



## Kualitas Pelayanan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Desa Ranoteta Kecamatan Watubangga Kabupaten Kolaka

<u>INFO PENULIS</u>	<u>INFO ARTIKEL</u>
I Kadek Darmadi Universitas Sembilanbelas November Kolaka <a href="mailto:darmadikadek5@gmail.com">darmadikadek5@gmail.com</a>	ISSN: 2808-1307 Vol. 5, No. 3, Desember 2025 <a href="https://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh">https://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh</a>
Laode Asrun Azis R Universitas Sembilanbelas November Kolaka <a href="mailto:LaodeAsrunAzisR@gmail.com">LaodeAsrunAzisR@gmail.com</a>	
Yudi Agusman Universitas Sembilanbelas November Kolaka <a href="mailto:YudiAgusman@gmail.com">YudiAgusman@gmail.com</a>	

© 2025 Arden Jaya Publisher All rights reserved

### **Saran Penulisan Referensi:**

Darmadi, I. K., Azis, R. L. A., & Agusman, Y. (2025). Kualitas Pelayanan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Desa Ranoteta Kecamatan Watubangga Kabupaten Kolaka. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 5 (3),3725-3732.

### **Abstrak**

Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui Pelaksanaan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan serta untuk Mengetahui faktor yang menjadi Hambatan dalam Pelaksanaan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Desa Ranoteta Kecamatan Watubangga Kabupaten Kolaka. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini dianalisis dengan menggunakan teknik deskriptif kualitatif. Lokasi dalam penelitian ini di Desa Ranoteta Kecamatan Watubangga Kabupaten Kolaka. Informan dalam penelitian ini terdiri dari unsur pemerintah Desa Ranoteta, dan unsur masyarakat Desa. Jenis dan sumber data dalam penelitian ini yaitu menggunakan data primer dan data sekunder. Hasil penelitian pada Pelaksanaan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Desa Ranoteta Kecamatan Watubangga Kabupaten Kolaka ini menunjukkan bahwa proses Pelaksanaan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Desa Ranoteta Kecamatan Watubangga Kabupaten Kolaka telah dikategorikan sudah cukup efektif dikarenakan sudah mulai ada kesadaran dari masyarakat untuk membayar pajak dan sudah cukup baik serta petugas Pemungut pajak di Desa Ranoteta dalam melayani masyarakat sebagai penerima pelayanan sudah cukup baik. namun masih ada beberapa hambatan yang dirasakan oleh masyarakat maupun pihak Petugas pemungut pajak bumi dan bangunan di Desa Ranoteta mengenai pelayanan dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan.

**Kata Kunci:** Kualitas, Pelayanan, PBB, Pedesaan.

### **Abstract**

The purpose of this study was to determine the implementation of rural and urban land and building tax collection and to identify the factors that hinder it in Ranoteta Village, Watubangga District, Kolaka Regency. The method used in this study was descriptive qualitative analysis. The location of this study was Ranoteta Village, Watubangga District, Kolaka Regency. Informants in this study consisted of representatives of the Ranoteta Village government and the village community. The types and sources of data used in this study were primary and secondary data. The results of this study on the implementation of rural and urban land and building tax collection in Ranoteta Village, Watubangga District, Kolaka Regency indicate that the process of implementing rural and urban land and building tax collection in Ranoteta Village, Watubangga District, Kolaka Regency has been categorized as quite effective due to the increasing public awareness of paying taxes and the good performance of tax collectors in Ranoteta Village in serving the community as recipients of services. However, both the community and the land and building tax collectors in Ranoteta Village still face several obstacles regarding land and building tax payment services.

**Keywords:** Quality, Service, Land and Building Tax (PBB), Rural Areas

## A. Pendahuluan

Negara Republik Indonesia adalah Negara hukum berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 yang menjunjung tinggi hak dan kewajiban setiap orang, pada hakikatnya pembayaran pajak bumi dan bangunan merupakan suatu sarana perwujudan gotong royong nasional dalam pembiayaan Negara dan pembangunan nasional, sehingga dalam pengenaannya harus memperhatikan prinsip kapasitas hukum. Dengan ini pemerintah menciptakan system perpajakan dengan lahirnya Undang-Undang perpajakan, UU No. 12 tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan yang berlaku sejak tahun 1986 yang kemudian diperbarui menjadi Undang-Undang No 12 Tahun 1994 yang merupakan landasan hukum dalam pengenaan pajak sehubungan dengan hak dan perolehan manfaat atas bumi atau kepemilikan, penguasaan atau perolehan manfaat atas bangunan.

Pembangunan merupakan upaya yang secara sadar ditetapkan sebagai sesuatu untuk dilaksanakan yang dilakukan secara terencana, baik dalam arti jangka panjang, sedang, dan jangka pendek. Dalam melaksanakan pembangunan demi meningkatkan kesejahteraan bagi masyarakat Indonesia tentunya membutuhkan dana yang tidak sedikit. Diliat dalam anggaran pendapatan belanja negara (APBN) salah satu pemasukan yang diterima oleh negara diperoleh dari sector minyak dan gas dan dari sector non migas (pajak dan non pajak). Salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan pendapatan adalah melalui penerimaan pajak. Secara khusus pengertian pajak diatur dalam Pasal 1 ayat 1 No. 28 Tahun 2009 tentang ketentuan umum perpajakan yang merumuskan : "Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi kemakmuran rakyat.

Salah bentuk pajak dalam negeri adalah Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB). PBB adalah pajak yang dipungut atas tanah dan bangunan karena adanya keuntungan atau kedudukan sosial ekonomi yang lebih baik bagi orang atau badan yang mempunyai suatu hak atasnya atau memperoleh manfaat dari padanya. Pajak Bumi dan Bangunan adalah pajak langsung, sehingga pemungutannya langsung kepada wajib pajak yaitu masyarakat dan saat terutangnya pada awal tahun berikutnya. Resmi, (2017)

Pajak Bumi dan Bangunan merupakan pajak objektif, sehingga pajaknya berupa tanah dan bangunan, yang menjadi objek Pajak Bumi dan Bangunan yang dimaksud dengan bumi adalah permukaan bumi yang meliputi tanah dan perairan pedalaman serta laut wilayah Indonesia dan tubuh bumi yang ada dibawahnya. Sedangkan yang dimaksud dengan bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau diletakan secara tetappada tanah dan atau perairan termasuk jalan lingkungan yang terletak dalam suatu kopleks, jalan tol, kolam renang, pagar mewah, tempat olahraga, dermaga kapal, taman mewah, tempat penampungan atau kilang minyak dan fasilitas lain yang memberikan manfaat untuk meningkatkan perhutanan, pertambangan masih merupakan pajak pusat. Dengan dijadikannya PBB Perdesaan dan Perkotaan menjadi pajak daerah, maka penerimaan jenis pajak ini akan diperhitungkan sebagai Pendapatan Asli Daerah. Mardiasmo, (2016)

Dalam rangka mewujudkan penerimaan pajak bumi dan bangunan Desa Ranoteta dengan melakukan usaha dalam pengembangan penggalian potensi Pajak Bumi dan Bangunan dengan cara mengikut sertakan peranan pemerintah daerah dalam hal ini bekerja sama dengan Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Aset Daerah, Kecamatan, Kelurahan serta masyarakat sebagai pihak yang dikenakan wajib pajak.

Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2012 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan pada Pasal 4 di jelaskan bahwa Subjek PBB-P2 (Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan ) adalah orang pribadi atau badan yang secara nyata mempunyai suatu hak atas bumi dan/atau memperoleh manfaat atas bumi, dan/atau memiliki, menguasai dan memperoleh manfaat atas bangunan. Jadi jelas dari ketentuan peraturan daerah tersebut siapa yang berkewajiban dalam pembayaran pajak.

**Tabel 1: Target dan Realisasi Penerimaan PBB di Desa Ranoteta Kecamatan Watubangga Tahun 2023-2024**

No	Tahun	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Presentase
1	2023	13.403.225	13.403.225	100%
2	2024	13.403.225	12.403.225	90%

*Sumber: Data Statistik Pajak Desa Ranoteta*

Target pajak keseluruhan pada tahun 2024 di Desa Ranoteta Kecamatan Watubangga Kabupaten Kolaka dilihat dari jumlah objek sebesar 501, Luas Tanah sebesar 2.461.861, Luas Bangunan sebesar 196 dan pokok ketetapan pajak sebesar Rp. 13.403.225,

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa masi banyak masyarakat yang belum berpartisipasi dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Banyak faktor yang menyebabkan hal tersebut diantaranya kurangnya kesadaran dan pemahaman masyarakat mengenai pajak, kurangnya sosialisasi tentang cara membayar pajak yang ditunjukan kepada masyarakat, dan meskipun sudah ditetapkan sanksi tegas bagi warga membayar pajak namun wajib pajak itu sendiri masi tidak berpartisipasi secara langsung dalam pembayaran PBB tersebut. Berdasarkan penjelasan tersebut, yang menjadi fenomena dalam Pelaksanaan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Ranotet yakni :

1. Terindikasi bahwa pencapaian penerima PBB-P2 yang dilaksanakan Badan Pendapatan Kabupaten Kolaka di Desa Ranoteta belum terlaksana dengan maksimal, hal tersebut diketahui dari jumlah ketetapan Wajib Pajak masi banyak yang belum melakukan pembayaran pajak secara merata.
2. Terindikasi petugas pajak belum memiliki kapabilitas dalam melaksanakan tugasnya dalam pendapatan, pendaftaran, penilaian objek dan pemungutan. Konkritnya terjadi keterlambatan penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Terutang pada wajib pajak.
3. Kurangnya informasi dan pengetahuan mengenai PBB-P2 bagi wajib pajak di Desa Ranotetayang disebabkan tidak maksimalnya sosialisasi tentang pajak, mengakibatkan rendahnya kesadaran wajib pajak terhadap wajib pajak sehingga banyak wajib pajak yang tidak melaksanakan kewajibannya.

Pentingnya membayar pajak bumi dan bangunan merupakan sarana gotong royong dalam pembiayaan Negara dan Nasional, jika kepedulian masyarakat meningkat dan setiap tahunnya wajib pajak membayar semua kewajibannya tentu akan berdampak positif terhadap desa dengan dana yang diperoleh dari pajak bumi dan bangunan tersebut akan menunjang perkembangan pembangunan di Desa, pembayaran PBB di Desa lebih ringan dibandingkan dengan PBB kota.

Penelitian tentang pelayanan pajak bumi dan bangunan sudah banyak di lakukan oleh para peneliti terdahulu yang diantaranya:

1. Akhifan, et al. 2019. Analisis Pelayanan Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) Pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Sigi. Hasil penelitian ini menggambarkan bahwa pelayanan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Asset Daerah Kabupaten Sigi telah terlaksana sesuai dengan harapan masyarakat selaku wajib pajak. Masih ditemukan adanya hambatan dalam pelayanan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Asset Daerah Kabupaten Sigi.
2. Rien Hardani Alfian dan Syahrani. 2023. Novasi Pelayanan Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (PBB-P2) Melalui Channel Pembayaran Pajak Elektronik (Cantik) Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tabalong. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) melalui Channel Pembayaran Pajak Elektronik (CANTIK) sudah dikategorikan dengan Baik untuk meningkatkan pelayanan pajak kepada wajib pajak yang ada di Kabupaten Tabalong.
3. Widyan Ahmad Ariska, et al. 2024. Transformasi Sistem Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan Sektor Perkotaan Dan Pedesaan (PBB-P2) Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Terkhusus mengenai pembayaran aplikasi sebelumnya yakni E-PBB tidak dapat dikembangkan lebih jauh lagi dan tidak relevan dengan aplikasi pembayaran Bank Jatim yang telah jauh berkembang meninggalkan aplikasi E-PBB. Selain itu pada masa yang telah lampau pembayaran PBB dilakukan secara acak dengan hanya bermodalkan nominal tanpa menyertakan NOP yang mana hal itu menjadi acuan Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran PBB. Sehingga pembayaran PBB yang telah terjadi di tahun-tahun sebelumnya tidak tepat sasaran dan mengakibatkan Wajib Pajak yang tertib membayar pajak namun dalam data tidak masuk pembayaran pajaknya.

Kualitas pelayanan menjadi tolok ukur untuk mengukur kepuasan dari para wajib pajak. Dalam ranah perpajakan, kualitas pelayanan merujuk pada standar layanan terbaik yang disediakan oleh lembaga pajak kepada para wajib pajak, sebagaimana diuraikan dalam Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak No. SE-84/PJ/2011 mengenai pelayanan prima. Harapannya,

; pelayanan yang optimal dari lembaga pajak dapat meningkatkan tingkat kepatuhan para wajib pajak. Melalui penciptaan kualitas layanan terbaik bagi mereka, diharapkan dapat memberikan dampak positif pada kesadaran para wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Menurut Hendri (2016), kesadaran perpajakan adalah kondisi di mana para wajib pajak memiliki pengetahuan, pemahaman, serta penerapan yang tepat terhadap aturan perpajakan secara sukarela dan benar (Hendri, 2016; Irianto & Tyasari, 2022). Tingginya kesadaran perpajakan ini berhubungan erat dengan kemauan untuk membayar pajak, di mana semakin tinggi kesadaran tersebut, semakin besar motivasi untuk memenuhi kewajiban membayar pajak. Hal ini kemudian berdampak pada peningkatan pendapatan dari pajak. Kesadaran perpajakan memegang peranan penting dalam meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya, karena para wajib pajak memahami tujuan dari pembayaran pajak, bagaimana pajak yang mereka bayar digunakan, dan apa yang mereka peroleh setelah membayar pajak.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul Kualitas Pelayanan Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Desa Ranoteta Kecamatan Watubangga Kabupaten Kolaka, dengan menggunakan teori dari Pasuraman (2001:32) Tentang Pelayanan, yaitu Daya Tanggap; Jaminan; Bukti Fisik; dan Empati, untuk mengukur bagaimana kualitas pelayanan Pajak Bumi Bangunan.

## **B. Metodologi**

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Menurut Mulyati et al., (2024), metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk tertulis dan kata-kata yang diucapkan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Teknik pengumpulan data adalah wawancara dengan informan. Data yang digunakan yakni menggunakan data sekunder yang ada. Teknik analisis data yang digunakan adalah data kualitatif yaitu mendeskripsikan dan menafsirkan data yang diperoleh di lapangan dari informan. Teknik analisis data ini didasarkan pada kemampuan nalar dalam menghubungkan fakta, data dan informasi, sehingga data yang diperoleh akan dianalisis sehingga diharapkan akan muncul gambaran yang dapat mengungkap permasalahan penelitian. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk memahami kondisi suatu konteks dengan mengarahkan pada pendeskripsian secara rinci dan mendalam mengenai tentang apa yang sebenarnya tengah terjadi menurut kondisi apa adanya di lapangan (Nugrahani, 2014). Penelitian ini menggunakan wawancara mendalam (in-depth interview) yang pada umumnya disampaikan secara spontanitas, lentur, terbuka, dan tidak berstruktur ketat. Subjek yang diwawancarai pada penelitian ini dikhususkan kepada pemangku kebijakan dan pihak yang menerima langsung dampak dari kebijakan tersebut, yaitu masyarakat miskin yang menerima bantuan perumahan layak huni di.

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, yaitu cara penentuan informan ditetapkan secara sengaja atas dasar kriteria yang dibutuhkan oleh peneliti atau pertimbangan tertentu (Mulyati et al., (2024)). Informan dalam penelitian ini terdiri dari Perwakilan Pemerintah Desa, Perwakilan Tenaga Kesehatan, Perwakilan Kader Posyandu dan Masyarakat. Selain data primer dari wawancara, penelitian ini juga menggunakan data sekunder sebagai data tambahan yang dikumpulkan oleh peneliti secara tidak langsung di lapangan, melainkan data tersebut diambil dari sumber yang sudah lebih dulu tersedia, peneliti hanya tinggal mengaksesnya dengan atau tanpa bantuan pihak penyedia data, misalnya dari jurnal, buku, dokumen, foto, statistik, dan lain sebagainya (Nugrahani, 2014).

## **C. Hasil dan Pembahasan**

Sebagai dasarnya pemerintah telah menetapkan serta menyusun sesuatu nya dengan terstruktur yang berguna untuk melindungi dan mengatur tentang hak masyarakat dalam membayar pajak bumi dan bangunan khususnya di Desa Ranoteta. Hal ini tentunya dilakukan agar menghindari hal - hal yang tidak diinginkan dapat terjadi sehingga dapat merugikan kedua belah pihak yakni pemerintah dan masyarakat terutama mengenai pelayanan pembayaran pajak bumi dan bangunan.

Pelayanan adalah suatu proses yang dapat memenuhi kebutuhan dengan melakukan aktivitas dengan orang lain secara langsung, pelayanan sendiri merupakan kegiatan yang diibaratkan untuk menolong menyediakan segala apa yang saat ini diperlukan oleh orang lain.

Untuk itu penyelenggaraan pelayanan publik termasuk pelayanan pembayaran pajak bumi dan bangunan adalah suatu upaya atau usaha negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak dari warga negara atas jasa, barang dan tentunya pelayanan administrasi yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini tentunya sudah tertuang pada Undang-undang Dasar negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menyebutkan bahwa kepa negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraannya sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik maupun buruknya dari penyelenggaraan pelayanan publik.

Sudah tidak asing lagi bahwasanya tujuan dari negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa dengan begitu maka salah satu upaya atau usaha untuk mensejahterahkan bangsa itu adalah dengan meningkatkan pemungutan pajak bumi dan bangunan tetapi sejak kebijakan otonomi pada kebijakan pemerintah daerah sepenuhnya, termasuk pajak bumi dan bangunan adalah aset dalam kontribusi anggaran pendapatan dan belanja daerah yang tertuang dalam Undang-undang nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah.

Pajak adalah potensi yang harus selalu digali dan dikembangkan dalam menambah penerimaan daerah karena objek pajak ini yaitu bumi dan bangunan yang jelas sebagian masyarakat memilikinya tersebut. Namun sering sekali pajak bumi dan bangunan mendapatkan hambatan yaitu baik dari memberikan sosialisasi kepada masyarakat yang kurang paham mengenai tata cara yang kurang efektif dan efisien dan lainnya. Didalam penelitian ini mengenai Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan perdesaan perkotaan di Desa Ranoteta, untuk itu agar dapat mengetahui hasil tanggapan dari responden mengenai pelayanan pembayaran pajak bumi dan bangunan dapat dilihat dari uraian berikut ini.

Dalam pelaksanaan pelayanan tentu saja tidak berjalan tanpa adanya komponen-komponen yang merupakan suatu dasar dalam keberhasilan pelayanan tersebut. Oleh karena itu dengan adanya standar pelayanan yang telah ditetapkan, maka pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Berdasarkan variable penelitian kemudian diukur dengan teori yang dijadikan sebagai indikator serta fenomena yang terjadi maka penulis akan menjelaskan hubungan antara unsur-unsur tersebut agar tidak terjadi kesalahan dan penafsiran makna. Adapun untuk melihat bagaimana Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Desa Ranoteta Kecamatan Watubangga Kabupaten Kolaka, penulis menggunakan Teori Pasuraman (2001:32) Tentang Pelayanan, yaitu:

### **1. Daya Tanggap**

Daya tanggap adalah suatu kemauan yang berawal dari diri sendiri yang berguna untuk membantu ataupun memberikan pelayanan yang cepat, tepat kepada penerima pelayanan dengan menyampaikan informasi yang sejelas jelasnya kepada penerima pelayanan tanpa adanya alasan yang tidak jelas. Setiap negara memiliki responsif atau daya tanggap yang cukup baik untuk menanggapi atau merespon segala keluhan yang ada pada masyarakat terutama persoalan dalam pelayanan publik dengan begitu tentunya akan mendukung terjadinya good governance. Daya tanggap sendiri yaitu cara atau sikap dari petugas dalam memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan yang diperluka n dan bisa menyelesaikan dengan cepat dan cekat. Dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap dari petugas dalam memberikan pelayanan merupakan sikap yang baik dari petugas kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Namun pada saat ini tidak semua lembaga maupun instansi yang bisa menerapkan sikap daya tanggap kepada masyarakat karena pelayanan yang baik belum dapat terjadi pada setiap lembaga dikarenakan masih lemah nya sikap daya tanggap oleh petugas, beberapa masyarakat sering mengeluh dikarenakan sikap daya tanggap dari petugas di salah satu lembaga tidak menerapkan daya tanggap yang baik.

Oleh karena itu setiap instansi maupun lembaga sangat wajib menerapkan sikap daya tanggap ini agar pemerintahan tersebut dapat berjalan dengan baik sehingga dapat terciptanya good governance yang selama ini telah diimpikan oleh bangsa kita sendiri.

Seperti yang diketahui sikap tanggap atau respon dari petugas sangat dipentingkan karena hal ini menyangkut kepuasan dari masyarakat sebagai penerima pelayanan dari petugas selaku lembaga yang diperintah. Tentunya masyarakat sangat menginginkan dilayani dengan baik oleh petugas karena kepuasan masyarakat menjadi tujuan utama dari pemerintah dengan begitu masyarakat menjadi merasa aman dan nyaman saat melakukan pembayaran pajak bumi dan bangunan dan merasa sangat disanjung dengan pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang baik yang diterima masyarakat tentunya hal ini dapat menjadi penentu utama dan tonggak utama

mewujudkan good governance yang seharusnya sudah tercipta sejak dahulu di negara kita. Untuk itu sikap daya tanggap dan responsif dari petugas perlu ditingkatkan lagi di berbagai lembaga.

Dari hasil observasi ke lapangan yang didapat bahwasanya dalam memberikan sikap responsif sudah menjadi kewajiban pihak Pemerintah Desa. Pemerintah Desa sendiri telah melakukan semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang baik serta sikap responsif yang baik bagi masyarakat dan sejauh ini hal tersebut telah dilaksanakan oleh para petugas yang ada di Pemerintah Desa tersebut. Tentunya pihak Pemerintah Desa juga mengakui bahwa kekurangan itu ada namun sebaik mungkin mereka akan melayani masyarakat itu dengan sebaik - baiknya.

Masyarakat sebagai penerima pelayanan cukup merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh petugas dalam memberikan pelayanan. Tentunya dengan jawaban dari masyarakat yang mengatakan hal ini tentunya dapat memberikan dampak yang baik juga untuk kedepannya sehingga untuk mengenai pelayanan dan sikap petugasnya cukup memuaskan.

Dari hasil observasi di lapangan dapat diketahui bahwasanya jawaban dari masyarakat mengenai sikap tanggap dari petugas cukup memuaskan dimana masyarakat merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh petugas tersebut.

## **2. Jaminan**

Dalam ruang lingkup pelayanan publik ada yang namanya pelayanan barang publik dan pelayanan jasa publik serta pelayanan administratifnya yang tentunya telah diatur didalam undang-undang. Untuk itu agar menjamin kelancaran penyelenggaraan dan pelaksanaan pelayanan diperlukan pembina serta penanggung jawab untuk memberikan pelayanan tersebut. Pembina yang dimaksud disini adalah pemimpin dalam suatu lembaga atau instansi tersebut dan penanggung jawab adalah petugas yang memberikan pelayanan tersebut kepada masyarakat.

Perlunya jaminan didalam memberikan pelayanan bertujuan untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat atas pelayanan yang didapatkan nya dari pemerintah sehingga bukan hanya sekedar janji belaka namun juga jaminan yang dibuat agar masyarakat juga merasa yakin dan percaya dengan pelayanan yang akan diperoleh sehingga jika terjadi sesuatu yang tidak diinginkan masyarakat merasa sudah mendapatkan jaminan atas apa yang telah terjadi.

Untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat tentunya pemberi pelayanan wajib memberikan rasa aman dan nyaman kepada masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak bumi dan bangunan dikarenakan jika hal tersebut dilaksanakan maka masyarakat tidak akan ragu dalam membayar pajak dan tentunya tidak akan ada lagi keterlambatan dalam membayar pajak bumi dan bangunan maupun pembayaran pajak yang lainnya.

Sehingga bagaimana pun caranya pemberi pelayanan semaksimal mungkin dapat melayani dengan baik dalam hal pembayaran pajak karena masyarakat benar-benar merasa aman dan nyaman dalam melakukan pembayaran pajak bumi dan bangunan maupun pajak yang lainnya.

Pemerintah Desa dalam memberikan rasa aman dalam bertransaksi itu adalah penanggung jawaban dari Pemerintah Desa karena tujuannya tetap sama untuk menciptakan rasa aman nyaman tenang di Pemerintah Desa dalam melakukan pembayaran oleh wajib pajak atau masyarakat sebisa mungkin Pemerintah Desa melakukan hal yang sebaik mungkin guna menciptakan rasa aman bagi wajib pajak atau masyarakat dalam menerima pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan yang dilakukan oleh peneliti maka dapat dikatakan bahwasanya menurut masyarakat petugas yang ada di Pemerintah Desa telah membuat masyarakat merasa aman dan nyaman dalam melakukan transaksi pembayaran pajak bumi dan bangunan maupun pembayaran pajak yang lainnya.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan oleh peneliti maka hasil yang didapat bahwasanya masyarakat merasa aman dan nyaman ketika melakukan transaksi dalam membayar pajak karena petugas cukup memberikan keamanan kepada wajib pajak dalam hal pembayaran tersebut.

## **3. Bukti Fisik**

Bukti fisik disini adalah sarana yang menjadi penunjang yang diperlukan dalam suatu lembaga untuk meningkatkan kepuasan kepada masyarakat atau wajib pajak sebagai penerima pelayanan dengan adanya bukti fisik yang diberikan petugas kepada masyarakat sebagai bukti maka akan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat kepada pihak terkait tentunya hal inilah yang diharapkan oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan. Bukti fisik sangat memberikan pengaruh yang besar dan signifikan dengan diberikannya bukti fisik kepada masyarakat membuat masyarakat menjadi tidak ragu dan yakin dalam melakukan pembayaran wajib pajak karena pada dasarnya yang paling dibutuhkan saat ini adalah bukti fisik yang jelas dari petugas untuk wajib pajak sebagai penerima pelayanan, bukti fisik ini juga merupakan bukti yang nyata yang juga mempengaruhi tingkat pelayanan kepada wajib pajak sebagai penerima pelayanan.

Dengan adanya bukti fisik yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat maka dapat menumbuhkan rasa kepercayaan dari masyarakat karena dengan adanya bukti tersebut masyarakat semakin yakin dan percaya semuanya telah di proses dengan baik sehingga tidak ada kekeliruan dalam memberikan pelayanan tersebut. Bukti fisik ini merupakan upaya yang baik yang dilakukan pemerintah khususnya Desa Ranoteta karena setiap transaksi pembayaran memang memerlukan surat serah terima dalam melakukan transaksi pembayaran pajak tersebut.

Berdasarkan hasil observasi dilapangan maka dinyatakan bahwa bukti fisik yang diberikan oleh masyarakat yaitu berupa surat atas apa yang mereka urus di Pemerintah Desa. Berbagai pajak bisa dilakukan pembayaran di Pemerintah Desa tersebut sehingga bukti fisik yang diberikan kepada masyarakat atas apa yang telah mereka urus atau mereka lakukan adalah surat yang menjadi pegangan mereka setelah melakukan pembayaran di Pemerintah Desa.

Bukti fisik disini memang benar surat dalam melakukan pembayaran pajak namun masyarakat sedikit mengeluh karena petugasnya baru dan masi muda sehingga sering salah dalam menentukan nama penerima pajak.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan masyarakat menyatakan bahwa memang benar bukti fisik yang diberikan adalah surat telah melakukan pembayaran hal ini merupakan bukti fisik dan bentuk pihak Pemerintah Desa dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat dalam melakukan pembayaran di Pemerintah Desa sehingga masyarakat merasakan kepuasan karena telah menerima bukti tersebut jika memang telah membayar wajib pajak di Desa Ranoteta.

#### **4. Empati**

Pelayanan memang memerlukan empati dari petugas kepada wajib pajak karena empati sendiri adalah cara petugas untuk memberikan kepuasan dalam melayani masyarakat sebagai penerima pelayanan. Hal tersebut merupakan suatu bentuk kemampuan dari petugas yang berguna untuk merespon apa yang dibutuhkan dan dikeluhkan masyarakat.

Sikap Pemerintah Desa yang memiliki empati tinggi yang mampu mendengarkan berbagai masukan dan keluhan untuk memberikan solusi terhadap permasalahan yang mereka terima sehingga mereka punya tempat untuk mengadu tentang masalah yang tidak mereka hadapi. Kemampuan untuk memahami masyarakat ini merupakan kemampuan yang sangat diperlukan diberbagai lembaga sebagai pemberi pelayanan karena dengan memiliki sikap empati masyarakat menjadi puas dengan pelayanan yang diberikan. Sehingga penyelenggara pelayanan publik harus memahami dan mengerti konsep dari empati itu seperti apa sehingga dengan seperti ini Indonesia dapat meningkatkan pemerintahan yang baik.

Setiap lembaga pemerintahan wajib menjunjung tinggi keramahan kepada masyarakat karena keramahan tersebut lah yang diperlukan oleh masyarakat sehingga masyarakat juga merasakan bahwasanya wajib pajak benar-benar dilayani dengan baik dan tidak ada pembedaan yang membuat mereka tidak dilayani dengan baik. Perlu diingatkan lagi keramahan merupakan kunci dari suksesnya lembaga tersebut untuk mengayomi masyarakat karena dengan begitu masyarakat menjadi tidak ragu dalam melakukan pembayaran pajak karena dilayani dengan ramah dan tulus sepenuh hati.

Hal ini wajib dilaksanakan disetiap lemabag pemerintah guna menciptakan good governance didalam pelayanan publik. Sehingga pemerintah dinilai benar-benar bisa melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya ini semua diberlakukan di instansi pemerintahan yang ada di Indonesia khususnya Desa Ranoteta.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan maka dinyatakan bahwasanya pihak Pemerintah Desa telah melakukan hal yang terbaik yang ditujukan kepada masyarakat, pihak Pemerintah Desa sendiri mengaku telah melakukan edukasi kepada petugasnya untuk tetap melakukan keramahan kepada masyarakat karena dengan seperti itu dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada petugasnya.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan maka dapat dikatakan bahwa tingkat keramahan yang dilakukan oleh petugas sudah cukup baik dilakukan oleh petugas di Pemerintah Desa mereka sudah melakukan 3 S yang telah diterapkan di Pemerintah Desa. Masyarakat sebagai penerima pelayanan mengatakan bahwasanya keramahannya masih dikatakan kurang dan harus ditingkatkan lagi agar masyarakat menjadi lebih nyaman.

#### **D. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya maka penulis memberikan kesimpulan mengenai judul penelitian Pelayanan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan Perkotaan di Desa Ranoteta bahwa Pembayaran pajak bumi dan bangunan yang ada di Desa Ranoteta dikategorikan sudah mulai efektif dan maksimal. Hal ini ditandai

dengan sudah mulainya masyarakat yang membayar pajak bumi dan bangunan maupun pajak yang lainnya. Sudah mulai efektifnya pelayanan yang diberikan dari Petugas kepada masyarakat wajib pajak yang menerima pelayanan tersebut. Namun masih ada beberapa masyarakat yang juga belum menunaikan wajib pajaknya karena ada beberapa hal dan masih adanya masyarakat yang mengeluh dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak petugas pemungutan pajak.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah disampaikan diatas maka penulis memberikan saran atau masukan-masukkan mengenai Pelayanan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Ranoteta sebagai berikut:

1. Peneliti menyarankan kepada pemerintah Desa untuk melakukan penerapan kepada masyarakat harus ada pelaporan mengenai Nomor Objek Pajak kepada pemerintah Desa untuk dilakukan perubahan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kolaka sehingga dengan hal tersebut tidak adalagi Nomor Objek Pajak yang tidak ditemui ketika turun ke lapangan sehingga tidak ada kekeliruan antara petugas pemungutan pajak dengan masyarakat sehingga saling menguntungkan.
2. Peneliti menyarankan kepada Pemerintah Desa untuk terus melakukan sosialisasi turun ke lapangan memberikan edukasi mengenai bagaimana cara ataupun metode pembayaran pajak bumi dan bangunan maupun pembayaran pajak lainnya sehingga tidak ada lagi masyarakat yang tidak membayar ataupun telat membayar pajak.

### **E. Referensi**

- Akhirfan S. Ponulele, et al. 2016. Analisis Pelayanan Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB ) Pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Sigi. Jurnal Katalogis, Volume 4 Nomor 7
- Hendri, N. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Pada Umkm Di Kota Metro. Akuisisi: Jurnal Akuntansi, 12(1).
- Irianto, M. F., & Tyasari, I. (2022). Dampak Moderasi Tarif Atas Pemahaman Dan Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Jurnal Riset Mahasiswa Akuntansi, 10(2)
- Mardiasmo.2016.Perpajakan Edisi Terbaru. Yogyakarta:Penerbit Andi.
- Mulyati, Ely. Madina, La Ode. Baso, Sudirman. Harahap, Lutfi Henderlan. 2024. Metode Penelitian. PT Media Penerbit Indonesia. Meda.
- Resmi, Siti .2017. Perpajakan Teori dan Kasus. Jakarta: Salemba Empat.
- Rien Hardani Alfian dan Syahrani. 2023. Inovasi Pelayanan Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (PBB-P2) Melalui Channel Pembayaran Pajak Elektronik (Cantik) Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tabalong. JAPB : Volume 6 Nomor 2.
- Parasuraman, Zeithaml, V. A. 2019. Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Alih bahasa: Dwi Kartini Yahya dan teman-teman. Jakarta: Erlangga
- Widyan Ahmad Ariska, et al. 2024. Transformasi Sistem Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan Sektor Perkotaan Dan Pedesaan (Pbb-P2) Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan. Jurnal Kajian Pemerintah (JKP). Volume 10 Number 2.