

## Efektivitas Pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) (Studi Kasus di Desa Tanjungwangi Kec. Pacet Kab. Bandung)

Putri Cahyani Tribuana <sup>1\*</sup>, Oon Feriyanto <sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Program Studi Akuntansi, Universitas Teknologi Digital, Kota Bandung, Provinsi Jawa Barat, Indonesia.

Email: putricahyani217@gmail.com <sup>1\*</sup>, oonferiyanto@digitechuniversity.ac.id <sup>2</sup>

### Histori Artikel:

Dikirim 10 Maret 2025; Diterima dalam bentuk revisi 20 April 2025; Diterima 10 Mei 2025; Diterbitkan 1 Juni 2025. Semua hak dilindungi oleh Lembaga Otonom Lembaga Informasi dan Riset Indonesia (KITA INFO dan Riset) – Lembaga KITA.

### Suggested citation:

Tribuana, P. C., & Feriyanto, O. (2025). Efektivitas Pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) . *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 11(3), 1496–1503. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v11i3.4143>.

### Abstrak

Penelitian ini membahas pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Desa Tanjungwangi yang realisasinya masih di bawah 50% dari target, sehingga berdampak pada pendapatan daerah. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengelolaan PBB, faktor yang memengaruhi efektivitas kinerja desa, serta hambatan yang dihadapi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menjelaskan bahwa pengelolaan PBB telah sesuai kebijakan pemerintah, namun masih menghadapi kendala, baik dari faktor internal (motivasi, kepemimpinan, disiplin) maupun eksternal (ekonomi masyarakat, sosialisasi, geografis, dan data yang tidak akurat). Rekomendasi meliputi pelatihan petugas, peningkatan sosialisasi, dan pembaruan data PBB.

**Kata Kunci:** Efektivitas; Kinerja; Pajak Bumi dan Bangunan.

### Abstract

This study examines the management of Land and Building Tax (PBB) in Tanjungwangi Village, where the realization rate remains below 50% of the target, affecting regional revenue. The purpose of this research is to analyze how PBB is managed, identify factors influencing the effectiveness of village performance, and explore existing obstacles. This research use a descriptive qualitative method was used, with data collected through observation, interviews, and documentation. The findings indicate that PBB management aligns with government policies but still faces several challenges, both internal (motivation, leadership, discipline) and external (community economic conditions, lack of socialization, geographical barriers, and inaccurate data). Recommendations include officer training, increased public outreach, and updating PBB data.

**Keyword:** Effectiveness; Performance; Land and Building Tax.

## 1. Pendahuluan

Indonesia menerapkan sistem otonomi daerah dalam pemerintahan, yang dimulai pada tahun 1999 melalui Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999, dan kemudian direvisi dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Ketentuan mengenai perimbangan keuangan antara pemerintah pusat dan daerah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1999, yang juga diperbarui menjadi Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah (Anwar & Farika, 2022). Pajak merupakan kontribusi yang diberikan oleh warga negara untuk mendukung keuangan negara, yang tidak diimbangi dengan manfaat langsung bagi individu dan digunakan untuk kepentingan publik. Menurut Mardiasmo (2019), pajak bersifat memaksa sesuai dengan ketentuan hukum dan tidak memiliki timbal balik langsung, serta digunakan untuk kepentingan umum. Rochamat Soemitro dalam Mardiasmo (2016) juga menyatakan bahwa pajak adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh setiap warga negara tanpa mengharapkan balas jasa langsung. Salah satu jenis pajak yang wajib dibayar oleh masyarakat Indonesia adalah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Pajak Bumi dan Bangunan merupakan komponen penting dalam pendapatan asli daerah, yang saat ini pengelolaannya dilakukan oleh pemerintah daerah. PBB berperan vital dalam mendanai pembangunan dan mendukung otonomi daerah. Menurut Suandy (2016:381), PBB dikenakan atas kepemilikan atau penguasaan tanah dan bangunan yang bersifat kebendaan, dengan besarnya pajak yang terutang ditentukan berdasarkan kondisi objek (tanah atau bangunan), sementara subjek (pembayar pajak) tidak mempengaruhi besarnya pajak. Efektivitas pengelolaan pajak yang baik akan tercermin dalam penerimaan yang optimal. Oleh karena itu, pencapaian target penerimaan pajak sangat penting bagi daerah. Kata "efektivitas" berasal dari bahasa Inggris "effective," yang berarti berhasil atau mencapai hasil yang diinginkan. Robbins (2020) mendefinisikan efektivitas sebagai tingkat pencapaian tujuan organisasi dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Efektivitas mengukur seberapa sukses suatu kegiatan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Semakin dekat hasil yang dicapai dengan tujuan yang diinginkan, semakin tinggi tingkat efektivitasnya (Agustiana, 2020). Namun, realisasi penerimaan pajak di berbagai daerah, termasuk di Desa Tanjungwangi, masih rendah. Dari tahun 2020 hingga 2024, realisasi penerimaan PBB di desa ini berada di bawah 50%, dengan realisasi pada tahun terakhir mencapai hanya 32%. Hal ini tentu memiliki penyebab yang memengaruhinya.

Penelitian terdahulu banyak berfokus pada perencanaan, penerapan, pengawasan, dan evaluasi sistem pengelolaan. Selain itu, terdapat perbedaan dalam indikator yang digunakan untuk menilai efektivitas pengelolaan pajak. Penelitian sebelumnya menilai kinerja petugas pengelola pajak berdasarkan indikator faktor internal (seperti kemampuan intelektual, kedisiplinan, kepuasan kerja, dan motivasi kerja) serta faktor eksternal (seperti gaya kepemimpinan, lingkungan kerja, kompensasi, dan sistem manajemen) (Burso, 2018). Selain itu, indikator lain yang digunakan oleh Mangkunegara (2017) mencakup kualitas kerja, kuantitas kerja, pelaksanaan tugas, dan tanggung jawab. Indikator-indikator ini digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi serta hambatan yang menghalangi efektivitas pengelolaan pajak. Melihat urgensinya, penelitian ini penting untuk memberikan pemahaman mengenai kondisi pengelolaan PBB, faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kinerja, serta hambatan yang menyebabkan rendahnya realisasi penerimaan pajak di Desa Tanjungwangi. Oleh karena itu, tujuan artikel ini adalah:

- 1) Menganalisis pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Tanjungwangi.
- 2) Mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas kinerja desa dalam mengelola Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Tanjungwangi.
- 3) Menyusun analisis terkait hambatan yang dihadapi dalam pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Tanjungwangi.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk menganalisis secara mendalam pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), faktor-faktor yang memengaruhi, serta hambatan yang menyebabkan rendahnya realisasi penerimaan pajak dari tahun 2020 hingga 2024. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai informasi yang diberikan oleh informan yang telah dikumpulkan dan disimpulkan, sehingga dapat diketahui faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pengelolaan PBB di desa tersebut. Penelitian ini dimulai dengan observasi di Desa Tanjungwangi, untuk mengetahui tingkat realisasi penerimaan PBB. Data yang diperoleh mengenai realisasi ini diberikan oleh BAPENDA yang mencakup informasi terkait target, realisasi, dan persentase penerimaan pajak dari tahun 2020 hingga 2024. Selanjutnya, wawancara dilakukan dengan Kepala Desa, Petugas Kolektif, dan Kepala Dusun (Kadus) untuk menggali informasi lebih lanjut mengenai pengelolaan PBB dan faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas kinerja desa dalam mengelola pajak tersebut. Setiap informan diberikan pertanyaan yang disesuaikan dengan informasi yang diharapkan. Indikator yang digunakan dalam wawancara ini mencakup faktor internal (kemampuan intelektual, kedisiplinan, kepuasan kerja, dan motivasi kerja) serta faktor eksternal (gaya kepemimpinan, lingkungan kerja, kompensasi, dan sistem manajemen) (Burso, 2018).

Penelitian ini juga melibatkan wawancara dengan masyarakat Desa Tanjungwangi yang berjumlah sepuluh orang, yang berasal dari berbagai wilayah Rukun Warga (RW). Wawancara ini difokuskan pada indikator seperti kualitas kerja, kuantitas kerja, pelaksanaan tugas, dan tanggung jawab (Mangkunegara, 2017), yang bertujuan untuk memperoleh informasi terkait hambatan yang dihadapi dalam pengelolaan PBB. Pemilihan sampel dilakukan dengan teknik purposive sampling, yang bertujuan untuk menggali informasi dari masyarakat yang tidak membayar pajak. Setelah wawancara dilakukan, data yang terkumpul akan direduksi, ditampilkan, dan dianalisis untuk menarik kesimpulan. Proses ini dilakukan untuk memberikan penjelasan yang jelas mengenai pengelolaan PBB, faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas kinerja desa, serta hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pengelolaannya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi peningkatan efektivitas pengelolaan PBB di masa yang akan datang.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1 Hasil

Penelitian ini menghasilkan beberapa temuan yang menunjukkan proses pengelolaan pajak bumi dan bangunan yang dilakukan di Desa Tanjungwangi. Pelaksanaan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Desa Tanjungwangi telah dilaksanakan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan oleh Pemerintah Daerah. SOP ini kemudian diteruskan kepada pihak desa, khususnya kepala desa, dan dibantu oleh kepala dusun serta petugas yang telah ditunjuk. Secara struktural, terdapat 16 petugas pemungut pajak yang tersebar di seluruh wilayah dusun Desa Tanjungwangi, dengan tugas utama melaksanakan proses pemungutan serta melakukan sosialisasi kepada masyarakat wajib pajak. Proses pengelolaan pajak tersebut dimulai dengan menginformasikan kepada wajib pajak terkait pajak yang harus dibayarkan. Pemberitahuan tersebut dilakukan dengan cara memberikan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT), yang dalam pelaksanaan pemberitahuan tersebut dibantu oleh Kader yang tersebar di seluruh wilayah Desa Tanjungwangi. Sosialisasi mengenai SPPT dan pentingnya pembayaran pajak biasanya dilakukan secara langsung kepada masyarakat, serta disisipkan dalam berbagai kegiatan sosial kemasyarakatan guna menjangkau lebih banyak wajib pajak dan meningkatkan kesadaran kolektif terhadap kewajiban perpajakan. Petugas yang ditugaskan untuk memberikan SPPT kepada masyarakat terlebih dahulu mendapatkan pelatihan atau pembekalan terkait pengetahuan dasar tentang pajak, teknis pelaksanaan pemungutan pajak, dan tata cara membayar pajak.

## RESEARCH ARTICLE

Pelatihan dan pembekalan tersebut dilakukan agar para petugas dapat menjalankan tugasnya sesuai dengan kebijakan yang diberikan oleh pemerintah dengan harapan dapat mencapai realisasi penerimaan pajak yang maksimal. Informasi penting yang didapatkan adalah beberapa faktor yang memengaruhi pengelolaan pajak bumi dan bangunan itu sendiri di antaranya adalah letak geografis Desa Tanjungwangi yang memiliki wilayah dengan kondisi jalan yang sulit dijangkau, terutama pada musim hujan, sehingga menyulitkan petugas dalam menyampaikan SPPT. Di samping itu, sebagian besar masyarakat belum terbiasa dengan sistem pembayaran pajak secara daring (online). Didapatkan informasi tentang kemampuan intelektualitas, disiplin kerja, kepuasan kerja dan motivasi kerja. Sebagian besar petugas sudah memahami terkait tugas diberikan, tetapi masih terdapat beberapa petugas yang belum mengetahui sepenuhnya tentang tugas yang dilimpahkan kepadanya. Para petugas selalu memaksimalkan tugasnya dengan baik, serta petugas selalu berusaha mencari jalan keluar dari permasalahan yang dihadapi di lapangan. Disiplin kerja yang ditemukan dari hasil wawancara menunjukkan bahwa masih terdapat petugas yang terlambat dalam menjalankan tugas. Selanjutnya kepuasan kerja dan motivasi kerja yang ditemukan dari hasil penelitian menunjukkan bahwa hampir semua petugas memiliki kepuasan kerja yang sangat tinggi dan motivasi kerja yang tinggi pula.

Kemudian didapatkan informasi terkait gaya kepemimpinan, lingkungan kerja, kompensasi, dan manajemen. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan yang dilakukan adalah demokratis. Lingkungan kerja yang terdapat di lingkungan para petugas pajak adalah lingkungan kerja yang positif. Kompensasi yang diterima oleh para petugas masih belum layak. Manajemen yang dilakukan oleh kepala desa sudah dijalankan dengan cukup baik yang dimulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Kemudian didapatkan informasi bahwa ketidakteraturan masyarakat dalam membayar pajak ditentukan oleh faktor ekonomi. Faktor ekonomi menjadi faktor yang dominan dari beberapa faktor yang lainnya. Sebagian besar masyarakat yang diwawancarai menyatakan bahwa ekonomi menjadi faktor utama terlambat atau tidak teraturnya membayar pajak. Selain faktor itu, masyarakat mengalami kesulitan dalam melakukan proses pembayaran secara online, kemudian faktor yang selanjutnya adalah ketidaksesuaian data SPPT yang menyebabkan seseorang enggan membayar pajak bumi dan bangunan. Ketidaksesuaian tersebut berupa identitas pemilik atau jumlah dari bumi atau bangunan yang dimiliki tidak sesuai.

### 3.2 Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan pajak bumi dan bangunan di Desa Tanjungwangi sudah cukup baik dan sesuai dengan UU No. 28 Tahun 2009. Adapun tahapannya meliputi diawali dengan pendataan objek pajak dan penelitian dari NJOP, kemudian yang dilakukan pemerintah daerah atau Direktorat Jendral Pajak, setelah itu, diterbitkan dengan adanya Surat Pemberitahuan Pajak (SPPT) yang menjadi dasar seseorang pembayar pajak dalam keadaan wajib pajak. Kemudian untuk saat ini pengelolaan PBB pemerintah dibantu oleh kecamatan setelah kecamatan dibantu oleh pihak desa dalam pelaksanaan teknisnya. Proses diawali dengan pendataan dan penilaian Nilai Jual Objek Pajak (NJOP), yang dilakukan oleh para petugas pajak dengan melibatkan pemerintah desa dan kecamatan. Dalam hasil pendataan ini menjadi dasar bagi pemerintah daerah dalam menerbitkan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) yang selanjutnya dibantu didistribusikan kepada masyarakat melalui kantor kecamatan dan desa. Proses distribusi ini bertujuan memastikan bahwa seluruh wajib pajak memperoleh informasi mengenai kewajiban pajaknya secara tepat waktu dan akurat. Setelah menerima SPPT dari petugas pengelola pajak, langkah selanjutnya wajib pajak dapat melakukan pembayaran sekarang dapat dilakukan dengan melalui bank, kantor pos, atau layanan digital lainnya. Jika terjadi kendala adanya keterlambatan, Dalam konteks ini, perangkat desa dan kecamatan memiliki peran yang penting dalam melakukan tugas seperti sosialisasi dan fasilitasi pembayaran kepada masyarakat, terutama kepada wilayah pedesaan yang tentunya masih banyak mengalami keterbatasan akses terhadap layanan seperti perbankan. Apabila terjadi keterlambatan pembayaran, pemerintah kecamatan dan desa juga turut untuk berkontribusi dalam memberikan peringatan kepada masyarakat agar masyarakat segera untuk memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak.

## RESEARCH ARTICLE

Faktor internal dalam suatu organisasi memiliki peran yang cukup sangat penting dalam menentukan efektivitas dan produktivitas kerja, di mana ada beberapa aspek utama yang dapat mempengaruhinya meliputi seperti kemampuan intelektualitas, Disiplin kerja, Kepuasan kerja, serta Motivasi kerja. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, ditemukan bahwa Kemampuan intelektual Hasil penelitian secara umum hasil analisis, yang ditemukan bahwa kemampuan intelektual petugas dengan tingkat intelektualitas petugas yang ada di Desa Tanjungwangi sudah cukup baik terhadap tugas yang diberikan serta menunjukkan kinerja yang efektif dalam menyelesaikan pekerjaannya serta jika ada menemukan permasalahan dalam Pajak Bumi dan Bangunan langkah yang diambil oleh petugas dengan cara musyawarah bersama pihak-pihak lainnya seperti bagian kolektif dan bagian kepala kades tetap melakukan musyawarah terlebih dahulu. Kemudian disiplin kerja yang menjadi elemen penting dalam organisasi, untuk kedisiplinan mencerminkan komitmen individu terhadap aturan, tanggung jawab, serta konsisten dalam menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan disiplin kerja ketika petugas Desa Tanjungwangi mendapatkan tugas, petugas selalu mengusahakan agar tepat waktu seperti mempersiapkan pelaporan yang harus dilaporkan ke kabupaten dengan jarak waktu sebulan sekali petugas dapat menyelesaikannya, dan untuk penyampaian Surat SPPT kepada masyarakat petugas selalu mengusahakan menyampaikan Surat dengan tepat waktu tetapi ada saja petugas yang tidak tepat waktu dalam pelaksanaannya penyampaian kepada masyarakatnya. selanjutnya kepuasan kinerja menjadi aspek penting yang berkontribusi terhadap stabilitas dan loyalitas karyawan dalam suatu organisasi/pekerjaan. Kepuasan kerja serta selama petugas menjadi petugas PBB para petugas menjalani pekerjaannya dengan perasaan senang, bersemangat dalam bekerja serta menikmati pekerjaan dan dapat membantu masyarakat dalam menjalankan kewajibannya dalam membayar pajak serta para petugas bekerja baik dengan sesama petugas lainnya. Motivasi kerja ini petugas yang terucap pertama kali adalah kata bahagia, dari bahagia petugas akan selalu mengerjakan segala sesuatu dengan mudah dan perasaan senang, senang yang berarti senang membantu masyarakat, senang bisa berguna bagi pemerintah. Faktor eksternal yang mempengaruhi terhadap kinerja petugas Desa dalam melakukan pemungutan di antaranya adalah gaya kepemimpinan, lingkungan kerja, kompensasi, dan sistem manajemen yang terdapat di sebuah instansi atau perusahaan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, ditemukan bahwa gaya kepemimpinan yang dilakukan oleh Kepala Desa kepada para anggotanya terkhusus para petugas pemungut pajak dilakukan dengan cara demokratis, Kepala Desa selalu melibatkan para anggotanya dalam mengambil sebuah keputusan.

Kemudian untuk lingkungan kerja, berdasarkan hasil penelitian bahwa lingkungan kerja di Desa Tanjungwangi terkhusus para petugas pemungut pajak memiliki lingkungan kerja yang baik, setiap petugas saling membantu satu sama lain, dan dapat dilihat dari kedekatan antar petugas yang begitu erat. Selanjutnya kompensasi, kompensasi merupakan imbalan yang didapatkan ketika para petugas selesai dengan tugas-tugas yang diberikan oleh atasan. Kompensasi yang diberikan memiliki nominal yang tidak begitu besar, dan tidak bisa dijadikan sebagai penghasilan utama untuk memenuhi kebutuhan hidup. Tetapi di samping itu, para petugas bekerja sepenuh hati dengan tujuan ingin memudahkan masyarakat dalam membantu proses pembayaran pajak dan menyelesaikan dengan sebaik-baiknya tugas dari atasan. Faktor yang mempengaruhi terhadap kinerja petugas desa adalah manajemen. Manajemen artinya mengatur, mengatur sumber daya manusia secara efektif untuk mencapai suatu tujuan. Manajemen yang dilakukan oleh Kepala Desa Tanjungwangi berorientasi pada perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti bahwa manajemen yang dilakukan oleh Kepala Desa sudah berjalan dengan cukup baik, dimulai dari perencanaan, yang dilakukan dengan matang dan sesuai dengan arahan dari pusat (pemerintah). Pengorganisasian yakni Kepala Desa sudah melakukan pengorganisasian dengan cara membagi tugas kepada setiap Kepala Dusun untuk melakukan pemungutan di daerahnya masing-masing. Pelaksanaan yakni eksekusi dari setiap arahan yang diberikan, setiap petugas pemungut pajak sudah semaksimal mungkin dalam melaksanakan tugas, adapun yang terjadi di lapangan baik buruknya merupakan sesuatu yang harus terus dievaluasi. Pengawasan yakni proses mengontrol setiap jalannya proses pemungutan agar tetap sesuai dengan standar, akhir dari pengawasan itu sendiri adalah dengan adanya pengevaluasian yang dilakukan oleh Kepala guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.



## RESEARCH ARTICLE

Evaluasi tersebut dilakukan setiap satu, tiga bulan, dan satu tahun sekali bulan atau pada waktu yang tidak ditentukan sesuai dengan kebutuhan. Hal ini sejalan dengan teori yang menjelaskan bahwa efektivitas disebabkan oleh faktor internal dan eksternal yang meliputi faktor internal yang meliputi kemampuan intelektualitas, disiplin kerja. Kepuasan kerja, dan motivasi kerja, kemudian faktor eksternal yang meliputi gaya kepemimpinan, lingkungan kerja, kompensasi, dan sistem manajemen Burso (2018). Efektivitas kinerja petugas pemungut Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Desa Tanjungwangi ditentukan oleh empat indikator, yaitu kualitas, kuantitas, pelaksanaan tugas, dan tanggung jawab. Dari segi kualitas, sebagian besar petugas telah memahami pajak dan prosedur pemungutannya, meskipun sebagian lainnya masih memerlukan pelatihan lanjutan. Kuantitas petugas dianggap cukup karena tersebar di setiap dusun, namun terdapat kendala berupa jam kerja yang tidak merata dan keterbatasan fisik serta pemahaman petugas. Pelaksanaan tugas juga menghadapi hambatan karena perbedaan tingkat pemahaman antarpetugas dalam menjalankan prosedur pemungutan. Tanggung jawab petugas dinilai masih kurang maksimal, khususnya dalam hal sosialisasi kepada masyarakat. Faktor eksternal yang menghambat efektivitas kinerja mencakup kondisi ekonomi masyarakat, kurangnya pemahaman tentang cara pembayaran pajak, minimnya sosialisasi, sulitnya akses geografis, dan ketidaksesuaian data SPPT seperti nama dan luas tanah. Hal tersebut sejalan dengan teori yang dijelaskan oleh mangkunegara tentang faktor yang mempengaruhi efektivitas yakni kualitas kerja, kuantitas, pelaksanaan tugas dan tanggung jawab. Kemudian teori yang mendukung hal tersebut adalah teori dari Fischer yang menyebutkan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor di antaranya adalah demografi, ekonomi, sikap dan persepsi, serta sistem pajak itu sendiri.

#### 4. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis, maka peneliti menyimpulkan:

- 1) Pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Tanjungwangi
  - a) Pengelolaan pajak bumi dan bangunan di Desa Tanjungwangi dimulai dari turunnya surat pengawas dari pemerintah yang diterima oleh Desa.
  - b) Desa memberikan surat perintah kepada petugas yang terdiri satu collecting dan empat orang Kadus.
  - c) Surat turun kepada petugas, petugas langsung turun kepada masyarakat untuk menyampaikan SPPT kepada masyarakat dibantu oleh para Kader yang berjumlah sebelas orang yang tersebar di delapan RW.
  - d) Para petugas kadus dan Kader, memiliki tugas yang sama hanya menyampaikan surat SPPT saja kepada masyarakat wajib pajak, tidak melakukan pemungutan dikarenakan adanya kebijakan dari pemerintah.
  - e) Petugas hanya menyampaikan SPPT dan menjelaskan proses pembayaran pajak yang dilakukan secara online.
- 2) Masyarakat yang tidak ada waktu luang untuk membayar pajak sendiri maka masyarakat dapat menitipkan pembayaran pajak tersebut kepada para petugas. Faktor yang memengaruhi efektivitas kinerja Desa dalam mengelola pajak bumi dan bangunan di Desa Tanjungwangi. Efektivitas kinerja Desa dalam mengelola pajak bumi dan bangunan di Desa Tanjungwangi dipengaruhi oleh faktor intelektualitas, disiplin kerja, kepuasan kerja, motivasi kerja, gaya kepemimpinan, lingkungan kerja, kompensasi, dan sistem manajemen.
- 3) Hambatan Kinerja dalam Mengelola Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Tanjungwangi
 

Hambatan tersebut meliputi:

  - a) Kualitas kerja, Petugas pajak bumi dan bangunan tidak merata, masih terdapat petugas yang belum memahami sepenuhnya mengenai pajak, dan standar operasional.
  - b) Kuantitas kerja, Petugas pajak bumi dan bangunan memiliki kuantitas yang berbeda beda yang disebabkan oleh kemampuan seseorang dalam memahami sebuah tugas yang diberikan dan

## RESEARCH ARTICLE

keadaan letak geografis wajib pajak yang sulit untuk dijangkau sehingga mempengaruhi kuantitas kerja

- c) Pelaksanaan tugas, Petugas pajak bumi dan bangunan sudah cukup baik, tetapi masih ada petugas yang tidak tepat waktu dalam menyampaikan SPPT kepada masyarakat.
- d) Tanggung jawab, Petugas pajak bumi dan bangunan dalam melaksanakan tugas sudah cukup baik, tetapi dalam sosialisasi kepada masyarakat masih kurang.

Hambatan yang terdapat di masyarakat, Hambatan lain dalam mengelola pajak bumi dan bangunan berasal masyarakat itu sendiri.

- 1) Faktor ekonomi menjadi faktor utama terhambatnya pengelolaan pajak bumi dan bangunan yang disebabkan karena kemampuan finansial yang tidak menentu.
- 2) Sosialisasi kepada masyarakat yang kurang maksimal menjadi salah satu penyebab terhambatnya pengelolaan pajak bumi dan bangunan.
- 3) Letak geografis yang sulit dijangkau oleh petugas menjadi penghambat dalam pengelolaan pajak bumi dan bangunan.
- 4) Ketidaksesuaian data dalam SPPT yang berupa ketidaksesuaian nama pemilik atau luas tanah bangunan menjadi penghambat dalam pengelolaan pajak bumi dan bangunan.

## 5. Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terimakasih kepada orang tua dan keluarga atas doa, dukungan, dan semangat yang tak pernah henti selama proses penelitian ini berlangsung. Penulis juga mengucapkan terimakasih dan menyampaikan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada Rektor Universitas Teknologi Digital Bandung beserta seluruh jajaran pimpinan atas dukungan akademik dan fasilitas yang telah diberikan selama masa studi dan pelaksanaan penelitian. Penghargaan mendalam diberikan kepada Ibu dan Bapak dosen Universitas Teknologi Digital Bandung yang telah membimbing, mengarahkan, serta memberikan ilmu yang sangat bermanfaat dalam proses penyusunan karya ilmiah ini. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada seluruh rekan, sahabat, dan pihak-pihak yang telah memberikan motivasi, bantuan teknis, serta dukungan moril yang berarti selama penelitian berlangsung. Perangkat Desa Tanjungwangi, Kecamatan Pacet, Kabupaten Bandung, atas bantuan, kerja sama, dan izin yang telah diberikan selama proses pengumpulan data penelitian ini.

## 6. Referensi

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
- Agustina, F., & Sari, D. P. P. (2020, October). Pengaruh kecanggihan teknologi informasi, partisipasi manajemen, pengetahuan manajer, pelatihan dan pengalaman kerja terhadap efektifitas sistem informasi akuntansi. In *Prosiding Seminar Nasional Darmajaya* (Vol. 1, pp. 35-48).
- ANISYAH, A. (2023). *EFEKTIVITAS PROGRAM SAMSAT KELILING DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA KANTOR SAMSAT BANDAR LAMPUNG DALAM PERSPEKTIF ISLAM* (Doctoral dissertation, UIN RADEN INTAN LAMPUNG).
- Anwar, C., & Farika, Y. (2022). Analisis Kinerja Pamong Desa dalam Melakukan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Bedagung Kecamatan Panekan Kabupaten Magetan. *JISOS: JURNAL ILMU SOSIAL*, 1(1), 45-52.

## RESEARCH ARTICLE

- Busro, M. (2018). *Teori-teori manajemen sumber daya manusia*. Prenada Media.
- Mahmudi, M. (2016). Analisis laporan keuangan pemerintah daerah. *Edisi Ketiga, Upp Stim Ykpn, Yogyakarta*.
- Mangkunegara, A. A. P. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia, Bandung. *Remaja Rosdakarya*.
- Mardiasmo, M. B. A. (2016). *PERPAJAKAN–Edisi Terbaru*. Penerbit Andi.
- Putranto, E. N. (2008). *HUBUNGAN PELAKSANAAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI PERKOTAAN DENGAN PENGHASILAN KENA PAJAK (Studi Kasus di Kec. Banjarsari, Kota Surakarta)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). Perilaku organisasi edisi 16. *Jakarta: Salemba Empat*, 109-182.
- Rohmah, T. N., Nahak, A. L., Budiherwanto, I., Susianti, S., & Khoiriani, A. (2022). Analisis pemungutan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan terhadap pendapatan asli daerah di Kabupaten Klaten. *E-Jurnal Perspektif Ekonomi Dan Pembangunan Daerah*, 11(3), 157-168.
- Sedarmayanti, M., & Pd, M. (2001). Sumber daya manusia dan produktivitas kerja. *Bandung: CV. Mandar Maju*.
- Siahaan, A. Y., & Pardede, P. D. K. (2022). *Transformasi Pembangunan Melalui Pelayanan Publik*. Cv Pena Persada.
- Sukmawati, T., Khalimi, K., & Sartono, S. (2022). Kepastian Hukum Penerapan Pajak Air Permukaan (PAP) Di Pemerintahan Daerah Sumatera Utara. *JOURNAL of LEGAL RESEARCH*, 4(2), 479-492.
- Supriyono, S., & Lestari, A. S. (2024). Analisis Efektivitas Penggunaan E-Form Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di KPP Jakarta Menteng Satu Tahun 2022-2023. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 7(1), 135-140. <https://doi.org/10.31334/transparansi.v7i1.3899>.
- Susanto, D., Ardiansyah, S. P., Pd, M. S., Kom, M., Hasibuan, M. P. H., Sos, S., ... & Warahmah, M. (2023). *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan Islam*. PT Salim Media Indonesia.
- Syam, S. (2020). Pengaruh Efektifitas Dan Efisiensi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Banggae Timur. *Jurnal Ilmu Manajemen Profitability*, 4(2), 128-152.
- Takahepis, J. K., Kasenda, V., & Monintja, D. K. (2021). Efektivitas pelayanan akta kelahiran secara online di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota manado. *Governance*, 1(2).
- Yoga, A. S. (2019). *Efektivitas Layanan E-Samsat Riau Dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Riau (Studi Kasus Upt Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau)* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).