JURNAL EKONOMI, MANAJEMEN, BISNIS DAN SOSIAL (EMBISS)
Volume 5, Nomor 4, Agustus 2025:390-398. E-ISSN: 2747-0938

Analisis Kinerja BAPENDA Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (PBB-P2) Di Kabupaten Tangerang Tahun 2021–2023

Lisa Arisa Fiatri[1], Annisa Rifka Wijaya[2].
Administrasi Publik, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia
Email: lisa.arisa.la@gmail.com

Citation: Fiatri, L.A., & Wijaya, A.R. (2025). Analisis Kinerja BAPENDA Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (PBB-P2) Di Kabupaten Tangerang Tahun 2021–2023. *JURNAL EKONOMI, MANAJEMEN, BISNIS, DAN SOSIAL (EMBISS)*, 5(4);390-398.
https://embiss.com/index.php/embiss/article/view/422

Received: 17 Juli 2025
Accepted: 1 Agustus 2025
Published: 27 Agustus 2025

Publisher's Note: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Sosial (EMBISS) stays neutral with regard to jurisdictional claims in published maps and institutional affiliations.

Copyright: © 2025 by the authors. Licensee Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Sosial (EMBISS), Magetan, Indonesia. This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. (https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

Abstract

This study analyzes the performance of the Tangerang Regency Regional Revenue Agency (BAPENDA) in increasing the revenue of Rural and Urban Land and Building Tax (PBB-P2) during the period 2021-2023. This study used a descriptive qualitative approach and Mahsun's (2020) organizational performance theoretical framework that includes inputs, processes, outputs, outcomes, and impacts. This study aims to evaluate the effectiveness of the strategy, identify obstacles, and formulate improvement efforts. The results showed that BAPENDA Tangerang Regency's performance in PBB-P2 revenue is relatively good, with stable realization and close to the target (98.40% in 2021, 95.51% in 2022, and 100% in 2023). Nevertheless, several problems were found. Internal constraints include the limited number and competence of field human resources, as well as suboptimal data integration between agencies. External constraints include low literacy and community participation in data collection, and the impact of economic conditions that affect taxpayer compliance. To overcome these problems, BAPENDA needs to keep making innovations such as increasing the capacity of human resources through training, optimizing service digitization (e-SPPT, online payment), and more intensive and interactive socialization by involving local communities. Transparency in the use of tax funds is also crucial to build public trust and improve compliance. This study recommends improvements to the data system, active community involvement in data collection, and more effective communication about the benefits of taxes for the optimization of PBB-P2 revenue and sustainable regional fiscal independence.

Keywords: *Organizational Performance; BAPENDA; Rural and Urban Land and Building Tax (PBB-P2); Regional Original Revenue (PAD); Tangerang Regency*.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja

Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Tangerang dalam meningkatkan penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) pada periode 2021–2023. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan kerangka teori kinerja organisasi Mahsun (2020) yang meliputi input, proses, output, outcome, dan impact. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja BAPENDA dalam penerimaan PBB-P2 tergolong cukup baik dengan capaian realisasi yang stabil dan mendekati target, yaitu 98,40% pada 2021, 95,51% pada 2022, dan 100% pada 2023. Meskipun demikian, masih terdapat kendala, baik internal maupun eksternal. Kendala internal meliputi keterbatasan jumlah dan kompetensi sumber daya manusia lapangan serta kurang optimalnya integrasi data antarinstansi. Kendala eksternal meliputi rendahnya literasi dan partisipasi masyarakat dalam pendataan, serta pengaruh kondisi ekonomi yang berdampak pada kepatuhan wajib pajak. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, BAPENDA perlu melakukan berbagai inovasi, antara lain peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan, optimalisasi digitalisasi layanan (e-SPPT, pembayaran online), serta sosialisasi yang lebih intensif dengan melibatkan masyarakat lokal. Transparansi dalam penggunaan dana pajak juga menjadi aspek penting untuk membangun kepercayaan publik dan meningkatkan kepatuhan. Penelitian ini merekomendasikan perbaikan sistem data, pelibatan aktif masyarakat dalam pendataan, serta penguatan komunikasi mengenai manfaat pajak sebagai upaya optimalisasi penerimaan PBB-P2 dan peningkatan kemandirian fiskal daerah yang berkelanjutan.

Kata Kunci: Kinerja Organisasi; BAPENDA; PBB-P2; Pendapatan Asli Daerah (PAD); Kabupaten Tangerang.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara, termasuk dalam mendukung pembangunan daerah. Sejak diberlakukannya UU No. 28 Tahun 2009, pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) diserahkan kepada pemerintah kabupaten/kota. Pembangunan daerah yang berkelanjutan sangat bergantung pada kemampuan pemerintah daerah dalam mengelola keuangan secara mandiri. Salah satu pilar utama dalam mencapai kemandirian fiskal tersebut adalah Pendapatan Asli Daerah (PAD). PAD mencerminkan sejauh mana suatu daerah mampu membiayai kebutuhan pembangunan dan pelayanan publik tanpa ketergantungan berlebih pada pemerintah pusat. Di antara berbagai 5 sumber PAD, Pajak Daerah memegang peranan strategis karena sifatnya yang berkelanjutan dan berbasis pada potensi ekonomi lokal. Dengan demikian, PBB-P2 tidak hanya menjadi instrumen penerimaan, tetapi juga mencerminkan kinerja pemerintah daerah dalam mendata, mengelola, dan melayani wajib pajak.Kabupaten Tangerang sebagai daerah dengan pertumbuhan kawasan permukiman dan industri yang tinggi memiliki potensi besar dalam sektor ini. Namun, meskipun data menunjukkan tren positif dalam penerimaan, berbagai tantangan seperti akurasi data, rendahnya

kepatuhan wajib pajak, serta keterbatasan inovasi pelayanan menjadi hambatan yang harus diatasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja BAPENDA Kabupaten Tangerang dalam meningkatkan penerimaan PBB-P2 selama 2021–2023.

Tabel I.1

Tahun	Jumlah SPPT	Persentase Realisasi	Wajib Pajak yang Membayar	Wajib Pajak yang Tidak Membayar
2021	1.800.000	98,40%	± 1.771.200	± 28.800
2022	1.800.000	95,51%	± 1.719.180	± 80.820
2023	1.800.000	100%	1.800.000	0

Sumber: LRA Kab. Tangerang (Diolah Penulis)

Berdasarkan Laporan Realisasi APBD Kabupaten Tangerang tahun 2021 hingga 2023, Kabupaten Tangerang sebagai salah satu wilayah dengan pertumbuhan ekonomi dan pembangunan yang pesat memiliki potensi besar dalam penerimaan PBB-P2. Berdasarkan data dari Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Tangerang, target dan realisasi penerimaan PBB-P2 menunjukkan tren yang cukup positif. Pada tahun 2021, target PBB- P2 sebesar Rp440 miliar dengan realisasi mencapai Rp433 miliar (98%). Tahun 2022 mengalami peningkatan target menjadi Rp490 miliar dengan realisasi sebesar Rp468 miliar (95,5%). Sementara itu, pada tahun 2023, realisasi penerimaan berhasil mencapai target sebesar Rp599 miliar atau 100%. Data ini mencerminkan bahwa sebagian besar wajib pajak telah melaksanakan kewajiban perpajakannya. Namun, masih terdapat sebagian kecil wajib pajak yang belum melakukan pembayaran, terutama pada tahun 2021 dan 2022. Berdasarkan data dari BAPENDA, jumlah Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) PBB-P2 yang diterbitkan per tahun berkisar di angka 1.800.000 lembar.

Meskipun pencapaian tersebut cukup baik, namun dalam prosesnya masih terdapat berbagai tantangan dan kendala. Salah satu fenomena yang mencolok adalah masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak, terutama dari masyarakat yang belum memahami pentingnya membayar pajak secara tepat waktu. Banyak wajib pajak yang menunda pembayaran hingga mendekati jatuh tempo, atau bahkan menunggak, sebagaimana terlihat dari data tahun 2021 dan 2022 yang menunjukkan masih adanya ribuan wajib pajak yang belum melaksanakan kewajibannya. Selain itu, akurasi data objek dan subjek pajak juga menjadi kendala krusial. Masih banyak data yang belum mutakhir atau belum tervalidasi secara menyeluruh, sehingga berdampak pada ketidaktepatan penetapan nilai jual objek pajak (NJOP) dan potensi kebocoran penerimaan. Menurut Mardiasmo (2022), Keberhasilan pengelolaan pajak daerah bergantung pada tiga pilar utama, yaitu sistem administrasi perpajakan yang efisien, transparansi serta akuntabilitas dalam pengelolaan pajak, dan partisipasi masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Ketiganya harus berjalan beriringan agar pajak daerah, termasuk PBB-P2, dapat menjadi sumber pendapatan yang andal dan berkelanjutan.

Berdasarkan hasil telaah terhadap berbagai penelitian terdahulu, terdapat sejumlah persamaan yang relevan dengan penelitian ini, yaitu fokus utama pada upaya peningkatan penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) sebagai salah satu instrumen strategis dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Seluruh penelitian tersebut menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kesamaan lain terletak pada strategi yang dianalisis, yakni intensifikasi dan ekstensifikasi, serta penekanan pada peran validasi data, pemanfaatan

teknologi informasi, peningkatan pelayanan, dan kepatuhan wajib pajak. Terdapat perbedaan yang cukup mencolok dalam konteks wilayah, fokus pembahasan, dan pendekatan strategis. Penelitian seperti Novira dan Karina (2020) serta Imam Hanafi dkk. (2022) lebih menekankan pada implementasi teknis dan operasional di lapangan, sedangkan penelitian ini berorientasi pada evaluasi makro terhadap kinerja kelembagaan BAPENDA Kabupaten Tangerang secara menyeluruh. Beberapa penelitian juga berfokus pada wilayah dengan karakteristik berbeda, seperti Kabupaten Bengkalis yang bergantung pada sektor migas, atau Kutai Barat dan Kota Batu dengan pendekatan daerah pinggiran, yang membedakan sudut pandang kebijakan dan tantangan lokalnya.

Menurut Ramadhan (2020), keberhasilan PBB-P2 dalam meningkatkan PAD daerah tidak hanya ditentukan oleh besarnya tarif, tetapi juga oleh efektivitas pengelolaan administrasi dan pelayanan pajak. Di Kabupaten Tangerang, upaya digitalisasi melalui sistem pelayanan pajak berbasis elektronik seperti e-SPPT dan pembayaran melalui kanal digital telah mulai diterapkan untuk mempermudah masyarakat (BPK, 2024). Dengan penguatan sistem pengelolaan, pengawasan, dan peningkatan kesadaran masyarakat, PBB-P2 di Kabupaten Tangerang diharapkan dapat berkontribusi lebih besar terhadap pembangunan dan kemandirian fiskal daerah, khususnya dalam periode strategis 2021–2023.

Di tingkat daerah, Kabupaten Tangerang menetapkan regulasi khusus berupa Peraturan Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan. Peraturan ini mengatur objek dan subjek PBB-P2, dasar pengenaan pajak, serta kewenangan pengelolaan oleh Badan Pendapatan Daerah (Bapenda). Selain itu, rincian teknis tarif ditetapkan dalam Peraturan Bupati Tangerang Nomor 1 Tahun 2013, yang menetapkan tarif progresif PBB-P2 maksimal sebesar 0,3% dari 35 NJOP, sebagaimana diatur dalam Pasal 80 ayat (2) UU No. 28 Tahun 2009 (Bapenda Kabupaten Tangerang, 2023).

Menurut Mahsun (2020:34), kinerja organisasi publik diukur tidak hanya dari sisi input dan output, tetapi juga dari outcome dan dampak kebijakan tersebut terhadap masyarakat. Organisasi publik memiliki tantangan tersendiri dalam menjalankan fungsinya karena harus memenuhi harapan publik yang beragam sambil tetap mematuhi aturan birokrasi dan anggaran yang terbatas. Kepatuhan wajib pajak merupakan fondasi penting dalam sistem perpajakan yang efektif dan berkelanjutan. Dalam konteks PBB-P2, kepatuhan berkaitan dengan sejauh mana masyarakat memenuhi kewajiban mereka dalam membayar pajak tepat waktu dan sesuai ketentuan. Waluyo (2022:110) mengemukakan bahwa kepatuhan wajib pajak dapat dibedakan menjadi kepatuhan formal (memenuhi kewajiban administratif) dan kepatuhan material (membayar pajak sesuai jumlah yang seharusnya). Tingginya tingkat kepatuhan sangat menentukan tercapainya target penerimaan pajak daerah.

Dalam pengelolaan PBB-P2, transparansi berarti pemerintah menyampaikan secara terbuka informasi tentang nilai pajak, penggunaan hasil pajak, serta prosedur dan dasar hukum yang digunakan. Jika masyarakat merasa dilibatkan dan memahami tujuan pemungutan pajak, maka resistensi akan berkurang. Akuntabilitas menuntut pemerintah bertanggung jawab terhadap penerimaan dan pengeluaran pajak, serta memberikan laporan kinerja secara berkala kepada masyarakat. Partisipasi masyarakat dalam perencanaan dan pengawasan pajak juga merupakan komponen penting dari good governance. Pemerintah daerah dapat melibatkan tokoh masyarakat, akademisi, atau lembaga swadaya masyarakat dalam forum konsultasi publik. Dwiyanto (2021:49) menekankan bahwa partisipasi yang kuat akan

menciptakan rasa memiliki terhadap kebijakan publik dan mendorong masyarakat untuk aktif berkontribusi.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan penelitian kualitatif deskriptif, bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam dan menyeluruh terhadap fenomena yang diteliti, khususnya mengenai evaluasi kinerja Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) dalam mendukung strategi peningkatan penerimaan pajak daerah di Kabupaten Tangerang pada periode tahun 2021 hingga 2023. Pendekatan kualitatif dipilih karena dianggap mampu memberikan gambaran secara komprehensif dan kontekstual mengenai dinamika pemungutan pajak daerah, perilaku wajib pajak, serta kebijakan pemerintah daerah dalam pengelolaan PBB-P2. Seperti yang dijelaskan oleh Moleong (2021:6), pendekatan ini sangat cocok digunakan untuk memahami makna, nilai, dan alasan di balik tindakan sosial maupun kebijakan publik yang tidak dapat diukur secara kuantitatif.

Dalam penelitian ini, operasionalisasi dilakukan untuk menterjemahkan model konseptual yang telah disusun berdasarkan Teori Kinerja Organisasi Mahsun (2020:34) ke dalam indikator dan sub-indikator yang relevan. Penelitian ini bersifat kualitatif deskriptif, sehingga pengukuran tidak dilakukan secara kuantitatif atau statistik, melainkan melalui pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Namun, variabel-variabel tetap dijabarkan secara sistematis agar memudahkan dalam proses pengumpulan dan analisis data. Dalam konteks penelitian ini, masing-masing dimensi teori Mahsun dijabarkan menjadi indikator konkret yang mencerminkan pengelolaan PBB-P2 dan kontribusinya terhadap peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Input (Strategi Intensifikasi dan Ekstensifikasi Pajak Daerah). Difokuskan pada strategi yang dijalankan oleh Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Tangerang, khususnya melalui pendekatan intensifikasi dan ekstensifikasi pajak daerah. Strategi ini mencakup upaya pembaruan data objek dan subjek pajak, penyesuaian Nilai Jual Objek Pajak (NJOP), penambahan basis pajak baru, serta kegiatan penyuluhan dan edukasi kepada masyarakat. Langkah-langkah ini menjadi fondasi penting dalam memperkuat sistem pemungutan PBB-P2 secara komprehensif.

Proses (Kualitas Layanan Pajak). Merujuk pada mekanisme dan kualitas pelaksanaan kebijakan yang berlangsung di lapangan. Dalam hal ini, yang dinilai adalah kualitas layanan pajak, seperti kemudahan prosedur pembayaran, transparansi informasi, responsivitas petugas pajak, serta penggunaan teknologi informasi seperti e- SPPT dan kanal pembayaran digital. Pelayanan yang cepat, transparan, dan mudah diakses berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem pajak daerah.

Output (Efektivitas Penerimaan PBB-P2). Diukur dari efektivitas penerimaan PBB-P2, yaitu sejauh mana realisasi penerimaan mendekati atau bahkan melampaui target yang telah ditetapkan dalam APBD. Efektivitas ini juga dapat dinilai dari rasio keberhasilan penagihan, pengurangan tunggakan pajak, dan cakupan objek pajak yang berhasil dijangkau.

Outcome (Kepatuhan Wajib Pajak). Mengacu pada tingkat kepatuhan wajib pajak, baik dalam bentuk kepatuhan formal (misalnya: ketepatan waktu pembayaran) maupun material (misalnya: jumlah pajak yang dibayar sesuai dengan ketentuan). Tingkat kepatuhan mencerminkan sejauh mana masyarakat memahami, menerima, dan menjalankan kewajiban perpajakannya secara sukarela. Faktor ini sangat dipengaruhi oleh persepsi masyarakat terhadap keadilan, pelayanan, dan transparansi sistem pajak daerah.

Impact (Peningkatan Pendapatan Asli Daerah). Dilihat dari persentase kontribusi PBB-P2 terhadap total PAD, tren pertumbuhan penerimaan, dan peran PBB-P2 dalam meningkatkan

kemandirian fiskal daerah. Dampak ini mencerminkan keberhasilan strategis dari implementasi kebijakan PBB-P2 sebagai salah satu instrumen fiskal daerah.

Teknik pengumpulan data adalah tahapan utama dalam suatu penelitian, sebab teknik pengumpulan data merupakan tujuan utama dari suatu penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan 3 tahapan pengumpulan data diantaranya yaitu obesrvasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini penentuan informan yang digunakan oleh peneliti adalah penentuan informan dalam penelitian kualitataif yang meliputi purposive sampling. Purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel dengan mempertimbangkan hal-hal tertentu dalam proses pengambilan sampelnya. Dalam bukunya, Sugiyono (2021:133) menyebutkan bahwa teknik non-probability sampling digunakan ketika tidak semua elemen populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel penelitian.

Dalam penelitian "Analisis kinerja BAPENDA dalam meningkatkan penerimaan PBB-P2", teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif. Analisis ini bertujuan untuk memahami fenomena yang terjadi secara mendalam melalui pengumpulan dan interpretasi data non-numerik. Menurut Sugiyono (2020), analisis data kualitatif adalah proses mencari dan menyusun data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan bahan lainnya sehingga dapat dipahami dan informasinya dapat disampaikan kepada orang lain. Analisis data merupakan tahapan yang paling penting, sebab dengan analisis data akan dihasilkan suatu kesimpulan dari keseluruhan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kinerja Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Dalam Meningkatan Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Kabupaten Tangerang. Hasil Penelitian ini selain melalui studi dokumentasi, peneliti juga melakukan wawancara untuk mendapatkan data primer. Wawancara yang dilakukan terhadap informan agar peneliti bisa mendapatkan informasi yang valid. Selain itu, penulis juga melakukan penelitian lapangan untuk data sekunder.

Kinerja BAPENDA Kabupaten Tangerang

Dalam penelitian ini dibuat berdasarkan teori Mahsun (2020) meliputi 4 aspek yang mempengaruhi kinerja organisasi yaitu input, proses, output, outcome, dan impact. Kinerja organisasi tersebut dianggap berhasil apabila aspek–aspek tersebut sudah terpenuhi. Namun sebaliknya kinerja organisasi tersebut dianggap tidak berhasil apabila fakto- faktor tersebut belum terpenuhi.

Dari hasil wawancara, sebagian besar informan menyampaikan bahwa SDM di BAPENDA cukup kompeten, khususnya dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Namun, ada masukan agar kemampuan petugas lebih ditingkatkan untuk strategi intensifikasi dan ekstensifikasi pajak, terutama dalam pendataan objek pajak baru. Anggaran dan sarana teknologi sudah cukup baik, dengan diterapkannya layanan e-SPPT dan kanal pembayaran digital. Strategi intensifikasi dan ekstensifikasi sudah berjalan, namun masih menghadapi tantangan, terutama keterbatasan akurasi data objek pajak dan literasi digital wajib pajak di beberapa wilayah. Kinerja input cukup baik, namun masih memerlukan penguatan, khususnya pada sisi pendataan objek baru dan peningkatan SDM lapangan. Sosialisasi sudah dilakukan, namun belum merata dan belum sepenuhnya menyentuh masyarakat di daerah pinggiran. Banyak wajib pajak belum sepenuhnya paham bagaimana cara pembayaran atau manfaat PBB-P2 bagi pembangunan daerah. Kinerja proses cukup baik, tetapi masih perlu ditingkatkan efektivitas sosialisasi dan penyederhanaan prosedur digital agar lebih ramah bagi semua lapisan masyarakat.

Data menunjukkan bahwa realisasi penerimaan PBB-P2 selama tiga tahun terakhir cenderung positif yaitu di tahun 2021: 98,40%, di tahun 2022: 95,51%, dan di tahun 2023: 100%. Informasi dari hasil wawancara juga mengonfirmasi bahwa target penerimaan dianggap realistis, meskipun hambatan utama ada pada kesadaran wajib pajak, beban ekonomi, serta kurangnya komunikasi aktif terkait manfaat pajak. kesadaran masyarakat untuk membayar pajak masih bervariasi. Banyak wajib pajak masih membayar mendekati jatuh tempo. Faktor yang paling memengaruhi kepatuhan adalah edukasi dan kepercayaan publik. Jika masyarakat memahami manfaat pajak dan merasa percaya, maka kepatuhan meningkat. Adanya tren peningkatan kepatuhan, tetapi belum merata, terutama bagi masyarakat yang belum terbiasa menggunakan layanan digital. Outcome positif, tetapi belum optimal.

Kendala yang dihadapi BAPENDA Kabupaten Tangerang

Dalam proses meningkatkan penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2), BAPENDA Kabupaten Tangerang menghadapi beberapa kendala yang dapat diklasifikasikan menjadi dua, yaitu kendala internal dan kendala eksternal. Beberapa kendala internal yang dihadapi antara lain keterbatasan Sumber daya manusia (SDM), jumlah petugas pajak khususnya di lapangan, masih belum sebanding dengan luasnya wilayah Kabupaten Tangerang dan pertumbuhan objek pajak baru. Akibatnya, proses pendataan objek pajak belum optimal. Masih ada kebutuhan peningkatan kompetensi petugas, khususnya dalam menghadapi tantangan teknologi digital dan komunikasi dengan masyarakat. Sistem Informasi yang belum terintegrasi sepenuhnya, meskipun sudah diterapkan digitalisasi layanan pajak seperti e-SPPT dan pembayaran online, sistem informasi yang ada belum sepenuhnya terintegrasi dengan instansi lain, seperti dinas pertanahan atau tata ruang. Hal ini menyebabkan sinkronisasi data terkadang belum akurat, terutama untuk objek pajak baru. Sosialisasi yang kurang merata, kegiatan sosialisasi sudah dilakukan, namun belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat, terutama di wilayah pinggiran atau masyarakat yang belum akrab dengan teknologi digital.

Rendahnya literasi pajak masyarakat, banyak masyarakat belum memahami manfaat langsung dari pembayaran pajak, sehingga masih ada anggapan bahwa pajak hanya sebagai kewajiban tanpa melihat kontribusinya terhadap pembangunan daerah. Kurangnya informasi yang jelas terkait NJOP dan perhitungan PBB membuat beberapa wajib pajak ragu atau menunda pembayaran. Kendala ekonomi wajib pajak, dampak pandemi COVID-19 beberapa tahun lalu masih dirasakan oleh sebagian masyarakat, terutama pelaku usaha kecil. Hal ini menyebabkan pembayaran pajak sering ditunda karena keterbatasan keuangan. Minimnya partisipasi masyarakat dalam pendataan, masyarakat belum dilibatkan secara aktif dalam proses pembaruan atau verifikasi data objek pajak. Biasanya hanya bersifat pasif, menunggu petugas datang, tanpa memberikan masukan terkait data properti mereka.

Upaya BAPENDA Kabupaten Tangerang

Peningkatan kompetensi petugas pajak melalui pelatihan rutin. Program ini bertujuan untuk membekali petugas dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat. BAPENDA juga mengembangkan layanan digital, seperti sistem e-SPPT dan kanal pembayaran online, untuk mempermudah akses masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak. Dengan adanya layanan ini, diharapkan proses pembayaran menjadi lebih cepat dan efisien. Sosialisasi yang lebih intensif juga dilakukan melalui media sosial, pertemuan di tingkat RT/RW, dan forum masyarakat. Pendekatan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pentingnya pembayaran pajak dan manfaatnya bagi pembangunan daerah. Untuk wajib pajak yang menunggak, BAPENDA menerapkan

pendekatan persuasif yang lebih ramah, dengan tujuan membangun hubungan baik dan menawarkan solusi bagi mereka yang mengalami kesulitan. Selain itu, transparansi dalam penggunaan dana pajak juga menjadi prioritas, agar masyarakat dapat melihat langsung manfaat dari kontribusi mereka.

SIMPULAN DAN SARAN

BAPENDA telah melakukan sejumlah upaya seperti pemutakhiran data objek dan subjek pajak, penguatan SDM melalui pelatihan, serta penyediaan sarana teknologi informasi. Strategi intensifikasi dan ekstensifikasi perpajakan juga dijalankan sebagai langkah untuk memperluas basis pajak. Namun, terdapat kendala internal seperti kurangnya jumlah pegawai teknis di lapangan dan keterbatasan anggaran untuk operasional pembaruan data. Secara eksternal, masih ditemukan tingkat partisipasi wajib pajak yang belum maksimal serta kurangnya pemahaman masyarakat mengenai pentingnya pajak daerah. BAPENDA telah menerapkan sistem pelayanan digital seperti e- SPPT dan aplikasi pembayaran online guna mempermudah wajib pajak dan mempercepat alur penerimaan. Namun, hambatan eksternal berupa keterbatasan akses teknologi di beberapa wilayah dan literasi digital yang masih rendah menjadi tantangan tersendiri.

Meningkatnya jumlah wajib pajak aktif, meningkatnya penerbitan SPPT, serta membaiknya realisasi penerimaan PBB-P2 dalam kurun waktu tiga tahun terakhir. Hal ini mencerminkan bahwa program yang dijalankan menghasilkan keluaran yang konkret. Meningkatnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak menunjukkan bahwa strategi edukasi dan sosialisasi yang dilakukan mulai membuahkan hasil. Peningkatan penerimaan juga telah memberi kontribusi yang signifikan terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Tangerang. Keberhasilan pengelolaan PBB-P2 secara tidak langsung mendukung kemandirian fiskal daerah. Dana yang terkumpul dari sektor ini telah dimanfaatkan untuk membiayai berbagai program pembangunan daerah, menunjukkan bahwa pengelolaan pajak daerah yang baik dapat menciptakan dampak positif bagi kesejahteraan masyarakat.

Agar strategi intensifikasi dan ekstensifikasi pajak dapat berjalan lebih optimal, BAPENDA perlu memperkuat sumber daya manusia, terutama di bagian teknis lapangan seperti petugas pemutakhiran data dan verifikasi objek/subjek pajak. Jumlah pegawai yang terbatas saat ini menjadi kendala internal yang harus segera diatasi. Selain itu, dukungan anggaran operasional juga perlu ditingkatkan, termasuk untuk kegiatan sosialisasi, pengadaan perangkat digital, pelatihan pegawai, serta kegiatan survei dan pembaruan basis data pajak. Masih rendahnya kesadaran sebagian masyarakat dalam membayar PBB-P2 menunjukkan perlunya edukasi yang lebih intensif. BAPENDA disarankan untuk menyusun strategi komunikasi publik yang lebih inklusif dan berkelanjutan, misalnya dengan melibatkan tokoh masyarakat, RT/RW, dan lembaga keagamaan untuk menyebarkan informasi terkait manfaat pajak. Edukasi juga perlu menyesuaikan dengan segmentasi masyarakat, termasuk menggunakan bahasa yang sederhana dan media yang sesuai dengan karakteristik wilayah—baik desa maupun perkotaan— sehingga pesan dapat tersampaikan dengan efektif.

BAPENDA telah melakukan inovasi pelayanan berbasis digital seperti e-SPPT, aplikasi pembayaran online, dan penggunaan sistem informasi pajak. Namun, pemanfaatannya masih belum merata. Oleh karena itu, pelatihan kepada petugas pajak mengenai sistem digital harus dilakukan secara berkala. Selain itu, dibutuhkan pendampingan kepada masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi, terutama di wilayah perdesaan yang masih menghadapi kendala jaringan atau keterbatasan perangkat.

Pengelolaan PBB-P2 tidak bisa dilakukan secara sendiri oleh BAPENDA. Maka dari itu, sinergi dan koordinasi antarinstansi sangat penting, seperti kerja sama dengan BPN (Badan Pertanahan Nasional) dalam hal kepemilikan lahan, dengan Disdukcapil untuk validasi data kependudukan, serta dengan kecamatan dan kelurahan dalam pelaksanaan sosialisasi dan penagihan.

Penting bagi BAPENDA untuk memiliki sistem monitoring dan evaluasi (monev) yang terstruktur dan berkelanjutan. Evaluasi rutin terhadap capaian program, kendala di lapangan, dan respons masyarakat sangat dibutuhkan untuk mengetahui keberhasilan strategi yang telah dijalankan. Dengan adanya evaluasi yang objektif dan berbasis data, pengambilan keputusan untuk perbaikan program bisa dilakukan lebih cepat dan tepat sasaran.

DAFTAR PUSTAKA

Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tangerang. (2023). *Peraturan Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan* serta *Peraturan Bupati Tangerang Nomor 1 Tahun 2013 tentang Tarif Progresif PBB-P2*. Kabupaten Tangerang: Bapenda.

Badan Pemeriksa Keuangan. (2024). *Laporan hasil pemeriksaan dan evaluasi penerapan sistem pelayanan pajak berbasis elektronik di Kabupaten Tangerang*. Jakarta: BPK RI.

Dwiyanto, A. (2021). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Hanafi, I., dkk. (2022). Analisis implementasi intensifikasi dan ekstensifikasi pajak daerah dalam peningkatan PAD. *Jurnal Kebijakan Publik*, 14(2), 155–167.

Mahsun, M. (2020). *Pengukuran kinerja sektor publik*. Yogyakarta: BPFE. Mardiasmo. (2022). *Perpajakan* (Edisi Terbaru). Yogyakarta: Andi.

Moleong, L. J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi Revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Novira, A., & Karina, P. (2020). Strategi optimalisasi penerimaan PBB-P2 melalui pemutakhiran data dan inovasi layanan. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(1), 45–59.

Ramadhan, F. (2020). Efektivitas pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan terhadap peningkatan PAD daerah. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(3), 210–223.

Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kualitatif* (Edisi Terbaru). Bandung: Alfabeta.

Waluyo. (2022). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.