

# Analisis Kinerja Birokrasi Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Kota Medan

## *Analysis of Bureaucratic Performance of Land and Building Tax Services Urban and Rural Sector (PBB-P2) in Increasing Regional Original Income at Medan City Regional Tax and Retribution Management Agency*

**Benny Sinommba Siregar, Isnaini\*, & Budi Hartono**

Program Magister Administrasi Publik, Universitas Medan Area, Indonesia

Diterima: 02 April 2023; Direview: 22 April 2023; Disetujui: 21 Mei 2023

\*Corresponding Email: [isnaini@staff.uma.ac.id](mailto:isnaini@staff.uma.ac.id)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kinerja Birokrasi Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Perkotaan dan Pedesaan (PBB-P2) dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan serta untuk mengetahui serta menganalisa faktor-faktor pendukung dan penghambat. Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif dengan instrument pengumpulan data observasi, studi dokumentasi dan wawancara, sedangkan analisis datanya deskriptif analisis. Hasil kajian ini menunjukkan bahwa kinerja Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah dalam optimalisasi peningkatan Pendapatan Asli Daerah melalui penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Perkotaan di Kota Medan dianalisis dari sub-sub indikator: melakukan sosialisasi Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan; melaksanakan kegiatan validasi Subjek dan Objek Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Perkotaan dan Perdesaan; melakukan penyesuaian Zona Nilai Tanah (ZNT), dan; melaksanakan kegiatan pemutakhiran Nilai Jual Objek Pajak (NJOP). Pendukung penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan oleh Badan Pendapatan Daerah dipengaruhi oleh faktor pertumbuhan ekonomi dan faktor jumlah penduduk. Faktor penghambat dalam penerimaan pajak bumi dan bangunan adalah kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dan lemahnya aparatur pajak. Sedangkan rekomendasi pemerintah harus mesosialisasikan peraturan mengenai pajak daerah, melakukan penyesuaian dan penetapan Zona Nilai Tanah (ZNT) serta pemutakhiran Nilai Jual Objek Pajak (NJOP).

**Kata Kunci:** Kinerja; Birokrasi, Pelayanan, Pajak Bumi dan Bangunan.

### Abstract

*This study aims to determine the Bureaucratic Performance of Land and Building Tax Services in the Urban and Rural Sector (PBB-P2) in Increasing Regional Original Income at the Regional Tax and Retribution Management Agency in Medan City and to find out and analyze what factors support and inhibit it. The research method used is descriptive research with observation data collection instruments, documentation studies and interviews, while the data analysis is descriptive analysis. The results of this study indicate that the performance of the Regional Tax and Retribution Management Agency in optimizing the increase in Local Own Revenue through the receipt of Land and Building Taxes for the Urban Sector in Medan City is analyzed from the following sub-indicators: conducting socialization of Medan City Regional Regulation Number 3 of 2011 concerning Land and Building Tax for Urban and Sub-District; carry out validation activities on the Subject and Object of Land and Building Tax in the Urban and Rural Sector; carry out adjustments to the Land Value Zone (ZNT), and: carry out activities to update the Selling Value of Tax Objects (NJOP). Supporting land and building tax revenue by the Regional Revenue Agency is influenced by the following factors, namely economic growth and population. The inhibiting factors in land and building tax revenues are the awareness and compliance of taxpayers and the weakness of the tax apparatus. Meanwhile, the government's recommendation is to socialize regulations regarding local taxes, make adjustments and determine Land Value Zones (ZNT) and update the Sales Value of Tax Objects (NJOP).*

**Keywords:** Performance; Bureaucracy, Services, Land and Building Tax

**How to Cite:** Siregar, B. S., Isnaini & Hartono, B. (2023). Analisis Kinerja Birokrasi Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Perkotaan dan Pedesaan (PBB-P2) dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 5 (4): 3130-3140.



## PENDAHULUAN

Berdasarkan tujuan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan nasional di Indonesia yaitu untuk mewujudkan masyarakat yang adil, makmur dan merata berdasarkan Undang-Undang Dasar 1945. Negara Indonesia termasuk dalam negara yang menganut sistem demokrasi sesuai dengan yang dinyatakan dalam alenia IV pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 bahwa “Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan untuk melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial”. Salah satu tujuan negara ini tentunya harus dapat direalisasikan dalam kehidupan bernegara adalah tugas pemerintah untuk memenuhi pembangunan yang ada di Indonesia.

Pembangunan Daerah merupakan perwujudan dari pelaksanaan urusan pemerintahan yang telah diserahkan kepada daerah sebagai bagian integral dari pembangunan nasional. Semenjak adanya otonomi daerah, campur tangan pemerintah pusat semakin berkurang dan daerah diberi kewenangan yang lebih besar untuk mengelola pembangunan di daerahnya masing-masing dengan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Tujuan otonomi daerah yaitu mempercepat pertumbuhan ekonomi dan pembangunan daerah, mengurangi kesenjangan antar daerah dan meningkatkan kualitas pelayanan publik agar lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan, potensi maupun karakteristik di daerah masing-masing. Dengan otonomi daerah, pemerintah daerah diharapkan lebih mampu menggali sumber-sumber keuangan khususnya untuk memenuhi kebutuhan pembiayaan pemerintahan dan pembangunan daerah. Pendapatan asli daerah merupakan sumber pembiayaan pemerintah daerah yang utama dalam pelaksanaan otonomi daerah sebagai perwujudan asas desentralisasi.

Pendapatan asli daerah merupakan sumber pembiayaan pemerintah daerah yang utama dalam pelaksanaan otonomi daerah sebagai perwujudan asas desentralisasi. Menurut Halim & Kusufi (2007), Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah penerimaan yang diperoleh daerah dari sumber-sumber dalam wilayahnya sendiri yang dipungut berdasarkan peraturan daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pendapatan asli daerah adalah penerimaan yang diperoleh dari sektor pajak daerah, retribusi daerah, hasil perusahaan milik daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah. Mardiasmo dalam Fadli (2012) menyatakan bahwa umumnya sumber Pendapatan Asli Daerah yang berasal dari pajak daerah dan retribusi daerah merupakan komponen yang memiliki potensi yang terus dapat digali dan dikembangkan pengelolaannya.

Menurut Prof. Dr. P.J.A. Adriani yang telah diterjemahkan oleh R. Santoso Brotodihardjo dalam Waluyo (2017), pajak ialah Iuran kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terhutang oleh wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat diajukan dan digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas untuk menyelenggarakan pemerintahan. Sementara menurut Mardiasmo (2011), pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Salah satu fungsi pajak retribusi daerah adalah penguatan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan/atau diberikan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan orang pribadi/badan. Pada saat ini banyak peralihan yang dilakukan terhadap jenis pajak, dari pajak pusat berubah menjadi pajak daerah.

Salah satu sumber penerimaan negara yang dikelola oleh pemerintah pusat adalah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Pemerintah menetapkan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan sebagai dasar hukum pemungutan PBB yang selanjutnya telah diubah menjadi Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1994. Sebagaimana disebutkan dalam Pasal 3 ayat (2) UU Nomor 12 Tahun 1985 bahwa PBB merupakan pajak negara yang sebagian besar



penerimaannya merupakan pendapatan daerah, sehingga terdapat pembagian imbalan yang akan disalurkan kepada pemerintah daerah yang berasal dari penerimaan PBB di setiap periode. Pembagian imbalan biaya pemungutan PBB antara Dirjen Pajak dan pemerintah daerah dilakukan berdasarkan besarnya peranan dalam melaksanakan pemungutan pajak sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 197/PMK.07/2011.

Hasil penerimaan PBB akan dibagi sebesar 90% untuk pemerintah daerah dan sebesar 10% untuk pemerintah pusat. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (UU PDRD) mengisyaratkan bahwa pemerintah daerah mempunyai tambahan sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) baru yang berasal dari Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan. Berdasarkan undang-undang tersebut, Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri menerbitkan Peraturan Bersama Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri Nomor 15/PMK.07/2014 dan Nomor 10 Tahun 2014 tentang Tahapan Persiapan dan Pelaksanaan Pengalihan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan Sebagai Pajak Daerah.

Pengalihan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) pengelolaannya dilakukan oleh pemerintah daerah merupakan wujud dari desentralisasi fiskal dan otonomi daerah. Berawal dari perubahan ini, PBB-P2 diharapkan menjadi sumber yang besar bagi pendapatan asli daerah, oleh karena itu dalam pengelolaan pendapatan dari PBB-P2 perlu dilakukan secara efektif sehingga berkontribusi besar terhadap penerimaan daerah.

Kontribusi yang diberikan realisasi PBB-P2 terhadap realisasi pajak daerah dinilai cukup besar dan memiliki pengaruh signifikan terhadap pendapatan pajak Kota Medan. Pendataan kepada Wajib Pajak yang ada di Kota Medan belum berjalan baik dan maksimal, sehingga banyak kesalahan atau ketidaksesuaian data Wajib Pajak. Ketidaksesuaian data ini kemudian dapat membuat Wajib Pajak merasa enggan untuk membayar pajak yang bukan milik mereka atau sudah berpindah sehingga bukan tanggung jawab mereka lagi.

Tercapainya realisasi PBB-P2 tidak terlepas dari kinerja Birokrasi Pelayanan Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Medan. BPPRD Kota Medan mempunyai saah satu tugas pokok dan fungsi yaitu sebagai penyelenggara sebagian urusan pemerintah dan pelayanan umum. Adapun bidangnya antara lain pajak bumi dan bangunan, pajak restoran, pajak hiburan, pajak parkir, pajak reklame, pembangunan jalan dan air tanah dan retribusi, bea perolehan hak atas tanah dan bangunan. Dalam penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi, perlu didukung dengan profesionalnya sumber daya manusia (aparatur).

Tidak tercapainya target realisasi PBB-P2 salah satunya karena kurang maksimalnya aparatur yang berkompeten dalam mengelola pajak daerah. Kompetensi aparatur menjadi penentu keberhasilan sebuah pekerjaan karena kompetensi merupakan kemampuan dan keterampilan seorang aparatur dalam menjalankan fungsi pekerjaannya. Maka aparatur perlu meningkatkan kompetensi untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan dalam menunjang pelaksanaan tugasnya melalui pendidikan dan pelatihan, seminar, bimbingan teknis dan kursus terkait lainnya.

Penelitian terkait kinerja Birokrasi dalam pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, antara lain Baginda, dkk (2016) yang menyatakan bahwa dalam pelaksanaannya kendala yang sering timbul adalah kurang mengertinya wajib pajak tentang arti pentingnya Pajak Bumi dan Bangunan dalam menunjang pembangunan sehingga mengakibatkan rendahnya kesadaran dari wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan, kurangnya bukti nyata dari pajak yang dibayarkan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, kurang giatnya aparat dalam melakukan penagihan, sikap apatis dari masyarakat itu sendiri dalam membayar pajak, kurang pemahannya masyarakat dalam mengurus perubahan SPPT, lokasi wajib pajak sulit dijangkau, dan kepemilikan ganda yang tentu saja berpengaruh terhadap realisasi pemungutan pajak yaitu jauh dari target yang ditetapkan.

Sismono (2020), Pajak Bumi dan Bangunan sebagai salah satu komponen yang mendukung dana perimbangan, yang mempunyai pengaruh terhadap besarnya bagian dana perimbangan yang akan diterima oleh daerah penghasil pajak. Oleh karena itu, PBB perlu mendapat perhatian

yang serius dari pemerintah daerah. Lebih tepatnya lagi dalam hal penanganannya, sehingga nantinya akan dapat memberikan sumbangan yang besar pada Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Agustina (2019), Kinerja petugas dalam pelaksanaan pemungutan pajak bumi dan bangunan di Desa Ciomas Kecamatan Panjalu Kabupaten Ciamis belum dilaksanakan secara efektif dimana masih terdapat petugas pemungut pajak yang belum dapat melaksanakan tugasnya dengan maksimal, belum jelasnya jadwal pemungutan pajak bumi dan bangunan yang dilakukan oleh petugas pajak, petugas pajak sering menunda dalam penyebaran SPPT, kurangnya sosialisasi yang dilakukan petugas pajak terkait pemutakhiran data dan kepemilikan tanah, petugas pajak tidak melaporkan bangunan baru yang dimiliki wajib pajak, kurangnya pengetahuan mengenai pajak dari pihak wajib pajak maupun petugas pajak, belum terdapatnya peraturan untuk melakukan pemutakhiran data, belum jelasnya jadwal pemungutan pajak bumi dan bangunan yang dilakukan oleh petugas pajak, petugas pajak sering menunda dalam penyebaran SPPT, kurangnya sosialisasi yang dilakukan petugas pajak terkait pemutakhiran data dan kepemilikan tanah, petugas pajak tidak melaporkan bangunan baru yang dimiliki wajib pajak, kurangnya pengetahuan mengenai pajak dari pihak wajib pajak maupun petugas pajak, belum terdapatnya peraturan untuk melakukan pemutakhiran data

Penataan birokrasi merupakan salah satu langkah awal untuk melakukan perbaikan terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan yang baik, efektif dan efisien, sehingga dapat melayani masyarakat secara cepat, tepat, dan profesional. Kinerja pelayanan oleh birokrasi merupakan masalah yang harus dikaji untuk mempertahankan dan meningkatkan pelayanan karena dapat memberikan kejelasan tentang faktor yang berpengaruh terhadap kinerja lembaga teknis pemerintah daerah. Kinerja organisasi adalah tindakan yang dilakukan oleh lembaga dalam suatu aktivitas pelayanan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya masing-masing, tidak melanggar hukum, aturan serta sesuai moral dan etika, dimana kinerja yang baik dapat memberikan kepuasan pada pengguna jasa.

Menurut Kotler (Laksana, 2018), pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Konsep pelayanan yang diberikan oleh lembaga teknis pemerintah merujuk pada konsep pelayanan prima. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga teknis pemerintah perlu dievaluasi secara berkala dan berkesinambungan agar lembaga teknis pemerintah dapat melaksanakan tugas dan perannya dalam peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan, informasi dan data. Area perubahan ini mencakup inovasi pelayanan yang mengadaptasi perubahan global dalam upaya peningkatan kepuasan publik. Keberhasilan pemerintah dalam membangun kinerja pelayanan publik secara efektif, efisien, profesional dan akuntabel pada gilirannya nanti akan berdampak terhadap image pemerintah di mata masyarakat.

Pembentukan sikap, perilaku dan motivasi pegawainya merupakan pengelolaan secara kontinyu, oleh karena itu untuk menjadikan SDM profesional tidak cukup hanya memiliki keterampilan dan penguasaan tugas tetapi juga harus memiliki sikap dan perilaku yang mendukung serta motivasi yang tinggi dalam pelaksanaan pekerjaannya mengingat kebutuhan SDM Profesional tidak terelakan lagi dalam era revolusi industri 4.0 yang mutlak harus dipenuhi oleh setiap organisasi yang bergerak pada bidang pelayanan publik. Kompleksitas masalah pelayanan publik semakin mendapat sorotan negatif karena menguatnya tuntutan publik yang menginginkan pelayanan prima ditambah adanya pergeseran sikap publik untuk mencari alternatif sebagai dampak dari kemajuan teknologi yang memberikan kesempatan kepada publik untuk mencari, memilih dan membandingkan produk layanan yang diterimanya.

Berdasarkan uraian di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mengkaji dan menganalisis Kinerja Birokrasi Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan beserta faktor pendukung dan penghambatnya.

## METODE PENELITIAN

Penulis menggunakan bentuk penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dalam melakukan penelitian ini. Adapun pendekatan deskriptif kualitatif menurut Bungin (2007) bertujuan untuk menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, situasi, atau fenomena realita sosial yang terjadi di masyarakat. Peneliti berupaya untuk menarik sebuah gambaran realita masyarakat ke permukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda, atau gambaran tentang kondisi, situasi, ataupun fenomena tertentu. Dengan demikian, penelitian ini akan menjelaskan gambaran realitas dari masalah yang akan dielaborasi oleh peneliti dengan menggunakan data-data yang ada. Bogdan dan Taylor (Moleong, 2012) mengemukakan bahwa Penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan terhadap manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan peristilahannya.

Peneliti menggunakan informan kunci dan informan pendukung dalam penelitian ini. Informan kunci adalah orang yang memiliki informasi secara menyeluruh tentang permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Sedangkan, informan pendukung merupakan orang yang dapat memberikan informasi tambahan sebagai pelengkap analisis dan pembahasan dalam penelitian kualitatif (Martha dan Kresno, 2016). Untuk memperoleh informasi yang memiliki kejelasan dan data yang akurat, penulis menggunakan teknik snowball sampling dalam menentukan informan penelitian. Adapun kriteria informan peneliti adalah: Informan Kunci yaitu Kepala Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan yang memiliki informasi terkait masalah yang akan di teliti; Informan Tambahan yaitu Sekretaris Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan, pegawai serta Inspektorat, dan masyarakat Wajib Pajak Bumi dan Bangunan.

Penelitian kualitatif (Sugiyono, 2017) menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Teknik pengumpulan data primer, merupakan pengumpulan data yang dilakukan secara langsung pada lokasi penelitian. Pengumpulan data primer tersebut dapat dilakukan dengan instrumen observasi dan wawancara mendalam.
2. Teknik pengumpulan data sekunder, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengumpulan kepustakaan yang dapat mendukung data primer. Teknik pengumpulan data sekunder dapat dilakukan dengan menggunakan instrumen studi dokumentasi dan studi kepustakaan.

Model analisis data yang digunakan peneliti adalah model interaktif Miles, Huberman, & Saldana (2014) dengan komponen sebagai berikut:

1. Kondensasi data (*data condensation*), merujuk pada proses pemilihan, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksikan, dan mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen dan materi-materi empiris.
2. Penyajian Data (*data display*) merupakan sebuah pengorganisasian, penyatuan, dan informasi yang disimpulkan. Penyajian data disini juga membantu dalam memahami konteks penelitian karena melakukan analisis yang lebih mendalam.
3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusions drawing*) dilakukan peneliti dari awal peneliti mengumpulkan data seperti mencari pemahaman yang tidak memiliki pola, mencatat keteraturan penjelasan, dan alur sebab akibat, yang tahap akhirnya disimpulkan keseluruhan data yang diperoleh peneliti.

Teknik keabsahan data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi metode. Menurut Pujileksono (2015) triangulasi metode dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara atau metode yang berbeda. Peneliti membandingkan hasil wawancara dengan observasi yang dilakukan oleh peneliti.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Sosialisasi Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan.**

Dari hasil tanggapan masing-masing informan penelitian mengenai sub indikator sosialisasi Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan, antara lain adalah :

1. Tata Cara Sosialisasi, berdasarkan tanggapan informan penelitian di atas dapat diketahui bahwa Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan sudah melakukan kegiatan sosialisasi Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan.
2. Pelaksanaan kegiatan tersebut dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama kepada Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) dan Notaris se Kota Medan. Adapun Langkah-langkah yang dilakukan dalam kegiatan sosialisasi tersebut adalah dengan melakukan evaluasi terhadap nilai pasar objek pajak perumahan maupun perorangan yang tersebar di seluruh Kota Medan. Melakukan sosialisasi kepada masyarakat melalui PPAT selaku pihak yang mempunyai kewenangan dalam melegalkan berkas dari masyarakat yang akan melakukan transaksi pembayaran PBB-P2 nya.

#### 3. Frekuensi Sosialisasi

Berdasarkan hasil tanggapan dari masing-masing informan di atas diketahui bahwa frekuensi kegiatan sosialisasi Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan yang dilakukan oleh Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan yang dilakukan pada masyarakat wajib pajak sangat minim. Kegiatan sosialisasi hanya dilakukan pada Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) dan sebagian kecil aparatur pemerintahan di kelurahan yang ada dalam wilayah Kota Medan.

Dengan minimnya frekuensi sosialisasi Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan, mengakibatkan pemahaman masyarakat terhadap kewajiban membayar pajak PBB-P2 bagi masyarakat wajib pajak sangat rendah, sehingga tingkat kesadaran masyarakat dalam membayar pajak menjadi berkurang.

#### 4. Kejelasan Sosialisasi

Berdasarkan hasil wawancara penelitian yang telah dilakukan mengenai kejelasan ataupun pemahaman yang baik dari segenap masyarakat wajib pajak dalam pengurusan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan disampaikan (PBB-P2), diketahui bahwa sebagian besar masyarakat wajib pajak belum memahami dengan jelas mengenai penetapan objek pajak, subjek pajak, tarif pajak dan tata cara pemungutan pajak yang ditetapkan dalam Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan. Hal ini disebabkan karena Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan belum melakukan sosialisasi Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan kepada masyarakat wajib pajak.

#### 5. Pengetahuan Perpajakan

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan diketahui bahwa tingkat pemahaman dan pengetahuan masyarakat wajib pajak tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) masih sangat rendah. Rendahnya tingkat pemahaman masyarakat tersebut disebabkan karena kurangnya sosialisasi Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan kepada masyarakat wajib pajak di Kota Medan.

Berdasarkan hasil wawancara penelitian dan juga hasil observasi/pengamatan yang telah dilakukan pada kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan mengenai kegiatan sosialisasi Peraturan Daerah Kota Medan 3 Tahun 2011 Tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan, diketahui bahwa Badan Pedapatan Daerah Kota Medan belum melaksanakan kerjanya dengan baik khususnya dalam mensosialisasikan Perda tersebut kepada seluruh masyarakat Wajib Pajak. Kegiatan sosialisasi hanya dilakukan kepada Pejabat



Pembuat Akta Tanah (PPAT) dan Notaris se Kota Medan dan juga kepada beberapa aparaturn pemerintah di kelurahan pada objek-objek tertentu saja dan dalam ruang lingkup yang sangat terbatas. Kondisi ini tentunya mengakibatkan kurangnya tingkat pemahaman masyarakat akan pentingnya Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) bagi peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kota Medan. Masyarakat Wajib Pajak tidak mengerti dan tidak mengetahui proses atau bagaimana cara penghitungan dan pelaporan pajak PBB-P2 atas objek pajak yang mereka miliki. Kurangnya tingkat pemahaman masyarakat pada akhirnya mengakibatkan partisipasi dan kesadaran masyarakat dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) menjadi berkurang.

### **Validasi Subjek dan Objek Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2).**

Dalam upaya melaksanakan kinerja Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah dan optimalisasi Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Kota Medan melalui kegiatan Validasi Subjek dan Objek Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2), maka dalam penelitian ini ditinjau dari 3 (tiga) sub indikator Validasi Subjek dan Objek Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) antara lain adalah ketersediaan jumlah petugas pelaksana kegiatan, keahlian petugas, dan sikap Wajib Pajak.

#### **1. Ketersediaan jumlah petugas pelaksana kegiatan.**

Berdasarkan tanggapan dari informan penelitian tersebut dapat diketahui bahwa dalam pelaksanaan kegiatan validasi dan verifikasi data yang dilaksanakan oleh petugas validasi dan verifikasi pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan masih mengalami berbagai kendala atau permasalahan. Permasalahan tersebut antara lain adalah sebagai berikut:

- a. Permasalahan Internal yaitu jumlah sumber daya manusia yang bertugas melakukan kegiatan validasi dan verifikasi data untuk menentukan nilai Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) masih sangat terbatas dan tidak sesuai dengan order atau jumlah berkas yang diberikan, sehingga menyebabkan berkas yang dikerjakan tidak selesai tepat pada waktunya. Kemudian kurang optimalnya penugasan yang diberikan oleh atasan, selain melakukan pemeriksaan lapangan, petugas juga menyelesaikan laporan hasil pemeriksaan tersebut, jadi selain menyelesaikan tugas di luar, pegawai juga harus menyelesaikan tugas yang ada di kantor.
- b. Masalah eksternal yaitu kurang lengkapnya syarat administrasi yang diajukan oleh pemohon dalam pengurusan pajak PBB-P2.

#### **2. Keahlian petugas.**

Berdasarkan hasil tanggapan responden yang dilakukan dalam wawancara penelitian dapat diketahui bahwa keahlian para petugas pelaksana pelayanan pajak, verifikasi dan validitas data Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan, dari segi kualitas sudah baik. Para petugas sudah memiliki keahlian dan kompeten dalam membidangi tugas validasi dan verifikasi data pajak Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) yang diajukan oleh pemohon (WP).

Namun jika ditinjau dari segi kuantitas dalam hal ini terkait jumlah tenaga pelaksana yang bertugas di lapangan saat ini kurang memadai untuk melaksanakan kegiatan verifikasi lapangan. Jumlah petugas tidak sebanding dengan jumlah orderan yang diterima oleh Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan, ditambah lagi dengan luas wilayah Kota Medan yang begitu luas sementara objek pajak yang harus diverifikasi berlokasi sangat jauh dari kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan. Untuk mengatasi digunakan tenaga pelaksana kegiatan yang sifatnya sebagai tenaga kontrak, yang diberdayakan pada saat-saat tertentu, jika orderan verifikasi data lapangan yang diajukan oleh masyarakat Wajib Pajak melebihi kemampuan yang dimiliki oleh tenaga pelaksana yang ada di kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan.

#### **3. Sikap Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap sikap wajib pajak Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Kota Medan, dapat diketahui bahwa pada

umumnya masyarakat bersikap positif atas pajak yang dibebankan kepada masyarakat dalam melakukan transaksi perolehan hak atas tanah/atau bangunan yang sedang dilakukan. Masyarakat dapat menerima kegunaan atau fungsi dana pajak daerah tersebut adalah untuk pembangunan daerah khususnya Kota Medan.

Permasalahan umum yang dilakukan oleh masyarakat Wajib Pajak adalah kegiatan penghindaran pajak. Penghindaran pajak yang dilakukan oleh masyarakat adalah disaat WP melakukan kegiatan transaksi tanah dan bangunan di hadapan Notaris (PPAT). Antara penjual dan pembeli bekerja sama melakukan penghindaran untuk membayar PPh dan PBB-P2, dengan memperkecil nilai jual objek pajak yang mengakibatkan fungsi pajak yang utama untuk mengisi penerimaan kas negara, yang disebut sebagai fungsi budgeter, tidak terlaksana dengan baik karena nominal pajak yang diberikan tidak sesuai dengan objek pajak yang diajukan (nilainya lebih kecil).

Berdasarkan hasil observasi penelitian diketahui bahwa jumlah petugas pelaksana kegiatan validasi dan verifikasi data untuk menentukan nilai Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) yang diajukan oleh masyarakat sangat terbatas. Untuk satu wilayah Kota Medan, pegawai yang bertugas melakukan validasi dan verifikasi data untuk menentukan nilai Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Perkotaan(PBB-P2) hanya berjumlah 2 orang. Dengan jumlah yang sangat terbatas tersebut, tentunya tidak sesuai dengan orderan atau permintaan masyarakat akan mengurus Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2), sehingga menyebabkan berkas yang dikerjakan menjadi menumpuk dan tidak selesai tepat pada waktunya.

Dari observasi yang dilakukan juga diketahui bahwa permasalahan pelayanan pengurusan Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Perkotaan (PBB-P2) pada kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan juga dipengaruhi oleh syarat administrasi yang tidak dilengkapi oleh masyarakat wajib pajak saat melakukan pengajuan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Hal ini mengakibatkan data pengurusan pajak Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2), tidak dapat dilaksanakan dengan cepat karena harus menunggu susulan kelengkapan data administrasi yang dari pemohon atau masyarakat wajib pajak.

Berdasarkan hasil Analisis Validasi Subjek dan Objek Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) dalam upaya peningkatan Pendapatan Asli Daerah yang telah dilakukan diketahui bahwa kinerja Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan belum berjalan dengan baik, hal ini disebabkan oleh:

- a. Permasalahan Internal yaitu jumlah sumber daya manusia yang bertugas melakukan kegiatan validasi dan verifikasi data untuk menentukan nilai Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) masih sangat terbatas dan tidak sesuai dengan order atau jumlah berkas yang diberikan, sehingga menyebabkan berkas yang dikerjakan tidak selesai tepat pada waktunya. Kemudian kurang optimalnya penugasan yang diberikan oleh atasan, selain melakukan pemeriksaan lapangan, petugas juga menyelesaikan laporan hasil pemeriksaan tersebut, jadi selain menyelesaikan tugas di luar, pegawai juga harus menyelesaikan tugas yang ada di kantor.
- b. Masalah eksternal yaitu kurang lengkapnya syarat administrasi yang diajukan oleh pemohon dalam pengurusan pajak PBB-P2.
- c. Sikap negatif masyarakat wajib pajak yang melakukan penghindaran pajak, disaat WP melakukan kegiatan transaksi tanah dan bangunan di hadapan Notaris (PPAT). Antara penjual dan pembeli bekerja sama melakukan penghindaran untuk membayar PPh dan PBB-P2, dengan memperkecil nilai jual objek pajak yang mengakibatkan fungsi pajak yang utama untuk mengisi penerimaan kas negara, yang disebut sebagai fungsi budgeter, tidak terlaksana dengan baik karena nominal pajak yang diberikan tidak sesuai dengan objek pajak yang diajukan (nilainya lebih kecil).



### **Penyesuaian Zona Nilai Tanah (ZNT)**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait dengan pelaksanaan kegiatan penyesuaian Zona Nilai Tanah (ZNT) di Kota Medan sebagai upaya pelaksanaan kinerja Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan dalam optimalisasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Kota Medan dalam peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kota Medan belum terselenggara dengan baik.

Berdasarkan observasi dan penelitian yang dilakukan diketahui bahwa hingga saat ini Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan belum melakukan penyesuaian Zona Nilai Tanah (ZNT) di Kota Medan. Penetapan Zona Nilai Tanah (ZNT) yang selama ini dilakukan masih menggunakan cara manual yaitu melalui koordinasi dengan aparaturnya kelurahan yang tersebar di Kota Medan tentang nilai atau release harga yang berlaku. Hasil koordinasi tersebut kemudian di-release dan data tersebut dihimpun kemudian dijadikan dasar dalam penetapan PBB-P2.

Adapun upaya yang telah dilakukan oleh Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan dalam menyikapi permasalahan tersebut masih sebatas melakukan proses pendataan dengan membentuk Tim Percepatan PAD Kota Medan yang akan mendata sumber-sumber pendapatan daerah yang selama ini belum menunaikan kewajibannya dalam membayar pajak daerah. Tim Percepatan PAD Kota Medan juga bertugas mencari akar permasalahan yang selama ini terjadi yang mengakibatkan Pendapatan Daerah dan Pendapatan Asli Daerah yang bersumber dari pajak dan retribusi daerah belum optimal memberikan masukan pada Pendapatan Daerah Kota Medan.

### **Pemutakhiran Nilai Jual Objek Pajak (NJOP)**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait dengan pemutakhiran Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) di wilayah Kota Medan sebagai upaya pelaksanaan kinerja Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan dalam optimalisasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Kota Medan dalam peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kota Medan.

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi di lapangan dapat diketahui bahwa hingga saat ini Pemerintah Daerah Kota Medan khususnya Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan belum melaksanakan kinerjanya dengan baik dalam melakukan kegiatan Penetapan Zona Nilai Tanah dan juga pemetaan ZNT serta pemutakhiran Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) di Kota Medan.

### **Faktor-faktor pendukung dan penghambat Kinerja Birokrasi Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan.**

Adapun penghambat Kinerja Birokrasi Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan, yaitu:

1. Faktor pendukung penerimaan Pajak bumi dan bangunan oleh Badan Pendapatan Daerah dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut, yakni pertumbuhan ekonomi dan jumlah penduduk. Pertumbuhan ekonomi sendiri menunjang sumber potensi pajak bumi dan bangunan dan mempengaruhi daya beli masyarakat serta kemampuan untuk membayar pajak akan tanah dan bangunan yang nantinya dikenakan pajak sesuai dengan nilai jual objek pajak Kota Medan dan akan menunjang potensi penerimaan pajak bumi dan bangunan. Jumlah penduduk menjadi aktor utama dalam mempengaruhi penerimaan pajak bumi dan bangunan, dimana akan meningkatkan penyeter pajak atau Wajib Pajak baru di Kota Medan yang berpotensi bagi penerimaan pajak bumi dan bangunan.
2. Faktor penghambat dalam penerimaan pajak bumi dan bangunan adalah kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak dan lemahnya aparaturnya pajak. Kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak menjadi hal penting dalam penerimaan pajak bumi dan bangunan, karena dengan rendahnya kesadaran Wajib Pajak akan berpengaruh terhadap pencapaian tujuan, semakin tinggi

kesadaran maka akan semakin tinggi pula penerimaan pajak yang diterima. Sumber daya manusia sangat penting dalam pengelolaan maupun pemungutan pajak bumi dan bangunan, dengan kurangnya atau lemahnya sumber daya manusia akan membuat penerimaan pajak bumi dan bangunan tidak optimal, karena sumber daya manusia menjadi faktor utama penggerak pemungutan maupun pengelolaan pajak bumi dan bangunan. Penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Terutang juga mengalami kendala, seperti tidak tersampaikan kepada Wajib Pajak atau nama orang yang tertera di SPPT tidak sesuai dengan di lapangan sehingga menjadi kendala pembayaran pajak oleh Wajib Pajak serta mempengaruhi penerimaan pajak bumi dan bangunan.

## SIMPULAN

Adapun kinerja Birokrasi Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan:

- a. Dalam upaya mensosialisasikan Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan, dari hasil penelitian diketahui bahwa Badan Pedapatan Daerah Kota Medan menjalankan kinerjanya dengan cukup baik khususnya dalam mensosialisasikan Perda tersebut kepada seluruh masyarakat Wajib Pajak. Kegiatan sosialisasi hanya dilakukan kepada Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) dan Notaris se Kota Medan serta kepada beberapa aparaturn pemerintah kelurahan pada objek-objek tertentu saja dan dalam ruang lingkup yang sangat terbatas. Kondisi ini tentunya mengakibatkan kurangnya tingkat pemahaman masyarakat akan pentingnya Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) bagi peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kota Medan. Masyarakat Wajib Pajak tidak mengerti dan tidak mengetahui proses atau bagaimana cara perhitungan dan pelaporan pajak PBB-P2 atas objek pajak yang mereka miliki. Kurangnya tingkat pemahaman masyarakat pada akhirnya mengakibatkan partisipasi dan kesadaran masyarakat dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) menjadi berkurang.
- b. Berdasarkan hasil Analisis Validasi Subjek dan Objek Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) dalam upaya mengoptimalkan peran Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah yang telah dilakukan, diketahui bahwa pelaksanaan peran Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan belum berjalan dengan baik hal ini disebabkan oleh jumlah sumber daya manusia yang bertugas melakukan kegiatan validasi dan verifikasi data untuk menentukan nilai Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) masih sangat terbatas dan tidak sesuai dengan order atau jumlah berkas yang diberikan, sehingga menyebabkan berkas yang dikerjakan tidak selesai tepat pada waktunya. Kurang lengkapnya syarat administrasi yang diajukan oleh pemohon dalam pengurusan pajak PBB-P2, serta sikap negatif masyarakat Wajib Pajak yang melakukan penghindaran pajak dengan memperkecil nilai jual objek pajak yang seharusnya diajukan.
- c. Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan menjalankan kinerjanya dengan cukup baik dalam melakukan kegiatan Penetapan Zona Nilai Tanah dan juga pemetaan ZNT serta pemutakhiran Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) di Kota Medan, agar supaya Pendapatan Daerah dan Pendapatan Asli Daerah yang bersumber dari pajak daerah dapat secara optimal memberikan masukan pada Pendapatan Daerah Kota Medan.

Adapun faktor pendorong dan penghambat Kinerja Birokrasi Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan, yaitu:

- a. Faktor pendorong penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan oleh Badan Pendapatan Daerah dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut, yakni pertumbuhan ekonomi dan jumlah penduduk. Pertumbuhan ekonomi menunjang sumber potensi Pajak Bumi dan Bangunan



sehingga mempengaruhi daya beli masyarakat dan kemampuan membayar pajak tanah dan bangunan yang nantinya dikenakan pajak sesuai dengan nilai jual objek pajak Kota Medan dan akan menunjang potensi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan. Jumlah penduduk menjadi faktor utama dalam mempengaruhi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan, dengan meningkatnya jumlah penyeter pajak atau Wajib Pajak baru di Kota Medan berpotensi bagi peningkatan penerimaan pajak bumi dan bangunan.

- b. Faktor penghambat dalam penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan adalah kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak dan lemahnya aparat pajak. Kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak menjadi hal penting dalam penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan, karena dengan rendahnya kesadaran Wajib Pajak akan berpengaruh terhadap pencapaian tujuan, semakin tinggi kesadaran maka akan semakin tinggi pula penerimaan pajak yang diterima. Sumber daya manusia sangat penting dalam pengelolaan maupun pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan, dengan kurangnya atau lemahnya sumber daya manusia akan membuat penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan tidak optimal, karena sumber daya manusia menjadi faktor utama penggerak pemungutan maupun pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan. Penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Terutang juga mengalami kendala seperti tidak tersampaikan kepada Wajib Pajak atau orang yang tertera di SPPT tidak sesuai dengan di lapangan akan menjadi kendala pembayaran pajak oleh Wajib Pajak dan akan mempengaruhi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, R. (2019). Kinerja Petugas Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan di Desa Ciomas Kecamatan Panjalu Kabupaten Ciamis. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(4), 303-314.
- Baginda, A. S. T., Mandey, J., & Kolondam, H. (2016). Kinerja Pegawai Daam Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Tombatu Dua Kecamatan Tombatu Utara Kabupaten Minahasa Tenggara. *JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK*, 1(37).
- Bungin, B. (2007). Metodologi penelitian kualitatif: Aktualisasi metodologis ke arah ragam varian kontemporer.
- Fadli, M. F. (2022). Strategi Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Melalui Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Kabupaten Solok Selatan Provinsi Sumatera Barat. *Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri*.
- Halim, A., & Kusufi, M. S. (2007). Akuntansi sektor publik: Akuntansi keuangan daerah. *Jakarta: Salemba Empat*.
- Laksana, F. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Mardiasmo. (2011). *Perpajakan*. Andi, Yogyakarta
- Martha, E., & Kresno, S. (2016). Metodologi Penelitian Kualitatif.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook (Terjemahan)*. UI-Press.
- Moleong, L. J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.
- Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan.
- Pujileksono, (2015). Metode penelitian komunikasi kualitatif, dan Intrans Publishing. Malang: Intrans Publishing.
- Sismono, H. (2020). Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (Pbb) di Desa Gantimulyo Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur. *PROMOSI: Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi*, 8(2).
- Sugiyono, S. (2017). Metode penelitian & pengembangan. *Research and Development*. Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1994 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan.
- Waluyo. (2017). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.

