

Analisis Implementasi Intensifikasi Pemungutan Pajak Hotel atas Rumah Kos di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Bekasi

Wahidin Septa Zahran ¹, Iwan Irwansyah ^{2*}, Isfianita ³

^{1, 2, 3} Prodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Institut STIAMI, Jakarta Indonesia

¹septazahran65@gmail.com, ²irwanstiami@gmail.com, ³isfianita76@gmail.com

* corresponding author

ARTICLE INFO

Article history

Received : 07-09-2023

Revised : 28-12-2023

Accepted : 31-12-2023

Keywords

bureaucracy structure;
communication, disposition;
tax collection;
and resources;

ABSTRACT

Tax is the major revenue source for Indonesia. The tax collection in Indonesia most frequently is not reached the target even there is lower pattern since 2019. Intensification actions of hotel tax at the boarding house is not optimally yet in Bekasi District so on be an interesting to be analyzed. This research is aim to analyze the implementation of intensification actions on hotel tax at boarding houses by Badan Pelayanan Pajak Daerah Bekasi District. The result of this study indicate that communication is well implemented by the support of software saving box and jumped into field directly, however it is not optimally yet related information distribution consistently, included sanction potential. The resources related facilities and infrastructure is not good enough in order to support tax collection in staff numbers. The disposition of employee is enough good and offers convenience for taxpayers to pay the taxes, however it is not optimally yet in employee's dedication. Bureaucracy structure is categorized as good, however there is problem following the lower education level of Taxpayers that bring influence towards fiscus's performance.

PENDAHULUAN

Pajak adalah kontribusi wajib seseorang atau badan usaha kepada pemerintah yang bersifat memaksa. Berdasarkan sumber dari BPS (2023) porsi penerimaan negara terbesar berasal dari pajak dibandingkan dengan penerimaan bukan pajak dan hibah. Jumlah penerimaan dari pajak berfluktuasi dari tahun ke tahun dimana terjadi pertumbuhan dari tahun 2017-2019, kemudian mengalami penurunan dari tahun 2020-2021. Kemudian meningkat kembali selepas aturan PPKM/PSBB dilonggarkan.

Seperti yang dikatakan oleh Permata, Nurlaela, & Masitoh (2018), rasio pajak yang dimiliki oleh Indonesia berada pada rentang 11% (penerimaan pajak dibandingkan PDB) atau 9,11% (menurut laporan Kementerian Keuangan dalam Dihn, 2022) sehingga menempatkan Indonesia pada jajaran rasio yang memiliki kinerja realisasi penerimaan pajak yang rendah jika dibandingkan dengan kelompok negara maju yang berada pada rentang 24-26%.

Oleh karena itu, dibutuhkan program yang dapat memaksimalkan potensi penerimaan pajak. Beberapa usaha yang dapat dilakukan fiskus dalam optimalisasi penerimaan pajak adalah melalui ekstensifikasi dan intensifikasi pajak. Mengacu pada PER-01/PJ/2019, intensifikasi pajak berarti mengoptimalkan penerimaan pajak untuk subjek dan objek pajak yang sudah terdaftar atau tercatat di Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Intensifikasi pajak mencakup penyuluhan, himbauan, konseling, penelitian, pemeriksaan, dan bahkan penyidikan jika ada indikasi pelanggaran hukum.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana Implementasi intensifikasi pajak hotel terhadap rumah kos dilakukan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Bekasi. Kecamatan Cikarang Pusat adalah ibu kota Kabupaten Bekasi, yang merupakan salah satu wilayah di Provinsi Jawa Barat. Adapun penelitian terdahulu oleh (Chitra Meilina, Engkus, Fitri) dengan judul "Efektivitas Pajak hotel dan restaurant kota Bekasi tahun 2020" yang meneliti untuk mengetahui bagaimana efektivitas



pajak hotel dan restoran pada tahun 2020 berdasarkan indikator tepat waktu, tepat kualitas dan tepat kuantitas serta lokasi penelitian yang berada di Badan Pendapatan Kota Bekasi. Novelty yang membedakan penelitian ini dari penelitian terdahulu yaitu menganalisis Implementasi Intensifikasi Pemungutan Pajak Hotel Atas Rumah Kos Di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Bekasi berdasarkan Implementasi kebijakan: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur pemerintahan.

Perekonomian Kabupaten Bekasi ditopang salah satunya oleh kawasan industri dan menjadi salah satu daerah pendukung Jakarta serta dekat dengan berbagai lokasi wisata sehingga akan terdapat permintaan yang tinggi terhadap kos-kosan. Bisnis rumah kos termasuk sebagai bisnis yang menarik dilakukan di Kabupaten Bekasi. Mobilitas wisatawan dan urbanisasi dari wilayah desa ke Kabupaten Bekasi untuk bekerja membutuhkan tempat untuk beristirahat. Survei yang dilakukan oleh Indonesia Property Watch, menyebutkan bahwa secara agregat, cukup banyak masyarakat di daerah Jakarta, Bogor, Depok, Bekasi dan Bandung memilih untuk menyewa tempat tinggal dibandingkan membeli karena kenaikan harga properti (Antara, 2020). Studi yang sama menunjukkan bahwa 39,9% orang menyewa kosan atau apartemen dengan harga sewa di bawah Rp 2 juta setiap bulan; 38,5% menyewa dengan harga antara Rp 2 juta dan Rp 3 juta setiap bulan; dan 21,6% terakhir menyewa dengan harga di atas Rp 3 juta setiap bulan.

Tabel 1 Target dan Realisasi Pajak Atas Rumah Kos

No	Tahun	Target Anggaran Pajak Losmen/ Rumah Penginapan /Hostel/Rumah Kos	Realisasi Pajak Losmen / Rumah Penginapan / Hostel /Rumah Kos	Jumlah Losmen/ Penginapan/ hostel /Rumah Kos dsb	Selisih Target-Realisasi
1	2020	2.237.069.459	487.500.000	15	+ 1,8 M
2	2021	1.824.269.241	900.000.000	18	+ 900 juta
3	2022	1.918.726.372	900.000.000	20	+ 1 M

Sumber: Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Bekasi (2023)

Berdasarkan tabel di atas, dapat dijelaskan kembali terjadi perbedaan yang signifikan antara target dan realisasi penerimaan pajak hotel serta pajak losmen/ rumah penginapan/hostel atau rumah kos. Dalam kurun waktu 3 tahun, terjadi peningkatan jumlah Wajib Pajak di Kabupaten Bekasi. Penerimaan pajak hotel atas rumah kos memang meningkat seiring dengan peningkatan jumlah Wajib Pajak, namun permasalahan yang terjadi disini adalah realisasi yang selalu tidak sesuai dengan target. Hal ini dapat memberikan dugaan penyebab. Pertama, perencanaan dan perhitungan yang kurang matang oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Bekasi atau disebabkan oleh pemungutan pajak yang dilakukan. Oleh karena itu, akan dilakukan tinjauan aktivitas pemungutan pajak yang dilakukan, seperti pada kegiatan intensifikasi pemungutan pajak yang dilakukan.

Tabel 2 Intensifikasi Pajak

Aktivitas Intensifikasi Pajak	Target	Aktual
	2021-2022	
Profiling objek dan subjek Wajib Pajak	100%	80-85%
Perolehan amnesti pajak	1,8-2,4 Miliar	450 juta-1,2 Miliar
Frekuensi penyuluhan/sosialisasi	4 kali	3 kali
Badan usaha yang melakukan konseling perpajakan	7-9	3-5
Frekuensi tindakan pemeriksaan	7	5

Sumber: Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Bekasi (2023)

Menurut wawancara awal penulis dengan petugas pajak di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Bekasi, tampaknya ada masalah dengan intensifikasi pemungutan pajak hotel atas rumah yang belum maksimal. Tinjauan awal terhadap intensifikasi pemungutan pajak dilakukan pada profiling, perolehan amnesti pajak, frekuensi kegiatan penyuluhan atau sosialisasi pajak, hingga frekuensi melakukan pemeriksaan. Dari semua, aktivitas intensifikasi pemungutan pajak yang

dilakukan tidak satupun kegiatan yang sesuai dengan target kegiatan yang direncanakan, seperti salah satu contohnya frekuensi penyuluhan sosialisasi wajib dilakukan 4 kali setahun, namun faktanya hanya dilakukan 3 kali setahun. Padahal tidak semua Wajib Pajak memahami aturan khusus pajak hotel atas rumah kos hingga sanksi yang berpotensi diterima oleh Wajib Pajak jika tidak membayar pajak sebagaimana mestinya.

KAJIAN PUSTAKA

Pelayanan sosial, ekonomi, politik, dan bahkan pertahanan keamanan negara selalu menjadi bagian dari administrasi publik. Berikut ini adalah beberapa definisi para ahli tentang administrasi publik (Revida, et al., 2020):

- a. Caiden (1982): Administrasi publik adalah fungsi pembuatan keputusan, perencanaan, perumusan tujuan, dan sasaran, serta penggalangan kerjasama dengan DPR dan organisasi sosial untuk mendapatkan dukungan publik dan dana untuk program pemerintah. Administrasi publik juga menangani kepemimpinan, komunikasi, pengendalian dan penerahan pegawai
- b. Pasolong (2007) mendefinisikan administrasi publik sebagai kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok individu atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan publik secara efektif dan efisien.
- c. Hughes (1994) mendefinisikan administrasi publik sebagai aktivitas melayani publik atau pelayanan publik dalam menjalankan kebijakan yang diberikan oleh pihak lain.

Berdasarkan hal-hal yang disebutkan di atas, dapat disimpulkan bahwa administrasi publik adalah proses kerja sama individu dalam merumuskan, mengimplementasikan, atau melaksanakan, berbagai kebijakan dan program untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan mencapai tujuan negara.

Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh individu atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung, dan digunakan untuk keperluan negara untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak dianggap sebagai iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan langsung yang dapat ditunjukkan dan yang dimaksudkan untuk digunakan untuk keperluan negara. Ada beberapa karakteristik pajak yang dapat diambil dari definisi di atas:

- a. Pajak adalah kontribusi yang wajib (memaksa) yang diberikan oleh masyarakat kepada negara.
- b. Pajak dibayar sesuai dengan undang-undang sehingga warga negara mengetahui jenis dan besaran pajak yang harus dibayar, serta konsekuensi jika pajak tidak dibayar.
- c. Tanpa balas jasa langsung kepada warga negara yang sudah membayar pajak.
- d. Pajak dibayar oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah di tingkat provinsi, kota, dan kabupaten.
- e. Digunakan untuk membiayai operasional negara bagi kemakmuran rakyat sebesar-besarnya.

Pajak daerah berkaitan dengan pemberian kewenangan pada setiap daerah untuk mengatur atau mengelola wilayahnya masing-masing. Pemberian kewenangan tersebut dinamakan dengan desentralisasi. Desentralisasi, menurut Anggoro (2017), berarti memberikan pemerintah daerah sebagian wewenang pemerintah pusat untuk melaksanakan dan menyelesaikan tugas yang menjadi tanggung jawab dan kepentingan daerah (otonomi).

Sekarang, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah mengatur pungutan pajak dan retribusi daerah. Undang-undang ini memberikan kepada daerah wewenang untuk memungut dua 12 jenis pajak: 5 pajak provinsi dan 7 pajak kabupaten atau kota. Pajak provinsi termasuk pajak kendaraan bermotor dan kendaraan di atas air, pajak bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, dan pajak pengambilan dan pemanfaatan air bawah tanah serta pajak Rokok. Pajak Kabupaten/Kota: Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, Pajak Pakir, Pajak Air Tanah, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Bumi dan Bangunan, Perdesaan dan Perkotaan, serta Pajak Perolehan atas Tanah dan Bangunan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), "Implementasi" dapat didefinisikan sebagai "pelaksanaan" atau "penerapan". Menurut Wahab (2004), implementasi didefinisikan sebagai penyediaan sarana untuk melaksanakan sesuatu dengan dampak atau konsekuensi. Implementasi adalah pelaksanaan keputusan kebijakan penting, biasanya dalam bentuk undang-undang, tetapi juga dapat berupa perintah, keputusan eksekutif penting, atau keputusan badan peradilan (Mazmanian & Sebastian dalam Wahab, 2004).

Segala sesuatu yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah untuk kepentingan umum atau publik disebut kebijakan publik. Menurut DeGroff & Cargo (2009), keputusan yang dibuat oleh pemerintah untuk kepentingan masyarakat, bersama dengan pelaksanaan yang telah direncanakan sebelumnya, disebut sebagai kebijakan publik. Berdasarkan dua pengertian ini, dapat dikatakan bahwa kebijakan publik mengacu pada tindakan yang diambil oleh pemerintah demi kepentingan umum. Dengan kata-kata "kebijakan" dan "publik", kebijakan publik mengacu pada semua tindakan yang dilakukan untuk kepentingan umum. Kebijakan yang tidak bermanfaat secara signifikan menunjukkan bahwa mereka berada di domain pribadi. Berdasarkan definisi di atas, jelas bahwa kebijakan publik adalah upaya pemerintah untuk mempengaruhi masyarakat.

Edwards III mengembangkan model yang dikenal sebagai dampak langsung dan tidak langsung terhadap implementasi. Dalam bukunya yang berjudul "Implementasi Kebijakan Publik", Edwards III mendefinisikan implementasi kebijakan sebagai "suatu kebijakan yang membuat tahapan formasi sebagai bagian dari tindakan legislatif, perintah pimpinan, atau peraturan yang dikeluarkan untuk kepentingan banyak orang.

Implementasi kebijakan didefinisikan sebagai penerapan keputusan legislatif atau pembuat kebijakan. Tahap implementasi sangat penting. Menurut teori George Edwards (1980), ada empat faktor yang mendorong atau menghambat implementasi kebijakan: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur pemerintahan.

Intensifikasi pajak adalah upaya untuk mengoptimalkan penerimaan pajak terhadap objek dan subjek pajak yang terdaftar atau tercatat di Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan hasil dari ekstensifikasi Wajib Pajak (Aditama, Nuzula, & Sarwono, 2021).

Tidak sama dengan ekstensifikasi pajak, di mana DJP mengawasi Wajib Pajak yang memenuhi syarat subjektif dan objektif tetapi belum mendaftarkan untuk NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku. Intensifikasi pajak adalah upaya untuk memaksimalkan potensi yang ada untuk mendapatkan hasil yang lebih baik dengan meningkatkan kemampuan, memaksimalkan produktivitas, dan memanfaatkan sumber daya yang ada (Vanda, Ngadiman, & Hamidi, 2014). Ada kemungkinan bahwa intensifikasi berfokus pada optimalisasi Wajib Pajak yang sudah terdaftar, sedangkan ekstensifikasi berfokus pada meningkatkan jumlah Wajib Pajak yang sudah memenuhi syarat.

Beberapa upaya yang dapat dilakukan dalam intensifikasi pajak adalah: a) memperluas basis penerimaan, b) memperkuat proses pemungutan, c) meningkatkan pengawasan, d) meningkatkan efisiensi administrasi dan mengurangi biaya pemungutan, dan e) meningkatkan kemampuan penerimaan melalui perencanaan yang lebih baik. Aditama et al. (2021) mengatakan bahwa upaya untuk meningkatkan pajak termasuk himbauan, konseling, penelitian, pemeriksaan, dan bahkan penyidikan. Penerangan langsung kepada masyarakat dan media massa adalah dua cara yang dapat digunakan untuk memberikan peringatan. Korespondensi dan pemeriksaan pajak adalah dua metode yang dapat digunakan untuk melakukan penelitian dan pemeriksaan. Jika terdapat kesalahan dalam tulisan dan hitungan, pemeriksa atau fiskus dapat memberi tahu Wajib Pajak melalui surat agar Wajib Pajak memperbaiki SPOP (Surat Pemberitahuan Objek Pajak). Selanjutnya, pihak fiskus melakukan pemeriksaan lapangan untuk memastikan bahwa laporan SPOP Wajib Pajak sesuai dengan apa yang dilihat petugas di lapangan.

Kos-kosan adalah jenis tempat penginapan atau tempat tinggal sementara yang memiliki harga yang ditetapkan oleh pemilik dan berbagai fasilitas (Eilah, 2015). Harga kos tergantung pada fasilitas, lokasi, dan faktor lainnya. Kos-kosan rumah yang dikenakan pajak perhotelan adalah konteks yang dimaksudkan oleh penelitian ini.

Motel, losmen, gubuk pariwisata, wisma pariwisata, pesanggrahan, rumah penginapan, dan rumah kos dengan lebih dari 10 kamar disebut hotel (UU Pajak Daerah dan Retribusi Daerah No. 28 tahun 2009). Peraturan Daerah menetapkan tarif pajak hotel paling tinggi 10%, menurut Pasal 35 Ayat 1. Kemudian pada ayat 2 disebutkan bahwa penetapan tarif batas atas ditetapkan oleh Peraturan Daerah.

Undang-Undang Nomor 1 tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah merevisi definisi industri perhotelan. Pasal 54 mendefinisikan hotel sebagai penyediaan akomodasi dan fasilitas pendukungnya, serta penyewaan ruang untuk rapat atau pertemuan. Perhotelan mencakup: a) hotel, b) hostel, c) vila, d) pondok wisata, e) motel, f) losmen, g) wisma pariwisata, h) pesanggrahan, i) ruman penginapan/guesthouse/bungalow/resort/dan cottage, j) rumah pribadi yang digunakan sebagai hotel, dan k) glamping.

Pajak pada dasarnya adalah iuran wajib warga negara kepada negara, yang digunakan untuk keperluan negara dan peningkatan ekonominya (Resmi, 2019). Intensifikasi pajak adalah salah satu cara untuk meningkatkan penerimaan pajak.

Intensifikasi pajak adalah upaya untuk mengoptimalkan penerimaan pajak untuk subjek dan objek pajak yang terdaftar atau tercatat di Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan hasil dari pelaksanaan ekstensifikasi Wajib Pajak (Aditama, Nuzula, & Sarwono, 2021).

Aditama et al. (2021) mengatakan bahwa upaya untuk meningkatkan pajak termasuk himbauan, konseling, penelitian, pemeriksaan, dan bahkan penyidikan. Himbauan dapat diberikan melalui penerangan langsung kepada masyarakat dan melalui media massa. Korespondensi dan pemeriksaan pajak adalah dua metode yang dapat digunakan untuk melakukan penelitian dan pemeriksaan. Jika terdapat kesalahan dalam tulisan dan hitungan, pemeriksa atau fiskus dapat memberi tahu Wajib Pajak melalui surat agar Wajib Pajak memperbaiki SPOP (Surat Pemberitahuan Objek Pajak). Selanjutnya, pihak fiskus melakukan pemeriksaan lapangan untuk memastikan bahwa laporan SPOP Wajib Pajak sesuai dengan apa yang dilihat petugas di lapangan.

Untuk menentukan apakah pemungutan pajak hotel akan lebih intens dibandingkan dengan rumah kos, seseorang harus mempertimbangkan empat hal berikut: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi (Nugroho, 2017). Komunikasi berkaitan dengan penyebaran, kejelasan, dan konsistensi informasi. Sumber daya manusia, fasilitas, dan anggaran adalah sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan intensifikasi penerimaan pajak dengan sukses. Dengan disposisi yang baik seperti komitmen, sikap positif, dan kejujuran, sumber daya dapat dikelola dengan baik. Struktur birokrasi yang memuat prosedur operasional standar (SOP) dan pembagian tugas yang jelas diperlukan untuk mendukung proses kerja.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif (Mulyadi, 2020). Menurut mereka, pendekatan kualitatif menekankan pada proses daripada hasil akhir; pendekatan ini juga lebih banyak meneliti hal-hal yang berkaitan dengan kehidupan sehari-hari. Proses pengumpulan data yang digunakan dalam artikel ini menggunakan. (1) Studi kepustakaan: pengumpulan data melalui penelitian, dan analisis berbagai sumber bacaan saat ini, termasuk buku, jurnal, peraturan perundang-undangan, dan sumber lain yang ditulis dan disusun oleh beberapa penulis yang terlibat dalam masalah yang dibahas. (2) Studi lapangan adalah metode pengumpulan data sekunder yang telah dibuat oleh orang lain atau metode pengambilan data yang tersedia di lapangan melalui: (a) pengamatan—yang mengacu pada pengamatan sebagai metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati keadaan atau perilaku objek yang dituju. (b) Wawancara: ini adalah proses di mana dua orang melakukan wawancara untuk bertukar informasi dan gagasan melalui tanya jawab, yang memungkinkan pembentukan makna tentang topik tertentu. (c) Arsip adalah rekaman peristiwa masa lalu yang ditulis, digambarkan, atau diabadikan oleh seseorang. (d) Triangulasi adalah metode pengumpulan data yang menggabungkan berbagai sumber data dan pendekatan pengumpulan data yang sudah ada. Saat peneliti mengumpulkan data, mereka juga menguji validitasnya dengan menggunakan berbagai metode pengumpulan data dan berbagai sumber data.

Uji pemeriksaan keabsahan data dapat digunakan untuk melakukan triangulasi untuk mencapai beberapa tujuan, seperti: (1) kredibilitas; membandingkan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu; (2) keteralihan; tingkat kesesuaian antara yang mengirim dan yang menerima data; kepercayaan; dianggap sebagai proses yang adil; dan (4) kepastian atau dapat dikonfirmasi tentang kebenaran hasil penelitian. Metode analisis data deskriptif kualitatif digunakan dalam penelitian ini. Analisis data digambarkan sebagai proses mencari dan menyusun informasi dari catatan lapangan, hasil wawancara, dan sumber lain sehingga informasinya mudah dipahami dan dikomunikasikan. Menurut Miles (Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D, 2016), analisis informasi kualitatif dapat dilakukan dengan cara berikut: (1) pengurangan informasi; proses pemilihan, pemisahan, dan penekanan pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi informasi kasar yang berasal dari laporan tertulis di lapangan. Informasi atau laporan yang diperoleh dari lapangan akan diuraikan secara menyeluruh dan terperinci. Informasi yang diperoleh dari lapangan akan sangat banyak, jadi perlu dicatat secara menyeluruh. (2) penyajian informasi, juga dikenal sebagai informasi tampilan; ini dilakukan untuk membuat lebih mudah bagi peneliti untuk melihat penelitian secara keseluruhan atau bagian tertentu darinya. Untuk mendukung kesimpulan, hasil wawancara dideskripsikan dalam bentuk uraian dengan teks naratif dan didukung oleh dokumen, serta foto dan gambar. (3) mengambil kesimpulan (menutup gambar); melakukan verifikasi berulang selama proses penelitian, yaitu selama proses pengumpulan data. Peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari pola, tema, hubungan persamaan, hal-hal yang sering timbul, hipotesis, dan elemen lainnya yang dituangkan dalam kesimpulan tentatif penelitian. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan mengambil intisari dari berbagai kategori hasil penelitian, yang dapat menciptakan lingkungan penelitian yang sebenarnya. Studi ini menggunakan entitas-entitas pemberdayaan masyarakat yang disebutkan oleh Suharto, yaitu Pemungkinan, Penguatan, Perlindungan, Penyokongan, dan Pemeliharaan (Hamid, 2018). Para informan dalam penelitian ini termasuk akademisi, wajib pajak, staf bidang pajak di Bapenda (Badan Pendapatan Daerah), dan orang-orang yang bekerja di bidang pajak.

PEMBAHASAN

Subbagian ini akan memberikan penjelasan tentang data dan informasi yang dikumpulkan. Untuk membuat data mudah dipahami dan temuan dapat dikomunikasikan, analisis sistematis, terinci, dan kritis dilakukan dengan menggunakan teknik analisis pengumpulan data seperti observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Informasi kunci yang memahami dan terkait dengan masalah yang dikaji atau dibahas diperlukan untuk mendapatkan data yang relevan.

1. Implementasi Intensifikasi Pemungutan Pajak Atas Rumah Kos Pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Bekasi

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menerapkan intensifikasi pemungutan pajak atas Rumah Kos pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Bekasi. Ini pada dasarnya akan memungkinkan untuk mengukur seberapa efektif pemungutan pajak dilakukan. Implementasi kebijakan adalah tahap yang sangat penting di mana undang-undang atau pembuat kebijakan membuat keputusan. Menurut teori George Edwards (1980), ada empat faktor yang dapat mendorong atau menghambat pelaksanaan kebijakan:

a. Komunikasi

Hasil wawancara menunjukkan bahwa Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bekasi telah memberikan penyuluhan pendataan kepada wajib pajak yang terdaftar dan belum terdaftar. Bagian pengawasan melakukan pengecekan setiap bulan sekali melalui software savingbox, yang memungkinkan untuk mengidentifikasi wajib pajak yang telah dan belum membayar pajak. Menurut temuan wawancara, peraturan daerah Kabupaten Bekasi, Peraturan Bupati (PERBUP) No.76 Tahun 2021 tentang Kewenangan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bekasi, telah mengatur standar dan sasaran kebijakan pajak rumah kos.

Seperti yang dinyatakan oleh Mubarak et al. (2019), hubungan atau komunikasi antarorganisasi merupakan komponen penting dalam setiap tahapan implementasi kebijakan. Untuk mendukung keberhasilan implementasi, instansi terkait harus menjalin hubungan kerjasama yang sinergis. Ini

karena koordinasi yang baik akan menghasilkan komunikasi yang baik juga.

Terdapat wajib pajak yang tidak merasakan hal tersebut karena menurut wajib pajak pihak Bapenda melakukan penyuluhan dan himbauan hanya secara berkala tidak sering atau sebulan sekali, hal tersebut karena kurangnya aparatur pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bekasi, sehingga penyebaran aparturnya menunggu giliran sehingga terkesan tidak intens, karena aparatur Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bekasi menangani beberapa kecamatan yang harus dipungut dan dilakukan pengawasan, untuk satu kecamatan saja aparatur harus datang berulang-ulang apalagi bila pemilik rumah kos tidak ada di Kabupaten Bekasi jadi petugas harus berulang-ulang datang untuk menemui pemilik rumah kos tersebut. Sedangkan waktu untuk melakukan inpeksi ke satu kecamatan setiap harinya kurang karena ada pekerjaan kantor yang juga harus dikerjakan sehingga tidak memungkinkan aparatur melakukan inpeksi ke beberapa kecamatan setiap harinya. Hal ini sesuai dengan teori intensifikasi pajak usaha (Syahrin & Mulyana, 2020), yang mengatakan bahwa ini bertujuan untuk meningkatkan hasil program atau kegiatan dengan meningkatkan kemampuan dan memaksimalkan produktivitas sambil memaksimalkan pemanfaatan sumber daya yang ada.

b. Sumber Daya

Menurut Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bekasi, Sumber Daya Manusia akan membantu memberikan layanan melalui internet yang disediakan oleh Bapenda Kabupaten Bekasi. Untuk mendukung pelaksanaan kebijakan pajak rumah kos di Kabupaten Bekasi, sumber daya yang ideal diperlukan. Aparatur, atau staf, adalah pelaku kebijakan dan memiliki kewenangan yang diperlukan dalam suatu kebijakan untuk mencapai tujuan. Hal tersebut tidak dirasakan oleh Wajib Pajak Rumah Kos di Kabupaten Bekasi yakni yang menjelaskan bahwa Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bekasi masih memiliki kekurangan dalam melakukan himbauan terhadap wajib pajak rumah kos, sehingga wajib pajak merasa dedikasi dari Bapenda masih kurang. Jumlah staff atau karyawan yang sedikit dengan cakupan wilayah yang luas menjadi salah satu kendala pemungutan pajak atas rumah kos di Kabupaten Bekasi. Namun Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bekasi menegaskan bahwa sekarang semua telah beralih pada online, sehingga semua wajib pajak dapat mendapatkan informasi melalui website resmi Bapenda walaupun fiskus juga mempunyai peran sebagai pihak yang menjemput bola dalam pemungutan pajak agar kolektabilitas pajak sesuai dengan target.

Menurut Van Metter dan Van Horn, dikutip dalam buku mereka "Dasar-Dasar Kebijakan Publik" (2019), enam model implemetasi kebijakan memengaruhi kebijakan publik. Model-model ini mencakup aspek seperti disposisi implementator, hubungan antar organisasi, karakteristik agen pelaksana, standar dan sasaran kebijakan, sumber daya, dan kondisi sosial, politik, dan ekonomi. Teori ini digunakan untuk menyelidiki pelaksanaan kebijakan pajak atas rumah kos di Kota Bekasi dan kendalanya. Tujuan dari pelaksanaan ini adalah untuk optimalisasi pengelolaan pajak daerah dengan dua indikator tujuan: presentase tercapainya target pendapatan pajak daerah dan peningkatan kesadaran dan kepatuhan masyarakat terhadap pembayaran pajak daerah.

Hasil dokumentasi menunjukkan bahwa sarana dan prasarana telah cukup untuk mendukung pelaksanaan pemungutan pajak atas rumah kos. Wajib pajak rumah kos juga percaya bahwa Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bekasi telah menyediakan fasilitas yang optimal untuk penyuluhan, himbauan, konseling, penelitian, dan pemeriksaan. Dalam hal ini, pihak Bapenda tidak berwenang, tetapi bagi Bapenda, anggaran yang diberikan pemerintah sangat cukup dan memadai. ni sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syahrin et al. (2022) yang menjelaskan bahwa peningkatan penerimaan pajak telah berhasil. Kinerja fiskus dalam melaksanakan pelayanan, pengawasan, dan pemugutan sehingga dapat berjalan dengan baik dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dan didukung oleh sistem berbasis teknologi sehingga Wajib Pajak merasa mudah membayar pajak dan merasa sadar akan kewajibannya.

c. Disposisi

Aparatur Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bekasi telah berkomitmen untuk melaksanakan kebijakan pajak rumah kos sesuai dengan peraturan yang berlaku, dan ini diakui oleh Wajib Pajak

Rumah Kos, yang menunjukkan integritas organisasi. Menurut Mubarok et al. (2019), presentase keberhasilan implementasi kebijakan sangat bergantung pada kemampuan pemanfaatan sumber daya. Dalam implementasi kebijakan, manusia adalah sumber daya yang sangat penting. Setiap tahap implementasi kebijakan membutuhkan sumber daya yang berkualitas tinggi untuk menyelesaikan tugas yang telah ditetapkan.

Salah satu pendekatan yang digunakan adalah dengan memberikan layanan terbaik bagi wajib pajak yang telah memenuhi kewajiban perpajakannya. Tidak hanya menerima layanan terbaik, wajib pajak juga diberi pelatihan dan pendekatan yang kuat untuk membuat mereka merasa bahwa membayar pajak adalah hal yang baik bagi masyarakat. Aparatur pajak harus menerapkan pengawasan yang ketat untuk mengurangi pelanggaran oleh wajib pajak. Sampai dengan tahun 2023, wajib pajak rumah kos di Kabupaten Bekasi menyatakan bahwa tidak ada aparat yang melakukan pelanggaran hukum, terutama dalam hal pemungutan pajak. Ini juga disebabkan oleh fakta bahwa sistem pengelolaan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bekasi sekarang beroperasi secara online, yang memudahkan wajib pajak untuk membayar.

Hal ini sesuai dengan teori bahwa kebijakan adalah kumpulan tindakan yang diusulkan untuk mencapai tujuan tertentu (Nugroho, 2017). Kebijakan terkait dengan keunggulan kompetitif, di mana sumber daya dikelola dengan baik, dan kebijakan bertujuan untuk mencapai tujuan. Dalam sistem pemerintahan, membuat kebijakan, termasuk kebijakan publik, adalah tugas pemerintah yang tidak dapat digantikan. Tidak semua karyawan benar-benar terlibat dalam pemungutan pajak; ini merupakan salah satu masalah disposisi fiskus. Untuk mendapatkan informasi, Anda harus mencoba mencari tahu di mana Wajib Pajak lahir atau melihat langsung domisili kerabat dan keluarganya.

d. Struktur Birokrasi

Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bekasi memiliki struktur birokrasi yang efektif. Ini disebabkan oleh penagihan oleh staf manusia, surat peringatan pajak yang dikirim, dan software penyimpanan yang dapat mengurangi birokrasi. Artinya, barang pajak dapat dibayar secara langsung melalui software aplikasi tanpa harus pergi ke kantor pajak. Sistem jemput bola juga bermanfaat bagi subjek pajak yang menghindari atau lupa membayar pajak. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Septa dan Wijaya (2021), yang juga menemukan bahwa sistem jemput bola dan aplikasi adalah komponen dari sistem penyederhanaan struktur birokrasi.

2. Hambatan yang dihadapi dalam implementasi intensifikasi pemungutan pajak atas rumah kos pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Bekasi

Hambatan yang dihadapi pada Badan Pendapatan Dearah Kabupaten Bekasi adalah wajib pajak yang memiliki pendidikan rendah sehingga aparat harus ekstra dalam memberikan sosialisasi kepada wajib pajak rumah kos namun hal tersebut sudah teratasi meskipun terkadang wajib pajak memang harus ditegasi untuk melakukan pembayaran. Selain itu hambatan yang dimiliki adalah kuantitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh Badan Pendapatan Dearah Kabupaten Bekasi.

Kurangnya staff aparat Badan Pendapatan Dearah Kabupaten Bekasi berpengaruh terhadap kinerja aparat pelaksana dalam melaksanakan kebijakan pajak rumah kos. Apabila satu aparat pajak menangani beberapa kecamatan yang harus dipungut dan dilakukan pengawasan, untuk satu kecamatan ulang apalagi bila pemilik rumah kos tidak ada di Kabupaten Bekasi jadi petugas harus berulang-ulang datang untuk menemui pemilik rumah kos tersebut. Sedangkan waktu untuk melakukan inpeksi ke satu kecamatan setiap harinya kurang karena ada pekerjaan kantor yang juga harus dikerjakan sehingga tidak memungkinkan aparat melakukan inpeksi ke beberapa kecamatan setiap harinya. Hal ini berdampak pada sulitnya staff melakukan pengawasan kepada pemilik rumah kos yang ada di Kabupaten Bekasi dan dapat membuat cela pada pemilik rumah kos untuk tidak membayar pajak rumah kos dan tidak terdaftar ke dalam calon wajib pajak. Hambatan lainnya adalah kurang konsistennya fiskus dalam melakukan penyuluhan, sosialisasi, himbauan hingga pemeriksaan kepada Wajib Pajak. Hal tersebut berkaitan juga dengan dedikasi sebagian karyawan yang kurang terhadap pekerjaannya. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi masalah yang dihadapi dalam

implementasi intensifikasi pemungutan pajak atas rumah kos pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Bekasi Solusi yang diterapkan oleh BAPENDA Kabupaten Bekasi adalah adanya pemberian fasilitas kepada karyawan yaitu memberikan pendidikan lanjutan atau memberikan kesempatan karyawan untuk menempuh pendidikan lebih tinggi lagi, sehingga hal ini akan berpengaruh peningkatan pelayanan kepada BAPENDA Bekasi, dengan adanya pemberian pendidikan kepada karyawan akan meningkatkan kualitas dan cara pandang karyawan serta lahir ide ide baru dalam menangani pelayanan masyarakat yang semakin hari semakin maju dan modern, hal itu pun sudah diatur oleh pemerintah yaitu undang-undang nomor 43 tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian mengatur pendidikan dan pelatihan di lingkungan kerja pemerintah. Peraturan Pemerintah Nomor 101 tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Pegawai Negeri Sipil kemudian memberikan penjelasan lebih lanjut. Pendidikan dan pelatihan adalah upaya untuk meningkatkan kinerja pegawai, menurut Pasal 5 (ayat 1). Dalam hal ini, pendidikan dan pelatihan adalah proses belajar mengajar yang dilakukan untuk meningkatkan kemampuan, keterampilan, dan keahlian pegawai negeri sipil (PP 101 Tahun 2000). bahwa sebagai dasar untuk melakukan pendidikan dan pelatihan diatur melalui, Undang-undang nomor 43 tahun 1999, tentang Pokok-Pokok Kepegawaian. Kemudian dijabarkan melalui Peraturan Pemerintah Nomor 101 tahun 2000, tentang Pendidikan dan Pelatihan Pegawai Negeri Sipil. Pada pasal 5 (ayat 1) dikatakan bahwa pendidikan dan pelatihan merupakan suatu upaya untuk meningkatkan kinerja pegawai. Dalam hal ini yang dimaksud pendidikan dan pelatihan adalah proses penyelenggaraan belajar mengajar dalam rangka meningkatkan kemampuan, keterampilan, dan keahlian serta kecakapan pegawai negeri sipil (PP 101 Tahun 2000). Solusi kedua adalah melakukan campaign melalui spanduk atau sosialisasi pada media social adanya sanksi yang berpotensi diterima jika tidak membayar pajak sebagaimana mestinya dikarenakan pasti semua masyarakat atau waji pajak sudah paham mengenai menggunakan media social, dan masyarakat sekarang tidak lepas dari media social, hal tersebut sejalan dengan teori Samodra (2019) bahwa kebijakan publik yang dibuat melalui berbagai proses kebijakan publik yang disebutkan sebelumnya tidak berarti apa-apa dan tidak memiliki dampak apa pun jika tidak diterapkan. Kebijakan hanyalah dokumen politik jika tidak diikuti dengan tindakan konkret.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Implementasi Intenfisikasi pemungutan pajak rumah kos oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bekasi belum baik. Hal tersebut, dapat terlihat dalam hal komunikasi dengan Wajib Pajak atas Rumah Kos yang tidak konsisten/secara berkala sehingga tidak semua Wajib Pajak mengetahui atau takut terhadap sanksi yang berpotensi diterima jika tidak membayar pajak. Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bekasi masih kekurangan sumber daya manusia memadai dalam melayani masyarakat serta dalam memantau dan mengawasi seluruh Wajib Pajak di Kabupaten Bekasi. Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bekasi perlu adanya peningkatan dedikasi karyawan dalam melakukan penyuluhan, himbauan, konseling, penelitian, pemeriksaan hingga penyidikan terhadap pemungutan. Struktur Birokrasi pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bekasi memerikan kemudahan bagi wajib pajak yaitu adanya pengiriman surat reminder pajak dan dibuatnya software saving box yang mana hal tersebut dapat memangkas birokrasi.
2. Hambatan yang dihadapi pada BAPENDA Kabupaten Bekasi adalah Wajib Pajak yang memiliki pendidikan rendah sehingga aparatur harus ekstra dalam memberikan sosialisasi kepada Wajib Pajak rumah kos dan kurangnya staff aparatur BAPENDA Kabupaten Bekasi berpengaruh terhadap kinerja aparatur pelaksana dalam melaksanakan kebijakan pajak rumah kos. Kedua, konsistensi penyampaian informasi termasuk dalam sanksi yang berpotensi diterima jika tidak membayar pajak sebagaimana mestinya. Ketiga, jumlah tenaga SDM yang belum memadai dalam memantau dan

mengawasi Wajib Pajak di Kabupaten Bekasi. Keempat, adalah dedikasi karyawan yang tidak terlalu tinggi terhadap pekerjaannya.

3. Solusi yang diterapkan oleh BAPENDA Kabupaten Bekasi adalah adanya pemberian fasilitas kepada karyawan yaitu memberikan pendidikan lanjutan atau memberikan kesempatan karyawan untuk menempuh pendidikan lebih tinggi lagi sehingga hal ini akan berpengaruh peningkatan pelayanan kepada BAPENDA Bekasi, dengan adanya pemberian pendidikan kepada karyawan akan meningkatkan kualitas dan cara pandang karyawan serta lahir ide ide baru dalam menangani pelayanan masyarakat yang semakin hari semakin maju dan modern. Solusi kedua adalah melakukan campaign melalui spanduk atau sosialisasi pada media social adanya sanksi yang berpotensi diterima jika tidak membayar pajak sebagaimana mestinya dikarenakan pasti semua masyarakat atau wajib pajak sudah paham mengenai menggunakan media social, dan masyarakat sekarang tidak lepas dari media social.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU-BUKU

- [1] Anggara, Sahya. 2016. Hukum Administrasi Perpajakan. Bandung: Pustaka Setia.
- [2] Anggoro, D. (2017). *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Malang: UB Press.
- [3] Eilah. (2015). *Sukses & Kaya Raya dari Bisnis Usaha Kos-kosan Petakan: Usaha Untung Terus Tanpa Rugi*. Jakarta: Lembar Langit Indonesia.
- [4] Nugroho, R. (2017). *Kebijakan Publik: Praktik Analisis Kebijakan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- [5] Pohan. (2018). *Panduan Lengkap Pajak Internasional*. Bandung: Gramedia Pustaka.
- [6] Resmi. (2019). *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- [7] Revida, E., Hidayatulloh, Soetijoni, I., Hermawansyah, A., Purba, B. T., Bahri, S., . . . Asmarianti. (2020). *Teori Administrasi Publik*. Jakarta: Yayasan Kita Menulis.
- [8] Sekaran, & Bougie. (2020). *Research Method for Business: A Skill-Building Approach*. Sussex: Wiley.
- [9] Septiawan, K., Ahmar, N., & Darminto, D. (2021). *Agresivitas Pajak Perusahaan Publik di Indonesia*
- [10] & Refleksi Perilaku Oportunis Melalui Manajemen Laba. Pekalongan: Penerbit NEM. Umar. (2021). *Business an Introduction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- [11] Wahab, S. (2004). *Analisis Kebijaksanaan: Dari Formulasi Ke. Implementasi Kebijaksanaan Negara*.
- [12] Jakarta: Bumi Aksara.
- [13] Wulandari, & Iryanie, E. (2018). *Pajak Daerah dalam Pendapatan Asli Daerah*. Sleman: Deepublish.

JURNAL

- [14] Aditama, F. A., Nuzula, N., & Sarwono. (2021). Intensifikasi Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan di Wilayah Singosari (Studi Penelitian pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Dinas Pendapatan Singosari) . *e-Journal Univeristas Brawijaya*, 1-10.
- [15] Badan Pusat Statistik. (2008-2023). *Realisasi Pendapatan Negara (Milyar Rupiah)*. Retrieved from bps.go.id: <https://www.bps.go.id/indicator/13/1070/1/realisasi-pendapatan-negara.html>
- [16] DeGroff, & Cargo. (2009). Policy implementation: Implications for evaluation. *New Directions for Evaluation*, 124, 47-60. doi:<https://doi.org/10.1002/ev.313>
- [17] Dihni, V. (2022, Agustus 5). *databoks.katadata*. (databoks) Retrieved Februari 2, 2023,

- from <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/08/05/ini-tren-tax-ratio-indonesia-dalam-5-tahun-terakhir>
- [18] Fatimah. (2021). *Dampak Penghindaran Pajak Indonesia Diperkirakan Rugi Rp 68,7 Triliun*. Retrieved from [pajakku.com: https://www.pajakku.com/read/5fbf28b52ef363407e21ea80/Dampak-Penghindaran-Pajak-Indonesia-Diperkirakan-Rugi-Rp-687-Triliun](https://www.pajakku.com/read/5fbf28b52ef363407e21ea80/Dampak-Penghindaran-Pajak-Indonesia-Diperkirakan-Rugi-Rp-687-Triliun)
- [19] Ghina, Fadhilah, & Hafsari. (2020). Intensifikasi Pajak dalam Penerimaan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Badan. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 4(3), 63-73.
- [20] Gita, Haryono, & Pangastuti. (2023). Pengaruh Intensifikasi dan Ekstensifikasi Pajak Terhadap Penerimaan Pajak di Era Pandemi Covid-19 (Studi Empiris pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mojokerto). *Jurnal Ilmiah Bisnis dan Perpajakan*, 10-19. doi:<https://doi.org/10.26905/j.bijak.v5i1.9353>
- [21] Haerah. (2017). Strategi Peningkatan Pendapatan Asli Daerah dari Sektor Pajak Hotel dan Restoran di Kabupaten Jember. *Jurnal Politico*, 17(2), 256-285.
- [22] Hartono, Noh, & Sitorus. (2013). Intensifikasi Pemungutan Pajak Hotel dalam Peningkatan Sumber Pendapat Asli Daerah Kabupaten Sintang. *Jurnal Tesis PMIS-UNTAN-PSIAN*, 1-14.
- [23] Lasmana, & Rodhiyah. (2018). Changes of PTKP, PPh, PPN, and PPBM: its linkages on DJP East Java
- [24] II. *Asian Journal of Accounting Research*, 3(2), 190-201. doi: 10.1108/AJAR-06-2018-0010. Mei, L. (2020). Research on Tax Collection and Management Based on Network Platform Transaction.
- [25] *Journal of Physics: Conference Series*, 1-4. doi:doi:10.1088/1742-6596/1648/2/022175
- [26] Septiawan, K., Ahmar, N., & Darminto, D. (2021). *Agresivitas Pajak Perusahaan Publik di Indonesia*
- [27] & Refleksi Perilaku Oportunis Melalui Manajemen Laba. Pekalongan: Penerbit NEM.