

**INOVASI “*SUNSET POLICY IV*” DALAM MENINGKATKAN
PEMBAYARAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (PBB)
(Studi: Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang)**

SKRIPSI



**OLEH:
EDIARDES BILI
2016210043**

**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI
MALANG
2020**

RINGKASAN

Kenyataan hingga saat ini pajak dapat memberikan kontribusi yang sangat besar pada pemasukan pendapatan bagi pemerintah pusat dan menjadi tanggung jawab daerah juga dalam menjalankan otonomi daerah. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan salah satu bagian dari Pendapatan Asli Daerah Kota Malang yang cukup penting untuk diberikan ruang khusus untuk diberikan pelayanan. Untuk mencapai semua target yang dibebankan pada PAD, Pemerintah Kota Malang mengeluarkan sebuah inovasi dalam hal meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak. Pada umumnya masyarakat tidak ingin membayar pajak dengan alasan denda berupa bunga. Berkaitan dengan hal tersebut Pemerintah Kota Malang mengeluarkan inovasi kebijakan untuk menghapus sanksi Administratif berupa denda bagi yang terlambat membayar pajak dengan program *Sunset Policy*.

Metode penelitian yang digunakan merupakan jenis penelitian kualitatif, teknik penentuan informan yang dipilih *purposive sampling*, untuk menggali informasi serta mengolah data menggunakan triangulasi teknik (wawancara, observasi, dan dokumentasi). Analisa data yang dilakukan melalui data *Ruduction*, data *Display*, dan *Verification*.

Hasil penelitian ini menunjukkan dalam pelaksanaan inovasi *Sunset Policy* IV adalah sangat efektif sehingga dapat meningkatkan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Masyarakat sangat antusias dalam mengikuti program yang dikeluarkan oleh Kota Malang yaitu program Inovasi *Sunset Policy*.

Kata kunci: Inovasi *Sunset Policy*, Pelayanan Publik

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Penghasilan paling besar di Indonesia adalah Pajak. Pada dasarnya pajak dapat diartikan sebagai iuran wajib rakyat untuk negara berdasarkan peraturan perundang undangan. Kurang lebih setengah penerimaan kas negara berasal dari pajak. Oleh karena itu pemerintah harus mampu memasang strategi atau kebijakan dalam pengelolaan pelayanan pajak. Pajak sangat penting bagi Indonesia dalam menjalankan roda pemerintahan, pembangunan dan kesejahteraan masyarakat.

Kenyataan hingga saat ini pajak dapat memberikan kontribusi yang sangat besar pada pemasukan pendapatan pemerintah pusat dan menjadi tanggung jawab daerah juga dalam menjalankan otonomi daerah. Dimana daerah dapat mengelola masalah keuangan daerahnya sendiri.

Berdasarkan penjelasan diatas maka pemerintah wajib menagih pajak daerahnya masing-masing untuk meningkatkan keuangan daerah. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan salah satu bagian dari Pendapatan Asli Daerah Kota Malang yang cukup penting diberikan ruang khusus untuk diberikan pelayanan. Untuk mencapai semua target yang dibebankan pada PAD, Pemerintah Kota Malang mengeluarkan sebuah inovasi dalam hal dapat membantu masyarakat dalam membayar pajak. Besarnya kontribusi Pajak daerah dan retribusi daerah bagi daerah memaksa daerah untuk

mengeluarkan suatu kebijakan tertentu dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) untuk meningkatkan Pendapatan Daerah yang dipergunakan untuk membantu proses kinerja yang dilakukan oleh Daerah. Oleh sebab itu, pemerintah Daerah mengeluarkan kebijakan inovasi pelayanan dalam membantu masyarakat untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Untuk mencapai semua target yang dibebankan pada PAD, Pemerintah Kota Malang mengeluarkan sebuah inovasi dalam hal meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak. Pada umumnya masyarakat tidak ingin membayar pajak dengan alasan denda berupa bunga. Berkaitan dengan hal tersebut Pemerintah Kota Malang mengeluarkan inovasi kebijakan untuk menghapus sanksi Administratif berupa denda bagi yang terlambat membayar pajak dengan program *Sunset Policy*.

Sunset Policy ini merupakan program yang dikeluarkan pemerintah daerah dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Dimana masyarakat dapat membayar tunggakan pajak dalam masa tertentu tanpa dikenai sanksi administratif berupa denda. Adanya *Sunset Policy* ini juga dilatarbelakangi karena selama ini masyarakat tidak membayar pajak PBB dengan alasan denda/tunggakan yang begitu besar. Dengan adanya inovasi berupa program sunset policy diharapkan dapat membantu masyarakat dalam membayar pajak serta menambah pendapatan daerah dari PBB.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Larasati (2017) dalam Jurnal Reformasi dengan judul Evaluasi Program Inovasi

Sunset Policy Di Kota Malang Guna Menurunkan Angka Tunggakan Pajak Bumi Dan Bangunan Perkotaan, bahwa hasil dari Sunset Policy 1 mampu menjadi solusi dalam mengurangi tunggakan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Serta penelitian yang dilakukan oleh Larasati dan Restyaningrum (2018) yang berjudul Evaluasi Pelaksanaan Kebijakan Sunset Policy 1 Dan II Oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang , yang dalam pelaksanaannya sudah sangat baik dan mampu bekerja sama dengan semua pihak. Melihat dari hasil program sunset policy I dan II sudah sangat baik mampu menjadi solusi walaupun ada beberapa kendala kurangnya sumber daya manusia. Karena keberhasilan Sunset Policy I, II, dan III dalam membantu masyarakat membayar tunggakan Pajak Bumi dan Bangunan, maka pemerintah Kota Malang mengeluarkan Sunset Policy IV. Program Sunset Policy IV dilaksanakan selama 3 bulan yaitu mulai pada tanggal 17 Agustus 2019 sampai dengan 17 November 2019. Program inovasi ini menekan pada penghapusan denda/sanksi administratif pajak. Realita sekarang masih banyak masyarakat kecil yang menunggak Pajak Bumi dan Bangunan dan kesulitan membayar denda 2%/bulan. Pada umumnya masyarakat tidak mau membayar denda atau tunggakan dengan berbagai alasan yang dikeluarkan.

Berdasarkan penjelasan diatas peneliti tertarik untuk mengambil judul yaitu **“Inovasi Sunset Policy IV dalam meningkatkan pembayaran pajak bumi dan bangunan”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan penjelasan diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan program pelayanan inovasi *Sunset Policy* untuk meningkatkan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan program pelayanan inovasi "*Sunset Policy IV*"?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui pelaksanaan program pelayanan inovasi "*Sunset Policy IV*" dalam meningkatkan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan program pelayanan "*Sunset Policy IV*".

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Dari hasil penelitian ini dapat diharapkan bermanfaat bagi:

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pertimbangan Administrasi Publik dan sebagai bahan referensi yang dapat digunakan pihak lain untuk penyusunan penelitian lebih lanjut terkait Inovasi Pelayanan Publik.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu memperluas pengetahuan peneliti serta menjadi tolak ukur bagi mahasiswa Administrasi Publik untuk mempersiapkan diri terjun ke dalam dunia kerja.

b. Bagi Badan Pelayanan Pajak Daerah, Kota Malang

Sebagai bahan pertimbangan dan masukan dalam pelaksanaan program inovasi pelayanan “*Sunset Policy IV*”.

DAFTAR PUSTAKA

- Deddy Mulyadi, d. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: Gunung Agung.
- Kridawati, S. (2010). *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV. Citra.
- Moleong. (2014). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.
- Moleong. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, L. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Pandiangan, L. (2014). *Administrasi Perpajakan*. Jakarta: Erlangga.
- Sedarmayanti, P. D. (2017). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi Dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: Pt Refika Aditama.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanto. (2010). *Management Gems*. Jakarta. Kompas
- Suwarno. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Waluyo, d. (1999). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Selemba Empat.
- wiinarsih, r. d. (2005). *manajemen pelayanan*. Yogyakarta: pustaka pelajar.
- Ratminto dan Atik. (2016). *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, penerapan Citizen's Charter dan Standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Skripsi

- Reziana, A. 2018. *Kualitas penyediaan pelayanan sosial (PSD) melalui dan desa*. Skripsi. Universitas Tribhuwana Tunggaladewi
- Marta, Theresia. 2017. *Inovasi pike malam dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik*. Skripsi. Universitas Tribhuwana Tunggaladewi
- Yunanda, G A. (2017). *Implementasi Kebijakan Program Sunset Policy*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Malang

Undang-Undang

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, tentang Pajak Daerah dan Retribusi

Peraturan Walikota Malang Nomor 33 Tahun 2018 tentang Penghapusan Sanksi Administrasi Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan Dalam Rangka Peringatan Hari Besar Nasional

Keputusan Walikota Malang Nomor:188.45/228/35.73.112/2019 Tentang Sasaran dan Penetapan Waktu Pelaksanaan Penghapusan Sanksi Administrasi Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan

Jurnal

Agustina, I. (2017). *Inovasi Pembayaran Pajak Secara Elektronik (E-BILLING) Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru*. Jom Fisip, volume 4 No.2 Oktober 2017.

Larasati, D. C. (2017). *Evaluasi Program Inovasi Sunset Policy Di Kota Malang Guna Menurunkan Angka Tunggakan Pajak Bumi Dan Bangunan Perkotaan*. FISIP, 19-28.

Dani Darmawan. 2018.

Inovasi sektor publik pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Kota Makasar. Jurnal. Universitas Negeri Makasar

Anoraga, A, dkk. 2014.

Inovasi pelayanan pembayaran pajak bumi dan bangunan melalui program drive thru. Jurnal. Universitas Brawijaya

Tarigan, dkk. (2013). *Analisis Efektivitas dan Kontribusi PBB Terhadap pemerintahan pajak di KPP*, Kota Manado. Jurnal EMBA, Vol.1 No.3