

Peran Ketua Rt sebagai Agen Pajak dalam Program Bapak Hebat terhadap Pengoptimalan Pajak PBB-P2 di Kota Bontang

The Role of RT Heads as Tax Agents in the Bapak Hebat Program Towards PBB-P2 Tax Optimization in Bontang City

Nur Alam Sahlan¹, Aspyan Noor²✉

¹Universitas Mulawarman, Samarinda, Indonesia.

²Universitas Mulawarman, Samarinda, Indonesia.

✉Corresponding author: aspyan.noor@feb.unmul.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi peran Ketua RT sebagai Agen Pajak dalam menjalankan tugasnya, yaitu tugas edukasi, administrasi, dan pengawasan guna membantu dalam pengoptimalan penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan Perkotaan (PBB P2) di Kota Bontang. Metode Penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Subjek penelitian melibatkan Ketua RT, Wajib Pajak yang berdomisili di daerah Ketua RT yang menjadi informan dalam penelitian ini, dan pihak Badan Pendapatan Daerah Kota Bontang, untuk dapat melihat pandangan masing masing informan atas implementasi dari peran Ketua RT sebagai Agen Pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa impelementasi peran Ketua RT sebagai Agen Pajak dalam melaksanakan ketiga tugasnya dapat disimpulkan bahwa hanya tugas administrasi yang dapat dilaksanakan dengan cukup baik dan berjalan lancar, sedangkan untuk tugas edukasi dan pengawasan belum cukup baik pelaksanaannya.

Abstract

This study aims to determine the implementation of the role of the RT Head as a Tax Agent in carrying out his duties, namely educational, administrative, and supervisory duties to assist in optimizing the revenue of Urban Rural Land and Building Tax (PBB P2) in Bontang City. The research method used is qualitative with a phenomenological approach. The research subjects involved the Head of RT, taxpayers who live in the area of the Head of RT who became informants in this study, and the Regional Revenue Agency of Bontang City, to be able to see the views of each informant on the implementation of the role of the Head of RT as a Tax Agent. The results of this study indicate that the implementation of the role of the RT Head as a Tax Agent in carrying out its three tasks can be concluded that only administrative tasks can be carried out quite well and run smoothly, while the education and supervision tasks are not yet well implemented.

This is an open-access article under the CC-BY-SA license.



Copyright © 2025 Nur Alam Sahlan, Aspyan Noor.

Article history

Received 2025-01-11

Accepted 2025-02-05

Published 2025-02-25

Kata kunci

Peran Ketua RT;
Agen Pajak;
Bapak Hebat;
Pajak Bumi dan
Bangunan Perdesaan
Perkotaan.

Keywords

Leader Role;
Tax Agent;
Bapak Hebat;
Urban Rural Land and
Building Tax.

1. Pendahuluan

Peran Kepala Desa sebagai motivator untuk kesadaran masyarakat dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Tanta Hulu Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong sudah berperan, namun realisasinya belum tercapai dan masih kurangnya kesadaran masyarakat terhadap wajib pajak (Hayati et al, 2020).

Konsep baru melalui agen perpajakan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Gen-Tax menggandeng pemerintah sebagai penyedia regulator, karang taruna sebagai agen perpajakan dan kantor pajak sebagai mitra (Adriansyah et al, 2022).

Kota Bontang salah satu kota yang terletak di provinsi Kalimantan Timur sudah mengelola Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan dengan berpacu kepada Peraturan Daerah Kota Bontang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah. Penurunan realisasi penerimaan Pajak PBB-P2 di Kota Bontang pada tahun 2020 disebabkan oleh beberapa hal antara lain, masih banyaknya surat pemberitahuan pajak terutang ganda yang dimiliki oleh masyarakat, banyaknya objek pajak namun tidak ada bahkan tidak diketahui subjek pajaknya, serta masih banyak masyarakat yang belum memahami teknis pembayaran pajak PBB-2. Selain itu karena adanya wabah Covid 19 yang sangat marak di tahun 2020 sehingga membatasi ruang gerak masyarakat.

Untuk mencegah terjadinya penurunan realisasi dari target yang ditetapkan seperti pada tahun 2020, pemerintah khususnya Badan Pendapatan Daerah Kota Bontang melakukan sebuah inovasi dengan meluncurkan sebuah program yang di sebut sebagai program BAPAK HEBAT (Bayar Pajak Handal, Efektif, Bersinergi, 4 Akurat, dan Terintegrasi) pada awal tahun 2022 sebuah program yang bekerjasama dengan Bank Kaltimara dalam rangka pengoptimalan penerimaan PBB-P2 di Kota Bontang. Menariknya, dalam program ini melibatkan seluruh Ketua RT yang ada di Kota Bontang untuk tunjuk sebagai Agen Pajak dalam program ini. Sebab di tunjuknya Ketua RT sebagai Agen Pajak dikarenakan Ketua RT yang merupakan perpanjangan tangan dari pemerintah dianggap lebih mengetahui dan memahami secara langsung keadaan serta situasi lingkungannya, apalagi melihat kondisi sebelumnya dimana terjadi social distancing akibat virus corona, sehingga dengan menunjuk Ketua RT sebagai agen pajak akan lebih mudah untuk mendorong masyarakat atau wajib pajak yang ada di lingkungannya membayarkan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan Perkotaan. Dalam menjalankan perannya sebagai Agen Pajak, Ketua RT memiliki 3 tugas, yaitu edukasi, administrasi, dan pengawasan.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini untuk mengetahui bagaimana peran Ketua RT sebagai Agen Pajak dalam melaksanakan tugasnya sebagai bagian dari program Bapak Hebat. guna membantu mengoptimalkan penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan Perkotaan di Kota Bontang.

2. METODE

Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan studi fenomenologi. Penelitian dilakukan di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Bontang yang berada di Jl. Thamrin RT 05 No. 14 (depan Ramayana) Bontang, Kalimantan Timur. Lalu, penelitian ini dilakukan juga di rumah Ketua RT yang menjadi informan, dan kediaman warga di lingkungan RT setempat yang menjadi informan dalam penelitian ini.

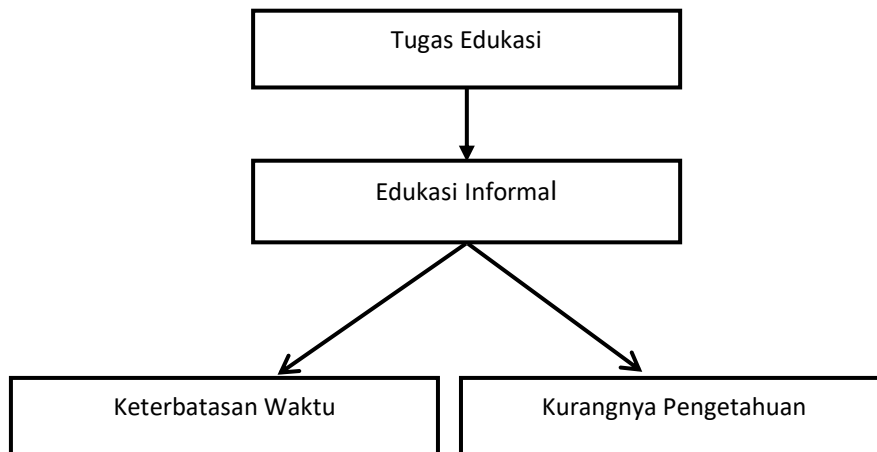
Adapun informan yang dipilih. Pertama, Ketua RT XX sebagai Agen Pajak. Kedua, pihak Badan Pendapatan Daerah, dan informan ketiga, yaitu masyarakat 22 di lingkungan RT yang menjadi informan dalam penelitian ini. Penelitian ini berfokus pada implemementasi peran Ketua RT sebagai Agen Pajak di wilayahnya dalam menjalankan tugasnya, yaitu tugas edukasi, administrasi, dan pengawasan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu metode wawancara / *In-depth Interview*, observasi, dan dokumentasi. Untuk menguji kebenaran atau keabsahan pada penelitian ini, yaitu triangulasi sumber. Triangulasi sumber digunakan untuk menguji kredibilitas atau kepercayaan data yang dilakukan dengan cara menganalisis lebih dalam data yang telah diperoleh dari beberapa sumber.

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data feneomenologi menurut Creswell (2015), yaitu mentranskrip hasil wawancara, membuat horizontalisasi, menyusun pernyataan penting (*Cluster of Meaning*), mendeskripsikan secara tekstural (*noema*) dan struktural (*noesis*), dan mendeskripsikan hubungan antara pernyataan *noema* dan *noesis* untuk memperoleh hasil.

3. Hasil dan Pembahasan

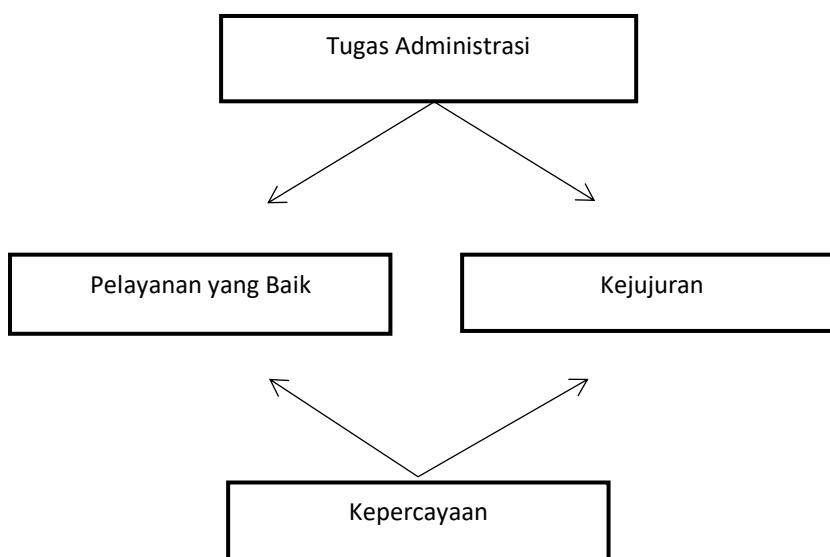
3.1. Peran Agen Pajak dalam Menjalankan Tugas Edukasi



Gambar 1. Bentuk Tugas Edukasi Agen Pajak

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini, Ketua RT (ES) sebagai Agen Pajak menyatakan bahwa tidak pernah melakukan edukasi secara formal terkait perpajakan kepada warga dilingkungan tempat tinggalnya dikarenakan adanya kesulitan membagi waktu karena adanya kesibukan pribadi, yaitu pekerjaan dan Ketua RT juga merasa masih minimnya pengetahuan mengenai perpajakan yang dimiliki oleh Ketua RT selaku Agen Pajak.

3.2. Peran Agen Pajak dalam Menjalankan Tugas Administrasi

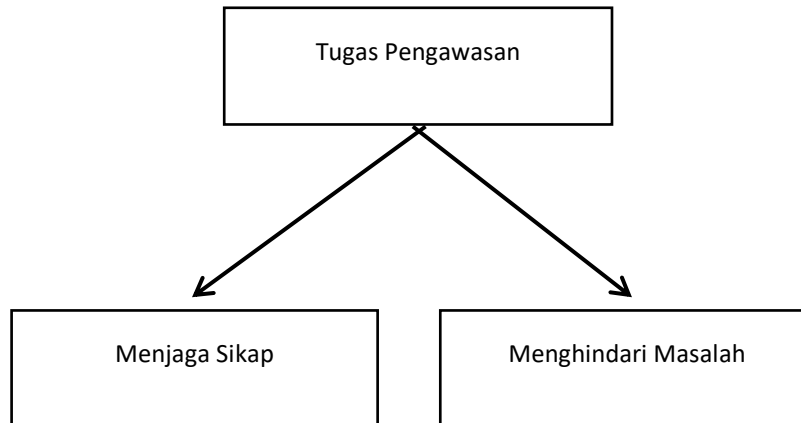


Gambar 2. Bentuk Tugas Administrasi Agen Pajak

Berdasarkan bentuk gambar diatas dari hasil analisis setiap informan dan mendeskripsikan pernyataan yang diberikan secara tekstural (*noema*) dan struktural (*noesis*) mengenai implementasi peran Ketua RT sebagai Agen Pajak dalam menjalankan tugas adminisitrasi menunjukkan bahwa

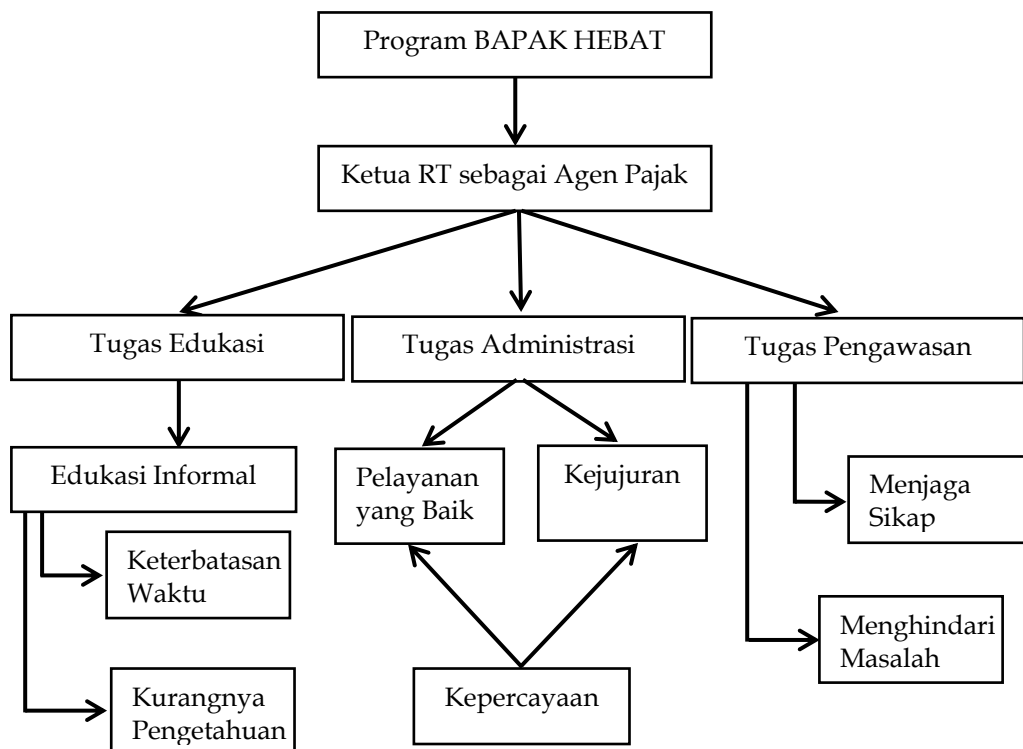
Ketua RT melakukan tugas administrasinya dengan cukup baik dan berjalan lancar dalam menjalankan tugasnya, mulai dari mendistribusikan SPPT hingga membantu dalam proses pembayaran. Oleh karena adanya pelayanan yang baik dan kejujuran dari Ketua RT dalam melaksanakan tugasnya menimbulkan rasa kepercayaan dari warganya.

3.3. Peran Agen Pajak dalam Menjalankan Tugas Pengawasan



Gambar 3. Bentuk Tugas Pengawasan Agen Pajak

Gambar diatas menunjukkan bahwa alasan tidak terlaksananya tugas pengawasan dengan baik dikarenakan Ketua RT sebagai Agen Pajak dan pemimpin di wilayahnya merasa dilema sehingga hanya bisa berusaha untuk menjaga sikap agar warganya tidak merasa tersinggung dan dengan demikian dapat menghindari masalah antara warga dan Ketua RT agar tetap berhubungan baik, meskipun dengan demikian tugas pengawasan tidak dapat dilaksanakan dengan baik.



Gambar 4. Bentuk Implemementasi Tugas Ketua RT Sebagai Agen Pajak

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan, lalu mengembangkan deskripsi secara *noema* dan *noesis* dari setiap pernyataan, maka menghasilkan bentuk implementasi Peran Ketua RT sebagai Agen Pajak di wilayahnya seperti gambar di atas. Gambar diatas juga menunjukkan bahwa hanya tugas administrasi yang dapat dilaksanakan dengan cukup baik dan efektif sehingga menimbulkan

rasa kepercayaan dari warga kepada Ketua RT selaku Agen Pajak, sedangkan tugas edukasi dan pengawasan tidak berjalan dengan efektif karena adanya hambatan seperti yang telah dijelaskan pada hasil analisis dan pembahasan sebelumnya.

3.4. Peran Agen Pajak Dalam Menjalankan Tugas Edukasi

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa Ketua RT selaku Agen Pajak tidak pernah melakukan edukasi secara formal terkait perpajakan khususnya tata cara pembayaran pajak PBB-P2 melalui Agen Pajak kepada warganya yang disebabkan oleh kesibukan pribadi Ketua RT dan merasa masih kurangnya pengetahuan mengenai perpajakan yang dimiliki oleh Ketua RT. Hal ini juga dibenarkan oleh warga yang menjadi informan dalam penelitian ini bahwa berdasarkan hasil wawancara menyatakan memang benar tidak pernah ada dilakukan edukasi oleh Ketua RT selaku Agen Pajak kepada masyarakat setempat, hanya informasi singkat secara informal ketika Ketua RT memberikan Surat Penagihan Pajak Terutang kepada wajib pajak bersangkutan, namun warga tidak mempermasalahkan mengenai hal tersebut dan mengerti dengan keadaan yang dirasakan oleh Ketua RT selaku Agen Pajak.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan terdapat pula beberapa dampak yang dirasakan oleh Ketua RT dan masyarakat sebagai subjek dan program Bapak Hebat sebagai objek dalam penelitian ini, antara lain menghambat tujuan dari Program Bapak Hebat untuk meningkatkan kesadaran pajak masyarakat khususnya untuk mengoptimalkan pajak PBB-P2 di Kota Bontang, informasi yang tidak merata, kurangnya pemahaman dan kesadaran masyarakat terhadap pajak, dan lain lain.

Sesuai dengan teori peran yang menyatakan bahwa penting untuk memahami bagaimana individu yang memiliki peran tertentu dalam masyarakat berperilaku sesuai dengan peran tersebut, maka dalam penelitian ini Ketua RT memiliki peran sebagai Agen Pajak diharapkan dapat melaksanakan tugas edukasi sebagai salah satu tugas Agen Pajak. Triangulasi sumber dari ketiga informan mengenai pelaksanaan tugas edukasi, yaitu menyatakan bahwa edukasi di wilayah tersebut dilakukan secara tidak maksimal dikarenakan adanya keterbatasan pengetahuan dan ketidak pahaman mengenai pelaksanaan edukasi pajak yang formal.

3.5. Peran Agen Pajak Dalam Menjalankan Tugas Administrasi

Agen Pajak dilingkungannya telah melayani warganya dengan baik dalam proses administrasi sehingga menimbulkan adanya rasa kepercayaan atas kejujuran dan pelayanan yang baik dari Ketua RT sebagai Agen Pajak, warga setempat pun merasa yakin untuk melakukan pembayaran Pajak Bumi Bangunan Perdesaan Perkotaan yang dimiliki melalui Ketua RT alias Agen Pajak. Bahkan warga mengungkapkan kemudahan yang dirasakan dengan adanya program ini dan berharap agar jenis pajak lainnya juga dapat di bayarkan melalui Ketua RT selaku Agen Pajak. Sedangkan dari pihak BAPENDA Kota Bontang berdasarkan hasil wawancara dalam penelitian ini menilai bahwa untuk menjalankan tugas administrasi beberapa Ketua RT selaku Agen Pajak di beberapa daerah sudah melaksanakan tugas dengan baik serta mampu menggunakan aplikasi yang disediakan untuk proses transaksi, meskipun sejauh ini penerimaan pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan Perkotaan Kota Bontang masih tergolong rendah menurut pihak Badan Pendapatan Daerah Kota Bontang.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan terdapat pula beberapa dampak yang dirasakan oleh Ketua RT dan masyarakat sebagai subjek dan program Bapak Hebat sebagai objek dalam penelitian ini terkait tugas administrasi, antara lain penerapan teknologi yang berhasil, keabsahan dan validitas data pajak, kemudahan dalam membayar pajak, dan lain lain.

Hasil penelitian yang ada sesuai dengan teori yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu teori peran (*Role Theory*) dimana perilaku individu yang memainkan sebuah peran diharapkan dapat berperilaku sesuai dengan peran tersebut, lalu perilaku yang diharapkan dari peran tersebut tidak berdiri sendiri, melainkan berkaitan dengan pihak pihak yang berhubungan oleh individu tersebut, seperti yang terjadi antara warga setempat dengan Ketua RT timbulnya rasa kepercayaan kepada Ketua RT selaku Agen Pajak karena menjalankan perannya sesuai yang diharapkan.

Triangulasi sumber yang di buat untuk membandingkan pernyataan yang diperoleh dari para informan mengenai implementasi peran Ketua RT sebagai Agen Pajak dalam melaksanakan tugas administrasi menghasilkan suatu interpretasi, yaitu ketiga informan menyatakan bahwa pelaksanaan tugas administrasi tampaknya sudah mulai berjalan dengan baik dan efektif dimulai dari distribusi SPPT, penawaran bantuan pembayaran, serta penyediaan bukti pembayaran. Tindakan ini menunjukkan adanya pelaksanaan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

3.6. Peran Agen Pajak dalam Menjalankan Tugas Pengawasan

Sesuai tujuan dari ditunjuknya Ketua RT untuk membantu mengoptimalkan penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan Perkotaan di Kota Bontang. Dalam hal menjalankan tugas pengawasan ditemukan bahwa kurangnya pengawasan yang dilakukan oleh Ketua RT selaku Agen Pajak disebabkan oleh adanya perasaan takut untuk menyinggung perasaan warganya karena akan dianggap terlalu ikut campur dalam urusan pribadi warganya sehingga Ketua RT berusaha untuk menjaga sikap agar tidak menimbulkan perselisihan antara warga dan Ketua RT setempat, dari sisi masyarakat menganggap dengan menjalankan tugasnya seperti saat ini lebih memfokuskan pada administrasi saja sudah cukup dan dianggap sudah mengawasi warganya dengan baik.

Sedangkan dari pandangan pihak BAPENDA ditemukan bahwa pihak BAPENDA berpendapat kinerja Ketua RT dalam tugas pengawasan sama dengan tugas edukasi dan pihak BAPENDA akan mempertimbangkan lagi mengenai dilema yang dialami Ketua RT serta akan mencari solusi kedepannya mengenai hal ini. Beberapa dampak yang dirasakan oleh Ketua RT dan masyarakat sebagai subjek dan program Bapak Hebat sebagai objek dalam penelitian ini, antara lain berkurangnya efektivitas program, penurunan penerimaan pajak PBB-P2 di Kota Bontang, potensi ketidaktaatan pajak, dan lain sebagainya.

Jika dikaitkan dengan teori peran (*Role Theory*), dimana Ketua RT yang berperan sebagai Agen Pajak diharapkan berperilaku sesuai dengan yang ditugaskan dalam menjalankan tugas pengawasannya sebagai bagian dari peran selaku Agen Pajak justru malah menimbulkan dilema bagi Ketua RT karena sebagai Agen Pajak dan pemimpin di wilayahnya beliau harus menyeimbangkan antara melaksanakan tugas pengawasan dan menjaga hubungan baik dengan warganya. Hasil interpretasi dari triangulasi sumber yang di dapat dari pernyataan yang diungkapkan oleh setiap informan terkait tugas pengawasan, yaitu Ketiga informan menyampaikan bahwa tugas pengawasan di wilayah tersebut tidak dilakukan secara sistematis dan formal. Adanya hambatan sosial yang membuat pengawasan menjadi tidak efektif.

4. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Pertama, dalam menjalankan tugas edukasi Ketua RT belum dilaksanakan dengan baik dikarenakan adanya keterbatasan waktu sebab kesibukan pribadi Ketua RT dan minimnya ilmu yang dimiliki Ketua RT selaku Agen Pajak terkait perpajakan;
- 2) Kedua, dalam menjalankan tugas administrasi Ketua RT telah melaksanakan tugas administrasinya dengan cukup baik dan berjalan lancar, berjalannya tugas administrasi dengan baik menimbulkan adanya rasa kepercayaan dari warga kepada Ketua RT sebagai Agen Pajak; dan
- 3) Ketiga, dalam menjalankan tugas Pengawasan Ketua RT selaku Agen Pajak tidak bisa melaksanakan tugas pengawasan dengan baik karena harus menjaga sikap demi menghindari masalah antara Ketua RT dengan warganya sebagai Agen Pajak dan sebagai pemimpin di lingkungannya.

Daftar Pustaka

- Bula'p. (2020). Peran Pemerintah Dalam Penertiban Dan Penataan Tempat Hiburan Malam Di Kota Makassar .11486-Full_Text. (N.D.)
- Creswell, J. W. (2015). Penelitian Kualitatif dan Desain Riset (Memilih di Antara Lima Pendekatan) (S.Z. Qudsy (ed); 3rd ed). Pustaka Pelajar

- Febriliana, W., & Zulistiani. (2021). The Role of The Village Chairman on Community Awareness in Paying Earth and Rural Taxes (PBB P2) in Sidomulyo Village Sub-District Semen Kediri District. *Bilancia: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 5(2), 163-170. <http://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/BILANCIA/index>
- Furqon. (2021). Peran Ketua Dalam Menjaga Kerukunan Antara Warga Di Lingkungan RW, S. R., Bojongsari Lama, K., & Bojongsari, K. (n.d.).
- Handayani, S. W. (2018). Peran Pemerintah Daerah Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Sektor Perdesaan Dan Perkotaan Di Kabupaten Nagan Raya. *Jurnal Public Policy*, 4(1), 95-106. <https://doi.org/10.35308/jpp.v4i1.245>.
- Hayati et al. (2020). Peran Kepala Desa Sebagai Motivator Untuk Kesadaran Masyarakat Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (Pbb) Di Desa Tanta Hulu Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong. In *JAPB (Vol. 3)*.
- Lantaeda Et Al. (2017) Peran Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Dalam Penyusunan Rpjmd Kota Tomohon. *Jurnal Administrasi Publik Volume 04 No. 048. Jm_jap,+jurnal+36haron*. (n.d.).
- Peraturan Daerah Kota Bontang Nomor 9 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah.
- Roheman & Dian. (2022). Peran Petugas Kolektor Desa Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (Pbb-P2) Di Kabupaten Subang (Studi Kasus Pada Kecamatan Subang, Kecamatan Jalancagak Dan Kecamatan Serangpanjang). DOI:10.36312/Jisip.V6i1.2857/Http://Ejournal.Mandalanursa.Org/Index.Php/JISIP/Index.
- Adriansyah et al. (2020). Gen-Tax: Strategi Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Agen Perpajakan. In *Prosiding Seminar Nasional Ekonomi dan Perpajakan (Vol. 2, Issue 1)*.
- Surat Keputusan Wali Kota Bontang Nomor 188.45/286/BAPENDA/2022 Tentang Tentang Pembentukan Tim Pelaksana Inovasi Bayar Pajak Handal, Efektif, Bersinergi, Akurat, dan Terintegrasi Dengan Penugasan Ketua RT Sebagai Agen Pajak (2022).