

SKRIPSI



**EFEKTIVITAS PROGRAM KELILING PELAYANAN
KELURAHAN (KELUYURAN) DALAM
MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK
DI KOTA TANGERANG**

Disusun Oleh:

Nama : Anita Setiowati

NPM : 2111011004

Jurusan : Administrasi Publik

Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara

Konsentrasi : Administrasi Pembangunan

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

JAKARTA, 2024



**EFEKTIVITAS PROGRAM KELILING PELAYANAN
KELURAHAN (KELUYURAN) DALAM
MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI
KOTA TANGERANG**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh gelar

Sarjana Terapan

Oleh

NAMA : ANITA SETIOWATI

NPM : 2111011004

JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK

**PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PEMBANGUNAN
NEGARA**

SKRIPSI

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
JAKARTA, 2024**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : ANITA SETIOWATI
NPM : 2111011004
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA
KONSENTRASI : ADMINISTRASI PEMBANGUNAN
JUDUL : EFEKTIVITAS PROGRAM KELILING
PELAYANAN KELURAHAN (KELUYURAN)
DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN
WAJIB PAJAK DI KOTA TANGERANG

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan

Jakarta, 21 November 2024

Dosen Pembimbing,



(Nila Kurniawati, S.AP., M.AP)

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Sarjana Terapan
Politeknik STIA LAN Jakarta pada 28 November 2024

Ketua merangkap Anggota,



(Dr. Bambang Giyanto, S.H., M.Pd)

Sekretaris merangkap Anggota,



(Risky Yustiani Posumah, S.Sos., MPA)

Anggota,



(Nila Kurniawati, S.AP., M.AP)

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Anita Setiowati

NPM : 2111011004

Jurusan : Administrasi Publik

Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat ini dengan judul “Efektivitas Program Keliling Pelayanan Kelurahan (Keluyuran) Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Di Kota Tangerang” merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila dikemudian 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, 21 November 2024



(Anita Setiowati)

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirrobil'alamin, segala puji dan syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian untuk tugas akhir yang berjudul **“Efektivitas Program Keliling Pelayanan Kelurahan (Keluyuran) Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Di Kota Tangerang”** dengan tepat waktu. Penelitian tugas akhir ini dilakukan sebagai syarat peneliti untuk mencapai gelar Sarjana Terapan Administrasi Pembangunan Negara di Politeknik STIA LAN Jakarta.

Peneliti mengucapkan terima kasih yang tulus dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat **Ibu Nila Kurniawati, S.AP., M.AP** selaku dosen pembimbing peneliti yang telah berkenan memberikan dan meluangkan waktu, pikiran dan tenaga untuk membantu dan memberikan bimbingan kepada peneliti dalam menyusun dan menyelesaikan penelitian tugas akhir ini. Adapun dalam proses pelaksanaan penelitian tugas akhir ini tidak lepas dari doa, bantuan dan dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Nurliah Nurdin, S.Sos, MA selaku Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta;
2. Dr. Neneng Sri Rahayu, ST., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik;
3. Seluruh Dosen dan Staff Pengajar Administrasi Pembangunan yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pembelajaran kepada peneliti selama menempuh pendidikan di Program Studi Administrasi Pembangunan Negara Politeknik STIA LAN Jakarta;
4. Bapak Abdul Aziz Azamzami, S.Sos., M.Si selaku Kepala Bidang Pelayanan Bapenda Kota Tangerang yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti dan bersedia meluangkan waktu untuk membantu peneliti dalam melakukan penelitian;

5. Seluruh Pegawai di Bapenda Kota Tangerang terutama di bidang Pelayanan yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membantu peneliti dalam melakukan penelitian;
6. Masyarakat dan wajib pajak Kota Tangerang selaku informan yang telah bersedia memberikan informasi kepada peneliti untuk melengkapi data-data pada penelitian ini;
7. Kepada Orang Tua peneliti, peneliti mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada Mama dan Bapak yang selalu memberikan kasih sayang, doa dan dukungan yang tiada henti kepada peneliti agar selalu semangat;
8. Keluarga besar peneliti, yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada peneliti;
9. Teman-teman terdekat dan seperjuangan peneliti yaitu Aeni, Awalia, Greys, Fatimah dan seluruh teman-teman kelas A yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada peneliti;
10. Terima kasih banyak kepada diri sendiri yang telah berjuang, bekerja keras dan tidak menyerah dalam menghadapi setiap tantangan dan hambatan selama ini.

Akhir kata, peneliti mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya untuk seluruh pihak yang terlibat dan membantu peneliti selama proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini sehingga dapat berjalan lancar. Demikian dalam penyusunan penulisan skripsi yang dibuat oleh peneliti ini tidak terlepas dari kesalahan dan kekurangan, maka peneliti mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk perbaikan pada skripsi ini di masa yang akan datang. Diharapkan skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan sumbangan ilmu yang berguna bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 21 November 2024

Anita Setiowati

ABSTRAK

Anita Setiowati, 2111011004

EFEKTIVITAS PROGRAM KELILING PELAYANAN KELURAHAN (KELUYURAN) DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KOTA TANGERANG

Skripsi, xiv hlm., 95 halaman

Kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban dalam membayar pajak di Kota Tangerang mengalami fluktuasi dari tahun ke tahun, berdasarkan data penerimaan PBB-P2 tahun 2018-2023 realisasinya selalu mencapai target namun persentasenya cenderung fluktuatif, sedangkan penerimaan BPHTB tahun 2018-2023 realisasinya cenderung tidak mencapai target dan signifikan menurun. Dengan ini Pemerintah Kota Tangerang melalui Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang berinovasi membuat program Keliling Pelayanan Kelurahan (Keluyuran). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas program keluyuran dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kota Tangerang dan menggali faktor pendukung dan penghambat dalam mencapai efektivitas program keluyuran dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kota Tangerang yang ditinjau berdasarkan teori efektivitas Campbell yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output dan pencapaian tujuan secara menyeluruh. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan studi dokumen. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa program keluyuran efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak PBB-P2 dilihat dari adanya peningkatan penerimaan pajak PBB-P2 setelah program keluyuran ini diterapkan, tetapi belum efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak BPHTB. Penelitian ini merekomendasikan untuk meningkatkan sosialisasi secara lebih masif dan intens, menyusun jadwal program terstruktur dalam satu tahun dan menerapkan program keluyuran di luar hari kerja.

Kata Kunci: efektivitas, program, keluyuran, kepatuhan wajib pajak.

ABSTRACT

Anita Setiowati, 2111011004

EFFECTIVENESS OF THE URBAN VILLAGE SERVICE MOBILE (KELUYURAN) PROGRAM IN INCREASING TAXPAYER COMPLIANCE IN TANGERANG CITY

Undergraduate Thesis, xiv pages., 95 pages

Taxpayer compliance with the obligation to pay taxes in the City of Tangerang fluctuates from year to year, based on PBB-P2 revenue data for 2018-2023, the realization always reaches the target but the percentage tends to fluctuate, while the realization of BPHTB revenue for 2018-2023 tends to not reach the target and significantly decreased. With this the Tangerang City Government through the Tangerang City Regional Revenue Agency innovated to create the Keluyuran (Village Service Tour) program. This research aims to analyze the effectiveness of the Keluyuran program in increasing taxpayer compliance in Tangerang City and explore supporting and inhibiting factors in achieving the effectiveness of the Keluyuran program in increasing taxpayer compliance in Tangerang City which is reviewed based on Campbell's effectiveness theory, namely program success, target success, satisfaction with programs, levels of input and output and overall achievement of objectives. The method used is a qualitative descriptive method with data collection techniques through interviews, observation and document study. The results of this research indicate that the Keluyuran program is effective in increasing PBB-P2 taxpayer compliance as seen from the increase in PBB-P2 tax revenue after the Keluyuran program was implemented, but it has not been effective in increasing BPHTB taxpayer compliance. This research recommends increasing socialization more massively and intensely, developing a structured program schedule within one year and implementing a Keluyuran program outside of working days.

Keywords: *effectiveness, program, keluyuran, taxpayer compliance.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN	1
A. Latar Belakang Permasalahan	1
B. Rumusan Permasalahan	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Tinjauan Kebijakan dan Teori	9
B. Konsep Kunci	21
C. Kerangka Berpikir	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
A. Metode Penelitian	24
B. Teknik Pengumpulan Data	25
C. Instrumen Penelitian	27
D. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	28

BAB IV HASIL PENELITIAN	33
A. Penyajian Data	33
1. Gambaran Umum	33
2. Efektivitas Program Keluyuran Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Tangerang	38
3. Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Mencapai Efektivitas Program Keluyuran Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Tangerang	58
B. Pembahasan	67
1. Efektivitas Program Keluyuran Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Tangerang	68
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Mencapai Efektivitas Program Keluyuran Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Tangerang	74
C. Sintesis Pemecahan Masalah	81
BAB V PENUTUP	87
A. Kesimpulan	87
B. Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN	
Lampiran 1 Pedoman Wawancara	
Lampiran 2 Pedoman Observasi	
Lampiran 3 Pedoman Studi Dokumen	
Lampiran 4 Transkrip Hasil Wawancara	
Lampiran 5 Hasil Observasi	
Lampiran 6 Hasil Studi Dokumen	
Lampiran 7 Surat Penelitian	

Lampiran 8 Surat Balasan Penelitian

Lampiran 9 Surat Keterangan Selesai Penelitian

Lampiran 10 Surat Keterangan Bebas Plagiarisme (Turnitin)

Lampiran 11 Bukti Bebas Plagiarisme (Turnitin)

RIWAYAT HIDUP PENELITI



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

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Nasional di Indonesia	3
Tabel 1.2 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak PBB-P2 dan BPHTB di Kota Tangerang.....	4
Tabel 3.1 Daftar Key Informan Wawancara	26
Tabel 4.1 Jumlah Kelurahan Menurut Kecamatan Kota Tangerang.....	33
Tabel 4.2 Perbandingan Data Penerimaan PBB-P2 Tahun 2023 Sebelum Adanya Program dan Sesudah Adanya Program.....	41
Tabel 4.3 Data Target dan Realisasi Penerimaan BPHTB Tahun 2024 Triwulan IV.....	42
Tabel 4.4 Data Penerimaan Pajak Tingkat Kecamatan Kota Tangerang Tahun 2023.....	46
Tabel 4.5 Data Perbandingan Penerimaan PBB-P2 Tahun 2023 dan Tahun 2024.....	54
Tabel 4.6 Jadwal Sosialisasi.....	83
Tabel 4.7 Jadwal Program Keluyuran Dalam Satu Tahun	85

POLITEKNIK
STIALAN
JAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	24
Gambar 3.1 Analisis Data Penelitian Kualitatif.....	30
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang	37



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

BAB I

PERMASALAHAN PENELITIAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang disediakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Pelayanan publik memiliki keterkaitan dengan daya saing karena pelayanan publik dapat menciptakan keunggulan komparatif dan kompetitif. Pelayanan publik yang baik dapat mendukung daya saing dengan menciptakan infrastruktur dan sistem yang mendukung pertumbuhan ekonomi serta meningkatkan kualitas hidup.

Berdasarkan *International Institute for Management Development* (IMD) melalui *World Competitiveness Ranking* (WCR) tahun 2024 yaitu tentang daya saing berbagai negara yang menunjukkan bahwa secara global peringkat daya saing negara Indonesia berada di peringkat 27 dari 67 negara dengan skor 71,52. Sebelumnya, Indonesia berada di peringkat 34 pada tahun 2023, peringkat 44 pada tahun 2022, kemudian peringkat 37 pada tahun 2021 dan peringkat 40 pada tahun 2020. Adapun dalam lingkup Asia Tenggara, kini Indonesia berada di peringkat 3 yaitu hanya tertinggal dari negara Thailand yang berada di peringkat 2 dan Singapura berada di peringkat 1. IMD melalui *World Competitiveness Ranking* (WCR) menggunakan empat indikator untuk menentukan peringkat WCR 2024, yaitu performa ekonomi, efisiensi pemerintah, efisiensi bisnis, dan infrastruktur. Penilaian IMD WCR 2024 dilakukan berdasarkan kemampuan suatu negara untuk meningkatkan kesejahteraan dalam jangka panjang. Dari data tersebut menunjukkan bahwa peringkat daya saing negara Indonesia cukup tinggi dan mengalami peningkatan peringkat dari tahun sebelumnya.

Secara umum penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan dan kendala dalam implementasinya. Upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia mengalami beberapa tantangan yang besar, salah satunya adalah rendahnya kepatuhan dalam

pemenuhan standar pelayanan publik baik di tingkat pusat maupun daerah. Hal ini dilihat dari masih banyaknya laporan pengaduan terhadap Ombudsman Republik Indonesia mengenai pelaksanaan pelayanan publik yaitu berdasarkan laporan tahunan Ombudsman tahun 2023, jumlah laporan publik yang disampaikan kepada Ombudsman Republik Indonesia sebanyak 7.392 laporan.

Kota Tangerang merupakan salah satu penyelenggara pelayanan publik di tingkat daerah. Kualitas pelayanan publik di Kota Tangerang ini dapat dikatakan sangat baik hal ini dilihat dari pemerintah Kota Tangerang yang meraih anugrah penilaian kepatuhan tinggi standar pelayanan publik (Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik) tahun 2023 dari Ombudsman Republik Indonesia dengan nilai 93,21 di kategori A predikat kualitas tertinggi. Maka untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan peringkat kualitas pelayanan publiknya, pemerintah Kota Tangerang berupaya untuk menciptakan inovasi di bidang pelayanan. Salah satu inovasi pemerintah Kota Tangerang khususnya yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Tangerang untuk memberikan pelayanan terutama pelayanan dalam perpajakan kepada masyarakat melalui program Keliling Pelayanan Kelurahan (Keluyuran).

Berdasarkan Peraturan Wali Kota Tangerang Nomor 150 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah. Badan Pendapatan Daerah mempunyai tugas membantu Wali Kota dalam melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah di bidang keuangan daerah dalam lingkup pemungutan Pajak Bumi Bangunan (PBB) dan Bea Perolehan Hak atas Tanah Bangunan (BPHTB) sesuai dengan visi, misi dan program Wali Kota sebagaimana dijabarkan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD). Bapenda Kota Tangerang mempunyai fungsi dalam penyusunan kebijakan pelaksanaan pemungutan PBB dan BPHTB dan pelayanan PBB dan BPHTB. Maka dari itu, Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang berperan penting dalam merumuskan kebijakan program untuk melaksanakan pemungutan pajak dan pelayanan pajak khususnya PBB dan BPHTB agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Pelayanan dalam bidang perpajakan merupakan salah satu layanan yang penting untuk disediakan oleh pemerintah. Pajak merupakan salah satu sumber utama pendapatan negara untuk mendukung proses pembangunan. Kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban dalam membayar pajak menjadi faktor krusial untuk mencapai target penerimaan pendapatan negara. Di Indonesia, target dan realisasi penerimaan pajak nasional secara keseluruhan cenderung fluktuatif selama periode 2018-2023. Hal tersebut dapat dilihat dari data pada tabel berikut.

Tabel 1.1 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Nasional di Indonesia

Tahun	Target (Triliun)	Realisasi (Triliun)	Persentase
2018	1.424	1.313,32	92,23%
2019	1.577,56	1.332,66	84,4%
2020	1.198,82	1.072,11	89,43%
2021	1.229,58	1.278,65	103,99%
2022	1.484,96	1.716,76	115,6%
2023	1.718	1.869,2	108,8%

Sumber: Kementerian Keuangan, Direktorat Jenderal Pajak (DJP). 2018-2023

Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa penerimaan pajak nasional di Indonesia pada tahun 2018-2020 realisasi dari penerimaannya belum mencapai target, sedangkan pada tahun 2021-2023 berhasil mencapai target dan bahkan melebihi target yang telah ditetapkan. Pada tahun 2018 persentase realisasinya mencapai 92,23% tetapi mengalami penurunan pada tahun 2019 yang hanya mencapai 84,4%, kemudian mengalami peningkatan kembali pada tahun 2020 yaitu mencapai 89,43% dan terus meningkat hingga tahun 2022 bahkan melebihi target yaitu mencapai 103,99% pada tahun 2021 dan 115,6% pada tahun 2022. Akan tetapi, pada tahun 2023 mengalami penurunan kembali meskipun realisasinya sudah melebihi target yaitu mencapai 108,8%.

Di Kota Tangerang sendiri, kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban dalam membayar pajak mengalami fluktuasi dari tahun ke tahun. Hal ini dapat dilihat dari

data penerimaan pajak PBB-P2 dan BPHTB selama periode 2018-2023 yaitu pada tabel berikut.

Tabel 1.2 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak PBB-P2 dan BPHTB di Kota Tangerang

Tahun	Jenis Pajak	Target (Miliar)	Realisasi (Miliar)	Persentase
2018	PBB-P2	378,686	388,802	102,67%
	BPHTB	442,750	522,355	117,97%
2019	PBB-P2	443,851	484,651	109,19%
	BPHTB	747	593,239	79,41%
2020	PBB-P2	428,134	449,719	105,04%
	BPHTB	399,498	473,968	118,64%
2021	PBB-P2	462,200	476,655	103%
	BPHTB	647	509,482	78,74%
2022	PBB-P2	478	517,809	108,32%
	BPHTB	565	540,962	95,74%
2023	PBB-P2	520	541,695	104,17%
	BPHTB	655	591,927	90,37%

Sumber: LAKIP Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang 2023

Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa dalam penerimaan PBB-P2 selama periode 2018-2023, realisasi penerimaannya selalu melampaui target. Namun, dalam hal ini persentasenya cenderung fluktuatif. Pada tahun 2018 penerimaan PBB-P2 sebesar 102,67%, kemudian mengalami kenaikan pada tahun 2019 yaitu persentase realisasinya mencapai 109,19% dan mengalami penurunan kembali pada tahun 2020 yang mencapai 105,04% dan tahun 2021 mencapai 103%. serta mengalami peningkatan kembali pada tahun 2022 yaitu mencapai 108,32% dan mengalami penurunan kembali pada tahun 2023 yaitu realisasinya sebesar 104,17%. Persentase penerimaan PBB-P2 yang mengalami fluktuatif ini dikarenakan targetnya yang fluktuatif sehingga mempengaruhi realisasi yang

fluktuatif. Sedangkan dalam penerimaan BPHTB cenderung tidak tercapai dari target yang telah ditetapkan. Sebagian besar dalam kurun waktu 6 tahun atau selama periode 2018-2023 terdapat 4 tahun realisasi penerimaan BPHTB yang tidak mencapai target dan signifikan menurun yaitu pada tahun 2019 yang hanya mencapai 79,41% dan tahun 2021 hanya mencapai 78,74% di mana terjadi penurunan yang sebelumnya mencapai 117,97% di tahun 2018. Kemudian pada tahun 2022 mencapai 95,74% dan pada tahun 2023 mencapai 90,37%. Jika kondisi realisasi yang fluktuatif ini tidak adanya inovasi yang dilakukan maka akan berdampak pada tingkat kepatuhan wajib pajak yang menurun. Oleh karena itu, pemerintah Kota Tangerang melalui Bapenda berinovasi membuat program Keluyuran (Keliling Pelayanan Kelurahan). Program keluyuran ini sebagai salah satu inisiatif untuk mendekatkan pelayanan pajak kepada masyarakat dan mempermudah proses pembayaran pajak PBB-P2 dan BPHTB sehingga harapannya kepatuhan wajib pajak dapat lebih meningkat. Dengan program ini, Bapenda Kota Tangerang melakukan kunjungan langsung ke kelurahan-kelurahan untuk memberikan pelayanan, informasi dan kemudahan dalam pembayaran pajak.

Program keluyuran merupakan kegiatan ekstensifikasi pelayanan PBB-P2, pelayanan BPHTB, pelayanan konsultasi dan pembayaran PBB-P2 dan BPHTB. Program ini sudah dilaksanakan sejak bulan Juli tahun 2023. Dengan adanya program ini diharapkan dapat memudahkan seluruh masyarakat Kota Tangerang yang berada di 13 Kecamatan dan 104 Kelurahan. Melalui program ini, Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang akan mengunjungi kelurahan yang ada di Kota Tangerang yang tujuannya untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat khususnya yang berada di wilayah yang jauh dari UPT barat dan timur atau mall pelayanan publik. Selain itu juga untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan memberikan akses yang lebih mudah dan informasi yang lebih jelas kepada masyarakat.

Berkaitan dengan program dalam pelayanan publik, terdapat beberapa penelitian terdahulu yang meneliti terkait efektivitas program pelayanan jemput bola dalam meningkatkan pendapatan pajak yaitu penelitian yang dilakukan oleh

Erna Ekawati dan Wahyu Subadi (2020) yang berjudul “Efektivitas Mobil Keliling Dalam Rangka Pemungutan Pajak Bumi Bangunan Perdesaan Perkotaan (PBB-P2) di Kabupaten Tabalong.”, dalam penelitian tersebut menjelaskan bahwa salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan pendapatan daerah adalah dengan memungut pajak, salah satunya Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang rasio penerimaannya sangat signifikan dan cukup besar jumlahnya serta dapat menunjang segala macam proses pembangunan daerah di Kabupaten Tabalong. Dalam hal ini, Pemerintah Kabupaten Tabalong meluncurkan inovasi yaitu layanan mobil keliling agar memudahkan masyarakat dalam melakukan atau mendapatkan layanan PBB-P2. Dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa layanan mobil keliling berjalan baik dan efektif, meskipun terdapat kendala yaitu pemahaman masyarakat masih kurang pada layanan mobil keliling yang disediakan. Namun, pada penelitian lain yang dilakukan oleh Muhammad Hudzaifah Ramadhani (2023) yang berjudul “Efektivitas Program Mampir Pelayanan (Mapay) dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak PBB di Kelurahan Mustika Jaya Kota Bekasi”, menunjukkan bahwa pemerintah Kota Bekasi menerapkan program Mampir Pelayanan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak PBB, akan tetapi setelah program tersebut diimplementasikan justru mengalami penurunan sehingga program tersebut tidak efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak PBB di Kota Bekasi.

Berdasarkan kedua penelitian tersebut menunjukkan bahwa tidak semua program pelayanan jemput bola dapat efektif. Namun, penelitian terdahulu tersebut dapat memberikan kontribusi sebagai bentuk upaya dan strategi pemerintah kota untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pendapatan melalui sebuah program pelayanan jemput bola. Adapun yang membedakan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah dalam penelitian ini ingin menganalisis efektivitas terkait program Keluyuran khususnya di Kota Tangerang dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak berdasarkan teori Campbell. Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang dan penelitian terdahulu tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Efektivitas Program Keliling**

Pelayanan Kelurahan (Keluyuran) Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Tangerang”.

B. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan uraian yang dijelaskan pada latar belakang, maka rumusan masalah yang ingin diteliti dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas program keluyuran dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kota Tangerang?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam mencapai efektivitas program keluyuran dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kota Tangerang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis terkait efektivitas program keluyuran dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kota Tangerang.
2. Untuk menggali faktor pendukung dan penghambat dalam mencapai efektivitas program keluyuran dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kota Tangerang.

D. Manfaat Penelitian

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

1. Manfaat Akademik

Secara akademik, hasil temuan dari penelitian ini dapat bermanfaat untuk memberikan wawasan dan pengetahuan keilmuan dan teoritis khususnya terkait kajian ilmu teori administrasi publik, pelayanan publik dan perpajakan. Penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan sebagai acuan atau rujukan dan sumber referensi tambahan untuk penelitian lebih lanjut terkait pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil temuan dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi dan masukan bagi pemerintah Kota Tangerang khususnya Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang dalam peningkatan program pelayanan terutama terkait pelayanan perpajakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi rujukan bagi instansi lain untuk mengambil manfaat, masukan atau saran dan rekomendasi dari penelitian ini untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui program peningkatan pelayanan publik di instansinya.



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A