

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Kebijakan & Teori

1. Tinjauan Kebijakan

a. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah

Undang-Undang nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah adalah peraturan yang mengatur berbagai jenis pajak daerah untuk provinsi dan kabupaten/kota. Undang-undang ini juga menegaskan bahwa daerah tidak diizinkan untuk mengenakan pajak di luar jenis pajak yang telah ditetapkan. Undang-undang ini membagi jenis pajak daerah dan retribusi daerah menjadi dua kategori, yaitu pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota.

Pajak provinsi mencakup:

- 1) Pajak kendaraan bermotor;
- 2) Bea balik nama kendaraan bermotor;
- 3) Pajak bahan bakar kendaraan bermotor;
- 4) Pajak air permukaan; dan
- 5) Pajak rokok.

Adapun pajak kabupaten/kota mencakup:

- 1) Pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan
- 2) Pajak hiburan;
- 3) Pajak reklame;
- 4) Pajak hotel;
- 5) Pajak restoran;
- 6) Pajak parkir, pajak air tanah;
- 7) Pajak penerangan jalan;
- 8) Pajak mineral bukan logam dan batuan;
- 9) Pajak sarang burung walet; dan
- 10) Bea perolehan hak atas tanah dan bangunan.

Dalam UU Nomor 28 Tahun 2009 pasal 78 ayat (1) menyebutkan, bahwa subjek PBB adalah orang pribadi atau badan yang secara nyata:

- 1) Memiliki hak atas bumi;
- 2) Memperoleh manfaat dari bumi, dan/atau;
- 3) Memiliki penguasaan atas bumi; dan
- 4) Memperoleh manfaat dari bangunan.

Dalam UU Nomor 28 Tahun 2009 pasal 77, objek PBB terdiri dari:

- 1) Bumi: Permukaan bumi yang mencakup tanah dan perairan pedalaman, dan laut wilayah kabupaten/kota.
- 2) Bangunan: Konstruksi teknik yang ditanam atau dilekatkan secara tetap pada tanah dan/atau perairan pedalaman dan/atau laut. Termasuk dalam pengertian Bangunan adalah:
 - jalan lingkungan yang terletak dalam satu kompleks bangunan seperti hotel, pabrik, dan emplasemennya, yang merupakan suatu kesatuan dengan kompleks bangunan tersebut;
 - jalan tol;
 - kolam renang;
 - pagar mewah;
 - tempat olahraga;
 - galangan kapal, dermaga;
 - taman mewah;
 - tempat penampungan/kilang minyak, air dan gas,
 - pipa minyak; dan
 - menara.

Dalam pasal 77 ayat (3) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, pajak yang tidak dikenakan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan adalah objek pajak yang:

- 1) Digunakan untuk kepentingan penyelenggaraan pemerintahan oleh Pemerintah dan Daerah;

- 2) Tidak memperoleh keuntungan, seperti digunakan untuk melayani kepentingan umum di sektor ibadah, sosial, kesehatan, pendidikan dan kebudayaan nasional;
- 3) Digunakan untuk hal-hal seperti kuburan, peninggalan purbakala, atau sejenisnya;
- 4) Merupakan hutan lindung, hutan suaka alam, hutan wisata, taman nasional, tanah penggembalaan yang dikuasai oleh desa, dan tanah negara yang belum memiliki hak kepemilikan;
- 5) Digunakan oleh perwakilan diplomatik dan konsulat berdasarkan asas perlakuan timbal balik; dan
- 6) Digunakan oleh badan atau perwakilan lembaga internasional yang diatur oleh Peraturan Menteri Keuangan.

Korelasi antara Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah dengan Program Mampir Pelayanan di Kelurahan Mustikajaya menjadi pokok penelitian dalam menganalisis efektivitas kebijakan pajak properti, khususnya PBB. Undang-Undang tersebut memberikan landasan hukum bagi pemerintah daerah untuk mengelola pajak dan retribusi guna mendukung pembangunan lokal.

b. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1994 tentang Pajak Bumi dan Bangunan

Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1994 mengatur berbagai aspek terkait pajak bumi dan bangunan, termasuk tarif pajak, dasar pengenaan, perhitungan, prosedur surat pemberitahuan dan ketetapan pajak, pembayaran, dan pembagian pendapatan pajak. Tujuan utama undang-undang ini adalah untuk mewujudkan keadilan dalam pengenaan pajak dengan menetapkan Nilai Jual Objek Pajak Tidak Kena Pajak yang seragam bagi setiap Wajib Pajak. Selain itu, undang-undang ini juga menjelaskan prosedur banding ke badan peradilan pajak. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1994 menjadi dasar hukum untuk penerapan

PBB di Indonesia, memberikan pemerintah daerah wewenang untuk mengumpulkan dan mengoptimalkan pendapatan dari sektor PBB untuk keperluan pembiayaan pemerintahan.

c. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas UU No. 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan

Undang-undang ini merupakan perubahan ketiga atas UU Perpajakan sebelumnya dengan tujuan utama untuk meningkatkan kepastian dan keadilan dalam pengenaan pajak, serta mendorong kepatuhan sukarela Wajib Pajak. Dalam rangka mencapai tujuan tersebut, UU ini membawa beberapa perubahan penting. Pertama, terdapat penguatan ketentuan mengenai kewajiban membayar pajak yang lebih tegas dan jelas. Kedua, UU ini mengatur lebih rinci mengenai hak dan kewajiban Wajib Pajak, sehingga memberikan kepastian hukum dan keadilan bagi semua pihak. Ketiga, terjadi perluasan objek pajak yang dikenakan, seperti pengenaan pajak atas penghasilan dari usaha jasa konstruksi, dengan tujuan untuk meningkatkan penerimaan negara dari sektor perpajakan. Selain itu, UU No. 28 Tahun 2007 juga memperkuat sanksi atas pelanggaran ketentuan perpajakan, baik sanksi administrasi maupun sanksi pidana. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan efek jera dan mendorong kepatuhan Wajib Pajak.

Salah satu tujuan utama UU Nomor 28 Tahun 2007 adalah untuk mendorong kepatuhan sukarela wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini sejalan dengan upaya yang dilakukan Pemerintah Kelurahan Mustikajaya melalui Program Mampir Pelayanan, yaitu suatu program layanan jemput bola yang bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam membayar PBB untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

d. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan panduan dan aturan terkait pelayanan publik, yang mencakup hal-hal seperti:

- 1) Pengertian dan batasan penyelenggaraan pelayanan publik;
- 2) Asas, tujuan, dan ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik;
- 3) Pembinaan dan penataan pelayanan publik;
- 4) Hak, kewajiban, dan larangan untuk semua pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- 5) Aspek penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk standar pelayanan, informasi pelayanan, sistem informasi, fasilitas, biaya pelayanan, manajemen pengaduan, dan evaluasi kinerja;
- 6) Peran aktif masyarakat;
- 7) Penyelesaian pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan; dan
- 8) Sanksi.

Undang-undang ini bertujuan untuk menguatkan hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk, serta memastikan tanggung jawab negara dan perusahaan dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Dengan adanya norma hukum yang jelas, hal ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan prinsip-prinsip umum tata kelola yang baik. Selain itu, tujuan undang-undang ini adalah melindungi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan dukungan regulasi hukum.

Undang-Undang ini juga membentuk dasar hukum bagi penyelenggaraan layanan publik yang transparan, efektif, dan akuntabel di Indonesia. Program Mampir Pelayanan diarahkan untuk memperbaiki kualitas layanan publik dengan memberikan akses yang mudah dan informasi yang jelas kepada wajib pajak, sehingga dapat mempermudah pemenuhan kewajiban perpajakan.

e. Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pelaksanaan Hak dan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan

Peraturan Pemerintah nomor 50 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pelaksanaan Hak dan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan membahas aturan mengenai bagaimana pelaksanaan hak dan pemenuhan kewajiban perpajakan. Ini mencakup beberapa aspek, yaitu:

- 1) NPWP, surat pemberitahuan, pengungkapan ketidakbenaran, dan cara pembayaran pajak;
- 2) Pembukuan dan pemeriksaan;
- 3) Penetapan dan ketetapan;
- 4) Keberatan, pembetulan, pengurangan, penghapusan, pembatalan, dan gugatan;
- 5) Imbalan bunga;
- 6) Penagihan;
- 7) Kuasa wajib pajak dan rahasia jabatan;
- 8) Penerapan prosedur dan persetujuan bersama;
- 9) Pemeriksaan bukti permulaan dan penyidikan;
- 10) Pelaksanaan hak dan pemenuhan kewajiban perpajakan secara elektronik;
- 11) Integrasi basis data kependudukan dengan basis data perpajakan; dan
- 12) Pelaksanaan hak dan pemenuhan kewajiban pajak karbon.

Peraturan Pemerintah ini pada dasarnya ingin memberikan lebih banyak kepercayaan dan tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya. Di sisi lain, Pemerintah, melalui aparat perpajakan, bertanggung jawab memberikan pelayanan, penyuluhan, pembinaan, serta melakukan pengawasan dan penegakan hukum perpajakan sesuai dengan perkembangan kebutuhan masyarakat dan hukum.

Peraturan Pemerintah ini juga menjadi suatu pijakan hukum yang mengatur prosedur dan kewajiban dalam ranah perpajakan. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diungkap sejauh mana implementasi program tersebut dapat mengoptimalkan pelaksanaan hak dan pemenuhan kewajiban perpajakan, sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2022.

f. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 02 Tahun 2012 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan

Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 02 Tahun 2012 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan dibuat agar dapat membantu pembiayaan kebutuhan pengeluaran daerah yang semakin meningkat. Hal ini memungkinkan daerah untuk dengan mudah menyesuaikan pendapatannya dengan peningkatan basis pajak dan memiliki kebebasan dalam menetapkan tarif pajak. Dengan fleksibilitas ini, diharapkan masyarakat dan pelaku usaha dapat lebih sadar dan mudah memenuhi kewajiban perpajakannya.

Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 02 Tahun 2012 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan menciptakan kerangka hukum di tingkat daerah terkait perpajakan properti. Sebagai implementasi perda tersebut, Kelurahan Mustikajaya melalui Wali Kota Bekasi menjalankan program inovatif yaitu “Mampir Pelayanan” yang memberikan kemudahan layanan perpajakan langsung ke warga di tingkat kelurahan. Program Mampir Pelayanan dirancang untuk memberikan kemudahan akses dan pemahaman yang lebih baik terhadap kewajiban perpajakan, dengan harapan dapat mengoptimalkan tingkat kepatuhan wajib pajak PBB di Kelurahan Mustikajaya.

2. Tinjauan Teori

a. Efektivitas Program

Efektivitas berasal dari kata *effective* dalam bahasa Inggris yang berarti berhasil maupun dilakukan dengan baik. Dalam pengertian lebih lanjut, efektivitas didefinisikan sebagai seberapa tepat suatu usaha atau tindakan untuk mencapai tujuan. Jadi, efektivitas mengukur sejauh mana suatu pekerjaan dilakukan dengan baik dan sejauh mana hasilnya sesuai dengan harapan. Jika suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dari segi waktu, biaya, maupun mutu, maka dapat disebut sebagai efektif (Ravianto, 2014).

Efektivitas menurut Saksono (Mansyur, 2019) sebagai seberapa besar kesesuaian antara output yang dicapai dengan output yang diharapkan dari sejumlah input dalam suatu organisasi atau individu. Pengertian serupa juga dikemukakan Gibson (Harjo dan Darmawan, 2022) bahwa efektivitas merupakan suatu penilaian terhadap prestasi individu, kelompok, dan organisasi. Semakin dekat prestasi mereka dengan standar yang diharapkan, maka dinilai semakin efektif. Jadi intinya efektivitas berkaitan dengan seberapa jauh target atau hasil yang dicapai sesuai dengan rencana atau harapan awal yang telah ditetapkan.

Berdasarkan para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas berkaitan dengan prestasi individu, kelompok, dan organisasi dalam mencapai tujuan. Jika mereka mampu menjalankan program dengan baik hingga membuahkan kesuksesan, maka program tersebut dikatakan efektif. Intinya, program yang sesuai dengan tujuan awalnya dapat dikatakan efektif oleh semua pihak yang merasakan manfaatnya.

Efektivitas juga diukur dari perbandingan antara rencana dengan hasil nyata yang dicapai. Jika usaha dan tindakan yang dilakukan tidak tepat hingga tujuan tidak tercapai, maka dinyatakan tidak efektif. Menurut Siagian (1997), ukuran pencapaian tujuan secara efektif meliputi:

- 1) Kejelasan tujuan yang ingin dicapai, agar karyawan dapat bekerja terarah.

- 2) Kejelasan strategi pencapaian tujuan, sebagai pedoman para pelaksana
- 3) Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, menjembatani tujuan dengan implementasi.
- 4) Perencanaan yang matang, memutuskan apa yang akan dilakukan oleh organisasi di waktu yang akan datang.
- 5) Penyusunan program yang tepat, sebagai pedoman kerja yang jelas bagi pelaksana.
- 6) Tersedianya sarana dan prasarana kerja yang produktif.
- 7) Pelaksanaan yang efektif dan efisien untuk mendekati tujuan organisasi.
- 8) Sistem pengawasan dan pengendalian yang mendidik untuk menjaga efektivitas mengingat keterbatasan manusia.

Kriteria dalam pengukuran efektivitas (Tangkilisan, 2005), yaitu:

- 1) Produktivitas
- 2) Kemampuan adaptasi kerja
- 3) Kepuasan kerja
- 4) Kemampuan ber laba
- 5) Pencarian sumber daya

Kriteria-kriteria ini penting untuk diperhatikan guna menilai sejauh mana tujuan program telah tercapai. Hal ini sejalan dengan konsep efektivitas program yang dikemukakan Sutrisno (2007), menyatakan bahwa efektivitas program adalah evaluasi terhadap sejauh mana program berjalan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Definisi efektivitas program ini menggambarkan sejauh mana sasaran yang telah ditetapkan berhasil tercapai (Julia, 2010). Dari pengertian efektivitas tersebut, dapat disimpulkan bahwa efektivitas berfungsi sebagai kriteria perbandingan antara proses yang dilakukan dengan tujuan dan hasil yang diinginkan. Suatu program dianggap efektif jika langkah atau tindakan yang diambil menghasilkan hasil

sesuai yang diharapkan. Penggunaan efektivitas sebagai tolok ukur membandingkan antara rencana dan pelaksanaan dengan hasil yang dicapai tetap menjadi penting.

Efektivitas dapat diukur dengan mempertimbangkan kesesuaian antara rencana awal dan hasil yang tercapai. Namun, jika tindakan yang dilakukan tidak sesuai sehingga tujuan tidak tercapai, maka dapat dianggap tidak efektif. Evaluasi kesesuaian program adalah salah satu cara untuk menilai efektivitasnya. Hal ini dapat dilakukan dengan membandingkan tujuan program dengan hasil yang dihasilkan. Pendapat pelanggan juga dapat digunakan sebagai indikator untuk menentukan efektivitas program. Menurut Kerkpatrick (Tulus, 2020), evaluasi efektivitas program bisa dilakukan dengan memperhatikan reaksi pelanggan terhadap program yang mereka ikuti. Pertanyaan tentang manfaat dan kepuasan pelanggan dapat digunakan sebagai alat untuk mengukur respons mereka terhadap program.

Untuk mengukur efektivitas sebuah program, Sutrisno (2007) mengidentifikasi hasil studi para ahli mengenai ukuran efektivitas program didalam sebuah organisasi yaitu:

- a. Pemahaman program;
- b. Tepat sasaran;
- c. Tepat waktu;
- d. Tercapainya tujuan; dan
- e. Perubahan nyata.

Efektivitas Program Mampir Pelayanan didefinisikan sebagai pengukuran terhadap sejauh mana keberhasilan pelaksanaan program ini dalam memberikan kontribusi untuk membantu meningkatkan penerimaan pajak PBB dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak PBB di Kelurahan Mustikajaya Kota Bekasi.

Guna mengetahui sejauh mana keefektifan dari Program Mampir Pelayanan dapat menggunakan teori dari indikator pengukuran efektivitas program menurut Sutrisno (2007), yaitu:

- a. Pemahaman Program, yaitu untuk mengetahui sejauh mana masyarakat dapat memahami program. Melalui program maka segala bentuk rencana akan lebih terorganisir dan lebih mudah untuk dioperasionalkan. Dengan memperhatikan kelompok sasaran maka suatu program dapat dikatakan efektif atau tidak;
- b. Tepat Sasaran, yaitu bagaimana program yang dirancang oleh pengelola kepada kelompok sasaran atau sejauhmana suatu lembaga berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai;
- c. Tepat Waktu, ketepatan waktu dalam suatu program dapat dikatakan efektif apabila pelaksanaan program sesuai dengan aturan waktu. Semakin tepat pada saat pelaksanaan program maka semakin efektif program dapat terealisasi;
- d. Tercapainya Tujuan, yaitu untuk mengetahui apakah tujuan dari dibentuknya program sudah tercapai atau belum;
- e. Perubahan Nyata, yaitu untuk mengetahui bagaimana bentuk perubahan nyata sebelum dan sesudah adanya program tersebut. Sehingga dapat diukur melalui sejauh mana program tersebut memberikan suatu efek atau dampak serta perubahan nyata bagi masyarakat maupun instansi.

Penelitian ini menggunakan teori pengukuran efektivitas program menurut Sutrisno (2007) sebagaimana diuraikan di atas untuk menganalisis keefektifan Program Mampir Pelayanan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak PBB di Kelurahan Mustikajaya. Dengan menggunakan kelima indikator tersebut, dapat dilakukan analisis mendalam mengenai pemahaman masyarakat terhadap program, ketepatan sasaran program, ketepatan waktu pelaksanaan, pencapaian tujuan program, serta perubahan nyata yang dihasilkan

setelah adanya program. Analisis dengan menggunakan teori ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif tentang tingkat keefektifan Program Mampir Pelayanan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak PBB di Kelurahan Mustikajaya dan memberikan rekomendasi perbaikan yang tepat untuk meningkatkan efektivitas program di masa mendatang.

b. Pajak Bumi dan Bangunan

Pajak dapat dijelaskan sebagai pembayaran wajib yang harus diserahkan kepada negara oleh wajib pajak sesuai dengan ketentuan peraturan hukum, tanpa menerima imbalan langsung, dengan tujuan untuk mendukung pengeluaran umum negara terkait dengan fungsi pemerintahan (Andriani, 2014). Menurut Soemitro (2011), pajak juga merupakan pembayaran wajib kepada kas negara yang dilaksanakan secara paksa sesuai dengan undang-undang, tanpa adanya imbalan langsung, yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum.

Dari pengertian diatas, pajak adalah pembayaran wajib dari wajib pajak baik badan maupun orang pribadi kepada negara, tanpa mendapat imbalan langsung, guna pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan demi kesejahteraan masyarakat. Pajak menjadi sumber utama penerimaan negara.

Resmi (2014) mengelompokkan pajak menjadi 3 kelompok berdasarkan golongan, sifat, dan lembaga pemungut, yaitu:

1. Berdasarkan golongan:
 - a) Pajak langsung: dipikul sendiri oleh wajib pajak dan tidak dibebankan. Contoh: PPh (Pajak Penghasilan).
 - b) Pajak tidak langsung: dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh: Bea Materai.
2. Berdasarkan sifat:

- a) Pajak subjektif: berdasarkan keadaan wajib pajak dan berhubungan erat dengan keadaan material subjek pajak. Contoh: PPh (Pajak Penghasilan).
 - b) Pajak objektif: berdasarkan objek pajak tanpa memperhatikan keadaan si wajib pajak. Contoh: PBB (Pajak Bumi dan Bangunan).
3. Berdasarkan lembaga pemungut:
- a) Pajak pusat: Yang dipungut dan dikelola oleh pemerintah pusat. Contoh: PPN (Pajak Pertambahan Nilai) dan PPn BM (Pajak Penjualan atas Barang Mewah).
 - b) Pajak daerah: Yang dipungut dan dikelola oleh pemerintah daerah Berdasarkan pasal 2 UU Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, jenis pajak daerah meliputi Pajak provinsi terdiri atas: Pajak kendaraan bermotor, Bea balik nama kendaraan bermotor, Pajak bahan bakar kendaraan bermotor, Pajak air permukaan, Pajak rokok. Dan Pajak kabupaten/kota terdiri atas: Pajak hotel, Pajak restoran, Pajak hiburan, Pajak reklame, Pajak penerangan jalan, Pajak mineral bukan logam dan batuan, Pajak parkir, Pajak air tanah, Pajak sarang burung wallet, Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan, Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan.

Berbagai jenis pajak seperti pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai, dan pajak penjualan barang mewah termasuk salah satu sumber penerimaan negara di samping pajak lainnya yaitu Pajak Bumi dan Bangunan yang secara khusus dipungut atas kepemilikan, penguasaan, dan pemanfaatan bumi dan/atau bangunan. Menurut Suandy (2011), PBB merupakan pajak yang terkait dengan properti dan jumlah pajak yang harus dibayar ditentukan berdasarkan kondisi properti, baik itu berupa tanah dan/atau bangunan. Siapa yang membayar pajak (subjek)

tidak memengaruhi besarnya pajak yang harus dibayarkan. Selanjutnya, definisi Pajak Bumi dan Bangunan menurut Mardiasmo (2016) adalah bumi mencakup permukaan tanah dan tubuh bumi di bawahnya, meliputi tanah dan perairan pedalaman (termasuk rawa-rawa, tambak, dan perairan), serta laut di wilayah Republik Indonesia. Sementara itu, bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau melekat secara permanen pada tanah dan/atau perairan.

Berdasarkan definisi tersebut, pajak bumi dan bangunan dapat dijelaskan sebagai pungutan pajak yang dikenakan pada properti, termasuk tanah dan bangunan. Besarnya pajak tidak tergantung pada siapa yang membayar, melainkan ditentukan oleh kondisi properti itu sendiri, yaitu tanah dan bangunan. Tarif pajak yang dikenakan pada properti adalah sebesar 0,5% dari NJOP. NJOP ditetapkan setiap tiga tahun oleh Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak atas nama Menteri Keuangan, dengan mempertimbangkan pendapat Gubernur/Bupati/Walikota setempat. Dasar penghitungan pajak berkisar antara 20% hingga 100% dari NJOP, yang ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah, dengan memperhatikan kondisi ekonomi nasional (Mardiasmo, 2016).

c. Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut TMbooks (2013) wajib pajak dibagi menjadi dua kelompok besar, yaitu wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan. Berdasarkan statusnya, wajib pajak orang pribadi dapat dikelompokkan dalam lima kategori sebagai berikut:

- 1) Orang pribadi: meliputi yang belum menikah dan kepala keluarga;
- 2) Hidup berpisah: wanita menikah yang hidup berpisah berdasarkan putusan hakim;
- 3) Pisah harta: suami istri yang memisahkan harta dan penghasilan berdasarkan perjanjian tertulis;

- 4) Memilih terpisah: wanita menikah yang memilih pelaporan pajak terpisah dari suami;
- 5) Warisan belum terbagi: subjek pajak pengganti yang mewakili para ahli waris.

Menurut TMbooks (2013) wajib pajak badan memiliki kewajiban pembayaran pajak dan memiliki kewenangan untuk memotong dan memungut pajak. Kelompok wajib pajak badan melibatkan:

- 1) Badan, merupakan kesatuan baik usaha maupun non-usaha;
- 2) Joint operation, kerja sama operasi yang menyerahkan barang/jasa kena pajak;
- 3) Kantor perwakilan perusahaan asing, perwakilan dagang atau kantor perusahaan asing di Indonesia yang bukan bentuk usaha tetap;
- 4) Bendahara, bendahara pemerintah yang memotong/memungut pajak dari pembayaran yang dilakukan;
- 5) Penyelenggara kegiatan, pihak yang melakukan pembayaran atas kegiatan apapun selain 4 kategori wajib pajak badan di atas.

Dari kewajiban yang dimiliki oleh wajib pajak, kita dapat mengeksplorasi pentingnya kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan tanggung jawab mereka terhadap sistem perpajakan. Menurut Nowak (Zain, 2004), kepatuhan wajib pajak diartikan sebagai situasi di mana wajib pajak memahami aturan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan benar, menghitung pajak terutang dengan akurat, dan membayar pajak tepat waktu.

Sedangkan menurut Harinurdin (2009), kepatuhan pajak merupakan kondisi ideal wajib pajak yang mematuhi peraturan perpajakan dan melaporkan penghasilannya secara jujur dan akurat. Kepatuhan pajak juga didefinisikan sebagai pemenuhan kewajiban perpajakan baik secara formal maupun material. Adapun menurut Rahayu (2010), kepatuhan wajib pajak adalah kondisi dimana wajib pajak memenuhi

seluruh kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah kondisi dimana wajib pajak taat dan memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan dan perundang-undangan perpajakan yang berlaku serta memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya secara lengkap, akurat, dan tepat waktu.

Adapun indikator kepatuhan wajib pajak menurut Tansuari (2010), yaitu:

- 1) Tepat waktu dalam melaporkan SPT;
- 2) Tepat waktu dalam membayar pajak penghasilan;
- 3) Memenuhi aturan perpajakan;
- 4) Membayar denda jika memiliki tunggakan pajak;
- 5) Tidak memiliki tunggakan pajak kecuali yang telah diizinkan mengangsur;
- 6) Bersedia memenuhi kewajiban atas tunggakan pajak;
- 7) Mempunyai wawasan ataupun pengetahuan yang memadai tentang penghitungan perpajakan;
- 8) Menghitung, menyetor dan melaporkan pajak terutang;
- 9) Membayar kekurangan pajak sebelum pemeriksaan;
- 10) Tidak pernah dijatuhi hukuman pidana pajak dalam 5 tahun terakhir.

Adapun jenis-jenis kepatuhan wajib pajak menurut Devano dan Rahayu (2006) adalah:

- 1) Kepatuhan formal merupakan keadaan di mana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Undang-undang Nomor 9 Tahun 1994 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Dalam konteks ini, wajib pajak mematuhi persyaratan administratif dan

prosedural yang ditetapkan oleh perundang-undangan perpajakan.

- 2) Kepatuhan material merupakan keadaan di mana wajib pajak secara substansial atau hakiki memenuhi semua ketentuan materiil perpajakan, sesuai dengan isi dan tujuan Undang-undang perpajakan. Kepatuhan material juga dapat mencakup kepatuhan formal. Sebagai contoh, jika wajib pajak melaporkan Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan (SPT PPh) Tahunan sebelum atau pada tanggal 31 Maret, maka wajib pajak dianggap telah memenuhi ketentuan formal. Namun, kepatuhan material mencakup aspek substansial di mana wajib pajak mengisi SPT dengan jujur, lengkap, dan benar sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan, serta menyampaikannya ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sebelum batas waktu berakhir.

Jadi secara ringkas, kepatuhan formal adalah pemenuhan kewajiban administratif/prosedural perpajakan, sedangkan kepatuhan material adalah pemenuhan kewajiban perpajakan secara substansial yang sesuai dengan semangat dan isi peraturan perundang-undangan perpajakan.

Beberapa penelitian dari Anggraini (2017), Zahrani dan Mildawati (2019), serta Dewi dan Widyasari (2020) membahas faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak menemukan bahwa tarif pajak, sanksi pajak, pengetahuan perpajakan, dan persepsi efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak dianalogikan sebagai perilaku individu yang dapat dipengaruhi oleh tarif pajak dan sanksi pajak sebagai faktor eksternal serta pengetahuan pajak dan persepsi efektivitas sistem perpajakan sebagai faktor internal.

Berdasarkan beberapa penelitian tersebut, ditemukan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, antara lain:

- 1) Tarif pajak
- 2) Sanksi pajak
- 3) Pengetahuan perpajakan
- 4) Persepsi efektivitas sistem perpajakan

Faktor-faktor tersebut terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini sejalan dengan teori atribusi, di mana kepatuhan wajib pajak merupakan perilaku individu yang dapat dipengaruhi oleh:

- 1) Faktor eksternal: tarif pajak dan sanksi pajak
- 2) Faktor internal: pengetahuan pajak dan persepsi efektivitas sistem perpajakan

Dengan kata lain, kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kombinasi antara faktor-faktor dari luar diri wajib pajak (eksternal) seperti aturan/sistem perpajakan dan faktor-faktor dari dalam diri wajib pajak (internal) seperti pengetahuan dan persepsinya terhadap sistem perpajakan. Semakin positif pengaruh faktor-faktor tersebut, maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat.

B. Konsep Kunci

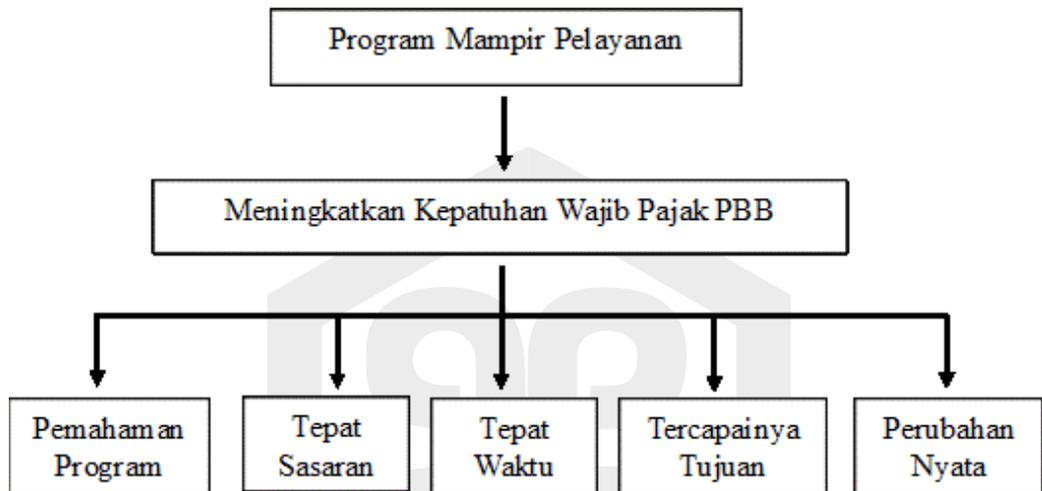
Konsep kunci dalam penelitian ini adalah “Efektivitas Program Mampir Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak PBB”. Dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Efektivitas: mengacu pada sejauhmana suatu program atau kegiatan berhasil mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.
2. Program Mampir Pelayanan: sebuah program yang dilaksanakan oleh Kelurahan Mustikajaya dengan tujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Program ini melibatkan Satgas Pamor yang secara proaktif mendatangi wilayah-wilayah di Kelurahan Mustikajaya untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan seperti mengurus administrasi kependudukan dan pembayaran PBB.

3. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB): jenis pajak yang dikenakan atas kepemilikan, penguasaan, atau pemanfaatan bumi dan bangunan. PBB merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang penting dan wajib dibayarkan oleh pemilik atau pengguna properti.
4. Wajib Pajak: individu atau badan yang memiliki kewajiban untuk membayar pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
5. Efektivitas Program Mampir Pelayanan: sebuah penelitian yang menganalisis sejauhmana program ini berhasil dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak PBB di Kelurahan Mustikajaya yang ditinjau dari aspek:
 - a. Pemahaman Program: sejauhmana masyarakat dapat memahami kegiatan program;
 - b. Tepat Sasaran: apa yang diinginkan tercapai atau menjadi kenyataan;
 - c. Tepat Waktu: sejauhmana program bisa mempengaruhi penggunaan waktu dalam pelaksanaan pelayanan;
 - d. Tercapainya Tujuan: diukur dengan melalui pencapaian tujuan program yang telah dijalankan;
 - e. Perubahan Nyata: sejauhmana program tersebut mampu memberikan suatu efek atau dampak serta perubahan nyata bagi masyarakat.

C. Kerangka Berpikir

Berdasarkan tinjauan pustaka dan konsep kunci yang telah diuraikan sebelumnya, kerangka berpikir yang dijadikan acuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir

Sumber: Sutrisno, 2007

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deksiptif dengan pendekatan kualitatif. Dikarenakan penelitian deskriptif cocok untuk menggambarkan, meringkas, dan menjelaskan fenomena yang ada yaitu efektivitas Program Mampir Pelayanan dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak PBB dan pendekatan ini juga tidak mengubah, menambah, atau memanipulasi data yang sudah ada, tetapi menggambarkan suatu kondisi apa adanya. Pada penelitian deskriptif ini peneliti bertujuan untuk menganalisis dan menggambarkan implementasi Program Mampir Pelayanan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak PBB di Kelurahan Mustikajaya secara apa adanya berdasarkan data dan fakta di lapangan.

Pendekatan kualitatif pada penelitian ini juga cocok untuk memahami fenomena sosial secara mendalam dan juga. Pendekatan ini juga bertujuan untuk memahami efektivitas suatu program/kebijakan, yaitu Program Mampir Pelayanan. Pendekatan kualitatif cocok digunakan untuk memahami implementasi program dan menganalisis efektivitasnya. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk menggali informasi mendalam terkait efektivitas Program Mampir Pelayanan, misalnya dengan melakukan wawancara mendalam dan observasi. Hal ini penting untuk memahami apa yang berjalan dan tidak berjalan dari program tersebut. Hal ini sependapat dengan Fiantika (2022) bahwa pendekatan kualitatif adalah pendekatan yang dimaksudkan untuk memahami fenomena tertentu. Fenomena ini dapat berupa sesuatu hal yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan sebagainya yang secara holistik dideskripsikan dalam bentuk kata-kata yang menggambarkan kondisi apa adanya. Data yang diperoleh tersebut diolah dengan menggunakan metode kualitatif, dengan analisis data bersifat induktif/kualitatif. Hasil penelitian kualitatif ini lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Melalui metode deskriptif dan pendekatan kualitatif ini peneliti secara langsung ke obyek penelitian untuk melakukan pengamatan serta memberikan atau membuat deskripsi, gambaran, ataupun lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat mengenai keadaan dan mengetahui tingkat efektivitas Program Mampir Pelayanan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak PBB di Kelurahan Mustikajaya Kota Bekasi.

B. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti akan menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu:

1. Wawancara

Wawancara yaitu suatu cara untuk mendapatkan dan mengumpulkan data melalui tanya jawab atau diskusi dengan informan yang dianggap mengetahui banyak tentang objek dan masalah penelitian yang dilakukan. Jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur, yaitu peneliti telah menyiapkan daftar pertanyaan sebelum melakukan wawancara kepada informan. Berikut adalah kriteria pemilihan informan kunci:

- a) Mengetahui terkait sejarah atau latar belakang dari lahirnya program dan kebijakan keberlanjutannya.

Kriteria ini merujuk pada Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Pembangunan (Kasi Permasbang). Dikarenakan sebagai pihak yang berwenang di kelurahan, informasi dari Kasi Permasbang dianggap mewakili pandangan Pemerintah Kelurahan Mustikajaya. Kasi Permasbang memiliki wewenang dan tanggung jawab atas pelaksanaan Program Mampir Pelayanan ini, dikarenakan sesuai dengan bidangnya.

- b) Mengetahui teknis pelaksanaan kebijakan program

Kriteria ini merujuk pada Satgas Pamor. Tugas Satgas Pamor adalah menangani memantau dan mengawasi secara langsung pelaksanaan Program Mampir Pelayanan. Mereka mengetahui proses pelaksanaannya di lapangan. Tugas dari Satgas Pamor ini

memungkinkan mereka melihat dampak nyata program terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak PBB. Satgas Pamor pun sering berinteraksi langsung dengan warga yang menjadi sasaran program, sehingga paham bagaimana tanggapan dan antusiasme warga. Sehingga, Data dan masukan dari satgas bisa digunakan untuk menganalisis efektivitas Program Mampir Pelayanan.

c) Mengetahui data dan informasi serta pengelolaan keuangan PBB

Dalam hal ini, Staf Bagian Keuangan sangatlah mendukung dalam kriteria ini. Karena staf Bagian Keuangan memiliki akses pada data wajib pajak, pembayaran pajak, tunggakan pajak, dan sebagainya, baik sebelum dan sesudah program. Dengan data konkret yang dimiliki, staf Bagian Keuangan dapat memberikan informasi dan melihat pola apakah Program Mampir Pelayanan berdampak terhadap peningkatan pembayaran dan pengurangan tunggakan PBB warga.

d) Sasaran pelaksanaan program

Sasaran dari pelaksanaan Program Mampir Pelayanan ini adalah wajib pajak PBB. Pengalaman dan pendapat wajib pajak mengenai program ini sangat penting untuk menganalisis efektivitas dan dampaknya. Dengan melakukan wawancara, wajib pajak dapat memberikan tanggapan atas manfaat dari Program Mampir Pelayanan bagi mereka.

Berdasarkan kriteria yang dijelaskan di atas, informan kunci dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Data Informan Kunci

NO	INFORMAN KUNCI	JUMLAH
1	Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Pembangunan Kelurahan Mustikajaya	1 Orang
2	Satuan Petugas Pemantauan & Monitoring Kelurahan Mustikajaya	5 Orang

3	Staff/Pegawai Kelurahan Mustikajaya	1 Orang
4	Wajib Pajak PBB/ Masyarakat wilayah Kelurahan Mustikajaya	5 Orang
TOTAL		12 Orang

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2024.

2. Telaah Dokumen

Telaah dokumen adalah cara pengumpulan data yang dilakukan dengan menganalisis dokumen-dokumen terkait objek penelitian. Metode telaah dokumen penting digunakan dalam penelitian ini untuk memperoleh data dan gambaran objektif terkait Program Mampir Pelayanan dari dokumen perencanaan, pelaksanaan, hingga laporan program. Dokumen yang dikaji dapat berfungsi sebagai bukti pendukung untuk menguji kebenaran dan validitas data primer yang diperoleh melalui wawancara dan observasi di lapangan. Adapun data-data yang dapat diperoleh seperti data-data terkait profil Kelurahan Mustikajaya, struktur organisasi, latar belakang dan dasar hukum Program Mampir Pelayanan, data jumlah wajib pajak yang dilayani, data peningkatan penerimaan pajak sebelum dan sesudah program, dan berita serta publikasi lainnya yang terkait dengan Program Mampir Pelayanan.

3. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dalam penelitian di mana peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap suatu objek, perilaku, peristiwa, ataupun fenomena sosial yang sedang diteliti. Observasi dalam penelitian ini digunakan peneliti untuk mengamati implementasi Program Mampir Pelayanan secara langsung di lapangan sehingga mendapatkan gambaran yang utuh. Kemudian, peneliti dapat mengamati interaksi antara Satgas Pamor dengan masyarakat wajib pajak saat Program Mampir Pelayanan berlangsung. Dan juga Peneliti dapat

mengamati antusiasme, minat, dan motivasi wajib pajak terhadap Program Mampir Pelayanan.

Penelitian ini menggunakan jenis observasi partisipan. Observasi partisipan dipilih untuk meneliti efektivitas Program Mampir Pelayanan karena metode ini memungkinkan peneliti ikut terlibat secara langsung dalam kegiatan program tersebut. Mekanisme dalam melakukan observasi partisipan pada penelitian efektivitas Program Mampir Pelayanan dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak PBB di Kelurahan Mustikajaya adalah sebagai berikut:

- a. Peneliti datang ke lokasi Program Mampir Pelayanan serta melihat dan memahami seluruh proses kegiatan program secara utuh dan apa adanya, tanpa rekayasa;
- b. Peneliti membuat pedoman observasi yang berisi poin-poin penting apa saja yang akan diamati, seperti: rangkaian aktivitas program, interaksi petugas dan wajib pajak, respons wajib pajak, dll;
- c. Peneliti mencatat secara detail apa yang dilihat, didengar, dan dirasakan selama mengamati Program Mampir Pelayanan. Catatan berisi deskripsi objektif; dan
- d. Jika memungkinkan, peneliti dapat mengambil beberapa dokumentasi foto/video untuk memperkaya catatan lapangan.

Dengan observasi partisipan, peneliti tetap independen sehingga diharapkan mampu melakukan pengamatan yang objektif terhadap Program Mampir Pelayanan di Kelurahan Mustikajaya.

C. Instrumen Penelitian

Instrumen utama penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri. Peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mengumpulkan data melalui wawancara, telaah dokumen, dan observasi, wawancara. Instrumen lainnya yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah:

1. Pedoman Wawancara

Dalam melakukan wawancara, peneliti menggunakan pedoman wawancara yang berisi serangkaian pertanyaan yang akan diajukan kepada narasumber. Pedoman wawancara berfungsi sebagai panduan untuk mengarahkan peneliti dalam mencari dan mengumpulkan data melalui proses wawancara. Dengan pedoman wawancara, wawancara menjadi lebih terstruktur dan sistematis dalam menggali informasi dari narasumber.

2. Pedoman Telaah Dokumen

Pedoman telaah dokumen adalah panduan yang dirancang oleh peneliti untuk melakukan kegiatan pengumpulan dan analisis data melalui telaah atau kajian terhadap dokumen-dokumen terkait objek yang diteliti. Pedoman ini berguna untuk memandu proses telaah dokumen secara sistematis dan terarah.

3. Pedoman Observasi

Pedoman observasi adalah panduan bagi peneliti dalam melakukan pengamatan terhadap berbagai hal yang berkaitan dengan subjek penelitian. Pedoman ini berisi garis besar hal-hal yang perlu diamati oleh peneliti guna menggali informasi sebanyak mungkin terkait topik penelitian. Informasi dari hasil observasi berdasarkan pedoman ini dapat memberikan tambahan keterangan dan perspektif untuk memperkaya data serta memahami permasalahan penelitian. Dengan demikian, pedoman observasi berperan penting dalam memandu peneliti untuk fokus pada poin-poin penting selama proses observasi di lapangan sehingga didapatkan data akurat dan lengkap tentang subjek yang diteliti.

D. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

Adapun teknik pengolahan data dan analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles and Huberman (2014), yaitu:

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data dapat diartikan sebagai upaya untuk menyusun rangkuman, memilih informasi yang esensial, dan memusatkan perhatian pada aspek-aspek yang penting. Proses ini melibatkan pencarian tema dan pola dalam data. Dengan demikian, hasil reduksi data akan memberikan gambaran yang lebih terfokus dan jelas, serta memudahkan peneliti dalam melanjutkan pengumpulan data selanjutnya.

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah proses reduksi data, langkah berikutnya adalah menyajikan data. Penyajian data bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada peneliti dalam melihat gambaran keseluruhan atau bagian khusus dari penelitian. Data disajikan dalam bentuk naratif, dan melalui penyajian ini, peneliti dapat lebih mudah memahami situasi yang sedang terjadi serta menentukan langkah-langkah yang perlu diambil. Dengan melibatkan analisis dan tindakan yang didasarkan pada pemahaman yang diperoleh, penyajian data menjadi suatu alat yang membantu peneliti dalam pengambilan keputusan.

3. *Analysis Data* (Analisis Data)

Pada tahap ini, peneliti menggunakan metode triangulasi menurut Satori dan Komariah (2011). Penggunaan triangulasi data dapat memperkuat validitas penelitian. Triangulasi memungkinkan peneliti untuk mengonfirmasi temuan melalui berbagai sumber data, seperti data wawancara, observasi lapangan, dan analisis dokumen terkait. Secara garis besar triangulasi ada 3 yaitu triangulasi sumber, teknik, dan waktu.

a) Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas suatu data dilakukan dengan cara melakukan pengecekan pada data yang telah diperoleh dari berbagai sumber data seperti hasil wawancara, hasil telaah dokumen, dan hasil observasi.

b) Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas suatu data dilakukan dengan cara melakukan pengecekan pada data yang telah diperoleh

dari sumber yang sama menggunakan teknik yang berbeda. Misalnya data yang diperoleh dari hasil observasi, kemudian dicek dengan wawancara dan telaah dokumen.

c) Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu adalah teknik untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data pada waktu yang berbeda.

4. *Conclusion Drawing* (Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi)

Dalam tahap penarikan kesimpulan, kegiatan yang dilakukan mencakup memberikan kesimpulan terhadap hasil analisis atau penafsiran data serta mengevaluasi kegiatan, yang melibatkan pencarian makna dan penjelasan dari data yang telah diperoleh. Pada penelitian kualitatif, verifikasi data dilakukan secara berkesinambungan selama seluruh proses penelitian. Mulai dari pengumpulan data di lapangan, pencarian pola tema, identifikasi hubungan dan persamaan, penyusunan penjelasan, serta analisis alur sebab-akibat, semua itu kemudian diungkapkan dalam bentuk kesimpulan.

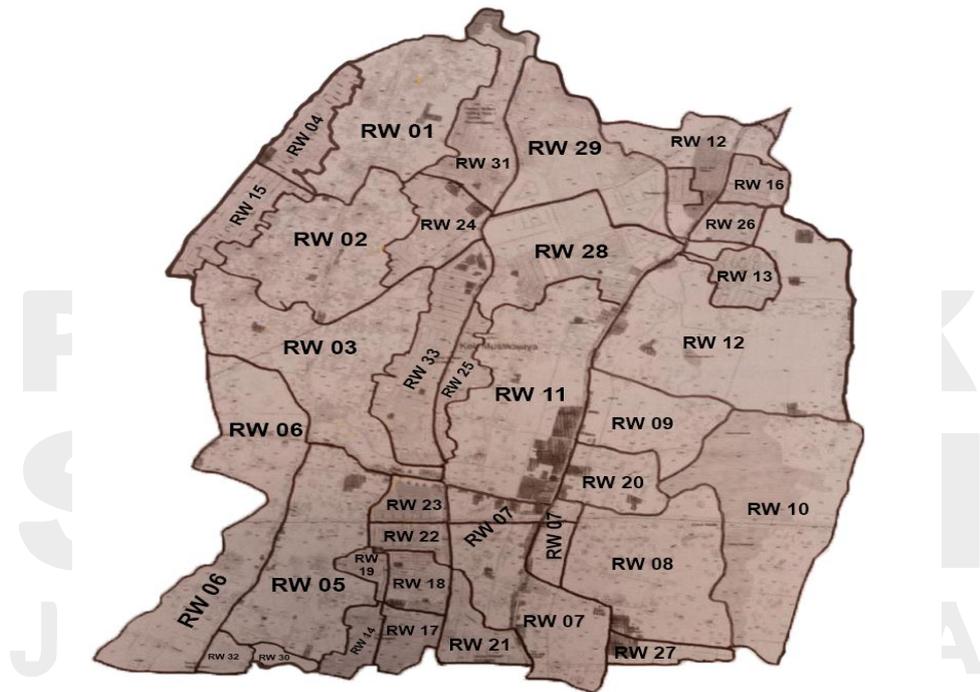
Pentingnya penggunaan teknik pengolahan data dan analisis data pada penelitian ini, dikarenakan teknik pengolahan data akan memungkinkan peneliti untuk mengelompokkan, mengatur, dan membersihkan data yang diperoleh dari berbagai sumber, termasuk data kepatuhan pajak, data partisipasi dalam program, dan faktor-faktor lain yang relevan. Dengan menggunakan teknik analisis data yang tepat, penelitian ini dapat menghasilkan temuan yang lebih mendalam dan memberikan bukti empiris yang kuat tentang sejauh mana efektivitas Program Mampir Pelayanan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak PBB di Kelurahan Mustikajaya.

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Penyajian Data

1. Deskripsi Lokus Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kelurahan Mustikajaya yang berlokasi di Jalan Raya Mustika Jaya No.52 RT.002/RW.011, Mustika Jaya, Kec. Mustika Jaya, Kota Bekasi. Kelurahan Mustikajaya memiliki luas wilayah sebesar 930,747 Ha dengan 33 RW dan 210 RT. Berikut adalah peta wilayah Kelurahan Mustikajaya.



Gambar 4. 1 Peta Kelurahan Mustikajaya

Sumber: Laporan Profil Kelurahan Mustikajaya, 2023.

Berdasarkan data bulan Mei 2024 jumlah penduduk di Kelurahan Mustikajaya sebesar 74.988 jiwa, dengan rincian 37.546 laki-laki dan 37.442 perempuan. Dari segi mata pencaharian, sebagian besar penduduk Kelurahan Mustikajaya bekerja di sektor informal seperti perdagangan, jasa, dan industri kecil. Namun, terdapat pula penduduk yang berprofesi

sebagai karyawan swasta, pegawai negeri, dan wiraswasta. Kondisi ini mencerminkan potensi ekonomi yang beragam di kalangan masyarakat Mustikajaya.

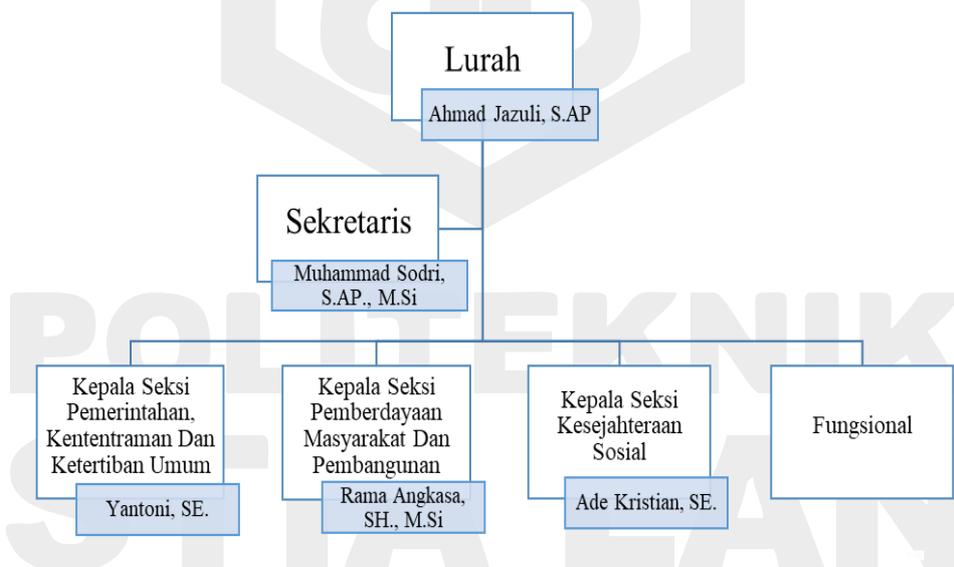
Masyarakat di Kelurahan Mustikajaya memiliki beberapa usaha UMKM unggulan, seperti:

1. Workshop batik;
2. Budidaya ikan dengan sistem bioflok;
3. *Home industri* aksesoris manik-manik dari bahan mutiara dan batu alam;
4. Budidaya jahe merah.

Dengan jumlah penduduk yang besar dengan beragam potensi ekonomi, wilayah Kelurahan Mustikajaya memiliki basis Wajib Pajak Bumi dan Bangunan (WP PBB) yang cukup signifikan. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kepatuhan WP PBB di wilayah ini menjadi sangat penting dalam mengoptimalkan penerimaan pajak daerah dan mendukung pembangunan Kota Bekasi secara keseluruhan.

Kelurahan Mustikajaya merupakan perangkat dari Kecamatan Mustikajaya yang mempunyai visi, misi, tugas dan fungsi melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kelurahan. Visi Kelurahan Mustikajaya adalah “Memberikan pelayanan maksimal menuju kota Bekasi yang Cerdas, Kreatif, Maju, Sejahtera dan Ihsan”. Sedangkan misi Kelurahan Mustikajaya meliputi: 1) Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, pembangunan serta keamanan, kebersihan dan keindahan lingkungan; 2) Mengembangkan kinerja dan profesionalisme aparatur guna mencapai tujuan organisasi dan optimalisasi pelayanan publik; 3) Mewujudkan suasana berusaha yang sehat dan adil untuk meningkatkan pengembangan kehidupan ekonomi yang berorientasi kewirausahaan; 4) Meningkatkan pengembangan kehidupan toleransi beragama untuk menciptakan kehidupan masyarakat yang agamis dan saling menghargai perbedaan.

Dasar tugas pokok dan fungsi Kelurahan Mustikajaya sebagaimana diatur dalam Peraturan Walikota Bekasi Nomor 12 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja pada Kelurahan Kota Bekasi. Tugas pokok dari Kelurahan Mustikajaya adalah Melaksanakan sebagian kewenangan yang dilimpahkan meliputi urusan: Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban, Pemberdayaan Masyarakat dan Pembangunan, serta Kesejahteraan Sosial. Berikut adalah struktur dan susunan organisasi Kelurahan Mustikajaya.



Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Pemerintah Kelurahan Mustikajaya

Sumber: Laporan Profil Kelurahan Mustikajaya, 2024.

Jenis-jenis pelayanan di Kelurahan Mustikajaya adalah:

1. Bagian Sekretariat:
 - a. Surat Keterangan Umum;
 - b. Legalisir.
2. Bagian Pemrantibum (Pemerintah Ketenteraman dan Ketertiban Umum):
 - a. Surat Keterangan Domisili;
 - b. Surat Keterangan Kematian;

- c. Surat Keterangan Waris;
 - d. Numpang Nikah Non Muslim;
 - e. Surat Keterangan Izin Rame-rame;
 - f. Administrasi Kependudukan.
3. Bagian Permasbang (Pemberdayaan Masyarakat dan Pembangunan):
- a. Surat Keterangan Usaha;
 - b. Surat Keterangan Tidak Memiliki Rumah;
 - c. Surat Pengantar PBB.
4. Bagian Kessos (Kesejahteraan Sosial):
- a. Surat Keterangan Tidak Mampu;
 - b. Numpang Nikah Muslim;
 - c. Surat Keterangan Belum Menikah;
 - d. Surat Keterangan Domisili Haji;
 - e. Surat Keterangan Ghoib;
 - f. Surat Keterangan Janda/Duda;
 - g. Surat Keterangan Domisili Yayasan/Sekolah

Dengan visi, misi, dan jenis pelayanan yang tersedia, Kelurahan Mustikajaya berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada warganya dalam upaya mencapai Kota Bekasi yang cerdas, kreatif, maju, sejahtera, dan berorientasi pada nilai-nilai keagamaan serta toleransi. Dengan demikian, peran Kelurahan Mustikajaya bukan hanya terbatas pada administrasi, tetapi juga sebagai penggerak utama dalam pembangunan dan pemberdayaan masyarakat secara holistik.

2. Data Hasil Penelitian

Pada paragraf ini, peneliti menguraikan hasil dari penelitian yang telah berlangsung dari bulan Maret 2024 hingga Mei 2024. Metode pengumpulan data yang digunakan mencakup wawancara, telaah dokumen, dan observasi. Hasil wawancara dengan informan kunci telah memberikan wawasan tentang interaksi sosial subjek penelitian. Kemudian, hasil penelitian

diuraikan berdasarkan indikator efektivitas program yaitu pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata, sebagaimana dapat dijelaskan dibawah ini.

a. Pemahaman Program

Pemahaman program merupakan salah satu indikator kunci dalam mengukur efektivitas sebuah program (Sutrisno, 2007). Pemahaman ini mencerminkan sejauhmana masyarakat, sebagai kelompok sasaran, dapat memahami tujuan, manfaat, dan prosedur dari program yang dilaksanakan. Dengan adanya pemahaman yang baik, rencana program akan lebih terorganisir dan lebih mudah untuk dioperasionalkan secara efektif.

Dalam penelitian ini, peneliti menganalisis sejauhmana pihak pelaksana Program Mampir Pelayanan, baik dari pemerintah kelurahan maupun masyarakat, dapat memahami dan memberikan pemahaman yang memadai mengenai program tersebut. Hal ini penting untuk mencegah terjadinya kesalahpahaman atau persepsi yang keliru dalam pelaksanaan program, sehingga tujuan dan manfaatnya dapat tercapai secara optimal. Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber yang dilakukan oleh peneliti terdapat beberapa pendapat mengenai pemahaman Program Mampir Pelayanan oleh Bapak Rama Angkasa selaku Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Pembangunan Kelurahan Mustikajaya, diperoleh informasi bahwa:

“Mampir Pelayanan ini adalah program yang dicanangkan oleh walikota Bekasi untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, dalam hal ini untuk memudahkan masyarakat jika ingin membayar pbb bisa melalui satgas pamor kelurahan yang melakukan pengeteman di kantor rw atau rt. Jadi masyarakat tidak perlu repot-repot bisa menitipkan uang pbb nya ke satgas pamor dan tanda terimanya diberikan ke wajib pajak. Dan tugas saya dalam pelaksanaan program ini cukup menghimbau para pamor untuk melaksanakan program mapay di wilayah mereka masing-masing. Karena tupoksi pamor selain bertugas di kelurahan, mereka juga bertugas untuk penagihan PBB untuk membantu pencapaian PAD Kota Bekasi, khususnya dalam PBB.”

Berdasarkan wawancara di atas dengan Bapak Rama Angkasa terlihat beliau sangat memahami Program Mampir Pelayanan. Hal ini juga disampaikan oleh Bapak Asep Yusuf selaku Satuan Petugas dan Pemantauan Monitoring (Satgas Pamor) Kelurahan Mustikaya yang mengatakan bahwa:

“Program Mampir Melayanan atau mapay adalah program dikeluarkan oleh walikota Bekasi. Mapay itu tujuannya supaya warga lebih mudah dilayani oleh kami selaku satgas pamor. Jadi mapay itu sebenarnya untuk mempermudah warga, Ketika pelayanan itu tidak harus datang ke kelurahan, kita bisa memfasilitasi ke wilayah tingkat RW dan sekarang pun sudah tingkat RT jadi lebih efektif dalam pelayanan warga”.

Tidak hanya memberitahu soal pemahaman program, Ibu Cindra Dewi selaku Satgas Pamor Kelurahan Mustikaya juga menjelaskan bagaimana ia dilibatkan dalam program ini dan apa saja tugas pokok dari Satgas Pamor, bahwa:

“Sejak walikota memberikan kebijakan tentang mapay yaitu awal tahun 2023. Dan penunjukan saya untuk dilibatkan dalam program ini melalui surat keputusan dari kecamatan dan kelurahan. Dan kalau satgas pamor itu tugasnya banyak, karena dia itu seperti ujung tombaknya. Seperti pelayanan adminduk, pemabayaran PBB kolektif”.

Hal ini didukung oleh hasil observasi penelitian bahwa setelah pelaksanaan Program Mampir Pelayanan di lapangan, kegiatan selanjutnya adalah rekapitulasi data yang dilakukan di Pos RW ataupun kantor Kelurahan Mustikajaya. Dalam pengamatan, nampak petugas dengan teliti melakukan verifikasi data satu per satu. Rekapitulasi dilakukan dengan baik dan terstruktur untuk memastikan akurasi data sebagai dasar evaluasi program. Sebagaimana pada gambar berikut.



Foto 4. 1 Rekapitulasi Pembayaran PBB

Sumber: hasil observasi peneliti, 2024.

Sementara itu, Bapak Fahmi Ridho selaku Staff Ekonomi Pembangunan Kelurahan Mustikajaya turut menambahkan penjelasan mengenai pemahamannya terkait Program Mampir Pelayanan serta tugas pokoknya dalam program ini. Beliau menyampaikan bahwa:

“Mampir Pelayanan PBB ini maksudnya untuk mempermudah warga dalam membayar pbb, yang tidak ada waktu luang bisa bayar di mapay ini. Kemudian Tugas saya itu khusus untuk pengelolaan keuangan PBB dan juga membawa kolektifan dari 33 rw untuk disetorkan ke bank.

Hal ini didukung oleh hasil observasi penelitian, bahwa penginputan data penerimaan pajak PBB dilakukan petugas secara berkala menggunakan microsoft excel. Berkas bukti bayar wajib pajak diverifikasi lalu diinput satu persatu ke dalam aplikasi dengan cermat dan rinci.

Pemahaman terhadap program yang akan dilaksanakan sangatlah penting, jika penyelenggara bekerja sama dengan pihak lain maka pihak penyelenggara harus menjelaskan secara detail tentang program yang

akan dikerjasamakan, sehingga pada saat pelaksanaan dapat terarah dan mencapai tujuan yang telah ditentukan. Hal ini bertujuan agar semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan program memahami pelaksanaan program tersebut, seperti yang disampaikan oleh penerima program yaitu Ibu Yanny selaku warga RW 14 yang menyatakan bahwa:

“Sebatas yang saya pahami bahwa program ini pasti untuk mempermudah masyarakat dalam hal membayar pajak, artinya dia lebih dekat secara jarak dan mempunyai efisiensi waktu karena dalam satu lingkup perumahan.”

Dan juga Bapak Asep Kusmawardana selaku penerima program yang juga warga RW 03 memberikan pendapat bahwa:

“Terkait dengan pemahaman program, memang ini setau saya program dari bapak walikota Bekasi. Ya memang tujuannya mendekatkan proses pelayanan ke masyarakat di lingkungan RW maupun RT”

Biasanya sebelum melaksanakan program, pendekatan sosialisasi dilakukan oleh Pemerintah Kelurahan Mustikajaya agar penerima program ini mengetahui dengan jelas tujuan dilaksanakannya program ini, seperti yang disampaikan oleh Bapak Rama Angkasa selaku Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Pembangunan, bahwa:

“Kalau dari kelurahan untuk sosialisasinya itu memerintahkan Ketua RW dan RT untuk membuat spanduk mapay, untuk menginformasikan di kantor rt ataupun rw tersebut ada kegiatan mapay yang dilakukan pamor kelurahan. Dan kita juga ada sosialisasi lewat media social Instagram”

Hasil wawancara yang disampaikan Bapak Rama Angkasa tersebut didukung oleh hasil observasi peneliti, bahwa upaya sosialisasi yang dilakukan Kelurahan Mustikajaya melalui perintah kepada Ketua RW dan RT untuk membuat spanduk, seperti pada gambar berikut.



Foto 4. 2 Spanduk Program Mampir Pelayanan

Sumber: hasil observasi peneliti, 2024.

Selain dari pemasangan spanduk di pos RT/RW, maupun media instagram. Sosialisasi diberitahukan melalui grup *whatsapp* tiap RT ataupun RW, Hal ini dibuktikan dengan pernyataan dari Bu Dayat warga RW 19, selaku penerima program:

“Informasi mengenai Program Mampir Pelayanan ini Selalu diberitakan melalui *whatsapp* dari grup RT ataupun RW”.

Hal tersebut juga ditambahi oleh Bapak Indi selaku Ketua RT 05, bahwa:

“Program Mapay ini dari Walikota Bekasi dan ada sosialisasi dari kelurahan. Satgas Pamor pun langsung *sounding* turun ke saya sebagai ketua RT dan saya sebar lagi info ini melalui grup *whatsapp*.”

Melihat tanggapan-tanggapan dari masyarakat dan didukung oleh hasil observasi, bahwa dalam kasus Program Mampir Pelayanan, Pemerintah Kota Bekasi melakukan pendekatan dengan sosialisasi kepada masyarakat melalui perangkat kelurahan dan ketua RT/RW. Sosialisasi dilakukan dengan penyebaran informasi melalui grup WhatsApp RT/RW. Masyarakat penerima program seperti Bu Yanny

dan Bapak Asep Yusuf memahami bahwa program ini bertujuan untuk memudahkan pelayanan kepada masyarakat dengan mendekatkan jarak dan efisiensi waktu. Penyampaian informasi yang jelas dari pihak penyelenggara membantu masyarakat memahami maksud dan tujuan program dengan baik. Dengan pemahaman dan sosialisasi yang efektif, pelaksanaan Program Mampir Pelayanan dapat berjalan lancar dan mencapai sasaran yang diharapkan.

b. Tepat Sasaran

Penetapan sasaran yang tepat sangat penting dalam menentukan berhasil atau tidaknya suatu program. Dalam pelaksanaan program yang ingin dilihat adalah ketepatan sasaran, apakah sesuai dengan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya atau sebaliknya. Oleh karena itu, kesuksesan sangat berpengaruh terhadap target yang ingin dicapai. Penentuan target yang tepat, baik yang ditetapkan secara individu maupun target yang ditetapkan organisasi, sesungguhnya sangat menentukan keberhasilan kegiatan organisasi. Begitu pula jika target yang ditetapkan tidak tepat maka akan menghambat pelaksanaan berbagai kegiatan itu sendiri

Hal ini juga disampaikan oleh Pak Naufal Eka Rinaldi selaku Satgas Pamor Kelurahan Mustikajaya bahwa:

“Program Mampir Pelayanan ini ditujukan kepada masyarakat wajib pajak yang membutuhkan pelayanan. Dengan kriteria dari sasaran program ini ialah masyarakat yang memiliki tagihan pbb, yang dimana setelah tagihan SPPT turun barulah kita turun ke lapangan. Kemudian dalam pelaksanaannya dibidang mudah dijangkau itu tidak juga, karna ada banyak alasan dari masyarakat untuk tidak membayar seperti ada keperluan anak sekolah dan lain lan.”

Berdasarkan wawancara diatas, Pak Naufal Eka Rinaldi mengatakan bahwasannya program ini sudah sangat jelas dalam menentukan kelompok sasarannya dan juga terkadang mengalami adanya sedikit hambatan dalam pelaksanaan program.

Disamping itu dalam pelaksanaan program pastinya terselip suatu target dan realisasi dalam menentukan kelompok sasaran Program Mampir Pelayanan ini, seperti dikatakan Ibu Esty Puspita Sari selaku Satgas Pamor Kelurahan Mustikajaya diperoleh informasi bahwa:

“Sasaran dari program ini ditujukan kepada yang utama warga terkhususnya wajib pajak, dengan kriterianya yang memiliki SPPT, dan ada daftar target yang akan didatangi. Dan untuk target yang ingin dicapai itu 100% namun terealisasinya 90% di RW 01 dengan jumlah wajib pajak sekitar 1000-an.”

Dari Pak Asep Yusuf selaku Satgas Pamor Kelurahan Mustikajaya diperoleh informasi bahwa:

“Untuk target itu total 90% sudah sesuai dengan ketetapan Pemkot. Jadi alhamdulillah semenjak ada program ini sudah memenuhi”

Menurut hasil telaah dokumen terhadap Laporan Capaian Realisasi PBB Buku 123 Per RW Kelurahan Mustikajaya 2023, bahwa target SPPT dalam penagihan PBB di Kelurahan Mustikajaya sebesar 23.530 NOP. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari Ibu Esty Puspita Sari dan Bapak Asep Yusuf, serta hasil telaah dokumen terhadap laporan Capaian Realisasi PBB Buku 123 Per RW Kelurahan Mustikajaya, dapat disimpulkan bahwa Program Mampir Pelayanan memiliki target yang jelas dalam pelaksanaannya. Kelompok sasaran utama program ini adalah warga yang menjadi Wajib Pajak PBB, khususnya yang memiliki Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT). Dengan adanya daftar target yang akan didatangi, program ini memiliki arah yang terukur dan terencana dengan baik. Hal ini didukung oleh hasil observasi penelitian, bahwa target sasarnya sudah tepat dengan dilakukakannya penagihan di pos RT/RW dan secara *door to door*, seperti pada gambar berikut.



Foto 4. 3 Penagihan PBB Secara Door to Door

Sumber: hasil observasi peneliti, 2024.

Saat pelaksanaan program dilaksanakan tepat sampai pada sasarannya maka bisa dikatakan bahwa Kelurahan berhasil dalam melaksanakan salah satu kewajibannya, Bu Dayat yang juga menjadi kelompok sasaran Program Mampir Pelayanan ini mengatakan bahwa:

“Dalam program ini ya saya memang termasuk sasarannya karna termasuk warga yang membayar PBB, jika SPPT sudah turun saya langsung bayar ke pamor dan Alhamdulillah dengan adanya mapay, semakin didekatkan pelayanan kepada masyarakat. Jadi warga yang tidak sempat untuk membayar, jadi lebih mudah. Karena mapay pun ada sistem door to door”

Pendapat lain juga dikemukakan oleh Ibu Eny selaku warga RW 14, bahwa:

“Ya saya pun termasuk karena saya termasuk warga kelurahan Bekasi dan wajib pajak dan program ini sudah tepat sasarannya. karena lebih memudahkan masyarakat untuk mengurus pembayaran PBB. karena tidak semua masyarakat paham akan seluk beluk di kelurahan, kadang kalau ke kelurahan malah bingung sendiri, harus bagaimana dan ketemu siapa?”

Berdasarkan hasil wawancara di atas dan didukung oleh hasil observasi, disimpulkan bahwa masyarakat yang menjadi kelompok sasaran, seperti Bu Dayat dan Ibu Eny, mengakui bahwa mereka termasuk dalam kelompok sasaran karena status mereka sebagai wajib

pajak. Mereka merasakan manfaat dari program ini karena memudahkan pembayaran PBB tanpa harus datang ke kantor kelurahan.

Dengan penetapan target dan kelompok sasaran yang jelas, serta realisasi pencapaian yang baik, dapat dikatakan bahwa Kelurahan Mustikajaya berhasil dalam melaksanakan kewajibannya melalui Program Mampir Pelayanan ini. Program ini tepat sasaran dalam memudahkan pelayanan kepada masyarakat, khususnya wajib pajak.

c. Tepat Waktu

Aspek ketepatan waktu ini dapat dilihat melalui penggunaan waktu dalam melaksanakan program yang direncanakan, apakah sudah sesuai dengan harapan sebelumnya. Pada dasarnya, keberhasilan pelaksanaan suatu program atau kegiatan seringkali ditentukan oleh keteraturan waktu yang tepat.

Ketepatan waktu terkait dengan kesesuaian atau kepatuhan terhadap jadwal pelaksanaan program atau layanan. Efektivitasnya dapat dinilai dari sejauh mana program berjalan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Peneliti melakukan wawancara untuk mengetahui bagaimana penetapan waktu pelaksanaan program ini dan apakah sudah sinkron jadwal di lapangan dengan tagihan PBB masyarakat, pernyataan tersebut dijawab oleh Bapak Krisna Firmansyah selaku Satgas Pamor Kelurahan Mustikajaya, bahwa:

“Untuk penetapan jadwal langsung dari atas atau kantor sekretariat dan jam kerjanya setiap hari kerja dari jam 8-11 di pos RW. kemudian sudah sangat sinkron karena kita setiap hari juga pelayanannya”

Hal ini diperkuat oleh Ibu Cindra selaku Satgas Pamor Kelurahan Mustikajaya, diperoleh informasi bahwa:

“Kalau penetapan di awal tahun itu biasanya di kantor sekretariat, dan Sudah pasti sinkron, karena kita mempunyai data tagihan masyarakat wajib pajak. Jadi siapa saja yang belum, lalu kita monitoring.”

Pernyataan dari Bapak Krisna Firmanysah sama persis dengan pernyataan yang diberikan oleh Ibu Cindra, bahwa penetapan Program Mampir Melayanan ini sudah ditetapkan langsung dari kesekretariatan dan sudah sinkron dengan tagihan wajib pajak. Para kelompok sasaran juga berpendapat bahwa pelaksanaan Program Mampir Pelayanan di Kelurahan Mustikajaya sudah tepat waktu, seperti yang disampaikan Bu Dayat:

“Sangat sudah sesuai dengan tempo tagihan SPPT. Di wilayah saya dilaksanakan sampai sabtu, dikarenakan warga pasti selalu ada. Terkadang pun saat hari senin-jumat warga kerja.”

Hal ini diperkuat oleh Ibu Eny selaku warga RW 14, bahwa:

“Setiap 1 minggu 1x kadang 2x pamor akan datang ke wilayah kami untuk pelayanan pembayaran PBB. Dan programnya sudah sesuai dengan jadwal tagihan, karena dengan pamor rajin datang ke wilayah, masyarakat jadi lebih mudah dan sewaktu-waktu bisa melakukan pembayaran ketika sudah ada uang.”

Melihat tanggapa-tanggapan tersebut memastikan bahwa Program Mampir Pelayanan benar-benar menjangkau masyarakat yang membutuhkan layanan, khususnya dalam hal pembayaran PBB. Pelaksanaan program yang dilakukan secara rutin dan tepat waktu, sesuai dengan jadwal tagihan pajak, mendapat apresiasi dari masyarakat.

d. Tercapainya Tujuan

Suatu program dapat dianggap efektif dalam pelaksanaannya jika mampu mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dengan kata lain, keberhasilan pelaksanaan suatu program diukur dari sejauh mana program tersebut berhasil mencapai sasaran dan hasil yang diinginkan seperti yang telah dirumuskan pada tahap perencanaan awal. Tujuan utama dari program ini adalah untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran PBB, sehingga dapat meningkatkan

kepatuhan dan kesadaran perpajakan di lingkungan tersebut. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Rama Angkasa, diperoleh informasi bahwa:

“Kalau tujuannya itu agar masyarakat dimudahkan dalam menerima pelayanan, intinya dalam bidang pbb. Saat mereka ingin membayarkan nggak usah repot-repot mereka datang ke bank, dan bisa dititipkan ke pamornya. Kalau lewat pamor melalui mapai mereka bisa mendapatkan tanda bukti yang distempel oleh bank BJB.

Hal senada juga disampaikan oleh Bu Esty Puspita Sari yang menyatakan bahwa:

“Tujuannya ya untuk mempermudah warga, yang biasanya datang dari rumah ke kelurahan, sekarang cukup ke pos rw atau rt saja, jadi menurut saya sudah memenuhi tujuan.”

Berdasarkan pernyataan dari Bapak Rama Angkasa serta Bu Esty Puspita Sari, dapat disimpulkan bahwa Program Mampir Pelayanan di Kelurahan Mustikajaya telah mencapai tujuan utamanya dengan efektif. Tujuan utama tersebut adalah untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran PBB, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan dan kesadaran perpajakan di lingkungan tersebut.

Untuk mengukur ketercapaian Program Mampir Pelayanan dalam memberikan kemudahan pelayanan pembayaran PBB terdapat beberapa indikator yang dapat dijadikan acuan, seperti yang disampaikan oleh Bu Cindra Dewi, bahwa:

“Dari yang saya lihat dalam mengurus pajak pbb masyarakat sudah sedikit untuk datang ke kelurahan. Dan masyarakat sangat senang karena merasa didekatkan oleh pemerintah, tidak perlu jauh-jauh untuk datang.”

Kemudian Pak Asep Yusuf menambahkan:

“Indikatornya yaitu adanya peningkatan penerimaan pajak dan respon positif dari masyarakat”

Dari sisi masyarakat sendiri, Program Mampir Pelayanan tampaknya mendapatkan respon yang sangat positif. Hal ini tercermin

dari pernyataan Bu Cindra yang menyebutkan bahwa masyarakat merasa sangat senang karena merasa didekatkan oleh Pemerintah Kelurahan Mustikajaya melalui layanan ini. Mereka tidak perlu lagi menempuh jarak jauh untuk mendatangi kelurahan guna membayar PBB. Seperti yang disampaikan oleh Pak Indi selaku Ketua RT 05, diperoleh informasi bahwa:

“Pembayaran PBB ini jadi terasa lebih mudah. karena banyak yang tidak memahami bayar sendiri akhirnya dia mampir ke pos mapay untuk bayar. Dan dengan program ini juga membantu meningkatkan pemahaman masyarakat saya tentang kewajiban membayar pajak PBB”

Hal ini ditambahi oleh Bu Dayat mengenai dengan adanya Program Mampir Pelayanan, pembayaran PBB menjadi mudah, diperoleh informasi bahwa:

“Ya alhamdulillah. yang sebelumnya saya biasanya bayar ke kantor bjb, Sekarang bisa bayar lewat pamor”



Foto 4. 4 Pembayaran PBB melalui Program Mampir Pelayanan

Sumber: hasil observasi peneliti, 2024.

Tidak hanya memberikan kemudahan secara praktis, Program Mampir Pelayanan juga berperan dalam meningkatkan pemahaman

masyarakat terkait kewajiban perpajakan, khususnya PBB. Dengan adanya pendampingan dan pelayanan langsung dari Satgas Pamor Program Mampir Pelayanan, warga dapat memperoleh penjelasan dan bimbingan mengenai tata cara pembayaran yang benar.

e. Perubahan Nyata

Perubahan nyata yang dimaksud adalah melihat sejauhmana Program Mampir Pelayanan dapat memberikan efek atau dampak dan perubahan nyata bagi masyarakat wajib pajak dan pemerintah kelurahan. Pak Asep Yusuf menyampaikan bahwa perubahan selalu ada setelah pelaksanaan program, beliau menjelaskan bahwa:

“Dengan adanya program ini, ya warga sangat antusias, artinya warga merasa terbantu dengan adanya program ini. Meskipun sekarang sudah banyak akses digital untuk membayar, tapi masih ada beberapa yang belum paham dengan akses digital itu. Jadi kita bantu melalui program ini”

Pak Krisna Firmansyah juga memperkuat pernyataan di atas, bahwa:

“Dikarekan Mapay mempersingkat waktu masyarakat, sehingga yang tadinya males-malesan untuk bayar sekarang jadi lebih disiplin.”

Seperti disampaikan Pak Asep Yusuf, program ini mendapat antusiasme tinggi dari warga karena membantu mereka dalam membayar pajak, terutama bagi yang belum familiar dengan akses digital. Pak Krisna Firmansyah juga menegaskan bahwa program ini meningkatkan kedisiplinan wajib pajak karena memangkas waktu pembayaran. Kemudian Bapak Fahmi Ridho juga merasa perubahan secara signifikan dalam proses pengelolaan dan pencatatan pajak setelah adanya Program Mampir Pelayanan. Seperti yang disampaikan beliau, bahwa:

“Program Mapay ini memberikan dampak positif yang signifikan dalam proses pengelolaan dan pencatatan PBB di wilayah kami. jadi proses penginputan dan pemutakhiran data perpajakan menjadi lebih cepat dan akurat seperti memperbarui status pembayaran secara

rutin di wilayah RW dan juga pencatatan dalam pemasukan ke APBD.”

Kesimpulan dari pernyataan Bapak Fahmi Ridho menunjukkan bahwa Program Mampir Pelayanan telah memberikan dampak positif yang signifikan dalam proses pengelolaan dan pencatatan PBB di wilayah Kelurahan Mustikajaya. Dengan adanya program ini, proses penginputan dan pemutakhiran data perpajakan menjadi lebih cepat dan akurat, terutama dalam memperbarui status pembayaran secara rutin di wilayah RW dan pencatatan dalam pemasukan ke APBD. Ini menunjukkan bahwa program ini tidak hanya meningkatkan efisiensi administratif, tetapi juga mengoptimalkan pendapatan daerah melalui pemantauan yang lebih baik terhadap pembayaran pajak.

Selain dampak positif dalam proses pengelolaan dan pencatatan yang disampaikan Bapak Fahmi Ridho, perlu juga dilihat secara nyata bagaimana Program Mampir Pelayanan ini benar-benar memberikan kontribusi dalam meningkatkan pendapatan daerah dari sektor PBB. Tentu optimalisasi peningkatan penerimaan pajak merupakan salah satu tujuan utama dijalankannya program ini di Kelurahan Mustikajaya. Dalam hal ini, Bu Esty Puspita Sari menjelaskan bahwa terdapat adanya peningkatan dalam penerimaan PBB dan tingkat kepatuhan wajib pajaknya serta manfaat yang dirasakan kelurahan setelah adanya program ini, beliau menjelaskan bahwa:

“Ya dengan adanya program mapay lumayan meningkat karena kita setiap hari pelayanannya. Untuk kesadaran ya lebih dari 50%. Serta manfaat yang dirasakan kelurahan terdapat pada Pembangunan infrastruktur, lingkungan juga di kelurahan Mustikajaya. Dan penerimaannya pun naik”

Bu Cindra juga ikut memperkuat pernyataan diatas, bahwa:

“Kalau kenaikan tidak tentu, namun pasti ada kenaikan. Untuk berpa persen, kemungkinan ada 30-50%. Dan untuk manfaatnya Biasanya ke Pembangunan, pembangunan lebih lancar. Lebih banyak lagi infrastrukturnya. Lalu ada peningkatan penerimaan dibanding sebelumnya juga”.

Pernyataan Bu Esty Puspita Sari dan Bu Cindra memperkuat bukti bahwa Program Mampir Pelayanan memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan penerimaan PBB serta tingkat kepatuhan wajib pajak di Kelurahan Mustikajaya.

Namun ada perbedaan pendapat dari Bapak Rama Angkasa mengenai peningkatan penerimaan PBB Kelurahan Mustikajaya setelah adanya Program Mampir Pelayanan ini, diperoleh informasi bahwa:

“Kebetulan capaian PBB kelurahan Mustikajaya per 31 desember 2023 itu Cuma mencapai 59,46%. Jadi ya tidak mencapai target, kalau bagus ya paling enggak mencapai 85%”.

Hal ini didukung oleh hasil telaah dokumen terhadap Laporan Harian Realisasi dan Piutang PBB Kota Bekasi 2023, sebagaimana dijelaskan pada tabel di bawah berikut.

Tabel 4. 1 Realisasi Penerimaan PBB dan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kelurahan Mustikajaya Tahun 2023

PBB dan Denda Pokok	Sisa Pokok	Presentase Penerimaan PBB
Rp. 3.482.217.712	Rp. 2.372.986.395	59,46%
Wajib Pajak Terdaftar	Wajib Pajak Terealisasi	Rasio Kepatuhan
23.533	15.157	64,40%

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi, 2023.

Perbedaan pendapat ini mengindikasikan adanya perspektif yang berbeda dalam menilai efektivitas Program Mampir Pelayanan terhadap peningkatan penerimaan PBB di Kelurahan Mustikajaya. Meskipun Bu Esty Puspita Sari dan Bu Cindra menyatakan adanya kontribusi nyata, Bapak Rama Angkasa menyatakan capaian penerimaan PBB pada tahun 2023 yang hanya mencapai 59,46%, jauh dari target 85%.

Berdasarkan data yang tersaji dalam tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa rasio kepatuhan wajib pajak PBB di Kelurahan Mustikajaya mengalami penurunan menjadi 64,40%. Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB di wilayah tersebut telah menurun dan jauh dari target yang diharapkan. Tidak hanya itu, presentase penerimaan PBB pun ikut menurun menjadi 59,46%.

Rasio kepatuhan wajib pajak sebesar 64,40% mengindikasikan bahwa hanya sekitar dua pertiga dari total wajib pajak PBB di Kelurahan Mustikajaya yang patuh dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak. Sementara itu, sepertiga sisanya tidak patuh atau bahkan menunggak dalam pembayaran PBB. Penurunan rasio kepatuhan ini berdampak langsung pada penurunan presentase penerimaan PBB yang hanya mencapai 59,46%.

Sebagaimana data yang sudah dijelaskan di atas, terdapat aspek lain yang tak kalah penting adalah bagaimana Program Mampir Pelayanan dirasakan secara langsung oleh masyarakat selaku wajib pajak. Pada akhirnya, tujuan utama program ini adalah untuk memudahkan dan mendorong kepatuhan warga dalam membayar pajak. Oleh karena itu, penting untuk melihat perspektif masyarakat terkait perubahan nyata yang dirasakan setelah adanya program tersebut dan apakah program ini meningkatkan disiplin dalam membayar PBB tepat waktu serta seberapa pentingnya program ini perlu diberlanjuti.

Seperti halnya yang disampaikan oleh Ibu Dayat bahwa:

“Yang saya rasakan itu seperti yang tadi saya bilang, dengan ada program mapay ini terlebih dengan sistem door to door otomatis dipermudah dalam membayar PBB. Dan juga menjadi Lebih disiplin karna sudah sangat mudah dalam membayarnya. Lalu Menurut saya mapay tetap dijalankan saja, program bagus mengapa tidak.”

Pak Asep Kusmawardana juga memperkuat pernyataan di atas, diperoleh informasi bahwa:

“Dengan adanya pelayanan ini aksesnya sangat lebih dekat, karena yang saya bilang jika harus bayar ke bank itu harus repot lagi. Dan juga mengenai menjadi disiplin, yaa yang pasti sangat disiplin, karena sudah ada akses yang lebih dekat ke kita kenapa masih malas gitu. Lalu untuk perlu dilanjutkan atau tidaknya, Kalau saya terus terang perlu, karena itu dia mendekatkan pelayanan ke masyarakat, dan dia juga pasti ditarget realisasi pembayaran pbb. Dan juga bisa meningkatkan kinerja dari para pamor dalam menagih pbb di wilayah mereka masing-masing”.

Perspektif masyarakat Kelurahan Mustikajaya menyoroti dampak positif yang dirasakan langsung dari Program Mampir Pelayanan sebagai wajib pajak PBB. Menurut Ibu Dayat dan Pak Asep Kusmawardana, program ini memberikan kemudahan akses dengan sistem *door to door* sehingga mereka tidak perlu lagi repot datang ke bank atau kantor pembayaran. Hal tersebut meningkatkan kedisiplinan membayar PBB tepat waktu karena aksesnya yang lebih dekat.

Keduanya sepakat bahwa Program Mampir Pelayanan perlu dilanjutkan kedepannya, mengingat manfaat yang dirasakan masyarakat. Program ini dinilai mendekatkan pelayanan kepada warga sekaligus mendorong target realisasi pembayaran PBB dan kinerja petugas pemungut pajak. Respon positif juga datang dari Pak Indi selaku Ketua RT 05 yang menyatakan antusiasme tinggi masyarakat terhadap program ini, beliau menyampaikan bahwa:

“Positifnya buat saya warga antusias datang ke pos RT, jadi mungkin lebih mengenal dan memahami PBB ini. Kemudian dari warga pun menjadi disiplin juga karena setelah ada mapay ini pun warga pada bertanya “kapan ada mapay ini lagi untuk bayar PBB”. Dan untuk keberlanjutannya, Kalau menurut saya si harus terus. Karena sangat membantu”.

Sebagaimana perspektif masyarakat yang dijelaskan di atas, mencerminkan perubahan positif setelah adanya program yaitu merasa dimudahkan dengan adanya program ini. Namun berdasarkan data, setelah implementasi Program Mampir Pelayanan malah terjadi penurunan dari segi penerimaan PBB dan rasio kepatuhan wajib pajak

PBB. Hal ini mungkin disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya kondisi ekonomi masyarakat yang masih buruk. Sehingga membayar pajak menjadi prioritas yang rendah dibandingkan kebutuhan pokok lainnya. Faktor lainnya adalah kurangnya sosialisasi dan edukasi secara langsung dari Pemerintah Kelurahan Mustikajaya.

B. Pembahasan

Di era desentralisasi seperti saat ini, pemerintah daerah dituntut untuk lebih mandiri dalam menggali dan mengoptimalkan sumber-sumber penerimaan daerahnya sendiri. Salah satu sumber penerimaan yang cukup potensial adalah PBB. Namun demikian, upaya untuk meningkatkan penerimaan PBB tidak selalu berjalan mulus. Masih terdapat beberapa kendala, seperti rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB. Hal ini juga terjadi di Kelurahan Mustikajaya, Kota Bekasi, di mana tingkat kepatuhan wajib pajak PBB masih belum optimal.

Menyadari pentingnya masalah ini, Wali Kota Bekasi berinisiatif untuk mengisntruksikan kepada perangkat kelurahan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak PBB, khususnya di Kelurahan Mustikajaya. Program tersebut dikenal dengan nama Mampir Pelayanan, yang bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Analisis yang digunakan pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui sejauhmana efektivitas Program Mampir Pelayanan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak PBB di Kelurahan Mustikajaya Kota Bekasi. Melalui pengumpulan informasi tersebut, maka dapat digunakan untuk menilai capaian dari tujuan pelaksanaan program tersebut. Tentu dalam melakukan analisis efektivitas harus berdasarakan data, fakta dan bukti yang telah diperoleh sebelumnya dan telah dijabarkan di atas. Analisis efektivitas dilakukan melalui identifikasi yang mengacu pada teori Sutrisno (2007) yakni Pemahaman Program, Tepat Sasaran, Tepat Waktu, Tercapainya Tujuan, dan Perubahan Nyata. Diperoleh analisis sebagai berikut:

1. Pemahaman Program

Hasil analisis Pemahaman Program yang diukur dengan pengetahuan mengenai program dalam hal ini Mampir Pelayanan oleh Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Pembangunan, Satuan Petugas Pemantauan Monitoring, Staff Ekonomi Pembangunan, dan masyarakat wajib pajak. Dapat disimpulkan bahwa dari pihak kelurahan telah menunjukkan pemahaman yang mendalam tentang Program Mampir Pelayanan. Mereka telah memahami tugas pokok dan tanggung jawab masing-masing dalam menjalankan program ini, sehingga dapat memberikan kontribusi yang optimal sesuai dengan peran dan kapasitasnya.

Tidak hanya pihak kelurahan, masyarakat wajib pajak juga telah memahami dengan baik konsep dan tujuan dari Program Mampir Pelayanan. Mereka menyadari pentingnya membayar pajak dan manfaat yang dapat diperoleh dari program ini dalam meningkatkan pelayanan dan pembangunan di wilayah mereka. Pemahaman ini akan mendorong partisipasi aktif dan kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya.

Untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang Program Mampir Pelayanan, Pemerintah Kelurahan Mustikajaya telah mengambil langkah-langkah konkret. Upaya tersebut meliputi pemberian sosialisasi secara *online* melalui media sosial Instagram kelurahan dan informasi yang dibagikan oleh Satgas Pamor di setiap wilayah melalui grup WhatsApp RW dan RT. Selain itu, Pemerintah Kelurahan Mustikajaya juga memberikan arahan kepada Ketua RW dan RT untuk membuat spanduk Program Mampir Pelayanan yang dipasang di setiap pos RW dan RT masing-masing.

Dengan pemahaman yang baik dari seluruh pemangku kepentingan, diharapkan Program Mampir Pelayanan dapat diimplementasikan dengan lancar dan mencapai tujuan serta manfaat yang diharapkan. Program ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, tetapi juga mendorong kepatuhan wajib pajak di Kelurahan Mustikajaya. Keberhasilan program ini sangat bergantung pada komitmen dan kerja sama

yang solid dari semua pihak, baik Pemerintah Kelurahan Mustikajaya maupun masyarakat wajib pajak. Dengan dukungan dan partisipasi aktif dari semua pihak, Program Mampir Pelayanan diharapkan dapat memberikan dampak positif yang berkelanjutan bagi pembangunan dan kesejahteraan masyarakat di wilayah tersebut dalam jangka panjang.

2. Tepat Sasaran

Salah satu faktor penting dalam keberhasilan suatu program adalah ketepatan dalam menjangkau sasaran yang dituju. Dalam kasus Program Mampir Pelayanan di Kelurahan Mustikajaya, upaya untuk memastikan ketepatan sasaran telah dilakukan dengan baik. Pemerintah Kelurahan Mustikajaya telah mengidentifikasi dengan jelas siapa saja yang menjadi sasaran utama dari program ini, masyarakat wajib pajak PBB yang terdapat di DHKP ataupun terdaftar di Buku 123 Per RW Kelurahan Mustikajaya.

Dengan mengidentifikasi masyarakat wajib pajak PBB yang terdapat di DHKP atau terdaftar di Buku 123 Per RW Kelurahan Mustikajaya sebagai sasaran utama, Pemerintah Kelurahan Mustikajaya telah menetapkan target yang jelas dan terukur untuk dicapai dalam Program Mampir Pelayanan. Berdasarkan data tersebut, jumlah wajib pajak yang menjadi sasaran dapat diketahui secara pasti, sehingga upaya sosialisasi dan edukasi dapat dilakukan secara lebih terarah dan efektif.

Tanggapan dari masyarakat wajib pajak mengenai ketepatan sasaran Program Mampir Pelayanan cenderung positif. Sebagian besar masyarakat merasa bahwa mereka memang menjadi sasaran utama dari program ini karena status mereka sebagai wajib pajak PBB.

Meskipun upaya identifikasi sasaran melalui DHKP dan Buku 123 Per RW telah dilakukan dengan baik, namun masih terdapat beberapa kendala dalam menjangkau keseluruhan masyarakat yang dituju. Salah satu kendala yang dihadapi adalah adanya wajib pajak PBB yang memiliki domisili di luar objek pajak atau berada di luar wilayah Kelurahan Mustikajaya. Hal ini

dapat menyulitkan proses sosialisasi dan edukasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kelurahan Mustikajaya, sehingga informasi mengenai Program Mampir Pelayanan mungkin tidak sepenuhnya sampai kepada mereka.

Selain itu, kendala lain yang dihadapi adalah terkait dengan kondisi ekonomi dari sebagian masyarakat wajib pajak PBB. Meskipun mereka menyadari pentingnya membayar pajak dan manfaat yang dapat diperoleh dari Program Mampir Pelayanan, namun kemampuan finansial mereka mungkin terbatas. Hal ini dapat menyebabkan kurangnya partisipasi dan kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban membayar pajak, sehingga dapat menghambat pencapaian target dan tujuan program.

3. Tepat Waktu

Salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan Program Mampir Pelayanan adalah tepat waktu. Ketepatan waktu dalam pelaksanaan program sangat berpengaruh terhadap keberhasilan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Apabila pelaksanaan program terlambat atau tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, maka dapat menimbulkan keraguan dan ketidakpercayaan masyarakat terhadap komitmen Pemerintah Kelurahan Mustikajaya dalam meningkatkan pelayanan dan pembangunan di wilayah mereka.

Untuk memastikan ketepatan waktu, Pemerintah Kelurahan Mustikajaya menyusun jadwal yang jelas dan terukur untuk pelaksanaan Program Mampir Pelayanan. Jadwal pelaksanaan Program Mampir Pelayanan yang ditetapkan setiap hari Senin-Jumat pada pukul 08.00-12.00 WIB merupakan langkah tepat dari Pemerintah Kelurahan Mustikajaya untuk memastikan ketepatan waktu dan konsistensi dalam menjalankan program tersebut. Dengan jadwal yang jelas dan terukur, masyarakat wajib pajak PBB dapat dengan mudah menyesuaikan diri dan merencanakan pembayaran pajak mereka sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Selain itu, pelaksanaan Program Mampir Pelayanan setiap hari kerja juga

memungkinkan adanya sinkronisasi yang baik dengan tempo tagihan pembayaran PBB bagi masyarakat. Hal ini membantu memastikan bahwa wajib pajak dapat melunasi kewajiban pembayaran PBB tepat waktu, sehingga tidak menimbulkan denda atau sanksi yang dapat merugikan mereka.

Dari perspektif masyarakat, ketepatan waktu dalam pelaksanaan Program Mampir Pelayanan menjadi faktor krusial yang menentukan keberhasilan dan manfaat yang dapat diperoleh. Beberapa warga mengungkapkan bahwa sebelumnya, mereka seringkali mengalami keterlambatan dalam pembayaran PBB karena kurangnya informasi dan kemudahan pelayanan yang tersedia. Namun, dengan adanya Program Mampir Pelayanan yang dilaksanakan secara rutin dan konsisten setiap hari kerja, mereka dapat dengan lebih mudah mengatur waktu dan merencanakan pembayaran pajak tepat pada waktunya.

Ketepatan waktu pelaksanaan Program Mampir Pelayanan juga diapresiasi oleh masyarakat wajib pajak yang memiliki kesibukan dan aktivitas di luar Kelurahan Mustikajaya. Dengan adanya jadwal yang jelas dan konsisten, mereka dapat memanfaatkan waktu sebelum atau setelah beraktivitas untuk melakukan pembayaran PBB tanpa harus meninggalkan pekerjaan mereka. Dengan ketepatan waktu dan konsistensi pelaksanaan Program Mampir Pelayanan, Pemerintah Kelurahan Mustikajaya telah menegaskan dedikasinya dalam memberikan layanan optimal kepada warga. Tindakan ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan dan keterlibatan warga dalam program-program tersebut, tapi juga memberikan kemudahan bagi pembayar pajak untuk melaksanakan tanggung jawab mereka dengan nyaman.

4. Tercapainya Tujuan

Dalam konteks organisasi atau program, harapan besar adalah mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Mencapai tujuan tersebut

merupakan hasil dari serangkaian upaya yang harus dianggap sebagai suatu proses keseluruhan. Dalam kasus Program Mampir Pelayanan di Kelurahan Mustikajaya, 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 yang diinisiasi oleh Pemerintah Kota Bekasi telah berhasil mencapai tujuannya dalam mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat, khususnya dalam hal administrasi kependudukan dan pembayaran PBB. Dengan konsep layanan jemput bola, petugas kelurahan mendatangi langsung ke tingkat RW atau RT untuk memberikan pelayanan langsung kepada warga. Hal ini menghilangkan hambatan jarak dan waktu yang seringkali menjadi kendala bagi masyarakat dalam mengakses layanan di kantor kelurahan. Warga tidak lagi harus mengeluarkan biaya transportasi dan meluangkan waktu untuk mengurus keperluan administrasi atau membayar PBB. Pelayanan yang dekat, terjangkau, dan ramah ini mendapat respon positif dari masyarakat, sebagaimana terlihat dari antusiasme dan kepuasan warga dalam menerima layanan Program Mampir Pelayanan.

Dari perspektif masyarakat, Program Mampir Pelayanan di Kelurahan Mustikajaya tidak hanya memberikan kemudahan praktis dalam melakukan pembayaran PBB, tetapi juga memiliki dampak yang lebih dalam dalam kehidupan sehari-hari mereka. Pertama-tama, program ini telah mengurangi beban waktu dan biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat untuk mencapai kantor pelayanan pajak yang mungkin terletak di lokasi yang jauh atau sulit diakses. Sebagai contoh, bagi masyarakat yang memiliki

keterbatasan mobilitas atau kendaraan, adanya layanan yang tersedia di tingkat lokal sangatlah penting untuk memastikan bahwa mereka tidak terhalang dalam memenuhi kewajiban pajak mereka.

Melalui pendekatan yang proaktif dan inklusif, Program Mampir Pelayanan telah mampu memberikan pemahaman yang lebih baik kepada masyarakat mengenai pentingnya kontribusi mereka dalam pembangunan daerah melalui pembayaran pajak. Dengan menyediakan informasi yang jelas dan akses langsung ke layanan pembayaran, program ini secara bertahap telah berhasil mengubah paradigma masyarakat dari sekadar memenuhi kewajiban hukum menjadi berkontribusi aktif dalam pembangunan lokal.

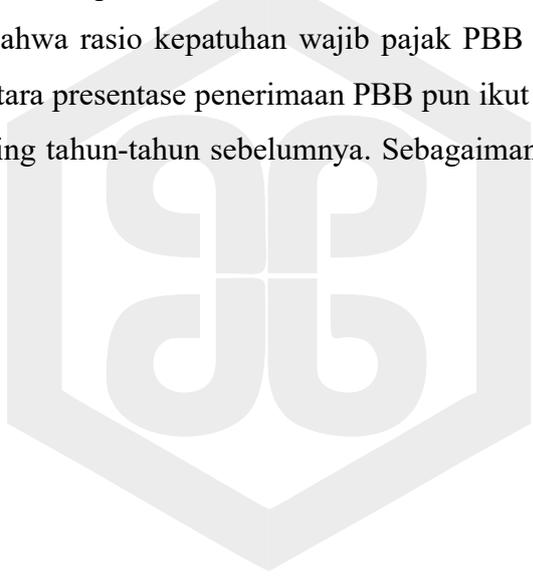
Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Program Mampir Pelayanan di Kelurahan Mustikajaya telah berhasil mencapai tujuan utamanya dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

5. Perubahan Nyata

Keberhasilan suatu program tidak hanya diukur dari tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, tetapi juga perubahan nyata yang dapat dirasakan oleh masyarakat sebagai sasaran utama program tersebut. Dalam kasus Program Mampir Pelayanan di Kelurahan Mustikajaya, perlu dianalisis apakah program ini telah membawa perubahan yang signifikan dalam peningkatan pelayanan dan kepatuhan wajib pajak PBB di wilayah tersebut.

Dari aspek peningkatan pelayanan, perubahan nyata yang dapat diamati adalah kemudahan dan efisiensi waktu yang dirasakan oleh masyarakat wajib pajak dalam melakukan pembayaran PBB. Dengan adanya layanan yang disediakan setiap hari kerja, mereka tidak perlu lagi meluangkan waktu khusus atau mengambil cuti dari pekerjaan untuk mendatangi kantor pelayanan yang jaraknya jauh. Hal ini tentunya memberikan kenyamanan dan membuat proses pembayaran pajak menjadi lebih praktis.

Meskipun Program Mampir Pelayanan telah berhasil mencapai tujuannya dalam mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat, namun secara mengejutkan terjadi penurunan pada rasio kepatuhan wajib pajak PBB serta presentase penerimaan PBB di Kelurahan Mustikajaya. Data menunjukkan bahwa rasio kepatuhan wajib pajak PBB menurun menjadi 64,40%, sementara presentase penerimaan PBB pun ikut menurun menjadi 59,46% dibanding tahun-tahun sebelumnya. Sebagaimana dijelaskan pada tabel berikut.



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

Tabel 4. 2 Perbandingan Presentase Penerimaan PBB dan Rasio Kepatuhan Wajib Pajak PBB Kelurahan Mustikajaya Tahun 2020-2023

Tahun	Presentase Penerimaan PBB	Rasio Kepatuhan Wajib Pajak PBB
2020	76,04%	87,91%
2021	59,71%	84,73%
2022	66,57%	91,45%
2023	59,46%	64,40%

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi, 2020-2023.

Melihat tabel tersebut terdapat penurunan dibanding tahun-tahun sebelumnya. Penurunan ini terjadi setelah implementasi Program Mampir Pelayanan pada tahun 2023 yang seharusnya memberikan kemudahan akses layanan pembayaran PBB bagi warga. Kondisi ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan melalui Program Mampir Pelayanan belum efektif dalam mendorong kepatuhan dan partisipasi masyarakat dalam membayar PBB di Kelurahan Mustikajaya. Meskipun kemudahan layanan telah diberikan dengan mendatangi langsung ke lingkungan warga, namun faktor-faktor lain seperti kurangnya sosialisasi dan edukasi, kondisi ekonomi, atau bahkan hambatan lainnya masih menjadi penghambat dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan penerimaan PBB. Meskipun layanan yang lebih mudah diakses telah disediakan, jika masyarakat tidak menyadari pentingnya membayar pajak secara tepat waktu, hal ini dapat mengakibatkan penurunan dalam penerimaan.

C. Sintesis Pemecahan Masalah

Program Mampir Pelayanan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kelurahan Mustikajaya Kota Bekasi merupakan upaya positif dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat wajib pajak PBB. Namun, berdasarkan hasil penelitian, ditemukan fakta mengejutkan bahwa justru terjadi penurunan penerimaan PBB dan rasio kepatuhan wajib pajak PBB di Kelurahan Mustikajaya setelah program ini dilaksanakan. Hal ini mengindikasikan adanya tantangan dan kendala yang signifikan yang menghambat efektivitas Program Mampir Pelayanan dalam mendorong kepatuhan wajib pajak PBB secara optimal.

Penurunan penerimaan PBB dan rasio kepatuhan wajib pajak PBB tentu menjadi perhatian serius bagi Pemerintah Kelurahan Mustikajaya, mengingat dana dari penerimaan pajak tersebut sangat penting untuk menunjang pembangunan infrastruktur dan peningkatan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah strategis dan komprehensif untuk mengatasi permasalahan yang ada dan memaksimalkan manfaat dari Program Mampir Pelayanan. Melalui upaya pemecahan masalah yang tepat, diharapkan program ini tidak hanya dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak PBB, tetapi juga mendorong peningkatan penerimaan pajak kelurahan secara signifikan. Hal ini akan memberikan dampak positif dalam mendukung pembangunan di Kelurahan Mustikajaya dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

Dengan mengacu pada temuan penelitian, berikut ini adalah sintesis pemecahan masalah yang dapat diusulkan untuk meningkatkan Program Mampir Pelayanan dalam mencapai tujuannya:

1. Peningkatan Sosialisasi dan Edukasi

Dikarenakan kurangnya pendekatan secara langsung dari kelurahan kepada masyarakat, perlu upaya sosialisasi dan edukasi yang intensif kepada masyarakat. Hal ini merupakan kunci penting untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran tentang pentingnya membayar PBB serta

manfaat yang diperoleh dari Program Mampir Pelayanan. Hal ini dapat dilakukan melalui penyuluhan langsung, kampanye publik, atau kegiatan-kegiatan masyarakat.

Selain itu, kerja sama dengan tokoh masyarakat (RT/RW, tokoh agama, tokoh adat), lembaga pendidikan (sekolah, universitas), dan organisasi kemasyarakatan (karang taruna, PKK, dll) untuk membantu proses sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat. Keterlibatan ini dapat meningkatkan kepercayaan dan penerimaan masyarakat terhadap program ini. Edukasi yang diberikan tidak hanya mencakup pentingnya membayar PBB, tetapi juga tata cara pembayaran, manfaat yang diperoleh, serta konsekuensi jika tidak membayar. Dengan pemahaman yang komprehensif, diharapkan masyarakat akan lebih sadar dan termotivasi untuk patuh dalam membayar PBB.

Dalam proses sosialisasi dan edukasi, perlu diperhatikan penggunaan bahasa dan pendekatan yang mudah dipahami oleh masyarakat dari berbagai latar belakang. Penyampaian informasi yang jelas dan sederhana akan membantu masyarakat memahami pesan dengan lebih baik. Selain itu, penting untuk menyediakan saluran komunikasi dua arah agar masyarakat dapat mengajukan pertanyaan atau memberikan umpan balik. Hal ini akan membantu mengatasi kesalahpahaman dan memastikan informasi yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat.

Dalam jangka panjang, sosialisasi dan edukasi ini harus dilakukan secara berkelanjutan, bukan hanya sebagai program sementara. Pemahaman dan kesadaran masyarakat perlu terus dipupuk dan diperkuat agar kepatuhan dalam membayar PBB dapat terjaga secara konsisten. Dalam proses sosialisasi dan edukasi, perlu juga ditekankan bahwa pembayaran PBB bukanlah beban, melainkan kewajiban yang memberikan manfaat bagi masyarakat sendiri. Hal ini penting untuk menghilangkan persepsi negatif dan membangun kesadaran bahwa membayar PBB adalah bagian dari tanggung jawab bersama. Pada akhirnya, sosialisasi dan edukasi yang

efektif akan membantu menciptakan budaya sadar pajak di masyarakat. Semakin banyak masyarakat yang memahami pentingnya membayar PBB, maka akan semakin besar pula tingkat kepatuhan yang dapat dicapai.

2. Mempertimbangkan Kondisi Ekonomi Masyarakat

Mempertimbangkan kondisi ekonomi masyarakat, misalnya dengan memberikan keringanan atau kemudahan pembayaran bagi yang membutuhkan, merupakan langkah yang tepat untuk mengatasi kendala ketidakmampuan sebagian masyarakat dalam membayar PBB. Pihak Kelurahan dapat menawarkan beberapa skema pembayaran yang lebih fleksibel dan disesuaikan dengan kondisi keuangan masyarakat.

Salah satu opsi yang dapat diberikan adalah pembayaran secara mencicil atau diangsur dalam beberapa tahap, sehingga tidak memberatkan masyarakat yang berpenghasilan rendah. Misalnya, jumlah pembayaran PBB dapat dibagi menjadi cicilan bulanan atau triwulanan yang lebih terjangkau. Dengan cara ini, masyarakat tidak perlu mengeluarkan pembayaran sekaligus dalam jumlah besar yang dapat memberatkan keuangan mereka.

Dengan adanya opsi pembayaran mencicil dan kemudahan lainnya, diharapkan masyarakat yang sebelumnya mengalami kendala ekonomi dapat tetap memenuhi kewajiban membayar PBB tanpa terbebani. Hal ini tentunya akan berdampak positif pada peningkatan kepatuhan dan kesadaran perpajakan di lingkungan masyarakat tersebut.

3. Evaluasi dan Penyesuaian Berkala

Untuk memastikan efektivitas Program Mampir Pelayanan dalam jangka panjang, evaluasi dan penyesuaian berkala perlu dilakukan. Dengan melakukan evaluasi secara berkala, area-area yang membutuhkan perbaikan dapat diidentifikasi, dan penyesuaian dapat dilakukan sesuai dengan kebutuhan dan kondisi terkini. Evaluasi berkala terhadap efektivitas

Program Mampir Pelayanan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak PBB sangat penting untuk dilakukan. Hal ini dapat dilakukan dengan menganalisis data tingkat kepatuhan dan perbandingannya dengan periode sebelumnya, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi perubahan tingkat kepatuhan tersebut.

Selain itu, perlu dilakukan pengumpulan umpan balik dan masukan dari masyarakat melalui survei, forum diskusi, atau saluran pengaduan untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif tentang pelaksanaan program di lapangan. Dengan mendengarkan suara masyarakat, area-area yang membutuhkan perbaikan dapat diidentifikasi dengan lebih akurat. Berdasarkan hasil evaluasi dan umpan balik yang diperoleh, Kelurahan Mustikajaya dapat melakukan penyesuaian dan perbaikan terhadap program secara tepat sasaran. Penyesuaian ini dapat mencakup strategi sosialisasi, peningkatan kualitas pelayanan, modifikasi insentif dan sanksi, hingga perbaikan dalam aspek koordinasi dengan pemangku kepentingan.

Untuk memudahkan proses evaluasi, perlu ditetapkan target dan indikator kinerja yang jelas untuk mengukur keberhasilan program secara berkala. Indikator ini dapat mencakup target peningkatan jumlah wajib pajak patuh, target peningkatan penerimaan PBB, atau indikator lainnya yang relevan. Dengan adanya target dan indikator kinerja yang jelas, proses evaluasi akan menjadi lebih terukur dan dapat dilakukan dengan lebih objektif. Hal ini akan membantu Kelurahan Mustikajaya mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki atau dipertahankan dengan lebih mudah.

Selain itu, penting untuk memastikan bahwa proses evaluasi dan penyesuaian dilakukan secara transparan dan akuntabel. Hasil evaluasi dan rencana penyesuaian seharusnya dapat diakses oleh masyarakat luas, sehingga mereka dapat memantau dan memberikan masukan terhadap proses tersebut. Transparansi ini juga akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Program Mampir Pelayanan dan memastikan akuntabilitas pemerintah dalam menjalankan program tersebut. Dengan

demikian, proses evaluasi dan penyesuaian berkala tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk meningkatkan efektivitas program, tetapi juga sebagai sarana untuk memperkuat keterlibatan masyarakat dan membangun hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan warga.



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