

Analisis Strategi Penyelesaian Piutang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) (Studi Kasus pada Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang) Tahun 2019-2022

Ambarwati ^{1*}, Silviana Putri ²

^{1,2} Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

¹ ambaryusuf26@gmail.com, ² silvianafutri2002@gmail.com

*Corresponding Author :

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Keywords

Strategy;
Receivables;
PBB-P2;
Local Taxes.

One of the regional revenues comes from the tax sector, namely the rural and Urban Land and Building Tax (PBB-P2). However, there are still many taxpayers who do not pay and pay off their tax debts. Because of the low number of taxpayers to obey and obey in their tax obligations that lead to high amounts of receivables in the Tangerang City Regional Revenue Agency. Therefore, the purpose of this study to analyze the settlement strategy of rural and Urban Land and building tax receivables, obstacles faced and efforts made by the Tangerang City Regional Revenue Agency. This study uses a descriptive qualitative approach. The results of this study indicate that it is not fully optimal in the implementation of the settlement of PBB-P2 receivables based on the program implemented by the Tangerang City Regional Revenue Agency based on four indicators, namely organizational strategy, program, supporting resources, and institutional. Obstacles that occur is the lack of knowledge in sending system by taxpayers, double tax object numbers, and lack of bailiffs in settling receivables. Efforts have been made namely the renewal of system synchronization, open counters services in all sub-districts, put up banners and billboards, video visualization of services, conduct billing cooperation with the State Prosecutor's Office.

PENDAHULUAN

Adanya dampak peralihan pajak yang terjadi disebabkan oleh terbitnya Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. bahwasanya Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) telah menjadi pajak daerah yang sebelumnya adalah pajak pusat. Dengan dialihkannya pajak tersebut maka pemerintah daerah akan mulai melakukan pengaturan kebijakan terkait, melakukan penelitian, dan memanfaatkan pendapatan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Oleh karena itu, dalam penyusunan kebijakan diperlukan adanya pencatatan administrasi tunggakan piutang, pemungutan pajak terutama Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2), melakukan observasi, dan lain sebagainya.

Kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2) dapat meningkatkan penerimaan daerah di Kota Tangerang. Daerah dapat lebih sejahtera jika pengelolaan penerimaan daerah sudah cukup memadai. Maka dari itu pemerintah daerah khususnya Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang harus memiliki strategi dalam meningkatkan penerimaan daerah.

Tabel 1. Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Kota Tangerang tahun 2019 s.d tahun 2022

Tahun	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Persentase (%)
2019	443.851.063.854	484.651.882.792	109,1
2020	428.134.624.536	449.719.862.627	105
2021	462.200.000.000	476.655.708.708	103,1
2022	478.000.000.000	517.809.342.500	108,3

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang



Bersumber pada data di atas, bahwasanya pemerintah Kota Tangerang mengalami kenaikan penerimaan pajak PBB-P2 setiap tahunnya. Hal ini dikarenakan pemerintah Kota Tangerang melakukan berbagai upaya untuk dapat meningkatkan penerimaan anggaran daerah melalui tercapainya realisasi PBB-P2 setiap tahunnya. Tahun 2019 Pemerintah Kota Tangerang melakukan adanya penghapusan denda administrasi PBB P2 dengan berlakunya mulai dari 1 Februari hingga

31 Maret 2019 yang tercantum pada Peraturan Walikota Tangerang Nomor 57 Tahun 2019 mengenai Penghapusan Sanksi Administrasi Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan. Serta melakukan pembaharuan sistem online yang dapat diakses oleh wajib pajak dalam melakukan pelayanan serta membayar pajak PBB P2.

Namun, pada tahun 2020 dan 2021 persentase penerimaan realisasi tersebut menurun di angka 105% dan 103,5%. Pada tahun 2019 target yang sudah ditentukan adalah sejumlah Rp. 443.851.063.854,00 dengan pencapaian realisasi yang dicapai sebesar Rp. 484.651.882.792,00. Dan pada tahun 2020 target yang ditetapkan lebih rendah daripada yang telah dicapai tahun 2019. Sedangkan, di tahun 2020 dan 2021 ada kebijakan baru yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kota Tangerang yang tertuang pada Peraturan Walikota Tangerang Nomor 46 tahun 2020 tentang pemberian insentif berupa pengurangan dan pembebasan sanksi administrasi PBB-P2 dan BPHTB. Perihal tahun tersebut, masih ada tingkat kesadaran yang rendah tentang kepatuhan wajib pajak terhadap pembayaran perpajakannya. Ini juga berkaitan dengan jumlah piutang pajak yang melonjak tinggi pada tahun 2020 di Kota Tangerang. Sehingga ini adalah salah satu yang menyebabkan meningkatnya jumlah piutang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Kota Tangerang.

Tabel 2. Data Piutang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Kota Tangerang tahun 2018 s.d tahun 2022

Tahun	Jumlah Piutang (Rp)	Persentase (%)
2018	925.427.020.167	
2019	975.661.098.981	5,4%
2020	1.056.525.463.275	8,2%
2021	1.025.317.052.706	-2,9%
2022	1.021.346.564.000	-0,38%

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang

Bersumber pada data tabel I.2 bahwa piutang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) mendapati kenaikan peningkatan yang cukup signifikan pada tahun 2020. Di mana kenaikan piutang tersebut mencapai Rp. 80.864.364.293,99 atau setara dengan 8,2%. Namun, pada tahun 2021 dan 2022 terjadinya penurunan piutang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) mencapai minus 2,9% dan minus 0,38%. Hasil angka persentase yang didapat tersebut berdasarkan rumus kenaikan dan penurunan piutang, seperti $\text{Persentase (\%)} = (\text{jumlah piutang tahun sekarang} - \text{jumlah piutang tahun sebelumnya}) / \text{jumlah piutang tahun sebelumnya} \times 100$.

Data yang tertera pada tahun tersebut sudah dilakukan adanya strategi penyelesaian piutang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang. Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang sudah melakukan strategi meliputi, adanya verifikasi pemutakhiran data piutang, meninjau data kena pajak dan/atau subjek Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2) yang tertanda tidak akan dibayar di database PBB, adanya pemberian diskon setiap tahunnya oleh pemerintah Kota Tangerang dalam rangka ulang tahun Kota Tangerang, serta dilakukannya sanksi administrasi atas tagihan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) yang dihapuskan dan pengurangan tunggakan PBB-P2 sebelum tahun pajak 2021 oleh pemerintah Kota Tangerang. Seperti yang tertuang pada Peraturan Daerah Kota Tangerang No.1 Tahun 2019 tentang Penghapusan Sanksi Administratif Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan.

Namun strategi yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang belum optimal atau masih harus dilakukan upaya yang lebih tepat agar strategi piutang dapat terselesaikan secara optimal. Karena jika melihat jumlah piutang Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang masih adanya

indikasi jumlah piutang yang terbilang cukup tinggi yang diakibatkan oleh wajib pajakatau masyarakat yang masih belum membayar utang pajak PBB-P2 nya. Dengan demikian, pemerintah Kota Tangerang harus meningkatkan strategi penyelesaian yang optimal atas tunggakanpiutang yang belum terbayarkan oleh Wajib Pajak.

KAJIAN PUSTAKA

1. **Administrasi** : Menurut Pohan (2014:84): “Administrasi adalah seluruh kegiatan yang dilakukan melalui kerja sama antara dua orang atau lebih dalam suatu organisasi berdasarkan rencana yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.”
2. **Administrasi Publik** : Menurut Bunga (2018: 75-76): “Ilmu administrasi publik bukanlah ilmu yang statis, melainkan ilmu yang dinamis. Salah satu yang menjadi indikator dinamisme ilmu administrasi publik ialah dengan ditandai adanya evolusi paradigma yang terjadi sejak munculnya teori-teori klasik, neoklasik, dan teori-teori kontemporer”
3. **Administrasi Pajak** : Menurut Rahayu (2017:91-92): “Administrasi perpajakan adalah prosedur kegiatan perpajakan yang berkelanjutan serta beranjak maju yang menyangkut kerja sama dengan tersedia sumber daya manusia, yakni Kantor Pajak maupun wajib pajak. Prosedur ini mencakup tahapan pada pendaftaran, pembayaran, pelaporan, dan penagihan wajib pajak serta keberatan dan banding”.
4. **Pajak** : Menurut P.J.A Adriani (Dwikora, 2019:4) : “Pajak adalah iuran masyarakat kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (Undang-Undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapatditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.”
5. **Pajak Daerah** : Menurut Agoes Kamaroellah (2021:238): “Pajak daerah adalah salah satu cara di mana masyarakat memainkan peran dalam menjalankan otonomi daerah”.
6. **Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)** : Menurut (Purnawana, 2018): “Definisi Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) merupakan pajak yang dipungut atas kepemilikan, pengelolaan dan penggunaan tanah dan bangunan. Tidak termasuk lahan yang digunakan untuk kegiatan Perkebunan, pertambangan dan kehutanan”.
7. **Strategi** : Menurut Dewi, et.al., (2022:1) dalam Johnson (2008) bahwa “Strategi adalah Langkah-langkah yang disesuaikan dengan ruang lingkup organisasi untuk mengetahui peluang yang terjadi akibat perubahan lingkungan dengan memanfaatkan sumber daya dan kompetensi organisasi dalam pencapaian tujuan jangka Panjang organisasi”.
8. **Piutang** : Menurut Martani et al. (2016:196): “Piutang adalah klaim suatu perusahaan pada pihaklain baik yang terkait dengan transaksi penjualan/pendapatan maupun merupakan piutang yang berasal dari transaksi lainnya”

Kerangka Pemikiran

Variabel utama pada penelitian ini adalah penyelesaian piutang pajak dengan memakai pendekatan teori strategi oleh Kooten (Salusu dalam Miftah Sahara, 2022:185-186). Secara teori strategi, terdapat 4 (empat) indikator penyelesaian piutang pajak yang terdiri dari :

- 1) Strategi Organisasi (Corporate Strategy)
- 2) Strategi Program (Program Strategy)
- 3) Strategi Pendukung Sumber Daya (Resource Support Strategy)
- 4) Strategi Kelembagaan (Institutional Strategy).

Dasar penggunaan teori Kooten dalam empat indikator strategi penyelesaian piutang pajak tersebut adalah untuk dapat menganalisis hambatan yang terjadi serta upaya apa saja yang harus dilakukan dalam analisis strategi penyelesaian piutang PBB-P2 (studi kasus pada badan pendapatan daerah Kota Tangerang) tahun 2019-2022.

METODE PENELITIAN

Penggunaan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif pada penelitian ini dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan penentuan informan terdiri dari: dua kepala sub bidang Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang, akademisi dan dua wajib pajak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian ini diperoleh dari data sekunder. Data sekunder pada penelitian ini adalah data yang bersumber dari dokumen yang dipublikasikan dan juga literatur-literatur yang berkaitan dengan Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang.

Tabel 3. Data Jumlah Piutang PBB-P2 Kota Tangerang

Tahun	Jumlah Piutang (Rp)	Persentase (%)
2018	925.427.020.167	
2019	975.661.098.981	5,4%
2020	1.056.525.463.275	8,2%
2021	1.025.317.052.706	-2,9%
2022	1.021.346.564.000	-0,38%

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang

Tabel 3. memperlihatkan bahwa jumlah piutang yang mengalami kenaikan juga penurunan. Pada tahun 2019 jumlah piutang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) meningkat dengan persentase sebesar 5,4%. Hal ini disebabkan oleh tunggakan utang wajib pajak yang tinggi sehingga belum dilakukan pelunasan oleh wajib pajak. Namun, selisih kenaikan paling tinggi diraih pada tahun 2020 sebesar jumlah piutang Rp. 80.591.364.294 atau persentase mencapai 8,2%. Perihal ini dapat disebabkan oleh masih belum optimal dalam memungut Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) serta ditemukan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang adanya verifikasi data Nomor Objek Pajak yang belum tercatat di KPP Pratama Tangerang Timur dan Barat. Serta dilakukan adanya koreksi ketetapan sampai dengan 5 (lima) miliar oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang yang menyebabkan penambahan piutang tanpa adanya uang yang masuk pada tahun tersebut. Sehingga jumlah Nomor Objek Pajak mengalami kenaikan bersamaan dengan jumlah piutang. Namun tahun 2021 dan 2022 piutang PBB-P2 mengalami penurunan sebesar -2,9% dan -0,38%. Hal tersebut bisa disebabkan oleh adanya wajib pajak yang membayar tagihan pajak terutang tidak sebanyak jumlah piutangnya.

Tabel 4. Data Jumlah Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) Piutang PBB-P2 di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Tahun 2018 s.d 2022

Tahun	Jumlah SPPT Piutang Wajib Pajak	Jumlah Piutang Nominal SPPT (Rp)	Persentase Penurunan Jumlah SPPT (%)	Kenaikan/
2018	2.496.008	925.427.020.167		
2019	2.630.528	975.786.387.525	5,3%	
2020	2.340.055	975.661.098.981	-11%	
2021	2.775.112	1.056.525.463.275	18,5%	
2022	2.874.264	1.025.317.052.706	3,5%	

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang

Bersumber pada tabel IV.2 bahwa di tahun 2020 terjadinya penurunan Nomor Objek Pajak (NOP) sebesar minus 11% yang disebabkan oleh adanya sebagian wajib pajak yang melakukan mutasi wilayah dan pembayaran lunas utang pajaknya. Kenaikan NOP di SPPT tahun 2021 disebabkan oleh adanya wajib pajak yang baru memiliki untuk kepemilikan properti, adanya hibah warisan yang belum

dilakukan pemisahan hak atas tanah dan bangunan, dan belum melakukan aktivasi NOP wajib pajak melalui SPPT yang dilaporkan, serta belum melakukan pembayaran lunasutang pajak. Pada tahun 2022 jumlah SPPT mengalami peningkatan mencapai 3,5% dikarenakan masih belum adanya pembayaran secara menyeluruh oleh wajib pajak.

Tabel 5. Data Umur Piutang PBB-P2 di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang

Tahun	Lancar dengan tanggal jatuh tempo (Rp)	(sampai tanggal jatuh tempo)	Kurang Lancar (1<12 Bulan sejak jatuh tempo) (Rp)	Diragukan Bulan sejak jatuh tempo) (Rp)	(13<24 Macet (>2 tahun sejak jatuh tempo) (Rp)
2020	0		116.580.875.178,00	81.182.506.031,00	858.762.082.065,99
2021	114.120.111.266,00		86.505.095.336,00	67.366.291.177,00	757.325.554.926,99
2022	120.127.692.142,00		90.479.670.183,00	182.388.595.651,00	624.258.719.123,00

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang

Berdasarkan tabel IV.3 dapat dianalisis bahwa kualifikasi piutang kurang lancar sampai dengan macet masih dikatakan cukup tinggi. Namun, kualifikasi umur piutang lancar mengalami peningkatan dalam penagihannya. Tahun 2021 hingga tahun 2022 kualifikasi lancar berada di angka Rp. 114.120.111.266,00 dan Rp. 120.127.692.142,00. Artinya, Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang memiliki kinerja yang cukup baik. Namun piutang kurang lancar, diragukan, dan macet angkanya masih sangat tinggi, dengan total piutang mencapai Rp. 90.479.670.183, Rp.182.388.595.651, dan Rp. 624.258.719.123,00. Hal ini dapat disebabkan oleh wajib pajak yang masih kurang patuh dan taat terhadap pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) untuk melunasi utang pajaknya. Serta, belum dilakukannya penagihan yang optimal sampai saat ini belum tertagih piutang pajaknya. Sehingga perlunya bertindak tegas dari Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang dalam penagihan atas tunggakan piutang macet, diragukan dan kurang lancar.

Pembahasan

1. Analisis Strategi Penyelesaian Piutang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang tahun 2019-2022.

Sebagaimana penelitian ini berkaitan dengan Analisis Strategi Penyelesaian Piutang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2) pada Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang. Pelaksanaan penyelesaian piutang diatur oleh Peraturan Walikota No. 112 Tahun 2023 mengenai Tata Cara Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan. Dalam menganalisis penelitian ini, akan dikaitkan oleh peneliti dengan memakai konsep teori Kooten (Salusu dalam Miftah Sahara, 2022:185-186) yang meliputi 4 indikator sebagai berikut:

1) Strategi Organisasi (*Corporate Strategy*).

Strategi ini erat kaitannya terhadap misi, tujuan, serta inovasi strategis baru yang kemudian dikerahkan pada suatu program. Berdasarkan pada Analisa verbatim yang berkaitan dengan strategi ini bahwa Implementasi misi strategi organisasi dilakukan atas dasar kebijakan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kota Tangerang yang tertuang pada Peraturan Walikota Tangerang No. 57 tahun 2019 mengenai Penghapusan Sanksi Administrasi Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan. Dan padah tahun 2021 tertuang pada Peraturan WaliKota Tangerang No.96 Tahun 2021 mengenai Pengurangan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan, Tunggakan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan serta Penghapusan Sanksi Administrasi Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan. Sedangkan tujuan dari implementasi misi pada strategi ini adalah untuk aktivasi partisipasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Penyelesaian Piutang pada Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang bahwa pada tahun 2020 dan 2021 hasilnya tidak efektif. Karena adanya pandemi Covid-19 yang menyebabkan pihak

Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang tidak dapat mengambil strategi untuk penyelesaian piutang PBB-P2. Sedangkan di tahun 2022 berjalan cukup efektif karena adanya inovasi strategi baru yang dikeluarkan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang.

Inovasi strategi baru yang dituangkan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang pada tahun 2022 adalah dengan menampilkan jumlah utang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) wajib pajak. Walaupun banyak keluhan dari masyarakat terhadap inovasi strategi baru tersebut, namun dapat diinventarisasi permasalahannya dan dapat dijadikan bahan evaluasi bagi Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang.

2) Strategi Program (*Program Strategy*).

Program yang telah dijalankan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang seperti, pemberian pengurangan tunggakan PBB-P2 dan penghapusan sanksi administrasi dan relaksasi PBB-P2. Dalam menyelenggarakan strategi program penyelesaian piutang Pajak Bumi dan Bangunan (PBB-P2) yang harus dilakukan adalah persiapan atas program yang akan dibentuk. Dengan persiapan yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang meliputi, melakukan koordinasi dengan instansi pusat, menyelesaikan administrasi, koreksi pembayaran atas bukti pembayaran dari wajib pajak, Nomor Objek Pajak (NOP) dihapuskan salah satunya jika ada yang rangkap dua bahkan lebih, serta mempekerjakan satuan tugas dalam rangka penagihan, serta melakukan penerbitan surat himbauan bagi wajib pajak yang belum membayar tunggakan pajaknya.

Dalam penerbitan surat himbauan tersebut kepatuhan wajib pajak masih minim. Hal ini sesuai dengan data yang berada di tabel IV.3 bahwasanya klasifikasi piutang kurang lancar, diragukan, sampai dengan macet masih terbilang cukup tinggi. Sehingga, wajib pajak masih kurang dalam mematuhi kewajiban perpajakannya. Terlepas dari hal tersebut, program yang telah diselenggarakan dapat membantu dan meringankan wajib pajak dalam melunasi utang pajaknya. Dengan dampak yang dihasilkan dalam program yang telah diselenggarakan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang adalah berdampak positif bagi wajib pajak. Masyarakat terbantu dengan adanya program tersebut dan Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang dapat meningkatkan pendapatan asli daerah melalui tunggakan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) wajib pajak.

3) Strategi Pendukung Sumber Daya (*Resource Support Strategy*).

Strategi ini bertujuan untuk mengoptimalkan atau mengembangkan sumber daya penting yang harus dimiliki oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang, meliputi sumber daya manusia, anggaran, dan teknologi. Sumber daya anggaran sudah memenuhi sedangkan untuk sumber daya teknologi masih dalam percobaan, akan tetapi masih harus dilakukan pengembangan dalam penyelesaian piutang PBB-P2. Sedangkan, sumber daya manusia yang tersedia di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang sudah cukup secara kuantitas dan administrasi. Namun, pada data jumlah piutang di tabel IV.1 bahwa di tahun 2019 piutang jumlah piutang Rp. 1.056.525.463.275 mengalami kenaikan yang menandakan bahwa sumber daya manusia yang tersedia masih belum optimal. Namun, di tahun 2021 dan 2022 jumlah piutang mengalami penurunan. Selaras dengan tabel IV.3 pada piutang macet mengalami penurunan. Maka, untuk strategi program sumber daya manusia di tahun tersebut sudah memadai untuk melancarkan strategi penyelesaian piutang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Namun, masih tetap membutuhkan juru sita untuk tindakan dalam menyelesaikan piutangnya.

4) Strategi Kelembagaan (*Institutional Strategy*).

Pada strategi ini adalah sebuah persiapan atau rencana tindakan yang harus diambil untuk memperkuat dan meningkatkan efektivitas dari suatu organisasi atau Lembaga. Berdasarkan analisa verbalim bahwa dalam implementasinya pada aspek kelembagaan ini sudah cukup memadai. Namun, partisipasi masyarakat dalam membayar pajak PBB-P2 nya hanya 80%. Dapat dikatakan bahwa masih kurang 20% partisipasi masyarakat. Peningkatan partisipasi masyarakat juga ditetapkan dengan adanya strategi yang dituangkan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang. Namun jika melihat data tabel IV.1 jumlah piutang yang masih tinggi terbilang masih

kurang kepatuhan dari wajib pajak terhadap membayar utang pajaknya. Serta dikenakan denda atau sanksi administrasi bagi wajib pajak yang telat bayar pajak sebesar 2%.

Dengan menetapkan transaksi BPHTB tidak dapat dilanjutkan jika PBB-P2 nya belum terselesaikan pembayarannya. Maka dari itu, tercermin dari penerimaan realisasi melebihi target yang telah ditetapkan sesuai dengan tabel I.1. Hal ini bersinggungan juga dengan kualifikasi data piutang lancar pada tabel IV.3 tahun 2022 yang mencapai hingga Rp.120.127.692.142,00. Artinya, pencapaian penyelesaian piutang PBB-P2 sudah cukup baik dari segi kelembagaannya.

2. Entitas Hambatan dalam membuat strategi penyelesaian piutang PBB-P2 di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang

a. Hambatan Internal

- 1) Kurangnya tenaga ahli dalam melanjutkan penyelesaian piutang PBB-P2 di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang.
- 2) Masih membutuhkan ketersediaan Kerjasama dengan kejaksaan untuk bidang penagihan terkait penegakan hukum yang berlaku dalam menyelesaikan piutang PBB-P2.
- 3) Masih diperlukan pelatihan untuk sumber daya manusia yang lebih kompeten dalam menyelesaikan piutang PBB-P2.

b. Hambatan eksternal

- 1) Pengetahuan yang masih minim dari masyarakat terhadap penggunaan teknologi yang sudah disediakan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang
- 2) Masih terdapat kurangnya kesadaran masyarakat terhadap pembayaran tunggakan PBB-P2. Hal ini disebabkan oleh masyarakatnya belum mengetahui pentingnya pembayaran pajak dan belum semua masyarakat memahami bagaimana mekanisme pembayaran PBB-P2 melalui media online atau non tunai.
- 3) Wajib pajak yang rendah finansial menyebabkan tidak mampu melunasi tunggakan pajaknya. Karena, masih terlihat dari beberapa wajib pajak yang diberhentikan kerja serta usaha yang dijalankan mengalami kebangkrutan yang tidak akan mampu membayar tunggakan pajaknya.
- 4) Masih terdapat wajib pajak yang tidak aktif terhadap aktivasi NOP sehingga yang adalah melambatnya kinerja dari para petugas pajak, misalnya seperti NOP yang dahuluditerdaftar di KPP tidak melakukan aktivasi kembali ke Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang yang menyebabkan petugas pajak sulit melakukan pencatatan ulang Nomor Objek Pajak dari SPPT wajib pajak di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang. Persoalan lainnya seperti masih belum dilakukan pembaharuan kepemilikan oleh objek pajak yang berasal dari warisan keluarga kepada Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang.

3. Entitas Upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan terhadap strategi Penyelesaian Piutang PBB-P2 di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang

a. Upaya internal

- 1) Melaksanakan pembaharuan untuk sinkronisasi teknologi. Dengan melakukan pendataan ulang antara data yang diberikan oleh KPP kepada Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang. Serta mengoptimalkan sistem yang tersedia di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang.
- 2) Menambah tenaga ahli untuk melakukan penyelesaian piutang PBB-P2. Karena masih terdapat kurangnya juru sita yang dapat melakukan aksi selanjutnya dalam menyelesaikan piutang PBB-P2.

b. Upaya Eksternal

- 1) Melaksanakan sosialisasi program pajak daerah di sosial media secara teratur, pemberitahuan adanya kebijakan terbaru mengenai diskon yang diberikan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang, pemberitahuan metode pembayaran PBB-P2.
- 2) Bekerjasama dengan pihak-pihak terkait seperti RT RW, camat, lurah sampai dengan tokoh masyarakat dalam menyebarluaskan informasi PBB-P2.
- 3) Membuka loket pelayanan di tiap-tiap kelurahan. Diharapkan dengan membuka loket pelayanan, masyarakat dapat menanyakan persoalan mengenai PBB-P2. Dan petugas dari

Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang yang terjun langsung untuk melayani masyarakat yang kesulitan dalam pembayaran PBB-P2.

- 4) Berkolaborasi dengan pihak ketiga seperti radio. Hal ini diharapkan untuk para pendengar radio di Kota Tangerang dapat mengindahkan himbuan dari Bapenda Kota Tangerang untuk melakukan pembayaran PBB-P2.
- 5) Pemasangan spanduk dan baliho dengan menyebarkan informasi terkait kebijakan yang diterapkan pada Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang.
- 6) Menerapkan Videotron dengan berkolaborasi Bersama mall yang berada di daerah Kota Tangerang yaitu, mall TangCity, Aeropolis, dan Bandara Soekarno Hatta. Juga memvisualisasikan dengan publikasi serta sosialisasi PBB melalui visualisasi video pelayanan.
- 7) Melaksanakan tugas penagihan dengan bersinergi kepada pihak ketiga Kejaksaan Negeri dengan bantuan hukum untuk melakukan penagihan penyelesaian piutang PBB-P2.
- 8) Melaksanakan pendataan kembali mengenai kepemilikan properti yang dahulu terdaftar di KPP. Melakukan aktivasi ulang untuk data sebenarnya.

KESIMPULAN

Berdasarkan pada penelitian yang sudah dijabarkan dari bab sebelumnya dengan menggunakan teori untuk menganalisis penelitian ini, sehingga dapat ditarik kesimpulan oleh peneliti antara lain:

1. Strategi penyelesaian piutang PBB-P2 yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal. Berlandaskan pada data jumlah piutang yang masih tinggi sehingga masih kurang partisipasi dari masyarakat. Namun, jika melihat dari data target dan realisasi sudah tercapai, artinya bahwa program yang diterapkan memberikan dampak positif terhadap penerimaan daerah khususnya Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang. Programnya terdiri dari, penghapusan sanksi administrasi, pengurangan tunggakan sebelum tahun pajak 2021, adanya pemberian diskon dalam rangka ulang tahun Kota Tangerang, dan relaksasi PBB-P2.
2. Hambatan yang ditemui dalam menstrategikan penyelesaian piutang PBB-P2 pada Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang mengenai minimnya pengetahuan masyarakat dalam menggunakan teknologi untuk pembayaran PBB-P2, kurangnya pihak ketiga dalam menyelesaikan piutang, tidak aktifnya Wajib Pajak dalam melakukan aktivasi kembali di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang, Nomor Objek Pajak yang masih rangkap dua, dan keadaan finansial yang tidak mampu untuk melunasi dan menyelesaikan hutang pajaknya.
3. Upaya yang sudah dilaksanakan guna menanggulangi permasalahan yang terjadi dalam menstrategikan penyelesaian piutang pada Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang yaitu, melakukan pembaharuan teknologi untuk sinkronisasi antara data manual dengan sistem, menambah satuan tugas untuk pendataan dalam menyelesaikan piutang, melaksanakan sosialisasi program pajak daerah di sosial media secara teratur, membuka loket pelayanan di semua kelurahan, melakukan tugas penagihan dengan Kejaksaan Negeri, melakukan pendataan kembali terhadap kepemilikan properti, melaksanakan Kerjasama dengan berbagai pihak seperti, mall, RT RW, lurah, camat, dan tokoh masyarakat untuk menyebarkan informasi terkait kebijakan yang diterapkan, serta pemasangan spanduk dan baliho serta Videotron dan visualisasi video pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Bunga, W. (2018). *Kajian Administrasi Publik Kontemporer Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal)*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Kamaroallah, A. (2021). *Pajak dan Retribusi Daerah : Konsep dan Aplikasi Analisis Pendapatan*
- Asli Daerah Melalui Kontribusi Pajak dan Retribusi Daerah dalam Meninjau Peraturan Daerah*. Surabaya: CV. Jaka Media Publishing.

Purnawana, D. (2018). *Perpajakan Teori Dan Praktik*. Depok: Rajawali Pers. Martani, D., & dkk. (2016). *Akuntansi Keuangan Menengah Berbasis PSAK*, Buku 2.

Mulyadi, M. (2020). *Metode Penelitian Praktis: Kuantitatif & Kualitatif*. Jakarta: Publica Institute.

Pohan, C. A. (2021). *Kebijakan dan Administrasi Perpajakan Daerah di Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. CV. Alfabeta.

Jurnal

Sahara, M., Faizal, M., & Meriyati. (2022). Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Masa Pandemi Covid-19 Di PT. Asuransi Jasindo Syariah Cabang Palembang. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi (JEBMAK)*, 1(2), 181-210.

Harjo, D., & Darmawan, D. A. (2022). Efektivitas Penagihan Piutang Pajak Bumi Dan Bangunan P2 Dalam Rangka Meningkatkan Realisasi Penerimaan Di Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi Tahun 2019-2021. *Jurnal Sistem Informasi, Akuntansi dan Manajemen*, 2(3).

Undang-Undang

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Peraturan Walikota Tangerang No.57 Tahun 2019 tentang Penghapusan Sanksi Administrasi PBBP2.

Peraturan Walikota Tangerang No.46 Tahun 2020 tentang Pemberian Insentif berupa Pengurangan dan Pembebasan Sanksi Administrasi PBB P2 dan BPHTB.

Peraturan Walikota Tangerang No.96 Tahun 2021 tentang Pengurangan BPHTB, Tunggakan PBBP2 Serta Sanksi Administrasi PBB P2.

Peraturan Walikota Tangerang No.112 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemungutan PBB P2.

Website

Laporan Keuangan Pemerintah Daerah Kota Tangerang (LKPD). Diakses pada 13 Maret 2024. https://ppid.tangerangkota.go.id/daftar_informasi

Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD). Diakses pada 13 Maret 2024. <https://data-apbn.kemenkeu.go.id/>