

Strategi Peningkatan Kinerja Pemerintah Kota Batam: Peningkatan Kesadaran Masyarakat Untuk Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan

Rendi Hairudin¹⁾; Etika Khairina²⁾

¹⁾Study Program of Public Administration, Universitas Putera Batam

²⁾ Department of Public Administration, Faculty of Social and Humanities, Universitas Putera Batam

Email: ¹⁾ pb191010018@upbatam.ac.id; ²⁾ etika@upbatam.ac.id

ARTICLE HISTORY

Received [18 Juli 2023]

Revised [20 November 2023]

Accepted [17 Desember 2023]

KEYWORDS

Strategy, Service And Tax

This is an open access article
under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Pajak adalah penilaian wajib yang dikenakan terhadap rakyat untuk kepentingan negara. Pajak berfungsi sebagai alat untuk mendanai pengeluaran pemerintah, seperti proyek bangunan dan gaji pegawai negeri. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menunjukkan hambatan yang mencegah individu membayar pajak mereka dan mengungkap taktik yang digunakan pemerintah Kota Batam untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak. Metode deskriptif kualitatif diadopsi dalam investigasi ini. Wawancara dan observasi digunakan sebagai teknik pengumpulan data. Peneliti menggunakan teknik triangulasi, pendekatan multi-metode untuk pengumpulan dan analisis data. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pemungutan pajak Kota Batam yang tidak mencapai target pemerintah disebabkan oleh kombinasi dari ketidakpatuhan oleh pembayar pajak dan sistem pajak yang rumit yang sulit dipahami oleh masyarakat umum.

ABSTRACT

Tax is a mandatory assessment imposed on the people for the benefit of the state. Taxes serve as a tool to fund government expenditures, such as building projects and civil servant salaries. The purpose of this research is to show the barriers that prevent individuals from paying their taxes and uncover the tactics that the Batam City government uses to increase taxpayer awareness. Qualitative descriptive method was adopted in this investigation. Interviews and observations are used as data collection techniques. Researchers used a triangulation technique, a multi-method approach to data collection and analysis. The findings of this study indicate that Batam City's tax collection that does not reach the government's target is caused by a combination of non-compliance by taxpayers and a complicated tax system that is difficult for the general public to understand.

PENDAHULUAN

Salah satu sarana utama untuk mendanai banyak layanan publik dan prakarsa pembangunan pemerintah daerah adalah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) (Agun et al., 2022). Namun, di banyak tempat, seperti Kota Batam, persoalannya adalah kurangnya pemahaman masyarakat tentang pembayaran PBB tepat waktu. Pemerintah menghadapi masalah dalam mencapai tujuan pendapatan dan menawarkan layanan berkualitas tinggi kepada masyarakat. Menerapkan pendekatan yang berhasil untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pembayaran PBB sangat penting untuk memaksimalkan kinerja pemerintah Kota Batam (Oktyani et al., 2018). Pemerintah harus, pertama-tama, memperluas akses masyarakat terhadap informasi tentang PBB (Irwansah & Akbal, 2018). Orang akan lebih mampu menghargai nilai kontribusi mereka terhadap pembangunan kota mereka jika mereka memiliki akses ke informasi yang jelas dan tersedia tentang tarif pajak, jadwal pembayaran, dan penggunaan dana pajak.

Pemerintah Kota Batam bersama DPRD telah membuat Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah sebagai landasan resmi pemungutan Pajak Daerah berdasarkan Undang-Undang ini. Pemerintah Kota Batam mampu memungut berbagai pajak daerah, antara lain pajak penginapan, rumah makan, hiburan, reklame, penerangan jalan umum, mineral bukan logam dan batuan, parkir, pajak BPHTB, dan PBBP2. Salah satu industri yang memberikan kontribusi terhadap pendapatan daerah adalah pajak daerah, khususnya dari industri hotel dan restoran (PAD). Meningkatkan kepatuhan wajib pajak sangat penting untuk meningkatkan penerimaan pajak (Anshori & Hidayah, 2022; Irwansah & Akbal, 2018). Aditya Nugroho dan Rita Andini (2016) menegaskan bahwa pengetahuan merupakan unsur yang sangat penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan pajak termasuk memiliki kesadaran menyeluruh tentang literatur perpajakan dan undang-undang perpajakan saat ini, menurut Windy & Anggun (2022).

Salah satu komponen penting pengelolaan keuangan pemerintah Kota Batam adalah penggunaan uang pajak. Pemerintah dan DPRD telah menetapkan landasan resmi pemungutan pajak daerah sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam undang-undang melalui Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 5

Tahun 2011 tentang Pajak Daerah. Pemerintah Kota Batam berhasil memberlakukan sejumlah pajak daerah dalam kerangka ini, antara lain pajak akomodasi, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan umum, pajak mineral bukan logam dan batu, pajak parkir, pajak BPHTB. , dan pajak PBBP2.

Sektor hotel dan restoran yang merupakan salah satu komponen Pendapatan Asli Daerah (PAD) merupakan salah satu sektor industri yang memberikan kontribusi cukup besar terhadap pendapatan daerah (Duwiri et al., 2020). Untuk meningkatkan pengumpulan pajak, sangat penting untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak di bidang ini. Kajian Aditya Nugroho dan Rita Andini tahun 2016 memberikan penekanan kuat pada nilai pendidikan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Elemen penting dalam meningkatkan pengetahuan dan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak adalah memiliki pemahaman yang baik tentang literatur perpajakan dan peraturan perpajakan saat ini. Dalam konteks ini, literasi pajak menjadi komponen vital dalam membangun kesadaran warga Kota Batam akan pentingnya membayar pajak tepat waktu (Ambarwati et al., 2022; Manurung et al., 2018). Hal yang sama ditekankan oleh Windy dan Anggun pada tahun 2022: bahwa kesadaran perpajakan merupakan keterampilan penting yang harus dimiliki wajib pajak. Masyarakat harus memiliki pemahaman yang kuat tentang undang-undang perpajakan dan tanggung jawab mereka sebagai wajib pajak.

Pemerintah Kota Batam dapat melakukan berbagai program pendidikan dalam upaya meningkatkan pengetahuan dan kesadaran pajak masyarakat. Program sosialisasi dengan berbagai media, antara lain media sosial, radio, televisi, dan iklan spanduk, dapat dimanfaatkan untuk memberikan informasi yang akurat dan terkini tentang bea cukai dan keuntungan membayar pajak tepat waktu. Pemerintah juga dapat memberikan pelatihan, seminar, atau lokakarya tentang undang-undang perpajakan untuk masyarakat umum dan wajib pajak. Diantisipasi bahwa kesadaran dan kepatuhan membayar pajak akan meningkat secara dramatis seiring dengan meningkatnya pemahaman masyarakat tentang perpajakan. Pemerintah Kota Batam harus memberikan penegakan hukum yang efisien dalam hal ketidakpatuhan pajak selain inisiatif instruksional. Orang akan terdorong untuk mematuhi komitmen perpajakannya jika ada sanksi yang keras dan adil bagi mereka yang dengan sengaja menghindari atau menunda pembayaran pajak. Pesan kuat bahwa tidak membayar pajak bukanlah pilihan akan disampaikan melalui penegakan hukum yang konsisten dan terbuka, yang juga akan mendorong keadilan sistem perpajakan.

Kepatuhan wajib pajak sangat penting untuk mencapai fungsi penerimaan pungutan dan berhasil mengurangi kesenjangan ekonomi dan sosial di masyarakat. Meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah kunci untuk memaksimalkan penerimaan pajak (Oktafiyanto & Wardani, 2016; Salmah, 2018). Salah satu unsur yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak adalah sikap pemerintah, yang diungkapkan dalam kebijakan, tindakan, dan dampaknya. Tingkat kepatuhan wajib pajak juga dipengaruhi oleh variabel kontrol termasuk kejelasan persyaratan perpajakan. Menurunkan kesenjangan ekonomi dan sosial dalam masyarakat dan mencapai fungsi penerimaan retribusi bergantung pada kepatuhan wajib pajak. Memaksimalkan penerimaan pajak memerlukan peningkatan kepatuhan wajib pajak (Zifora dan Lorina, 2021). Sikap pemerintah yang tercermin dalam kebijakan, tindakan, dan konsekuensinya, merupakan salah satu faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan warga membayar pajak. Faktor kontrol, seperti seberapa jelas peraturan perpajakan, berpengaruh pada tingkat kepatuhan wajib pajak. "Untuk mendorong kepatuhan, pemerintah perlu meningkatkan pemahaman wajib pajak mengenai undang-undang perpajakan melalui sosialisasi yang efektif. Untuk membantu pembayar pajak dalam memenuhi kewajiban mereka dengan lebih baik, penting untuk memberikan instruksi yang sederhana dan mudah dipahami mengenai perhitungan pajak. Pemerintah juga perlu memperketat penegakan hukum terkait penghindaran pajak dan meningkatkan sistem pengawasannya. Salah satu kendala dalam upaya ini adalah kompleksitas sistem pemungutan pajak. Undang-undang perpajakan yang sering diperbarui dan prosedur administrasi yang rumit dapat membingungkan beberapa pembayar pajak. Kurangnya pengetahuan tentang hak dan kewajiban perpajakan juga dapat berdampak pada akurasi pelaporan.

Sejauh mana masyarakat mematuhi undang-undang perpajakan mungkin berbeda antar negara dan antar kelompok demografis. Tingkat pendidikan dan kesadaran masyarakat memainkan peran penting dalam menentukan tingkat kepatuhan pajak. Selain itu, opini publik tentang pentingnya membayar pajak, pengetahuan menyeluruh tentang undang-undang perpajakan, dan keuntungan melakukannya semua dapat berdampak pada tingkat kepatuhan (Ayu Kade Restu Pebrianti Dewi, 2021). Ada tiga strategi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan meningkatkan efisiensi sistem perpajakan. Pertama dan pertama, sangat penting untuk menerapkan sistem perpajakan yang jelas, mudah dipahami, dan terbuka untuk semua orang. Masyarakat cenderung kurang kooperatif ketika proses



pembayaran pajak bermasalah dan tidak jelas. Oleh karena itu, sangat penting untuk membuat prosedur pajak menjadi sederhana, menawarkan instruksi yang mudah, dan menjamin bahwa masyarakat umum memiliki akses yang mudah.

Untuk meningkatkan tingkat kepatuhan, pemantauan dan penuntutan yang efektif terhadap pelanggaran pajak sangat penting. Tingkat kepatuhan dapat ditingkatkan dengan menerapkan undang-undang yang melarang penghindaran pajak dan memantau aktivitas keuangan publik secara ketat. Orang lebih cenderung untuk mematuhi kewajiban pajak mereka ketika mereka yakin ada risiko pelanggaran pajak yang besar. Akhirnya, mendorong pembayaran pajak tepat waktu atau menerapkan hukuman berat terhadap mereka yang tidak dapat membantu meningkatkan kepatuhan. Hal ini dapat dicapai dengan memberi penghargaan kepada wajib pajak yang membayar pajak mereka tepat waktu dengan hadiah atau insentif dan menerapkan hukuman yang tegas terhadap mereka yang tidak melakukannya. Masyarakat akan lebih termotivasi untuk mematuhi kewajiban perpajakannya jika ada insentif dan sanksi yang jelas.

Penting bagi pemerintah untuk mengambil langkah-langkah strategis guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak di masyarakat mengingat fenomena yang terjadi di Kota Batam, dimana pemungutan pajak belum mencapai target pemerintah karena masih banyak wajib pajak yang tidak patuh membayar pajak. Hal ini dapat memerlukan penyederhanaan kode pajak, menegakkan hukum secara efektif, dan menawarkan insentif yang sesuai. Oleh karena itu, diharapkan penerimaan pajak akan meningkat sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, yang akan mendorong pertumbuhan dan meningkatkan taraf hidup warga Kota Batam.

Tabel 1. Data Target dan Realisasi Penerimaan PBB Kota Batam Tahun 2017-2021

TAHUN	TARGET	REALISASI	PRESENTASI
2017	131.579.188.137	119.265.954.703	90.64 %
2018	158.583.296.894	155.040.093.412	97.77 %
2019	165.000.000.000	153.281.145.882	92.90 %
2020	206.000.000.000	167.196.359.433	81.16 %
2021	199.557.681.369	187.797.064.729	94.11 %
2022	255.577.000.000	212.446.526.192	83.12 %

Sumber : (siependa.batam.go.id)

Masalah yang perlu mendapat perhatian adalah ketidakpatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kota Batam. Setiap tahun realisasi penerimaan PBB bervariasi dan tidak selalu sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Kurangnya kesadaran, ketidaktahuan, dan lemahnya penegakan sanksi perpajakan merupakan faktor-faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan. Komponen kunci dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang pentingnya membayar PBB (Nasirin, 2018). Pemerintah Kota Batam harus melaksanakan program edukasi dan sosialisasi yang efektif untuk meningkatkan pemahaman masyarakat akan pentingnya kontribusi mereka terhadap pertumbuhan kota. Kampanye pendidikan mendalam dengan menggunakan berbagai media dan alat komunikasi dapat membantu menyebarkan pesan yang jelas tentang keuntungan yang dihasilkan dari pembayaran PBB, seperti peningkatan layanan publik, infrastruktur, dan kualitas hidup manusia secara keseluruhan. Kesadaran masyarakat terhadap undang-undang perpajakan yang berkaitan dengan PBB juga perlu ditingkatkan (Mulyani, 2018). Pemerintah dapat menyelenggarakan seminar atau lokakarya tentang pajak dan keuntungan yang mereka berikan kepada pembayar pajak. Masyarakat akan lebih termotivasi dan mampu memenuhi komitmennya tepat waktu jika mengetahui tata cara pemungutan, penghitungan, dan penggunaan uang pajak. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, penting juga untuk menerapkan sanksi pajak yang ketat (Abdullah et al., 2022). Pemerintah Kota Batam perlu memperkuat pengawasan dan penindakan hukum terhadap penggelapan pajak. Hal ini akan menjadi efek jera dan menjadi contoh bagi wajib pajak lainnya dengan menindak keras bagi mereka yang mengelak atau tidak membayar PBB. Selain itu, pemerintah dapat menawarkan hadiah atau diskon khusus sebagai insentif bagi wajib pajak yang memenuhi kewajibannya tepat waktu. Hal ini dapat mendorong orang untuk membayar pajak mereka secara adil dan menjadi pembayar pajak yang taat hukum.

Pada tahun 2020, terjadi penurunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kementerian Keuangan dibandingkan tahun sebelumnya. Indeks kepuasan tersebut

mencapai 3,40 (85,08%) pada tahun 2020, dari skala 4. Data dari DJP menunjukkan bahwa indeks kepuasan pelayanan tahun lalu terdiri dari layanan aplikasi online sebesar 3,34, layanan tatap muka sebesar 3,46, dan layanan melalui saluran lain sebesar 3,41. Indeks efektivitas pelayanan penyuluhan mencapai 83,89%, yang terdiri dari 84,55% penyuluhan tatap muka dan 83,61% penyuluhan online. Sementara itu, efektivitas kehumasan mencapai 90,77%. Data ini didapatkan dari survei yang dilakukan oleh PT Sigma Research Indonesia kepada 45.169 wajib pajak, yang merupakan responden dari 352 Kantor Pajak Pratama (KPP) di seluruh Indonesia. Responden tersebut terdiri dari 46,4% wajib pajak orang pribadi, 48,1% wajib pajak badan pusat, dan 5,5% wajib pajak badan cabang. Data tersebut mengindikasikan bahwa terdapat ruang untuk peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pajak. Upaya perbaikan dapat dilakukan dengan meningkatkan transparansi dalam pengelolaan dana pajak, menyediakan layanan yang efektif baik melalui aplikasi online maupun tatap muka, dan meningkatkan komunikasi serta hubungan dengan masyarakat secara umum. Dengan memperbaiki aspek-aspek ini, diharapkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pajak dapat meningkat dan memperkuat kesadaran serta kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban mereka.

LANDASAN TEORI

Pengertian Pajak

Pajak merujuk pada pembayaran yang diwajibkan oleh pemerintah kepada individu, perusahaan, atau entitas lain sebagai bentuk pendapatan negara. Pajak menjadi salah satu sumber utama pendapatan pemerintah yang digunakan untuk membiayai pengeluaran publik seperti pembangunan infrastruktur, pelayanan kesehatan, pendidikan, pertahanan, dan program-program sosial (Anastasia et al., 2022). Pajak dapat diterapkan pada berbagai jenis kegiatan atau transaksi, termasuk pendapatan pribadi, pendapatan perusahaan, penjualan barang atau jasa, kepemilikan properti, warisan, dan lainnya. Jenis-jenis pajak yang umum diterapkan di berbagai negara mencakup pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai (PPN), pajak properti, pajak penjualan, pajak bumi dan bangunan, serta pajak lainnya (Adzani & Sofianty, 2022). Tujuan utama penerapan pajak adalah untuk mengumpulkan dana yang diperlukan oleh pemerintah dalam membiayai pengeluaran publik dan menjalankan fungsi-fungsi pemerintah. Pajak juga digunakan sebagai alat kebijakan ekonomi untuk mengatur perekonomian, mendistribusikan kembali pendapatan, mendorong atau menghambat kegiatan ekonomi tertentu, serta mencapai tujuan sosial atau lingkungan tertentu.

Pajak diatur melalui undang-undang perpajakan yang berlaku di setiap negara. Wajib pajak memiliki kewajiban untuk melaporkan pendapatan mereka dan membayar pajak yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Otoritas pajak bertanggung jawab atas pengumpulan dan pengawasan pajak, termasuk melakukan pemeriksaan, memberlakukan sanksi kepada pelanggar, dan menyelesaikan sengketa pajak. Pajak juga merupakan instrumen kebijakan yang kompleks dan seringkali menjadi subjek perdebatan. Penentuan tarif pajak, alokasi dana pajak, keadilan dalam sistem perpajakan, dan upaya penghindaran atau penggelapan pajak adalah beberapa isu yang terkait dengan pajak dan sering menjadi perhatian masyarakat dan pemerintah. Penerimaan pajak dapat terhambat oleh korupsi dan penyalahgunaan dalam administrasi perpajakan. Hal ini terjadi ketika para pegawai administrasi perpajakan terlibat dalam praktik penerimaan suap, penyalahgunaan wewenang, atau tindakan korupsi lainnya. Selain itu, kerumitan peraturan perpajakan juga menjadi masalah. Peraturan perpajakan yang kompleks dan sulit dipahami oleh wajib pajak dapat meningkatkan risiko ketidakpatuhan dan kesalahan dalam pengisian formulir pajak. Hal ini dapat menyulitkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak mereka secara tepat. Untuk mengatasi masalah ini, pemerintah dan otoritas pajak di seluruh dunia berupaya untuk merombak peraturan pajak, meningkatkan transparansi, memperkuat penegakan hukum, meningkatkan layanan pajak, serta memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai pajak.

METODE PENELITIAN

Pengumpulan data untuk penelitian deskriptif kualitatif ini dilakukan melalui wawancara dan observasi. Menurut Emzir (2009), penelitian kualitatif adalah pendekatan metodologis yang menggunakan paradigma positivis untuk menghasilkan informasi dalam berbagai bidang, termasuk sebab-akibat, reduksi variabel, dan hipotesis (Brandler & Roman, 2020; Nahid, 2003). Menganalisis fenomena seperti perilaku, motivasi, sikap, persepsi, dan tindakan yang berkaitan dengan masalah penelitian merupakan tujuan dari penelitian kualitatif ini (Cropley, 2019). Tidak ada perhitungan numerik yang dilakukan dalam penyelidikan ini. Memahami bagaimana undang-undang, aturan, dan kebijakan pemerintah di tingkat federal, negara bagian, dan kota mengatasi masalah terkait pajak adalah tujuan utama dari penelitian ini. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepatuhan wajib pajak dengan menggunakan data deskriptif



dan kualitatif. Ini ada hubungannya dengan memeriksa bagaimana masyarakat dan pemerintah berpikir dan bertindak, karena hal-hal ini berpengaruh pada bagaimana pajak dikumpulkan.

Wawancara dengan pemangku kepentingan terkait, termasuk wajib pajak, petugas pajak, dan pemerintah daerah, akan dilakukan sebagai bagian dari penelitian ini untuk mendapatkan pemahaman menyeluruh tentang variabel-variabel yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Selain itu, pengamatan akan dilakukan untuk melacak taktik pengumpulan pajak dan reaksi publik terhadapnya. Penelitian ini mencoba menyajikan gambaran menyeluruh tentang kepatuhan wajib pajak dan faktor-faktor yang mempengaruhinya dengan mengintegrasikan kedua metodologi tersebut. Diyakini bahwa penelitian ini akan memberikan kontribusi untuk pemahaman yang lebih baik tentang dinamika kepatuhan wajib pajak. Pemerintah dan pihak terkait lainnya dapat menggunakan temuan studi ini sebagai titik awal untuk membuat langkah-langkah yang akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan meningkatkan penerimaan pajak secara keseluruhan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan

Di tengah upaya pemerintah dalam meningkatkan penerimaan pajak Bumi dan Bangunan (PBB), strategi yang sangat penting adalah memperkuat kesadaran masyarakat dalam membayar pajak tersebut. Kesadaran masyarakat tentang pentingnya kewajiban membayar pajak dan kontribusi mereka dalam pembangunan negara menjadi faktor kunci dalam mencapai kepatuhan wajib pajak yang tinggi. Oleh karena itu, perlu dilakukan langkah-langkah strategis untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terkait pajak Bumi dan Bangunan (Khairannisa & Cheisviyanny, 2019). Salah satu langkah penting adalah edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat mengenai pentingnya membayar pajak Bumi dan Bangunan. Melalui kampanye informasi yang efektif, pemerintah dapat mengedukasi masyarakat tentang manfaat yang diperoleh dari pembayaran pajak, seperti penyediaan infrastruktur, pelayanan publik yang lebih baik, dan peningkatan kualitas hidup. Penggunaan media massa, sosial media, seminar, dan pertemuan komunitas dapat menjadi sarana yang efektif untuk menyampaikan pesan tersebut. Dalam sosialisasi ini, penting untuk menjelaskan secara jelas bagaimana dana pajak digunakan dan memberikan pemahaman yang mendalam mengenai pentingnya kontribusi masyarakat dalam pembangunan negara.

Selain itu, sangat penting untuk menerapkan langkah-langkah strategis tambahan yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya memenuhi kewajiban perpajakan yang terkait dengan pajak bumi dan bangunan, di samping sosialisasi tentang konsekuensi hukum dari ketidakpatuhan. Hit et al. (2012) mengandaikan bahwa strategi mencakup kumpulan komitmen dan upaya yang saling berhubungan dan harmonis yang bertujuan untuk memperoleh kompetensi penting dan mencapai posisi keunggulan kompetitif. Namun, perlu dicatat bahwa di sektor publik, pengejaran keunggulan kompetitif bukanlah perhatian utama karena karakteristik monopolistiknya (Llewellyn & Tappin, 2003). Dalam rangka meningkatkan kesadaran masyarakat tentang tanggung jawab pajak bumi dan bangunan, strategi mengacu pada serangkaian tindakan yang disengaja yang dilakukan dengan tujuan untuk mencapai tujuan yang langgeng. Menurut David (2017), strategi mencakup tindakan berurutan yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam konteks manajemen organisasi, Rangkuti (2013, sebagaimana dikutip dalam Aisyah, 2019) mengemukakan bahwa strategi dapat didefinisikan sebagai rencana komprehensif dan menyeluruh yang menguraikan pendekatan sistematis yang akan dilakukan organisasi untuk mencapai misi yang telah ditentukan sebelumnya dan mencapai semua tujuan yang diinginkan. Pada hakekatnya, strategi dapat diartikan sebagai suatu urutan tindakan atau keputusan yang disengaja yang dilakukan dengan tujuan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Strategi yang efektif ditandai dengan koherensi, yang memerlukan penyesuaian tindakan, kebijakan, dan sumber daya untuk mencapai tujuan yang signifikan. Namun demikian, sejumlah organisasi telah berhasil mencapai koherensi strategis yang diinginkan (Rumelt, 2011). Oleh karena itu, pentingnya manajemen strategis yang efektif tidak dapat dilebih-lebihkan. Bryson (Stewart, 2004) berpendapat bahwa strategi melibatkan identifikasi identitas organisasi dan pemanfaatan strategis potensinya untuk secara efektif mencapai kebijakan yang ditetapkan. Proses penciptaan strategi terutama melibatkan identifikasi masalah strategis, yang mengacu pada tantangan atau persyaratan yang perlu ditangani untuk memfasilitasi kemajuan organisasi menuju lintasan yang lebih efisien dan efektif. Dalam rangka menyusun strategi untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pembayaran pajak bumi dan bangunan, langkah-langkah yang dilakukan harus koheren dan konsisten. Pencapaian tujuan yang diinginkan memerlukan pembentukan hubungan yang harmonis antara tindakan, kebijakan, dan alokasi sumber daya. Manajemen strategis yang efektif sangat penting untuk membedakan identitas organisasi dan memanfaatkan potensi yang ada untuk berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks

saat ini, sangat penting untuk merancang langkah-langkah strategis yang ditujukan untuk mengatasi tantangan strategis yang ada dan mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Pajak, sebagaimana didefinisikan oleh Pandiangan (2014), adalah pungutan atau pungutan yang sah yang dikenakan oleh pemerintah kepada orang pribadi yang tunduk pada undang-undang yang ditetapkan oleh pemerintah itu sendiri. Pemberlakuan undang-undang ini tidak melibatkan keterlibatan langsung dari penduduk, tetapi membutuhkan pertimbangan yang cermat dari perhatian menyeluruh dari individu dengan kepentingan yang beragam dan beragam. Pajak bumi dan bangunan adalah salah satu bentuk perpajakan yang dipungut dan dimasukkan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Namun demikian, penerimaan pajak yang dihasilkan seluruhnya disalurkan kepada pemerintah daerah melalui mekanisme bagi hasil pajak. Pendapatan yang dihasilkan dari sumber ini digunakan oleh pemerintah daerah untuk berbagai tujuan, dengan penekanan khusus pada pembangunan daerah (Darwin, 2013).

Kepatuhan Wajib Pajak sebagaimana dibahas oleh Rahayu (2017) berkaitan dengan sejauh mana wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak yang patuh dapat didefinisikan sebagai warga negara yang teliti yang menunjukkan dedikasi dan kemauan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan undang-undang, peraturan, dan sistem perpajakan yang berlaku. Sesuai dengan penelitian Rahayu (2017), konsep kesadaran wajib pajak berkaitan dengan negara di mana wajib pajak memiliki pengetahuan tentang signifikansi, keuntungan, dan insentif yang terkait dengan pemenuhan tanggung jawab perpajakannya kepada pemerintah. Meningkatnya kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh tingginya tingkat kesadaran wajib pajak. Dalam konteks khusus ini, sangat penting untuk meningkatkan kesadaran publik mengenai pentingnya memenuhi kewajiban perpajakan dan keuntungan selanjutnya yang dihasilkan dari kontribusi mereka kepada badan pengelola. Edukasi dan kampanye sosialisasi memiliki potensi untuk menyebarkan informasi secara efektif mengenai pentingnya pajak dalam konteks pembangunan dan penyediaan layanan publik. Sangat penting bagi pemerintah daerah untuk memprioritaskan pembentukan mekanisme yang transparan dan akuntabel dalam pemanfaatan penerimaan pajak. Hal ini penting untuk menanamkan kepercayaan di antara individu, memastikan bahwa kontribusi mereka dialokasikan secara efektif dan selaras dengan kebutuhan spesifik daerah.

Selain itu, sangat penting bagi pemerintah untuk meningkatkan efektivitas dan keseragaman tindakan penegakan hukum yang menargetkan individu yang terlibat dalam penggelapan pajak. Adanya sanksi yang ditetapkan dengan baik dan diterapkan secara konsisten dapat menjadi insentif yang signifikan bagi individu untuk mematuhi tanggung jawab pajak mereka. Dengan menggunakan metodologi ini, ada potensi untuk meningkatkan kesadaran publik mengenai pentingnya kepatuhan pajak dan akibat yang terkait dengan pelanggaran pajak. Memanfaatkan penggerak aktif dari pemerintah daerah, organisasi masyarakat, dan lembaga pendidikan dapat berfungsi sebagai pendekatan yang layak untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak. Kolaborasi ini memfasilitasi penyelenggaraan program penyuluhan, pelatihan, dan literasi perpajakan yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang arti dan fungsi pembayaran pajak.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Taktik kunci untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak adalah meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang pentingnya membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Komponen penting untuk mencapai tujuan ini adalah meningkatkan pemahaman publik tentang nilai perpajakan dan kontribusinya bagi kemakmuran bangsa. Untuk memberikan pencerahan kepada masyarakat tentang manfaat membayar pajak dan menggunakan uang pajak, pendidikan, sosialisasi, dan kampanye informasi yang efektif harus dijalankan. Untuk menyadarkan masyarakat akan potensi dampaknya, diperlukan juga penegakan hukum yang tegas dan adil terhadap pelanggar pajak. Selain itu, tindakan harus diambil secara strategis untuk meningkatkan pengetahuan publik secara meyakinkan dan konsisten. Untuk menentukan isu-isu strategis, mendorong kegiatan, kebijakan, dan alokasi sumber daya, dan mencapai tujuan jangka panjang, diperlukan manajemen strategis yang efektif. Melalui penyuluhan, pelatihan, dan pengembangan inisiatif literasi pajak, pemerintah daerah, organisasi masyarakat, dan lembaga pendidikan terlibat aktif dalam meningkatkan pengetahuan wajib pajak.

Saran

Berdasarkan diskusi di atas, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan:

1. Pemerintah perlu meningkatkan program edukasi dan sosialisasi tentang pentingnya membayar pajak Bumi dan Bangunan. Kampanye informasi yang efektif melalui media massa, sosial media, seminar, dan pertemuan komunitas harus dilakukan untuk menyampaikan manfaat yang diperoleh dari pembayaran pajak.



2. Pemerintah daerah harus memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam penggunaan hasil penerimaan pajak. Hal ini akan memperkuat keyakinan masyarakat bahwa kontribusi mereka digunakan secara efektif dan sesuai dengan kebutuhan daerah.
3. Keterlibatan aktif dari pemerintah daerah, organisasi masyarakat, dan lembaga pendidikan penting dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak. Program penyuluhan, pelatihan, dan peningkatan literasi pajak harus diselenggarakan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang peran dan pentingnya membayar pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, S. W., Tuli, H., & Pakaya, L. (2022). Pengaruh Kesadaran dan Pemahaman Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan. *Jambura Accounting Review*, 3(2). <https://doi.org/10.37905/jar.v3i2.55>
- Adzani, G. N., & Sofianty, D. (2022). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakan. *Bandung Conference Series: Accountancy*, 2(2). <https://doi.org/10.29313/bcsa.v2i2.2898>
- Agun, W. A. N. U., Datrini, L. K., & Amlayasa, A. A. B. (2022). KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMENUHI KEWAJIBAN PERPAJAKAN ORANG PRIBADI. *WICAKSANA: Jurnal Lingkungan Dan Pembangunan*, 6(1). <https://doi.org/10.22225/wicaksana.6.1.2022.23-31>
- Ambarwati, P., Wijaya, A., & Khairany, S. J. (2022). ANALISIS PERSEPSI DAN KESADARAN MASYARAKAT TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KOTA PALEMBANG. *Surplus: Jurnal Riset Mahasiswa Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 1(2). <https://doi.org/10.35449/surplus.v1i2.508>
- Anastasia, R., Mendra, N. P. Y., & ... (2022). ... KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN, KEWAJIBAN MORAL TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI *Kumpulan Hasil Riset*
- Anshori, I., & Hidayah, A. T. (2022). PENGETAHUAN DAN KESADARAN MASYARAKAT TENTANG WAJIBNYA PAJAK. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak PENGETAHUAN*, 23(01).
- Ayu Kade Restu Pebrianti Dewi, M. Y. D. (2021). PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (Studi *Journal Research of Accounting*, 3(1).
- Brandler, S., & Roman, C. P. (2020). Qualitative Research Methods. In *Handbook of Research Methods in Public Administration*. <https://doi.org/10.1201/9781420013276-17>
- Cropley, A. (2019). *Introduction to Qualitative Research Methods* (p. 118). researchgate.net.
- Duwiri, M., Allo Layuk, T., & Bleskadit, N. (2020). Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kualitas Pemeriksaan Pajak Dan Kesadaran Masyarakat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Memiliki UMKM di Kota Jayapura. *JURNAL AKUNTANSI DAN KEUANGAN DAERAH*, 15(2). <https://doi.org/10.52062/jakd.v15i2.1622>
- Irwansah, & Akbal, M. (2018). Pelaksanaan Sosialisasi Perpajakan Untuk Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kota Makassar. *Dosen FIS Universitas Negeri Makassar*, 51(1).
- Khairannisa, D., & Cheisviyanny, C. (2019). Analisis Peranan Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan. *JURNAL EKSPLORASI AKUNTANSI*, 1(3). <https://doi.org/10.24036/jea.v1i3.133>
- Manurung, F., Pasandaran, S., & Rattu, J. (2018). KESADARAN MASYARAKAT DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KELURAHAN MAESA UNIMA KECAMATAN TONDANO SELATAN. *Jurnal Civic Education: Media Kajian Pancasila Dan Kewarganegaraan*, 2(1). <https://doi.org/10.36412/ce.v2i1.437>
- Mulyani, Sri. S. (2018). Pengaruh Pengetahuan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (Pbb). In *Inventory: Jurnal Akuntansi* (Vol. 1, Issue 2).
- Nahid, G. (2003). Understanding reliability and validity in qualitative research. *The Qualitative Report*, 8(4), 597–607. <http://www.nova.edu/ssss/QR/QR8-4/golafshani.pdf>
- Nasirin. (2018). Pengaruh Penghasilan, Kesadaran, Dan Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (Pbb). *Jurnal Ekobis Dewantara*, 53(9).
- Oktafiyanto, I., & Wardani, D. K. (2016). PENGARUH PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BUMI DAN BANGUNAN. *Jurnal Akuntansi*, 3(1). <https://doi.org/10.24964/ja.v3i1.43>

- Oktyani, R., Sugiarti, S., & Vanda, L. (2018). KESADARAN PAJAK DAN PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG KEWAJIBAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PBB DI DESA NGASEM KECAMATAN COLOMADU KABUPATEN KARANGANYAR TAHUN 2016. *Jurnal Mitra Manajemen*, 2(1). <https://doi.org/10.52160/ejmm.v2i1.34>
- Salmah, S. (2018). PENGARUH PENGETAHUAN DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (PBB). *INVENTORY: JURNAL AKUNTANSI*, 2(1). <https://doi.org/10.25273/v1i2.2443>
- Zifora dan Lorina. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Jakarta. *Jurnal Ekonomis*, 6(11).