

OPTIMALISASI KEPATUHAN WAJIB PAJAK PBB MELALUI TEMPAT PEMBAYARAN MOBIL KELILING DAN PETUGAS KELURAHAN DI BPPKAD KOTA KEDIRI

Nadia Septi Amelia¹, Dewi Wungkus Antasari², Ninik Anggraeni³

^{1,2,3}Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kediri

^{1,2,3}amelianadiasepti@gmail.com

Abstrak

Peningkatan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)-P2 di Kota Kediri melalui layanan mobil keliling dan petugas kelurahan merupakan satu fenomena yang menarik. Dari data yang ada, pembayaran lewat petugas kelurahan lebih banyak digunakan oleh masyarakat dibandingkan mobil keliling. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menggabungkan pembelajaran dan pelayanan masyarakat. Tujuannya adalah untuk mempermudah masyarakat membayar pajak, memberikan edukasi, dan meningkatkan peran petugas kelurahan. Hasil dan pembahasan menunjukkan bahwa pendekatan teknologi dan layanan langsung kepada masyarakat sama-sama penting untuk meningkatkan kepatuhan pajak. Tersedianya akses pembayaran yang lebih luas dapat mengoptimalkan kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: Kepatuhan, Wajib Pajak, Pajak Bumi dan Bangunan, Mobil Keliling, Petugas kelurahan

1. PENDAHULUAN

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang signifikan dalam mendukung pembangunan berkelanjutan. Berdasarkan penelitian Puspita & Setyawan, (2022), realisasi penerimaan PBB masih belum mencapai target optimal di berbagai daerah di Indonesia. Hal ini terlihat dari tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih perlu ditingkatkan untuk memaksimalkan potensi pendapatan asli daerah. Fenomena ini menunjukkan perlunya inovasi dalam sistem pemungutan dan pelayanan PBB untuk mengoptimalkan penerimaan pajak daerah.

Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak PBB menjadi tantangan serius bagi pemerintah daerah. Berdasarkan data BPPKAD Kota Kediri, tingkat kepatuhan wajib pajak PBB dalam tiga tahun terakhir menunjukkan tren yang fluktuatif dengan rata-rata kepatuhan hanya mencapai 65%. Fenomena ini mengindikasikan adanya kendala sistemik dalam sistem pemungutan pajak yang perlu segera diatasi (Rohman & Adiwidjaja, 2022).

Urgensi peningkatan kepatuhan wajib pajak PBB tidak dapat diabaikan mengingat dampaknya yang signifikan terhadap pembangunan daerah. Ketidakepatuhan wajib pajak berpotensi menghambat realisasi program pembangunan, menurunkan kualitas layanan publik, dan mengurangi kapasitas fiskal daerah. Gunarso & Sugandha, (2020) menegaskan bahwa ketidakepatuhan pembayaran PBB memiliki efek multiplier negatif terhadap kesejahteraan masyarakat.

Studi terdahulu oleh Putri et al., (2019) mengungkapkan bahwa pengetahuan umum, tingkat ekonomi, dan pengetahuan pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan PBB, dengan peran moderasi dari kontrol petugas desa/kelurahan. Sementara itu, Rohman

& Anita, (2022) menemukan bahwa peran aktif petugas kolektor desa berkontribusi positif terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak PBB.

Novitasari & Kholis, (2022) dalam penelitiannya mendemonstrasikan efektivitas sistem pembayaran online dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Namun, implementasi sistem digital semata tidak cukup tanpa didukung oleh pendekatan yang lebih personal dan aksesibel bagi seluruh lapisan masyarakat.

Studi terdahulu oleh C. D. S. Putri & Isgiyarta, (2013) dalam penelitiannya tentang kepatuhan PBB masyarakat desa dan kota di Kabupaten Demak mengungkapkan bahwa pengetahuan umum, tingkat ekonomi, dan pengetahuan pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan PBB, dengan peran moderasi dari kontrol petugas desa/kelurahan. Temuan ini menunjukkan pentingnya peran aktif petugas dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di tingkat desa/kelurahan.

Meskipun pemerintah daerah telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kepatuhan pembayaran PBB, masih banyak masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mengakses layanan pembayaran pajak. Hal ini terutama dialami oleh warga lanjut usia, masyarakat yang tinggal di daerah pinggiran, serta warga yang memiliki keterbatasan akses teknologi. Kondisi ini menunjukkan perlunya pendekatan layanan yang lebih proaktif dan inklusif untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Di tengah tuntutan adaptasi era digital dan pembelajaran dari masa pandemi COVID-19, inovasi layanan pembayaran pajak yang menggabungkan kemudahan akses dengan pendampingan langsung menjadi kebutuhan mendesak. Masyarakat membutuhkan tidak hanya kemudahan dalam pembayaran, tetapi juga edukasi dan pendampingan yang dapat meningkatkan pemahaman mereka tentang kewajiban perpajakan dan manfaatnya bagi pembangunan daerah.

Program pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk: (1) memfasilitasi akses pembayaran PBB melalui layanan mobil keliling yang menjangkau berbagai wilayah di Kota Kediri, (2) meningkatkan kapasitas petugas kelurahan dalam memberikan edukasi dan pendampingan perpajakan kepada masyarakat, dan (3) mengembangkan model pelayanan terpadu yang memadukan konsep jemput bola dengan penguatan peran petugas kelurahan sebagai fasilitator masyarakat. Program ini diharapkan dapat berkontribusi dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat dalam membayar PBB, sekaligus memperkuat hubungan antara pemerintah daerah dengan warganya melalui pelayanan yang lebih responsif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

2. METODE

Metode yang digunakan dalam pengabdian ini adalah Service Learning. Metode ini mengintegrasikan pembelajaran akademis dengan pelayanan masyarakat, memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk menerapkan teori yang dipelajari di kelas ke dalam praktik nyata yang bermanfaat bagi masyarakat. Pelaksanaan kegiatan pengabdian ini dalam rentang waktu tanggal 15 Juli 2024 hingga 13 September 2024. Adapun kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Badan Pendapatan, Pengelola Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Kediri Jl. Pahlawan Kusuma Bangsa No.97, Banjaran, Kec. Kota, Kota Kediri, Jawa Timur 64124.

3. HASIL

Berikut ini data wajib pajak yang sudah membayar pajak bumi bangunan mulai dari bulan Januari sampai dengan bulan agustus di BPPKAD Kota Kediri

Tabel 1. Data wajib pajak

No.	Tempat Pembayaran	Wajib Pajak	Nominal	Persentase berdasarkan WP
1.	Mobil Ledang	17.448	Rp. 2.713.534.958	47,4%
2.	Petugas Lapangan Kelurahan	19.361	Rp.16.215.142.117	52,5 %

Sumber: BPPKAD Kota Kediri, 2024.

Berdasarkan data diatas terbaca tempat pembayaran di mobil ledang mencapai nominal Rp. 2.713.534.958 dengan wajib pajak sebanyak 17.448. Sedangkan pada tempat pembayaran Petugas kelurahan sebesar Rp. 16.215.142.117 dengan mendapat wajib pajak sebanyak 19.361. Dari tempat pembayaran tersebut yang mendapatkan nominal serta wajib pajak terbesar adalah tempat pembayaran di petugas kelurahan.

Dari banyaknya WP yang diperoleh dari kedua tempat pembayaran tersebut maka bisa dibandingkan bahwa pendapatan WP pada mobil ledang 47,4 %, sedangkan petugas lapangan kelurahan mendapatkan 52,5 %. Dari semua tempat pembayaran memiliki kekurangan dan kelebihan masing-masing, yang paling banyak mendapat WP adalah di petugas kelurahan mungkin masyarakat lebih memilih di kelurahan karena tempat yang dekat dengan rumah atau biasanya banyak warga yang menitipkan membayar pajak melalui perangkat kelurahan karena tidak mau ribet atau bisa juga karena banyak tanah kas desa yang pasti nominalnya besar dibayarkan di kelurahan. Sedangkan pada mobil ledang lebih sedikit mungkin karena jadwal keliling pada mobil ledang tidak menentu atau tidak pasti dan mungkin juga karena di mobil ledang tidak bisa melayani keperluan wajib pajak selain membayar pajak PBB .

4. PEMBAHASAN

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Bumi adalah permukaan bumi dan tubuh bumi yang ada dibawahnya. Permukaan bumi meliputi tanah dan perairan pedalaman termasuk rawa – rawa, tambak, perairan serta laut wilayah republik Indonesia. Bangunan adalah kontruksi teknik yang ditanam atau dilekatkan secara tetap pada tanah atau perairan. (Ainun, dkk : 2022) Pajak bumi dan bangunan adalah pungutan yang harus dibayar atas tanah dan bangunan yang memberikan keuntungan bagi orang pribadi atau badan. Contoh objek pajak bumi dan bangunan adalah rumah tinggal, bangunan usaha, gedung, kolam renang, pusat perbelanjaan, sawah, ladang, pekarangan, kebun dan tambang.

Berdasarkan pasal 1 Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000 pengertian wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan. (Indonesia, 2000)

Wajib Pajak pada umumnya terdiri atas Wajib Pajak orang pribadi dan Wajib Pajak badan. wajib pajak orang pribadi dikelompokkan dalam lima kategori, yaitu:

1. Orang pribadi, meliputi wajib pajak yang belum menikah dan suami yang merupakan kepala keluarga.
2. Hidup berpisah, wajib pajak orang pribadi dengan status perpajakan yang merupakan wanita yang meski menikah dikenai pajak secara terpisah karena hidup berpisah berdasarkan putusan hakim.
3. Pisah harta, merupakan suami-istri yang dikenai pajak secara terpisah karena menghendaki secara tertulis berdasarkan perjanjian pemisah harta dan penghasilan secara tertulis.
4. Memilih terpisah, meliputi wanita menikah namun diluar kategori hidup berpisah dan pisah harta. Wajib pajak ini memilih melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakan terpisah dari suaminya.
5. Warisan belum terbagi, merupakan wajib pajak yang diperlakukan sebagai satu kesatuan dan merupakan subjek pajak pengganti. Wajib pajak ini menggantikan mereka yang berhak yaitu ahli waris.

Kemudian, wajib pajak badan yang merupakan wajib pajak yang selain terikat kewajiban pembayaran pajak, juga memiliki kewenangan memotong dan memungut pajak. Wajib pajak badan ini meliputi:

1. Badan, merupakan wajib pajak yang merupakan sekumpulan orang atau modal yang menjadi satu kesatuan, baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha.
2. Joint operation, yang merupakan wajib pajak yang berbentuk kerja sama operasi, yang melakukan penyerahan atas barang kena pajak atau jasa kena pajak.
3. Kantor perwakilan perusahaan asing, merupakan wajib pajak dari perwakilan dagang asing atau kantor perwakilan perusahaan asing di Indonesia namun bukan termasuk dalam bentuk usaha tetap.
4. Bendahara, merupakan bendahara pemerintah yang bertugas membayar gaji, upah, honorarium, tunjangan, dan pembayaran lainnya, serta diwajibkan untuk melakukan pemotongan atau pemungutan pajak.
5. Penyelenggara kegiatan, meliputi wajib pajak yang merupakan pihak selain dari keempat kategori wajib pajak badan lainnya. Wajib pajak berstatus penyelenggara kegiatan ini melakukan pembayaran imbalan dengan nama dan dalam bentuk apapun yang sehubungan dengan pelaksanaan kegiatan.

Mobil keliling adalah kegiatan yang tujuannya adalah memfasilitasi wajib pajak PBB dalam membayar pajak dengan mendekati tempat pembayaran ke tempat tinggal wajib pajak. Dalam rangka memudahkan pelayanan kepada pemerintah kota dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan daerah dan perkotaan (PBB-P2), Badan Pendapatan, Pengelola dan Aset Keuangan Daerah (BPPKAD) Kota Kediri mendukung pemerintah kota dengan mobil keliling pajak daerah. Hal ini dilakukan agar masyarakat tidak perlu jauh-jauh datang ke titik pembayaran PBB dan cukup menunggu di rumah. Kelebihan Mobil Keliling adalah

- Aksesibilitas: Mobil keliling membawa layanan langsung ke daerah yang mungkin sulit dijangkau, sehingga lebih memudahkan masyarakat.
- Praktis dan Efisien: Warga tidak perlu pergi jauh ke kantor pajak, menghemat waktu dan biaya transportasi.

- Sosialisasi: Mobil keliling dapat dilengkapi dengan informasi mengenai pajak, sehingga meningkatkan kesadaran masyarakat akan kewajiban perpajakan.
- Pelayanan Langsung: Warga bisa langsung berinteraksi dengan petugas, mendapatkan penjelasan, dan mengatasi masalah terkait pembayaran.
- Fleksibilitas Waktu: Jadwal yang bervariasi memungkinkan masyarakat untuk membayar pada waktu yang lebih sesuai dengan kesibukan mereka.

Sedangkan kekurangan Mobil Keliling yaitu :

- Keterbatasan Jadwal: Mobil keliling hanya hadir pada waktu tertentu, sehingga warga yang tidak dapat menyesuaikan diri mungkin kehilangan kesempatan untuk membayar.
- Pelayanan Terbatas: Tidak semua jenis transaksi atau pertanyaan bisa ditangani di lokasi, mengharuskan warga untuk mengunjungi kantor pajak jika ada masalah lebih lanjut.
- Kurangnya Kesadaran: Masyarakat mungkin kurang mengetahui jadwal atau lokasi mobil keliling, sehingga tidak memanfaatkan layanan ini secara maksimal.

Petugas lapangan kelurahan adalah petugas/pegawai BPPKAD yang ditempatkan di kantor kelurahan bertugas untuk melayani wajib pajak dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan. Pegawai lapangan kelurahan di BPPKAD memiliki tugas utama untuk melayani wajib pajak (WP) dalam proses pembayaran pajak PBB. Mereka berfungsi sebagai penghubung antara pemerintah dan masyarakat, memberikan informasi mengenai kewajiban pajak, cara pembayaran, serta syarat-syarat yang perlu dipenuhi. Berikut ini kelebihan pembayaran di kelurahan sebagai berikut :

- Kemudahan Akses: Petugas kelurahan seringkali lebih dekat dengan masyarakat, sehingga memudahkan wajib pajak untuk melakukan pembayaran.
- Bantuan Langsung: Petugas bisa memberikan informasi dan membantu masyarakat yang tidak familiar dengan proses pembayaran pajak.
- Sosialisasi: Petugas kelurahan dapat memberikan sosialisasi mengenai pentingnya pajak dan penggunaan pajak untuk pembangunan.

Kekurangan pembayaran di kelurahan yaitu :

- Keterbatasan Waktu: Petugas hanya tersedia pada waktu setengah hari di kelurahan, sehingga warga yang sibuk mungkin kesulitan untuk membayar.
- Kemungkinan Penyalahgunaan: Ada risiko penyalahgunaan wewenang jika tidak ada pengawasan yang ketat.

Upaya untuk meningkatkan penerimaan PBB P2 yang dilakukan oleh BPPKAD Kota Kediri salah satunya yaitu mobil keliling atau mobil ledang. Dilaksanakan setiap hari menyisir antar kelurahan di wilayah kota Kediri. Kegiatan tersebut dilakukan oleh pegawai dari bppkad kota Kediri bagian pengendalian operasional. Prosedur pembayaran pajak bumi bangunan adalah sebagai berikut :

1. Wajib Pajak menyerahkan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) atau yang biasanya dibagikan oleh ketua RT setempat.

2. Kemudian petugas memproses pembayaran yang dilakukan di aplikasi Polling PBB dengan memasukkan Nomor Objek Pajak (NOP) yang ada di SPPT.
3. Petugas menyampaikan nominal pajak yang harus dibayarkan oleh Wajib Pajak dan menyampaikan jika ada tunggakan di tahun sebelumnya.
4. Setelah Wajib Pajak membayar petugas mencetak bukti pelunasan pembayaran PBB di paraf serta di stempel.
5. Dua lembar bukti pelunasan PBB yang satu diserahkan Wajib Pajak untuk disimpan dan yang satu untuk arsip kantor

Adapun kegiatan pada saat pembayaran pajak di mobil ledang



Gambar 1. Kegiatan pembayaran pajak di mobil ledang

Penulis ikut serta langsung membantu pegawai BPPKAD untuk melayani masyarakat dengan melakukan registrasi pembayaran yaitu memasukkan NOP wajib pajak di sistem lalu mencetak bukti pelunasannya.

5. SIMPULAN

Dari kedua tempat pembayaran tersebut yaitu mobil ledang dan petugas lapangan kelurahan semuanya tetap ada kelebihan dan kekurangan pada masing – masing tempat pembayaran. Perlu adanya tambahan strategi atau saran agar dapat meningkatkan pembayaran PBB. Sesuai data yang diperoleh tempat pembayaran yang paling efektif pada saat ini adalah tempat pembayaran di kelurahan karena beberapa hal yang menjadi penyebab Wajib Pajak lebih memilih membayar di kelurahan adalah karena dekat dengan rumah, banyak warga yang menitipkan membayar pajak ke perangkat desa karena tidak mau ribet datang ke kelurahan, pembayaran pajak tanah kas desa yang sudah pasti nominalnya besar yang lebih memilih membayar di kelurahan. Sedangkan mobil ledang kurang efektif karena mungkin tidak terjadwal keliling dimana dan kapan saja dan kekurangan mobil ledang hanya bisa melayani pembayaran pajak saja.

Untuk meningkatkan pelayanan pembayaran PBB, perlu adanya sinergi antara pihak yang berkewajiban melayani pembayaran PBB. Pengembangan sistem yang lebih efektif dan peningkatan fasilitas di kelurahan serta mobil ledang akan sangat membantu. Selain itu, edukasi masyarakat tentang berbagai opsi pembayaran juga diperlukan agar mereka bisa memilih metode yang sesuai dengan kesibukan para wajib pajak. Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka terdapat saran yang dapat menjadi masukan untuk meningkatkan pembayaran PBB penulis memberikan saran berikut ini :

Pengoptimalan mobil ledang

- Jadwal yang Fleksibel yaitu menyusun jadwal kunjungan yang lebih fleksibel agar menjangkau lebih banyak wilayah.
- Inovasi Layanan yaitu menyediakan layanan tambahan seperti konsultasi mengenai pajak agar masyarakat lebih tertarik untuk membayar dan menambah layanan pembayaran pajak yang lain seperti pajak kendaraan bermotor atau pajak mobil.
- Sosialisasi adalah mengadakan sosialisasi di tempat-tempat umum untuk menginformasikan masyarakat tentang layanan ini.

Peningkatan Layanan Kelurahan

- Pengawasan ketat terhadap perangkat desa atau orang yang biasa di beri kepercayaan warga untuk membayarkan pajak miliknya agar tidak ada lagi penipuan.
- Mengadakan event khusus di kelurahan untuk mengedukasi wajib pajak tentang pentingnya membayar pajak dan pentingnya ada bukti pelunasannya serta memberi diskon atau pengundian hadiah bagi warga yang membayar pajak dengan tepat waktu.

6. REFERENSI

- Ainun, W. O. N., Tasmita, Y. N., & Irsan. (2022). Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Pasarwajo Kabupaten Buton. *KAMPUA : Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 1, 72–78.
- Gunarso, P. G. P., & Sugandha, W. (2020). Penegakan Hukum Terhadap Ketidapatuhan Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan di Surakarta. *Jurnal Discretie*.
<https://doi.org/10.20961/JD.V1I2.50238>
- Indonesia, R. (2000). Undang-Undang RI No. 16 Tahun 2000. *Demographic Research*, 1994, 4–7.
- Novitasari, N., & Kholis, N. (2022). Analisis Perilaku Wajib Pajak Terhadap Penerapan Sistem Pembayaran Online Pbb (Sipp Pakde). *Jurnal Penelitian IPTEKS*.
<https://doi.org/10.32528/ipteks.v7i1.6864>
- Puspita, I. H., & Setyawan, S. (2022). ANALISIS KEPATUHAN WAJIB PAJAK BERDASARKAN REALISASI PENERIMAAN PBB PADA BPPKAD KABUPATEN PURWOREJO. *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan*.
<https://doi.org/10.55047/transekonomika.v2i3.131>

- Putri, A. A. H., Yuhertiana, I., & Puspitasari, D. S. (2019). Technology Constraints in Online Tax Payment: Case of Surabaya City. *Journal of Economics, Business, and Government Challenges*. <https://doi.org/10.33005/EBGC.V2I2.83>
- Putri, C. D. S., & Isgiyarta, J. (2013). *Analisis pengaruh pengetahuan umum, tingkat ekonomi, dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan PBB masyarakat desa dan kota dengan variabel moderating kontrol petugas desa/kelurahan (Studi kasus pada Kabupaten Demak)*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis.
- Roheman, I., & Anita, D. (2022). PERAN PETUGAS KOLEKTOR DESA DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (PBB-P2) DI KABUPATEN SUBANG. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*. <https://doi.org/10.36312/jisip.v6i1.2857>
- Rohman, A., & Adiwidjaja, I. (2022). STRATEGIES TO RAISE PUBLIC AWARENESS TO COMPLIANCE TO PBB TAXES. *Publicio: Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan Dan Sosial*. <https://doi.org/10.51747/publicio.v4i2.1177>