

Kinerja Pegawai Sub Bidang Pajak Bumi dan Bangunan dalam Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Bandung (Studi pada Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah)

Jihan Syafira Kusuma¹; Heru Nurasa²; Neneng Weti Isnawaty³

Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Padjadjaran, Bandung, Indonesia ¹Jihan16008@mail.unpad.ac.id ; ²heru.nurasa@unpad.ac.id; ³nenengwety@gmail.com

ABSTRACT

An organization needs human resources (employees) to achieve its goals. Employee performance affects how many employees can contribute to the organization in achieving its goals. The higher or the better the employee's performance, the easier the goals of the organization are to achieve and vice versa if the employee's performance is low or not good, the planned program cannot run well and the organization will find it difficult to achieve the goals that have been set. In order to know and analyze the performance of employees of the Sub-Division in collecting land and building taxes in Bandung, the authors use several theories that focuses on the analysis of the quantity of work results, the quality of work results, and timeliness.

Apart from the obstacles that arise due to the lack of potential accurate tax data, awareness in the understanding of taxpayers, and based on interviews, the authors also find that there are new obstacles that come from the Work From Home (WFH) system along with the COVID-19 pandemic situation. Overall, this paper concludes that the employees of the land and building sub-sector in Bandung are still quite good. This can be seen from the results of research based on Quantity, Quality, and Timeliness where each indicator shows that employees have shown results that are in line with expectations.

Keywords: Civil Servants, Customers, Land and Building Tax, Organization, Performance

ABSTRAK

Suatu organisasi membutuhkan sumber daya manusia (pegawai) untuk mencapai tujuannya. Kinerja pegawai memengaruhi berapa banyak pegawai yang dapat memberikan sebuah kontribusi kepada organisasi dalam mencapai tujuannya. Semakin tinggi atau semakin baik kinerja pegawai, maka tujuan organisasi semakin mudah dicapai dan begitu juga sebaliknya yang terjadi apabila kinerja pegawai rendah atau kurang baik, maka program yang telah direncanakan tidak dapat berjalan dengan baik dan organisasi akan sulit untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam rangka mengetahui dan menganalisis kinerja pegawai Sub Bidang PBB dalam pemungutan pajak bumi dan bangunan di Kota Bandung, beberapa teori penulis gunakan sebagai mata pisau penelitian yang menitik beratkan pada analisis kuantitas hasil kerja, kualitas hasil kerja, dan ketepatan waktu.

Terlepas dari hambatan yang timbul akibat kurangnya potensi data wajib pajak yang akurat, kesadaran dalam pemahaman wajib pajak masih kurang memumpuni, dan berdasarkan wawancara, penulis juga menemukan bahwa terdapat hambatan baru yang bersumber dari sistem *Work From Home* (WFH) seiring dengan situasi pandemic COVID-19. Namun secara keseluruhan, dalam tulisan ini penulis berhasil menyimpulkan bahwa kinerja pegawai sub-bidang Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Bandung masih sudah cukup baik. Hal ini dilihat dari hasil penelitian berdasarkan Kuantitas, Kualitas, dan Ketepatan waktu dimana pada setiap indikator menunjukkan bahwa pegawai sudah memperlihatkan hasil yang sesuai dengan harapan.

Kata kunci: Pegawai Negeri Sipil, Pelanggan, Pajak Bumi dan Bangunan, Kinerja

PENDAHULUAN

Terwujudnya tata pemerintahan yang baik dan optimal merupakan sebuah harapan bagi semua pihak baik dari pemerintah maupun masyarakat. Hal tersebut di

dukung oleh organisasi-organisasi pemerintah baik pusat dan daerah serta perusahaan milik pemerintah dan organisasi sektor publik lainnya. Dengan seiring berkembangnya zaman, masyarakat sebagai publik

pemerintahan menuntut adanya perbaikan kinerja dari organisasi-organisasi publik. Kinerja merupakan sebuah gambaran mengenai tingkat pencapaian suatu program dalam sebuah organisasi. Kinerja pegawai memengaruhi berapa banyak pegawai yang dapat memberikan sebuah kontribusi kepada organisasi dalam mencapai tujuannya. Semakin tinggi atau semakin baik kinerja pegawai, maka tujuan organisasi semakin mudah dicapai dan begitu juga sebaliknya yang terjadi apabila kinerja pegawai rendah atau kurang baik, maka program yang telah direncanakan tidak dapat berjalan dengan baik dan organisasi akan sulit untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dengan diberlakukannya Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Pajak Bumi dan Bangunan dialihkan menjadi pajak daerah maka penerimaan jenis pajak ini akan diperhitungkan sebagai Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang menambah sumber pendapatan asli daerah dan meningkatkan kemampuan daerah membiayai kebutuhan daerahnya sendiri. Dengan mengoptimalkan sektor penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan ini diharapkan pemerintah daerah mampu berbuat banyak untuk kepentingan masyarakat dan menyukseskan pembangunan daerah. Strategisnya Pajak Bumi dan Bangunan tersebut tidak lain karena objeknya meliputi seluruhnya bumi dan bangunan yang berada dalam wilayah Republik Indonesia.

Saat ini pemungutan PBB dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi maupun Kabupaten atau Kota. Objek PBB yang dikenakan adalah berupa bangunan dan bumi yang berupa tanah dan perairan pedalaman, sedangkan subjeknya adalah wajib pajak (orang pribadi atau badan). Dan dasar pengenaan PBB adalah Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) dimana penetapan NJOP Tanah dan Bangunan ditentukan dengan harga rata-rata yang diperoleh dari transaksi jual beli yang terjadi secara wajar dan bilamana tidak terdapat transaksi jual beli, NJOP ditentukan melalui perbandingan harga dengan objek lain yang sejenis atau nilai perolehan baru atau NJOP pengganti.

Pemungutan merupakan rangkaian kegiatan mulai dari menghimpun data objek dan subjek pajak, penentuan besarnya pajak yang terutang sampai kegiatan penagihan pajak kepada wajib pajak serta pengawasan penyetornya. Penagihan pajak adalah serangkaian tindakan agar wajib pajak melunasi utang pajak dan biaya penagihan dengan menegur atau memperingatkan, melaksanakan penagihan seketika dan sekaligus, memberitahukan surat paksa, mengusulkan pencegahan, melaksanakan penyitaan, melaksanakan penyanderaan dan menjual barang yang telah disita.

Pajak yang terutang berdasarkan tagihan SPPT, wajib dilunasi paling lambat 6 (enam) bulan sejak diterimanya SPPT oleh Wajib Pajak. Jika dalam jangka waktu yang telah ditentukan masih belum dilunasi maka akan dikeluarkan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) yaitu surat yang menentukan besarnya jumlah pajak yang terutang. Pajak yang terutang berdasarkan SKPD wajib

dilunasi dalam jangka waktu paling lama 15 (lima belas) hari kerja sejak diterimanya SKPD oleh Wajib Pajak dan apabila tanggal jatuh tempo pembayaran atau penyetoran pajak bertepatan dengan hari libur termasuk hari sabtu atau hari libur nasional, pembayaran atau penyetoran dapat dilakukan pada hari kerja berikutnya atau bisa dilakukan melalui jaringan elektronik Bank dimana pembayarannya dapat dilakukan sampai pukul 24.00 WIB. Jika pembayaran yang dilakukan melewati waktu maka akan dikenakan denda sebesar 2% setiap bulan.

Maka dalam rangka mendorong penerimaan pajak khususnya pada bidang Pajak Bumi dan Bangunan, Pemerintah kota Bandung setiap tahunnya mempunyai target dalam Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) sebagai sumber pendapatan daerah. Namun pada kenyataannya, target yang telah ditetapkan tidak dapat diraih sesuai dengan target yang ditetapkan tersebut. Terkadang ada realisasi dari penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) jauh di bawah target yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Kota Bandung. Berikut adalah hasil dari target yang telah ditetapkan dengan realisasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kota Bandung:

Tabel 1.1 Target dan Realisasi Pemungutan atau Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Bandung

Tahun	Target Rp	Realisasi	(%)
2015	422.000.000.00	391.020.956.09	92,66
2016	430.000.000.00	427.340.080.07	99,19
2017	578.500.000.00	556.948.545.00	96,27
2018	700.500.000.00	552.686.400.07	78,82
2019	630.000.000.00	558.077.967.77	88,58
2020	500.000.000.00	505.193.534.22	101

(Sumber: Data Internal BPPD Kota Bandung, 2021)

Berdasarkan table 1.1, terlihat bahwa PBB di Kota Bandung memiliki target yang harus dicapai setiap tahunnya. Dan dapat kita lihat juga bahwa masih terdapat target yang telah ditentukan tidak dapat terealisasi dengan sempurna. Masih banyak yang belum mencapai target tersebut. Pemerintah masih berharap bahwa realisasi penerimaan pajak bumi dan bangunan dapat diraih melebihi target yang telah ditentukan. Umumnya, setiap tahun target objek pajak selalu bertambah namun dapat kita ketahui pada tahun 2019 dan 2020 jumlah target menjadi berkurang. Berikut merupakan jumlah sebaran SPPT pada tahun 2018 di Kota Bandung yang terbilang sangat tinggi:

Tabel 1.2 Jumlah Target SPPT dan Realisasi SPPT yang Di Terima PerWilayah di Kota Bandung Tahun 2018:

Wilayah	Jml SPPT	Jml Trx SPPT	Capaian %
Barat	81.130	60.522	74,60

Utara	89.135	73.009	81,91
Timur	140.659	119.252	84,78
Tengah	103.872	88.216	84,93
Selatan	91.207	78.395	85,95

(Sumber: Data Internal BPPD Kota Bandung, 2021)

Berdasarkan tabel 1.1, dapat kita lihat bahwa pada tahun 2018 yang merupakan data dengan jumlah target yang paling banyak dibandingkan dengan tahun sebelum atau sesudahnya. Dengan realisasi penerimaan pajak terendah yaitu hanya mencapai 78,82% saja. Dari table 1.2 diatas, peneliti melihat dimana setiap kecamatan yang berada di Bandung Wilayah Bandung memiliki target yang harus dicapai. Namun jika kita lihat pada jumlah SPPT wajib pajak yang ter data dengan jumlah transaksi SPPT wajib pajak yang telah membayar pajaknya, masih banyak wajib pajak yang masih menunggak atau belum membayar pajaknya. Realisasi penerimaan pajak bumi dan bangunan tersebut paling rendah terdapat pada Wilayah Barat dengan jumlah SPPT yang tersebar sebanyak 81.135 dan jumlah penerimaan pembayaran PBB yang telah dibayar yaitu 60.522 dimana masih terdapat 20.615 SPPT PBB yang masih menunggak. Berikut adalah tabel Kecamatan di Kota Bandung yang terdapat di Wilayah Barat pada tahun 2018:

Tabel 1.3 Jumlah Transaksi Penerimaan di Wilayah Barat Per Kecamatan

Kecamatan	Jml SPPT	Jml Trx SPPT	Capaian (%)
Andir	25.111	16.719	66,58
Cicendo	20.588	16.206	78,71
Sukajadi	19.611	14.860	75,73
Sukasari	15.820	12.737	80,51

(Sumber: Data Internal BPPD Kota Bandung, 2021)

Dapat kita lihat bahwa masing-masing kecamatan di wilayah barat terdapat jumlah SPPT yang wajib membayarkan pajaknya, namun berdasarkan hasil realisasi penerimaan tidak sepenuhnya dapat diraih dikarenakan masih banyaknya wajib pajak yang tidak membayarkan tagihan pajak bumi dan bangunannya. Hal tersebut dapat menyebabkan hasil capaian realisasi Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Bandung tidak dapat meraih target yang ditetapkan. Berdasarkan table 1.3 yang berkaitan dengan penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kota Bandung berdasarkan jumlah SPPT yang terbayar yaitu masih terdapat kendala yang ada didalamnya biasanya dalam pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) masih ditemukan rumah kosong, adanya SPPT (Surat Pemberitahuan Pajak Terutang) *double*, juga adanya wajib pajak (WP) yang tidak taat dalam membayar pajaknya. Selain itu, terdapat data-data yang tidak valid seperti kesalahan penulisan alamat rumah tidak lengkap, kesalahan pencatatan jumlah tagihan dan faktor-faktor lainnya yang menghambat para wajib pajak tidak dapat membayar PBBnya seperti warisan, hibah, bangkrut dan lainnya.

Maka berdasarkan hasil data yang peneliti dapatkan, dapat kita lihat bahwa masih terdapat target yang belum dapat diraih sesuai yang telah ditetapkan yaitu

berdasarkan banyaknya jumlah SPPT yang tersebar. Capaian kinerja pada realisasi penerimaan pajak masih tidak dapat terealisasi dengan sempurna. Jika dilihat dari data mengenai target, seharusnya jumlah target bertambah setiap tahunnya, namun peneliti mendapatkan data yang menyebutkan bahwa pada tahun 2018 ke tahun 2019 dan 2020 jumlah target menjadi berkurang setiap tahunnya. Selain itu, peneliti juga menemukan permasalahan yaitu masih adanya kesalahan pencatatan jumlah tagihan, dan masih adanya data yang masih belum valid dimana terdapat kurangnya ketelitian dan monitoring terhadap alamat bangunan, lalu kurangnya ketelitian dalam mendata alamat dan jumlah tagihan PBB dan pencatatan sehingga hal tersebut berdampak pada pendataan yang akurat dan menyebabkan penurunan pendapatan dari sektor Pajak Bumi dan Bangunan PBB.

METODE PENELITIAN

Peneliti dalam melakukan penelitian mengenai Kinerja Pegawai Sub Bidang Pajak Bumi dan Bangunan dalam Pemungutan Pajak bumi dan Bangunan di Kota Bandung menggunakan metode penelitian kualitatif yang dikemukakan oleh (Creswell, 2016). Penelitian dilakukan untuk menganalisis kinerja pegawai Sub Bidang Pajak Bumi dan Bangunan dengan melihat bagaimana kinerja pegawai dalam melaksanakan tugasnya pada pemungutan PBB unruk mencapai target dan realisasi yang diharapkan. Dalam menganalisis mengenai kinerja pegawai peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh (Robbins, 2003) yaitu kuantitas, kualitas dan ketepatan waktu.

Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penulis dapat menggambarkan dan menjelaskan mengenai Kinerja Pegawai Sub Bidang Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Bandung. Selain itu, penulis dapat memahami secara lebih mendalam terhadap fenomena terkait dan juga dapat mendeskripsikan hasilnya ke dalam bentuk tulisan, mengetahui realita di lapangan, dan memperoleh esensi atas fenomena di lapangan.

Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan untuk memperoleh data yaitu melalui observasi, wawancara, dan dokumen. Dalam penelitian ini teknik analisis data menggunakan Cresswell (2016) dimana terdapat tiga tahap analisis data kualitatif, yaitu reduksi data, data *display*, dan verifikasi. Selanjutnya, teknik pengujian keabsahan data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan triangulasi sumber.

PENELITIAN TERKAIT

Penelitian tentang isu yang sama yaitu mengenai Kinerja Pegawai yaitu, Penelitian terdahulu yang diteliti oleh Anita, Jantje dan Helly pada (Kinerja Pegawai Dalam Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Tombatu Dua Kecamatan Tombatu Utara Kabupaten

Minahasa Tenggara, 2018) yaitu Pemerintah atau pegawai yang ada di desa, dituntut untuk lebih berusaha lagi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang menjadi kewajibannya di daerah, khususnya dalam pelaksanaan pengelolaan PBB. Pajak Bumi dan Bangunan sebagai salah satu komponen yang mendukung dana perimbangan, yang mempunyai pengaruh terhadap besarnya bagian dana perimbangan yang akan diterima oleh daerah penghasil pajak. Keberhasilan pemerintah dalam merealisasikan penerimaan pajak bumi dan bangunan yang sesuai target sebagai wujud keberhasilan pemerintah mulai dari tingkat desa sampai kecamatan dipengaruhi oleh faktor intern yaitu organisasi yang mengelola PBB dan faktor ekstern yaitu pada keadaan masyarakat.

Aparat desa selaku perangkat kerja pemerintah daerah yang ada di desa mempunyai kepentingan atas penggunaan PBB untuk membiayai kegiatan penyelenggaraan tugas-tugas pemerintah dan pembangunan daerah sebab PBB merupakan sumber Dana perimbangan yang cukup besar disamping pendapatan daerah lainnya. di Desa Tombatu Dua, Kecamatan Tombatu Utara pemungutan PBB dilakukan oleh aparat desa, dalam hal ini adalah kepala jaga yang diberi wewenang memungut pajak dari masyarakat yang ada dibawahnya. Dalam pelaksanaannya pada saat pemungutan dilihat dari kinerja petugas pajak, kadang tidak tepat waktu dalam melaksanakan tugas dan dilihat dari wajib pajak, ketika pelaksanaan dilaksanakannya para wajib pajak tidak ada dirumah dan ada juga yang memberikan alasan yang berbelit-belit. Sehingga pemerintah desa yang harus mengambil inisiatif atau tindakan untuk membiayai hutang para wajib pajak, supaya masalah yang ada di desa dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat.

Lalu selanjutnya yaitu penelitian yang diteliti oleh Rita Agustina yaitu (Kinerja Petugas Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Ciomas Kecamatan Panjalu Kabupaten Ciamis, 2019). Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa Kinerja petugas dalam pelaksanaan pemungutan pajak bumi dan bangunan di Desa Ciomas Kecamatan Panjalu Kabupaten Ciamis belum dilaksanakan secara efektif dimana masih terdapat petugas pemungut pajak yang belum dapat melaksanakan tugasnya dengan maksimal. Hal tersebut dikarenakan masih belum jelasnya jadwal pemungutan pajak bumi dan bangunan yang dilakukan oleh petugas pajak, petugas pajak sering menunda dalam penyebaran SPPT, kurangnya sosialisasi yang dilakukan petugas pajak terkait pemutahiran data dan kepemilikan tanah, petugas pajak tidak melaporkan bangunan baru yang dimiliki wajib pajak, kurangnya pengetahuan mengenai pajak dari pihak wajib pajak maupun petugas pajak, belum terdapatnya peraturan untuk melakukan pemutahiran data, belum jelasnya jadwal pemungutan pajak bumi dan bangunan yang dilakukan oleh petugas pajak, petugas pajak sering menunda dalam penyebaran SPPT, kurangnya sosialisasi yang dilakukan petugas pajak terkait pemutahiran data dan kepemilikan tanah, petugas

pajak tidak melaporkan bangunan baru yang dimiliki wajib pajak, kurangnya pengetahuan mengenai pajak dari pihak wajib pajak maupun petugas pajak, belum terdapatnya peraturan untuk melakukan pemutahiran data. Keterpaduan sistem penyelenggaraan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan melalui jaringan informasi online, perlu terus dikembangkan terutama dalam penyelenggaraan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan sehingga memungkinkan terjadinya data dan informasi pada instansi pemerintah yang dapat dianalisis dan dimanfaatkan cepat, akurat dan aman.

Berdasarkan penelitian terkait yang telah penulis paparkan, semuanya memiliki relevansi yang kuat terhadap penelitian penulis yaitu terkait dengan kolaborasi dalam pengembangan geopark, dimana pengembangan yang dilakukan berpedoman pada nilai-nilai pembangunan berkelanjutan. Penelitian yang dilakukan oleh penulis memiliki perbedaan dengan penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Perbedaan tersebut terletak pada lokus penelitian serta teori yang digunakan dalam penelitian.

HASIL DAN DISKUSI

Untuk mempermudah pembahasan hasil penelitian, maka penulis melakukan kajian yang lebih mendalam mengenai Kinerja Pegawai Sub Bidang Pajak Bumi dan Bangunan dalam pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Bandung Studi pada Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung. Dalam menguraikan hasil penelitian ini, penulis berpedoman pada Teori yang dikemukakan oleh Robbins, yaitu Kuantitas Hasil Kerja, Kualitas Hasil Kerja dan Ketepatan Waktu.

1. Kuantitas Hasil Kerja

Pada Kuantitas hasil kerja menurut Robbins merupakan jumlah produksi kegiatan yang dihasilkan atau diselesaikan. Dimana kuantitas hasil kerja dapat dilihat dari prestasi kerja yang dicapai pegawai dan pencapaian target pekerjaan pegawai. Dalam artian pekerjaan dilakukan berdasarkan kesesuaian dan perintah yang diinginkan oleh organisasi. Kuantitas kerja yang dimaksud yaitu banyaknya pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh pegawai dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Jika jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan pegawai semakin banyak, maka semakin baik kinerja yang dihasilkan.

a. Tugas Pokok Pegawai

Dalam konteks kinerja pegawai sub bidang Pajak Bumi dan Bangunan Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah dalam pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan di Wilayah Barat Kota Bandung kuantitas hasil kerja dapat dilihat melalui Prestasi kerja dan Capaian Target berdasarkan pekerjaan pegawai terhadap pencapaian pemungutan pajak bumi dan bangunan (PBB) terhadap

target realisasi yang akan dicapai serta kecepatan dalam menyelesaikan tugas dan tanggungjawabnya. Menurut Robbins, prestasi kerja merupakan usaha seorang karyawan dalam menjalankan pekerjaan guna untuk mencapai suatu objek atau tujuan organisasi tersebut. Dalam menjalankan pekerjaannya tersebut, kuantitas pekerjaan dapat dilihat dari jumlah kerja atau tugas pokok yang dapat dikerjakan oleh pegawai bidang pajak bumi dan bangunan di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung yang memiliki tugas pokok dan fungsi.

Maka jumlah kerja atau tugas pokok yang harus dikerjakan oleh pegawai SUB Bidang Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dalam Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Di Kota Bandung terdapat hasil prestasi kerja yang diharapkan yaitu:

Tabel 4.1 Prestasi Kerja yang di Harapkan

Jabatan	Hasil Kerja yang diharapkan
Analisis Pajak	Data pajak selalu di perbaharui
	Kesesuaian berkas hasil klasifikasi pajak
	Laporan pelaksanaan tugas tepat waktu
Pengadministrasian Pajak	Pengelolaan data layanan publik
	Hasil verifikasi berkas: pengelolaan data layanan public dan investor
	Ketepatan waktu laporan pelaksanaan tugas
Pengelola Wajib Pajak Retribusi Daerah	Data dan informasi pendaftaran baru wajib pajak
	Hasil verifikasi bahan pendaftaran objek pajak baru
	Data SPPT sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku
	Ketepatan waktu laporan pelaksanaan tugas
Verifikator	Data bukti penerimaan pajak untuk mempermudah pemeriksaan/penelitian dalam
	Hasil verifikasi bukti penerimaan pajak sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku
	Ketepatan waktu pelaksanaan tugas

(Sumber: Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung, 2021.)

Berdasarkan tabel diatas, terbagi dari 4 jabatan dimana masing-masing pegawai pada jabatannya tersebut memiliki tugas pokok dengan porsinya masing-masing. Tugas pokok tersebut merupakan pekerjaan yang harus dilakukan oleh setiap pegawai untuk mendapatkan hasil kerja yang diharapkan. Dalam proses menjalankan pekerjaannya, terdapat beban kerja yang dipikul oleh masing-masing pegawai. Diketahui bahwa saat ini pegawai sedang dihadapkan dengan masalah mengenai kebijakan hari masuk kantor yang baru dan juga pembaharuan data objek pajak yang ada.

Dalam hasil observasi dan wawancara mengenai beban kerja yang diberikan kepada pegawai Sub Bidang Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dalam Pemungutan

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Di Kota Bandung, dimana sebelumnya tugas pokok tersebut sudah sesuai dengan beban kerja yang didapatkan oleh masing-masing pegawai yang diharapkan mampu menyelesaikan pekerjaan yang telah ditentukan. Peneliti mendapatkan sebuah fakta bahwa saat ini pegawai Pajak Bumi dan Bangunan memiliki beban kerja yang tinggi sehingga sangat berpengaruh terhadap capaian hasil kerjanya. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya pembatasan jumlah pegawai yang bekerja di kantor yang dikenal dengan istilah WFH (*Work From Home*) karena adanya pandemi mengenai virus Covid-19 yang melanda seluruh dunia. Sehingga Pada pelaksanaannya, diketahui bahwa setiap minggu nya hanya ada 50% pegawai yang melaksanakan tugasnya di kantor dan akan bergantian di minggu selanjutnya dengan 50% pegawai yang menjalankan tugasnya di rumah atau WFH pada setiap 1 minggu sekali. Kebijakan tersebut berdampak terhadap beban kerja yang dirasakan oleh pegawai menjadi semakin tinggi dan menjadi hambatan baru bagi para pegawai dalam melaksanakan tugasnya dalam mencapai target kerja yang diharapkan.

Dengan adanya kebijakan WFH tersebut, diketahui bahwa adanya ketidakseimbangan beban kerja pegawai sehingga pada penyelesaian pekerjaannya untuk mengejar target pekerjaan yang harus diselesaikan menjadi terhambat dan tidak mencapai hasil yang diharapkan karena dengan adanya kebijakan baru mengenai pembatasan jumlah pegawai yang berada di kantor atau biasa disebut dengan WFH (*work from home*) beberapa pegawai yang seharusnya bekerja sesuai dengan tupoksi nya masing-masing saat ini harus bekerja 2 hingga 3 tupoksi sekaligus, sehingga pekerjaan yang dikerjakan pun tidak terfokus dan memakan waktu yang lebih lama. Dengan adanya ketidakseimbangan beban kerja, peneliti menemukan dampak yang dapat menghambat pekerjaan tersebut yaitu, terdapat banyaknya pekerjaan yang menumpuk dari berkas pengajuan wajib pajak yang melakukan permohonan perbaikan, pembetulan dan lainnya dan juga ditambah berkas-berkas pengajuan dari wajib pajak dari setiap UPT yang terbagi dari 5 wilayah yaitu UPT wilayah Bandung Barat, UPT wilayah Bandung timur, UPT wilayah Bandung selatan, UPT wilayah Bandung utara dan UPT wilayah Bandung tengah. Dimana UPT bertugas untuk menghimpun berkas-berkas wajib pajak menggunakan nota dinas, lalu dalam perhari nya UPT akan menyerahkan berkas tersebut ke pusat yaitu di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung.

Hal tersebut memberi dampak konsentrasi pekerjaan yang terbagi-bagi antara satu pekerjaan dengan pekerjaan lainnya sehingga pegawai tidak bisa mengerjakan pekerjaannya secara maksimal dalam satu jenis pekerjaan yang mengakibatkan semakin tertumpuk jumlah pekerjaan yang harus dikerjakan sehingga berkas-berkas pengajuan dari para wajib pajak terjadi keterlambatan yang cukup lama dalam pemerosesan perbaikan maupun permohonan wajib pajak tersebut. Pada pemerosesan pengerjaan SPPT Objek baru lama

pengerjaannya selama 3 bulan, sedangkan mutasi PBB, pengurangan PBB dan Pembetulan PBB standarnya proses pengerjaannya yaitu selama 1 bulan, dan pembukaan blokir dan Salinan PBB selama 1 minggu. Karena dengan adanya WFH saat ini target pengerjaan yang seharusnya tercapai dalam kurun waktu yang telah ditentukan menjadi lama dan terhambat, hal tersebut menyebabkan kinerja pegawai tidak efektif.

Selanjutnya mengenai pembaharuan data objek pajak yang harus selalu di perbaharui, diketahui bahwa sejauh ini pegawai sudah berupaya semaksimal mungkin untuk dapat memperbaiki data objek pajak tersebut. Karena proses pendataan ulang merupakan hal penting yang harus dilakukan, dengan adanya pendataan ulang objek pajak maka data yang didapatkan menjadi akurat dan berdampak terhadap jumlah target sasaran dan capaiannya. Pada pelaksanaan pekerjaannya, pegawai pajak bumi dan bangunan diketahui bekerjasama dengan pihak luar untuk memperbaiki data objek pajak. Peneliti mendapatkan sebuah fakta bahwa pada pembaharuan data objek pajak tersebut sudah terlaksana, namun dapat dikatakan masih belum terlaksana dengan optimal dikarenakan masih terdapat data objek pajak yang belum diperbaharui, sehingga dalam kasus permasalahan sebelumnya juga, banyak ditemukan data SPPT yang tercatat ganda, sehingga data tersebut berpengaruh terhadap data perolehan Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Bandung.

Mengenai pendataan ulang tersebut, peneliti mendapatkan fakta mengapa terjadi banyak kesalahan mengenai data objek pajak, sehingga diketahui bahwa terdapat jumlah target sasaran pada Pajak Bumi dan Bangunan yang berubah drastis dari tahun 2018 yang berjumlah Rp.700.500.000.005 menjadi Rp. 630.000.000.000 pada tahun 2019 dan Rp. 500.000.000.000 pada tahun 2020. Dipertegas melalui hasil wawancara Kepala Bidang Pengendalian Pajak Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung¹ yang terdapat pada berita Jabarprov.go.id, diketahui bahwa melaksanakan sensus pendataan PBB tersebut benar adanya. Pendataan ulang PBB mencakup ke seluruh wilayah Kota Bandung yang dilaksanakan mulai tahun 2017. Sensus pendataan ulang tersebut dilakukan dalam rangka verifikasi data PBB yang bertujuan agar pendataan pajak menjadi lebih akurat.

Dalam proses sensus tersebut, tidak hanya mendata ulang wajib pajak atau pemilik SPPT yang tercatat ganda, namun dilakukan juga untuk mendata apabila terdapat objek pajak yang masih belum terdaftar atau adanya perubahan luas tanah dan bangunan. Hal tersebut dikarenakan banyaknya kasus di masyarakat contohnya seperti tanah yang di bagi (*split*) karena warisan atau digabung karena adanya perluasan dua bidang. Pada contoh kasus tersebut banyak wajib pajak yang tidak melaporkan ke kantor. Dalam melaksanakan

sensus tersebut, Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung merekrut kurang lebih 2000 orang sebagai surveyor yang akan dibagi menjadi beberapa tim untuk disebar ke seluruh wilayah Kota Bandung sebanyak 30 kecamatan. sehingga dalam proses pemungutan pajak bumi dan bangunan masih terkendala oleh data objek pajaknya.

Sehingga berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti terkait dengan beban kerja pegawai dan hasil pembaharuan data objek pajak yang dapat dikerjakan oleh pegawai SUB Bidang Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dalam Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Di Kota Bandung dikatakan sudah baik, pegawai telah mengupayakan agar dapat mengerjakan serta menyelesaikan tugas dan kewajibannya saat bekerja, pada pelaksanaannya masih terdapat hambatan-hambatan yang menyebabkan adanya ketidakberhasilan terhadap pelaksanaan pekerjaannya yang menyebabkan hasil yang diharapkan tidak tercapai dengan maksimal. Maka dapat dikatakan bahwa kinerja pegawai dalam melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas pokoknya sudah baik meskipun pegawai harus melakukan pekerjaan melebihi dari 1 tugas pokok. Pegawai sudah berusaha semaksimal mungkin untuk dapat menjalankan kewajiban dan tanggungjawabnya dalam menyelesaikan tugasnya.

Sehingga berdasarkan paparan sebelumnya mengenai data wajib pajak, saat ini data masih belum sepenuhnya akurat, karena masih terdapat kasus para wajib pajak yang mengajukan pembuatan atau pembetulan SPPT mengenai objek pajaknya yang ditemukan masih terdapat kesalahan penulisan alamat baik itu alamat yang tidak lengkap maupun kesalahan dalam penulisan nomor rumah

b. Pencapaian Target Hasil Kerja

Pencapaian Target hasil kerja merupakan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan beban pekerjaannya. Pencapaian target hasil kerja juga merupakan sebuah titik acuan bagi seseorang atau pegawai dalam menjalankan tugasnya untuk mencapai tujuan yang diinginkan oleh sebuah organisasi. Untuk mencapai sasaran target tersebut diperlukan kinerja yang baik. Selanjutnya, peneliti juga berasumsi untuk mengetahui seberapa besar tingkat hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai mengenai prestasi kerjanya peneliti akan menilai kinerja pegawai menggunakan Standar Kerja Pegawai (SKP) Negeri Sipil (PNS), dimana penilaian kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) tersebut dinilai melalui hasil kerja yang dicapai pada unit kerja sesuai dengan Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) yaitu rencana kinerja dan target yang akan dicapai pada periode tertentu. Standar Kinerja Pegawai (SKP) pada instansi Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung menggunakan pengukuran kinerja setiap bulan, triwulan,

¹ Apep Insan Parid, BPPD Bandung Lakukan Sensus PBB,
<https://jabarprov.go.id/index.php/news/21756/201>

[7/03/07/BPPD-Bandung-Lakukan-Sensus-PBB](https://jabarprov.go.id/index.php/news/21756/201)
(diakses pada 11 Juli 2021, pukul 23.42 WIB)

semesteran atau tahunan. Standar Kinerja Pegawai (SKP) tersebut merupakan hasil capaian kerja pegawai yaitu dilihat dari perbandingan jumlah target dan hasil realisasi penerimaan pajak bumi dan bangunan (PBB) di Kota Bandung setiap tahunnya, dimana jika jumlah hasil capaian kinerja yang diinginkan termasuk kategori tinggi maka dapat dikatakan bahwa kinerja pegawai pada Sub Bidang Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) tersebut sudah baik. Mengenai hal tersebut, realisasi merupakan hasil kerja yang diperoleh sebagian, sesuai, atau melebihi target. Namun, jika hasil kerja yang dicapai termasuk kategori rendah, maka dapat dikatakan bahwa kinerja pegawai dalam prestasi kerja tersebut buruk, pegawai masih belum maksimal dalam memberikan kontribusi yang optimal bagi organisasi.

Maka peneliti akan memaparkan Standar Kerja Pegawai Negeri Sipil berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 30 Tahun 2019 mengenai penilaian kinerja pegawai negeri sipil (PNS) yang dinyatakan dengan angka dan sebutan atau predikat sebagai berikut:

1. Sangat Baik, apabila Pegawai Negeri Sipil (PNS) memiliki nilai dengan angka 110 (seratus sepuluh) – 120 (seratus dua puluh); dan menciptakan ide baru dan/atau cara baru dalam peningkatan kinerja yang memberi manfaat bagi organisasi atau negara;
2. Baik, apabila Pegawai Negeri Sipil (PNS) memiliki nilai dengan angka 90 (sembilan puluh) – angka 120 (seratus dua puluh);
3. Cukup, apabila Pegawai Negeri Sipil (PNS) memiliki nilai dengan angka 70 (tujuh puluh) – angka 90 (sembilan puluh);
4. Kurang, apabila Pegawai Negeri Sipil (PNS) memiliki nilai dengan angka 50 (lima puluh) – angka 70 (tujuh puluh); dan
5. Sangat Kurang, apabila PNS memiliki nilai dengan angka <50 (lima puluh).

(Sumber: Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019, 2021)

Berdasarkan Peraturan Pemerintah diatas, dijelaskan mengenai penilaian kinerja pegawai negeri sipil (PNS), dijelaskan mengenai penilaian standar kerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah untuk menjadi objektivitas pembinaan Pegawai Negeri Sipil (PNS). Pembinaan tersebut bertujuan untuk menjamin pencapaian target kinerja yang telah ditetapkan. Dalam SKP dikatakan sangat baik jika hasil capaiannya memiliki nilai 110% hingga 120%, lalu dikatakan Baik apabila memiliki nilai 90% hingga 120%, dikatakan cukup apabila memiliki nilai 70%-90%, dan dinilai kurang apabila memiliki nilai kurang dari 70%. Untuk dapat menilai hasil kerja pegawai Sub Bidang Pajak Bumi dan Bangunan di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung mengenai penerimaan pajak, peneliti akan memaparkan hasil Capaian Kerja yang dihasilkan dari hasil kerja keras pegawai:

Tabel 4.2 apaian Kerja Pegawai Sub Bidang Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Bandung.

Th.	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	%
2015	422.000.000.000	391.020.956.093	92,66
2016	430.000.000.000	427.340.080.074	95,19
2017	578.500.000.000	556.948.545.003	96,27
2018	700.500.000.005	552.686.400.078	78,82
2019	630.000.000.000	558.077.967.777	88,58
2020	500.000.000.000	505.193.534.229	101

(Sumber: Data Internal Badan Pengelola Pendapatan Daerah Kota Bandung, 2021.)

Berdasarkan data table diatas mengenai capaian realisasi penerimaan pajak bumi dan bangunan (PBB) dari tahun 2015 hingga 2020, capaian kinerja yang diraih oleh pegawai Sub Bidang Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) rata-rata telah sesuai dengan target sarannya. Pada table diatas diketahui pada tahun 2018 merupakan capaian yang paling rendah yaitu 78,82%, sedangkan yang tertinggi yaitu pada tahun 2020 dengan hasil sebesar 101%.

Pada tahun 2015, target sasaran yang telah ditentukan adalah sebanyak Rp.422.000.000.000 dan realisasi penerimaan pajak adalah sebesar Rp.391.020.956.093 dengan kata lain dikatakan bahwa pada tahun 2015 target penerimaan pajak tidak berhasil dicapai dan hanya memperoleh 92,66%. Sedangkan pada tahun 2016 mengalami peningkatan jumlah target sarannya yaitu sebesar Rp.430.000.000.000 dan realisasi penerimaan pajaknya adalah sebesar Rp. 427.340.080.074 atau 95,19%. Pada tahun 2017 terdapat target sasaran sebesar Rp.578.500.000.000 dan capaian sebesar Rp. 556.948.545.003. Sedangkan pada tahun 2018 yang merupakan capaian terendah dengan capaian sebesar 78,82% yaitu memiliki target sasaran sebesar Rp. 700.500.000.005 dan capaian sebesar Rp.552.686.400.078.

Berdasarkan laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah pada tahun 2015-2018, peneliti mendapatkan data mengenai capaian target sasaran pada setiap bulannya yaitu:

Gambar 4.1 Realisasi Pajak Bumi dan Bangunan Tahun 2015 hingga 2018:

Jenis Pajak	Realisasi			
	2015	2016	2017	2018
JANUARI	5,753,650,959	4,128,738,315	8,551,839,243	4,203,644,026
FEBRUARI	5,647,012,704	5,652,120,797	2,985,064,977	5,015,585,822
MARET	9,897,179,522	18,559,575,037	9,008,718,682	4,237,050,104
APRIL	8,584,548,101	25,559,415,303	22,764,069,439	19,628,326,592
MEI	18,377,146,407	23,561,936,196	33,312,123,578	28,585,705,007
JUNI	25,947,490,306	22,057,110,097	25,231,539,582	18,396,825,929
JULI	16,869,934,820	21,340,680,064	47,135,459,354	90,684,816,914
AGUSTUS	84,036,106,283	90,658,943,215	111,504,517,392	289,446,678,284
SEPTEMBER	182,358,157,818	171,622,471,435	212,397,394,921	46,412,660,574
OKTOBER	12,749,534,064	15,885,741,004	45,279,051,295	15,083,642,665
NOVEMBER	8,710,041,516	8,881,992,080	14,701,411,776	11,417,068,021
DESEMBER	12,090,153,593	10,763,494,349	10,339,393,933	19,574,396,140
TOTAL	391,020,956,093	418,672,217,892	543,210,584,172	552,686,400,078

(Sumber: LAKIP BPPD Tahun 2018, 2021)

Realisasi pendapatan Pajak Bumi dan Bangunan pada tahun 2015 hingga 2018 tidak dapat melampaui target yang ditetapkan, raihan penerimaan pajak pada tahun 2015, 2016 dan 2017 terbesar berada pada bulan September, bertepatan dengan tanggal jatuh tempo pembayaran PBB. Hal tersebut dikarenakan masyarakat cenderung membayar tagihan PBBnya pada akhir jatuh tempo. Sedangkan pada tahun 2018 raihan terbesar berada pada bulan Agustus. Berdasarkan informasi yang terdapat pada LAKIP BPPD, ketidaktercapaian target penerimaan PBB dikarenakan oleh beberapa faktor yaitu loket pembayaran PBB yang sangat terbatas, baik cara pembayarannya maupun lokasi-lokasi pembayarannya, adanya wacana penghapusan PBB yang menyebabkan Wajib Pajak menunda pembayaran dan lebih memilih menunggu perkembangan dari wacana penghapusan PBB tersebut, dan yang terakhir karena adanya distorsi data dari hasil pemutakhiran data pada tahun 2015, 2016 dan 2017 yang ternyata tidak sesuai dengan data dan fakta yang sebenarnya di lapangan. Selain itu, masih ada wajib pajak yang tidak membayar PBB dikarenakan faktor ekonomi.

Selanjutnya pada tahun 2018 target sasaran mengalami peningkatan yang sangat besar. Hal itu dikarenakan pada penerapan tarif PBB, Walikota memberikan pengurangan atau pembebasan pajak kepada objek pajak. selama tahun 2018, BPPD telah menetapkan pengurangan pajak tersebut seperti table berikut:

Gambar 4.2 Penerimaan Insentif (Pengurangan) PBB Tahun 2018

NO	JENIS	JUMLAH	KETETAPAN AWAL	PENGURANGAN	KETETAPAN AKHIR
1	PENSIUNAN PNS (GOL III DAN IV)/ TNI POLRI (PERWIRA)	6.678	16.274.655.005	4.068.664.594	12.205.991.738
2	SKTM	1.515	7.276.344.240	2.546.720.645	4.729.623.872
3	PENSIUNAN PNS (GOL I DAN II)/ TNI POLRI (TAMTAMA DAN BINTARA)	722	8.293.705.885	3.317.482.344	4.976.223.541
4	PELESTARIAN LINGKUNGAN DAN SOSIAL	0	-	-	-
5	VETERAN	621	2.722.576.195	2.041.932.227	680.644.102
6	PERGURUAN TINGGI SWASTA DAN RUMAH SAKIT SWASTA	0	-	-	-
7	CAGAR BUDAYA	13	2.551.672.070	1.275.836.035	1.275.836.035
	JUMLAH	9.549	37.118.953.395	13.250.635.845	23.868.319.288

(Sumber: LAKIP BPPD 2018, 2021)

Pemberian insentif PBB tersebut didasarkan kepada syarat-syarat yang diberlakukan pada setiap kelompok sasaran. Adanya sosialisasi mengenai insentif pajak tersebut yang merupakan keringanan jumlah PBB terutang memberikan dampak pada capaian penerimaan pajak. Selain itu, terdapat faktor yang mendukung target sasaran tidak tercapai yaitu masih adanya kesulitan wajib pajak menggunakan aplikasi SIPP dalam pelayanan PBB, pelayanan PBB belum sepenuhnya dapat dilaksanakan oleh UPT sebagai upaya untuk mendekatkan pelayanan kepada wajib pajak, dan belum meratanya tempat pembayaran PBB yang tersebar di Kota Bandung. Sehingga dalam menangani masalah tersebut, seluruh pegawai melakukan evaluasi mengenai sosialisasi aplikasi SIPP sehingga wajib pajak dengan mudah dapat menggunakan pelayanan PBB tersebut secara online. Selain itu, pegawai PBB juga melakukan koordinasi untuk

bekerjasama dengan bank BJB dan PT. Pos Indonesia untuk melakukan pembayaran PBB.

Selanjutnya, pada tahun 2019 target sasaran pajak bumi dan bangunan memiliki nilai Rp.630.000.000.000 dengan realisasi penerimaan Rp.558.077.967.777 terhitung sebesar 88,58%, sedangkan pada tahun 2020 memiliki target sasaran Rp.500.000.000.000 dengan realisasi penerimaan sebesar Rp.505.193.534.229 yang terhitung sebesar 101,04%. Target sasaran pada tahun 2019 dan tahun 2020 mengalami penurunan dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Hal tersebut terjadi akibat dampak dari pandemi covid 19, dengan dikeluarkannya Peraturan Walikota No.22 tahun 2020 mengenai pemberian intensif pajak daerah dimana salah satu pasalnya menyebutkan adanya penghapusan denda bagi wajib pajak yang memiliki pajak terutang sampai dengan tahun 2020. Penghapusan tersebut terjadi karena banyaknya wajib pajak yang menunggak melakukan pembayaran setelah dikeluarkannya peraturan walikota tersebut. Pada tahun 2020 Pajak Bumi dan Bangunan berhasil melampaui target, karena adanya kebijakan baru yaitu jatuh tempo diperpanjang hingga bulan desember, pegawai sudah melakukan upaya konfirmasi kepada para wajib pajak yang telah diberikan surat tegutan kedua yang pada akhirnya wajib pajak membayar pajaknya, hal itu didukung dengan adanya pembebasan denda keterlambatan pembayaran PBB karena dampak pandemi covid19.

Sehingga berdasarkan uraian tersebut baik mengacu pada observasi maupun wawancara mengenai kuantitas pegawai pada pencapaian target hasil kerja yang dilihat berdasarkan hasil penerimaan realisasi dapat disimpulkan bahwa kuantitas hasil pekerjaan yang dimiliki oleh pegawai Sub Bidang Pajak Bumi dan Bangunan dalam Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BPPD) Kota Bandung dapat dikatakan sudah terlaksana dengan Baik. Pegawai sudah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan upaya dalam menangani sebuah masalah dan pegawai juga sudah bekerja semaksimal mungkin untuk mendapatkan hasil yang diinginkan.

2. Kualitas Hasil Kerja

Kualitas hasil kerja merupakan mutu yang harus dihasilkan (baik tidaknya) hasil kerja yang dipaparkan oleh Robbins. Dalam pengukuran kualitatif keluaran mencerminkan pengukuran “tingkat kepuasan”, yaitu seberapa baik pegawai dalam menyelesaikan tugasnya. Hal ini berkaitan dengan bentuk keluaran seperti keterampilan, kepuasan pelanggan dan inisiatif pegawai terhadap pencapaian tujuan.

a. Keterampilan Pegawai

Keterampilan pegawai meliputi cara pegawai beradaptasi dan berinteraksi di lingkungan kerja, serta dapat melakukan pekerjaan dengan teliti dan rapi sehingga pegawai mampu menguasai pekerjaannya. Hal tersebut dapat dilihat dengan pengetahuan pegawai

mengenai pekerjaannya. Tidak hanya itu, pegawai juga harus bisa menguasai dalam penggunaan peralatan kantor, serta pegawai dapat beradaptasi dengan lingkungan pekerjaannya. mengenai pengetahuan mengenai pekerjaan setiap pegawai, pada hasil yang didapatkan yaitu pegawai sudah memahami tugas yang telah diberikan, karena hal tersebut dibuktikan dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada pada Sub Bidang Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Menurut salah satu pegawai Sub Bidang Pajak Bumi dan Bangunan dengan dikeluarkannya Standar Operasional Prosedur (SOP) cukup memudahkan pegawai dalam mengetahui dan memudahkan pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya dan telah digunakan sebagai acuan oleh pegawai. Pegawai telah menjalankan tugasnya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada.

Maka dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada saat ini sangat berguna untuk mendukung pengetahuan pegawai mengenai pekerjaannya dalam melaksanakan suatu pekerjaan tersebut, pegawai juga lebih mudah memahami apa saja yang seharusnya dilakukan sesuai dengan peran dan tanggungjawabnya masing-masing. Standar Operasional Prosedur (SOP) telah menjadi acuan atau arahan pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya. Sehingga kualitas keterampilan pegawai berdasarkan Pengetahuan Pegawai mengenai pekerjaannya yang dapat dilihat melalui Standar Operasional Prosedur (SOP) telah dijadikan sebagai acuannya tersebut dapat dikatakan bahwa pegawai saat ini telah menjalankan tugasnya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) sehingga dapat mempermudah pegawai dalam mengetahui tingkat penguasaan dan pengetahuan bidang pekerjaannya dan apa saja yang harus dilakukan dalam proses pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kota Bandung.

Selanjutnya, keterampilan pegawai juga dapat dilihat pada pegawai dalam menggunakan peralatan yang mendukung pekerjaannya dimana peralatan tersebut berguna untuk mendukung pegawai dalam mencapai penyelesaian pekerjaannya sehingga dapat mencapai tujuan organisasi. Mengenai hal tersebut, peneliti menyertakan gambar mengenai kondisi ruang kerja pegawai yang berada di Kantor Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung yang terdapat beberapa peralatan yang mendukung tersebut yaitu:

Gambar 4.3 Ruang Kerja Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung



(Sumber: Kantor BPPD Kota Bandung, 2021)

Mengenai peralatan yang dapat mendukung pekerjaannya menurut Kepada Bidang Sub Pajak Bumi dan Bangunan disebutkan bahwa fasilitas yang dapat mendukung pekerjaannya tersebut yaitu terdapat peralatan berupa Komputer, Mesin Foto Kopi, Printer, dan Alat Tulis Kantor. Saat ini pegawai selalu berusaha untuk meningkatkan kemampuan dalam mengoperasikan komputer dan juga mesin foto kopi dengan tepat, pada peralatan komputer yang disediakan oleh pemerintah guna untuk mendukung pekerjaannya, pegawai juga telah berupaya dalam mengoperasikan *Microsoft Excel*, *Microsoft Word*, *Power Point* dan lainnya. Kemampuan pegawai mengenai penguasaan komputer saat ini, pegawai selalu berusaha untuk dapat meningkatkan kemampuan dalam mengoperasikan komputer tersebut dengan tepat meskipun masih terdapat beberapa pegawai yang belum sepenuhnya memiliki pengetahuan dalam menggunakan peralatan komputer tersebut dan masih membutuhkan waktu untuk memahami dan menguasai *Microsoft Excel*, *Microsoft Word*, *Power Point* dan lainnya.

Namun masih ada beberapa pegawai hanya mampu menggunakan komputer hanya dengan mengetik dokumen yang sudah tersedia formatnya saja dibandingkan membuat dokumen baru yang belum ada formatnya, hal tersebut mengakibatkan pada proses dalam menyelesaikan pekerjaannya menjadi lamban jika terdapat perkembangan teknik terbaru pada komputer. Namun sejauh ini menurut pegawai Sub Bidang Pajak Bumi dan Bangunan, pegawai mengatakan bahwa pegawai yang masih belum bisa menguasai sepenuhnya komputer dikarenakan faktor usia dan saat ini sudah menekankan kepada seluruh pegawai dituntut agar bisa menguasai Teknik-teknik terbaru untuk menguasai komputer yang tersedia untuk membantu pekerjaannya.

Selain itu, pegawai juga selalu berusaha meningkatkan kemampuan dalam mengoperasikan mesin foto kopi yang disediakan oleh pemerintah dengan tepat. Hal tersebut didukung dengan banyaknya pekerjaannya yang mengharuskan pegawai mahir untuk menggunakan komputer, mesin fotokopi serta printer yang mendukung pegawai dalam membuat surat-surat maupun berkas-berkas pekerjaan yang dapat mendukung pelayanan-pelayanan yang berada pada bagian Sub Bidang Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Bandung. Pegawai juga menggunakan alat tulis kantor sesuai dengan kebutuhan untuk menjalankan tugasnya.

Selain dengan pengetahuan pegawai mengenai pekerjaannya dan pegawai dapat menguasai dalam penggunaan peralatan kantor. Adaptasi pegawai dengan lingkungan pekerjaannya juga menjadi salah satu indikator dari keterampilan pegawai. Dimana pada adaptasi tersebut pegawai harus dapat menyesuaikan diri dengan segala perubahan dalam lingkungan kerja, pegawai dapat menunjukkan hasil kerja yang baik meskipun bekerja dibawah tekanan, pegawai juga ditekankan harus bisa menjalankan aturan yang baru

dalam bekerja dan pegawai dapat menempatkan posisi dalam berkerja dengan baik.

Pada penelitian tersebut peneliti mendapatkan sebuah fakta yang didasarkan hasil wawancara dan observasi yaitu masih ada beberapa pegawai yang masih belum bisa menjalankan aturan yang baru dalam bekerja contohnya seperti dengan adanya system masuk kantor yang baru, dimana mengharuskan adanya pembatasan jumlah pegawai di kantor atau dikenal istilah WFH, pegawai masih belum terbiasa karena dengan adanya system pembatasan tersebut banyak keluhan yang terasa oleh pegawai seperti beban kerja yang menjadi semakin tinggi sehingga banyak pekerjaan yang terhambat serta memerlukan waktu yang cukup lama untuk dapat menyelesaikan beban pekerjaan yang ada dikarenakan jumlah pegawai yang hadir hanya 50% dari total keseluruhan. Namun, pegawai juga akan selalu berusaha untuk dapat menyelesaikan seluruh pekerjaannya tersebut dan menempatkan posisi pekerjaan dengan baik dan teliti. Serta pegawai juga diharuskan terbiasa untuk selalu memakai protokol Kesehatan karena pandemi yang melanda seluruh dunia. Selain itu, pegawai juga masih belum terbiasa dengan adanya teknologi terbaru yang mengharuskan pegawai untuk bisa menguasai teknologi yang terdapat pada komputer tersebut dengan cepat dan tanggap. Maka pada adaptasi tersebut pegawai sudah cukup baik dalam menyikapi perubahan-perubahan tersebut dan berusaha untuk tetap profesional dalam mengerjakan pekerjaannya.

b. Kepuasan Pelanggan

Dalam meningkatkan kepuasan pelanggan bidang pajak bumi dan bangunan meningkatkan kualitas pelayanannya. Berdasarkan hasil observasi peneliti, saat ini Pajak Bumi dan Bangunan sedang menghadapi 2 permasalahan utama yang dihadapi oleh disanajak mengenai kepuasan pelanggan dalam memberikan pelayanan publik khususnya pada pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan yaitu kebutuhan masyarakat mengenai ketersediaan dan kemudahan untuk mengakses informasi data-data mengenai PBB seperti SPPT dan lainnya, dan satu lagi mengenai banyaknya wajib pajak yang datang ke kantor untuk mendapatkan pelayanan PBB membuat pegawai kelelahan dalam menangani pelayanan tersebut dikarenakan lonjakan wajib pajak yang datang perharinya.

Maka mengenai hal tersebut, dibentuklah sebuah inovasi dalam rangka meningkatkan pelayanan publik, khususnya pada pajak bumi dan bangunan dengan terbentuknya Sistem Informasi Pelayanan PBB (SIPP) yang bertujuan agar wajib pajak dapat dengan mudah mengetahui data tagihan PBB tanpa harus menunggu SPPT terlebih dahulu, serta dapat mempercepat pelayanan terkait pendaftaran permohonan PBB. Lalu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan mengenai lonjakan wajib pajak yang datang ke kantor saat ini sudah bekerjasama dengan berbagai pihak luar untuk mempermudah pembayaran pajak. Jadi para wajib pajak

tidak perlu datang ke kantor untuk membayarkan pajaknya secara langsung.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kepala Sub Bidang Pajak Bumi dan Bangunan, peneliti mendapatkan fakta bahwa pada saat ini Sub Bidang Pajak Bumi dan Bangunan sudah dapat memberikan pelayanan baik secara *online* maupun *offline*. Pada pelayanan *offline* para wajib pajak dapat mengunjungi kantor pusat yang berada di kantor Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung maupun UPT yang terbagi di 5 wilayah yaitu Barat, Timur, Utara, Selatan dan Tengah. Sedangkan untuk pelayanan *online* para wajib pajak dapat mengakses website Sistem Informasi Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan atau biasa disebut SIPP untuk mengetahui jumlah tagihan PBB tanpa harus menunggu SPPT dan permohonan pengajuan lainnya menjadi lebih mudah. Dalam kontribusinya terhadap penerimaan dari sektor pajak khususnya pada pajak bumi dan bangunan, aplikasi SIPP tersebut dapat menjadi salah satu faktor pendorong keberhasilan dalam pelayanan yang diberikan oleh pemerintah untuk mendorong pencapaian target pajak serta dapat meningkatkan kepuasan pelanggan atau wajib pajak.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu wajib pajak, masih terdapat beberapa kendala terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai mengenai pengurangan pajak dimana wajib pajak tersebut dalam kasusnya yaitu sudah menunggak tagihan pajak bumi dan bangunan selama empat tahun, dikarenakan alasan keterbatasan ekonomi. Namun saat wajib pajak tersebut ingin melakukan pengajuannya terdapat aturan yang diharuskan untuk mendaftarkan pengajuannya secara *online*. Dan tidak semua wajib pajak mengetahui hal tersebut sehingga masih terkendala dengan informasi tersebut. Meskipun begitu, didapati juga sebuah fakta bahwa dengan adanya aplikasi yang memberikan informasi mengenai pajak bumi dan bangunan, merasa puas karena dengan adanya aplikasi tersebut mereka tidak perlu datang ke kantor. Banyak wajib pajak yang tidak mengetahui NOP PBB nya dan dengan adanya aplikasi SIPP tersebut wajib pajak dapat mendapatkan informasi NOP nya tersebut dengan mencari nama wajib pajak atau letak objek pajaknya. Selain itu, wajib pajak juga merasa puas karena saat ini pembayaran bisa dilakukan dengan metode *online*.

Sehingga berdasarkan uraian diatas baik mengacu pada observasi maupun wawancara mengenai kepuasan pelanggan yaitu pelayanan yang diberikan oleh pegawai bidang pajak bumi dan bangunan di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung dapat disimpulkan bahwa pegawai bidang pajak bumi dan bangunan sudah cukup baik.

c. Inisiatif Pegawai

Inisiatif dan pemecahan masalah merupakan kemampuan seorang pegawai untuk melaksanakan tugas-tugas baru dalam memperbesar tanggungjawabnya dan juga mampu memunculkan gagasan-gagasan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan setiap persoalan

yang timbul. Kegagalan dalam pekerjaan merupakan hal yang sering terjadi apabila pegawai kurang andal atau kurang memerhatikan detail pada setiap pekerjaannya. Tetapi hal tersebut dapat ditingkatkan ketika seorang pegawai mampu menemukan upaya pada setiap kegagalan dari program kerja yang dikerjakannya sebagai sarana perbaikan dalam pelaksanaan pekerjaan. Selain itu, pegawai juga harus bisa menghasilkan ide-ide inovatif dan membuat solusi alternatif pada saat memecahkan masalah.

Seperti yang kita ketahui pada saat pandemi ini, terdapat banyak permasalahan mengenai Raihan realisasi pajak masih dikategorikan rendah. Banyak perusahaan yang tutup akibat pandemi yang menyebabkan turunnya pendapatan dan tingginya pengeluaran sehingga banyak perusahaan yang mengalihkan pajak untuk membayar keperluan yang lainnya. Selain itu, banyak perusahaan yang melakukan PHK kepada karyawannya. Sehingga kondisi perekonomian yang dimiliki oleh para wajib pajak sedang diambang rendah. Banyak wajib pajak yang belum membayarkan tagihan objek pajak rumah atau tanah yang dimilikinya. Sehingga akibatnya pegawai harus berusaha mencari celah ide atau upaya untuk dapat mencapai target yang ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti mengetahui bahwa pegawai telah berupaya semaksimal mungkin agar pelaksanaan pekerjaan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Upaya-upaya tersebut bertujuan untuk meningkatkan tercapainya visi dan misi organisasi serta dapat mencapai target yang telah ditentukan. Saat ini pada Bidang Pajak Bumi dan Bangunan, telah memberikan kebijakan-kebijakan baru yang bertujuan untuk mempertahankan dan meningkatkan pemasukan penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Bandung. Upaya tersebut berbentuk sebuah kebijakan yang meringankan wajib pajak untuk membayarkan tagihan pajaknya.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti temukan di berita, Kepala Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung yaitu Pak Arief Prasetya² membenarkan mengenai kebijakan-kebijakan tersebut. Peneliti menemukan kebijakan-kebijakan tersebut yaitu yang pertama, terdapat kebijakan pembebasan denda PBB yaitu bagi wajib pajak yang memiliki piutang sejak tahun 1993 hingga 2018 hanya akan ditagih pembayaran pokoknya saja, lalu yang kedua terdapat keringanan Pajak Bumi dan Bangunan tidak menaikkan nilai ketetapan tagihan Pajak Bumi dan Bangunan pada tahun 2020, lalu yang ketiga, Badan Pengelola Pendapatan Daerah Kota Bandung memberikan keringanan kepada wajib pajak yang memiliki nilai ketetapan tagihan rumah tinggal dibawah Rp.100.000, dimana mereka akan dibebaskan dari kewajiban membayar tagihan SPPT nya dikhususkan untuk tahun 2019 hingga 2020. Dan yang terakhir, kebijakan keringanan dan pembebasan pembayaran Pajak

Bumi dan Bangunan juga diperuntukkan kepada para veteran, pejuang, dan pembela kemerdekaan yang terbagi dari 2 jenis yaitu veteran Indonesia Purna Tugas diberikan 100% bebas Pajak, dan Veteran Perdamaian aktif bertugas diberikan 75% bebas PBB. Untuk mendapatkan insentif tersebut wajib pajak hanya perlu mengajukan permohonan. Pemberian insentif pajak daerah tersebut terhadap pajak bumi dan bangunan, yang bertujuan dalam rangka pemulihan dampak ekonomi akibat Covid-19 tersebut berjalan hingga saat ini.

Berdasarkan hasil wawancara yang dijelaskan oleh Informan III selaku pegawai sub Bidang Pajak Bumi dan Bangunan terkait dengan kebijakan tersebut bahwa para pegawai merasa sudah sangat terbantu sehingga beban pekerjaan untuk memenuhi pencapaian target yang ditetapkan dapat terlaksana dengan baik. Dan tekanan pegawai secara langsung sudah berkurang. Selain itu juga inisiatif pegawai dalam memberikan ide-ide yang inovatif, pegawai sudah bisa memberikan ide tersebut dengan baik, sehingga hal tersebut dapat mempercepat terlaksananya pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan berjalan dengan baik.

Maka, dapat dikatakan bahwa dari segi inisiatif pegawai sudah baik, para pegawai sudah mampu memberikan upaya-upaya untuk memecahkan sebuah masalah yang dihadapi dan memberikan hasil kerja yang baik. Namun untuk mengambil keputusan upaya-upaya tersebut, pegawai dapat menjalankannya dengan menunggu instruksi dari atasan dengan mengikuti prosedur yang ada. Sehingga berdasarkan uraian diatas baik mengacu pada observasi maupun wawancara mengenai inisiatif pegawai bidang pajak bumi dan bangunan di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung maka dapat disimpulkan bahwa pegawai bidang pajak bumi dan bangunan dapat dikatakan sudah baik. Mengenai hal tersebut karena pegawai mampu untuk dapat memberikan ide dan solusinya mengenai permasalahan yang ada. Dan seluruh pegawai juga sudah dapat menunjukkan kearah yang lebih baik dalam segi inisiatif

3. Ketepatan Waktu

Dalam Tingkat ketepatan waktu merupakan suatu aktivitas yang diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. Ketepatan waktu diukur dari persepsi pegawai terhadap suatu aktifitas yang diselesaikan dari awal waktu sampai menjadi output. Output pegawai berkaitan erat dengan jam kerja mereka, penggunaan jam kerja dengan efektif serta jam kerja yang hilang menentukan seberapa banyak dan seberapa baik pekerjaan yang dapat mereka hasilkan. Menurut Robbins tingkat kehadiran pegawai dapat digunakan sebagai tolak ukur

² Redaksi DDTCNews, Kabar Gembira! Ada Diskon dan Pemutihan Pajak PBB Bagi Warga Bandung, (<https://news.ddtc.co.id/kabar-gembira-ada-diskon->

[21008?page_y=3024](https://news.ddtc.co.id/kabar-gembira-ada-diskon-21008?page_y=3024)), (diakses pada 16 Juli 2021, pukul 22.10 WIB).

kedisiplinan pegawai dalam menyelesaikan kinerja yang diharapkan yaitu sebagai bukti bahwa jika tingkat kehadiran tinggi maka pegawai tersebut memiliki disiplin kerja yang tinggi sehingga dapat menghasilkan output yang diharapkan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Sub Bidang Pajak Bumi dan Bangunan di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung mengenai jadwal jam kerja yang diterapkan di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BPPD) Kota Bandung jadwal yang ditetapkan sudah sesuai dengan Peraturan Pemerintah. Peraturan tersebut diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2013 Tentang Disiplin Kerja Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Kementrian Dalam Negeri Pasal 4 dan 5 disebutkan bahwa:

Pasal 4:

1. Jam kerja mulai hari Senin sampai dengan hari Jum'at;
2. Jam kerja PNS pada hari Senin sampai dengan hari Kamis, jam masuk kerja Pukul 07.30 dan jam pulang kerja Pukul 16.00 waktu setempat dan pada hari Jum'at jam masuk kerja Pukul 07.30 dan jam pulang kerja 16.30 waktu setempat;
3. Jam kerja disesuaikan dengan PNS yang melakukan pekerjaan diluar kantor dan di luar ketentuan jam kerja;
4. Jam kerja pada bulan Ramadhan diatur tersendiri pada setiap bulan Ramadhan yang pelaksanaannya mengacu pada ketentuan yang berlaku.

Pasal 5:

Jam istirahat PNS yaitu;

1. Pada hari Senin sampai dengan hari Kamis mulai pukul 12.00 s.d 13.00 waktu setempat;
2. dan pada hari Jum'at mulai pukul 11.30 s.d 13.00 waktu setempat.

Berdasarkan pasal diatas, sebagaimana dijelaskan bahwa Pegawai Negeri Sipil (PNS) memiliki kewajiban untuk masuk pada jam kerja dan menaati ketentuan jam kerja yang telah ditentukan. Setiap Pegawai Negeri Sipil (PNS) wajib untuk datang, melaksanakan tugas dan pulang sesuai ketentuan jam kerja dan tidak berada di tempat umum bukan karena dinas. Apabila pegawai berhalangan untuk hadir, pegawai wajib untuk memberitahukan kepada pejabat yang berwenang. Hal ini mencerminkan bahwa pegawai yang disiplin terhadap peraturan dan jika pegawai tidak memberikan keterangan jika tidak masuk kerja, maka pegawai akan mendapatkan sanksi disiplin pegawai yang telah diatur menurut PP No.53 Tahun 2010 yang mencakup sanksi disiplin ringan, sedang dan berat. Berikut paparan mengenai sanksi/hukuman berdasarkan PP No.53 Tahun 2010 yaitu: Pasal 3 mengenai Kewajiban angka 11 yaitu Masuk kerja dan menaati ketentuan jam kerja.

Pasal 7 mengenai Tingkat dan Jenis Hukuman Disiplin;

(1) Tingkat hukuman disiplin terdiri dari:

- a. Hukuman disiplin ringan;
- b. Hukuman disiplin sedang;
- c. Hukuman disiplin berat.

(2) Jenis Hukuman disiplin ringan;

- a. Teguran lisan;
- b. Teguran tertulis; dan
- c. Pernyataan tidak puas secara tertulis.

(3) Jenis Hukuman disiplin sedang;

- a. Penundaan kenaikan gaji berkala selama 1 (satu) tahun;
- b. Penundaan kenaikan pangkat selama 1 (satu) tahun; dan
- c. Penurunan pangkat setingkat lebih rendah selama 1 (satu) tahun.

(4) Jenis hukuman disiplin berat:

- a. Penurunan pangkat setingkat lebih rendah selama 3 (tiga) tahun Pemindahan dalam rangka penurunan jabatan setingkat lebih rendah;
- b. Pembebasan dari jabatan;
- c. Pemberhentian dengan tidak hormat tidak atas permintaan sendiri sebagai PNS; dan
- d. Pemberhentian tidak dengan hormat sebagai PNS.

Pasal 8 Mengenai Pelanggaran Terhadap Kewajiban, pada ayat 9 mengenai masuk kerja dan menaati ketentuan jam kerja sebagaimana dimaksud pasal 3 angka 11 berupa:

- a. Teguran lisan bagi PNS yang tidak masuk kerja tanpa alasan yang sah selama 5 (lima) hari kerja;
- b. Teguran tertulis bagi PNS, yang tidak masuk kerja tanpa alasan yang sah selama 6 (enam) sampai dengan 10 (sepuluh) hari kerja; dan
- c. Pernyataan tidak puas secara tertulis bagi PNS yang tidak masuk kerja tanpa alasan yang sah selama 11 (sebelas) sampai dengan 15 (lima belas) hari kerja.

Sumber: Website jdih.kemenkeu.go.id, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Indonesia, 2010), 2021.

Berdasarkan pasal tersebut, disebutkan bahwa Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang melakukan pelanggaran mengenai jam masuk kerja akan diberikan sanksi ringan berupa teguran lisan, teguran tertulis dan pernyataan tidak puas secara tertulis. Pelanggaran tersebut diberikan bagi pegawai yang tidak masuk kerja tanpa alasan yang sah dengan jangka waktu yang telah ditentukan. Dengan adanya pasal tersebut tentu akan menjadi sebuah peringatan terhadap pegawai agar menaati kewajiban dan menghindari larangan yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan atau peraturan kedisiplinan yang apabila tidak ditaati atau dilanggar akan dijatuhi hukuman disiplin tersebut dan hukuman tersebut akan merugikan pegawai itu sendiri dan juga organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti lapangan, mengenai jadwal masuk pegawai Sub Bidang Pajak Bumi dan Bangunan di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung saat ini sudah menerapkan sanksi/hukuman apabila pegawai tidak menaati kewajiban dan melakukan larangan tersebut, dan dinas juga sudah menerapkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia mengenai Disiplin Kerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) dengan menerapkan waktu

kerja efektif yaitu selama lima hari kerja dalam sepekan, hari kerja pada setiap hari Senin hingga hari Jum'at dengan jam masuk pada hari senin hingga kamis pada pukul 07.30 – 16.00 dan hari Jum'at pada pukul 07.30 – 15.00, dan waktu istirahat pada hari Senin hingga Kamis dimulai pukul 12.00 – 13.00 sedangkan di hari Jum'at pada pukul 11.30 – 13.00 WIB. Namun berdasarkan hasil observasi peneliti, masih ada pegawai yang masih diluar meja kerjanya pada saat jam masuk, rata-rata pegawai mulai bekerja secara efektif dimulai pukul 08.00 WIB, dan istirahat masih ada yang sudah keluar pada pukul 11.30. Selanjutnya, berdasarkan hasil observasi peneliti di lapangan pada saat wawancara berlangsung sekitar pukul 14.20 WIB, ketika itu peneliti melihat bahwa sebagian pegawai telah menyelesaikan waktu bekerja mereka lebih cepat dari yang seharusnya. Untuk mengisi waktu sampai jam kepulangan tiba tidak jarang mereka isi dengan minum kopi, bersenda gurau atau keluar kantor untuk merokok.

Berdasarkan paparan diatas, untuk mengetahui seberapa besar tingkat kedisiplinan mengenai kehadiran pegawai di tempat kerja dalam memenuhi tanggung jawabnya kepada organisasi tempatnya bernaung. Tingkat kehadiran pegawai di tempat kerja bisa menjadi indikator ketepatan waktu dalam memenuhi hasil kerjanya dengan baik dan berhasil. Pada hal tersebut, peneliti berasumsi bahwa semakin tinggi tingkat kehadiran pegawai maka semakin tinggi tingkat keberhasilan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya. Sebaliknya, jika tingkat kehadiran pegawai rendah, maka tingkat keberhasilan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya semakin rendah dan pegawai tersebut tidak dapat memberikan kontribusi yang optimal bagi instansi.

Maka dari itu, sub indikator yang akan digunakan oleh peneliti untuk meneliti dan memaparkan mengenai aspek kehadiran ditempat kerja, untuk mengetahui seberapa besar tingkat kehadiran pegawai di tempat kerja dalam memenuhi tanggung jawabnya kepada organisasi yaitu dengan kedisiplinan pegawai mengenai jumlah kehadiran pegawai pada absensi pegawai Bidang Pajak Bumi dan Bangunan di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung. Tingkat kehadiran pegawai di tempat kerja tersebut dapat membuktikan bahwa ketercapaian menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat waktu dapat berhasil dan akan mudah dicapai apabila tingkat kehadirannya tergolong tinggi dan dapat dikatakan sudah baik.

a. Jumlah Kehadiran Pegawai

Sumber Daya Manusia (SDM) akan efektif dan berdaya guna tinggi apabila ia rajin hadir ditempat kerja untuk menyelesaikan segala pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Oleh karena itu, penting diketahui seberapa banyak tingkat kehadiran para pegawai Bidang Pajak Bumi dan Bangunan di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, peneliti memperoleh data absensi pegawai Bidang Pajak Bumi dan Bangunan pada tahun 2019:

4.4 Gambar Presentase Kehadiran Pegawai Bidang PBB Periode Januari-Desember 2019

No.	Total Pegawai	Jumlah Hari Kerja	Jumlah Kehadiran (Hari)	(%)
1	Adhli al-Afwan	252 Hari	231	91,6
2	Ajun		198	78,5
3	Ali Basyah		205	81,3
4	Amrullah		244	96,8
5	Ana Ratnaningsih		247	98
6	Asep Hadiana		233	92,4
7	Asep Uripno		223	88,4
8	Ceccep Sutisna		250	99,2
9	Dani Ahmad		234	92,8
10	Dinnv sophia		241	95
11	Donny Jaelani		250	99,2
12	Edi Wibowo		201	79,7
13	Eni Rohaeni		200	79,3
14	Erbin Saleh		234	92,8
15	Kania Fitri		250	99,2
16	Kartika N		241	95
17	Maman Juaryman		248	98,4
18	Mira Irawati		247	98
19	Nanay Haryati		237	94
20	Nandang Kurnadi		244	96,8
21	Nita Nuraena		234	92,8
22	Rahmat Saleh		215	85,3
23	Renny Puspasari		234	92,8
24	Renny Susilawati		244	96,8
25	Riga Galbani		222	88
26	Riki Rachman		231	91,6
27	Riki Sumantri		241	95
28	Romi Pudji		247	98
29	Rusyana		233	92,4
30	Ryan Rispargalang		234	92,8
31	Sudrajat		241	95
32	Thitha Trivanthi		228	90,4
33	Yuniarto Nugroho		198	78,5

(Sumber: Rekapitulasi Kehadiran dan Apel Pagi Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung Unit Kerja Bidang Pajak Bumi dan Bangunan, Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung, 2021.)

Table diatas menggambarkan tingkat kehadiran pegawai serta kedisiplinan pegawai negeri sipil (PNS) mengenai penilaian kehadiran pegawai dalam memenuhi tanggung jawabnya dalam kurun waktu 1 tahun selama periode tahun 2019. Dari table tersebut dapat diketahui bahwa dari 33 orang pegawai 8 Orang diantaranya memiliki presentase kehadiran kurang dari 90%, sedangkan sisanya berpresentase 90-100%. Maka dengan begitu, dapat dikatakan bahwa dalam jumlah kehadiran pegawai dengan rata-rata diatas 80% keatas maka jumlah kehadiran atau absensi pegawai sudah baik dan tergolong tinggi. Dengan banyaknya pegawai yang disiplin, maka akan semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapai.

Selain itu, peneliti juga mendapatkan informasi mengenai alasan pegawai yang berhalangan hadir. Mengenai hal tersebut peneliti mendapatkan informasi bahwa rata-rata ketidakhadiran pegawai dikarenakan sakit serta ada keperluan keluarga yang tidak bisa ditinggalkan. Alasan tidak hadir ini tidak hanya semata-mata melalui pesan singkat atau telepon saja, melainkan harus disertai oleh bukti yang konkret sebagai bahan pertanggungjawaban laporan akuntabilitas kepada Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung. Adapun pengaruh dari ketidakhadiran mereka yaitu ketidakhadiran tersebut akan berdampak pada jumlah tunjangan yang diterima pada akhir bulan, karena tunjangan berbanding lurus dengan jumlah kehadiran pegawai.

Selain itu, peneliti juga menemukan sebuah fakta bahwa benar pada setiap minggu ada 1-2 orang pegawai yang berhalangan hadir dan juga masih ada beberapa pegawai yang masih datang tidak tepat waktu dan juga

terdapat beberapa pegawai yang sudah pulang sebelum jam keluar kantor. Ketidakhadiran pegawai tersebut kebanyakan atas alasan sakit dikarenakan tingginya beban kerja mereka sehingga kondisi fisik lebih mudah lelah dan terserang sakit. Selain itu juga dari hasil observasi lapangan ditemukan bahwa salah satu penyebab pegawai datang terlambat dikarenakan terkena macet di jalan, serta beberapa pegawai masih menggunakan kendaraan umum, serta jauhnya jarak yang ditempuh oleh pegawai dari rumahnya ke kantor menjadi alasan keterlambatannya. Berdasarkan penelitian peneliti, ditemukannya beberapa pegawai yang sudah pulang tidak sesuai dengan jam kepulangan kantor yaitu rentan pada pukul 15.10 hingga 15.40. sehingga masih diperlukannya pengawasan akan disiplin kerja pegawai.

Maka Berdasarkan hasil observasi dan wawancara tersebut peneliti memperoleh kesamaan informasi bahwa alasan ketidakhadiran pegawai bidang pajak bumi dan bangunan adalah sakit, serta adanya keperluan keluarga dan keterlambatan pada jam masuk kantor yang disebabkan oleh beberapa faktor. Maka dari hasil wawancara peneliti dengan para Informan serta penelusuran terhadap dokumen terkait, dapat disimpulkan bahwa dimensi ketepatan waktu dalam kehadiran di tempat kerja dalam kinerja pegawai Bidang Pajak Bumi dan Bangunan adalah sudah baik dengan hasil analisis hanya 8 orang dari 33 orang pegawai yang berpersentase kehadiran kurang dari 90% selama periode tahun 2019.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah diuraikan pada bab sebelumnya terkait dengan Kinerja Pegawai pada Sub Bidang Pajak Bumi dan Bangunan dalam Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung, peneliti dapat menyimpulkan bahwa kinerja pegawai subbidang Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Bandung sudah Baik. Hal ini dilihat dari hasil penelitian berdasarkan Kuantitas, Kualitas, dan Ketepatan waktu dimana pada setiap indikator menunjukkan bahwa pegawai sudah Baik.

Pada pelaksanaannya dalam mencapai target sasaran dan realisasi penerimaan pajak yang diharapkan tercapai, pegawai sudah berupaya untuk menjalankan seluruh tugasnya sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang membawahi proses pekerjaan pada pemungutan pajak bumi dan bangunan sesuai jabatannya masing-masing dan pegawai sudah dapat memberikan pelayanan sebaik mungkin. Pada praktiknya, pegawai sudah mampu menangani setiap permasalahan yang dihadapi. Sehingga dalam mencapai hasil target sarannya dapat dikatakan sudah baik, walaupun masih terdapat target sasaran yang belum tercapai dengan sempurna.

Terdapat juga faktor-faktor yang menghambat kinerja pegawai pada pemungutan PBB (Pajak Bumi dan Bangunan) dalam mencapai hasil penerimaan pajak sesuai dengan target sarannya yaitu masih terdapat

kurangnya potensi data wajib pajak yang akurat, serta kesadaran dan pemahaman wajib pajak terhadap pembayaran pajak masih kurang. Selain itu, terdapat juga faktor yang menghambat kinerja pegawai yaitu adanya ketimpangan beban kerja yang cukup tinggi dikarenakan adanya sistem baru yaitu WFH (*Work from Home*).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian mengenai Kinerja Pegawai Sub Bidang Pajak Bumi dan Bangunan pada Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung yang dilihat melalui tiga dimensi yaitu dimensi Kualitas, Kuantitas, dan Ketepatan Waktu berdasarkan teori dari Stephen P. Robbins mengenai kinerja pegawai dapat dikatakan bahwa kinerja pegawai Sudah Baik.

REFERENSI

- Robbins. (2003). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Anita, Jantje, & Helly. (2018). Kinerja Pegawai Dalam Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Tombatu Dua Kecamatan Tombatu Utara Kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal Administrasi Negara*.
- Agustina, R. (2019). Kinerja Petugas Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Ciomas Kecamatan Panjalu Kabupaten Ciamis. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*.
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Indonesia, K. K. (2010, June 6). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil*. Retrieved from JDIH Kemenkeu: <https://jdih.kemenkeu.go.id/in/page/dokumen-peraturan/b56e70dc-fd87-4b77-85df-292456ffde1a>

