

AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI PENYAJIAN INFORMASI PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PADA MEDIA TIKTOK

Ailani Almira Hartono Putri¹, Indrawati Yuhertiana²

^{1,2}Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Email: almirahp@gmail.com

ABSTRAK

Pajak Bumi dan Bangunan diharapkan menjadi sumber pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan, dan pembangunan daerah untuk meningkatkan pemerataan kesejahteraan rakyat. Dengan dasar tersebut berbagai cara dilakukan oleh Badan Pengelola Keuangan dan Pendapatan Daerah untuk mencapai target pendapatan Pajak Daerah dari Pajak Bumi dan Bangunan, termasuk dengan dilakukannya sosialisasi serta adanya transparansi serta akuntabilitas dari pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan yang sudah dilakukan oleh masyarakat. TikTok dapat menjadi salah satu media untuk sosialisasi penyaluran informasi mengenai Pajak Bumi dan Bangunan, dikarenakan media sosial tersebut sedang naik daun. Atas dasar tersebut penelitian ini bertujuan untuk membahas sejauh mana transparansi serta akuntabilitas yang disajikan oleh Badan Pengelola Keuangan dan Pajak Daerah dengan memanfaatkan media sosial TikTok. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif netnografi. Subjek terpilih media sosial dengan teknik observasi, dan dokumentasi. Data yang didapat kemudian direduksi, disajikan, diverifikasi, sehingga mendapat kesimpulan yang valid. Dalam penelitian ini mendapatkan hasil yaitu upaya yang dilakukan oleh Badan Pengelola Keuangan dan Pajak Daerah sudah baik akuntabilitasnya. Terbukti dengan adanya video mengenai penyuluhan, cara pembayaran dan upaya penagihan yang sudah dilakukan. Transparansi yang dilakukan oleh Badan Pengelola Keuangan dan Pajak Daerah dari akun official TikTok belum maksimal, tidak ada satu video memuat tentang target dan realisasi Pajak Bumi dan Bangunan.

Kata kunci: akuntabilitas, transparansi, Pajak Bumi dan Bangunan, TikTok, pembayaran PBB

ABSTRACT

Land and Building Tax is expected to be a source of financing for government administration and regional development to increase equal distribution of people's welfare. On this basis, various methods are carried out by the Regional Financial and Revenue Management Agency to achieve the target of Regional Tax revenue from Land and Building Tax, including by conducting outreach and providing transparency and accountability for Land and Building Tax payments that have been made by the community. TikTok can be a medium for disseminating information regarding Land and Building Tax, because this social media is on the rise. On this basis, this research aims to discuss the extent of transparency and accountability provided by the Regional Financial and Tax Management Agency by utilizing TikTok social media. This research uses qualitative netnographic methods. The subjects selected were social media using observation and documentation techniques. The data obtained is then reduced, presented, verified, so that valid conclusions are obtained. In this research, the results obtained are that the efforts made by the Regional Financial and Tax Management Agency have good accountability. This is proven by the existence of videos regarding counseling, payment methods and collection efforts that have been carried out. The transparency carried out by the Regional Finance and Tax Management Agency from the official TikTok account is not optimal, there is not a single video containing the target and realization of Land and Building Tax.

Keywords: accountability, transparency, Land and Building Tax, TikTok, PBB payments

PENDAHULUAN

Latar Belakang Penelitian

Kemajuan era teknologi saat ini semakin cepat terus melaju ke arah serba digital. Era digital sudah membuat orang merambah style hidup terkini yang tidak dapat dilepaskan dari fitur yang serba elektronik. Tidak bisa dibantah perlengkapan elektronik semacam pc, laptop,

serta hp telah tidak dapat dilepas dari keinginan orang. Tiap orang dikala ini telah amat bersahabat dengan bermacam peranti teknologi.

Hampir tiap orang saat ini mempunyai handphone (telepon seluler) yang terhubung dengan jaringan internet. *Smartphone* (ponsel pintar) saat ini tidak hanya alat komunikasi, tetapi juga merupakan fasilitator data, wawasan serta sekaligus alat hiburan. *Smartphone* menjadikan *citizen* bisa menjelajah dunia hanya dengan sebuah ponsel berjaringan internet di tangannya. (Medhy, 2018)

Situasi pandemi Covid- 19 membuat kita tidak memiliki opsi, pandemi membuat kita terpaksa harus menyesuaikan diri dengan kemajuan komunikasi yang serba *online*" ucap Sekretaris Jenderal Departemen komunikasi serta Informatika Mira Tayyiba dalam 1st Digital Economy Task Force Rapat G20 Italy (Yusuf, 2021)

Seiring dengan perkembangan teknologi, kehidupan masyarakat tidak lepas dari kebiasaan-kebiasaan memanfaatkan media (*media habit*). Media teknologi yang menghubungkan seluruh unsur-unsur masyarakat satu dengan lainnya telah memengaruhi perilaku anggota masyarakat dengan produk-produk media yang dihasilkan. Salah satu budaya massa yang kini digandrungi oleh lintas generasi adalah aplikasi TikTok. Kehidupan masyarakat saat ini yang pada umumnya saling berinteraksi di lini masa, sedikit banyak dipengaruhi oleh budaya populer tersebut. Dari anak kecil, remaja hingga orang dewasa telah bersentuhan dengan TikTok.

Jumlah pengguna di Indonesia. Menurut laporan firma riset Statista, jumlah pengguna TikTok di Indonesia tercatat sebanyak 113 juta per April 2023. Dengan jumlah pengguna 113 juta, Indonesia dinobatkan sebagai negara dengan pengguna TikTok terbesar di dunia pada periode tersebut. Dilaporkan dalam laporan bertajuk "Countries with the largest TikTok audience as of April 2023" (Negara dengan penonton TikTok terbanyak per April 2023).

Oleh sebab itu, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa secara empiris peran social media tiktok dalam penerapan optimalisasi akuntabilitas dan transparansi penyajian informasi Pajak Bumi dan Bangunan pada media social Tiktok.

TINJAUAN PUSTAKA

Pajak Bumi dan Bangunan

Setiawan dalam (Rahman, 2017) Pajak yang dikenakan atas bumi dan bangunan. Yang membayar pajak bumi dan bangunan adalah orang pribadi atau badan yang secara nyata mempunyai hak atas bumi dan memperoleh manfaat atas bangunan. Menurut Diana Sari (2013;119) Pajak bumi dan bangunan merupakan pajak objektif, artinya besarnya pajak

ditentukan sesuai dengan keadaan objeknya, yaitu bumi (tanah) dan/atau bangunan. Kondisi dan keadaan Wajib Pajak (baik penanggung maupun pembayar PBB) tidak berperan dalam menentukan besarnya pajak yang terutang.

Akuntabilitas

Menurut Halim (2014:83) akuntabilitas adalah kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang/badan hukum atau pimpinan suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban. Akuntabilitas Publik yaitu mempertanggungjawabkan pengelolaan sumber daya serta pelaksanaan kebijakan yang dipercayakan kepada entitas pelaporan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara periodik. Asas akuntabilitas merupakan asas yang menentukan bahwa setiap kegiatan penyelenggaraan negara dan hasil akhirnya harus dapat dipertanggungjawabkan kepada rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi (Tiwinarni, 2017:18).

Transparansi

Transparansi adalah suatu hal yang tidak ada maksud tersembunyi di dalamnya, disertai dengan ketersediaan informasi yang lengkap yang diperlukan untuk kolaborasi, kerjasama, dan bersifat bebas, jelas dan terbuka. Istilah Transparansi dalam sekolah adalah keadaan dimana semua orang yang terkait di dalamnya terhadap kepentingan pendidikan dapat mengetahui proses dan hasil pengambilan keputusan dan kebijakan sekolah (Surya Dharma, 2010). Transparansi haruslah jelas dan tanpa adanya sedikitpun suatu rekayasa yang dikerjakan oleh sekolah. Sekolah harus memberikan informasi yang benar adanya dan dapat dipercaya oleh publik.

METODE PENELITIAN

Metode netnografi merupakan pendekatan baru melalui riset etnografik yang menghubungkan arsip dan interaksi secara *online*, yang membutuhkan pengamatan dan observasi dalam bentuk pengumpulan data secara digital, analisis dan representasi riset (Kozinet, 2015;1). Laurensia (2017;44) mengutip Kozinet (2010;65) bahwa ada yang disebut dengan netnografi murni dan netnografi campuran, di mana netnografi murni dapat dilakukan apabila data yang didapatkan dilalui dengan komunikasi yang dimediasi oleh computer atau interaksi lain dengan bantuan teknologi informasi atau komunikasi seperti wawancara, observasi, partisipasi, dan mengunduh data.

Dalam buku *Netnography: Redefined*, Kozinet (2015;97) menjelaskan ada 12 tahap dalam melakukan studi netnografi:

1. *Introspection* (Intropelksi). Peneliti harus memahami peran, topik dan motivasi dalam melakukan penelitian
2. *Investigation* (Investigasi). Peneliti membuat pertanyaan berdasarkan studi yang dilakukan, menentukan topik dan subjek penelitian dan pertanyaan dijawab secara logika.
3. *Information* (Informasi). Peneliti memastikan bahwa penelitian secara etis dapat diterima dalam kehidupan social dan bermanfaat bagi penelitian selanjutnya.
4. *Interview* (Wawancara). Peneliti mencari individu-individu atau situs yang sesuai dengan penelitian. Peneliti wajib untuk memahami tipe interaksi social secara *online* dan memiliki pengalaman dalam melakukan investigasi atas situs yang ada.
5. *Inspection* (Pemeriksaan). Peneliti melakukan evaluasi dan memilih objek penelitian atau situs yang memungkinkan untuk melakukan interaksi dan investigasi.
6. *Interaction* (interaksi). Interaksi merupakan strategi perpanjangan dari penelitian. Pada tahap ini, peneliti mempertimbangkan dalam melakukan riset interaksi kepada narasumber. Hal ini menyebabkan narasumber dapat memiliki keterbukaan, menerima secara etis dan dengan tulus menjawab pertanyaan.
7. *Immersion* (Pendalaman). Memahami secara mendalam data, topik, situs dan bagaimana netnografi secara alamiah tumbuh dan berkembang dalam situs tersebut. Peneliti memerlukan perencanaan untuk melibatkan diri dalam situs tersebut,
8. *Indexing* (Pengindeksan). Strategi yang memastikan agar data yang dikumpulkan berkaitan dan memastikan sumber yang didapat relevan. Tahap ini melibatkan praktik pengumpulan data, melakukan penciptaan data dan pembuatan data. Peneliti harus memiliki tahapan dan struktur dalam melakukan observasi.
9. *Interpretation* (Menafsirkan). Saat data telah terkumpul, analisis interpretasi harus dilakukan secara mendalam dan berkelanjutan. Tahap interpretasi menggunakan metode humanistic, fenomenologi, eksistensialisme, hermeneutika serta berbagai jenis teori yang diaplikasikan. Peneliti harus merencanakan perencanaan interpretative dan analisis.
10. *Iteration* (Perulangan). Dalam riset kualitatif, peneliti melakukan interpretasi berkelanjutan dan mencari wawasan, melakukan pola, peraturan, mencari titik jenuh pertanyaan riset. Peneliti kembali pada lapangan dan pengumpulan data. Peneliti kembali untuk mencari kontribusi, jawaban, representasi, ide, pertanyaan dan bertemu pada narasumber.

11. *Instatiation* (Perwujudan). Peneliti mengambil bentuk yang dapat direpresentasikan pada akhir projek di dalam pikiran. Bentuk representasi tersebut harus dapat berkembang dan berevolusi. Bentuk representasi dapat dalam bentuk symbol, digital, humanistic dan sebagainya.

12. *Integration* (Integrasi). Peneliti menggabungkan jawaban riset dengan pertanyaan riset. Pada akhir penelitian, peneliti memikirkan dampak dari penelitian, tujuan, perubahan social, ranah media social dan apa yang ingin dicapai dalam penelitian ini.

Dalam penelitian ini, peneliti berfokus pada media social Tiktok sebagai subjek penelitian. Peneliti akan meneliti intensitas serta kelengkapan informasi yang diberikan oleh para pemilik akun Tiktok mengenai akuntabilitas dan transparansi daring pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan. Sumber data yang diperoleh peneliti dari bahan-bahan yang tersedia di buku-buku dan sumber lain yang berhubungan dengan penelitian ini, serta dari internet seperti artikel berita, jurnal, serta media social Tiktok, peneliti telah mengumpulkan data sekunder berupa jurnal sebagai referensi sebanyak lima puluh jurnal yang terlampir pada lembar lampiran, dan buku mengenai *good governance*, pelayanan publik, akun Tiktok yang memiliki informasi mengenai Pajak Bumi dan Bangunan sebagai referensi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan dengan mengamati dan mengambil data pada aplikasi TikTok, yaitu dengan mengamati dan mengklasifikasi akun TikTok yang memberikan informasi terkait Pajak Bumi dan Bangunan. Munculnya berbagai *platform* aplikasi penyedia pembuatan *video* dengan hal-hal yang menarik, memberikan tanda bahwa era digital semakin merajai pengguna *smartphone*, dilihat dari banyaknya konten *video* yang tersebar diberbagai media social dan Negara, salah satunya di Indonesia. Kecepatan internet yang semakin maju menjadikan perkembangan media social dalam menyebarkan informasi semakin cepat.

Aplikasi TikTok adalah sebuah jaringan sosial dan *platform video music* Tiongkok yang diluncurkan pada September 2016. Aplikasi tersebut memperbolehkan penggunanya untuk membuat *video music* dengan durasi singkat. Sepanjang kuartal pertama (Q1) 2018, TikTok mengukuhkan diri sebagai aplikasi yang paling banyak diunduh yakni sebanyak 45,8 juta kali. Jumlah tersebut berhasil mengalahkan beberapa aplikasi populer lainnya seperti, YouTube, Whatsapp, Facebook Messenger dan Instagram. Pengguna aplikasi TikTok di Indonesia mayoritas anak usia sekolah dan mileneial atau yang kita kenal dengan sebutan Generasi Z.

Indeks Penentuan Transparansi dan Akuntabilitas

Dalam penelitian ini peneliti menentukan indeks untuk mengukur transparansi dan akuntabilitas penyajian informasi mengenai Pajak Bumi dan Bangunan dengan media sosial tiktok. Adapun indeks yang termaksud adalah sebagai berikut,

1. Jika akun TikTok tersebut merupakan akun resmi Badan Pendapatan Daerah yang mengelola Pajak Bumi dan Bangunan,
2. Jika terdapat link data informasi keuangan Badan Pendapatan Daerah mengenai Pajak Bumi dan Bangunan,
3. Jika terdapat informasi pencapaian target Pajak Bumi dan Bangunan,
4. Jika terdapat informasi mengenai pengenaan tarif Pajak Bumi dan Bangunan,
5. Jika terdapat data history video mengenai perkembangan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan,
6. Jika terdapat komunikasi dua arah terkait Pajak Bumi dan Bangunan,
7. Jika unggahan video mengenai informasi Pajak Bumi dan Bangunan di tahun 2022 dan 2023,
8. Jika terdapat tata cara pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan,
9. Jika terdapat informasi contact person seperti telepon/whatsapp/email untuk mendapatkan data informasi mengenai cara pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Daerah yang bersangkutan.

Indeks tersebut ditentukan oleh peneliti berdasarkan kebutuhan penelitian, berdasarkan indeks yang telah ditentukan peneliti diambil dua puluh dua akun yang terdiri dari dua belas akun resmi dari Badan Pengelola Keuangan dan Pajak Daerah beberapa kota maupun kabupaten di Indonesia. Penentuan akun yang dipilih oleh peneliti adalah berdasarkan dari akun tersebut merupakan akun resmi dan untuk akun yang tidak resmi (akun yang dibuat oleh *citizen*) dipilih dari seberapa banyak *viewers* dan informasi yang disajikan sesuai dengan indeks yang ditentukan oleh peneliti.

Tabel 1. Optimalisasi Akuntabilitas Dan Transparansi Penyajian Informasi Pajak Bumi dan Bangunan Dengan Media TikTok

No	Nama Akun	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Total
1	Bapenda Kota Semarang	1	0	0	0	1	1	1	1	1	6
2	Tukangpajeg (BAPENDA Purwakarta)	1	0	0	0	1	0	1	1	0	4
3	BPKPD Pemkab Bantul	1	0	0	0	1	1	1	1	1	6
4	Bapenda Kota Makassar	1	1	0	0	1	1	1	1	1	7
5	BPKPD Soppeng Bid. Pendapatan	1	0	0	0	1	0	1	1	0	4
6	BPKPD Kebumen	1	0	0	0	0	0	1	1	0	3
7	Bapenda Cianjur	1	0	0	0	0	0	1	1	1	4
8	Bapenda Kota Bogor	1	0	0	0	0	0	1	1	1	4

9	Bapenda Kota Manado	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2
10	Bapenda Jawa Tengah	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
11	Bapenda Kab. Malang	1	0	0	0	0	0	1	1	0	3
12	Bapenda Kab. Sinjai	1	0	0	0	0	0	1	1	0	3
13	Sunardi Hadi (Pegawai Kelurahan)	0	0	0	0	0	1	1	1	0	3
14	Agus	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
15	Margo Khusiono	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2
16	Surjopartners Official	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2
17	Youtubebudiwijayaguru (Guru)	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2
18	Bunda Ima (Edukator)	0	1	0	0	0	0	1	1	1	4
19	Sumeksco (Portal Berita Sumsel)	0	0	1	0	1	0	1	0	0	3
20	HasomanRHS (Komunitas Simalungun)	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2
21	Kabarbone	0	0	1	0	1	0	1	0	0	3
22	Dwi Chandra Budiman	0	0	1	0	0	0	1	0	0	2

Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan kewajiban bagi pemegang kekuasaan dan aparatnya guna memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan serta mengungkapkan segala macam bentuk kegiatan yang menjadi tanggung jawab pihak pemberi kekuasaan, merupakan pertanggungjawaban atas pengelolaan sumber daya dalam pelaksanaan kebijakan yang mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Pemanfaatan media social TikTok guna menyampaikan keakuntabilitasan mengenai Pajak Bumi dan Bangunan dapat peneliti temukan dari penyampaian bagaimana cara pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan yang dilakukan oleh pegawai Badan Pendapatan Daerah dari sebelas daerah yang peneliti gunakan sebagai sumber informasi. Di sisi lain terdapat unggahan video mengenai penghapusan denda Pajak Bumi dan Bangunan atau pemutihan, serta video dokumentasi pelayanan dan penagihan Pajak Bumi dan Bangunan. Pencapaian target dari Pajak Bumi dan Bangunan masih sangat minim, dikarenakan semua akun TikTok *official* dari Badan Pendapatan Daerah tidak ada yang memuat mengenai berapa pencapaian pendapatan daerah yang didapatkan melalui Pajak Bumi dan Bangunan. Justru peneliti mendapatkan video mengenai pencapaian serta peningkatan pendapatan daerah dari Pajak Bumi dan Bangunan yang diunggah dari TikTok milik media berita.

Transparansi

Transparansi merupakan bentuk keterbukaan yang dilakukan oleh pemerintah guna memebrikan informasi kepada pihak yang membutuhkan informasi. Banyak video yang diunggah mengenai Pajak Bumi dan Bangunan, namun hanya video yang peneliti pilih lah yang memberikan informasi penting serta banyak Wajib Pajak atau citizen TikTok yang melihat video tersebut. Video tersebut berisi tentang pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan yang

dilakukan, tata cara pembayaran yang bisa dilakukan di berbagai daerah. Terdapat video mengenai bagaimana cara menghitung Pajak Bumi dan Bangunan yang seharusnya ditagihkan kepada Wajib Pajak, hingga tata cara mendapatkan e-SPT Pajak Bumi dan Bangunan.

Transparansi mengenai pencapaian target dari Pajak Bumi dan Bangunan salah satunya dari video dengan website berikut, yang diakses pada 29 Juni 2023 <https://www.tiktok.com/@dwichandrabudiman/video/7227025940046515482?q=pencapaian%20target%20pajak%20bumi%20dan%20bangunan&t=1692712428142>, dalam video yang tersaji yakni dijelaskan bahwa realisasi capaian penerimaan pajak daerah dari sektor Pajak Bumi dan Bangunan pada Triwulan pertama di tahun 2023 mengalami lonjakan mencapai Rp. 378 miliar, namun di dalam video tersebut tidak dijelaskan mengenai penyebab adanya peningkatan realisasi dari capaian penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan berasal dari mana.

Video berikutnya bersumber dari beritajateng_tv dengan video https://www.tiktok.com/@beritajateng_tv/video/7256611696033271046?q=pencapaian%20target%20pajak%20bumi%20dan%20bangunan&t=1692712428142, yang diakses pada tanggal 30 Juli 2023 menjelaskan bahwa Bapenda Kota Semarang menaikkan besaran Pajak Bumi dan Bangunan sekitar dua puluh persen, hal tersebut disebabkan oleh adanya perkembangan suatu wilayah dan adanya perubahan dengan Objek Pajak. Hal tersebut juga disampaikan oleh Kepala Bapenda Kota Semarang dalam video, namun tidak disebutkan hasil dari capaian realisasi yang didapatkan setelah adanya kenaikan besaran tarif Pajak Bumi dan Bangunan.

Informasi Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan

Peneliti menggunakan kata kunci “pembayaran pajak bumi dan bangunan” pada *search engine* TikTok dan peneliti menemukan ada lebih dari empat ratus video unggahan mengenai bagaimana tata cara pembayaran, perhitungan Nilai Jual Objek Pajak, perhitungan tata cara perolehan Pajak Bumi dan Bangunan, penghapusan denda Pajak Bumi dan Bangunan dalam periode tertentu, tata cara mendapatkan e-SPT Pajak Bumi dan Bangunan serta unggahan video dari tenaga pengajar atau pendidik mengenai Pajak Bumi dan Bangunan.

Penerimaan Daerah dari Pajak Bumi dan Bangunan pada Unggahan Video TikTok

Peneliti menemukan satu video yang paling relevan dengan penerimaan daerah dari Pajak Bumi dan Bangunan pada unggahan video TikTok yakni milik akun @dwichandrabudiman di mana video miliknya adalah video satu-satunya yang memuat tentang pencapaian realisasi pemasukan pajak daerah dari Pajak Bumi dan Bangunan, informasi tersebut tidak disampaikan oleh akun TikTok resmi dari dua belas akun resmi TikTok milik Badan Pendapatan Daerah yang sudah diteliti.

Penyajian Informasi Keuangan terkait Pajak Bumi dan Bangunan di Media Sosial TikTok

Penyajian informasi keuangan terkait Pajak Bumi dan Bangunan dari media sosial TikTok belum memenuhi indicator yang ditentukan oleh peneliti, di mana untuk mengetahui mengenai informasi keuangan terkait Pajak Bumi dan Bangunan, peneliti harus mencari akun TikTok resmi dari Badan Pendapatan Daerah yang mencantumkan website resmi instansi nya. Jika dari video TikTok yang telah diteliti mayoritas hanya menampilkan tata cara hingga himbauan agar Wajib Pajak Bumi dan Bangunan segera melakukan kewajibannya dalam pembayaran tagihan Pajak Bumi dan Bangunan.

Implikasi Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, media sosial TikTok memberikan informasi yang dapat menambah wawasan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan maupun citizen TikTok. Video yang diunggah oleh banyak akun banyak memberikan manfaat. Manfaat yang dimaksudkan ialah Wajib Pajak Bumi dan Bangunan dapat mengetahui perkembangan tata cara pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan, Wajib Pajak dapat mengetahui bagaimana cara penentuan hitungan jumlah tagihan Objek Pajak yang dimilikinya. Terdapat satu video yang menjelaskan mengenai tercapainya peningkatan penerimaan pajak daerah dari sector Pajak Bumi dan Bangunan yang justru dijabarkan oleh akun yang bukan merupakan akun resmi dari Badan Pendapatan Daerah.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Sesuai data yang diperoleh peneliti, Akuntabilitas yang dapat diperoleh dari media sosial TikTok mengenai Pajak Bumi dan Bangunan yakni penyuluhan kepada Wajib Pajak Bumi dan Bangunan atau citizen mengenai bagaimana cara pembayaran tagihan Pajak Bumi dan Bangunan itu dapat dilakukan, hingga dokumentasi saat pegawai Badan Pendapatan Daerah melakukan penyuluhan, penagihan serta mobling(mobil keliling) guna meningkatkan capaian penerimaan pajak daerah dari sektor Pajak Bumi dan Bangunan.
2. Transparansi yang dilakukan Badan Pendapatan Daerah terkait capaian penerimaan pajak daerah PBB dalam unggahannya melalui video TikTok belum maksimal, tidak ada satu pun video mengenai tingkat pencapaian serta realisasi penerimaan pajak daerah yang berasal dari Pajak Bumi dan Bangunan mengalami kenaikan berapa persen, pemasukan

secara nominal berapa persen, dua poin tersebut tidak ditemukan dalam akun *official* resmi Badan Pendapatan Daerah.

3. Tidak banyak adanya komunikasi dua arah antara admin TikTok dengan respon citizen yang menonton video yang disajikan, sehingga informasi yang tersampaikan tidak dapat diterima secara maksimal oleh Wajib Pajak atau citizen. Tidak semua akun memiliki *contact person* untuk melayani Wajib Pajak Bumi dan Bangunan.

Saran

TikTok dapat digunakan sebagai media perkembangan indormasi mengenai Pajak Bumi dan Bangunan untuk semakin banyak Badan Pendapatan Daerah yang menggunakan aplikasi TikTok untuk menyampaikan informasi utamanya tentang Pajak Bumi dan Bangunan. Tiktok juga dapat memberikan informasi mengenai capaian atas penerimaan pajak daerah dari sektor Pajak Bumi dan Bangunan. Dikarenakan Wajib Pajak berhak untuk mengetahui apakah capaian penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan daerahnya semakin baik atau sebaliknya.

BPD dapat melakukan komunikasi dua arah bagi seluruh pengguna media sosial TikTok yang mengunggah video edukasi Pajak Bumi dan Bangunan, agar memudahkan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan dalam memaksimalkan informasi yang ingin didapatkan. Selain itu, BPD diharapkan selalu memberikan informasi mengenai *contact person/contact center* yang dapat dihubungi guna menambah fasilitas layanan kepada Wajib Pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, A. (2013). Hubungan Jumlah Wisatawan, Jumlah Hotel Terhadap Penerimaan Pajak Hotel. *Jurnal Fakultas Ekonomi, Universitas Sam Ratulangi Manado*, 1(3), 664–672.
- Adelina, R. (2011). Analisis Effektifitas dan Kntribusi Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Terhadap Pendapatan Daerah Kabupaten Gresik, 1–20.
- Agus, D. (2006). Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.
- Agus, D. (2008). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.
- Almira, A. (2019). *Implementasi Sistem Pelayanan Online Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Kota Surabaya (Studi Pada Kantor Badan Pengelola Keuangan Dan Pajak Daerah) Skripsi*.
- Akbar, M. (2015). Penerapan Prinsip Prinsip New Public Management Dan Governance Dalam Reformasi Administrasi. Mohammad Akbar, 5(2), 1–17.
- Alamsyah, A. (2016). Perkembangan Paradigma Administrasi Publik (New Public Administration, New Public Management dan New Public Service). *Jurnal Politik Profetik*, 04(2), 1–28.
- Amelda, D. A. (2022). Kebijakan Insentif Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Pada Masa Pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19). *Jurist-*

- Diction, 5(2), 465–484.
- Anggraini, D. K., Irawan, B., Kerja, B., & Belakang, L. (2018). Pengaruh Penerapan E-Government Terhadap, 6, 7316–7328.
- Arditia, R. (2013). Analisis kontribusi dan efektivitas pajak daerah sebagai sumber pendapatan asli daerahkota surabaya. *Jurnal Akuntansi Universitas Negeri Surabaya*, (1979), 1–26.
- Arianto, B. (2021). Media Sosial dan Whistleblowing. *Berkala Akuntansi Dan Keuangan Indonesia*, 6(1), 61.
- Azizah, D. F., & Kurniawan, B. C. (2011). Analisis efektivitas pemungutan pajak bumi dan bangunan. *Jurnal Perpajakan Vol. 3 Universitas Brawijaya Malang*
- Azmi, N. A., Fathani, A. T., Sadayi, D. P., Fitriani, I., & Adiyaksa, M. R. (2021). Social Media Network Analysis (SNA): Identifikasi Komunikasi dan Penyebaran Informasi Melalui Media Sosial Twitter. *Jurnal Media Informatika Budidarma*, 5(4), 1422.
- Bo'do, S., & Kunci, K. (n.d.). Memperkenalkan Metode Penelitian Netnografi Untuk Dosen Dan Mahasiswa Komunikasi *Introducing Netnographic Research Methods For Communication Lecturers And Students 1*.
- Brenda Tirie, Jullie J. Sondakh, S. K. W. (2016). Analisis Efektivitas dan Kontribusi Penerimaan PBB-P2 Sebagai Sumber PAD di Kota: Tomohon, Manado, dan Bitung. *Jurnal EMBA*.
- Cindy Jotopurnomo dan Yenni Mangoting. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Surabaya. *Tax & Accounting Review*.
- Denny Nazaria Rifani. (2021). Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau. *Sawala : Jurnal Administrasi Negara*, 9(2), 115–124.
- Desipradani, G., Rusmawati, Z., & Surabaya, U. M. (2017). Balance Vol. XIV No. 2 | Juli 2017 Penyajian Laporan Keuangan Pemkot Surabaya Dalam Penerapan PP No. 71 Tahun 2010, XIV(2).
- Dharma, A. A. S., & Kasim, A. (2021). Infodemi Covid-19 dalam Perspektif Open Government: Sebuah Tinjauan Literatur. *JIIP: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 6(1), 105–125.
- Dotulong, G. A. ., Saerang, D. P. ., & Poputra, A. T. (2014). Analisis potensi penerimaan dan efektivitas pajak restoran di Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal Perpajakan*, 14(2), 92–107.
- Dyan, F., & Venusita, L. (2013). Analisis Pengaruh Sikap, Norma Subyektif, dan Kontrol Keperilakuan terhadap Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Surabaya. *Akrual*, 5(1), 59–74.
- Eken Patmasari, Trimurti, S. (2016). Pengaruh Pelayanan, Sanksi, Sistem Perpajakan Kesadaran Wajib Pajak, Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Desa Tirtosuworo, Giriwoyo, Wonogiri. In *Seminar Nasional IENACO*.
- Faizin, M. R., & Ruhana, I. (2016). Pengaruh Sosialisasi, Pemahaman, dan Kesadaran Prosedur Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*.
- Faktor, A., Gopay, A. E., Dengan, D. A. N. D., Utaut, M., Masyarakat, P., & Barat, J. (2022). *Analisis faktor adopsi*. 11(1).

- Farid, M. M., & Ari, M. (2021). *Volume : 6 Nomor : 1 Maret 2021. 6, 95–106.*
- Gani, M. F. A., Wowor, H. F., & Kambey, F. D. (2016). Sistem Informasi Manajemen Pemantauan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Tidore Berbasis Web. *E-jurnal Teknik Informatika*.
- Gede. (2016). Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan pada kepatuhan membayar Pajak Bumi Dan Bangunan. *E-jurnal Akuntansi Universitas Udayana*.
- Hama, A. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Peraturan Pajak, dan Penyuluhan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Transaksi E-Commerce di Surabaya (*The Effect of Taxpayer Awareness, Knowledge of Tax Regulations, and Tax Education on Tax Payment C. Islamic Science, Culture, and Social Studies, 1(2)*).
- Handiwidjojo, W., Sutedjo, B., Oetomo, D., Edukatif, S., Sistem, P., Universitas, I., & Duta, K. (2009). Integrasi Basis Data Syarat Mutlak Pembangunan Sistem Informasi E-Government. *Seminar Nasional Informatika 2009 (semnasIF 2009) UPN "Veteran" Yogyakarta, 23 Mei 2009, 2009(semnasIF), 222–227.*
- Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardjaloka, L. (2014). Studi Penerapan E-Government Di Indonesia Dan Negara Lainnya Sebagai Solusi Pemberantasan Korupsi Di Sektor Publik. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*.
- Hartana, M. (2015). Efektivitas Penerapan E-Government dalam Pencegahan Tindak Pidana Korupsi di Lingkungan Pemerintahan Daerah. *Jurnal Perhimpunan Mahasiswa Hukum Indonesia, 1(2)*.
- Herdani, kinanti putri, & Ratnasari, I. (2021). Pengaruh Budaya Dan Kelompokreferensi Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Tiktok Di Kabupaten Karawang. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi), 5(3), 1–14.*
- Junaidi. (2011). Dukungan e-Government Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah : Kasus Best Practices Dari Sejumlah Daerah di Indonesia. *Proceeding Simposium Nasional Otonomi Daerah*.
- Karimah, H., & Baehaqi, A. (2022). Akuntabilitas dan Transparansi Manajemen Keuangan Masjid Agung Al Barkah Kota Bekasi. *JIAI (Jurnal Ilmiah Akuntansi Indonesia), 7(1), 1–13.*
- Karisma, A., Tuwanakotta, Y., & Fitria, A. (2020). *Evaluasi Sismiop Sebagai Tata Kelola Penerimaan Pajak Bumi*.
- Kayori, F. Y. (2014). Perlakuan Akuntansi dalam Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB): Studi Fenomenologi Pada Lahan Berkepemilikan Ganda, *2(2), 250–255.*
- Khoiriyah, N., & Rahayu, Y. (2021). Pengaruh Pengawasan, Akuntabilitas dan Transparansi Keuangan Terhadap Kineja pegawai. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi, 10(4), 1–17.*
- Klasik, M., Npm, D. a N., & Good, K. E. (2007). Pergeseran paradigma administrasi publik: dari perilaku model klasik dan npm ke Good Governance. *Universitas Stuttgart, 7(23), 1–23.*
- Kumorotomo, W. (2012). Kegagalan Penerapan E-Government Dan Kegiatan Tidak Produktif Dengan Internet.

- Kurniawan, R. C. (2017). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *FIAT JUSTISIA*.
- Lamia, A. (2015). Analisis Efektifitas Dan Kontribusi Pemungutan the Analysis of Efectiveness and Contribution Receipts Tax Restaurant , Advertising Tax and Street Lighting Levy District. *Analisis Efektifitas dan Kontribusi Pemungutan Pajak Restoran, Pajak Rekleme, Dan Pajak Penerangan Jalan Pada Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Minahasa Utara*, 15(05), 788–799.
- Mosal, M. . (2013). Analisis Efektivitas, Kontribusi Pajak Parkir Terhadap Pendapatan Asli Daerah (Pad) Dan Penerapan Akuntansi Di Kota Manado. *Emba*, 1(4), 9.
- Mulyadi, S. F., Kurniansyah, D., & Santoso, M. P. T. (2021). Implementasi Penerapan Aplikasi Sambara Dalam Administrasi Wajib Pajak Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kabupaten Karawang. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa*, 6(2), 184–193.
- Nawawi, J. (2012). Membangun Kepercayaan Dalam Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*.
- Oktafiyanto, I. (2015). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan. *Jurnal Akuntansi*, 3(1), 41–52.
- Osborne, S. P., Radnor, Z., & Nasi, G. (2013). A New Theory for Public Service Management? Toward a (Public) Service-Dominant Approach. *American Review of Public Administration*.
- Putri, Y. A. (2021). Peran Influencer dan E-WoM terhadap Keputusan Menggunakan Aplikasi Tiktok pada Mahasiswa Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(2), 14.
- Prajatama, K. S., Larasati, E., & Lituhayu, D. (2022). Manajemen Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Melalui E-PBB di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management*, 11(1), 1–17.
- Rahma Eka Suryani. (2022). Pengaruh Sosialisasi Pemerintah, Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (Rw 4 Simo Mulyo Baru Kota Surabaya). *Jurnal Mitra Manajemen*, 6(1), 39–52.
- Rahmawati, F. (2022). *Penerapan Akuntabilitas dan Tranparansi Daring pada Penjual E - Commerce dan Media Sosial Menggunakan Metode Netnografi*. 3.
- Santoso, G., & Soeherman, B. (2021). Leanovation Sebagai Revolusi Akuntansi Manajemen Pada Sistem Crowdfunding. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 12(2), 329–350.
- Sarasati, A., & Dewi, R. (2022). Pengelolaan Akun Media Sosial Instagram @pupukujang Sebagai Media Komunikasi PT Pupuk Kujang Cikampek (Persero). *ULIL ALBAB : Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 01(04), 785–803.
- Sari, K. D. A., & Winarno, W. A. (2012). Implementasi E-Government System Dalam Upaya Peningkatan Clean and Good Governance di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Akuntansi dan Manajemen (JEAM)*.
- Sasana, H. (2005). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) (Studi Kasus Kabupaten Banyumas). *Dinamika Pembangunan*, 2, 19–29.

- Setiawan, H., & Usman, J. (2022). Penerapan Media Sosial dalam Pengaduan Dugaan Maladministrasi pada Ombudsman RI Perwakilan. *3(April)*.
- Silalahi, M., Napitupulu, D., & Patria, G. (2015). Kajian Konsep Dan Kondisi e-Government di Indonesia. *JUPITER*.
- Sitokdana, M. N. N. (2015). Evaluasi Implementasi eGovernment Pada Situs Web Pemerintah Kota Surabaya, Medan, Banjarmasin, Makassar dan Jayapura. *Jurnal Buana Informatika*, 6(4), 289–300.
- Sosiawan, E. A. (2008). Tantangan dan Hambatan Dalam Implementasi E-Government di Indonesia. *SemnasIF*, 2008(semnasIF), 99–108.
- Sosiawan, E. A. (2017). Evaluasi Implementasi E-Government Pada Situs Web Pemerintah Daerah Di Indonesia: Prespektif Content Dan Manajemen. *Seminar Nasional Informatika*, 2(November 2007), 88–98.
- Suciningsih, K., Bagia, I. W., & Cipta, W. (2015). Pengaruh Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Dampaknya Pada kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan. *Accounting*.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta
- Suryadi Bakry, U. (n.d.). Pemanfaatan Metode Etnografi dan Netnografi Dalam Penelitian Hubungan Internasional.
- Vanli Tuwo. (2016). Pengaruh Sikap dan Kessadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di kelurahan Tara-tara kota Tomohon. *Jurnal EMBA*.
- Widiastuti, R., Laksito, H., Akuntansi, J., Ekonomika, F., & Bisnis, D. (2014). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak Bumi Dan Bangunan (P-2) (Studi pada WPOP di Kabupaten Klaten). *Diponegoro Journal of Accounting*, 3(2), 1–15.
- Widodo, N. (2016). Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP), 2(4), 227–235.
- Syafri, Wirman. (2012) . Studi tentang Administrasi Publik. Jatinangor : Erlangga.
- Yuhertiana, I. (2008). *Reformasi Akuntansi Sektor Publik: Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Lebih Baik Melalui Pelaporan Keuangan Pemerintahan Yang Akuntabel*. 1–17.
- Yuhertiana, I. (2009). Panduan Penelitian Kualitatif Bagi Pemula. Surabaya. Eureka Smart Publishing.
- Yunita, N. P., & Aprianto, R. D. (2018). Kondisi Terkini Perkembangan Pelaksanaan E-Government Di Indonesia : Analisis Website, 2018(Sentika), 23–24.
- <http://eprints.uny.ac.id/7987/3/BAB%202-09409134033.pdf>
- <https://etalasepustaka.blogspot.com/2016/05/pengertian-pelayanan-publik-menurut-para-ahli.html>
- <https://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/5836/Bab%202.pdf?sequence=9>
- <http://eprints.uny.ac.id/7987/3/BAB%202-09409134033.pdf>
- <http://repository.uin-suska.ac.id/4852/3/BAB%20II%282%29.pdf>
- <http://digilib.unila.ac.id/13963/16/BAB%20II.pdf>
- <http://repository.ut.ac.id/7083/1/UTFMIPA2017-14-vita.pdf>