

Efektivitas Penghapusan Denda Administrasi Piutang Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Bandung

Ghefira Nur Aisyah, Imanudin Kudus

Universitas Padjadjaran

ghefira20001@mail.unpad.ac.id, imanudin.kudus@unpad.ac.id

ABSTRACT

Artificial intelligence (AI) technology has grown rapidly in customer service, including AI chatbots. Tokopedia has adopted an AI chatbot for customer service, but there are still many users who do not trust it because it lacks reliability. This study aims to examine the effect of AI chatbot dimensions on customer trust in Tokopedia, focusing on the variables of empathy response, anonymity, customization, and interaction. This research is quantitative using descriptive and causal methods, involving 437 Tokopedia user respondents through structured questionnaires. Data analysis using the SEM-PLS model with SmartPLS. The results show that empathy response, anonymity, customization, and interaction have a positive and significant influence on customer trust. In addition, empathy response, anonymity, and customization also have a positive effect on interaction. The suggestion for Tokopedia is to improve the quality of chatbots in providing empathetic responses, such as greeting users, appreciating, and validating their problems. Innovation in the aspects of empathy response, anonymity, customization, and interaction is also important. Future research could explore additional factors that influence customer trust as well as the mediating or moderating effects of certain variables.

Keywords: Effectiveness, Land and Building Tax, Bapenda Kota Bandung, Elimination of Fines, Tax Receivables

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis mengenai efektivitas dalam pelaksanaan program penghapusan denda administrasi piutang Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Bandung. Piutang Pajak Bumi dan Bangunan terus meningkat dari tahun ke tahun yang dapat mempengaruhi penerimaan pajak daerah. Bagi wajib pajak yang akan membayar piutang pajak bumi dan bangunan akan dikenakan denda sebesar 2% per bulan dan setinggi-tingginya 48% setelah dua tahun. Salah satu upaya pemerintah untuk mengatasi hal tersebut adalah dengan memberikan kebijakan penghapusan denda administrasi bagi wajib pajak yang akan membayar piutang pajak bumi dan bangunan yang tercantum dalam peraturan wali kota Bandung yang selalu mengalami perubahan. Metode penelitian ini menggunakan kualitatif dengan pendekatan deskriptif melalui wawancara dengan pihak yang memiliki informasi sesuai dengan objek penelitian yaitu Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program penghapusan denda memberikan kontribusi terhadap pendapatan pajak dari sisi penerimaan piutang dengan menstimulus wajib pajak untuk membayar kewajibannya. Secara keseluruhan, penerimaan piutang mengalami peningkatan dari tahun 2020 hingga 2022, kecuali pada tahun 2023. Sedangkan persentase penghapusan denda mengalami fluktuasi yang mencerminkan kebijakan yang berubah-ubah dan kondisi ekonomi yang dinamis. Peningkatan penerimaan menunjukkan upaya penagihan yang berhasil, sementara penurunan persentase penghapusan denda pada tahun 2022

menunjukkan pemulihan ekonomi dan mencerminkan peningkatan kemampuan masyarakat dalam membayar pajak.

Kata kunci: Efektivitas, Pajak Bumi dan Bangunan, Bapenda Kota Bandung, Penghapusan Denda, Piutang Pajak

PENDAHULUAN

Pajak adalah kontribusi wajib yang dilakukan individu maupun badan usaha untuk melakukan pembayaran yang harus di bayar sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Pajak bersifat memaksa dengan tujuan hasil dari perolehan pajak tersebut digunakan untuk kepentingan masyarakat seperti pembangunan infrastruktur, penyedia fasilitas pendidikan, alokasi dalam sektor kesehatan, mendanai kegiatan di bidang keamanan dan pertahanan, memberikan pelayanan sosial, mendorong pertumbuhan ekonomi, dan dialokasikan untuk melakukan pembayaran utang pemerintah. Di Kota Bandung, pengelolaan pajak dilakukan oleh Dinas Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Bandung. Pada tahun 2013 Kota Bandung sudah memiliki kewajiban untuk mengelola 9 (Sembilan) mata pajak dengan sistem pemungutan yang terdiri dari dua jenis yaitu *self-assessment system* dan *official assessment system*. . Penerimaan terbesar pada tahun 2022 di Kota Bandung dari jenis pemungutan *official assessment sytem* adalah Pajak PBB. Berikut tabel target dan realisasi pajak daerah Kota Bandung pada tahun 2022.

Tabel 1. Data Target dan Realisasi Pajak Berdasarkan Mata Pajak Tahun 2022

Jenis Mata Pajak	Target	Realisasi
Pajak Air Tanah	30,000,000,000	26,320,108,974
Pajak BPHTB	871,800,000,000	580,645,787,158
Pajak Hiburan	50,000,000,000	45,704,554,815
Pajak Hotel	225,000,000,000	327,620,584,537
Pajak Parkir	30,000,000,000	36,069,534,721
Pajak PPJ	205,000,000,000	208,341,781,335
Pajak Reklame	30,000,000,000	37,537,028,171
Pajak Restoran	275,000,000,000	335,177,090,083
PBB	670,000,000,000	540,905,724,406

Sumber: Bapenda Kota Bandung

jenis pemungutan *official assessment system* penerimaan terbesar adalah pada jenis pajak PBB dengan target sebesar Rp670,000,000,000 dan realisasi sebesar Rp540,905,724,406 dengan persentase penerimaan pajak bumi dan bangunan pada tahun 2022 sebesar 80,73%. Penerimaan pajak bumi dan bangunan belum sesuai target dikarenakan masih banyaknya masyarakat yang belum melakukan pembayaran pajak karena rendahnya kesadaran sehingga menimbulkan piutang pajak yang menumpuk. Piutang pajak merupakan pembayaran yang belum diselesaikan oleh wajib pajak kepada pemerintah sehingga pemerintah harus

melakukan penagihan utang pajak kepada wajib pajak. Berikut ini tabel data piutang PBB dari tahun 2020-2022

Tabel 1. Data Piutang PBB tahun 2020-2022

Tahun	Saldo Awal Tahun 2023	Pembayaran Tahun 2023	Saldo Akhir Tahun 2023
2020	85.727.682.208	1.400.838.985	84.326.843.223
2021	104.447.009.447	2.659.614.789	101.787.394.658
2022	115.652.616.529	11.139.437.728	104.513.178.801

Sumber: Bapenda Kota Bandung

Dapat dilihat dari tabel di atas bahwa piutang pada pajak bumi dan bangunan semakin meningkat dari tahun ke tahun yang dapat berakibat memberikan beban terhadap neraca keuangan daerah. Apalagi denda administrasi untuk wajib pajak yang belum membayar adalah untuk per bulannya sebesar 2% dari nilai pajak dan setinggi-tingginya sebesar 48% setelah dua tahun. Salah satu langkah yang dilakukan pemerintah daerah untuk mengurangi piutang pajak adalah dengan menghapuskan denda administrasi kepada wajib pajak yang akan membayar piutang pajak.

Penghapusan denda administrasi piutang pajak bumi dan bangunan ini telah diberlakukan mulai tahun 2020 sampai dengan tahun 2023 sebagai salah satu upaya pemerintah dalam mengatasi dampak dari covid-19 yang sudah tercantum dalam peraturan wali kota yang setiap tahunnya mengalami perubahan. Berikut tabel perbandingan peraturan Wali Kota Bandung mengenai penghapusan denda administrasi piutang PBB:

Tabel 2. Peraturan Wali Kota Bandung

Peraturan	Pasal	Isi / Perubahan
Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 65 Tahun 2020	- Pasal Ayat 4 (a) - Pasal 5 Ayat 2(d)	- Tunggakan PBB terhutang sampai dengan tahun 2019 tetap harus dibayar dan dilakukan tindakan penagihan - Penghapusan sanksi administrasi PBB berlaku mulai tanggal 9 November sampai dengan 31 Desember 2020
Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 34 Tahun 2021	- Pasal 2 Ayat 4 - Pasal 5	- Tunggakan PBB terhutang sampai dengan tahun 2019 tetap harus dibayar dan dilakukan tindakan penagihan - Penghapusan sanksi administrasi tunggakan PBB sampai dengan tahun 2020
Peraturan Wali Kota Bandung	- Pasal 2 Ayat 4 - Pasal 2 ayat 6	- Tunggakan PBB terhutang sampai dengan tahun 2019 tetap harus dibayar dan dilakukan tindakan penagihan

Nomor 101 Tahun 2021	- Pasal 3 Ayat 7	- Penghapusan sanksi administrasi atas keterlambatan pembayaran PBB yang memiliki pajak terutang sampai dengan tahun 2021 - Berlaku bagi WP yang melakukan pembayaran terhitung mulai tanggal di tetapkan perwal (30 September 2021) sampai dengan 31 Desember 2021
Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 29 Tahun 2022	- Pasal 2 Ayat 4 - Pasal 2 Ayat 6 - Pasal 3 Ayat 7	- Tunggakan PBB terhutang sampai dengan tahun 2019 tetap harus dibayar dan dilakukan tindakan penagihan - Dihapus - Dihapus Perwal di tetapkan pada tanggal 23 Maret 2022
Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 97 Tahun 2022	- Pasal 2 Ayat 4 - Pasal 5	- Tunggakan PBB terhutang sampai dengan tahun 2021 sebelum diberlakukannya perwal ini, tetap harus di bayar dan dilakukan penagihan - Penghapusan sanksi administrasi yang memiliki tunggakan PBB sampai tahun 2021 berlaku untuk WP yang melakukan pembayaran terhitung tanggal di tetapkan perwal (24 Agustus 2022) sampai dengan tanggal 30 November 2022
Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 9 Tahun 2023	- Pasal 5	- Penghapusan denda administrasi bagi WP yang membayar tunggakan PBB sebelum tanggal 31 Desember 2023

Sumber: Peneliti 2024

Setelah dilaksanakan peraturan Wali Kota Bandung yang setiap tahunnya mengalami perubahan dimulai dari tahun 2020 yang tercantum peraturan Wali Kota Bandung nomor 65 tahun 2020 mengalami perubahan sampai dengan peraturan terakhir pada tahun 2023 yakni peraturan Wali Kota Bandung nomor 9 tahun 2023 mengenai penghapusan denda administrasi piutang pajak bumi dan bangunan, Adapun hasil total penghapusan denda administrasi, berikut adalah data mengenai total penghapusan denda administrasi piutang pajak bumi dan bangunan dari tahun 2020 sampai dengan tahun 2023

Tabel 3. Data Total Penghapusan Denda Administrasi Piutang PBB tahun 2020-2023

Tahun	Total Penghapusan Denda
2020	Rp9.340.490.245
2021	Rp16.655.332.659
2022	Rp11.164.197.211
2023	Rp13.622.467.422

Sumber: Bapenda Kota Bandung

Dari data di atas, dapat dilihat bahwa persentase penghapusan denda administrasi piutang dari tahun ke tahun mengalami perubahan dari mengalami kenaikan lalu penurunan. Pada tahun 2020 total penghapusan denda administrasi piutang sebesar Rp9.340.490.245 lalu mengalami kenaikan pada tahun 2021 sebesar Rp16.655.332.659 dan mengalami penurunan pada tahun 2022 sebesar Rp11.164.197.211 selanjutnya mengalami kenaikan pada tahun 2023 sebesar Rp13.622.467.422

Oleh karena itu, peneliti melakukan penelitian terkait penghapusan denda administrasi pada piutang pajak bumi dan bangunan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan penghapusan denda administrasi di badan pendapatan daerah kota Bandung, apakah sudah sesuai dengan ketentuan atau belum dan apakah dapat menghasilkan penerimaan pajak yang belum terealisasi menjadi penerimaan pajak yang berpotensi di bayar oleh wajib pajak melalui penerimaan piutang, sehingga nantinya penelitian ini diharapkan menjadi informasi tambahan dan evaluasi bagi Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung.

TINJAUAN LITERATUR

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 dijelaskan bahwa pajak merupakan pembayaran wajib kepada negara yang harus dibayarkan oleh individu dan organisasi karena diwajibkan oleh hukum. Pajak tidak memiliki fungsi lain selain untuk mendukung kepentingan negara dan kemakmuran maksimal warganya. Istilah pajak menurut Prof.Dr.P.A.J Andriani dalam (Hamidah, 2023) yaitu pajak adalah iuran kepada negara yang dapat dilakukan secara memaksa yang terutang karna kewajibannya menurut regulasi guna membayar pengeluaran-pengeluaran umum yang berkaitan dengan tugas pemerintah. Sedangkan menurut Marihot P Siahaan pengertian pajak daerah yaitu pajak daerah dipungut berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) yang ditetapkan oleh pemerintah daerah. Pemerintah daerah mempunyai kemampuan untuk memungut pajak-pajak tersebut, dan uang yang diterima digunakan untuk membayar pengeluaran pemerintah daerah yang berkaitan dengan pembangunan daerah dan penyelenggaraan pemerintah. Dari pendapat ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa pajak daerah yaitu iuran wajib yang harus di bayar oleh orang pribadi atau badan usaha yang bersifat memaksa sesuai dengan peraturan yang berlaku guna untuk membiayai pembangunan daerah dan

penyelenggaraan pemerintah daerah sehingga memberikan kontribusi terhadap pendapatan asli daerah.

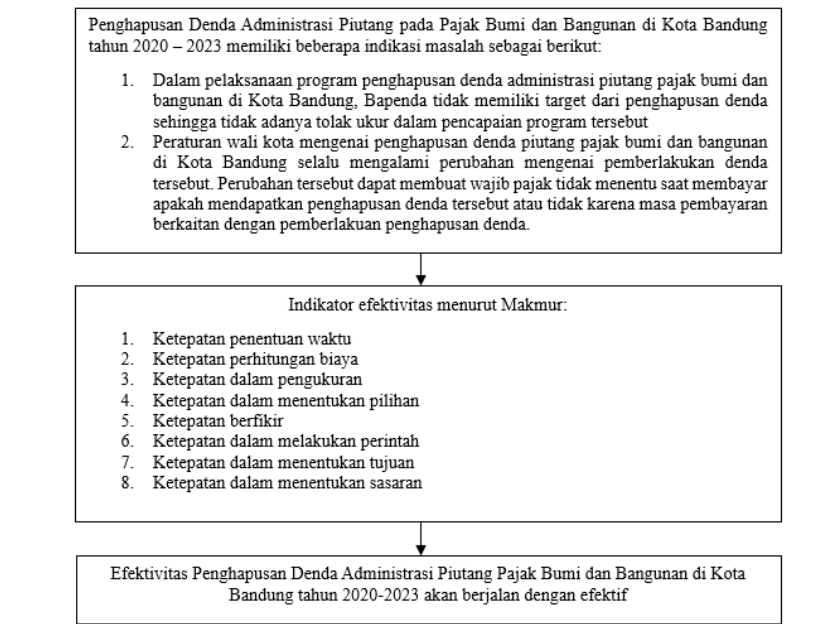
Pajak Bumi dan Bangunan adalah pajak yang dikenakan kepada orang pribadi maupun badan yang memiliki kepemilikan tanah dan bangunan. Pemerintah daerah menetapkan besarnya pajak sesuai dengan Nilai Jual Objek Pajak (NJOP). Pajak Bumi dan Bangunan dikenakan kepada semua tanah dan bangunan yang berada di wilayah Indonesia. Sedangkan menurut Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 244 Tahun 2017 Pajak Bumi dan Bangunan yang selanjutnya disingkat PBB adalah Pajak atas Bumi dan/atau Bangunan sektor perkotaan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan. Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 yang dimaksud subjek pajak bumi dan bangunan adalah orang pribadi atau badan yang secara nyata mempunyai suatu hak atas Bumi dan/atau memperoleh manfaat atas Bumi, dan/atau memiliki, menguasai, dan/atau memperoleh manfaat atas Bangunan. Sedangkan Menurut Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 98 Tahun 2022 orang pribadi atau badan yang dapat dikenakan PBB merupakan subjek pajak. Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 Objek Pajak Bumi dan Bangunan adalah orang pribadi atau badan yang memiliki, menguasai, dan memanfaatkan bumi dan bangunan. Kecuali wilayah yang digunakan untuk kegiatan usaha seperti perkebunan, perhutanan, dan pertambangan.

Menurut Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 629 Tahun 2017 piutang pajak adalah jumlah yang wajib dibayar kepada pemerintah daerah dan/atau hak pemerintah daerah yang dapat dinilai dengan uang berdasarkan ketentuan pajak tertentu. Jumlah yang wajib di bayar kepada pemerintah daerah dapat dilihat pada Surat Pemberitahuan Pajak Daerah, Surat Pemberitahuan Pajak Terutang, Surat Tagihan Pajak Daerah, Surat Ketetapan Pajak Daerah, Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar, Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar Tambahan, Surat Keputusan Pengurangan, Penghapusan Sanksi Administrasi berupa bunga dan/atau denda. Menurut Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-20/PJ/2020 piutang pajak adalah piutang akibat pajak yang belum dibayar, termasuk sanksi administrasi berupa bunga, denda, atau kenaikan yang belum dilunasi pada akhir periode pelaporan keuangan yang tercantum dalam surat ketetapan pajak atau surat sejenisnya berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Menurut (Pekei, 2016) efektivitas juga dapat didefinisikan sebagai pengukuran sejauh mana kebijakan, prosedur, dan keluaran organisasi selaras dengan tujuannya. Efektivitas juga tergantung pada seberapa baik kinerja kegiatan sektor publik, sehingga ketika sebuah tindakan secara signifikan berdampak pada kemampuan untuk memberikan dan menyediakan pelayanan kepada masyarakat yang merupakan target yang telah ditetapkan, maka tindakan tersebut dianggap efektif. Sedangkan menurut (Mardiasmo, 2017) efektivitas adalah ukuran seberapa berhasil tidaknya organisasi dalam mencapai tujuan. Adapun organisasi dikatakan berjalan dengan efektif apabila tujuannya telah tercapai. Dalam mencapai tujuan program, indikator efektivitas menunjukkan jangkauan akibat dan dampak (*outcome*) dari keluaran (*output*) program dalam mencapai tujuan program. Proses kerja suatu

unit organisasi akan semakin efektif jika semakin banyak memberikan kontribusi *output* terhadap pencapaian tujuan atau target yang telah ditetapkan.

Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan dari kerangka pemikiran, penelitian ini menggunakan teori efektivitas menurut makmur yang memiliki indikator efektivitas yaitu ketepatan penentuan waktu, ketepatan perhitungan biaya, ketepatan dalam pengukuran, ketepatan dalam menentukan pilihan, ketepatan berfikir, ketepatan dalam melakukan perintah, ketepatan dalam menentukan tujuan, dan ketepatan dalam menentukan sasaran.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode kualitatif adalah strategi penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah. Peneliti berperan sebagai instrumen utama, strategi pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dengan melakukan wawancara dengan 3 informan yaitu Kepala Sub Bidang Pengembangan Pengelolaan Pendapatan Daerah, Kepala Sub Bidang Pajak Bumi dan Bangunan, dan Staf Sub Bidang Pajak Bumi dan Bangunan, observasi, dan dokumentasi di lingkungan Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung dan data sekunder yang penyajiannya melalui undang-undang, peraturan daerah, buku, dan jurnal. Data tersebut diperoleh melalui internet dan instansi pemerintah yang terkait. Teknik

analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model Miles dan Huberman yang terdiri dari 4 tahapan yaitu *data collection*, *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/ verification*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Ketepatan Penentuan Waktu

Penentuan waktu merupakan proses dalam mengukur dan menetapkan waktu yang telah ditentukan untuk keberhasilan suatu kegiatan yang dilakukan dalam sebuah organisasi. Penggunaan waktu secara tepat memberikan manfaat yaitu terciptanya efektivitas dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Ketepatan penentuan waktu dalam program penghapusan denda administrasi piutang pajak bumi dan bangunan di kota Bandung dilihat dari segi latar belakang bahwa pada tahun 2020 situasi dan kondisi ekonomi masyarakat menurun pada saat terjadinya pandemi covid-19. Berdasarkan instruksi presiden no 4 tahun 2020 yang menyatakan bahwa setiap daerah harus memberikan relaksasi pajak, pemerintah kota Bandung membuat peraturan wali kota sebagai landasan hukum di tingkat kota yang digunakan untuk mengatur dan mengimplementasikan kebijakan serta ketentuan yang berlaku di wilayah kota Bandung

Bapenda kota Bandung melaksanakan program penghapusan denda dari tahun 2020 sampai dengan tahun 2023. Penentuan waktu dari tahun tersebut sesuai dengan kondisi masyarakat. Selain itu, sesuai dengan berakhirnya status pandemi covid-19 di Indonesia pada tahun 2023 yang ditetapkan oleh presiden Joko Widodo melalui Keppres No.17 Tahun 2023. Pelaksanaan program penghapusan denda administrasi piutang pajak bumi dan bangunan di kota Bandung berpedoman pada peraturan wali kota yang selalu mengalami perubahan dari tahun ke tahun. Perubahan peraturan wali kota ini berubah sebanyak 6 kali dengan peraturan terakhir yaitu Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 9 Tahun 2023

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa peraturan wali kota selalu mengalami perubahan dikarenakan ketidakpastian kondisi ekonomi, akibat dampak dari Covid-19. Kondisi ekonomi, sosial, dan politik sangat berpengaruh bagi Pajak Bumi dan Bangunan. Kondisi ekonomi mempengaruhi kemampuan masyarakat untuk membayar pajak seperti pada masa pandemi, pemerintah memberikan keringanan pajak untuk meringankan beban masyarakat dan merangsang perekonomian. Selain itu dari segi sosial, dalam membuat regulasi/ kebijakan pemerintah harus mempertimbangkan dampak sosial yang mempengaruhi kelompok masyarakat yang berbeda agar kebijakan tersebut tidak memperburuk ketimpangan sosial. Dalam segi politik pun apabila sedang musim politik harus menjaga kestabilan agar tidak terjadi gejolak. Biasanya apabila sedang musim politik tidak boleh adanya kenaikan pengenaan pajak. Berikut jadwal pelaksanaan program penghapusan denda PBB dari tahun 2020-2023

Tabel 5. Jadwal Pelaksanaan Program Penghapusan Denda Administrasi Piutang PBB

Jadwal Pelaksanaan	Peraturan Wali Kota Bandung
9 November 2020 – 31 Desember 2020	Perwal No.65 Tahun 2020
30 September 2021 – 31 Desember 2021	Perwal No.101 Tahun 2021
24 Agustus 2022 – 30 November 2022	Perwal No.97 Tahun 2022
21 Februari 2023 – 31 Desember 2023	Perwal No.9 Tahun 2023

Sumber: Peneliti 2024

Pelaksanaan program penghapusan denda PBB tidak berlangsung selama satu tahun penuh, namun dilihat dari data di atas yaitu rata-rata saat jatuh tempo hingga akhir tahun. Hal tersebut karena denda diberikan kepada wajib pajak yang menunggak setelah jatuh tempo. Jatuh tempo diberikan saat 6 bulan SPPT PBB diterima oleh wajib pajak. Biasanya, Bapenda Kota Bandung melakukan cetak massal SPPT PBB pada bulan Januari, lalu pendistribusiannya dilakukan pada bulan Februari sampai dengan Maret. Jadi SPPT PBB diterima oleh wajib pajak pada bulan Maret sehingga jatuh tempo pembayaran PBB pada bulan Agustus.

Namun, pada saat tidak adanya program penghapusan denda PBB, misalnya ada masyarakat yang merasa tidak mampu atau merasa keberatan mengenai denda administrasi, wajib pajak bisa mengajukan permohonan pengurangan denda PBB dengan melampirkan dokumen persyaratan berupa *fotocopy* KTP, surat kuasa (jika dikuasakan), *fotocopy* KTP yang diberi kuasa, laporan keuangan yg telah diaudit oleh akuntan publik (untuk badan), dan SKTM dari kelurahan (untuk perorangan). Proses pengajuan bisa secara *offline* datang langsung ke Kantor Bapenda ataupun secara *online* dengan menggunakan aplikasi Teman PBB.

Meskipun peraturan mengalami perubahan dari tahun ke tahun, Bapenda Kota Bandung tidak merasakan adanya tantangan dalam melakukan penentuan waktu baik dari segi perencanaan sampai dengan pelaksanaan. Hal tersebut dikarenakan mengikuti situasi dan kondisi tahun berjalan yang masih terdampak Covid-19.

Ketepatan Perhitungan Biaya

Peluang dalam sebuah program sangat penting karena membantu dalam memahami potensi keberhasilan dan manfaat yang dapat dicapai. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa program penghapusan denda administrasi piutang pajak bumi dan bangunan di Kota Bandung memiliki peluang yang sangat besar untuk menarik wajib pajak yang sengaja atau tidak sengaja belum melaksanakan kewajibannya agar membayar tunggakan tanpa membayar denda sehingga hanya pokoknya saja. Oleh karena itu, penerimaan piutang yang meningkat dapat mempengaruhi pendapatan pajak asli daerah.

Dalam sebuah kegiatan yang dilakukan organisasi pasti membutuhkan estimasi biaya yang dibuat agar kegiatan tersebut berjalan dengan lancar. Salah satu

anggaran yang dibutuhkan dalam program penghapusan denda PBB yaitu anggaran untuk keperluan sosialisasi. Anggaran sosialisasi diperlukan untuk memberikan informasi mengenai kebijakan yang perlu di sampaikan baik untuk wajib pajak pribadi maupun wajib pajak pengusaha. Berikut data mengenai jumlah anggaran kegiatan penyuluhan dan penyebarluasan kebijakan pajak daerah dari tahun 2020 sampai dengan tahun 2023:

Tabel 6. Anggaran dan Realisasi Belanja Sosialisasi Tahun 2020-2023

Tahun	Anggaran Belanja	Realisasi Belanja	Persentase
2020	Rp1.851.260.000	Rp1.851.260.000	100%
2021	Rp1.953.355.000	Rp1.953.355.000	100%
2022	Rp2.121.189.000	Rp2.121.189.000	100%
2023	Rp2.405.364.500	Rp2.405.364.500	100%

Sumber: Bapenda Kota Bandung

Dapat dilihat dari tabel di atas bahwa anggaran mengenai sosialisasi selalu mengalami kenaikan dari tahun ke tahun. Hal tersebut dikarenakan menyesuaikan kebutuhan sosialisasi dan perekonomian sudah mulai kembali normal yang disebabkan covid-19 sehingga berangsur-angsur mengalami kenaikan dengan menyesuaikan pendapatan dari tahun ke tahun. Dalam penggunaan anggaran, dengan sudah ditentukannya nilai belanja maka Bapenda tidak mengalami kekurangan atau kelebihan anggaran karena Bapenda memanfaatkan anggaran sebisa mungkin tercukupi. Dengan kata lain, Bapenda melakukan penggunaan anggaran sesuai dengan kebutuhan sehingga realisasinya mencapai 100%. Bapenda memanfaatkan anggaran sesuai dengan pagu anggaran yang telah di berikan.

Ketepatan dalam Pengukuran

Program penghapusan denda administrasi piutang pajak bumi dan bangunan menjadi stimulus yang digunakan oleh Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Bandung untuk meningkatkan pendapatan dari pajak bumi dan bangunan yang dirancang untuk mendorong wajib pajak untuk melunasi kewajiban pajak. Alat ukur yang digunakan yaitu nilai penerimaan piutang yang diterima dengan memanfaatkan program penghapusan denda administrasi piutang pajak bumi dan bangunan. Berikut tabel mengenai persentase penghapusan denda pajak:

Tabel 7. Persentase Penghapusan Denda Administrasi Piutang PBB

Tahun	Total Penerimaan Piutang PBB	Jumlah Penghapusan denda PBB	Persentase Penghapusan denda PBB (%)
2020	Rp29.530.524.089	Rp9.340.490.245	31,62%
2021	Rp44.895.439.936	Rp16.655.332.659	37,09%
2022	Rp55.520.855.490	Rp11.164.197.211	20,10%
2023	Rp45.821.167.095	Rp13.622.467.422	29,72%

Sumber: Peneliti 2024

Dari tabel di atas, penerimaan piutang PBB pada tahun 2020 hingga tahun 2021 mengalami peningkatan sebesar Rp15.364.915.847 atau sekitar 52,05%. Pada tahun 2021 hingga tahun 2022 mengalami peningkatan kembali yaitu sebesar Rp10.625.415.554 atau sekitar 23,66%. Lalu pada tahun 2022 hingga tahun 2023 mengalami penurunan sebesar Rp9.699.688.395 atau sekitar 17,47%. Selain itu, persentase penghapusan denda PBB pada tahun 2021 mengalami kenaikan sebesar 37,09% lalu mengalami penurunan sebesar 20,10% dan mengalami kenaikan kembali sebesar 29,72%. Kenaikan persentase pada tahun 2021 disebabkan oleh Indonesia masih berjuang melawan dampak ekonomi covid-19. Pemerintah banyak mengeluarkan kebijakan stimulus dan insentif pajak untuk meringankan beban ekonomi masyarakat.

Penurunan persentase pada tahun 2022 menunjukkan bahwa masyarakat mulai membayar pajak dengan lebih baik hal tersebut dikarenakan situasi ekonomi mulai membaik dengan adanya pelonggaran pembatasan sosial menyebabkan aktivitas ekonomi meningkat dan pendapatan masyarakat serta kemampuan membayar pajak meningkat sehingga penerimaan pajak kembali naik. Kenaikan persentase pada tahun 2023 disebabkan oleh kebijakan pemerintah yang masih memberikan penghapusan denda untuk mendukung masyarakat dalam pemulihan ekonomi di tengah tantangan ekonomi baru.

Faktor – faktor yang mempengaruhi kenaikan dan penurunan yaitu pandemi COVID-19, kondisi ekonomi, dan kebijakan pemerintah. Pandemi Covid-19 sangat berdampak dalam menentukan kebijakan pemerintah dan kondisi ekonomi yang mempengaruhi penerimaan piutang dan penghapusan denda. kondisi ekonomi mempengaruhi kemampuan masyarakat dalam membayar pajak. Kebijakan pemerintah dapat mendorong peningkatan penerimaan piutang karena masyarakat lebih termotivasi untuk membayar sehingga mempengaruhi persentase penghapusan denda.

Secara keseluruhan, penerimaan piutang mengalami peningkatan dari tahun 2020 hingga 2022, kecuali pada tahun 2023. Sedangkan persentase penghapusan denda mengalami fluktuasi yang mencerminkan kebijakan yang berubah-ubah dan kondisi ekonomi yang dinamis. Peningkatan penerimaan menunjukkan upaya penagihan yang berhasil, sementara penurunan persentase penghapusan denda pada tahun 2022 menunjukkan pemulihan ekonomi dan mencerminkan peningkatan kemampuan masyarakat dalam membayar pajak.

Ketepatan dalam Menentukan Pilihan

Ketepatan dalam menentukan pilihan merupakan kemampuan untuk memilih opsi yang paling sesuai atau optimal berdasarkan analisis, informasi yang akurat, dan pertimbangan yang matang. Ketepatan dalam pengambilan keputusan pun sangat penting karena dipastikan bahwa pilihan yang diambil akan menghasilkan hasil yang diinginkan atau memberikan manfaat secara maksimal. Program penghapusan denda ini sudah menjadi pilihan yang tepat bagi Bapenda kota Bandung. Penerapan program

penghapusan denda pajak bumi dan bangunan tidak mengalami perubahan sehingga sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Dalam proses menentukan pilihan yang tepat, dilakukannya identifikasi mengenai kelebihan dan kekurangan yang mungkin akan terjadi dalam penerapan program penghapusan denda pajak bumi dan bangunan di kota banding.

Program penghapusan denda administrasi piutang pajak telah menjadi pilihan yang tepat karena memberikan manfaat bagi wajib pajak dan pemerintah. Program ini tentunya membantu wajib pajak yang mengalami kesulitan membayar denda, sehingga wajib pajak lebih mampu melunasi pokok utang pajak. Dengan program penghapusan denda, pemerintah dapat mempercepat penerimaan pajak karena wajib pajak lebih terdorong untuk segera menyelesaikan kewajiban tanpa dikenakannya beban denda.

Program penghapusan denda administrasi piutang PBB ini relatif lebih sederhana dibandingkan insentif pajak lainnya yang memerlukan proses administrasi yang lebih rumit. Penghapusan denda ini dapat dilaksanakan dengan cepat dan efisien dikarenakan penghapusan denda yang dilakukan Bapenda Kota Bandung sudah otomatis *by system*.

Ketepatan Berpikir

Ketepatan berpikir merupakan kemampuan untuk menganalisis, menilai, dan memahami informasi dengan cara yang logis, akurat, dan objektif. Hal tersebut melibatkan proses berpikir kritis dengan membuat keputusan yang didasarkan pada bukti yang kuat. Ketepatan berpikir sangat penting dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah seperti yang dilakukan oleh instansi Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung, saat pandemi covid-19 terjadi pada tahun 2020 yang mengakibatkan sektor ekonomi lumpuh, Bapenda berupaya untuk terus berpikir agar penerimaan pajak daerah tetap terjaga salah satunya dengan program penghapusan denda administrasi piutang pajak bumi dan bangunan. Salah satu hal yang dipastikan oleh Bapenda bahwa program penghapusan denda PBB telah sesuai dengan tujuan dan strategi yang ditetapkan yaitu informasi mengenai penghapusan denda ini diketahui oleh seluruh masyarakat di Kota Bandung.

Ketepatan berpikir dalam membuat suatu program yang akan dilaksanakan dan diaplikasikan kepada masyarakat tentunya harus mempertimbangkan risiko yang akan terjadi. Mempertimbangkan risiko adalah langkah yang harus dilakukan dalam menerapkan suatu program karena dapat mempengaruhi keberhasilan dan kelangsungan program tersebut. Cara mempertimbangkan risiko yaitu mengidentifikasi sejak awal seperti Bapenda Kota Bandung mengantisipasi masalah yang mungkin timbul dan mengambil langkah-langkah untuk menghindarinya. Salah satunya pada program penghapusan denda administrasi piutang pajak bumi dan bangunan di kota Bandung memiliki risiko yang dijelaskan dari hasil wawancara yaitu informasi mengenai program ini tidak tersampaikan kepada seluruh lapisan masyarakat sehingga masyarakat tidak memanfaatkan momentum penghapusan denda ini.

Dengan mempertimbangkan risiko yang mungkin akan terjadi, Bapenda Kota Bandung melakukan antisipasi dengan cara melakukan sosialisasi kepada masyarakat agar wajib pajak dapat memanfaatkan program penghapusan denda pajak bumi dan bangunan. Sosialisasi yang digunakan Bapenda Kota Bandung melalui 3 jenis yaitu menyampaikan informasi melalui media seperti media sosial, media cetak, media radio, media televisi lokal, dan media *website*. Yang kedua melalui tatap langsung dengan warga, dan yang terakhir melalui sinergi dengan pusat sehingga dapat dipastikan bahwa tujuan program tercapai.

Program penghapusan denda administrasi piutang pajak bumi dan bangunan mencerminkan ketepatan berpikir dalam pengelolaan perpajakan. Program ini menunjukkan pemahaman yang mendalam tentang kondisi ekonomi masyarakat, terutama dalam situasi sulit seperti dampak pandemi. Dengan menghapus denda, pemerintah memberikan solusi yang tepat untuk membantu wajib pajak yang tertekan secara finansial.

Ketepatan berpikir dalam program penghapusan denda administrasi piutang pajak bumi dan bangunan tercermin dari upaya untuk membangun hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat. Dengan memberikan program penghapusan denda, menunjukkan bahwa pemerintah mendengar dan memahami kesulitan yang dihadapi oleh wajib pajak.

Program ini menunjukkan kemampuan untuk beradaptasi dengan kebutuhan dan tantangan yang dihadapi oleh masyarakat. Pemerintah menunjukkan ketepatan dalam merancang kebijakan yang sesuai dengan permasalahan yang dihadapi. Sehingga program ini dapat meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan pajak dengan mengurangi jumlah piutang pajak.

Oleh karena itu, program penghapusan denda administrasi piutang pajak bumi dan bangunan merupakan langkah yang tepat dan mencerminkan ketepatan berpikir dalam merespons tantangan dan kebutuhan masyarakat, serta dengan merancang kebijakan yang efektif dalam upaya meningkatkan dari sisi penerimaan piutang sehingga penerimaan pajak daerah tetap terjaga

Ketepatan dalam Melakukan Perintah

Ketepatan dalam melakukan perintah menunjukkan bahwa sejauh mana seseorang atau organisasi mampu menjalankan instruksi atau tugas sesuai dengan tanggung jawab masing-masing. Salah satu perintah atau instruksi dalam program penghapusan denda PBB ini yaitu mengenai sosialisasi program, dimana terdapat beberapa cara yang dilakukan Bapenda untuk melakukan sosialisasi yaitu dengan melalui media, melalui tatap langsung dengan warga, dan melalui sinergi dengan pusat.

Pelaksana sosialisasi yaitu dari Bapenda di bidang pengembangan pengelolaan pendapatan daerah sesuai dengan tupoksi yang tercantum dalam peraturan Walikota Bandung nomor 72 tahun 2022 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja badan pendapatan daerah pasal 8 ayat

4(e) yang menyatakan melaksanakan penyuluhan dan penyebarluasan informasi pajak daerah kepada masyarakat.

Dalam pelaksanaan sosialisasi program penghapusan denda PBB, Bapenda melibatkan pemerintah kewilayahan kecamatan/kelurahan. Salah satunya kegiatan operasi terpadu, Bapenda melakukan kerja sama dengan aparat kecamatan dan kelurahan mengenai jadwal pelaksanaan dan tempat kegiatan di kecamatan misalnya tanggal 10-15 adanya kegiatan operasi terpadu di Kecamatan Batununggal. Selain itu juga, menyampaikan informasi mengenai bis layanan atau informasi PBB. Dalam melibatkan unsur kewilayahan, Bapenda memiliki grup khusus menggunakan aplikasi Whatsapp untuk memberikan informasi dan meminta tolong kepada RT/RW untuk menyampaikan ke masyarakat agar bisa datang. Dalam pelaksanaan sosialisasi, tempat yang digunakan biasanya di kecamatan seperti di aula.

Kegiatan sosialisasi yang dilakukan secara tatap langsung dengan masyarakat seperti kegiatan di atas, Bapenda mengundang warga dengan bekerja sama dengan aparat kecamatan/kelurahan, dalam kegiatan operasi terpadu, warga bisa melakukan pembayaran pajak, mendapatkan informasi seperti program penghapusan denda PBB, dan juga warga bisa mengajukan pertanyaan seputar pajak. Biasanya Bapenda memberikan *reward* kepada warga berupa *merchandise* sehingga adanya interaksi dengan warga terkait informasi mengenai pajak.

Kegiatan sosialisasi yang dilakukan Bapenda memanfaatkan berbagai media, seperti media cetak, media *online*, media radio, media televisi lokal, dan melalui *website*. Bapenda melakukan kerja sama dengan beberapa media yang dibayar menggunakan anggaran yang telah tersedia. Selain itu, kegiatan yang dilakukan Bapenda dalam sosialisasi melibatkan sinergi dengan pemerintah pusat. Bentuk kerja sama yang dilakukan Bapenda Kota Bandung dengan provinsi Jawa Barat yaitu saling bertukar materi pelayanan masyarakat. Jadi materi yang ada di Bapenda Kota Bandung bisa ditayangkan di Jawa Barat dan sebaliknya. Sehingga masyarakat yang tinggal di luar Kota Bandung dan memiliki rumah di Bandung bisa mendapatkan informasi mengenai program penghapusan denda di Kota Bandung.

Tahap pelaksanaan sosialisasi apabila terjun ke lapangan biasanya dimulai setelah penyebaran SPPT sehingga menunggu distribusi SPPT sudah sampai kepada masyarakat, baru di mulai sosialisasi seperti Kegiatan Operasi Terpadu. Namun, apabila sosialisasi melalui media biasanya sudah dilakukan mulai dari awal tahun untuk pajak daerah yang lain, khusus untuk pajak bumi dan bangunan sosialisasi media dilaksanakan setelah SPPT diterima oleh masyarakat. Program penghapusan denda ini di sambut baik oleh masyarakat, biasanya masyarakat menunggu program penghapusan denda ini karena hanya bayar pajaknya saja tanpa denda sesuai dengan pernyataan Kepala Sub Bidang Pengembangan Pengelolaan Pendapatan Daerah.

Ketepatan dalam Menentukan Tujuan

Tujuan yang tepat memberikan pemahaman yang jelas mengenai apa yang ingin dicapai. Dengan tujuan yang jelas memberikan fokus dan arah yang jelas sehingga peluang untuk mencapai hasil yang lebih besar juga meningkat karena

semua tindakan yang dilakukan diarahkan untuk mencapai hasil akhir yang diinginkan. Tujuan dalam program penghapusan denda administrasi piutang pajak bumi dan bangunan yaitu untuk meningkatkan pendapatan pajak bumi dan bangunan sehingga berdampak kepada realisasi penerimaan pajak bumi dan bangunan dalam mencapai target melalui penerimaan piutang. Berikut adalah data mengenai target dan realisasi penerimaan pajak bumi dan bangunan di Kota Bandung

Tabel 8. Target dan Realisasi Penerimaan PBB Tahun 2020-2023

Tahun	Target	Realisasi	Persentase
2020	Rp500.000.000.000	Rp505.193.534.229	101%
2021	Rp500.000.000.000	Rp509.748.980.383	101,9%
2022	Rp670.000.000.000	Rp540.905.724.406	80,7%
2023	Rp550.000.000.000	Rp535.857.984.188	97,4%

Sumber: opendata.bandung.go.id

Dapat dilihat dari tabel di atas, bahwa penerimaan pajak bumi dan bangunan di Kota Bandung pada tahun 2020 dan tahun 2021 melebihi target yang telah ditentukan yaitu sebesar 101% dan 101,9% yang menunjukkan adanya kenaikan dari tahun ke tahun. Oleh karena itu, dilihat dari penerimaan pajak 2 tahun sebelumnya secara berturut-turut melebihi target yang telah ditentukan, Bapenda dengan optimis melakukan kenaikan target menjadi Rp670.000.000.000. Namun pada realisasinya pada tahun 2022 persentase penerimaan pajak bumi dan bangunan mengalami penurunan sebesar 80,7%. Sehingga pada tahun 2023 Bapenda melakukan penurunan target menjadi Rp550.000.000.000 dengan persentase yang mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya sebesar 97,4%. Pelaksanaan program penghapusan denda administrasi piutang pajak bumi dan bangunan di Kota Bandung sudah mencapai tujuan yang diharapkan yaitu dapat memberikan peningkatan penerimaan pajak bumi dan bangunan.

Bapenda Kota Bandung selaku instansi pemerintah yang bertugas memiliki kewenangan untuk mengatur pendapatan daerah dalam pelaksanaan program penghapusan denda PBB ini masih mendapatkan wajib pajak yang belum memanfaatkan program ini, sehingga belum seluruh wajib pajak dapat melunasi tunggakannya. Tidak semua wajib pajak memanfaatkan program penghapusan denda administrasi piutang pajak bumi dan bangunan dikarenakan proses sosialisasi yang dilakukan instansi Bapenda Kota Bandung tidak bisa maksimal. Hal ini dikarenakan dampak dari penerapan kebijakan PPKM dimana para staf Bapenda Kota Bandung menerapkan skema bekerja dari rumah (*Work from Home*) sebagai salah satu kebijakan pemerintah dalam upaya pencegahan Covid-19

Dengan adanya hambatan yang dialami oleh Bapenda Kota Bandung dalam program penghapusan denda piutang PBB, Bapenda perlu mengatasi hambatan tersebut, mengatasi hambatan merupakan hal yang sangat penting karena dengan adanya hambatan dapat menghalangi pencapaian tujuan. Salah satu mengatasi hambatan tersebut adalah dengan cara mengembangkan keterampilan dan

pengetahuan seperti Bapenda yang meluncurkan akun media sosial yang memberikan informasi mengenai pajak daerah, selain itu juga dengan adanya metode pembayaran menggunakan QRIS sehingga wajib pajak lebih hemat waktu. Inovasi yang dilakukan Bapenda Kota Bandung yaitu dengan membuat *website* sipp.bapenda.bandung.go.id agar masyarakat dapat melakukan pelayanan pajak dari rumah dan tidak perlu datang ke Kantor Bapenda, selain itu inovasi yang di berikan Bapenda yaitu membuat aplikasi Teman PBB yang dapat diakses menggunakan HP dengan *men-download* di Play Store.

Ketepatan dalam Menentukan Sasaran

Penentuan sasaran yang tepat yang ditetapkan oleh organisasi sangat penting dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan. Hal ini dikarenakan untuk memastikan bahwa adanya inisiatif dari para wajib pajak terhadap program penghapusan denda administrasi piutang pajak bumi dan bangunan. Bapenda Kota Bandung selaku instansi pemerintah memahami kebutuhan, dan masalah yang dihadapi oleh para wajib pajak yang terkena dampak dari covid-19 sehingga program penghapusan denda PBB ini ditujukan kepada seluruh wajib pajak di Kota Bandung. Dalam pelaksanaan sebuah program yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah diperlukannya sosialisasi kepada masyarakat. Sosialisasi sangat penting karena merupakan proses sebuah organisasi untuk berinteraksi guna meningkatkan kesadaran masyarakat tentang adanya program pemerintah, tujuan, dan manfaatnya. Dengan adanya sosialisasi mendorong lebih banyak wajib pajak untuk berpartisipasi dalam program penghapusan denda administrasi piutang pajak bumi dan bangunan di Kota Bandung. Dengan adanya program tersebut, Bapenda berharap bahwa yang mendapatkan sosialisasi adalah seluruh wajib pajak

Sosialisasi dalam program penghapusan denda PBB yang dilaksanakan oleh instansi Bapenda Kota Bandung tidak memandang kelompok masyarakat tertentu karena bertujuan untuk meningkatkan partisipasi aktif dan keterlibatan seluruh wajib pajak di Kota Bandung sehingga menjangkau lebih banyak orang dan mendapatkan dukungan yang lebih luas dari berbagai kelompok masyarakat. Program penghapusan denda administrasi piutang pajak bumi dan bangunan yang ditujukan untuk seluruh masyarakat Kota Bandung menunjukkan ketepatan dalam menentukan sasaran kebijakan. Dengan mencakup semua warga Kota Bandung, program ini memastikan bahwa pemanfaatan dalam program ini bisa dirasakan secara luas tanpa adanya diskriminasi. Program ini dibuat untuk menjangkau semua wajib pajak di Kota Bandung tanpa membedakan latar belakang ekonomi atau sosial sehingga program ini memastikan semua wajib pajak memiliki kesempatan yang sama untuk memperbaiki kewajiban pajak tanpa terbebani denda.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa program penghapusan denda administrasi piutang Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Bandung berjalan sesuai dengan tujuan. Ketepatan penentuan

waktu dalam pelaksanaan program ini menjadi salah satu komponen penting dalam mencapai keberhasilan program. Penentuan waktu digunakan dengan tepat dengan melihat situasi dan kondisi ekonomi masyarakat yang terdampak akibat Covid-19. Pelaksanaan program penghapusan denda ini berjalan dari tahun 2020 sampai dengan tahun 2023 sesuai dengan berakhirnya status pandemi covid-19 di Indonesia.

Ketepatan perhitungan biaya dalam program penghapusan denda administrasi piutang pajak bumi dan bangunan di Kota Bandung yang digunakan untuk keperluan sosialisasi tidak mengalami kelebihan dan kekurangan dana dikarenakan Bapenda memanfaatkan penggunaan anggaran sesuai dengan kebutuhan. Alat ukur yang digunakan dalam program penghapusan denda dari nilai piutang yang dibayar oleh wajib pajak. Penerimaan piutang mengalami kenaikan dari tahun ke tahun kecuali pada tahun 2020 disebabkan karena awal masa pandemi covid-19. Namun pada saat penyesuaian program penghapusan denda ini berlangsung mengalami kenaikan dari tahun ke tahun kecuali pada tahun 2023

Ketepatan berpikir dalam mencapai tujuan yang telah di tentukan mampu menghasilkan efektivitas dalam pelaksanaan program. Bapenda berupaya untuk terus berpikir agar penerimaan pajak daerah tetap terjaga salah satunya dengan program penghapusan denda administrasi piutang pajak bumi dan bangunan. Mempertimbangkan risiko adalah langkah yang harus dilakukan dalam menerapkan suatu program karena dapat mempengaruhi keberhasilan dan kelangsungan program tersebut. Risiko yang akan terjadi yaitu informasi mengenai program ini belum sampai kepada seluruh wajib pajak di Kota Bandung.

Bapenda Kota Bandung melakukan antisipasi dengan cara melakukan sosialisasi kepada masyarakat melalui 3 jenis yaitu menyampaikan informasi melalui media, melalui tatap langsung dengan warga, dan melalui sinergi dengan pusat yang dipastikan bahwa tujuan program tercapai. Pelaksanaan program penghapusan denda administrasi piutang pajak bumi dan bangunan di Kota Bandung sudah mencapai tujuan yang diharapkan yaitu dapat memberikan peningkatan penerimaan pajak bumi dan bangunan melalui penerimaan piutang

Saran untuk Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung yaitu menetapkan target penghapusan denda administrasi bagi wajib pajak yang akan membayar piutang pajak bumi dan bangunan sehingga adanya tolak ukur secara objektif dan dapat melakukan evaluasi secara berkala, melakukan sosialisasi secara intensif dengan memanfaatkan digitalisasi karena program ini berlangsung saat terjadinya pandemi Covid-19 dimana masyarakat melakukan pembatasan sosial berskala besar sehingga dalam proses sosialisasi secara tatap langsung terhambat, memberikan edukasi kepada masyarakat bahwa program penghapusan denda merupakan insentif yang bersifat sementara sehingga wajib pajak tidak menunda pembayaran pajak, dan melakukan analisis data untuk mengidentifikasi pola penundaan pembayaran serta mengambil langkah secara tegas untuk mengatasi wajib pajak yang nakal atau sering menunda-nunda pembayaran karena menunggu program penghapusan denda.

DAFTAR PUSTAKA

- Aji Susanto, T. (2021). *Tinjauan Pelaksanaan Penghapusan Sanksi Denda Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan Tahun 2021 di Kabupaten Purworejo*.
- Anggara, S. (2016). *Administrasi Keuangan Negara*.
- Az-Zahra, S. (2023). *Efektivitas Insentif Pajak Bumi dan Bangunan dalam Meningkatkan Perolehan Pajak Daerah 1, di Kota Bandung Studi Pada Bandung Wilayah Timur Tahun 2021*.
- Balqis, R. (2023). *Efektivitas Penerapan Penghapusan Sanksi Administrasi Terhadap Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di UPT PPD Wilayah Bandung Utara Badan Pendapatan Derah Kota Bandung di Tahun 2022*.
- Hamidah. (2023). *Perpajakan*. Cendikia Mulia Mandiri.
- Makmur. (2011). *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. PT. Refika Aditama.
- Mardiasmo. (2009). *Perpajakan Indonesia edisi revisi*. Andi.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016*. Penerbit Andi.
- Mardiasmo. (2017). *Perpajakan Edisi Terbaru*. Andi.
- Nurhayati. (2019). *Administrasi Keuangan*. Universitas Negeri Padang, 18035017, 2.
- Pekei, B. (2016). *Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi*. Taushia.
- Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 20 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah, (2011).
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-20/PJ/2020 Tentang Pedoman Akuntansi Piutang Pajak, (2020).
- Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 101 Tahun 2021 Tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 34 Tahun 2021 Tentang Pemberian Insentif Pajak Daerah Terhadap Pajak Bumi dan Bangunan dalam Rangka Pemulihan Dampak Ekonomi Corona Virus Disease 201, (2021).
- Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 244 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Teknis dan Tata Cara Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan, (2017).
- Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 29 Tahun 2022 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 34 Tahun 2021 Tentang Pemberian Insentif Pajak Daerah Terhadap Pajak Bumi dan Bangunan Dalam Rangka Pemulihan Dampak Ekonomi Corona Virus Diseas, (2022).
- Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 34 Tahun 2021 Tentang Pemberian Insentif Pajak Daerah Terhadap Pajak Bumi dan Bangunan Dalam Rangka Pemulihan Dampak Ekonomi Corona Virus Disease 2019, (2021).

- Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 629 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Penghapusan Piutang Daerah, (2017).
- Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 65 Tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 22 Tahun 2020 Tentang Pemberian Insentif Pajak Daerah Dalam Rangka Penanganan Dampak Ekonomi Corona Virus Disease 2019, (2020).
- Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 9 Tahun 2023 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 34 Tahun 2021 Tentang Pemberian Insentif Pajak Daerah Terhadap Pajak Bumi dan Bangunan Dalam Rangka Pemulihan Dampak Ekonomi Corona Virus Disea, (2023).
- Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 97 Tahun 2022 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 34 Tahun 2021 Tentang Pemberian Insentif Pajak Daerah Terhadap Pajak Bumi dan Bangunan Dalam Rangka Pemulihan Dampak Ekonomi Corona Virus Disea, (2022).
- Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 98 Tahun 2022 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 244 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Teknis dan Tata Cara Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan, (2022).
- Ratnawati, J. (2016). *Dasar-Dasar Perpajakan*. Deepublish.
https://www.google.co.id/books/edition/Dasar_Dasar_Perpajakan/uSJADA-AAQBAJ?hl=id&gbpv=0
- Siahaan, M. P. (2019). *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (4th Ed)*. PT. Rajagrafindo Persada.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, (2022).
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, (2014).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, (2007).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, (2009).