

RINGKASAN

Adanya pengelolaan pemungutan PBB di Kelurahan Mulyoharjo yang kurang efektif baik dari segi pemungutan yang manual (kunjungan) maupun adanya penyalahgunaan setoran PBB oleh petugas, tentu saja perlu dicarikan inovasi layanan yang mampu mengatasi masalah tersebut. Keluhan adanya pembayaran PBB yang telah disetor oleh subyek pajak namun tetap adanya tagihan telah terjadi sejak lama, dan kenyataan ini dialami oleh puluhan warga dan nilai juga mencapai ratusan juta rupiah. Fenomena ini menjadi bukti lemahnya tata kelola pengelolaan PBB di Kelurahan Mulyoharjo Kecamatan Pemalang. Peran perangkat kelurahan yang seharusnya menjadi pelayan bagi terselenggaranya pembayaran PBB yang efektif dan efisien, justru sebaliknya. Karena itulah Bajakling menjadi salah satu inovasi yang terus dikembangkan dan diupayakan untuk terus ditingkatkan efektivitas dan efisiensi penerapannya. Atas dasar itulah tujuan penelitian ini yaitu menganalisis penerapan inovasi layanan bayar pajak keliling (bajakling) dalam pemungutan PBB di Kelurahan Mulyoharjo Kecamatan Pemalang Kabupaten Pemalang

Sasaran utama penelitian ini adalah pengelola atau petugas pemungut PBB di Kelurahan Mulyoharjo, sementara itu wajib pajak dan pihak kecamatan, inspektorat dan Badan Penerimaan Daerah (Bapenda) sebagai sasaran pendukung. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dan model interaktif dipilih sebagai metode analisisnya.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa pemungutan PBB di Kelurahan Mulyoharjo sebelumnya menimbulkan banyak keluhan masyarakat, dari tidak ada tanda bukti pembayaran PBB, dan terjadi penggelapan setoran PBB. Atas dasar itulah Kelurahan Mulyoharjo menerapkan inovasi pembayaran PBB dengan sistem Bayar Pajak keliling (Bajakling) dengan menggunakan aplikasi Laku Pandai. Sistem Bajakling ini bila mengadopsi atribut inovasi Rogers (2003) yang meliputi keuntungan relatif, kesesuaian, tingkat kerumitan, kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati sebagian besar telah terpenuhi. Artinya penerapan inovasi Bajakling sudah saatnya diberlakukan guna mengatasi permasalahan pemungutan PBB di Kelurahan Mulyoharjo, dan dapat dirinci sebagai berikut: (1) Keuntungan relatif yang diterima dari inovasi ini yaitu pelayanan pajak dengan mudah diterima masyarakat atau wajib pajak serta memberikan kemudahan bagi aparat kelurahan sebagai pemungut pajak. (2) Kesesuaian dari Inovasi pelayanan pajak ini yaitu dapat menjadi solusi atas masalah pemungutan PBB selama ini dan memberikan kemudahan wajib pajak melakukan pembayaran. (3) Kerumitan atau kendala inovasi Bajakling selama ini belum terjadi yang krusial, karena sistem sudah tertata dengan baik serta dukungan SDM baik operator maupun petugas lainnya. (4) Kekhawatiran akan gagal dan respon yang kurang baik tidak terbukti, adaptasi perubahan sistem pembayaran PBB ini berjalan dengan baik. (5) Karakter inovasi kemudahan diamati yaitu dengan mudah diamati dan diawasi, karena pemerintah dituntut untuk dapat melakukan transparansi data dan anggaran.

Kata kunci : Inovasi, Pengelolaan PBB.

SUMMARY

With the ineffective management of PBB collection in Mulyoharjo Village, both in terms of manual collection (visit) and the presence of weapons to store PBB by officers, of course, it is necessary to look for service innovations that are able to overcome this problem. Complaints about land and building tax payments that have been paid by tax subjects but still bills have been going on for a long time, and this fact has been experienced by dozens of residents and the value also reaches hundreds of millions of rupiah. This phenomenon is evidence of the weak governance of PBB management in Mulyoharjo Village, Pemalang District. The role of sub-district administrators, who are supposed to be stewards of the implementation of effective and efficient PBB payments, is quite the opposite. Therefore, piracy is one of the innovations that continues to be developed and strived to continue to improve the effectiveness and efficiency of its application. It is on this basis that the purpose of this study is to analyze the application of mobile tax-paying service innovations (bajakling) in collecting PBB in Mulyoharjo Village, Pemalang District, Pemalang Regency.

The main target of this research is the manager or officer of the PBB collection in the Mulyoharjo Village, while the taxpayer and the sub-district, the inspectorate and the Regional Revenue Agency (Bapenda) are the supporting targets. This study uses a case study method and an interactive model that is chosen as the method of analysis.

The results of the study concluded that the previous PBB collection in the Mulyoharjo Sub-District had caused many public complaints, from the absence of proof of PBB payment, and embezzlement of PBB deposits. It is on this basis that the Mulyoharjo Village implemented an innovation in paying PBB with a mobile tax payment system (Bajakling) using the Laku Pandai application. This Plowing System adopts the innovation attributes of Rogers (2003) which include relative advantage, flexibility, level of complexity, tryability and ease of observation, most of them have been fulfilled. This means that it is time for the implementation of the Bajakling innovation to be implemented to overcome the problem of PBB collection in the Mulyoharjo Village, and can be detailed as follows: (1) The relative advantage received from this innovation is that tax services are easily accepted by the public or taxpayers and provide convenience for village officials as collectors tax. (2) The suitability of this tax service innovation is that it can be a solution to the problem of PBB collection so far and makes it easy for taxpayers to make payments. (3) So far, there has been no crucial complexity or obstacle to pirating innovation, because the system is well organized and has the support of human resources, both operators and other officers. (4) Concerns that it will fail and the unfavorable response is not proven, the conditions for changing the PBB payment system are going well. (5) The character of innovation is easy to observe, that is, it is easy to observe and supervise, because the government is required to be able to carry out data and budget transparency.

Keywords: Innovation, PBB Management.