

## **EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMUNGUTAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI DESA SUKALARANG KECAMATAN SUKALARANG KABUPATEN SUKABUMI**

**Ade Kuswanda**

Email : adekuswanda08@gmail.com  
Institut Agama Islam Sukabumi

**Andy Septiadi**

Email :  
STISIP Widyapuri Mandiri

### ***Abstract***

*This study aims to analyze the effectiveness of land and building tax (PBB) collection in Sukalarang Village, Sukalarang Sub-district, Sukabumi District. The effectiveness of tax collection is analyzed based on three main aspects according to the theory of Zaidan Nawawi (2012), namely individual effectiveness, group effectiveness, and organizational effectiveness. This research used descriptive qualitative methods with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The research informants consisted of tax collection officers, village officials, and taxpayers who were selected using purposive sampling and snowball sampling techniques.*

*The results showed that the effectiveness of PBB collection in Sukalarang Village still faces obstacles in various aspects. In the aspect of individual effectiveness, taxpayer awareness is still low, while tax officers' understanding of collection procedures still needs to be improved. In terms of group effectiveness, coordination between the village government and tax officials is not optimal, and socialization to the community is still limited. While in the aspect of organizational effectiveness, the PBB collection policy is quite good, but its implementation still needs to be improved through the use of technology and increasing the capacity of tax officers.*

*The main factors affecting the effectiveness of PBB collection in Sukalarang Village include low taxpayer awareness, lack of socialization from the village government, limited tax collection personnel, and lack of technology utilization in the tax payment system. To improve the effectiveness of PBB collection, strategies are needed such as increasing education to the community, optimizing tax policies, utilizing online payment technology, and providing incentives for compliant taxpayers. With improvements in the tax collection system, it is expected that PBB revenue can increase, thus supporting sustainable development and community welfare.*  
*Keywords: Effectiveness, Land and Building Tax, Tax Collection, Sukalarang Village, Local Original Revenue*

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Desa Sukalarang, Kecamatan Sukalarang, Kabupaten Sukabumi. Efektivitas pemungutan pajak dianalisis berdasarkan tiga aspek utama menurut teori Zaidan Nawawi (2012), yaitu efektivitas individu, efektivitas kelompok, dan efektivitas organisasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari petugas pemungut pajak, perangkat desa, dan wajib pajak yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling dan snowball sampling.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pemungutan PBB di Desa Sukalarang masih menghadapi kendala di berbagai aspek. Pada aspek efektivitas individu, kesadaran wajib pajak masih rendah, sementara pemahaman petugas pajak mengenai prosedur pemungutan masih perlu ditingkatkan. Pada aspek efektivitas kelompok, koordinasi antara pemerintah desa dan petugas pajak belum optimal, serta sosialisasi kepada masyarakat masih terbatas. Sedangkan pada aspek efektivitas organisasi, kebijakan pemungutan PBB sudah cukup baik, tetapi implementasinya masih perlu ditingkatkan melalui pemanfaatan teknologi dan peningkatan kapasitas petugas pajak.

Faktor utama yang mempengaruhi efektivitas pemungutan PBB di Desa Sukalarang meliputi rendahnya kesadaran wajib pajak, kurangnya sosialisasi dari pemerintah desa, keterbatasan tenaga pemungut pajak, serta kurangnya pemanfaatan teknologi dalam sistem pembayaran pajak. Untuk meningkatkan efektivitas pemungutan PBB, diperlukan strategi seperti peningkatan edukasi kepada masyarakat, optimalisasi kebijakan pajak, pemanfaatan teknologi pembayaran online, serta pemberian insentif bagi wajib pajak yang patuh. Dengan perbaikan dalam sistem pemungutan pajak, diharapkan penerimaan PBB dapat meningkat, sehingga mendukung pembangunan dan kesejahteraan masyarakat secara berkelanjutan.

Kata Kunci : Efektivitas, Pajak Bumi dan Bangunan, Pemungutan Pajak, Desa Sukalarang, Pendapatan Asli Daerah

---

Submitted: 26-03-2025 | Accepted: 26-03-2025 | Published: 31-03-2025

---

### 1. Pendahuluan

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan salah satu sumber pendapatan utama bagi pemerintah daerah yang berkontribusi dalam pembangunan serta peningkatan kesejahteraan masyarakat. Sebagai pajak yang bersifat kebendaan, besarnya pajak terutang ditentukan oleh kondisi objek pajak, yakni tanah dan/atau bangunan yang dimiliki atau dimanfaatkan oleh wajib pajak. Oleh karena itu, efektivitas pemungutan

PBB sangat bergantung pada kesadaran dan kepatuhan masyarakat, serta kinerja aparat pajak dalam melakukan sosialisasi dan penagihan.

Dalam pelaksanaannya, efektivitas pemungutan PBB di Desa Sukalarang, Kecamatan Sukalarang, Kabupaten Sukabumi masih menghadapi kendala. Berdasarkan hasil prasarvei, capaian penerimaan PBB tahun 2021 hanya mencapai 74% dari target yang ditetapkan. Beberapa faktor yang menyebabkan hal ini di antaranya rendahnya kesadaran individu dalam membayar pajak secara mandiri, kurangnya sosialisasi dari pemerintah desa, serta lemahnya koordinasi antarpetugas pemungutan pajak.

Mengacu pada teori efektivitas organisasi yang dikemukakan oleh Zaidan Nawawi (2012), efektivitas pemungutan pajak dapat dianalisis melalui tiga aspek utama, yaitu efektivitas individu, efektivitas kelompok, dan efektivitas organisasi. Efektivitas individu berkaitan dengan pencapaian hasil kerja individu dalam organisasi, yang dipengaruhi oleh keterampilan, pengetahuan, sikap, dan motivasi individu dalam menjalankan tugasnya. Efektivitas kelompok mengacu pada kerja sama dan koordinasi antaranggota tim dalam mencapai tujuan organisasi, yang dipengaruhi oleh faktor seperti kekompakan, struktur, kepemimpinan, status, peran, dan norma dalam kelompok. Sementara itu, efektivitas organisasi merupakan hasil sinergi dari efektivitas individu dan kelompok, yang mencerminkan sejauh mana organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui perencanaan yang baik dan kepemimpinan yang efektif (Gibson dalam Zaidan Nawawi, 2013).

Efektivitas dalam konteks pemungutan PBB dapat diukur berdasarkan teori efektivitas organisasi ini. Jika individu yang terlibat dalam pemungutan pajak memiliki pemahaman yang baik tentang sistem perpajakan dan memiliki motivasi tinggi, maka efektivitas individu dapat tercapai. Selanjutnya, efektivitas kelompok akan meningkat

jika aparat pajak dan pemerintah desa mampu bekerja sama dengan baik dalam mensosialisasikan pentingnya pembayaran pajak kepada masyarakat. Pada akhirnya, efektivitas organisasi dalam pemungutan PBB dapat tercapai apabila ada kebijakan yang jelas, koordinasi yang baik antara instansi terkait, serta adanya kepemimpinan yang mampu mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan latar belakang dan kajian teori tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pemungutan PBB di Desa Sukalarang dengan meninjau berbagai faktor yang mempengaruhinya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi pemerintah desa dalam meningkatkan efektivitas sistem pemungutan pajak, guna mengoptimalkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan mendukung pembangunan daerah secara berkelanjutan.

## **2. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk memahami dan menganalisis efektivitas pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Desa Sukalarang, Kecamatan Sukalarang, Kabupaten Sukabumi. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali informasi secara mendalam mengenai fenomena yang terjadi di lapangan, serta memahami bagaimana interaksi antara aparat pemungut pajak dan wajib pajak dalam pelaksanaan pemungutan pajak.

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini bersifat deskriptif, di mana data yang dikumpulkan dianalisis untuk memberikan gambaran mengenai efektivitas pemungutan PBB berdasarkan teori efektivitas organisasi yang dikemukakan oleh Zaidan Nawawi (2012). Dengan metode ini, peneliti dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas

pemungutan pajak dari berbagai aspek, termasuk efektivitas individu, kelompok, dan organisasi.

## 2. Lokasi dan Subjek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Desa Sukalarang, Kecamatan Sukalarang, Kabupaten Sukabumi. Subjek penelitian mencakup:

- Petugas pemungut PBB, yang bertanggung jawab atas administrasi dan pelaksanaan pemungutan pajak di desa.
- Perangkat desa, yang memiliki peran dalam sosialisasi dan koordinasi kebijakan pajak dengan masyarakat.
- Wajib pajak, sebagai pihak yang berkewajiban membayar PBB dan mengalami langsung proses pemungutannya.

## 3. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan beberapa teknik sebagai berikut:

**Observasi:** Mengamati secara langsung bagaimana proses pemungutan PBB berlangsung di lapangan, termasuk interaksi antara petugas pajak dan wajib pajak.

**Wawancara Mendalam:** Dilakukan dengan informan kunci, termasuk petugas pajak, perangkat desa, dan wajib pajak, untuk memperoleh perspektif yang lebih komprehensif mengenai kendala dan efektivitas sistem pemungutan pajak.

**Dokumentasi:** Mengumpulkan data sekunder dari arsip, laporan tahunan pemungutan pajak, serta kebijakan yang terkait dengan pelaksanaan PBB di Desa Sukalarang.

**Triangulasi Data:** Data yang diperoleh dari berbagai sumber akan dibandingkan dan dikonfirmasi ulang untuk meningkatkan validitas dan reliabilitas hasil penelitian.

## 4. Teknik Pemilihan Informan

Penentuan informan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu memilih individu yang memiliki keterkaitan langsung dengan pemungutan PBB, seperti aparat pajak dan wajib pajak yang telah berpengalaman dalam pembayaran pajak. Selain itu, penelitian ini juga menerapkan snowball sampling, di mana informan awal memberikan rekomendasi terhadap informan lain yang dianggap memiliki informasi relevan dengan penelitian.

## 5. Teknik Analisis Data

Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan metode reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sebagaimana yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (1994):

Reduksi Data: Proses seleksi, pemfokusan, dan penyederhanaan data yang relevan dengan penelitian.

Penyajian Data: Data yang telah direduksi disusun dalam bentuk narasi deskriptif, tabel, atau matriks untuk memudahkan interpretasi.

Penarikan Kesimpulan: Analisis terhadap data yang telah tersaji untuk menjawab rumusan masalah serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pemungutan PBB di Desa Sukalarang.

## 6. Validitas dan Reliabilitas Data

Untuk memastikan keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, baik dari sumber data (wawancara, observasi, dan dokumentasi) maupun metode analisis. Selain itu, keandalan data diuji dengan melakukan cross-check antara berbagai informan untuk memastikan konsistensi informasi yang diperoleh.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 1. Gambaran Umum Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Desa Sukalarang

Desa Sukalarang merupakan salah satu wilayah di Kecamatan Sukalarang, Kabupaten Sukabumi, yang memiliki jumlah wajib pajak cukup besar. Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di desa ini menjadi salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD), yang digunakan untuk membiayai berbagai program pembangunan dan kesejahteraan masyarakat. Namun, dalam pelaksanaannya, pemungutan PBB masih menghadapi berbagai tantangan, seperti tingkat kepatuhan wajib pajak yang belum optimal serta efektivitas sistem pemungutan yang masih perlu ditingkatkan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari perangkat desa, tingkat pencapaian target PBB pada tahun 2021 hanya mencapai 74% dari total target yang ditetapkan. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat wajib pajak yang belum memenuhi kewajibannya secara penuh, sehingga mempengaruhi penerimaan pajak daerah.

## 2. Efektivitas Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Sukalarang

Mengacu pada teori efektivitas organisasi yang dikemukakan oleh Zaidan Nawawi (2012), efektivitas pemungutan PBB di Desa Sukalarang dianalisis berdasarkan tiga aspek utama: efektivitas individu, efektivitas kelompok, dan efektivitas organisasi.

### a. Efektivitas Individu

Efektivitas individu mengacu pada kinerja wajib pajak dan petugas pemungut pajak dalam menjalankan perannya masing-masing. Beberapa temuan yang diperoleh terkait efektivitas individu dalam pemungutan PBB di Desa Sukalarang adalah sebagai berikut:

- Sebagian wajib pajak telah memahami kewajibannya, namun kesadaran untuk membayar pajak secara mandiri masih rendah. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pemahaman mengenai manfaat PBB bagi pembangunan desa.
- Beberapa petugas pajak masih kurang memahami prosedur penagihan pajak yang sesuai dengan regulasi yang berlaku, sehingga dalam praktiknya masih terdapat kendala dalam koordinasi dengan wajib pajak.

- Motivasi petugas pajak dalam menjalankan tugasnya cukup bervariasi, dengan sebagian besar merasa perlu adanya insentif atau penghargaan agar kinerja mereka lebih optimal.
- Secara keseluruhan, efektivitas individu dalam pemungutan PBB di Desa Sukalarang belum sepenuhnya optimal, terutama dalam hal pemahaman dan kesadaran wajib pajak serta kapasitas petugas dalam pelaksanaan pemungutan pajak.

#### b. Efektivitas Kelompok

Efektivitas kelompok dalam pemungutan PBB di Desa Sukalarang dapat dilihat dari kerja sama antara perangkat desa, petugas pajak, dan masyarakat dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa:

- Koordinasi antara pemerintah desa dan petugas pajak masih belum maksimal, terutama dalam hal sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat.
- Sosialisasi mengenai kewajiban membayar PBB masih dilakukan secara terbatas, sehingga belum menjangkau seluruh wajib pajak dengan baik.
- Beberapa petugas pemungut pajak kurang aktif dalam menjalin komunikasi dengan wajib pajak, sehingga masih terdapat kendala dalam proses penagihan.
- Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa efektivitas kelompok dalam pemungutan PBB di Desa Sukalarang masih perlu ditingkatkan, terutama dalam aspek koordinasi, komunikasi, dan sosialisasi kepada masyarakat.

#### c. Efektivitas Organisasi

Efektivitas organisasi dalam pemungutan PBB mencerminkan bagaimana kebijakan dan sistem yang diterapkan oleh pemerintah desa mampu mendorong kepatuhan wajib pajak. Beberapa temuan terkait efektivitas organisasi dalam penelitian ini meliputi:

- Kebijakan pemungutan PBB di Desa Sukalarang telah disesuaikan dengan regulasi yang berlaku, namun implementasinya masih menghadapi beberapa kendala, terutama dalam hal kepatuhan wajib pajak.
- Pemerintah desa telah berupaya untuk meningkatkan efektivitas pemungutan pajak dengan melakukan pendekatan berbasis teknologi, seperti penyampaian informasi melalui media sosial dan aplikasi perpesanan, namun pemanfaatannya masih terbatas.
- Kurangnya tenaga pemungut pajak yang kompeten menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi efektivitas organisasi dalam meningkatkan penerimaan PBB.
- Secara keseluruhan, efektivitas organisasi dalam pemungutan PBB di Desa Sukalarang sudah cukup baik, namun masih perlu peningkatan dalam hal kebijakan yang lebih efektif, pemanfaatan teknologi, serta peningkatan kapasitas petugas pajak.

### 3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Pemungutan PBB

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa faktor utama yang mempengaruhi efektivitas pemungutan PBB di Desa Sukalarang, yaitu:

#### Kesadaran Wajib Pajak

- Sebagian masyarakat masih kurang memahami pentingnya PBB bagi pembangunan desa.
- Minimnya sanksi bagi wajib pajak yang menunggak membuat kepatuhan pajak masih rendah.

#### Peran Pemerintah Desa

- Sosialisasi yang masih terbatas membuat sebagian masyarakat belum memahami prosedur pembayaran PBB dengan baik.

- Pemerintah desa perlu meningkatkan kerja sama dengan aparat pajak dalam melakukan penagihan dan penyuluhan pajak.

#### Kinerja Petugas Pajak

- Kurangnya jumlah tenaga pemungut pajak menyebabkan keterbatasan dalam pelaksanaan tugas di lapangan.
- Motivasi petugas pajak perlu ditingkatkan melalui pemberian insentif atau penghargaan atas kinerja mereka.

#### Pemanfaatan Teknologi dalam Pemungutan Pajak

- Beberapa upaya untuk mempermudah pembayaran pajak melalui sistem digital telah dilakukan, namun belum sepenuhnya diterapkan secara efektif.
- Perlu adanya pelatihan bagi masyarakat agar lebih familiar dengan metode pembayaran pajak secara online.

#### 4. Strategi untuk Meningkatkan Efektivitas Pemungutan PBB

Berdasarkan temuan penelitian ini, terdapat beberapa strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efektivitas pemungutan PBB di Desa Sukalarang, antara lain:

- Peningkatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat melalui berbagai media, termasuk media sosial dan pertemuan langsung dengan warga.
- Peningkatan koordinasi antara pemerintah desa dan petugas pajak untuk memastikan sistem pemungutan pajak berjalan lebih efektif.
- Pemberian insentif bagi wajib pajak yang patuh serta penerapan sanksi yang lebih tegas bagi wajib pajak yang menunggak.
- Pemanfaatan teknologi dalam pembayaran pajak, seperti sistem pembayaran online yang lebih mudah diakses oleh masyarakat.

- Pelatihan bagi petugas pajak untuk meningkatkan pemahaman mereka dalam prosedur pemungutan pajak serta keterampilan dalam berkomunikasi dengan wajib pajak.

#### **4. Kesimpulan**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pemungutan PBB di Desa Sukalarang masih menghadapi berbagai kendala, baik dari aspek individu, kelompok, maupun organisasi. Tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih rendah, kurangnya sosialisasi dari pemerintah desa, serta keterbatasan tenaga pemungut pajak menjadi faktor utama yang mempengaruhi efektivitas pemungutan pajak.

Untuk meningkatkan efektivitas pemungutan PBB, diperlukan strategi yang komprehensif, termasuk peningkatan sosialisasi, optimalisasi kebijakan pajak, pemanfaatan teknologi, serta pemberian insentif bagi wajib pajak yang patuh. Dengan adanya perbaikan dalam sistem pemungutan pajak, diharapkan penerimaan PBB di Desa Sukalarang dapat meningkat, sehingga mendukung pembangunan dan kesejahteraan masyarakat secara lebih optimal.

## Daftar Pustaka

Atmo Sudirjo, P. 2006 Administrasi dan Manajemen Umum. Jakarta, Ghali Indonesia.

Hasibuan , malayu S.P. 2011. Manajemen dasar, pengertian, dan masalah. Jakarta: Bumi Aksara.

Ibrahim 2010. Teori , Prilaku, dan Budaya organisasi Bandung: PT. Refika Aditama.

Indrawijaya. 2010. Teori, prilaku dan budaya organisasi. Bandung: PT. Refika Aditama.

Mutiarin, Dyah, dan Arif Zaenudin. 2014 Manajemen Birokrasi dan Kebijakan. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Nugraha, Talizidu. 2014 Pengantar teori pengembangan SumberdayaManusia. Jakarta: Rineka Cipta.

Pasalong. Harbani, 2017. Teori Administrasi Publik Bandung, alfabeta Sutrisno, Edi. 2015 Budaya Organisasi. Jakarta: Prenemedia Group.

Sugiyono.2016 Metode Penelitian Kualitatif, dan Kuantitatif R&D. Bandung : CV. Alfabet.

-----2017 Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitati R&D. Bandung: Alfabet.

-----2018 Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: CV Alfabet

Torang, Syamsir.2016. organisasi & Manajemen Prilaku , Struktur, budaya & Perubahan Organisasi. Bandung: Alfabet.

Zaidan Nawawi ( 2012:29 ) Manajemen Pemerintahan Surabaya: Rajawali Pers.