

**SKRIPSI**



**EFEKTIVITAS PROGRAM MAMPIR PELAYANAN  
DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK PBB DI KELURAHAN MUSTIKAJAYA  
KOTA BEKASI**

**Disusun Oleh:**

**Nama : Muhammad Hudzaifah Ramadhani**  
**NPM : 2011011035**  
**Jurusan : Administrasi Publik**  
**Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara**

**PROGRAM SARJANA TERAPAN  
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA  
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

**JAKARTA, 2024**



**POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A**

**EFEKTIVITAS PROGRAM MAMPIR PELAYANAN  
DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK PBB DI KELURAHAN MUSTIKAJAYA  
KOTA BEKASI**

**Diajukan untuk memenuhi sebagai syarat guna memperoleh gelar**

**Sarjana Terapan**

**Oleh:**

**NAMA : MUHAMMAD HUDZAIFAH RAMADHANI  
NPM : 2011011035  
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA**

**SKRIPSI**

**PROGRAM SARJANA TERAPAN  
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA  
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

**JAKARTA, 2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR UNTUK  
DIPERTAHANKAN DALAM UJIAN**

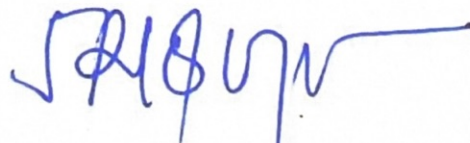
**LEMBAR PERSETUJUAN  
TUGAS AKHIR**

NAMA : MUHAMMAD HUDZAIFAH RAMADHANI  
NPM : 2011011009  
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA  
JUDUL : EFEKTIVITAS PROGRAM MAMPIR PELAYANAN  
DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK PBB KELURAHAN MUSTIKAJA KOTA  
BEKASI

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan

Pada, 16 Mei 2024

Dosen Pembimbing,



Dr. Neneng Sri Rahayu, S.T., M.Si  
NIP. 197108082005012001

## LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Sarjana Terapan  
Politeknik STIA LAN Jakarta pada 20 Mei 2024

Ketua merangkap Anggota



*[Handwritten signature]*  
(Dra. Hamidah Rosidanti Susilatun, MEM)

Sekretaris merangkap Anggota

*[Handwritten signature]*

(Nila Kurniawati, SAP., MAP.)

Anggota

*[Handwritten signature]*  
(Dr. Neneng Sri Rahayu, S.T., M.Si)

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Hudzaifah Ramadhani

NPM : 2011011035

Jurusan : Administrasi Publik

Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul Efektivitas Program Mampir Pelayanan dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak PBB di Kelurahan Mustikajaya Kota Bekasi merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila di kemudian hari penulisan Tugas Akhir ini merupakan **hasil plagiat atau penjiplakan** terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia **menerima sanksi** berdasarkan peraturan Politeknik STIA LAN Jakarta dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan.

Jakarta, 16 Mei 2024

Peneliti,



Muhammad Hudzaifah Ramadhani  
NPM. 2011011035

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayahnya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Terapan Administrasi Publik.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Ucapan terima kasih peneliti sampaikan terutama kepada yang terhormat Ibu **Dr. Neneng Sri Rahayu, ST., M.Si**, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya dalam membimbing, membantu, mengarahkan, memotivasi dan selalu memberikan dukungan kepada peneliti sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Adapun dalam menyelesaikan skripsi, peneliti juga mendapat banyak bantuan dari pihak lain. Maka dari itu, dengan segala kerendahan dan ketulusan hati penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Prof. Dr. Nurliah Nurdin, S.Sos, MA. selaku Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta;
2. Ibu Nila Kurniawati, SAP., MAP. selaku Kepala Program Studi Administrasi Pembangunan Negara Politeknik STIA LAN Jakarta;
3. Bapak Dr. Bambang Giyanto, SH. selaku Dosen Pembimbing Akademik;
4. Bapak Ahmad Jazuli, S.AP selaku Lurah Mustikajaya yang telah bersedia mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian di Kelurahan Mustikajaya;
5. Bapak Rama Angkasa, SH., M.Si selaku Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Pembangunan yang telah bersedia memberikan informasi untuk melengkapi data-data penelitian;
6. Seluruh staff Kelurahan Mustikajaya yang telah meluangkan waktu, mengarahkan, memberikan dukungan dan sudah bersedia menjadi narasumber, sehingga mendapatkan banyak informasi tentang pelaksanaan Program Mampir Pelayanan di Kelurahan Mustikajaya;

7. Bapak Indi, Bapak Asep, Ibu Dayat, Ibu Eny, dan Ibu Yanny yang telah bersedia menjadi narasumber dan memberikan informasi untuk melengkapi data-data penelitian;
8. Kedua orang tua peneliti yang telah membesarkan dan membimbing peneliti selama ini sehingga peneliti dapat terus berjuang dalam meraih mimpi dan cita-cita. Kesuksesan dan segala hal baik yang kedepannya akan peneliti dapatkan adalah karena dan untuk kalian berdua;
9. Teman-teman kelas A yang telah memberikan canda dan tawa selama proses perkuliahan yang sangat menghibur penulis dalam menjalankan perkuliahan;
10. Teman-teman terdekat Rizky Fajrin, Saki, Wirza, Farel, Arko, dan Ferdi yang selama kuliah menemani, memberi dukungan dan tempat berkeluh kesah serta teman berjuang bersama-sama menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih untuk kalian;
11. Teman-teman Devina, Nolla Salsa yang sudah mau direpotkan untuk membantu dan berkonsultasi mengenai tugas mata kuliah, laporan magang, proyek inovasi, dan tugas akhir skripsi;
12. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dan mendukung dalam penyusunan skripsi ini;

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna, untuk itu peneliti sangat mengharapkan dukungan dari para pembaca untuk memberikan kritik dan saran yang membangun guna dijadikan bahan perbaikan dimasa yang akan datang.

Jakarta, 15 Mei 2024

Peneliti,

M.H.R

## ABSTRAK

**Muhammad Hudzaifah Ramadhani (2011011035)**

**EFEKTIVITAS PROGRAM MAMPIR PELAYANAN DALAM  
MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK PBB DI  
KELURAHAN MUSTIKAJAYA KOTA BEKASI**

**Skripsi, xvi hlm, 92 halaman**

**Dosen Pembimbing: Dr. Neneng Sri Rahayu, S.T., M.Si**

Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) menjadi salah satu sumber pendapatan penting bagi pembangunan daerah. Namun, tingkat kepatuhan wajib pajak PBB di Kelurahan Mustikajaya Kota Bekasi masih belum optimal. Untuk mengatasi masalah ini, Pemerintah Kota Bekasi menginisiasi Program Mampir Pelayanan (Mapay) yang bertujuan memberikan kemudahan layanan pembayaran PBB bagi warga. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas Program Mampir Pelayanan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak PBB di Kelurahan Mustikajaya yang ditinjau dari 5 aspek yaitu pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, serta teknik pengambilan data melalui observasi, wawancara, dan telaah dokumen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Program Mampir Pelayanan sudah mencapai tujuannya yaitu untuk mendekatkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, banyaknya respon positif dari masyarakat terhadap program ini karena merasa pelayanan perpajakan menjadi lebih dekat, terjangkau, dan ramah. Namun, secara mengejutkan, penerimaan PBB di wilayah tersebut justru mengalami penurunan setelah program diimplementasikan. Berdasarkan temuan tersebut, rekomendasi yang diberikan adalah sosialisasi dan edukasi secara intensif dan langsung kepada masyarakat, penguatan insentif dan sanksi, serta evaluasi secara berkala.

**Kata Kunci: Efektivitas Program, Mampir Pelayanan, Pajak Bumi dan Bangunan, Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak**



## **ABSTRACT**

**Muhammad Hudzaifah Ramadhani (2011011035)**  
**THE EFFECTIVENESS OF THE SERVICE DROP (Mampir Pelayanan)**  
**PROGRAM IN INCREASING PBB TAXPAYER COMPLIANCE IN**  
**MUSTIKAJAYA VILLAGE, BEKASI CITY**

*Undergraduate Thesis, xvi pages, 92 pages*

**Supervisor: Dr. Neneng Sri Rahayu, S.T., M.Si**

*Land and Building Tax (PBB) revenue is an important source of income for regional development. However, the level of PBB taxpayer compliance in Mustikajaya Village, Bekasi City is still not optimal. To overcome this problem, the Bekasi City Government initiated the Service Drop-In (Mampir Pelayanan) program which aims to provide easy PBB payment services for residents. This research aims to analyze the effectiveness of the service drop-in program in increasing PBB taxpayer compliance in Mustikajaya Village in terms of 5 aspects, namely program understanding, right on target, on time, goal achievement, and real change. The research method used is a descriptive method with a qualitative approach, as well as data collection techniques through observation, interviews and document review. The results of this research show that the service drop-in program has achieved its goal, namely to bring services closer to and improve the community. There have been many positive responses from the community towards this program because they feel that tax services have become closer, more affordable and friendly. However, surprisingly, PBB revenues in the region actually decreased after the program was implemented. Based on these findings, the recommendations given are intensive and direct socialization and education to the community, intensive strengthening and sanctions, as well as regular evaluation.*

**Keywords: Program Effectiveness, Mampir Pelayanan, Land and Building Tax, Increased Taxpayer Compliance**

## DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TUGAS AKHIR .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK .....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR FOTO .....	xv
DAFTAR SINGKATAN.....	xvi
<b>BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Permasalahan .....	1
B. Rumusan Masalah .....	16
C. Tujuan Penelitian .....	16
D. Manfaat Penelitian.....	17
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>18</b>
A. Tinjauan Kebijakan & Teori.....	18
1. Tinjauan Kebijakan .....	18
2. Tinjauan Teori .....	24
B. Konsep Kunci .....	35

C. Kerangka Berpikir .....	36
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
A. Metode Penelitian .....	38
B. Teknik Pengumpulan Data.....	39
C. Instrumen Penelitian .....	42
D. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data.....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>46</b>
A. Penyajian Data.....	46
1. Deskripsi Lokus Penelitian .....	46
2. Data Hasil Penelitian.....	49
B. Pembahasan .....	67
C. Sintesis Pemecahan Masalah .....	76
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>81</b>
A. Kesimpulan.....	81
B. Saran .....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>87</b>
<b>LAMPIRAN – LAMPIRAN</b>	
Lampiran 1	Pedoman Wawancara
Lampiran 2	Pedoman Telaah Dokumen
Lampiran 3	Pedoman Observasi
Lampiran 4	Transkrip Wawancara
Lampiran 5	Hasil Telaah Dokumen
Lampiran 6	Hasil Observasi

- Lampiran 7 Surat Pengantar Politeknik STIA LAN Jakarta Kepada Kelurahan Mustikajaya
- Lampiran 8 Surat Pengantar Politeknik STIA LAN Jakarta Kepada Badan Kesbangpol Kota Bekasi
- Lampiran 9 Surat Balasan Badan Kesbangpol Kota Bekasi
- Lampiran 10 Surat Selesai Penelitian dari Kelurahan Mustikajaya
- Lampiran 11 Surat Pernyataan Bebas Plagiarisme (Turnitin)
- Lampiran 12 Riwayat Hidup Peneliti



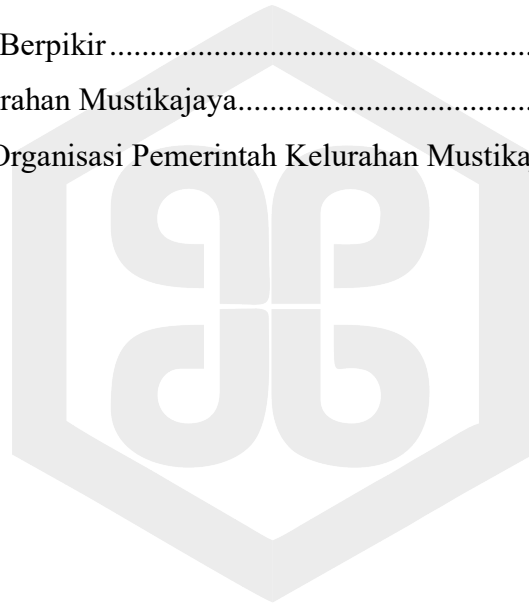
POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di Indonesia .....	4
Tabel 1.2	Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia .....	5
Tabel 1.3	Realisasi Belanja Daerah Infrastruktur Kota Bekasi 2022 .....	6
Tabel 1.4	Target dan Realisasi Penerimaan PBB-P2 di Kota Bekasi Tahun 2017-2022 .....	8
Tabel 1.5	Realisasi Penerimaan Pajak PBB di beberapa wilayah pada tahun 2022 .....	9
Tabel 1.6	Realisasi Penerimaan PBB Pokok dan Tunggakan Buku 1,2,3 Kelurahan Mustikajaya Tahun 2022 .....	10
Tabel 3.1	Data Informan Kunci.....	40
Tabel 4.1	Realisasi Penerimaan PBB dan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kelurahan Mustikajaya Tahun 2023 .....	64
Tabel 4.2	Perbandingan Presentase Penerimaan PBB dan Rasio Kepatuhan Wajib Pajak PBB Kelurahan Mustikajaya Tahun 2020-2023 .....	75

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	37
Gambar 4. 1 Peta Kelurahan Mustikajaya.....	46
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Pemerintah Kelurahan Mustikajaya .....	48



POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A

## DAFTAR FOTO

Foto 4. 1 Rekapitulasi Pembayaran PBB .....	52
Foto 4. 2 Spanduk Program Mampir Pelayanan .....	54
Foto 4. 3 Penagihan PBB Secara <i>Door to Door</i> .....	57
Foto 4. 4 Pembayaran PBB melalui Program Mampir Pelayanan .....	61



POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A

## DAFTAR SINGKATAN

APBN	: Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara
DHKP	: Daftar Himpunan Ketetapan Pajak
DJP	: Direktorat Jenderal Pajak
Kessos	: Kesejahteraan Sosial
Mapay	: Mampir Pelayanan
NJOP	: Nilai Jual Objek Pajak
NPWP	: Nomor Pokok Wajib Pajak
PAD	: Pendapatan Asli Daerah
PBB	: Pajak Bumi dan Bangunan
Pemrantibum	: Pemerintah Ketenteraman dan Ketertiban Umum
Permasbang	: Pemberdayaan Masyarakat dan Pembangunan
PPh	: Pajak Penghasilan
PPN	: Pajak Pertambahan Nilai
PPnBM	: Pajak Penjualan Barang Mewah
RT	: Rukun Tetangga
RW	: Rukun Warga
Satgas Pamor	: Satuan Petugas Pemantauan dan Monitoring
SPPT	: Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang
UU	: Undang-Undang
WP	: Wajib Pajak



# **BAB I**

## **PERMASALAHAN PENELITIAN**

### **A. Latar Belakang Permasalahan**

Administrasi pembangunan negara merupakan ilmu yang mempelajari pengelolaan pembangunan suatu negara secara menyeluruh. Salah satu aspek penting dalam administrasi pembangunan negara terkait pembiayaan dan anggaran program-program pembangunan. Secara umum, pembiayaan pembangunan dapat bersumber dari pendapatan dalam negeri maupun pinjaman/utang luar negeri. Sumber utama pendapatan dalam negeri suatu negara berasal dari sektor perpajakan yang masuk dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Oleh karena itu, perpajakan memiliki peran sentral dalam membiayai berbagai program strategis pembangunan nasional. Dari perspektif administrasi pembangunan negara, sistem perpajakan suatu negara perlu dikelola dengan baik agar dapat berkontribusi maksimal dalam pembiayaan pembangunan.

Terdapatnya korelasi antara administrasi pembangunan negara dan perpajakan menjadi krusial dalam menentukan arah dan keberhasilan pembangunan suatu negara. Administrasi pembangunan yang efektif membutuhkan sumber daya keuangan yang memadai, dan perpajakan merupakan instrumen utama dalam menghasilkan pendapatan untuk mendukung berbagai program dan proyek pembangunan. Penerimaan pajak yang optimal tergantung pada sistem perpajakan yang baik dan administrasi pajak yang efisien. Sebaliknya, administrasi pembangunan yang efektif dapat menciptakan kondisi ekonomi yang mendukung sistem perpajakan yang stabil dan berkelanjutan.

Namun, salah satu masalah krusial dalam korelasi antara administrasi pembangunan negara dan perpajakan adalah rendahnya kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak merujuk pada tingkat ketaatan masyarakat atau pelaku ekonomi terhadap kewajiban perpajakan yang dikenakan oleh

pemerintah. Rendahnya tingkat kepatuhan dapat memunculkan sejumlah permasalahan yang mempengaruhi efektivitas sistem perpajakan dan, secara langsung, dampaknya terhadap program pembangunan.

Salah satu penyebab rendahnya kepatuhan wajib pajak adalah kurangnya kesadaran atau pemahaman mengenai pentingnya kontribusi pajak terhadap pembangunan negara. Masyarakat yang tidak menyadari peran vital pajak dalam mendukung proyek-proyek pembangunan mungkin cenderung menghindari atau mengurangi kewajiban pajak mereka. Selain itu, kurangnya transparansi dalam penggunaan dana pajak oleh pemerintah dapat menurunkan kepercayaan masyarakat, yang juga dapat menjadi hambatan dalam memotivasi kepatuhan.

Padahal dalam konteks daerah, sektor pajak menjadi salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) terpenting yang mendukung penyelenggaraan pemerintahan dan pembiayaan pembangunan daerah. Seperti yang diungkap oleh Ahmadi (2018) bahwa pemerintah daerah mengelola beberapa jenis pajak menjadi kontributor PAD terbesar dengan pengaruh cukup signifikan. Sehingga rendahnya kepatuhan wajib pajak ini secara tidak langsung juga akan mempengaruhi pembangunan di tingkat daerah. Karena seperti yang tertuang dalam UU No. 28 tahun 2009 bahwa Pemerintah Daerah mengelola beberapa jenis pajak termasuk Pajak Daerah dan Retribusi Daerah menjadi salah satu pilar pendapatan daerah yang vital untuk membiayai kegiatan penyelenggaraan pemerintahan daerah maupun dalam pembangunan daerah. Namun pajak daerah dan retribusi daerah di Indonesia menghadapi beberapa permasalahan yang perlu diperhatikan. Berikut adalah beberapa permasalahan umum yang sering muncul dalam implementasi pajak daerah dan retribusi daerah:

1. Pajak Daerah
  - a) Ketidaksetaraan Tarif Pajak
  - b) Evaluasi dan Penetapan Nilai Objek Pajak (NOP) yang Tidak Akurat
  - c) Ketergantungan pada Jenis Pajak Tertentu
  - d) Kurangnya Kesadaran dan Edukasi Masyarakat

- e) Keterbatasan Infrastruktur Administrasi
2. Retribusi Daerah
- a) Tingkat Penerimaan yang Rendah
  - b) Ketidaksesuaian Tarif Retribusi
  - c) Kurangnya Transparansi Penggunaan Retribusi
  - d) Kurangnya Keterlibatan dan Konsultasi Masyarakat

Pemecahan masalah-masalah ini memerlukan koordinasi dan upaya bersama antara pemerintah daerah, lembaga perpajakan, dan masyarakat. Langkah-langkah untuk meningkatkan transparansi, keadilan, dan partisipasi masyarakat dapat membantu memperbaiki implementasi pajak dan retribusi daerah di Indonesia.

Salah satu dari pajak daerah, yaitu Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). PBB memiliki dampak signifikan terhadap perekonomian dan pembangunan di tingkat lokal. PBB merupakan sumber pendapatan penting bagi pemerintah daerah, memberikan kontribusi yang substansial dalam pembiayaan berbagai program pembangunan dan pelayanan publik. Melalui PBB, pemerintah daerah dapat mengumpulkan dana yang diperlukan untuk investasi dalam infrastruktur, pendidikan, kesehatan, dan berbagai kebutuhan masyarakat lainnya.

Pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan yang baik dapat menciptakan sumber pendapatan yang stabil dan berkelanjutan bagi pemerintah daerah. Namun, terdapat beberapa permasalahan yang perlu diatasi, seperti ketidaksetaraan dalam penilaian nilai objek pajak, kurangnya kesadaran masyarakat terkait kewajiban pembayaran PBB, dan tantangan administratif dalam pengumpulan pajak. Keberhasilan implementasi PBB sangat tergantung pada upaya pemerintah daerah untuk meningkatkan transparansi, memperkuat edukasi pajak, dan meningkatkan efisiensi administrasi perpajakan.

Pelaksanaan pemungutan PBB tidak hanya menjadi tanggungjawab dari pada pegawai kantor pajak saja, melainkan juga diperlukan dukungan melalui kerjasama dari setiap aparat pemerintah daerah maupun pejabat terkait. Selain itu, juga diperlukan komitmen dari setiap masyarakat yang menjadi wajib pajak

agar membantu melancarkan proses penerimaan PBB. Pada dasarnya yang menjadi persoalan di sini terkait faktor yang mampu menghambat pembayaran pajak yakni dari tingkat kesadaran masyarakat itu sendiri, yang mana memang masih diperlukan suatu motivasi atau pengarahan agar setiap warga negara ikut serta di dalam proses pembangunan (Baok et al., 2020).

Berdasarkan data Kementerian Keuangan RI (2022), realisasi penerimaan PBB di Indonesia selama 2017-2022 mengalami fluktuasi dibanding target yang ditetapkan. Pada 2017 hingga 2018, realisasi penerimaan PBB meningkat signifikan. Sedangkan pada 2021 hingga 2022, realisasi penerimaan PBB justru menurun dari tahun sebelumnya. Pada tahun 2020 realisasi penerimaan PBB lebih tinggi dibandingkan pada tahun-tahun lainnya. Berikut data realisasi penerimaan PBB di Indonesia pada tahun 2017-2022.

**Tabel 1. 1 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di Indonesia**

<b>Tahun</b>	<b>Target (Triliun)</b>	<b>Realisasi (Triliun)</b>	<b>Presentase</b>
2017	15,4	16,7	108,1%
2018	17,3	19,4	111,95%
2019	19,1	21,1	110,69%
2020	13,4	20,9	155,88%
2021	14,8	18,9	127,61%
2022	20,9	23,2	111,29%

*Sumber: Kementerian Keuangan, 2018-2023.*

Data tersebut menunjukkan bahwa pada 2017 hingga 2018, realisasi penerimaan PBB meningkat setiap tahunnya. Pada tahun 2019, realisasi penerimaan PBB turun sebesar 110,69%. Pada 2020, realisasi penerimaan PBB mencapai tertinggi yaitu 20,9 triliun atau 155,88% dari target. Pada 2021, realisasi penerimaan PBB berada diperingkat kedua tertinggi setelah 2020

sebesar 18,9 triliun atau 127,61, bahkan melampaui target. Sedangkan di 2022, presentase realisasi penerimaan PBB anjlok tajam menjadi 111,29% dari target. Secara keseluruhan, realisasi penerimaan PBB di Indonesia selama 2017-2022 mengalami fluktuasi, terlihat dari 2017-2018 mengalami kenaikan, dan terjadi penurunan pada 2019. Kemudian terjadi lagi kenaikan pada 2020-2021, dan kembali turun lagi pada 2022. Hal ini mungkin bisa disebabkan oleh masyarakat yang mulai hilang rasa patuh wajib pajaknya.

Menurut penelitian Mumu, Sondakh, dan Suwetja (2020) di Kabupaten Minahasa, mengungkap bahwa rendahnya penerimaan PBB disebabkan oleh tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih rendah. Berikut data tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunan di Indonesia:

**Tabel 1. 2 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia**

<b>Tahun</b>	<b>Wajib Pajak Terdaftar (Juta)</b>	<b>Realisasi Pelaporan SPT (Juta)</b>	<b>Rasio Kepatuhan</b>
2017	17,2	12,5	72,58%
2018	17,65	12,55	71,1%
2019	18,33	13,39	73,06%
2020	19,01	14,79	77,63%
2021	19	15,9	84,07%
2022	19	15,8	83,2%

*Sumber: Pajakku, 2023.*

Menurut Pajakku (2023), rendahnya penerimaan pajak di Indonesia antara lain disebabkan oleh rendahnya tingkat kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan, khususnya terkait PBB. Selain penerimaan pajak nasional yang belum optimal, rasio kepatuhan pajak juga menurun. Hal ini dipengaruhi oleh aturan perpajakan yang dinilai rumit sehingga sulit dipahami

wajib pajak. Bank Dunia (IMF) menyatakan aturan perpajakan yang rumit menjadi penyebab utama rasio penerimaan pajak Indonesia masih rendah. Dibutuhkan upaya ekstra dari berbagai pihak untuk memahami aturan tersebut. Terjadinya kasus penunggakan tersebut terjadi karena kurangnya kesadaran dikarenakan masih kurangnya kesadaran bagi wajib pajak untuk membayar pajak dengan sendirinya secara bertanggung jawab. Masalah kepatuhan pajak merupakan suatu permasalahan yang kompleks baik ditingkat pusat maupun daerah.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Pendapatan Daerah Kota Bekasi Di Kota Bekasi, penerimaan pajak daerah memiliki keterkaitan dengan kemajuan pembangunan infrastruktur kota. Semakin tinggi penerimaan pajak daerah, seperti pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, PBB, dan pajak lainnya, maka semakin besar pula anggaran yang dimiliki Pemerintah Kota Bekasi untuk dialokasikan ke sektor pembangunan infrastruktur. Berikut adalah realisasi belanja daerah infrastuktur Kota Bekasi tahun 2022.

**Tabel 1. 3 Realisasi Infrastuktur Kota Bekasi 2022**

<b>Program</b>	<b>Presentase Realisasi</b>
<b>Urusan Pekerjaan Umum</b>	
Program Penataan Bangunan Gedung	81,76%
Program Penyelenggaraan Penataan Ruang	83,54%
<b>Program</b>	<b>Presentase Realisasi</b>
<b>Urusan Pekerjaan Umum</b>	
Program Pengembangan Pemukiman	80,44%

Program Pengelolaan Dan Pengembangan Sistem Drainase	93,86%
Program Penyelenggaran Jalan	90,07%
Program Pengelolaan dan Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum	64,40%
Program Pengelolaan dan Pengembangan Sistem Air Limbah	91,79%
<b>Urusan Perumahan Rakyat</b>	
Program Pengembangan Perumahan	75,17%
Program Perumahan dan Kawasan Permukiman Kumuh	64,78
Program Peningkatan Prasarana, Sarana Dan Utilitas Umum (PSU)	87,46%

*Sumber: LPPD Kota Bekasi, 2023.*

Peningkatan infrastruktur jalan, drainase, air bersih, dan sanitasi menjadi prasyarat bagi peningkatan kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat Kota Bekasi. Melalui optimalisasi penerimaan pajak daerah, pemerintah kota dapat secara bertahap mewujudkan pembangunan infrastruktur yang merata di seluruh wilayah kota, seperti perbaikan jalan yang rusak, peningkatan kapasitas drainase untuk mencegah banjir, perluasan jaringan air bersih, dan pengelolaan limbah yang memadai.

Kota Bekasi merupakan salah satu kota di Jawa Barat dengan jumlah penduduk yang cukup padat. Dengan jumlah penduduk yang cukup padat berdampak pada peningkatan kebutuhan properti atau hunian yang layak. Sehingga hal ini menjadi salah satu pendorong tumbuhnya kemajuan di bidang properti khususnya perumahan yang kian berkembang, maka transaksi jual beli tanah dan bangunan ikut meningkat. Hal ini berdampak pada peningkatan target

dan realisasi penerimaan PBB Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Kota Bekasi dari tahun ke tahun. Berikut adalah data target dan realisasi penerimaan PBB-P2 Kota Bekasi pada tahun anggaran 2017 hingga 2022:

**Tabel 1. 4 Target dan Realisasi Penerimaan PBB-P2 di Kota Bekasi Tahun 2017-2022**

Tahun	Target (Miliar)	Realisasi (Miliar)	Presentase
2017	285,5	290,4	101,71%
2018	340,5	409,2	120,19%
2019	599,7	481,7	80,32%
2020	420	434,3	103,41%
2021	579,5	448,9	77,46%
2022	576,6	478,2	86,34%

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi, 2017-2022.

Berdasarkan Tabel 1.3, realisasi penerimaan PBB-P2 Kota Bekasi pada 2017-2022 secara rata-rata mampu mencapai target yang ditetapkan pemerintah. Pada 2017, penerimaan PBB-P2 mencapai posisi terendah. Sedangkan pada 2019, meskipun realisasi belum memenuhi target, terjadi lonjakan penerimaan PBB-P2 yang sangat tinggi. Hal ini dipengaruhi oleh penyesuaian Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) dengan harga pasaran tanah saat itu (Andriani dan Kumala, 2022).

Namun pada 2021, realisasi penerimaan PBB-P2 gagal mencapai target yang ditentukan. Hal ini dipengaruhi oleh masih berlangsungnya pandemi Covid-19. Seperti dikutip dari *metro.sindonews.com*, Pemerintah Kota Bekasi mengeluarkan kebijakan kompensasi pembayaran PBB-P2 untuk meringankan masyarakat. Kebijakan ini juga bertujuan menjaga kepatuhan wajib pajak dan penanganan Covid-19 di wilayah Kota Bekasi.



Kemudian pada tahun 2022, presentase realisasi penerimaannya mengalami kenaikan dibanding tahun sebelumnya. Jika membandingkan penerimaan pada tahun 2022 dengan beberapa kota lainnya, dapat dilihat dari tabel berikut.

**Tabel 1. 5 Realisasi Penerimaan Pajak PBB di beberapa Wilayah pada Tahun 2022**

<b>Wilayah</b>	<b>Realisasi Penerimaan (Miliar)</b>	<b>Presentase</b>
Kota Tangerang	514,19	107,57%
Kabupaten Tangerang	572	116,7
Kota Depok	376	100,41%
Kota Bogor	537	93,65%
Kabupaten Bogor	580,49	100,48%
Kabupaten Bekasi	576,23	108,23%

*Sumber: Antara Banten (2022), Banten Kita (2022), Berita Depok (2022), BogorOnline (2022), bekasikab.go.id (2023), Reaksi Media (2022).*

Melihat presentase capaian realisasi penerimaan pajak PBB dari beberapa kota dan kabupaten di atas yang hampir ataupun sudah mencapai 100% dalam realisasi penerimaannya, Kota Bekasi masih di bawah wilayah-wilayah tersebut dengan presentase 86,34%. Hal ini membuktikan bahwa pada tahun 2022, Kota Bekasi tidak mencapai targetnya dalam realisasi penerimaan pajak PBB. Namun, Pemerintah Kota Bekasi harus terus mengembangkan inovasi dan reformasi administrasi perpajakan daerah, sehingga tingkat realisasi penerimaan pajaknya bisa makin meningkat di masa mendatang.

Namun demikian, terdapat tantangan tersendiri yang harus dihadapi, seperti yang terjadi di Kecamatan Mustikajaya. Berdasarkan data dari Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi (2022), realisasi penerimaan PBB di Kecamatan Mustika Jaya mencapai 81,90%. Kecamatan Mustika Jaya menduduki peringkat 8 dari 12 Kecamatan, dimana peringkat pertama ditempati oleh Kecamatan Bekasi Timur dengan presesntase sebesar 92,70% dan

peringkat terakhir oleh Kecamatan Bekasi Selatan dengan presentase sebesar 76,88%.

Meskipun Kecamatan Kecamatan Mustika Jaya mencapai 81.90%, masih diperlukan upaya lanjutan untuk memaksimalkan potensi pendapatan pajak secara keseluruhan. Target idealnya tentu mencapai atau bahkan melampaui target yang telah ditetapkan dalam penerimaan pajak PBB dan mendorong tingkatan kepatuhan wajib pajak PBB. Hal seperti ini harus diselesaikan dari bawah seperti level kelurahan.

Dikarenakan kelurahan merupakan unit administratif yang lebih dekat dengan masyarakat dibanding tingkat pemerintahan yang lebih tinggi. Pendekatan dari level kelurahan memungkinkan pemerintah untuk lebih memahami kebutuhan dan dinamika lokal yang mungkin memengaruhi penerimaan pajak PBB. Kemudian, Upaya peningkatan kepatuhan dan kesadaran wajib pajak terkait pajak PBB perlu dilakukan melalui penyuluhan dan pendampingan rutin dari petugas kelurahan.

Pada lokus penelitian, di Kelurahan Mustikajaya juga mengalami fluktuasi dalam realisasi penerimaan PBB dari tahun 2020-2022. Sebagaimana dijelaskan pada tabel berikut.

**Tabel 1. 6 Realisasi Penerimaan PBB Pokok dan Tunggakan Kelurahan Mustikajaya Tahun 2020-2022**

Tahun	Total PBB dan Denda Pokok	Sisa Pokok	Presentase
2020	Rp. 4.266.547.276	Rp. 1.344.696.303	76,04%
2021	Rp.3.419.738.050	Rp. 2.304.364.269	59,71%
2022	Rp. 3.824.892.764	Rp. 1.921.125.446	66,57%

*Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi, 2020-2022.*

Pada Tabel 1.6 menjelaskan bahwa berdasarkan data penerimaan PBB di Kelurahan Mustikajaya, dapat disimpulkan bahwa terdapat fluktuasi dalam

tingkat penerimaan PBB selama tiga tahun terakhir. Pada tahun 2020, penerimaan PBB mencapai 76,04% dari target yang ditetapkan. Meskipun persentase ini cukup baik, namun masih belum memenuhi target 100%. Pada tahun 2021, terjadi penurunan yang cukup signifikan dengan penerimaan PBB hanya mencapai 59,71% dari target. Pada tahun 2022, penerimaan PBB di Kelurahan Mustikajaya kembali mengalami peningkatan menjadi 66,57% dari target.

Meskipun terjadi peningkatan pada tahun 2022, persentase penerimaan PBB di Kelurahan Mustikajaya masih belum mencapai target 100% yang diharapkan dengan presentase penerimaan sebesar 66,57% dan Kelurahan Mustikajaya menempati posisi ke 22 dari 56 kelurahan, kemudian peringkat pertama ditempati oleh Kelurahan Sepanjang Jaya dengan presentase penerimaan sebesar 79,44% dan peringkat terakhir yaitu Kelurahan Cimuning dengan presentase sebesar 55,25%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak PBB di wilayah tersebut masih perlu ditingkatkan lebih lanjut agar penerimaan PBB dapat optimal dan memberikan kontribusi yang signifikan bagi pembangunan daerah. Berikut adalah tabel tingkat kepatuhan wajib pajak di Kelurahan Mustikajaya tahun 2020-2022.

**Tabel 1. 7 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PBB  
Kelurahan Mustikajaya Tahun 2020-2022**

<b>Tahun</b>	<b>Wajib Pajak Terdaftar</b>	<b>Realisasi Pelaporan SPT</b>	<b>Rasio Kepatuhan</b>
2020	22.152	19.475	87,91%
2021	22.727	19.257	84,73%
2022	22.937	20.977	91,45%

*Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi, 2020-2022*

Berdasarkan data tingkat kepatuhan wajib pajak PBB di Kelurahan Mustikajaya, dapat disimpulkan bahwa terdapat fluktuasi namun cenderung menunjukkan peningkatan dalam tiga tahun terakhir. Pada tahun 2020, tingkat

kepatuhan wajib pajak PBB tercatat sebesar 87,91%. Angka ini sudah cukup baik, mengingat target kepatuhan yang diharapkan adalah 100%. Meskipun demikian, pada tahun 2021, tingkat kepatuhan wajib pajak PBB di Kelurahan Mustikajaya mengalami sedikit penurunan menjadi 84,73%. Namun, pada tahun 2022, tingkat kepatuhan wajib pajak PBB di Kelurahan Mustikajaya kembali meningkat menjadi 91,45%. Meskipun ada peningkatan pada tahun 2022, masih belum mencapai 100% dalam penerimaan PBB dan kepatuhan wajib pajaknya.

Melihat hal tersebut, pastinya membuat target penerimaan pajak daerah yang berasal dari pemungutan PBB menjadi tidak tercapai, penunggakan pembayaran yang ada. Realitas ini tidak hanya mencerminkan tantangan di tingkat kelurahan, tetapi juga menyoroti kebutuhan mendesak untuk melaksanakan strategi dan inovasi yang lebih efektif dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak PBB di Kelurahan Mustikajaya.

Mekanisme pembayaran pajak PBB di Kelurahan Mustikajaya adalah membayar langsung ke kantor kelurahan, membayar ke kantor pajak, melalui bank bjb, dan bisa melalui *minimarket*. Meskipun sudah cukup banyak akses ataupun kanal pembayaran pajak PBB di Kelurahan Mustikajaya ini, tetap saja belum mencapai target.

Melihat hal itu, dalam Rapat Koordinasi tahun 2022, Pemerintah Kelurahan Mustikajaya mendapat arahan dari Wali Kota Bekasi untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka peningkatan penerimaan pajak PBB dan kepatuhan wajib pajak yang diimplementasikan melalui suatu program bernama Program Mampir Pelayanan atau yang biasa disingkat juga dengan “Mapay”.

Program Mampir Pelayanan tidak hanya terbatas pada layanan pembayaran PBB saja, tetapi juga mencakup segala keperluan administrasi kependudukan. Dengan konsep layanan jemput bola, Satuan Petugas Pemantauan dan Monitoring (Satgas Pamor) mendatangi langsung ke tingkat RW atau RT untuk

memberikan pelayanan kepada warga terkait berbagai hal yang berkaitan dengan administrasi kependudukan.

Melalui Program Mampir Pelayanan, masyarakat dapat mengurus dokumen-dokumen penting seperti Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan sebagainya tanpa harus datang ke kantor kelurahan. Satgas Pamor akan melayani segala keperluan tersebut secara langsung di lingkungan warga, sehingga memberikan kemudahan dan efisiensi waktu bagi masyarakat.

Tujuan utama dari Program Mampir Pelayanan ini adalah mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Dengan mendatangi langsung ke lingkungan warga, Program Mampir Pelayanan bertujuan untuk menghilangkan hambatan jarak dan waktu yang seringkali menjadi kendala bagi masyarakat dalam mengakses layanan publik. Warga tidak perlu lagi menghabiskan waktu dan biaya transportasi untuk datang ke kantor kelurahan, melainkan dapat menerima pelayanan secara langsung di lingkungan mereka.

Program Mampir Pelayanan ini baru diimplentasikan oleh Pemerintah Kelurahan Mustikajaya pada awal tahun 2023. Mekanisme Program Mampir Pelayanan dalam layanan pembayaran PBB adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan penagihan PBB secara *door to door*.
- b. Membentuk pos/kantor pelayanan PBB di lokasi-lokasi strategis seperti sekretariat RT/RW.
- c. Menyediakan Satgas Pamor di pos pelayanan yang bisa melayani proses pendaftaran, pendataan, penilaian, perhitungan, dan pembayaran PBB.
- d. Menerima pembayaran PBB secara tunai di lokasi pos pelayanan PBB ataupun saat *door to door*.
- e. Melakukan pendataan dan penetapan NJOP PBB secara transparan dan partisipatif dengan melibatkan Satgas Pamor dan warga setempat.

Pemilihan lokus Kelurahan Mustikajaya dan Program Mampir Pelayanan ini menjadi menarik untuk diteliti, karena didasarkan pada beberapa pertimbangan kunci, yaitu:

- a. Posisi Kelurahan Mustikajaya sebagai kelurahan yang menempati urutan ke-22 dari 56 kelurahan di Kota Bekasi dalam capaian realisasi penerimaan PBB menunjukkan potensi yang unik untuk penelitian bahwa kelurahan ini bukan yang terburuk namun juga bukan yang terbaik dalam hal penerimaan pajak, sehingga memberikan gambaran yang seimbang dan representatif terhadap tantangan dan peluang yang ada;
- b. Implementasi Program Mampir Pelayanan telah diimplementasikan di Kelurahan Mustikajaya sebagai upaya untuk memberikan kemudahan layanan pembayaran PBB bagi warga. Dengan memilih lokasi ini, penelitian dapat menganalisis secara langsung efektivitas program tersebut dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak PBB.
- c. Aksesibilitas dan Kemudahan Penelitian. Faktor aksesibilitas dan kemudahan penelitian juga menjadi pertimbangan dalam memilih Kelurahan Mustikajaya. Lokasi ini relatif mudah dijangkau oleh peneliti, sehingga memudahkan proses pengumpulan data dan informasi yang diperlukan.

Demikian alasan utama mengapa Program Mampir Pelayanan layak dan menarik untuk diteliti lebih lanjut dari berbagai sisi baik aspek penerimaan pajak daerah, pelayanan publik, maupun kepatuhan wajib pajak.

Dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak PBB, terdapat berbagai studi yang telah dilakukan sebagai landasan teoretis dan praktis. Salah satu studi yang relevan adalah penelitian yang dilakukan oleh Rini dan Puspitasari (2021) yang berjudul “Strategi Pemerintah Kelurahan Kebumen Dalam Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan”. Penelitian ini mengungkapkan bagaimana pemerintah Kelurahan Kebumen memiliki 7 strategi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak PBB. Pemerintah Kelurahan Kebumen berkomitmen untuk menyediakan berbagai akses dan layanan dalam pembayaran pajak PBB guna mempermudah masyarakatnya. Namun, fokus penelitian ini

masih luas dan umum, lebih berfokus pada strategi peningkatan kepatuhan secara umum. Belum mengukur efektivitas suatu program tertentu

Pada penelitian lain yang berfokus pada suatu program dari kelurahan dalam membayar pajak PBB, seperti penelitian yang dilakukan oleh Astuti dan Rahaju (2018) yang berjudul “Efektivitas Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) melalui Bank Sampah Di Kelurahan Surodinawan Kecamatan Prajurit Kulon Kota Mojokerto”. Penelitian ini menunjukkan bahwa Efektivitas Pembayaran PBB melalui Bank Sampah di Kelurahan Surodinawan Kecamatan Prajurit Kulon Kota Mojokerto terbukti efektif meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Hal ini dibuktikan dengan meningkatnya kedisiplinan wajib pajak dalam membayar pajak tepat waktu, termasuk wajib pajak yang sebelumnya menunggak. Fakta ini diperkuat oleh penerimaan PBB melalui bank sampah sebesar Rp 14.708.013, setara dengan 86,49%, yang menunjukkan tingkat keberhasilan yang signifikan. Selain itu, penggunaan bank sampah juga mampu meningkatkan kemampuan masyarakat dalam mengelola bank sampah. Dampak positif dari peningkatan kemampuan ini terlihat pada aspek-aspek kesehatan, pendidikan, dan sosial ekonomi masyarakat. Ini menunjukkan bahwa implementasi pembayaran PBB melalui Bank Sampah tidak hanya berhasil dalam meningkatkan kesadaran pajak, tetapi juga memberikan dampak positif lebih luas pada kesejahteraan dan perkembangan masyarakat setempat. Namun, Penelitian ini hanya difokuskan pada pembayaran PBB melalui bank sampah, belum secara spesifik mengkaji efektivitas terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak PBB.

Kedua penelitian terdahulu tersebut memberikan kontribusi penting dalam memahami upaya dan strategi yang dilakukan pemerintah kelurahan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak PBB, baik secara umum maupun melalui program tertentu. Namun, belum ada penelitian yang secara spesifik mengkaji efektivitas Program Mampir Pelayanan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak PBB di Kelurahan Mustikajaya Kota Bekasi.

Penelitian mengenai Program Mampir Pelayanan PBB ini dianggap penting dan memiliki kebaruan dibandingkan penelitian-penelitian sebelumnya, yaitu:

1. Penelitian ini merupakan yang pertama kalinya mengkaji efektivitas Program Mampir Pelayanan PBB khusus di wilayah Kelurahan Mustikajaya, sehingga memberikan temuan empiris baru di lokasi penelitian yang belum pernah diteliti sebelumnya. Hal ini dikarenakan Program Mampir Pelayanan baru diimplementasikan pada awal tahun 2023, sehingga minimnya literatur dan rujukan yang tersedia juga mengindikasikan masih jarang penelitian sejenis sebelumnya;
2. Secara spesifik menganalisis keterkaitan antara Program Mampir Pelayanan PBB dengan peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB, sesuatu yang belum dibahas pada penelitian-penelitian sebelumnya.
3. Memberikan rekomendasi spesifik berdasarkan kondisi terkini Kelurahan Mustikajaya untuk program serupa ke depannya.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, hal inilah yang mendasari peneliti untuk mengangkat topik **“EFEKTIVITAS PROGRAM MAMPIR PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK PBB DI KELURAHAN MUSTIKAJAYA KOTA BEKASI”** sebagai judul dari skripsi ini.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana efektivitas Program Mampir Pelayanan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak PBB di Kelurahan Mustikajaya Kota Bekasi?”

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis efektivitas Program Mampir Pelayanan



dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak PBB di Kelurahan Mustikajaya Kota Bekasi.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini terdiri dari manfaat secara akademik dan secara praktis, yaitu:

1. Secara Akademik

Peneliti berharap tulisan ilmiah ini dapat memberikan sumbangan ide dan dasar teoritis untuk pengembangan ilmu Administrasi Pembangunan Negara, khususnya topik perpajakan. Selain itu, penelitian ini dapat berfungsi sebagai referensi tambahan atau sumber informasi akademis yang dapat digunakan untuk studi dan penelitian lebih lanjut, terkait upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak PBB.

2. Secara Praktis

Peneliti berharap skripsi ini dapat memberikan masukan bagi Pemerintah Kota Bekasi dan Pemerintah Kelurahan Mustika Jaya, khususnya dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak PBB melalui Program Mampir Pelayanan.