan nama wajib pajak dan besaran PBB yang telah dibayar. Dari laporan tersebut jugakan terlihat kinerja yang dilakukan oleh masing-masing Kepala Lingkungan dalam seminggu. Apabila pemungutan PBB berjalan lambat maka Lurah akan memberikan teguran kepada Kepala Lingkungan yang proses pemungutannya masih sedikit dan berjalan lama. Selain itu, tidak terdapat sanksi lain yang diberikan. Produktivitas kerja Kepala Lingkungan dalam memungut PBB berdampak pada perbedaan penerimaan PBB di masing-masing lingkungan yang tentu saja berdampak pada efektivitas organisasi dalam meningkatkan pembayaran di Kelurahan Tosuraya Barat. Kepala Lingkungan yang menagih PBB setiap hari dapat mencapai target yang ditentukan dan dapat menyelesaikan pemungutan dalam waktu yang cepat dibandingkan Kepala Lingkungan yang melakukan pemungutan dalam waktu yang tidak tentu.

Penerimaan PBB oleh masing-masing Kepala Lingkungan memiliki perbedaan. Target dan jumlah PBB berbeda tergantung pada luasnya wilayah dan objek pajak. Selanjutnya dapat diketahui bahwa lingkungan III, lingkungan IV, dan lingkungan V

hampir memiliki target yang sama banyaknya, akan tetapi laporan mingguan pada bulan Juli tahun 2020 menunjukkan Lingkungan V menerima pembayaran PBB dengan persentase yang paling besar dibandingkan lingkungan lain. Perbedaan penerimaan PBB tersebut dikarenakan masing-masing Kepala Lingkungan memiliki perbedaan waktu, sikap, dan metode ketika menghadapi wajib pajak dalam proses pembayaran PBB.

3. Kepuasan Kerja

Berdasarkan wawancara di atas dapat diketahui bahwa di Kelurahan Tosuraya Barat, pemberian motivasi berupa reward maupun promosi jabatan untuk Kepala Lingkungan tidak pernah diberikan baik dari Lurah maupun Pemerintah Kabupaten. Sedangkan Lurah dan beberapa pegawai kantor Lurah pernah mendapat reward berupa studi banding ke luar kota dengan biaya yang ditanggung oleh Pemerintah Kabupaten. Kepala Lingkungan mengharapkan adanya pemberian motivasi atas pencapaian mereka yang telah membantu dalam melakukan kegiatan pemungutan sehingga mampu meningkatkan pembayaran PBB di Kelurahan Tosuraya Barat.

Pemberian reward dapat meningkatkan semangat kerja Kepala Lingkungan untuk terus mengupayakan peningkatan PBB. Kepala Lingkungan mengakui hanya menerima insentif berupa upah pungut setelah melakukan penyetoran PBB ke BKPAD atau ke Bank Sulut. Berikut wawancara informan kepala lingkungan 4 terkait pemberian insentif:

Berdasarkan wawancara dapat diketahui bahwa pemberian insentif yang disebut sebagai upah pungut oleh Kepala Lingkungan diberikan kepada Kepala Lingkungan setelah melakukan penyetoran PBB ke BPKAD atau ke

Bank Sulut. Insentif diberikan berdasarkan lembaran putih pada pinggiran Surat Tanda Terima Setoran (STTS) yang dapat dirobek. STTS diterima oleh wajib pajak setelah wajib pajak membayar pajak terhutang melalui Kepala Lingkungan di Kelurahan.

Kepuasan kerja dalam organisasi pemerintah sangat penting dimiliki oleh setiap anggota karena kepuasan kerja akan berpengaruh terhadap prestasi dan tingkat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Agar prestasi tercapai maka pemberian motivasi sangat diperlukan untuk menambah semangat petugas pajak dalam melaksanakan tugas. Di Kelurahan Tosuraya Barat pemberian motivasi kepada Kepala Lingkungan yang bertugas memungut PBB belum pernah diberikan hingga saat ini. Hal ini tentu saja dapat berdampak pada produktivitas kerja Kepala Lingkungan.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan terhadap pemberian motivasi kepada Kepala Lingkungan, insentif diberikan oleh BPKAD sebagai Pemerintah Kabupaten yang berwenang kepada Kepala Lingkungan sebesar 5% berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 2010 tentang Tata Cara Pemberian dan Pemanfaatan Insentif Pemungutan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Insentif yang dimaksud adalah tambahan penghasilan yang diberikan sebagai penghargaan atas kinerja tertentu dalam melaksanakan pemungutan Pajak dan Retribusi. Di Kelurahan Tosuraya Barat, insentif diberikan setelah Kepala Lingkungan melakukan penyetoran PBB ke BPKAD atau Bank Sumut. Kertas putih pada pinggiran STTS yang dapat dirobek atau yang disebut dengan "tunggul" dikumpulkan

untuk kemudian ditukarkan agar dapat menerima insentif. Per tunggul bernominal sebesar Rp 1.500. Jarak tempuh Kepala Lingkungan dalam melakukan penyetoran dari Kelurahan Tosuraya Barat menuju BPKAD berjarak 2,6 KM. Jarak tersebut terbilang cukup jauh untuk mendapatkan insentif yang hanya berjumlah Rp 1.500.

4. Kualitas

Berdasarkan wawancara di atas diketahui bahwa Kepala Lingkungan memang melewatkan wajib pajak karena kelalaian diri sendiri. Kepala Lingkungan mengakui dirinya sibuk sehingga tidak dapat melakukan pemungutan setiap hari dan secara tidak sengaja melewatkan wajib pajak tersebut hingga sampai kegiatan pemungutan sudah selesai. Pemungutan dilakukan selama 6 bulan sejak SPPT diterima oleh Kepala Lingkungan. Beberapa hal di atas menunjukkan kualitas pelayanan dapat dikatakan kurang baik, terlihat dari beberapa wajib pajak yang dilewatkan karena sikap wajib pajak yang acuh dan tidak ingin membayar SPP setiap tahunnya dan wajib pajak lainnya tidak diberi SPPT akibat kelalaian Kepala Lingkungan. Sikap Kepala Lingkungan yang kurang memberi perhatian, tidak memaksimalkan waktu pemungutan, dan tidak ada usaha untuk mencari kendala yang dihadapi masyarakat yang tidak ingin membayar PBB menjadi sebab kurang baiknya pelayanan pembayaran PBB yang tentu saja dapat berpengaruh terhadap efektivitas organisasi yang terkait.

5. Pencarian Sumber daya

Berdasarkan wawancara di atas dapat diketahui bahwa sarana dalam melaksanakan pemungutan di Kelurahan Tosuraya Barat tidak memadai. Kepala lingkungan sebagai petugas pemungut pajak

menggunakan kendaraan pribadi ketika memungut pajak, memberi laporan ke Kantor Lurah dan juga melakukan penyetoran ke BPKAD yang jaraknya terbilang cukup jauh dari rumah masing-masing Kepala Lingkungan. Tidak terdapat sarana pendukung yang diberikan kepada Kepala Lingkungan dalam memenuhi tugas pemungutan PBB. Berdasarkan observasi peneliti terhadap sumber daya manusia yang berperan sebagai petugas pemungut pajak di Kelurahan yaitu Kepala Lingkungan dipilih sebagai perpanjangan tangan dari Lurah. Kepala Lingkungan yang juga masuk dalam struktur organisasi Kantor Lurah dinilai dekat dengan masyarakat dan sudah mengenal masyarakat di lingkungannya dengan baik sehingga Kepala Lingkungan ditunjuk menjadi petugas pemungut pajak.

Memang tidak terdapat dasar peraturan yang mengatur tentang pemilihan sumber daya manusia yang bertugas sebagai petugas pemungut pajak. Di beberapa kota/desa lainnya di Indonesia, Kepala Lingkungan atau Kepala Desa yang dipilih untuk melaksanakan kegiatan pemungutan ini. Kepala Lingkungan datang ke rumah masing-masing wajib pajak dan menyampaikan SPPT dinilai akan meningkatkan penerimaan PBB di suatu Kelurahan/Desa karena proses pembayaran pajaknya lebih mudah, cepat, dan tidak bertele-tele. Hal ini pula yang menyebabkan Kepala Lingkungan ditunjuk sebagai petugas pemungut pajak di Kelurahan Tosuraya Barat guna meningkatkan efektivitas Kelurahan dalam meningkatkan pembayaran PBB.

Penutup

Kesimpulan

1. Kemampuan Menyesuaikan diri, terkait situasi pandemic covid19

- baru para pegawai kantor Lurah Tosuraya Barat beserta kepala lingkungan harus beradaptasi dengan waktu kerja antara WFH dan WFO, serta mengenali tugas pokok fungsi masing-masing. Untuk mencapai tujuan dalam hal meningkatkan pembayaran pajak bumi dan bangunan di Kelurahan Tosuraya Barat dan untuk memberikan pelayanan yang prima, Lurah rutin mengadakan rapat seminggu sekali di kantor Lurah bersama pegawai dan kepala lingkungan sejak SPPT diberikan kepada Lurah. Rapat dilaksanakan untuk melihat kinerja pegawai dan kepala lingkungan terkait penagihan pajak bumi dan bangunan.
2. Produktivitas, selaku aparatur pemungut pajak dalam meningkatkan pembayaran pajak bumi dan bangunan berbeda pada tingkah laku kerja dan waktu pemungutan. Beberapa kepala lingkungan tidak ingin menagih ke rumah wajib pajak karena wajib pajak tersebut selalu tidak ingin membayar pajak ketika dipinta. Selain itu, beberapa kepala lingkungan tidak menagih setiap hari sehingga terdapat lingkungan yang tidak mencapai target maka kepala lingkungan yang penerimaan pajaknya lebih besar akan menutupi kekurangan penerimaan pajak bumi dan bangunan di lingkungan lain.
 3. Kepuasan Kerja, berasal dari motivasi seperti pemberian insentif, reward dan promosi jabatan. Di Kelurahan Tosuraya Barat, kepala lingkungan yang bertugas memungut pajak tidak pernah mendapatkan motivasi baik dari kantor Lurah Tosuraya Barat maupun dari pemerintah kabupaten atas kinerja mereka yang telah mampu mencapai target penerimaan pajak bumi dan bangunan di Kelurahan Tosuraya Barat. Pemberian motivasi hanya sebatas memberikan pujian kepada aparat yang memenuhi target penagihan.
 4. Kualitas, petugas pemungut pajak telah memberikan pelayanan dengan ramah dan sabar. Penilaian wajib pajak terkait proses pembayaran pajak bumi dan bangunan mudah untuk dilakukan, tidak membuang waktu dan tenaga, berlangsung cepat dengan pelayanan yang baik. Wajib pajak merasa terbantu dengan adanya pelayanan pembayaran pajak melalui kepala lingkungan di Kelurahan. Namun masih ada beberapa wajib pajak nakal yang tidak ingin membayar pajak ketika ditagih sehingga membuat kepala lingkungan tidak memungut pajak bumi dan bangunan ke rumah wajib pajak tersebut. Selain itu, terdapat kepala lingkungan yang lalai dalam tugasnya yaitu lupa menyampaikan SPPT ke salah satu wajib pajak sampai masa waktu pembayaran sudah ditutup.
 5. Pencarian Sumber Daya yang ditugaskan dalam memungut PBB di Kelurahan Tosuraya Barat adalah kepala lingkungan yang ditunjuk oleh Pemerintah Kabupaten yang sebelumnya direkomendasikan oleh Lurah. Pelatihan tidak pernah diberikan kepada kepala lingkungan, Lurah hanya memberikan penyuluhan mengenai informasi tata cara pemungutan dan apa saja yang menjadi tugas kepala lingkungan sebagai petugas pemungut pajak. Sarana dan prasarana untuk meningkatkan kualitas kerja kepala lingkungan kurang memadai. Sarana untuk kegiatan pemungutan

menggunakan kendaraan pribadi kepala lingkungan mulai dari pemungutan pajak bumi dan bangunan kepada wajib pajak, pelaporan ke kantor Lurah dan penyetoran ke Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah.

bangunan untuk menghindari kelalaian dan sikap acuh kepada wajib pajak.
5. Perlu diperhatikan sarana transportasi yang digunakan oleh kelurahan dalam memungut pajak untuk kelancarannya.

Saran

1. Perlu adanya sosialisasi tentang pajak kepada masyarakat di Kelurahan Tosuraya Barat guna meningkatkan kesadaran wajib pajak membayar pajak bumi dan bangunan. Selain itu, sosialisasi juga dapat menjawab pertanyaan masyarakat dan membantu masyarakat mengerti proses pembayaran pajak bumi dan bangunan.
2. Perlu adanya pemberian motivasi kepada kepala lingkungan yang bertugas memungut pajak karena telah mampu mencapai target penerimaan pajak bumi dan bangunan di Kelurahan. Motivasi juga dapat diberikan kepada wajib pajak yang taat agar wajib pajak bersemangat dan berlomba-lomba untuk memenuhi kewajibannya tepat waktu.
3. Perlu adanya pelatihan kepada kepala lingkungan yang bertugas agar memiliki rasa bertanggung jawab kepada tugas dan memiliki sikap selalu ingin mendapatkan hasil yang maksimal. Perbedaan sikap dan waktu kepala lingkungan dalam memungut berpengaruh pada penerimaan pajak bumi dan bangunan di Kelurahan.
4. Perlu adanya pengawasan agar hal-hal yang tidak diinginkan tidak terjadi seperti manipulasi data pajak dan pungutan liar serta guna meningkatkan tanggung jawab kepala lingkungan terhadap tugas pemungutan pajak bumi dan

Daftar Pustaka

Arikunto, Suharsimi. 2010. Manajemen Penelitian. Rineka Cipta: Jakarta.
 Boediono, B. 2003. Pelayanan Prima Perpajakan. PT Rineka Cipta: Jakarta.
 Bratakusumah. 2001. Otonomi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah. PT Gramedia: Jakarta.
 Dewi Hanggraeni. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia: Jakarta.
 Faisal, Sanapiah. 2010. Format-Format Penelitian Sosial: Dasar-dasar dan Aplikasi. Rajawali Press, Jakarta.
 Mardiasmo. 2003. Perpajakan. Andi: Yogyakarta.
 2004. Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah. Penerbit Andi: Yogyakarta.
 2009. Perpajakan (Edisi Revisi). Penerbit Andi: Yogyakarta.
 Moleong, Lexy J. 2006. Metode Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi). PT Remaja Rosdakarya: Bandung.
 Nawawi, H. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Ketujuh. Gadjah Mada University Press: Yogyakarta.
 Siagian, Sondang P. 2001. Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Ketujuh. Radar Jaya Offset: Jakarta.
 Soemitro, Rochmat. 2004. Asas dan Dasar Perpajakan 2. PT Refika Aditama: Bandung.

- Suandy, Erly. 2005. Hukum Pajak. Salemba Empat: Jakarta.
- Sugiyono. 2012. Memahami Penelitian Kualitatif. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Administrasi. Alfabeta: Jakarta.
- Tangkilisan, Hessel. 2005. Manajemen Publik. PT Grasindo: Jakarta.
- Waluyo. 2003. Perpajakan Indonesia. Salemba Empat: Jakarta.

Sumber Lainnya:

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional
- Undang-Undang Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan
- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan.
- Peraturan Bupati Nomor 19 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Penetapan Nilai Jual Objek Pajak Sebagai Dasar Pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Kabupaten Minahasa Tenggara