

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Letak Geografis**

Penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Landasan Ulin Tengah. Kelurahan ini merupakan bagian dari Kecamatan Liang Anggang, Kota Banjarbaru, Provinsi Kalimantan Selatan.

Secara geografis, Kelurahan Landasan Ulin Tengah memiliki luas wilayah sekitar ±11.592 Km<sup>2</sup>. Lokasinya cukup strategis dengan jarak ke pusat Kota Banjarbaru sekitar 10 km dan jarak ke ibu kota Provinsi Kalimantan Selatan sekitar 22 km. Adapun batas-batas administratif wilayah Kelurahan Landasan Ulin Tengah adalah sebagai berikut:

- 1) Sebelah Utara berbatasan dengan Kelurahan Landasan Ulin Utara.
- 2) Sebelah Selatan berbatasan dengan Desa Pandahan.
- 3) Sebelah Barat berbatasan dengan Kelurahan Landasan Ulin Barat.
- 4) Sebelah Timur berbatasan dengan Kelurahan Landasan Ulin Timur.

Berdasarkan data kependudukan, jumlah total penduduk di Kelurahan Landasan Ulin Tengah adalah 9.063 jiwa. Populasi ini terdiri dari 4.573 jiwa laki-laki dan 4.490 jiwa perempuan. Struktur pemerintahan lokal di tingkat RT/RW terdiri dari 16 Rukun Tetangga (RT) dan 3 Rukun Warga (RW).

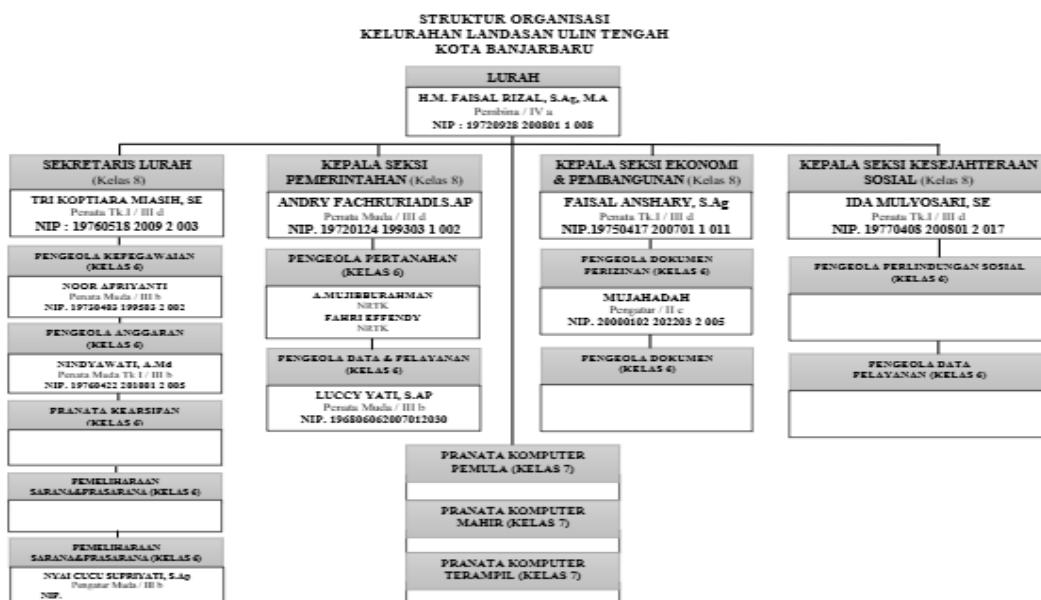
Untuk menunjang kehidupan masyarakat, kelurahan ini dilengkapi dengan berbagai sarana dan fasilitas di berbagai bidang. Di bidang pendidikan, terdapat 3 unit PAUD/TK, 2 unit Sekolah Dasar (SD), 3 unit Sekolah Menengah Pertama (SMP), 2 unit Sekolah Menengah Atas (SMA), dan 4 unit Lembaga Pendidikan Agama. Untuk kegiatan peribadatan, tersedia 3 buah masjid dan 19 musholla. Fasilitas kesehatan yang ada meliputi 11 Posyandu, 1 Puskesmas, dan 1 Puskeskel (Puskesmas Keliling). Di sektor ekonomi, terdapat Pasar Ulin Raya sebagai pusat kegiatan jual beli masyarakat. Selain itu, tersedia pula fasilitas olahraga yang terdiri dari 3 lapangan sepak bola, 6 lapangan bulu tangkis, dan 1 lapangan basket.

Penyelenggaraan pemerintahan di Kelurahan Landasan Ulin Tengah dipimpin oleh seorang Lurah, yaitu H. M. Faisal Rizal, S.Ag, M.A. Dalam menjalankan tugasnya, Lurah dibantu oleh Sekretaris Lurah dan beberapa Kepala Seksi yang membidangi urusan pemerintahan, ekonomi dan pembangunan, serta kesejahteraan sosial.

## 2. Struktur Organisasi Kelurahan Landasan Ulin Tengah

Berikut adalah struktur organisasi di Kelurahan Landasan Ulin Tengah :

**Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Kelurahan**



Sumber : Kelurahan Landasan Ulin Tengah

## B. Penyajian Data

### 1. Pandangan Warga Terhadap Pajak: Temuan dari Kelurahan Landasan Ulin Tengah

Diperoleh dari wawancara dengan 28 Wajib Pajak dan 2 Pegawai di Kelurahan Landasan Ulin Tengah dengan beragam latar belakang usia dan tingkat kepatuhan.

Berikut adalah ringkasan temuan dari setiap responden (Wajib Pajak) :

#### 1) Informan I : M. Ramli (32 Tahun )

Bawa dirinya sebenarnya mengetahui adanya kewajiban membayar PBB setiap tahun, namun menurutnya hal itu tidak ada gunanya. "Iya tahu bayar PBB, tapi ya percuma, jalan kampung rusak terus," keluhnya. Baginya, sistem yang ada hanya sebatas rutinitas pemerintah memberikan kertas tagihan tanpa memberikan manfaat nyata bagi warga. Ketika didalami, akar masalahnya adalah ketidakpercayaan yang mendalam. "Kurang percaya, buat apa bayar kalau nggak ada perubahan," tegasnya. Ia menambahkan bahwa selama ini tidak pernah ada sosialisasi yang berarti dan ia juga tidak mengetahui adanya sanksi, sehingga ia merasa tidak ada konsekuensi apapun dan sudah bertahun-tahun tidak membayar.

Informan menjaskan rasa kekecewaan langsung terhadap kinerja pemerintah. Kegagalan dalam menyediakan infrastruktur dasar (jalan) secara langsung merusak kepercayaan dan menghilangkan motivasi untuk membayar pajak, mencerminkan adanya pelanggaran

kontrak sosial antara negara dan warga. (Muhammad Ramli, Komunikasi Pribadi, 14 Juni 2025)

2) Informan II : Raudah (41 Tahun)

motivasinya bukan karena kesadaran penuh, melainkan karena kebutuhan administratif. "Saya bayar kalau mau urus surat, biar nggak ribet di kelurahan," jelasnya. Menurutnya, proses pembayaran PBB sebenarnya mudah dan ia sudah memahami sistem tagihan tahunan yang ada. Ia juga menilai pelayanan dari aparat sudah baik. Meskipun pernah terlambat membayar karena lupa, ia mengaku sudah mengetahui adanya sanksi. Sebagai masukan, ia hanya berharap agar ada pengingat yang lebih sering dari pihak kelurahan.

Informan menjelaskan bahwasanya Kepatuhan yang ditunjukkan bersifat transaksional, bukan didasari oleh kesadaran sebagai warga negara. Sistem pajak berhasil 'memaksa' kepatuhan melalui kebutuhan administratif, namun gagal membangun kesadaran internal (intrinsik). (Raudah, Komunikasi Pribadi, 14 Juni 2025)

3) Informan III : Zainatu Sa'diah (37 Tahun)

Informan ini menceritakan adanya perubahan sikap dalam dirinya. Ia menjelaskan, "Dulu saya bayar, sekarang udah malas. Pemerintah janji jalan, nggak jadi-jadi". Dari jawabannya, terlihat jelas bahwa ia pernah menjadi wajib pajak yang patuh. Namun, kepatuhannya luntur seiring waktu karena merasa dikecewakan oleh

janji pemerintah yang tidak kunjung direalisasikan, khususnya terkait perbaikan infrastruktur jalan di lingkungannya.

Menurut Jawaban informan ini menunjukkan adanya erosi kepatuhan. Pengalaman dikecewakan oleh janji pemerintah yang tidak terealisasi dapat mengubah wajib pajak yang tadinya patuh menjadi tidak patuh. (Zainatu Sa'diah, Komunikasi Pribadi, 14 Juni 2025)

4) Informan IV : Kusriati (53 Tahun)

Bahwa kepatuhannya muncul hanya jika ada intervensi dari aparat. "Saya baru bayar karena ditegur. Kalau nggak ditegur, nggak bayar," ungkapnya. Ini menunjukkan bahwa tanpa adanya pengawasan atau tindakan langsung dari petugas, ia cenderung untuk mengabaikan kewajiban pajaknya.

Menurut dari jawaban informan Kepatuhanya bersifat reaktif dan tidak mandiri. Hal ini menyoroti lemahnya pengawasan dan penegakan hukum yang konsisten, di mana kepatuhan baru muncul setelah adanya intervensi personal dari aparat. (Kusriati, Komunikasi Pribadi, 15 Juni 2025)

5) Informan V : Supiannor (57 Tahun)

Sebagai seorang aparat lingkungan (Ketua RT), informan ini menjelaskan bahwa posisinya mendorongnya untuk menjadi contoh bagi warga. "Saya bayar karena saya RT," katanya, menunjukkan adanya tanggung jawab moral yang melekat pada jabatannya. Namun, ia juga memberikan pandangan yang jujur tentang kondisi

di lingkungannya. Menurutnya, masalah utama adalah ketidakpercayaan warga. "Tapi warga banyak yang nggak bayar karena nggak percaya," tambahnya.

Menurut informan, adanya pengaruh posisi sosial terhadap kepatuhan. Sebagai seorang Ketua RT, ia menjadi contoh, namun kesaksianya juga mengonfirmasi bahwa masalah ketidakpercayaan warga adalah sebuah fenomena yang riil dan diakui di tingkat komunitas. (Supiannor, Komunikasi Pribadi, 15 Juni 2025)

#### 6) Informan VI : Rusmi Jaibah (58 Tahun)

Bahwa ada dua alasan utama yang saling berkaitan yang membuatnya tidak membayar pajak. Pertama adalah faktor ekonomi, di mana ia merasa penghasilannya pas-pasan sehingga pembayaran pajak tidak menjadi prioritas. "Penghasilan pas-pasan, nggak kepikiran bayar pajak," ujarnya. Faktor ini kemudian diperparah dengan pandangannya bahwa pajak yang dibayarkan tidak memberikan manfaat, "Jalan juga nggak diperbaiki," tambahnya.

Informan menjelaskan bahwasanya Faktor ekonomi (kemampuan membayar) dan faktor psikologis (ketidakpercayaan) dapat saling memperkuat untuk mendorong ketidakpatuhan wajib pajak. (Rusmi Jaibah, Komunikasi Pribadi, 15 Juni 2025)

#### 7) Informan VII : Katimah (53 Tahun)

Alasannya membayar pajak lebih bersifat praktis dan berorientasi ke masa depan. "Saya bayar, biar urusan administrasi gampang," katanya. Ia memandang pelunasan PBB sebagai sebuah

investasi untuk menghindari kesulitan jika suatu saat nanti ia membutuhkan bukti pembayaran pajak untuk berbagai keperluan.

Dapat disimpulkan bahwa dari hasil jawaban informan maka menguatkan pola kepatuhan transaksional, di mana pajak dipandang sebagai "biaya administrasi" untuk urusan lain, bukan sebagai kewajiban kenegaraan. (Katimah, Komunikasi Pribadi, 15 Juni 2025)

8) Informan VIII : Siti Cholipah (41 Tahun)

bahwa ketidakpatuhannya murni disebabkan oleh kurangnya informasi yang ia terima. Menurutnya, tidak ada yang memberitahukan kapan dan bagaimana prosedur pembayaran yang benar. "Nggak ngerti kapan bayar, nggak ada yang kasih tau," keluhnya. Ia bukan dalam posisi menolak, melainkan tidak mengetahui apa yang harus dilakukan.

Menurut informan ketidakpatuhan dapat terjadi murni karena kegagalan sistem dalam menyebarkan informasi. Ini menunjukkan bahwa sistem pemungutan pajak belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara efektif. (Siti Cholipah, Komunikasi Pribadi, 15 Juni 2025)

9) Informan IX : Misran (68 Tahun)

Informan ini menjelaskan kondisinya sebagai seorang lansia yang sudah tidak banyak mengurus administrasi secara mandiri. "Anak saya yang urus," katanya. Ia menambahkan bahwa sebagai

orang tua, ia merasa "jarang ada yang kasih informasi" secara langsung kepadanya.

Informan juga menambahkan bahwa sistem pemungutan pajak yang ada saat ini belum ramah terhadap kelompok demografis tertentu, seperti lansia, yang mungkin memiliki keterbatasan dalam mengakses informasi dan membutuhkan pendekatan yang lebih personal. (Misran, Komunikasi Pribadi, 15 Juni 2025)

10) Informan X : Mariatul Qibtiah (50 Tahun)

bahwa kepatuhannya baru muncul belakangan ini setelah mendapatkan informasi dari sumber terdekat. "Baru tahu soal denda dari pak RT, sekarang baru bayar," ungkapnya. Ini berarti dorongan untuk patuh datang dari lingkungan sosialnya, bukan dari sosialisasi resmi aparat.

Menurut beliau jaringan informasi informal (dari mulut ke mulut) terbukti lebih efektif dalam mendorong kepatuhan daripada sosialisasi resmi dari pemerintah, yang menandakan adanya kelemahan dalam strategi komunikasi aparat pajak. (Mariatul Qibtiah, Komunikasi Pribadi, 15 Juni 2025)

11) Informan XI : Jumiyati (39 Tahun)

Informan ini secara terbuka menyatakan skeptisme dan ketidakpercayaannya yang tinggi terhadap pemerintah. Alasan ia tidak pernah membayar pajak adalah karena merasa "Pemerintah aja nggak jelas kerjanya".

Informan Juga menjelaskan bahwa ketidakpercayaan yang ekstrim dapat berujung pada penolakan total terhadap kewajiban perpajakan, di mana wajib pajak tidak lagi melihat legitimasi pemerintah untuk memungut pajak. (Jumiyati, Komunikasi Pribadi, 15 Juni 2025)

12) Informan XII : M. Rizal Zamroni (24 Tahun) selaku Wajib Pajak menyatakan sebagai berikut :

Bawa kewajiban membayar PBB muncul ketika ia sedang dalam proses mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB), di mana pelunasan PBB menjadi salah satu syaratnya. "Bayar PBB waktu kemarin urus IMB, jadi ya saya urus," katanya.

Dari hasil jawaban Informan maka ini kembali memperkuat pola kepatuhan instrumental yang bergantung pada kebutuhan sesaat, bukan kesadaran jangka panjang. (M. Rizal Zamroni, Komunikasi Pribadi, 15 Juni 2025)

13) Informan XIII : Sugito (49 Tahun)

Informan ini mengaku dulunya adalah wajib pajak yang rajin, namun kini menjadi apatis karena merasa tidak ada gunanya. "Dulu rajin, sekarang males. Sama aja, jalanan jelek terus," jelasnya. Baginya, tidak ada perbedaan dampak antara membayar dan tidak membayar.

Informan menunjukkan bagaimana apatisme dapat muncul dari kekecewaan yang berlarut-larut, di mana wajib pajak kehilangan

harapan bahwa kontribusinya akan membawa perubahan. (Sugito, Komunikasi Pribadi, 15 Juni 2025)

14) Informan XIV : Sudarti (41 Tahun)

Sebagai warga baru di lingkungan tersebut, ia mengaku belum memahami mekanisme dan cara pembayaran PBB. "Baru tinggal di sini, belum tahu caranya," ujarnya. Ia belum pernah didatangi atau diinformasikan oleh aparat setempat.

Informan menerangkan bahwa sistem pendataan wajib pajak yang ada belum proaktif dalam mengidentifikasi dan mengedukasi penduduk baru, sehingga menciptakan potensi tunggakan pajak. (Sudarti, Komunikasi Pribadi, 15 Juni 2025)

15) Informan XV : Marlina (48 Tahun)

Informan ini memiliki pemahamannya sendiri mengenai kewajiban pajak. Menurutnya, karena luas tanah yang ia miliki tergolong kecil, ia merasa tidak perlu membayar pajak. "Tanah saya kecil, saya pikir nggak usah bayar," katanya.

Informan Juga menambahkan bahwasanya bayar atau tidak bayar juga tidak ada pengaruhnya kepada beliau dan juga ke lingkungan hidup beliau, beliau mengatakan "bayar setiap pajak setiap tahun, tapi perbaikan jalan setiap 10 tahun".

Ini menunjukkan adanya miskonsepsi di kalangan masyarakat mengenai objek dan subjek pajak, yang merupakan akibat langsung dari kurangnya edukasi dan sosialisasi perpajakan. (Marlina, Komunikasi Pribadi, 15 Juni 2025)

16) Informan XVI : Eddy Surya (48 Tahun)

Informan mewakili golongan masyarakat yang tahu akan kewajiban membayar PBB namun secara sadar memilih untuk tidak melaksanakannya karena alasan ekonomi dan tidak adanya kepercayaan terhadap pengelolaan dana pajak. Ia menyatakan “*lebih baik dipakai buat keluarga*”, menunjukkan bahwa dalam kondisi ekonomi terbatas, PBB bukan prioritas.

Meski petugas dinilai baik dan sistem akses mudah, ia tidak merasa ter dorong untuk taat. Ia hanya akan percaya jika pemerintah menunjukkan bukti nyata dari pengelolaan pajak. Ini menunjukkan bahwa pemerintah tidak hanya harus hadir dalam bentuk surat dan petugas, tetapi juga dalam bentuk kehadiran manfaat. (Eddy Surya, Komunikasi Pribadi, 15 Juni 2025)

17) Informan XVII : Ekawati (49 Tahun)

Informan mewakili kelompok wajib pajak dengan tingkat kepatuhan yang fluktuatif, dipengaruhi oleh prioritas kebutuhan rumah tangga dan kondisi ekonomi keluarga. Ia mengatakan “*lebih penting anak*” dibanding membayar pajak, menunjukkan bahwa dalam keseharian, PBB menjadi beban sekunder.

Meskipun petugas dinilai baik dan sistem dianggap memadai, namun tidak ada sistem pengingat atau pengawasan yang membuatnya merasa harus patuh. Selain itu, ketidakpercayaan tetap menjadi alasan utama tidak membayar, yang dapat dilihat dari

pernyataan: “*Sejurnya nggak yakin.*” (Ekawati, Komunikasi Pribadi, 15 Juni 2025)

18) Informan XVIII : Jamini (50 Tahun)

Informan merupakan responden yang tidak membayar PBB secara rutin karena kehilangan kepercayaan terhadap sistem pemerintah. Walaupun ia tahu akses mudah dan pelayanan petugas baik, tapi ia mengatakan “*kalaupun nggak yakin uangnya dipakai bener, ya buat apa bayar.*”

Pernyataan ini mempertegas temuan bahwa pajak bukan hanya soal sistem administratif, melainkan juga soal legitimasi dan transparansi. Ia mewakili warga yang sudah pernah patuh, namun memilih untuk tidak melanjutkan karena tidak merasakan timbal balik yang sepadan. (Jamini, Komunikasi Pribadi, 15 Juni 2025)

19) Informan XIX : Nilam Sari (45 Tahun)

Informan termasuk wajib pajak yang tidak patuh dan tidak memiliki motivasi internal untuk membayar PBB. Ia bahkan menyatakan bahwa “*lebih penting bayar listrik atau air*” daripada pajak bumi dan bangunan. Ungkapan ini mencerminkan persepsi bahwa pajak tidak dianggap sebagai kebutuhan pokok karena tidak ada timbal balik nyata yang ia rasakan.

Petugas yang ramah dan akses yang mudah tidak cukup untuk mendorong kepatuhan. Ia juga menunjukkan bahwa minimnya kontrol atau sanksi turut membuat warga merasa aman meskipun tidak membayar.

Informan memperkuat temuan bahwa kepercayaan dan manfaat langsung adalah dua hal yang paling mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. (Nilam Sari, Komunikasi Pribadi, 28 Juni 2025)

20) Informan XX : Agus Hartanto (60 Tahun)

Pak Rudi termasuk responden yang tidak patuh dan secara terbuka menyatakan tidak ada niat membayar pajak kecuali terpaksa. Ia tidak merasa terancam oleh denda, dan tidak melihat PBB sebagai kebutuhan penting. Ia menyampaikan “*kalau nggak penting ya males juga*”, yang menunjukkan bahwa persepsi manfaat menjadi kunci utama dalam kepatuhan.

Meskipun ia menilai pelayanan petugas baik dan akses mudah, tidak ada aspek dalam sistem yang benar-benar menyentuh motivasinya sebagai warga. Kepercayaannya pada pemerintah sangat rendah, dan ia menyebut pajak hanya sebagai formalitas. (Agus Hartanto, Komunikasi Pribadi, 28 Juni 2025)

21) Informan XXI : Rustam (47 Tahun)

Informan termasuk wajib pajak tidak patuh, yang menganggap PBB bukan kebutuhan prioritas. Ia menyatakan “*lebih penting belanja bahan dagangan*”, yang menunjukkan bahwa dalam kehidupan masyarakat berpenghasilan rendah, pajak bukan bagian dari urgensi sehari-hari.

Informan juga tidak merasa takut terhadap sanksi, dan pelayanan petugas tidak cukup mempengaruhi keputusannya.

Dengan rendahnya kepercayaan dan tidak adanya transparansi.

(Rustam, Komunikasi Pribadi, 28 Juni 2025)

22) Informan XXII : Mulyiana (52 Tahun)

Informan mewakili golongan pensiunan yang pernah patuh tapi kini tidak lagi membayar karena keterbatasan kondisi fisik dan keraguan terhadap sistem. Ia menyebutkan “*tenaga saya sudah nggak seperti dulu*” dan “*ragu apakah pajak benar digunakan*” sebagai alasan utama.

Sikapnya mencerminkan bahwa transparansi dan perhatian pada kelompok rentan seperti lansia adalah penting untuk mendorong kepatuhan berkelanjutan. (Mulyiana, Komunikasi Pribadi, 28 Juni 2025)

23) Informan XXIII : Ahmad Ridwan (57 Tahun)

Informan adalah contoh responden yang secara terbuka menyatakan tidak pernah membayar PBB, dan tidak merasa itu sebagai masalah. Ia menyebutkan “*saya simpan aja, nggak dibayar*” dan “*serius, nggak pernah bayar*”, yang menunjukkan minimnya rasa tanggung jawab terhadap kewajiban pajak.

Informan juga merasa bahwa tidak ada sistem pengawasan yang membuatnya merasa perlu untuk patuh, dan pelayanan petugas tidak mengubah pandangannya. Kepatuhan akan muncul jika sistem mampu menyentuh sisi emosional dan kepercayaan masyarakat. (Ahmad Ridwan, Komunikasi Pribadi, 28 Juni 2025)

24) Informan XXIV : Rina Amsiah (45 Tahun)

Informan adalah contoh wajib pajak dengan hambatan waktu dan pekerjaan lapangan. Ia menyatakan “*kerja saya keliling dari pagi sampai malam*” yang menunjukkan bahwa akses pembayaran yang terbatas waktu menjadi penghalang nyata bagi sektor informal.

Meskipun ia tahu tentang denda dan kewajiban, tidak ada sistem yang mempermudahnya secara praktis. Ia juga merasa tidak mendapat manfaat dari pajak. Artinya, selain sistem kepercayaan, perlu inovasi teknis dalam metode pemungutan pajak agar lebih fleksibel. (Rina Amsiah, Komunikasi Pribadi, 28 Juni 2025)

25) Informan XXV : Juanda (55 Tahun)

Informan termasuk wajib pajak yang tidak membayar bukan karena menolak secara total, tapi karena bingung, tidak teredukasi, dan tidak merasa dimudahkan oleh sistem. Ia berkata “*kalaupun uangnya ada, tapi saya nggak tahu kapan bayar, ke mana*”, yang menandakan kurangnya sosialisasi langsung kepada masyarakat lapisan bawah.

Meski ia menyebut akses mudah, rutinitas dan kesibukan sehari-hari membuatnya tidak mampu menyempatkan waktu, dan tidak ada sistem yang benar-benar menjangkau masyarakat seperti dirinya. Informan menggambarkan bahwa selain faktor kepercayaan, aspek edukasi dan komunikasi sistemik juga sangat penting dalam membangun kepatuhan pajak di masyarakat. (Juanda, Komunikasi Pribadi, 28 Juni 2025)

26) Informan XXVI : M. Hasbi (24 Tahun)

Informan termasuk wajib pajak yang tidak rutin membayar dan memilih membayar hanya saat terpaksa karena kebutuhan administratif. Ia menunjukkan sikap pasif, dengan berkata “*baca sekilas, terus lupa lagi*” dan “*bayar kalau pas mau ngurus sesuatu.*”

Informan tahu prosedurnya dan tidak bermasalah secara ekonomi, tetapi kurangnya hubungan emosional dan kedekatan antara sistem dan warga membuatnya tidak merasa wajib membayar. Hal ini menekankan pentingnya humanisasi komunikasi pajak, bukan hanya formalitas administratif. (M. Hasbi, Komunikasi Pribadi, 28 Juni 2025)

27) Informan XXVII : Sardi (47 Tahun)

Informan termasuk wajib pajak tidak patuh yang merasa tidak ada alasan kuat untuk membayar PBB karena ketidakpercayaan dan tidak adanya feedback dari pemerintah. Ia menyatakan: “*nggak niat bayar karena nggak lihat hasilnya*”, yang menunjukkan bahwa transparansi menjadi faktor penentu utama dalam membentuk kepercayaan publik.

Informan menilai petugas ramah, namun menekankan pentingnya komunikasi aktif daripada sekadar administratif. Ketidakpatuhannya bersifat disengaja, bukan karena ketidaktahuan, tetapi karena penolakan halus terhadap sistem yang tidak memberikan manfaat langsung. (Sardi, Komunikasi Pribadi, 29 2025)

28) Informan XXVIII : Husni Anwar (37 Tahun)

Informan adalah contoh wajib pajak yang menolak membayar PBB bukan karena tidak tahu, tetapi karena merasa tidak ada manfaat dan tidak percaya pada integritas sistem. Ia menyebut pajak sebagai “iuran biasa”, menunjukkan rendahnya nilai dan makna pajak di mata masyarakat.

Kepatuhanya tidak terbentuk meskipun akses dan pelayanan baik. Ia adalah representasi dari responden dengan sikap pasif-agresif terhadap negara, dan menegaskan pentingnya kredibilitas sistem pemerintahan dalam membentuk perilaku pajak. (Husni Anwar, Komunikasi Pribadi, 29 Juni 2025)

Secara keseluruhan, hasil wawancara mendalam dengan 28 responden warga di Kelurahan Landasan Ulin Tengah menunjukkan gambaran yang kompleks mengenai kepatuhan pajak, di mana tingkat kepatuhan yang rendah lebih banyak didorong oleh faktor psikologis dan sosial daripada sekadar masalah teknis. Tema utama yang paling kuat muncul adalah krisis kepercayaan yang mendalam terhadap pemerintah, di mana sebagian besar responden yang tidak patuh secara langsung mengaitkan keengganan mereka membayar pajak dengan kekecewaan atas kinerja pemerintah yang minim manfaat, terutama terkait infrastruktur jalan yang tidak kunjung diperbaiki. Di sisi lain, bagi warga yang patuh, motivasi mereka cenderung bersifat transaksional dan pragmatis. Kepatuhan seringkali didorong oleh kebutuhan untuk memperlancar urusan administrasi pribadi, seperti pengurusan surat tanah atau izin bangunan, bukan karena kesadaran penuh akan kewajiban sebagai warga negara. Selain itu, ditemukan pula adanya

kegagalan sistemik dalam sosialisasi dan edukasi, di mana sejumlah responden tidak patuh karena ketidaktahuan prosedur, salah paham, atau tidak pernah menerima informasi yang jelas dari aparat terkait. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa perilaku wajib pajak di lapangan lebih banyak dibentuk oleh persepsi mereka terhadap kinerja pemerintah dan efektivitas komunikasi aparat, daripada oleh kesadaran hukum semata.

## 2. Perspektif Aparat Pelaksana: Realitas Sistem, Kendala, dan Upaya di Lapangan

### 1) Informan I : H.M.Faisal Rizal (Lurah)

Sebagai pimpinan di tingkat kelurahan, Pak H menjelaskan strategi pemungutan PBB yang diterapkan di wilayahnya. Menurutnya, pihak kelurahan sangat mengandalkan peran aparat lingkungan. “Kami biasanya bekerja sama dengan RT-RT setempat. SPPT kami distribusikan ke masing-masing RT untuk diteruskan ke warga,” jelasnya. Ia menambahkan bahwa harapan dari strategi ini adalah proses penyampaian informasi bisa berjalan lebih baik karena RT lebih dekat dengan masyarakatnya. Terkait sosialisasi, ia mengakui pendekatannya lebih bersifat informal melalui rapat lingkungan atau grup WhatsApp yang dikoordinasikan oleh para ketua RT.

Saat ditanya mengenai hasil penerimaan, Pak H menyatakan bahwa ada tren peningkatan setiap tahun, namun ia juga mengakui target tidak selalu tercapai. Menurutnya, salah satu faktor penyebabnya adalah “banyaknya lahan kosong, lahan tidur, dan

beberapa area pemakaman umum yang tidak bisa ditarik pajaknya.”

Ia juga mengonfirmasi adanya evaluasi rutin bersama pihak kecamatan untuk memetakan kendala dan wilayah dengan kepatuhan rendah. Mengenai kendala utama, ia menyoroti dua masalah. Pertama, ia mengakui adanya kelemahan dalam jalur komunikasi, di mana “kadang informasi dari RT tidak sampai ke warga, jadi mereka merasa tidak tahu.” Kedua, ia membenarkan adanya sentimen dari warga yang “merasa tidak perlu membayar pajak karena tidak merasakan manfaat langsung.”

Beliau juga memberikan gambaran strategis dari tingkat pimpinan kelurahan. Terungkap bahwa sistem pemungutan yang dirancang sangat bergantung pada RT sebagai perpanjangan tangan pemerintah, sebuah strategi yang diakui memiliki titik kelemahan, yaitu putusnya alur informasi. Pernyataannya secara langsung mengonfirmasi dan memvalidasi keluhan utama dari warga, baik mengenai kegagalan sosialisasi maupun rendahnya motivasi bayar pajak akibat tidak merasakan manfaat langsung. Ini menunjukkan bahwa pihak pimpinan kelurahan sebenarnya menyadari adanya masalah fundamental dalam sistem yang berjalan, namun solusi untuk mengatasi putusnya komunikasi dan krisis kepercayaan tersebut tampaknya belum sepenuhnya efektif di lapangan. (M.

Faisal Rizal, Komunikasi Pribadi, 30 Juni 2025)

2) Informan II Mujibburahman (Petugas Pajak)

Dari perspektif aparat, menjelaskan upaya yang dilakukannya di lapangan. Menurutnya, ia berusaha proaktif dalam menjalankan tugas. "Saya biasanya antar SPPT langsung ke rumah-rumah warga," katanya. Namun, ia juga mengakui kendala utamanya. "Kendalanya banyak, tapi yang utama ya itu — ada warga yang memang tidak mau bayar. Alasannya macam-macam, dari tidak percaya sama pemerintah". Kalau dari sisi teknis, menurutnya sistem sudah berjalan baik, namun semuanya kembali pada kesadaran dan kepercayaan warga.

Menurut beliau terdapat kesenjangan antara upaya pelayanan di lapangan dengan persepsi warga. Meskipun secara teknis sistem dan evaluasi berjalan, pihak aparat sendiri mengakui bahwa faktor non-teknis seperti rendahnya kepercayaan publik menjadi penghalang utama efektivitas pemungutan pajak. (Ahmad Mujibburahman, Komunikasi Pribadi, 30 Juni 2025)

Berdasarkan wawancara dengan Lurah Landasan Ulin Tengah dan petugas lapangan, diperoleh sebuah pandangan yang konsisten dan berlapis dari sisi pemerintah mengenai sistem pemungutan PBB. Secara fundamental, kedua aparat sepakat bahwa kendala utama dalam meningkatkan kepatuhan pajak bukanlah pada aspek teknis atau prosedural, melainkan pada faktor sosial dan psikologis dari masyarakat. Keduanya secara tegas menyoroti rendahnya kepercayaan publik dan kurangnya kesadaran warga sebagai akar masalah, yang

disebabkan oleh persepsi bahwa manfaat pajak, terutama pembangunan infrastruktur, tidak dirasakan secara langsung.

Dari sisi strategi, terungkap bahwa sistem pemungutan sangat bergantung pada RT sebagai perpanjangan tangan pemerintah untuk mendistribusikan SPPT dan informasi. Namun, metode ini diakui memiliki kelemahan, di mana informasi seringkali tidak sampai secara utuh kepada warga. Meskipun ada upaya pelayanan proaktif di tingkat lapangan oleh petugas dan evaluasi rutin diadakan untuk memetakan masalah, upaya-upaya ini terbukti tidak cukup efektif untuk mengatasi krisis kepercayaan yang sudah meluas.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dari perspektif pemerintah sendiri, sistem yang ada berjalan secara prosedural namun gagal secara substansial. Pihak aparat menyadari sepenuhnya bahwa tanpa adanya solusi untuk membangun kembali kepercayaan dan membuktikan manfaat nyata dari pajak kepada masyarakat, sebagus apapun alur teknis yang dijalankan, target penerimaan akan tetap sulit tercapai.

### C. Analisis Data

Setelah menyajikan data dari perspektif warga dan aparat pemerintah, bagian ini akan melakukan pembahasan analitis yang mendalam. Temuan-temuan dari lapangan akan diurai dan dihubungkan secara sistematis dengan kerangka teoretis, landasan konseptual keislaman, serta konteks permasalahan yang telah dipaparkan dalam latar belakang. Pembahasan ini bertujuan untuk menjawab secara komprehensif 3 rumusan masalah utama. Berikut klasifikasi data dari tingkat kepatuhan wajib pajak :

**Tabel 4. 1 Klasifikasi Data Kepatuhan Wajib Pajak**

| Kategori Wajib Pajak | Jumlah | Persentase | Alasan Utama   | Jumlah | Persentase |
|----------------------|--------|------------|--|--------|------------|
| Patuh Membayar       | 11     | 39%        | 1. Karena Kebutuhan Administrasi                                 | 6      | 55%        |
|                      |        |            | 2. Karena Takut Sanksi Dari Pemerintah                           | 3      | 27%        |
|                      |        |            | 3. Karena Adanya Kesadaran Pribadi                               | 2      | 18%        |
| Tidak Patuh Membayar | 17     | 61%        | 1. Tidak Percaya Uang Pajak Digunakan Dengan Benar               | 7      | 41%        |
|                      |        |            | 2. Tidak Merasakan Manfaat Langsung Dari Pajak                   | 5      | 29%        |
|                      |        |            | 3. Merasa Keberatan Dengan Jumlah Beban Pajak                    | 3      | 18%        |
|                      |        |            | 4. Merasa Tidak Ada Konsekuensi Nyata Kalau Tidak Membayar Pajak | 2      | 12%        |

Sumber : Data diolah, 2025

Berdasarkan tabel klasifikasi data kepatuhan wajib pajak, dapat diketahui bahwa tingkat kepatuhan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kelurahan Landasan Ulin Tengah masih tergolong rendah. Sebagian besar wajib pajak berada pada kategori tidak patuh, sedangkan jumlah wajib pajak yang patuh relatif lebih sedikit. Adapun wajib pajak yang termasuk dalam kategori patuh umumnya melakukan pembayaran PBB bukan karena kesadaran, melainkan didorong oleh kebutuhan administratif, seperti keperluan pengurusan dokumen tertentu. Kondisi ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak masih bersifat terpaksa dan belum didasarkan pada pemahaman serta kesadaran akan pentingnya pajak. Temuan ini mengindikasikan bahwa sistem pemungutan

PBB belum sepenuhnya mampu menumbuhkan kepatuhan yang bersifat sukarela di kalangan wajib pajak.

### **1. Sistem Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan Di Kelurahan Landasan Ulin Tengah**

#### **A. Sistem Pemungutan Pajak**

Dalam pelaksanaan penyebaran pemungutan pajak bumi dan bangunan, pemerintah kota banjarbaru melalui pihak BPPRD Kota Banjarbaru selalu membagikan struk tagihan PBB secara masal pada setiap 20 kelurahan setiap tahunnya. Setelah mendapatkan struk PBB dari pihak BPPRD kota Banjarbaru pihak kelurahan landasan ulin tengah lalu menyusun dan memisahkan struk PBB sesuai data per RT dari setiap wilayah, dan akan dibagikan kepada masing-masing ketua RT setempat.

Wajib pajak juga bisa mendapatkan struk pbb nya dengan mengambil sendiri ke kelurahan apabila terjadi hal yang tidak terduga seperti struk PBBnya tidak ada pada pihak RT setempat, maka apabila itu terjadi maka wajib pajak perlu langsung mendatangi pihak kelurahan untuk menanyakan struk PBB nya.

Bagi wajib pajak yang mau mendaftarkan sebuah objek pajak baru maka harus langsung datang ke BPPRD Kota Banjarbaru dengan membawa persyaratan seperti : FC Ktp, FC KK, dan SHM dari objek pajak. Apabila objek pajak baru adalah sebuah bangunan usaha seperti PT, Rumah Makan, dll, maka petugas pajak perlu melakukan monitoring sebelum menerbitkan struk tagihan PBB.

#### **B. Sistem Pembayaran Pajak Offline**

Ada beberapa cara dalam membayar pajak bumi dan bangunan secara offline di Banjarbaru yaitu :

1. Kantor BPPRD Kota Banjarbaru

Wajib pajak bisa datang langsung ke kantor pendapatan daerah untuk membayar SPPT PBB. Dengan membawa struk pembayaran yang sudah ada, dan apabila ingin membuat pajak baru bisa membawa KTP asli, dan Fotocopy Kartu Keluarga.

**Gambar 4. 2 Sistem Pembayaran Offline**



*Sumber : BPPRD Kota Banjarbaru*

2. Warung PBB

Pemerintah Banjarbaru memberikan sebuah fasilitas untuk membayar pajak bagi para warga, warung PBB ini hadir pada malam hari di wilayah yang sudah ditentukan dan diinformasikan pada akun sosial media resmi BPPRD Kota Banjarbaru. Warung PBB juga hadir sesuai jadwalnya pada setiap kelurahan yang ada di banjarbaru, untuk jadwal juga diinformasikan pada masing masing sosial media kelurahan dan dikirim melalui RT Setempat kepada warganya. Terkhusus kelurahan landasan ulin tengah jadwal

Warung PBB hadir pada setiap hari Senin minggu ke 2 setiap bulannya.

**Gambar 4. 3 Warung PBB**



Sumber : BPPRD Kota Banjarbaru

### 3. Alfamart dan Indomaret

Untuk membayar pajak melalui gerai seperti Alfamart dan Indomaret juga memungkinkan, warga hanya cukup mengingat nomor tagihan yaitu NOP yang terdapat pada surat tagihan pajak, dan memberikannya ke kasir.

### C. Sistem Pembayaran Pajak Online

Bukan hanya secara offline, pemerintah kota banjarbaru tentunya juga mempermudah warga kota banjarbaru untuk membayarkan pajaknya tanpa harus pergi ke luar dan bisa membayarkan pajaknya melalui perangkat seluler yang digunakan, masyarakat hanya perlu memasukkan nomor NOP tagihannya yang sudah tertera pada surat tagihan pajak. Akan tetapi untuk sistem pembayaran secara online hanya dapat berlaku untuk pembayaran yang tidak memiliki tanggungan keterlambatan sebelumnya, untuk yang memiliki tanggungan pajak tidak dibayar pada tahun sebelumnya harus

datang secara langsung ke kantor BPPRD Kota Banjarbaru. Berikut beberapa cara dalam memnbayar pajak bumi dan bangunan P2 secara online :

### 1. Aplikasi *E-Banking*

Pemerintah Banjarbaru bekerja sama dengan beberapa pihak bank yang ada di Indonesia, yaitu bank Mandiri, BCA, BRI, dan BPD Kalsel. Masyarakat bisa langsung membuka aplikasi e-banking dari masing masing bank ini untuk membayar tagihan pajaknya.

### 2. Aplikasi *E-Commerce*

Bukan hanya melalui E-banking saja, dalam membayar pajak masyarakat juga bisa menggunakan aplikasi seperti dana, shopee, tokopedia, link aja, dll. Tentunya sistem pembayaran online ini sangat membantu masyarakat agar tidak perlu repot datang ke kantor BPPRD kota banjarbaru untuk membayarkan pajaknya.

### 3. Aplikasi E-SPPT Kota Banjarbaru

Pemerintah Banjarbaru juga menerbitkan sebuah aplikasi khusus untuk membantu mempermudah masyarakat dalam membayarkan pajaknya, bukan hanya itu aplikasi ini juga berfungsi untuk masyarakat yang ini mendaftarkan objek pajak baru untuk rumah, tanah, maupun perusahaannya. Dengan hanya tinggal mendownload aplikasi yang bernama “E-SPPT Kota Banjarbaru” masyarakat langsung bisa mengaksesnya dengan mudah karena sudah ada diberikan tutorial didalamnya, namun karena aplikasi ini masih baru yaitu dari tahun 2021

aplikasi ini masih memiliki kekurangan seperti error server dan masih dalam tahap pengembangan.

**Gambar 4. 4 E-SPPT Kota Banjarbaru**



*Sumber : BPPRD Kota Banjarbaru*

#### D. Denda dan Sanksi atas Keterlambatan Pembayaran PBB-P2

Berdasarkan Perwali Banjarbaru No. 49/2024, Pasal 15 ayat (10) menyebutkan bahwa tagihan STPD (Surat Tagihan Pajak Daerah) akan dikenakan *sanktion administratif berupa denda sebesar 1% per bulan* atas pokok PBB-P2 yang tidak atau kurang bayar, maksimal selama 24 bulan sejak SPPT jatuh tempo. Jadi, denda keterlambatan di Banjarbaru secara resmi adalah 1% per bulan hingga 2 tahun jika tidak dilunasi tepat waktu.

Jika utang pajak tidak dilunasi setelah jatuh tempo, maka pejabat berwenang dapat menerbitkan surat tagihan pajak daerah (STPD) yang mencantumkan pokok + denda. Bila tetap belum dibayar, setelah STPD diterbitkan, bisa dikeluarkan Surat Teguran (peringatan) oleh Wali Kota atau pejabat terkait, Jika dalam 21 hari setelah Surat Teguran belum dilunasi, Surat Paksa diterbitkan oleh pejabat terkait (bagian penagihan).

Setelah wajib pajak melunasi utang PBB-P2 + denda, akan diberikan tanda bukti lunas dari BPPRD / pejabat pajak. Tanda bukti ini penting karena tercantum sebagai syarat pelayanan publik di kantor kecamatan / kelurahan (diatur di Perwali tersebut).

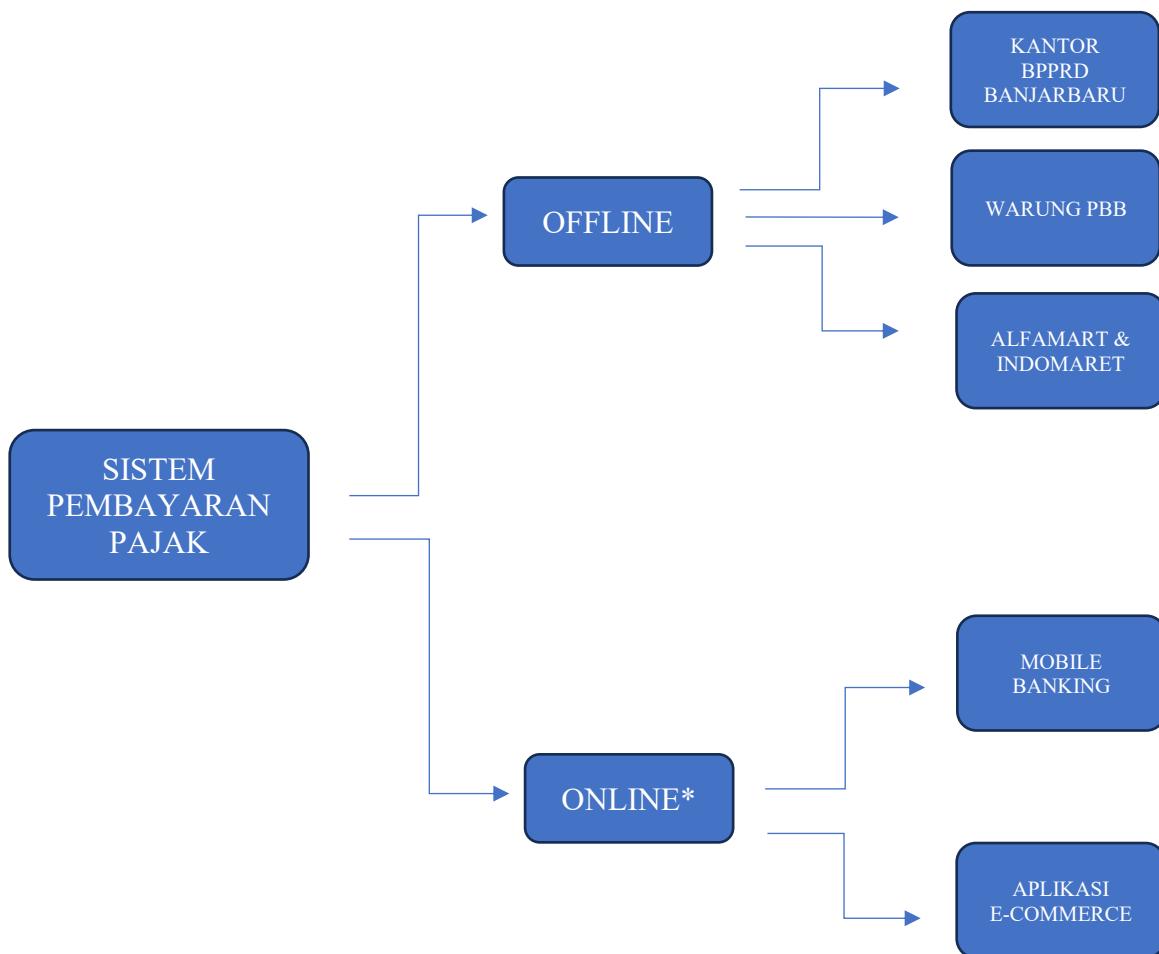
**Gambar 4. 5 Struk Pembayaran PBB**



*Sumber : Kelurahan Landasan Ulin Tengah*

Dengan diberlakukannya ketentuan denda dan sanksi administratif ini, sistem pemungutan PBB-P2 di Kota Banjarbaru sebenarnya telah memiliki mekanisme penegakan hukum yang jelas. Namun efektivitasnya tetap bergantung pada kondisi sosial masyarakat, tingkat pemahaman terhadap kewajiban pajak, dan persepsi mereka terhadap transparansi pemerintah dalam mengelola penerimaan daerah.

**Gambar 4. 6 Mekanisme Sistem Pembayaran Pajak**



\* : Untuk pembayaran melalui sistem online hanya dapat dilakukan apabila wajib pajak tidak memiliki tunggakan pajak pada tahun sebelumnya

Dalam perspektif ekonomi Islam, sistem pemungutan pajak dapat dikategorikan sebagai *dharibah* yang dibolehkan selama dilaksanakan secara adil, transparan, dan berorientasi pada kemaslahatan. Namun, temuan penelitian menunjukkan bahwa sistem pemungutan PBB di Kelurahan Landasan Ulin Tengah belum sepenuhnya mencerminkan prinsip keadilan dan

amanah, karena masih terdapat ketidakmerataan pelayanan dan keterbatasan pemahaman wajib pajak. Hal ini menyebabkan tujuan kemaslahatan sebagaimana dijelaskan dalam konsep ekonomi Islam belum sepenuhnya tercapai.

## **2. Analisis Faktor-Faktor Kepatuhan Dan Ketidakpatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil wawancara dan analisis, ditemukan sejumlah faktor yang menjadi penghambat kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kelurahan Landasan Ulin Tengah. Faktor-faktor ini bersifat multidimensional, melibatkan aspek pengetahuan, sistem, dan psikologis, yang saling berkaitan dan memperkuat satu sama lain. Hal ini juga sesuai dengan pandangan Islam, sistem pemungutan pajak dikenal dengan istilah “dharibah”, yaitu pungutan yang dibebankan kepada umat Muslim untuk kepentingan kemaslahatan umum ketika sumber pendapatan negara seperti zakat, kharaj, atau jizyah tidak mencukupi. Prinsip utama dalam pelaksanaan pajak dalam Islam adalah keadilan ('adl), kemaslahatan (maslahah), dan transparansi (amanah). Pajak dalam Islam tidak sekadar kewajiban administratif, tetapi juga memiliki nilai moral dan sosial yang tinggi, karena ia merupakan bentuk partisipasi umat dalam menjaga keberlangsungan kesejahteraan bersama. Berikut faktor-faktor paling berpengaruh berdasarkan hasil wawancara dengan informan :

a. Kepatuhan Bersifat Terpaksa

Sebagian responden mengakui bahwa mereka membayar pajak bukan karena merasa itu penting atau bermanfaat, melainkan karena takut akan sanksi atau tekanan dari lingkungan sosial. Kepatuhan

yang seperti ini bersifat instrumental dan sangat rentan apabila tidak ada pengawasan.

“Kalau bayar sih karena takut aja. Takut ada denda.” (**WP-08**)

“Kalau nggak ada petugas yang datang ya nggak bayar.” (**WP-03**)

Kondisi ini mencerminkan bahwa niat membayar pajak belum berasal dari pemahaman pribadi atau kesadaran moral, sehingga tidak berkelanjutan.

b. Kurangnya Sosialisasi dan Informasi

Mayoritas wajib pajak menyatakan bahwa mereka tidak mendapatkan informasi yang jelas atau rutin mengenai jadwal pembayaran, tempat membayar, serta perubahan nilai pajak. Proses sosialisasi dianggap pasif dan tidak merata, hanya disampaikan secara lisan atau bergantung pada inisiatif petugas.

“Saya nggak tahu kapan terakhir bayar. Petugas juga nggak pernah kasih tahu.” (**WP-15**)

“Kadang SPPT-nya nggak nyampe ke rumah.” (**WP-26**)

Ketiadaan sosialisasi yang sistematis menyebabkan wajib pajak kurang memahami pentingnya PBB dan akhirnya menunda atau bahkan menghindari pembayaran.

c. Ketidakpercayaan Terhadap Pemerintah

Beberapa wajib pajak menyatakan kekecewaannya terhadap hasil pembangunan yang tidak sesuai harapan. Mereka merasa kontribusi mereka melalui PBB tidak memberikan manfaat langsung seperti perbaikan jalan, drainase, atau layanan publik lainnya.

“Kita bayar, tapi jalanan masih rusak terus.” (**WP-06**)

“Kalau uangnya dipakai dengan baik, saya sih mau aja bayar.” (**WP-12**)

Rendahnya transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam pengelolaan dana publik menimbulkan ketidakpercayaan. Hal ini menjadi hambatan psikologis yang kuat terhadap kepatuhan jangka panjang.

d. Ketergantungan Pada Sistem Manual

Prosedur pembayaran yang masih sangat manual juga menjadi penghambat. Wajib pajak hanya dapat membayar ketika petugas datang, dan jika petugas tidak hadir, maka proses pembayaran menjadi tertunda atau bahkan terabaikan. Tidak adanya saluran digital atau mandiri membuat proses menjadi tidak fleksibel dan tergantung pada pihak ketiga.

“Kalau petugasnya enggak datang, ya saya tunggu aja.” (**WP-11**)

Keterbatasan sistem ini menunjukkan bahwa reformasi pemungutan belum mencakup pendekatan berbasis teknologi yang memudahkan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya secara mandiri dan tepat waktu.

Faktor-faktor kepatuhan dan ketidakpatuhan tersebut menunjukkan bahwa rendahnya kepatuhan bukan hanya disebabkan oleh niat atau kemauan individu, tetapi juga dipengaruhi oleh lemahnya dukungan sistem, kurangnya komunikasi pemerintah, dan tidak adanya saluran alternatif yang

mempermudah. Oleh karena itu, peningkatan kepatuhan harus dilakukan secara menyeluruh, mencakup pendekatan teknis, sosial, dan kelembagaan.

Dalam teori TPB oleh Ajzen, perilaku kepatuhan ditentukan oleh tiga faktor: sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku.

a. Sikap Terhadap Perilaku

Sebagian besar wajib pajak mengaku membayar pajak hanya karena kewajiban hukum, bukan karena mereka benar-benar percaya bahwa pajak memiliki manfaat langsung. Salah satu responden menyatakan: “Saya bayar karena ini kewajiban aja. Tapi nggak tahu uangnya untuk apa.” (**WP-05**)

Hal ini menunjukkan bahwa terdapat sikap yang lemah terhadap perilaku membayar pajak. Sikap seperti ini cenderung menghasilkan kepatuhan yang tidak konsisten karena tidak didasari pada nilai pribadi atau keyakinan terhadap manfaat pajak.

b. Norma Subjektif

Faktor sosial juga turut mempengaruhi keputusan wajib pajak. Beberapa responden mengaku mengikuti kebiasaan orang-orang di sekitarnya. Salah satu menyatakan:

“Saya bingung harus bayar ke mana. Nunggu petugas aja datang ke rumah.” (**WP-19**)

Keterbatasan pemahaman dan akses menunjukkan bahwa persepsi kontrol terhadap perilaku rendah. Dalam TPB, persepsi ini berperan penting dalam menentukan intensi dan perilaku aktual seseorang.

c. Persepsi Kontrol Perilaku

Banyak responden merasa tidak memiliki informasi yang cukup mengenai prosedur pembayaran atau merasa tidak mampu secara teknis. Salah satu menyebutkan:

“Saya bingung harus bayar ke mana. Nunggu petugas aja datang ke rumah.” (**WP-19**)

Keterbatasan pemahaman dan akses menunjukkan bahwa persepsi kontrol terhadap perilaku rendah. Dalam TPB, persepsi ini berperan penting dalam menentukan intensi dan perilaku aktual seseorang.

Kepatuhan wajib pajak terhadap PBB di wilayah Penelitian sebagian besar tidak didasari oleh sikap positif terhadap pajak, melainkan karena paksaan atau tekanan eksternal. Norma sosial di lingkungan cenderung permisif, sementara persepsi kontrol terhadap proses pembayaran rendah akibat minimnya informasi dan akses. Hal ini menyebabkan intensi wajib pajak untuk patuh sangat bergantung pada kondisi eksternal, bukan kesadaran pribadi.

### **3. Analisis Efisiensi Sistem Pemungutan Pajak**

Efisiensi sistem pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kelurahan Landasan Ulin Tengah tidak hanya dapat dilihat dari proses pelaksanaannya, tetapi juga dari hasil yang dicapai melalui realisasi penerimaan pajak. Berdasarkan data penerimaan PBB, terlihat bahwa realisasi penerimaan pajak dari tahun ke tahun mengalami fluktuasi dan belum mampu mencapai target yang ditetapkan secara konsisten. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem pemungutan PBB belum berjalan secara efisien dari sisi hasil. Penurunan realisasi penerimaan pajak yang signifikan terjadi pada tahun 2023.

Kondisi ini tidak hanya disebabkan oleh rendahnya kepatuhan wajib pajak, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor administratif, yaitu kelalaian petugas dalam menindaklanjuti SPPT yang telah dibagikan kepada RT namun tidak diambil kembali. Akibatnya, proses penagihan tidak berjalan optimal dan berdampak pada menurunnya penerimaan pajak.

Pada tahun 2024, realisasi penerimaan PBB mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Hal ini menunjukkan adanya perbaikan dalam pelaksanaan sistem pemungutan, khususnya dalam pengawasan dan tindak lanjut penagihan oleh petugas pajak. Dengan demikian, fluktuasi penerimaan pajak, terutama penurunan pada tahun 2023 dan peningkatan pada tahun 2024, menunjukkan bahwa efisiensi sistem pemungutan PBB sangat dipengaruhi oleh kinerja aparatur dan belum sepenuhnya berjalan optimal.

Dalam teori evaluasi kebijakan, Dunn menekankan efektivitas, efisiensi, dan responsivitas sebagai kriteria utama.

a. Efektivitas

Petugas mengakui bahwa banyak warga yang tidak membayar tepat waktu, bahkan sebagian tidak membayar sama sekali. Salah satu petugas menyatakan:

“Tiap tahun pasti ada yang nunggak. Kadang yang bayar hanya 60-70% dari total.” (Lurah)

Ini menunjukkan bahwa kebijakan pemungutan belum efektif mencapai tujuan untuk meningkatkan kepatuhan.

b. Efisiensi

Prosedur pemungutan masih manual dan memerlukan tenaga dan waktu besar. Petugas harus berkeliling ke banyak rumah. Ia mengungkapkan:

“Harus keliling, dari rumah ke rumah. Kalau pas hujan atau warga nggak di rumah ya ditunda lagi.” (Petugas Pajak)

Ini menggambarkan bahwa kebijakan berjalan tidak efisien karena membutuhkan biaya dan waktu tinggi untuk hasil yang belum optimal.

#### c. Responsivitas

Wajib pajak menyatakan tidak ada informasi pasti terkait waktu kunjungan petugas atau alternatif saluran pembayaran:

“Kadang saya mau bayar, tapi petugasnya belum datang. Nggak ada juga info harus ke mana.” (**WP-21**)

Hal ini menandakan bahwa sistem belum responsif terhadap kebutuhan dan kondisi wajib pajak di lapangan.

Kebijakan pemungutan PBB belum efisien karena sebagian besar wajib pajak masih menunggak. Pelaksanaan kebijakan juga tidak efisien karena menggunakan tenaga dan waktu yang besar dengan hasil yang belum maksimal. Sistem belum responsif terhadap kebutuhan wajib pajak, seperti informasi yang jelas, kemudahan akses, dan kejelasan waktu pembayaran.

Pajak dalam Islam tidak sekadar kewajiban administratif, tetapi juga memiliki nilai moral dan sosial yang tinggi, karena ia merupakan bentuk partisipasi umat dalam menjaga keberlangsungan kesejahteraan bersama. Apabila dikaitkan dengan hasil Penelitian ini, pelaksanaan pemungutan PBB

di Kelurahan Landasan Ulin Tengah belum mencerminkan nilai-nilai tersebut secara utuh. Berdasarkan wawancara, sebagian besar wajib pajak menyatakan tidak mengetahui secara jelas bagaimana hasil pajak digunakan, serta tidak merasakan manfaat nyata dari pajak yang mereka bayarkan.

Berikut adalah tabel dari para informan yang ada, serta usia dan berbagai pekerjaan yang dimiliki oleh para informan :

**Tabel 4. 2 Informasi Para Wajib Pajak**

| No  | Nama             | Usia     | Pekerjaan                | Jenis Kelamin | Status |
|-----|------------------|----------|--------------------------|---------------|--------|
| 1.  | M. Ramli         | 32 Tahun | Karyawan Swasta          | Pria          | Kawin  |
| 2.  | Raudah           | 41 Tahun | Laundry                  | Perempuan     | Kawin  |
| 3.  | Zainatu Sa'diah  | 37 Tahun | Guru Paud                | Perempuan     | Kawin  |
| 4.  | Kusriati         | 53 Tahun | Pedagang                 | Perempuan     | Kawin  |
| 5.  | Supiannor        | 57 Tahun | Karyawan Swasta/Ketua RT | Pria          | Kawin  |
| 6.  | Rusmi Jaibah     | 58 Tahun | IRT                      | Perempuan     | Kawin  |
| 7.  | Katimah          | 53 Tahun | IRT                      | Perempuan     | Kawin  |
| 8.  | Siti Cholipah    | 41 Tahun | IRT                      | Perempuan     | Kawin  |
| 9.  | Misran           | 68 Tahun | Tukang Bangunan          | Pria          | Kawin  |
| 10. | Mariatul Qibtiah | 50 Tahun | IRT                      | Perempuan     | Kawin  |
| 11. | Jumiyati         | 39 Tahun | Pedagang                 | Perempuan     | Kawin  |
| 12. | M. Rizal Zamroni | 24 Tahun | Pedagang                 | Pria          | Kawin  |
| 13. | Sugito           | 49 Tahun | Karyawan Swasta          | Pria          | Kawin  |
| 14. | Sudarti          | 41 Tahun | IRT                      | Perempuan     | Kawin  |
| 15. | Marlina          | 48 Tahun | IRT                      | Perempuan     | Kawin  |
| 16. | Eddy Surya       | 48 Tahun | Karyawan Swasta          | Pria          | Kawin  |
| 17. | Ekawati          | 49 Tahun | IRT                      | Perempuan     | Kawin  |
| 18. | Jamini           | 50 Tahun | Pedagang                 | Perempuan     | Kawin  |
| 19. | Nilam Sari       | 45 Tahun | IRT                      | Perempuan     | Kawin  |
| 20. | Agus Hartanto    | 60 Tahun | Pensiunan                | Pria          | Kawin  |
| 21. | Rustam           | 47 Tahun | Pedagang                 | Pria          | Kawin  |
| 22. | Mulyiana         | 52 Tahun | Tukang Kue               | Perempuan     | Kawin  |

|     |              |          |                 |           |       |
|-----|--------------|----------|-----------------|-----------|-------|
| 23. | Ahmad Ridwan | 45 Tahun | Tukang Bangunan | Pria      | Kawin |
| 24. | Rina Amsiah  | 45 Tahun | Pedagang        | Perempuan | Kawin |
| 25. | Juanda       | 55 Tahun | Tukang Bangunan | Pria      | Kawin |
| 26. | M. Hasbi     | 24 Tahun | Wiraswasta      | Pria      | Kawin |
| 27. | Sardi        | 47 Tahun | Tukang Bangunan | Pria      | Kawin |
| 28. | Husni Anwar  | 37 Tahun | Tukang Bangunan | Pria      | Kawin |

*Sumber: Data diolah, 2025*

**Tabel 4. 3 Informasi Petugas Pajak**

| No | Nama                 | Usia     | Pekerjaan        | Status |
|----|----------------------|----------|------------------|--------|
| 1. | H. M. Faisal Rizal   | 53 Tahun | Lurah            | Kawin  |
| 2. | Ahmad Mujibburrahman | 36 Tahun | Karyawan Honorer | Kawin  |

*Sumber : Data diolah, 2025*