

## **Analisis Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) Di Kota Surabaya**

**Dhea Rizky Istiqomah, Tries Ellia Sandari**

Universitas 17 Agustus 1945

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

### **Abstrak**

Pencapaian target Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) sangat bergantung pada kepatuhan wajib pajak, yang dicapai ketika wajib pajak sadar akan kewajiban perpajakannya. Mencari tahu seberapa patuh wajib pajak Surabaya menjadi pendorong penelitian ini. Penelitian ini dilakukan di Kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Surabaya. Teknik analisis yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif, dengan menggunakan metode wawancara dan dokumentasi. Data diolah dengan rumus ukuran kepatuhan wajib pajak. Data yang disajikan mencakup tahun 2019–2022, 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%. Hal ini dikarenakan wajib pajak sudah memahami dan menyadari tentang peraturan perpajakan dan juga karna faktor persepsi wajib pajak tentang pelaksanaan denda/sanksi PBB.

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

### **Abstract**

Achieving the Land and Building Tax (PBB) target relies heavily on taxpayer compliance, which is attained when taxpayers are aware of their tax obligations. Finding out how compliant Surabaya's taxpayers are is the driving force behind this study. In Surabaya City Bapenda, the research was carried out. Descriptive qualitative analysis based on documentation and interviews is employed. A formula is used to calculate taxpayer compliance when processing data. The data presented here cover the years 2019–2022, and they reveal that, on average, 71% of UPTB 1 participants comply with the requirements, 76% with UPTB 2, 79% with UPTB 3, 73% with UPTB 4, and 77% with UPTB 5. Among the five UPTB branches with the highest percentage of compliance, UPTB 3 stands out with 79%. The reason behind this is that taxpayers are well-informed about tax regulations and have opinions about how PBB fines and sanctions will be applied.

**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 sesuai aturan yang diatur dalam undang-undang. Wajib Pajak yang semakin sadar akan perlunya membayar pajak juga harus semakin patuh dalam membayar pajaknya guna meningkatkan penerimaan negara, khususnya dari sektor pajak. Menurut Martiasmo (2019), ada dua jenis pajak utama yang dikenakan di Indonesia: pajak negara dan pajak daerah.

Pajak Bumi dan Bangunan merupakan salah satu penerimaan pajak. Siapa pun yang memiliki, menguasai, atau memanfaatkan tanah atau bangunan dikenakan PBB yang merupakan pajak. Sesuai Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 yang menyatakan bahwa anggaran Transfer ke Daerah (TKD) mencakup transfer pajak bumi dan bangunan dari pemerintah federal ke pemerintah daerah, maka tanggung jawab pengelolaan PBB dialihkan kepada pemerintah daerah.

Pajak Bumi dan Bangunan merupakan pajak daerah yang sepenuhnya dikuasai oleh pemerintah. 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. Jika wajib pajak tidak membayar pajak sesuai dengan kewajibannya, maka dapat dikenakan denda sesuai dengan aturan yang ditetapkan dalam undang-undang.

Kepatuhan wajib pajak yang tinggi sangat penting untuk pengumpulan pajak yang efisien, menurut penelitian Muharam (2019). “Dengan demikian, kepatuhan wajib pajak PBB sangat diperlukan dalam pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan meskipun wajib pajak telah membayar seluruh pajaknya dan menggunakan hak pajaknya. Di sisi lain, pengumpulan pajak seperti pajak bumi dan bangunan dapat menjadi tantangan nyata bagi banyak negara.

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

Faktor eksternal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak 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 kepada Wajib Pajak mengenai besarnya Pajak Bumi dan Bangunan yang terutang, 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 wajib membayar pajak yang terutang sesuai dengan jumlah pajak yang tercantum dalam SPPT.

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

**Tabel 1**  
**Realisasi Pajak Bumi dan Bangunan Kota Surabaya**

Tahun	SSPT tercetak	Target (Rp)	Realisasi	
			SSPD terbayar	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 realisasi penerimaan dan target PBB di Kota Surabaya mulai tahun 2019 sampai dengan 2022 mengalami peningkatan. Pada tahun 2019, target PBB sebesar Rp 1.250.606.018.917 terealisasi sebesar Rp 1.252.077.147.527. Pada tahun 2020, target PBB sebesar Rp 1.247.831.705.255 terealisasi sebesar Rp 1.267.390.077.737. Pada tahun 2021, target PBB sebesar Rp 1.227.836.058.286 terealisasi sebesar Rp 1.274.233.349.989. Pada tahun 2022, target PBB sebesar Rp 1.469.595.742.368 terealisasi sebesar Rp 1.383.793.705.392.

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang ditetapkan pemerintah daerah setiap tahunnya; Namun, rencana ini tidak selalu dilaksanakan dengan baik. Kadang-kadang, jumlah pajak yang dipungut dari Pajak Bumi dan Bangunan jauh dari target yang diharapkan.

Karena pajak merupakan kewajiban negara dan tidak bisa mencakup kesenangan seperti berbelanja, maka memungut pajak sebenarnya bukanlah perkara yang mudah dan sederhana (Wiguna, 2022). Jika wajib pajak tidak membayar pajak bumi dan bangunan 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 banyak definisi pajak yang dikemukakan oleh berbagai ahli. Menurut salah satu definisi yang dikemukakan oleh Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H., pajak adalah uang yang disetorkan warga negara ke kas negara menurut undang-undang (yang dapat dipaksakan) sebagai imbalan atas jasa (counter performance) yang dapat mereka berikan. kemudian digunakan 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) fungsi pajak secara mendasar adalah salah satu sumber pendapatan negara. Fungsi pajak yaitu:

1. Fungsi *Budgetair* (Anggaran)  
Fungsi yang berarti pemerintah dapat menggunakan pajak sebagai sumber dana untuk membiayai anggaran negara.
2. Fungsi *Regulerend* (Mengatur)  
Fungsi yang berarti pajak mempunyai fungsi sebagai pengatur kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Hal ini dilakukan untuk memanfaatkan dana sebaik mungkin.

3. Fungsi *Redistribution* (Pemerataan)

Fungsi yang artinya pajak juga berfungsi sebagai pemerataan yang bersifat adil dalam masyarakat. Contohnya dengan menerapkan tarif pajak yang sama sesuai dengan ketentuan perpajakan

4. Fungsi *Stabilition* (Stabilisasi)

Pajak berfungsi untuk menjaga kestabilan harga dengan mengontrol laju inflasi dengan mengatur peredaran uang di masyarakat, pemungutan pajak, dan pengenaan pajak yang efektif dan efisien.

### **Pajak Daerah**

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Pajak Daerah menyebutkan bahwa pajak daerah adalah pembayaran wajib yang menjadi hak daerah oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa secara hukum, baik menerima imbalan secara langsung atau tidak, dan dana tersebut dipergunakan untuk kepentingan daerah. secara keseluruhan. rakyat. Selain itu, pajak daerah menghasilkan pendapatan asli daerah yang berperan penting dalam memperkuat kemampuan 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 membiayai 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 pajak yang dikenakan kepada seseorang atau badan hukum yang memiliki, menguasai, memperoleh manfaat dari bangunan dan memiliki hak atau manfaat atas permukaan bumi atau bangunan. Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022, pajak berlaku untuk tanah dan bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan dimanfaatkan oleh individu atau badan hukum kecuali tanah yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan.

Sesuai Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2021, tarif Pajak Bumi dan Bangunan ditetapkan sebagai berikut:

- a. Untuk NJOP sampai dengan Rp. 1.000.000.000 (satu miliar rupiah) ditetapkan sebesar 0,1% (nol koma satu persen) per tahun.
- b. Untuk NJOP diatas Rp. 1.000.000.000 (satu miliar rupiah) ditetapkan sebesar 0,2% (nol koma dua persen) per tahun.

Nilai Jual Objek Pajak Tidak Kena Pajak (NJOPTKP) ditetapkan sebesar Rp15.000.000,00 (lima belas juta rupiah) untuk setiap wajib pajak, dikurangi dari tarif berdasarkan dasar pengenaan pajak, sesuai 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.

Cara menghitung PBB terutang:

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

Wajib Pajak yang tidak membayar PBB pada tanggal jatuh tempo, akan dikenakan sanksi administratif sebesar 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**

Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*) dicetuskan oleh Stanley Milgram (1963). Pada teori ini dijelaskan mengenai suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang ditetapkan. Ada dua perspektif mengenai kepatuhan terhadap hukum, yaitu instrumental dan normatif. Perspektif instrumental berasumsi bahwa individu secara menyeluruh didorong oleh kepentingan pribadi dan persepsi terhadap perubahan-perubahan yang dikaitkan dengan perilaku. Perspektif normatif dihubungkan dengan anggapan orang yang menjadi moral dan berlawanan atas kepentingan pribadi.

Ketika masyarakat patuh dan tidak melanggar peraturan terkait, maka kita katakan dalam kondisi patuh. Setiap orang atau badan apa pun yang mempunyai

## **Dhea Rizky Istiqomah, Tries Ellia Sandari**

Analisis Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) Di Kota Surabaya

kesanggupan hukum untuk membayar, memungut, atau memotong pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku dianggap sebagai wajib 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 adalah Wajib Pajak yang membayar pajaknya tepat waktu 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**

#### **Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Surabaya, yang terletak di Jl. Jimerto 25-27 Surabaya, selama empat bulan yang berlangsung dari September hingga Desember 2023.

#### **Jenis dan Sumber Data**

Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif, yaitu data yang disajikan secara deskriptif. Data kualitatif dalam penelitian ini adalah data yang berbentuk terdiri dari dokumentasi dan wawancara dengan karyawan yang terlibat dalam penelitian. Sumber data yang digunakan dipenelitian ini yaitu data primer dan data sekunder.

#### **Teknik Pengumpulan Data**

Untuk mendapatkan data-data yang digunakan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data berikut:

1. Dokumentasi
2. Wawancara
3. Observasi

#### **Proses Pengolahan Data**

Pengolahan data adalah proses yang diperlukan untuk ketelitian peneliti untuk mendapatkan keabsahan data, hal ini juga digunakan untuk menemukan



tujuan penelitian dan membantu dalam pengambilan keputusan. Berdasarkan uraian di atas, proses pengolahan data penelitian kualitatif digunakan, yaitu:

1. Pengumpulan Data
2. Triangulasi Data
3. Reduksi Data
4. Penyajian Data (*display*)
5. Penarikan Kesimpulan

### Metode Analisa Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif, yaitu mendeskripsikan sesuatu dalam bentuk kalimat dengan menggunakan informasi yang dikumpulkan dari individu yang terlibat langsung dalam penelitian. Analisis ini dilakukan untuk mengetahui apakah wajib pajak Kota Surabaya sudah mengikuti aturan dalam pembayaran PBB.

### Hasil Dan Pembahasan

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

Data yang dikumpulkan dari Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Surabaya, bersama dengan informasi yang diperoleh dari wawancara dengan informan, digunakan dalam penelitian yang dilakukan penulis. Informasi tersebut berasal dari Kepala Bidang Penagihan dan Pengurangan PBB dan BPHTB, pegawai Bapenda, dan wajib pajak dari setiap UPTB, masing-masing 1 wajib pajak.

Berdasarkan penelitian, realisasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Kota Surabaya pada tahun 2019 hingga 2022 mencapai target. Setelah itu, kita akan menggunakan rumus untuk menentukan seberapa patuh atau tidaknya wajib pajak dalam membayar PBB menurut ketetapan pajaknya:

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

Sumber: Dirjen Pajak, 2006

Dari rumus perhitungan diatas, maka akan ada hasil perhitungan berupa bentuk persentase yang dikategorikan berdasarkan nilai kriteria 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 telah dibayarkan atau dilunasi oleh Wajib Pajak. Berdasarkan jumlah objek PBB yang terdaftar, SPPT yang diterbitkan/dicetak adalah jumlah seluruh surat pemberitahuan pajak terutang yang dicetak. Besarnya Surat Pemberitahuan Pajak Terutang yang telah dibayar oleh Wajib Pajak dikenal dengan SPPT, dan didokumentasikan secara sah sebagai SSPD (Surat Setoran Pajak Daerah) pada Pemerintah Daerah setempat.

Untuk mengetahui bagaimana kepatuhan wajib pajak terhadap pembayaran PBB, perlu dilakukan analisis untuk mengetahui tingkat kepatuhan wajib pajak sebagai 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 perilaku kepatuhan pajak dalam pembayaran PBB di Kota Surabaya. 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%. Pada UPTB 1 ini tingkat kepatuhan wajib pajak tergolong cukup patuh karena kurangnya pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, dan juga karena faktor ekonomi wajib pajak.

**Tabel 4**  
**Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pada UPTB 2**

<b>Tahun</b>	<b>SPPT tercetak</b>	<b>SSPD terbayar</b>	<b>Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (%)</b>	<b>Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak</b>
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

Dari tabel 4 menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak untuk pembayaran PBB di Kota Surabaya. Pada tahun 2019, wajib pajak cukup patuh dengan nilai persentase kepatuhan sebesar 78%, pada tahun 2020 sampai tahun 2022 wajib pajak cukup patuh dengan nilai persentase kepatuhan sebesar 75%. Pada UPTB 2 ini tingkat kepatuhan wajib pajak tergolong cukup patuh karena wajib pajak sudah memahami dan menyadari tentang peraturan perpajakan dan juga karna faktor persepsi wajib pajak tentang pelaksanaan denda/sanksi PBB.

**Tabel 5**  
**Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pada UPTB 3**

<b>Tahun</b>	<b>SPPT tercetak</b>	<b>SSPD terbayar</b>	<b>Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (%)</b>	<b>Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak</b>
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

Dari tabel 5 menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak untuk pembayaran PBB di Kota Surabaya. 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%. Pada UPTB 3 ini tingkat kepatuhan wajib pajak tergolong patuh karena wajib pajak sudah memahami dan menyadari tentang peraturan perpajakan dan juga karna faktor persepsi wajib pajak tentang pelaksanaan denda/sanksi PBB.

**Tabel 6**

**Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pada UPTB 4**

<b>Tahun</b>	<b>SPPT tercetak</b>	<b>SSPD terbayar</b>	<b>Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (%)</b>	<b>Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak</b>
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

Dari tabel 6 menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak untuk pembayaran PBB di Kota Surabaya. 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%. Pada UPTB 4 ini tingkat kepatuhan wajib pajak tergolong cukup patuh karena wajib pajak sudah memahami dan menyadari tentang peraturan perpajakan dan juga karna faktor persepsi wajib pajak tentang pelaksanaan denda/sanksi PBB.

**Tabel 7****Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pada UPTB 5**

<b>Tahun</b>	<b>SPPT tercetak</b>	<b>SSPD terbayar</b>	<b>Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (%)</b>	<b>Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak</b>
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

Dari tabel 7 menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak untuk pembayaran 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%. Pada UPTB 5 ini tingkat kepatuhan wajib pajak tergolong cukup patuh karena wajib pajak sudah memahami dan menyadari tentang peraturan perpajakan dan juga karna faktor persepsi wajib pajak tentang pelaksanaan denda/sanksi PBB.

Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB sudah mencapai target yang telah ditetapkan, namun masih banyak wajib pajak yang masih menunggak/belum membayar PBB. Hal ini dikarenakan kurangnya pemahaman atau kesadaran wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, wajib pajak tidak berada ditempat jadi penyampaian surat tagihan 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 terus menerus, melakukan sosialisasi untuk meningkatkan sumber daya manusia dan partisipasi masyarakat dalam pengelolaan dan pembayaran PBB, meningkatkan pelayanan, serta melakukan himbauan kepada wajib pajak melalui spanduk dan media massa.

## **2. Faktor Penghambat yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB di Kota Surabaya**

Meningkatkan kepatuhan wajib pajak terhadap pembayaran PBB merupakan tantangan karena sejumlah alasan. Tantangan-tantangan tersebut antara lain adalah kurangnya informasi dan sosialisasi dari petugas pajak, yang menyebabkan kurangnya kesadaran wajib pajak; faktor ekonomi dan pendapatan Wajib Pajak menghalangi mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakannya; dan kurangnya kesadaran wajib pajak mengenai ketentuan perpajakan dan sanksi terkait tidak membayar pajak.

## **3. Upaya Untuk Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Untuk Membayar PBB di Kota Surabaya**

Salah satu cara yang dapat dilakukan petugas pajak di Surabaya untuk memastikan wajib pajak tetap membayar PBB adalah dengan melakukan sosialisasi dan konseling 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.

## **Simpulan**

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

1. Tingkat kepatuhan perilaku wajib pajak terhadap pembayaran PBB di Kota Surabaya cukup tinggi berdasarkan perhitungan yang dilakukan selama empat tahun (2019–2022). 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 2 memenuhi syarat. % dengan UPTB 5. Di antara lima cabang UPTB dengan persentase kepatuhan tertinggi, UPTB 3 menonjol dengan 79%. Alasannya adalah wajib pajak memiliki pemahaman yang baik tentang peraturan perpajakan 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. Kota Surabaya telah melakukan beberapa upaya untuk memastikan wajib pajak membayar pajaknya tepat waktu. Hal ini mencakup: memberikan 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

Berdasarkan uraian di atas, peneliti dapat memberikan rekomendasi sebagai bahan pertimbangan untuk menentukan kebijakan yang dapat diterima dan dipertimbangkan oleh semua pihak:

1. Pentingnya meningkatkan kesadaran dan kemauan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya melalui peningkatan kegiatan

## **Dhea Rizky Istiqomah, Tries Ellia Sandari**

Analisis Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) Di Kota Surabaya

sosialisasi atau penyuluhan secara langsung dalam rangka mendukung pencapaian penerimaan pajak bumi dan bangunan.

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 Tukur 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 Kuatan 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.