

ANALISIS TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (PBB) DI KOTA SURABAYA

Dhea Rizky Istiqomah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email : 1222000004@surel.untag-sby.ac.id

Tries Ellia Sandari

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email : triesellia@untag-sby.ac.id

Abstrak

Pencapaian target Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) sangat bergantung pada pemenuhan kewajiban wajib pajak, yang dicapai apabila wajib pajak sadar akan keharusan perpajakannya. Untuk mengetahui seberapa patuh wajib pajak Surabaya dalam membayar PBB merupakan fokus utama pada penelitian ini. Penyelidikan ini dilakukan di Kantor Bapenda Kota Surabaya. Metodologi penelitian kualitatif digunakan dalam penyelidikan ini, dengan menggunakan teknik dokumentasi serta wawancara. Informasi yang disajikan mencakup tahun 2019–2022, pada UPTB 1 rata-rata persentase kepatuhan sebesar 71%, pada UPTB 2 rata-rata persentase kepatuhan sebesar 76%, pada UPTB 3 rata-rata persentase kepatuhan sebesar 79%, pada UPTB 4 rata-rata persentase kepatuhan sebesar 73%, dan pada UPTB 5 rata-rata persentase kepatuhan sebesar 77%. Di antara lima cabang UPTB dengan persentase kepatuhan tertinggi, UPTB 3 lebih patuh dengan persentase 79%. Ini disebabkan oleh fakta bahwa wajib pajak telah diberikan pemahaman tentang peraturan perpajakan dan juga karena faktor pemahaman wajib pajak terhadap pelaksanaan sanksi PBB.

Kata Kunci: Kepatuhan, Wajib Pajak, Pajak Bumi dan Bangunan

Abstract

Achieving the Land and Building Tax (PBB) target is very dependent on taxpayer compliance, which is achieved when taxpayers are aware of their tax obligations. This research was conducted at the Surabaya City Regional Revenue Agency Office. The analytical method used is descriptive qualitative, using documentation and interview techniques. The data presented covers the years 2019-2022, in UPTB 1 the average percentage of compliance is 71%, in UPTB 2 the average percentage of compliance is 76%, in UPTB 3 the average percentage of compliance is 79%, in UPTB 4 the average the average percentage is 73%, and at UPTB 5 the average percentage of compliance is 77%. Among the five UPTB branches with the highest percentage of compliance, UPTB 3 is more compliant with a percentage of 79%. This is due to the fact that taxpayers have been given an understanding of tax regulations and also due to the taxpayer's perception of the implementation of PBB sanctions.

Keywords: Compliance, Taxpayers, Land and Building Tax

PENDAHULUAN

Pengeluaran pemerintah dan pembangunan nasional sebagian didanai oleh pajak, yang merupakan sumber pendapatan negara. Saat ini, perpajakan merupakan komponen penting dalam kas negara karena merupakan jaminan subsidi bagi negara dan merupakan simbol partisipasi masyarakat dalam pendanaan negara yang diamanatkan undang-undang (Muharram, 2019).

Untuk meningkatkan penerimaan pajak, perlu dilakukan peningkatan kesadaran masyarakat tentang pentingnya membayar pajak menurut aturan yang diatur dalam undang-undang. Wajib pajak yang semakin sadar akan perlunya membayar pajak juga harus semakin patuh dalam membayar pajaknya guna meningkatkan pendapatan negara, khususnya dari bidang pajak. Pajak negara dan pajak daerah termasuk dua jenis pajak utama yang dikenakan di Indonesia (Mardiasmo, 2019)

Pajak Bumi dan Bangunan ialah salah satu bentuk pendapatan pajak. Siapa pun yang memiliki, menguasai, atau memanfaatkan tanah atau bangunan dikenakan PBB yang merupakan pajak. Hal itu sudah diperjelas sesuai UU Nomor 1 Tahun 2022 menerangkan bahwasanya anggaran Transfer ke Daerah (TKD) mencakup pajak bumi dan bangunan ditransfer dari pemerintah federal ke pemerintah daerah, sehingga pemerintah daerah bertanggung jawab untuk mengelola PBB.

Pajak Bumi dan Bangunan adalah pajak daerah yang seluruhnya dikendalikan oleh pemerintahan. Besarannya ditentukan oleh seberapa besar pembangunan, kemakmuran, dan kesejahteraan yang akan dialami masyarakat. Oleh karena itu, peran masyarakat perlu ditingkatkan. Besarnya pajak alam kebendaan ini ditentukan oleh kondisi objeknya, bisa berupa tanah, bangunan, atau gabungan ketiganya (Hasmi, 2022).

Berdasarkan penelitian (Maqsudi, 2021), kita dapat menyimpulkan aspek-aspek istilah “pajak” berikut ini dari sekian banyak definisi yang ada:

1. Undang-undang merupakan dasar pemungutan pajak. Prinsip pedoman ini sejalan dengan apa yang dinyatakan dalam Amandemen Ketiga UUD 1945 (pasal 23A). Peraturan perundang-undangan mengatur tentang pengenaan pajak dan pungutan paksa lainnya untuk kepentingan negara.
2. Tidak mendapatkan bukti langsung counter-kinerja dari pihak lain, berupa layanan timbal balik. Misalnya, kualitas jalan bagi pengendara yang setia membayar pajak kendaraannya dapat disamakan dengan kualitas jalan yang tidak memungut pajak.
3. Tujuan pemungutan pajak adalah untuk memberikan pendanaan umum kepada pemerintah agar dapat menjalankan fungsinya yang rutin dan berkaitan dengan pembangunan.
4. Pajak dapat dipaksa untuk membayar. Dalam kasus di mana wajib pajak tidak melunasi pajak selaras dengan tanggung jawabnya, maka dapat dikenakan denda sesuai dengan aturan yang ditetapkan oleh UU.

Besarnya kepatuhan wajib pajak sangat berpengaruh untuk pengumpulan pajak yang efisien, menurut penelitian Muharam (2019). “Dengan demikian, kepatuhan wajib pajak PBB sangat diperlukan untuk pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan meskipun wajib pajak telah

melunasi seluruh pajaknya dan menggunakan hak pajaknya. Di sisi lain, pengumpulan pajak seperti pajak bumi dan bangunan bisa menjadi tantangan nyata bagi banyak negara.

Menurut temuan Manurung (2018), kurangnya pengetahuan wajib pajak menjadi kendala utama pembayaran pajak. Semua warga negara diwajibkan untuk membayar pajak, dan setiap wajib pajak berhak memberikan kontribusinya terhadap pembangunan negara, dan wajib pajak harus sadar akan ini.

Faktor eksternal yang berdampak pada kepatuhan pajak wajib terhadap PBB salah satunya adalah sanksi perpajakan. Tujuan sanksi, sebagaimana ditunjukkan dalam karya Yusdinar (2018), adalah untuk mengendalikan suatu masyarakat agar mengikuti norma yang telah ditetapkan. Penelitian Suyono (Chalid, 2021) menunjukkan bahwa kecenderungan wajib pajak untuk membayar pajak berkorelasi positif dengan tingkat pemahamannya terhadap peraturan perpajakan. Alasannya, wajib pajak lebih memilih menghindari denda dengan membayar pajaknya tepat waktu jika mereka mengetahui peraturan dan ketentuan yang mengatur perpajakannya.

Untuk memberitahukan besarnya PBB yang terutang kepada wajib pajak, dikirimkan surat yang disebut Surat Pemberitahuan Pajak Terutang atau SPPT. Data yang dimiliki Badan Pendapatan Daerah mengenai objek pajak digunakan untuk menghasilkan SPPT. Penerima SPPT harus membayar tunggakan pajak berdasarkan jumlah pajak yang telah tercantum di SPPT.

PBB telah melihat peningkatan kontribusinya selama beberapa tahun terakhir. Berikut ini adalah perbandingan pendapatan utama sektor PBB selama empat tahun (2019–2022):

Tabel 1
Realisasi Pajak Bumi dan Bangunan Kota Surabaya

Tahun	SSPT tercetak	Target (Rp)	Realisasi	
			SSPD terbaya r	Nominal (Rp)
2019	770.442	1.250.606.018.917	596.079	1.252.077.147.527
2020	784.158	1.247.831.705.255	587.660	1.267.390.077.737
2021	792.502	1.227.836.058.286	582.127	1.274.233.349.989
2022	799.891	1.469.595.742.368	598.467	1.383.793.705.392

Sumber: Bapenda Kota Surabaya, 2023

Data jumlah penerapan pendapatan serta target PBB di Kota Surabaya mulai tahun 2019 sampai 2022 mengalami kemajuan. Target tahun 2019 PBB sebesar Rp 1.250.606.018.917 terealisasi sebesar Rp 1.252.077.147.527. Target tahun 2020 PBB sebesar Rp 1.247.831.705.255 terealisasi sebesar Rp 1.267.390.077.737. Target tahun 2021 PBB sebesar Rp 1.227.836.058.286 terealisasi sebesar Rp 1.274.233.349.989. Target tahun 2022 PBB sebesar Rp 1.469.595.742.368 terealisasi sebesar Rp 1.383.793.705.392.

Pendapatan Asli Daerah (PAD) berasal dari Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang ditetapkan pemerintah daerah setiap tahunnya. Namun, rencana ini tidak selalu dilaksanakan dengan baik. Terkadang jumlah pajak yang dipungut dari PBB tidak memperoleh tujuan yang diinginkan.

Karena pajak merupakan kewajiban negara dan tidak bisa mencakup kesenangan seperti berbelanja, maka memungut pajak sebenarnya bukanlah perkara yang mudah dan sederhana (Wiguna, 2022). Apabila wajib pajak tidak melunasi PBB secara adil, pemerintah tidak akan mampu mendanai APBD sesuai rencana. Dana pembangunan infrastruktur akan tertahan karena ketidakpatuhan ini.

KAJIAN TEORITIS

Perpajakan

Mardiasmo (2019) menyatakan bahwa sejumlah besar definisi pajak telah diberikan oleh berbagai ahli. Menurut salah satu definisi yang telah diajukan oleh Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H., definisi pajak ialah uang yang disetorkan warga negara ke kas negara menurut perundang-undangan (yang dapat memaksa) sebagai imbalan atas jasa (counter performance) yang mampu mereka berikan. kemudian gunakan untuk menutupi pengeluaran umum.

Menurut definisi Prof. Rochmat Soemitro, S.H, pajak terdiri dari beberapa komponen yaitu:

1. Pajak yang Dibayarkan Orang Pribadi kepada Pemerintah
2. Pajak hanya dapat dipungut oleh negara. Hadiah itu bersifat moneter (bukan barang berwujud).
3. Dasar hukum Pajak dipungut menurut atau melalui kewenangan peraturan perundang-undangan yang mengatur pelaksanaannya.
4. Suatu negara yang dapat ditunjuk secara langsung tidak dapat memberikan layanan timbal balik atau counter-kinerja. Masyarakat tidak dapat membuktikan bahwa pemerintah melanggar hak mereka dengan tidak membayar pajak.
5. Dibajakkan ke dalam rumah tangga negara, yang berarti barang dan jasa publik.

Dalam penelitian (Hidayat, 2022) perpajakan merupakan bagian dari penerimaan negara. Fungsi pajak adalah:

1. Fungsi *Budgetair* (Anggaran)
Fungsi ini menunjukkan bahwa pemerintah memiliki kewenangan untuk memanfaatkan pajak sebagai sumber pendanaan untuk mendukung keuangan negara.
2. Fungsi *Regulerend* (Mengatur)
Pajak berperan sebagai regulator kebijakan dalam aspek sosial dan ekonomi, dengan tujuan untuk optimalisasi penggunaan dana.
3. Fungsi *Redistribution* (Pemerataan)
Pajak juga memiliki peran dalam mencapai kesetaraan sosial, seperti yang terwujud dalam penerapan tarif pajak yang seragam sesuai dengan ketentuan perpajakan.
4. Fungsi *Stabilition* (Stabilisasi)
Pungutan pajak memiliki peran dalam mempertahankan stabilitas harga dengan mengontrol tingkat inflasi melalui regulasi peredaran uang nasional, pengumpulan pajak, dan penerapan sistem perpajakan yang efektif dan efisien.

Pajak Daerah

Menurut UU pajak daerah nomor 1 tahun 2022, pajak daerah merupakan kewajiban pembayaran yang menjadi hak bagi individu atau organisasi yang memiliki otoritas memaksa secara hukum, baik menerima imbalan secara langsung atau tidak, dan dana tersebut dipergunakan untuk kepentingan daerah secara keseluruhan.

Selain itu, pajak daerah menghasilkan pendapatan asli daerah yang memegang peran penting dalam meningkatkan kapasitas daerah dalam mendanai pelayanan publik dan pemerintahan.

Salah satu alternatif definisi pajak daerah adalah iuran wajib dan tidak bersifat kompensasi yang wajib diberikan oleh individu atau badan kepada daerah. Untuk mendukung pembangunan dan jalannya pemerintahan daerah, hal ini dapat dilaksanakan sesuai dengan peraturan dan ketentuan terkait.

Pajak Bumi dan Bangunan

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah kewajiban pajak yang dikenakan kepada individu atau badan hukum yang memiliki, menguasai, atau memperoleh manfaat dari sebuah bangunan, serta memiliki hak atau manfaat atas permukaan tanah atau bangunan tersebut. Sesuai dengan UU Nomor 1 Tahun 2022, pajak ini berlaku untuk tanah dan bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan dimanfaatkan oleh individu atau badan hukum, kecuali untuk tanah yang digunakan dalam kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan.

Sesuai Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021, tarif yang berlaku untuk PBB adalah sebagai berikut:

- a. (NJOP) hingga mencapai Rp 1.000.000.000 (satu miliar rupiah) ditetapkan pada tingkat sebesar 0,1% per tahun
- b. NJOP yang melebihi Rp 1.000.000.000 (satu miliar rupiah) ditetapkan pada tingkat sebesar 0,2 persen per tahun

Nilai Jual Objek Pajak Tidak Kena Pajak (NJOPTKP) NJOPTKP ditetapkan sebesar Rp15.000.000,00 (lima belas juta rupiah) untuk setiap pemenuhan kewajiban pajak, yang kemudian dikurangkan dari tarif berdasarkan dasar pengenaan pajak, sebanding dengan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 5 Tahun 2021. Wajib Pajak hanya diperbolehkan mengklaim NJOPTKP atas objek pajak yang paling berharga apabila mempunyai lebih dari satu.

Metode untuk menghitung PBB terutang:

$$\text{PBB terutang} = \text{Tarif Pajak} \times (\text{NJOP} - \text{NJOPTKP})$$

Wajib pajak yang tidak membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan, akan dikenakan sanksi administratif sebanyak 48% atau bunga 2% per bulan, mana yang lebih besar, jika tidak membayar penuh dalam waktu 24 bulan berturut-turut atau tidak segera membayarnya. Surat Tagihan Pajak (STP) merupakan sarana pemberitahuan bahwa telah lewat tanggal jatuh tempo pembayaran pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak

Stanley Milgram menciptakan Teori Kepatuhan (Compliance Theory) pada tahun 1963, yang menggambarkan situasi di mana seseorang mengikuti aturan atau perintah yang telah ditetapkan. Kepatuhan terhadap hukum dipandang dari dua sudut pandang: normatif dan instrumental. Perspektif instrumental mengatakan bahwa kepentingan pribadi dan persepsi mereka tentang perubahan yang berkaitan dengan perilaku mendorong seseorang secara keseluruhan. Perspektif normatif mengatakan bahwa orang merasa moral dan bertentangan dengan kepentingan pribadi mereka.

Ketika masyarakat patuh dan tidak melanggar peraturan terkait, maka kita katakan dalam kondisi patuh. Setiap individu atau entitas yang memiliki kewenangan hukum untuk melakukan pembayaran, pengumpulan, atau pemotongan pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku dianggap sebagai subjek kewajiban pajak (Palalangan A., 2019).

Kepatuhan perpajakan dapat dipahami sebagai tindakan tunduk, mentaati, atau menaati peraturan perpajakan, serta memenuhi kewajiban seseorang dalam hal tersebut. Menurut Ilhamsyah dkk. (2016), Wajib Pajak yang patuh dapat diartikan sebagai individu atau entitas yang secara tepat waktu melaksanakan pembayaran pajaknya dan tidak dikenakan sanksi jika tidak membayar. Hal ini membawa kita pada kesimpulan bahwa wajib pajak yang patuh adalah mereka yang membayar pajaknya secara halal dan tertib.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Surabaya, yang berlokasi di Jl. Jimerto 25-27 Surabaya, selama periode empat bulan mulai dari bulan September hingga Desember 2023. Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif yang disajikan dalam bentuk deskriptif. Data kualitatif ini diperoleh melalui dokumentasi serta wawancara dengan informan penelitian. Sumber data yang digunakan melibatkan penggunaan data primer dan data sekunder dalam penelitian ini. Wawancara dan observasi merupakan data utama.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB di Kota Surabaya Pada Tahun 2019-2022

Penulis menggunakan data yang terhimpun dari Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Surabaya, bersama dengan informasi yang diperoleh melalui wawancara dengan para informan, dalam melakukan penelitian ini. Informasi tersebut berasal dari Kepala Bidang Penagihan dan Pengurangan PBB dan BPHTB, pegawai Bapenda, serta wajib pajak dari setiap UPTB, masing-masing 1 wajib pajak.

Dari hasil penelitian, pencapaian target penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Kota Surabaya dari tahun 2019 hingga 2022 dapat diidentifikasi. Selanjutnya, kita akan menggunakan rumus untuk menilai tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran PBB sesuai dengan aturan perpajakannya:

$$\text{Kepatuhan Pelunasan PBB} = \frac{\text{SPPT yang telah di lunasi}}{\text{SPPT yang di terbitkan}} \times 100\%$$

Sumber: Dirjen Pajak, 2006

Dengan menggunakan rumus perhitungan di atas, hasil perhitungan akan berupa bentuk persentase yang dikategorikan menurut nilai standar tingkat kepatuhan wajib pajak sebagai berikut:

Tabel 2

Kriteria Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Persentase (%)	Kriteria
>100	Sangat Patuh
81-100	Patuh
61-80	Cukup Patuh
<60	Tidak Patuh

Sumber: Dirjen Pajak, 2006

Besaran realisasi penerimaan PBB tidak dapat disangkal terikat pada SPPT yang dibayar oleh wajib pajak. Dengan merujuk pada jumlah objek Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang terdaftar, total surat yang dikeluarkan sebagai pemberitahuan pajak yang harus dibayarkan disebut sebagai SPPT (Surat Pemberitahuan Pajak Terutang), sementara Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD), juga dikenal sebagai SSPD, berfungsi sebagai bukti sah pembayaran kepada pemerintahan daerah setempat

Dalam menilai tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), diperlukan analisis untuk menetapkan tingkat ketaatan wajib pajak seperti berikut:

Tabel 3

Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pada UPTB 1

Tahun	SPPT tercetak	SSPD terbayar	Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (%)	Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak
2019	143.390	104.777	73%	Cukup patuh
2020	147.224	105.015	71%	Cukup patuh
2021	148.340	101.027	68%	Cukup patuh
2022	149.522	105.823	71%	Cukup patuh

Sumber: Diolah Penulis, 2023

Dari tabel 3 menunjukkan tingkat kepatuhan pajak yang menunjukkan bagaimana perilaku kepatuhan pajak di Kota Surabaya terhadap pembayaran PBB. Tingkat kepatuhan wajib pajak cukup tinggi pada tahun 2019 dengan nilai persentase kepatuhan sebesar 73%. Pada tahun 2020 dengan nilai persentase kepatuhan sebesar 71%. Pada tahun 2021 wajib pajak cukup patuh dengan nilai persentase kepatuhan sebesar 68%, dan tahun 2022 wajib pajak cukup dengan nilai persentase kepatuhan sebesar 71%. Di UPTB 1, tingkat kepatuhan wajib pajak

dianggap cukup patuh karena wajib pajak tidak sepenuhnya memahami ketentuan perpajakan dan dipengaruhi oleh faktor ekonomi.

Tabel 4
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pada UPTB 2

Tahun	SPPT tercetak	SSPD terbayar	Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (%)	Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak
2019	174.700	136.774	78%	Cukup patuh
2020	178.335	133.407	75%	Cukup patuh
2021	180.275	134.308	75%	Cukup patuh
2022	182.510	136.406	75%	Cukup patuh

Sumber: Diolah Penulis, 2023

Tabel 4 menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak Kota Surabaya terhadap pembayaran PBB. Pada tahun 2019, wajib pajak menunjukkan tingkat kepatuhan yang cukup patuh dengan persentase kepatuhan mencapai 78%. Dalam rentang waktu dari tahun 2020 hingga 2022, wajib pajak tetap menunjukkan kepatuhan yang cukup patuh dengan persentase kepatuhan sebesar 75%. Hal ini disebabkan oleh pemahaman dan kesadaran wajib pajak terhadap peraturan pajak, serta persepsi mereka terhadap pelaksanaan denda atau sanksi Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Oleh karena itu, tingkat kepatuhan wajib pajak di UPTB 2 dianggap cukup patuh.

Tabel 5
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pada UPTB 3

Tahun	SPPT tercetak	SSPD terbayar	Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (%)	Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak
2019	127.949	103.106	81%	Patuh
2020	128.909	104.071	81%	Patuh
2021	130.105	100.802	77%	Cukup patuh
2022	130.941	99.814	76%	Cukup patuh

Sumber: Diolah Penulis, 2023

Tabel 5 menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak Kota Surabaya terhadap pembayaran PBB. Pada tahun 2019 sampai tahun 2020 wajib pajak mencapai tingkat kepatuhan cukup tinggi dengan nilai persentase sebesar 81%. Pada tahun 2021, wajib pajak cukup patuh dengan nilai persentase kepatuhan sebesar 77%, dan pada tahun 2022 wajib pajak cukup patuh dengan nilai persentase kepatuhan sebesar 76%. Dalam UPTB 3 ini, tingkat kepatuhan wajib pajak dianggap patuh karena mereka memiliki pemahaman dan kesadaran tentang peraturan pajak serta faktor persepsi mereka tentang pelaksanaan denda atau sanksi yang ditetapkan oleh PBB.

Tabel 6

Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pada UPTB 4

Tahun	SPPT tercetak	SSPD terbayar	Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (%)	Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak
2019	165.168	126.031	76%	Cukup patuh
2020	169.618	123.003	73%	Cukup patuh
2021	172.962	124.541	72%	Cukup patuh
2022	175.244	129.996	74%	Cukup patuh

Sumber: Diolah Penulis, 2023

Tabel 6 menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak Kota Surabaya terhadap pembayaran PBB. Pada tahun 2019, wajib pajak mencapai tingkat kepatuhan yang cukup tinggi dengan nilai persentase kepatuhan sebesar 76%. Pada tahun 2020, wajib pajak cukup patuh dengan nilai persentase kepatuhan sebesar 73%. Pada tahun 2021, wajib pajak cukup patuh dengan nilai persentase kepatuhan sebesar 72%, dan pada tahun 2022, wajib pajak cukup patuh dengan nilai persentase kepatuhan sebesar 74%. Di UPTB 4, tingkat kepatuhan wajib pajak dikategorikan sebagai cukup patuh karena wajib pajak telah memahami dan menyadari peraturan perpajakan, juga karena faktor persepsi wajib pajak terhadap pelaksanaan denda atau sanksi PBB.

Tabel 7

Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pada UPTB 5

Tahun	SPPT tercetak	SSPD terbayar	Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (%)	Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak
2019	159.235	125.391	79%	Cukup patuh
2020	160.072	122.164	76%	Cukup patuh
2021	160.820	121.449	76%	Cukup patuh
2022	161.674	126.428	78%	Cukup patuh

Sumber: Diolah Penulis, 2023

Tabel 7 memberikan gambaran mengenai tingkat ketaatan wajib pajak dalam membayar PBB di Kota Surabaya. Pada tahun 2019, wajib pajak mencapai tingkat kepatuhan yang cukup tinggi dengan nilai persentase kepatuhan sebesar 79%. Pada tahun 2020 sampai tahun 2021, wajib pajak cukup patuh dengan nilai persentase kepatuhan sebesar 76%, dan pada tahun 2022, wajib pajak cukup patuh dengan nilai persentase kepatuhan sebesar 78%. Tingkat kepatuhan wajib pajak di UPTB 5 dianggap cukup patuh dikarenakan pemahaman dan kesadaran wajib pajak terhadap peraturan pajak, serta faktor persepsi mereka terkait pelaksanaan denda atau sanksi PBB.

Dengan merujuk pada data tersebut, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) telah mencapai target yang ditetapkan. Meskipun demikian, masih terdapat sejumlah wajib pajak yang memiliki tunggakan atau belum melunasi PBB. Kendala ini disebabkan oleh tingkat kesadaran wajib

pajak yang masih rendah terhadap peraturan perpajakan, keterlambatan pengiriman surat tagihan karena wajib pajak tidak berada di tempat sehingga penyampaian surat tagihan menjadi tertunda, dan juga karena faktor ekonomi dan pendapatan wajib pajak. Maka solusi yang tepat untuk dilakukan bagi Bapenda Kota Surabaya yaitu selalu mengadakan penyuluhan atau sosialisasi ke tiap kantor kelurahan secara konsisten meningkatkan sosialisasi untuk meningkatkan sumber daya manusia dan meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam pengelolaan dan pembayaran PBB, meningkatkan pelayanan, serta melakukan himbauan kepada wajib pajak melalui spanduk dan media massa.

Faktor Penghambat yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB di Kota Surabaya

Meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap pembayaran PBB menjadi sebuah tantangan karena beberapa alasan. Tantangan-tantangan tersebut melibatkan beberapa faktor, seperti kurangnya informasi dan sosialisasi yang diberikan oleh petugas pajak, yang berakibat pada kesadaran wajib pajak yang rendah. Faktor ekonomi dan pendapatan wajib pajak juga menjadi hambatan dalam memenuhi tanggung jawab perpajakannya. Selain itu, kurangnya pengetahuan wajib pajak mengenai peraturan perpajakan dan sanksi terkait ketidakpatuhan membayar pajak juga menjadi sebuah permasalahan.

Upaya Untuk Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Untuk Membayar PBB di Kota Surabaya

Salah satu cara yang dapat dilakukan petugas pajak di Surabaya dapat memastikan bahwa kewajiban pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) oleh wajib pajak tetap terpenuhi dengan melaksanakan kegiatan sosialisasi dan konseling secara langsung kepada wajib pajak untuk menyebarkan informasi dan menghilangkan kesalahpahaman. Wajib Pajak dapat didorong untuk membayar lebih dengan meningkatkan layanan yang ada, seperti mempermudah pembayaran di bank dengan mengaktifkan opsi pembayaran online melalui M-banking, Indomart, dan Tokopedia; menetapkan program pembebasan denda bagi Wajib Pajak yang menunggak PBB; melakukan himbauan kepada wajib pajak melalui spanduk dan media massa; dan strategi penagihan dengan memberikan selebaran secara *door to door* agar segera melunasi tunggakan pajaknya.

PENUTUP

Simpulan

Ada beberapa kesimpulan yang dapat dibuat berdasarkan data yang disajikan dan dianalisis oleh peneliti dalam penelitian ini:

1. Tingkat kepatuhan perilaku wajib pajak Kota Surabaya terhadap pembayaran PBB cukup tinggi berdasarkan perhitungan yang dilakukan selama empat tahun. Data yang disajikan mencakup tahun 2019–2022, dan menunjukkan bahwa rata-rata 71% peserta UPTB 1 memenuhi persyaratan, 76% peserta UPTB 2, 79% peserta UPTB 3, 73% peserta UPTB 4, dan 77% peserta UPTB 5 memenuhi syarat. Di antara lima cabang UPTB dengan persentase kepatuhan tertinggi, UPTB 3 menonjol dengan 79%.

Alasannya adalah wajib pajak memahami peraturan pajak dengan baik dan memiliki gagasan tentang cara kerja sanksi PBB.

2. Wajib Pajak di Surabaya menghadapi tantangan dalam mematuhi pembayaran PBB. Tantangan tersebut salah satunya adalah masih adanya tingkat kesadaran wajib pajak yang moderat terhadap ketentuan perpajakan dan akibat tidak membayar pajak. Kendala lainnya adalah kurangnya informasi dan sosialisasi dari petugas pajak kepada wajib pajak sehingga semakin menghambat kesadaran dan partisipasi mereka dalam pembayaran PBB. Terakhir, pendapatan wajib pajak tidak selalu konsisten sehingga menyulitkan mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.
3. Bapenda Kota Surabaya telah melakukan berbagai tindakan untuk memastikan bahwa wajib pajak memenuhi kewajiban pembayaran pajaknya sesuai waktu yang ditentukan, hal ini mencakup: menyampaikan informasi dan bimbingan kepada wajib pajak melalui sosialisasi atau konseling langsung dari petugas pajak; meningkatkan pelayanan dengan menyediakan layanan pembayaran di Kantor Kecamatan atau balai RW terdekat; mengizinkan pembayaran online melalui M-banking, Indomart, dan Tokopedia; menetapkan program pembebasan denda bagi Wajib Pajak yang menunggak PBB; melakukan himbauan kepada wajib pajak melalui spanduk dan media massa; dan strategi penagihan dengan memberikan selebaran secara *door to door* agar segera melunasi tunggakan pajaknya.

Saran

Dengan demikian, peneliti dapat memberikan saran sebagai pertimbangan dalam merancang kebijakan yang dapat diterima dan dipertimbangkan oleh semua pihak:

1. Meningkatkan pemahaman dan motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya menjadi hal yang sangat krusial, dan hal ini dapat dicapai melalui peningkatan kegiatan sosialisasi atau penyuluhan secara langsung, dengan tujuan mendukung pencapaian pendapatan dari PBB.
2. Kampanye penagihan yang menyeluruh diperlukan untuk mendorong tanggung jawab, kepedulian, dan keinginan membayar pajak, khususnya bagi mereka yang memiliki pajak terutang.

Daftar Pustaka

- Chalid, F. (2021). Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Kecamatan Tujur Tahun 2017-2020. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 34.
- Hasmi, N. (2022). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). *Journal of Innovation Research and Knowledge*.
- Hidayat, T. (2022). Literatur Review Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Di Kota Surabaya. *Jurnal Ekonomi Akuntansi*, 37-58.
- Ilhamsyah, R., Endang, M. G., & Dewantara, R. Y. (2016). Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak tentang Peraturan Perpajakan . *Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang)*.

- Maqsudi, A. (2021). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Layanan, Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Kondisi Keuangan Pribadi, Kesadaran, dan Perilaku Individu Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Di Surabaya. *DISERTASI*, 20-22.
- Mardiasmo. (2019). *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi.
- Manurung, F. e. (2018). Kesadaran Masyarakat Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Di Kelurahan Maesa Unima Kecamatan Tondano Selatan. *Jurnal Civic Education*.
- Muharam, S. (2019). Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Di Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. *Yudabbiru Jurnal Administrasi Negara* .
- Palalangan A., e. a. (2019). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Penerapan PP No 23 Tahun 2018, Pemahaman Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Makasar. *Paulus Journal Of Acctounting*.
- Wiguna, A. T. (2022). ANALISIS KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN UNTUK MENCAPAI PENERIMAAN PAJAK DI KECAMATAN SETIABUDI DKI JAKARTA. *Jurnal Riset Perbankan, Manajemen, dan Akuntansi*, 5(2), 146-154.