



Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah
ISSN: 2527 - 6344 (Printed), ISSN: 2580 - 5800 (Online)
Accredited No. 204/E/KPT/2022
DOI: <https://doi.org/10.30651/jms.v10i3.27411>
Volume 10, No. 3, 2025 (2327-2339)

ANALISIS EFEKTIVITAS PENAGIHAN PAJAK DAN STRATEGI KUALITAS PELAYANAN PAJAK DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN DI UPTD PPD KOTA SUKABUMI

Cica Septia Ningsih¹, Idang Nurodin², Hendra Tanjung³

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi¹²³

Universitas Muhammadiyah Sukabumi¹²³

Chicaseptyaningsih@gmail.com¹, idangnurodin@ummi.ac.id²,

hendratanjung515@ummi.ac.id³

Abstrak

Penelitian ini menganalisis efektivitas penagihan pajak dan strategi kualitas pelayanan pajak dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 di UPTD PPD Kota Sukabumi. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif analitis dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi non-partisipatif, dan studi dokumentasi, serta triangulasi sebagai validasi data. Hasil penelitian menunjukkan efektivitas penagihan PBB-P2 bersifat fluktuatif namun meningkat secara umum, dengan puncak pada tahun 2022 (realisasi 115,99%). Strategi penagihan meliputi pengiriman surat pemberitahuan, kerja sama dengan RT/RW, dan sistem pembayaran online/offline. Kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik) menunjukkan performa baik namun belum optimal. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kesadaran pajak, persepsi risiko, kepuasan terhadap pelayanan, dan aksesibilitas informasi. Terdapat korelasi positif signifikan antara efektivitas penagihan dan kualitas pelayanan dengan tingkat kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini memberikan pemahaman komprehensif untuk pengembangan strategi yang lebih efektif dan berkelanjutan dalam pengelolaan PBB-P2.

Kata Kunci: Efektivitas Penagihan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, PBB-P2, Kota Sukabumi.

Abstract

This research analyzes the effectiveness of tax collection and tax service quality strategies in improving taxpayer compliance for Rural and Urban Land and Building Tax (PBB-P2) at the Regional Revenue Management Technical Implementation Unit (UPTD PPD) of Sukabumi City. The study employs a descriptive analytical qualitative approach with data collection through in-depth interviews, non-participatory observation, and documentation studies, using triangulation as data validation technique. The research findings indicate that PBB-P2 tax collection effectiveness is fluctuating but generally increasing, with peak effectiveness in 2022 (115.99% realization). Collection strategies include notification letter delivery, collaboration with neighborhood associations (RT/RW), and online/offline payment systems. Service quality measured through five dimensions (reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles) shows good performance but not yet optimal. Taxpayer compliance is influenced by tax awareness, risk perception, service satisfaction, and information accessibility. There is a significant positive correlation between tax collection effectiveness and service quality with taxpayer compliance levels. This research provides comprehensive understanding for developing more effective and sustainable strategies in PBB-P2 management.

Keywords: *Tax Collection Effectiveness, Tax Service Quality, Taxpayer Compliance, PBB-P2, Sukabumi City.*

1. Pendahuluan

Pajak merupakan sumber pendapatan terbesar Indonesia dengan kontribusi 73,4% terhadap APBN, namun rasio pajak terhadap PDB masih rendah. Berdasarkan UU No.16 Tahun 2009 dan UU No.28 Tahun 2007, pajak adalah kontribusi wajib untuk membiayai kebutuhan pemerintahan. Rendahnya kepatuhan wajib pajak menjadi faktor utama permasalahan ini, diperparah oleh sifat pajak yang memaksa dan tingginya korupsi pejabat. Meskipun Indonesia menerapkan sistem *self assessment*, tidak semua wajib pajak mematuhi secara sukarela (Linda, 2019). Permasalahan kepatuhan pajak masih menjadi isu serius di berbagai segmen usaha, dari UMKM hingga korporasi besar, yang berdampak pada minimnya penerimaan negara di bidang perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak terus melakukan inovasi dan pengembangan teknologi informasi untuk mempermudah wajib pajak memenuhi kewajibannya.

PBB-P2 adalah pajak kebendaan berdasarkan UU No.12 Tahun 1994 yang ditentukan oleh keadaan objek (bumi/tanah dan bangunan). Data Kementerian Keuangan menunjukkan realisasi penerimaan PBB-P2 tahun 2020 hanya 89,3% dari target nasional, sementara di Kota Sukabumi hanya 92,4% dari target. Namun,

sejak 2014 tren positif terlihat dengan capaian yang melampaui target sebesar 116% (Putra et al., 2020).

Berdasarkan wawancara pra-penelitian dengan Kepala Sub Bagian UPTD PPD Kota Sukabumi pada 20 Maret 2025, permasalahan efektivitas sistem penunggakan pajak masih berlangsung hingga kini. Penerimaan PBB-P2 di wilayah Kota Sukabumi belum stabil/efektif, dengan tingkat kepatuhan yang masih berada di skala 50% merata dari 7 kecamatan dan 33 kelurahan. Walikota Sukabumi menginstruksikan setiap unit perpajakan untuk fokus tidak hanya mengejar penerimaan, tetapi juga meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dengan target minimal 80%.

Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas penagihan pajak, mengidentifikasi strategi kualitas pelayanan pajak yang efektif, dan mendeskripsikan tingkat kepatuhan wajib PBB-P2 di UPTD PPD Kota Sukabumi. Manfaat penelitian meliputi kontribusi pengembangan ilmu perpajakan, penyediaan rekomendasi perbaikan sistem penagihan dan pelayanan, dukungan peningkatan pendapatan asli daerah, serta peningkatan pemahaman wajib pajak terhadap pentingnya kepatuhan pajak.

2. Kajian Pustaka

2.1 Pajak

Pajak merupakan sumbangan wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang sifatnya memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak menerima imbalan langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (UU No. 16 Tahun 2009). Pajak memiliki empat fungsi utama yaitu fungsi anggaran (budgetair), fungsi mengatur (regulerend), fungsi stabilitas, dan fungsi redistribusi pendapatan (Marihot Pahala Siahaan, 2010 dalam (Ajima et al., 2022)).

Dalam sistem perpajakan Indonesia, pajak dibagi menjadi dua kategori utama berdasarkan pengelolaannya yaitu pajak pusat dan pajak daerah, dimana PBB-P2 merupakan salah satu jenis pajak daerah yang dikelola oleh pemerintah kabupaten/kota.

2.2 PBB-P2 (Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan)

Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) adalah pajak atas kepemilikan dan/atau pemanfaatan bumi dan/atau bangunan yang bersifat kebendaan, artinya besar kecilnya pajak terutang ditentukan oleh kondisi objek yaitu bumi/tanah dan/atau bangunan (Siahaan, 2019 dalam (Purnamasari et al., 2024)).

Pengelolaan PBB-P2 telah beralih dari pemerintah pusat ke pemerintah daerah berdasarkan UU No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, yang diperkuat dengan peraturan pelaksana melalui PMK No. 213/PMK.07/2010

dan Permendagri No. 8 Tahun 2010. Tarif PBB-P2 ditetapkan maksimal 0,5% sesuai UU No. 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah, dengan perhitungan berdasarkan Nilai Jual Kena Pajak (NJKP).

2.3 Efektivitas Penagihan PBB-P2

Efektivitas penagihan pajak dapat diukur dari seberapa besar hasil penerimaan pajak yang dibandingkan dengan target yang telah ditetapkan (Mardiasmo, 2011 dalam (Yulistia, 2019)).

Tunggakan pajak didefinisikan sebagai nilai piutang pajak yang masih outstanding sejak diterbitkannya ketetapan pajak dan akumulasi piutang pajak yang belum terselesaikan dari masa sebelumnya yang berada dalam proses penagihan pajak (Resmi dalam (Ajima et al., 2022)). Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas penagihan meliputi kepatuhan wajib pajak, pelaksanaan sanksi, kebijakan perpajakan, dan kondisi sosial ekonomi masyarakat.

2.4 Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan menjadi indikator penting untuk menilai efektivitas dan keberhasilan penyelenggaraan layanan publik (Rahmatullisa dalam (Wardani et al., 2024)). Menurut Parasuraman dalam (Hadi & Mahmudah, 2018) kualitas layanan dapat diartikan sebagai persepsi individu terhadap kinerja nyata penyedia jasa dibandingkan dengan harapan yang dimilikinya. Indikator kualitas pelayanan pajak mencakup keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), bukti fisik (tangible), dan kepuasan wajib pajak.

Strategi peningkatan penerimaan PBB-P2 berdampak kuat terhadap peningkatan realisasi penerimaan pajak dibandingkan dengan target yang telah ditetapkan (Arizal Alfarisi, 2022).

2.5 Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2

Kepatuhan wajib pajak PBB-P2 adalah sikap dan kemampuan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya secara sukarela dan sesuai dengan waktu yang ditentukan. Teori kepatuhan pajak yang dikembangkan oleh Allingham dan Sandmo (1972) menyatakan bahwa keputusan wajib pajak untuk mematuhi atau menghindari pajak dipengaruhi oleh pertimbangan rasional antara manfaat dari penghindaran pajak dan risiko yang ditimbulkan.

Theory of Planned Behavior (TPB) menjelaskan bahwa sikap akan mempengaruhi perilaku melalui proses pengambilan keputusan yang direncanakan, dimana individu akan melakukan tindakan tertentu ketika hal tersebut dipandang positif (Damayanti dalam (Yasa et al., 2020)).

Indikator kepatuhan wajib pajak meliputi kesadaran pajak, persepsi risiko, kepuasan terhadap pelayanan pajak, dan aksesibilitas informasi. Keberhasilan strategi penagihan dan pelayanan pajak sangat berpengaruh terhadap niat dan

perilaku wajib pajak untuk patuh, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan tingkat kepatuhan terhadap PBB-P2.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif analitis untuk memahami fenomena kompleks terkait perilaku wajib pajak, efektivitas penanganan tunggakan, dan strategi pelayanan dalam pengelolaan PBB-P2 di UPTD PPD Kota Sukabumi. Menurut (Sugiyono, 2022) metode penelitian kualitatif berlandaskan pada filsafat postpositivisme yang digunakan untuk meneliti kondisi objek alamiah dengan peneliti sebagai instrumen kunci, menggunakan teknik pengumpulan data triangulasi, analisis data induktif/kualitatif, dan hasil penelitian yang menekankan makna daripada generalisasi. Cresswell (2018) dalam (Sugiyono, 2022) menyatakan bahwa pendekatan kualitatif digunakan ketika peneliti ingin mengeksplorasi pemahaman atau makna yang dibangun individu terhadap suatu fenomena sosial.

Secara metodologis, penelitian ini diperkuat dengan studi kasus sebagai strategi penelitian yang memungkinkan eksplorasi mendalam, fokus, dan kontekstual pada UPTD PPD Kota Sukabumi untuk menghasilkan pemahaman yang komprehensif dan relevan. Penelitian target menggunakan metode deskriptif menurut Siregar dalam (Arizal Alfarisi, 2022) meliputi kegiatan menemukan atau menjelaskan secara menyeluruh realitas fenomena/objek yang diselidiki di lapangan dengan menggali informasi dari sumber data di tempat penelitian serta menganalisis fenomena lapangan dan menjelaskan hasil temuannya.

3.1 Lokasi, Waktu Dan Subjek Penelitian

Penelitian dilaksanakan di UPTD PPD Kota Sukabumi, sebuah Unit Pelaksana Teknis Daerah di bawah Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat yang memiliki peran strategis dalam mengelola PBB-P2. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada relevansi substansi penelitian yang berfokus pada penunggakan dan kepatuhan wajib pajak PBB-P2, serta tingkat penunggakan dan tantangan pelayanan yang masih dihadapi wilayah Kota Sukabumi berdasarkan data internal dan laporan pemerintah daerah.

Waktu penelitian dilaksanakan selama enam bulan dari Maret hingga Agustus dengan pembagian tahapan: perencanaan (Maret-April), pelaksanaan pengumpulan dan analisis data (Mei-Juli), serta pelaporan dan sidang skripsi (Agustus). Subjek penelitian mencakup tiga aspek terintegrasi: efektivitas penagihan pajak (keberhasilan upaya penagihan terhadap wajib pajak menunggak), strategi kualitas pelayanan pajak (usaha dan kebijakan UPTD PPD dalam memberikan layanan berkualitas), dan kepatuhan wajib pajak (tingkat kesadaran dan kemauan memenuhi kewajiban perpajakan).

3.2 Instrumen Penelitian dan Situasi Sosial

Berdasarkan prinsip (Sugiyono, 2022) dalam penelitian kualitatif peneliti berperan sebagai human instrument yang menetapkan fokus penelitian, memilih informan, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, menganalisis data, menafsirkan data, dan membuat kesimpulan. Instrumen bantu yang digunakan meliputi panduan wawancara semi-terstruktur untuk menjaga fokus tema penelitian, pedoman observasi lapangan untuk mencatat perilaku petugas dan interaksi sosial, serta check-list dokumentasi untuk data sekunder seperti laporan tahunan PBB-P2 dan SOP pelayanan.

Situasi sosial penelitian mengacu pada konsep Spradley (1980) dalam (Sugiyono, 2022) yang mencakup tempat (UPTD PPD Kota Sukabumi dan lingkungan wajib pajak), pelaku (petugas pajak, wajib pajak PBB-P2 patuh dan menunggak, tokoh masyarakat), dan aktivitas (proses pelayanan pembayaran pajak, interaksi petugas dengan wajib pajak, proses penagihan atau edukasi pajak, serta respons masyarakat terhadap pelayanan).

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan tiga teknik pengumpulan data dengan pendekatan triangulasi. Pertama, wawancara mendalam (in-depth interview) dilakukan secara semi-terstruktur untuk memperoleh informasi langsung dari petugas UPTD PPD dan wajib pajak, bertujuan mengetahui persepsi tentang pelayanan, memahami kendala pembayaran atau alasan penunggakan, dan menggali strategi petugas dalam meningkatkan kepatuhan. Kedua, observasi non-partisipatif digunakan untuk melihat interaksi langsung antara petugas dan wajib pajak serta bagaimana pelayanan publik dijalankan, dengan peneliti tidak terlibat langsung dalam aktivitas yang diamati. Ketiga, studi dokumentasi digunakan untuk menganalisis laporan realisasi penerimaan PBB-P2, data rekapitulasi wajib pajak, SOP pelayanan pajak, dan data survei pelayanan.

Menurut (Sugiyono, 2022), penggunaan triangulasi dalam pengumpulan data berarti peneliti mengumpulkan data sekaligus menguji kredibilitas data dengan mengecek kredibilitas data melalui berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data, sehingga ketiga teknik ini saling melengkapi dan memperkuat validitas data.

3.4 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data pada penelitian ini mengacu pada (Sugiyono, 2022) yang terdiri dari tiga tahap. Pertama, analisis sebelum di lapangan meliputi studi pendahuluan terhadap permasalahan penunggakan PBB-P2 melalui laporan UPTD, penyusunan panduan wawancara berdasarkan indikator efektivitas

penagihan dan kualitas pelayanan, penentuan informan kunci, dan persiapan lembar observasi. Kedua, analisis saat di lapangan dilakukan secara simultan selama pengumpulan data melalui tiga proses: reduksi data (memilih dan menyaring data relevan), penyajian data (menyusun data dalam bentuk sistematis), dan verifikasi/penarikan kesimpulan (menarik kesimpulan dari keseluruhan data dengan mempertimbangkan pola dan hubungan antar informasi). Ketiga, analisis setelah dari lapangan meliputi reduksi data, penyajian data dalam bentuk deskriptif tematik, serta penarikan kesimpulan berdasarkan temuan yang relevan.

Kegiatan analisis data dilakukan secara interaktif dan berkesinambungan selama proses wawancara, observasi, dan dokumentasi berlangsung, memungkinkan peneliti untuk mengembangkan pertanyaan wawancara, memperluas fokus tematik, dan mengevaluasi kelengkapan data secara langsung untuk menghasilkan pemahaman yang utuh dan mendalam mengenai efektivitas penagihan pajak dan kualitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2.

3.5 Validitas Data

Validitas data dalam penelitian kualitatif diukur melalui keabsahan dan kepercayaan terhadap data yang diperoleh di lapangan (trustworthiness). Menurut (Sugiyono, 2022), temuan atau data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti, dengan mempertimbangkan bahwa realitas bersifat majemuk/ganda, dinamis, dan tidak konsisten.

Penelitian ini menggunakan uji validitas triangulasi yang terbagi menjadi tiga jenis. Triangulasi sumber dilakukan dengan memverifikasi data melalui pegawai UPTD PPD Kota Sukabumi, wajib pajak PBB-P2 dari berbagai latar belakang, dan tokoh masyarakat atau RT/RW, untuk memvalidasi data mengenai persepsi efektivitas penagihan, kepuasan pelayanan pajak, dan alasan kepatuhan atau ketidakpatuhan wajib pajak. Triangulasi teknik dilakukan dengan mengkonfirmasi data kepada sumber yang sama menggunakan teknik berbeda (wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumentasi). Triangulasi waktu dilakukan dengan pengumpulan data pada waktu berbeda (sebelum jatuh tempo pembayaran pajak, setelah periode penagihan, dan saat program intensifikasi pelayanan) untuk menilai konsistensi dan keandalan informasi yang diperoleh.

4. Hasil dan Pembahasan

Sesuai dengan metode yang digunakan, pada penelitian ini menghasilkan wawancara mendalam yang dilakukan kepada sembilan informan yang dipilih secara purposive sampling pada rentang waktu 04 Juni hingga 16 Juni 2025. Observasi dilakukan secara sistematis selama periode 15 Mei hingga 16 Juni 2025

dengan pendekatan observasi partisipasi pasif. Pengumpulan dokumentasi meliputi dokumen resmi, dokumen pendukung, dan dokumen teknis yang berkaitan dengan penagihan dan pelayanan PBB-P2.

Dengan teknik Analisis data yang dilaksanakan melalui tiga fase utama yang saling berkesinambungan. Tahap reduksi data mengidentifikasi temuan utama berdasarkan tiga aspek: efektivitas penagihan PBB-P2, kualitas pelayanan pajak, dan kepatuhan wajib pajak PBB-P2. Hasil reduksi menunjukkan bahwa realisasi penerimaan PBB-P2 meningkat setiap tahun namun tidak selalu mencapai target, dengan strategi penagihan yang sudah efektif melalui surat pemberitahuan, koordinasi dengan RT/RW, dan sistem pembayaran online-offline. Kualitas pelayanan dinilai berdasarkan lima dimensi (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) menunjukkan kondisi yang memadai namun masih perlu peningkatan di beberapa aspek.

Penelitian mengidentifikasi bahwa efektivitas penagihan PBB-P2 di UPTD PPD Kota Sukabumi menghadapi beberapa tantangan signifikan. Realisasi penerimaan dalam 5 tahun terakhir menunjukkan peningkatan namun fluktuatif, dengan pencapaian tertinggi 115,99% pada tahun 2022 dan terendah 86,57% pada tahun 2021. Total wajib pajak relatif stabil berkisar 60.000-68.000 dengan variasi tingkat kepatuhan yang dipengaruhi oleh kondisi sosial ekonomi masyarakat. Kualitas pelayanan menunjukkan hasil positif dengan tingkat kepuasan mencapai nilai 93 (kategori sangat baik), didukung oleh fasilitas yang memadai dan kompetensi petugas yang baik.

4.1 Efektivitas Penagihan Pajak PBB-P2

Berdasarkan teori efektivitas penagihan pajak yang dikemukakan oleh Mardiasmo dalam (Yulistia, 2019), hasil penelitian menunjukkan dinamika yang kompleks dalam pencapaian target penerimaan pajak.

Data realisasi penerimaan PBB-P2 periode 2020-2024 menunjukkan pola pertumbuhan yang tidak linear namun memiliki tren positif secara keseluruhan. Tahun 2020 mencapai tingkat pencapaian 89,26%, mengalami penurunan menjadi 86,57% pada tahun 2021 yang kemungkinan terkait dampak pandemi COVID-19, kemudian mencapai puncak 115,99% pada tahun 2022, dan kembali turun menjadi 84,51% pada tahun 2023 serta 84,72% pada tahun 2024.

**Tabel 1. Data Realisasi Kepatuhan PBB-P2
di UPTD PPD Kota Sukabumi**

| Tahun | Target | Realisasi Tahun Berjalan | Realisasi Piutang | Total Realisasi |
|-------|----------------|-----------------------------|----------------------|-----------------|
| 2020 | 8.300.000.000 | 7.408.471.150 | 1.202.964.951 | 8.611.436.101 |
| 2021 | 8.854.470.000 | 7.665.449.200 | 1.886.746.499 | 9.552.195.699 |
| 2022 | 9.069.634.000 | 10.519.370.817 | 1.633.143.894 | 12.152.514.711 |
| 2023 | 12.378.734.000 | 10.461.506.850 | 2.593.095.557 | 13.054.602.407 |
| 2024 | 12.800.000.000 | 10.834.662.078 | 2.944.884.462 | 13.788.546.540 |

Strategi penagihan yang diterapkan telah menunjukkan efektivitas melalui pendekatan multi-channel yang mengkombinasikan penagihan melalui surat pemberitahuan, koordinasi dengan RT/RW, dan sistem pembayaran online-offline. Realisasi tagihan piutang menunjukkan peningkatan signifikan dari Rp 1.202.964.951 pada tahun 2020 menjadi Rp 2.944.884.462 pada tahun 2024, mengindikasikan keberhasilan strategi penagihan piutang yang semakin efektif. Kondisi sosial ekonomi masyarakat menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kemampuan bayar wajib pajak, tercermin dari fluktuasi pencapaian target yang berkorelasi dengan kondisi ekonomi makro.

4.2 Strategi Kualitas Pelayanan Pajak

Evaluasi kualitas pelayanan pajak menggunakan framework lima dimensi menunjukkan kondisi yang relatif positif. Dimensi tangible (bukti fisik) menunjukkan fasilitas kantor yang memadai dengan ruang pelayanan nyaman dan sistem informasi yang mendukung. Dimensi reliability (keandalan) mencerminkan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten, meskipun masih perlu peningkatan konsistensi standar pelayanan. Dimensi responsiveness (daya tanggap) menunjukkan respon yang cukup responsif terhadap pertanyaan dan keluhan wajib pajak, namun kemampuan memberikan solusi masih perlu diperkuat.

Dimensi assurance (jaminan) menunjukkan kompetensi petugas yang baik dalam menjelaskan prosedur dan ketentuan pajak dengan tingkat kepercayaan masyarakat yang cukup tinggi. Dimensi empathy (empati) mencerminkan sikap yang ramah dan sopan dari petugas, meskipun komunikasi personal masih menjadi area pengembangan. Transparansi dan akuntabilitas sebagai aspek tambahan semakin mendapat perhatian dari masyarakat yang mengharapkan keterbukaan informasi mengenai penggunaan dana pajak dan proses pengambilan keputusan.

4.3 Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2

Berdasarkan teori kepatuhan wajib pajak yang dikemukakan oleh Damayanti dalam (Yasa et al., 2020), analisis kepatuhan menunjukkan dinamika kompleks dengan variasi tingkat kepatuhan yang dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Kesadaran pajak di kalangan wajib pajak patuh menunjukkan hasil positif dengan pemahaman yang memadai terhadap kewajiban perpajakan dan peran pajak dalam pembangunan daerah. Namun, kurangnya pemahaman tentang manfaat pembayaran pajak masih menjadi isu signifikan di kalangan wajib pajak tidak patuh. Persepsi risiko menunjukkan variasi antara wajib pajak patuh dan tidak patuh, dimana wajib pajak patuh memiliki persepsi tinggi terhadap risiko ketidakpatuhan sementara wajib pajak tidak patuh cenderung memiliki persepsi risiko yang rendah.

Kepuasan terhadap pelayanan pajak menunjukkan hasil sangat baik dengan nilai 93, mencerminkan pengalaman positif dalam berinteraksi dengan layanan pajak. Aksesibilitas informasi menunjukkan perkembangan positif melalui sosialisasi dan pendampingan dari RT/RW, meskipun masih terdapat tantangan bagi kelompok masyarakat dengan keterbatasan akses teknologi atau tingkat literasi rendah.

**Gambar 1. Indeks Kepuasan Masyarakat
Di UPTD PPD Kota Sukabumi**

| INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) UPTD PENGELOLA PENDAPATAN DAERAH BPKPD KOTA SUKABUMI PERIODE 02 JANUARI - 30 APRIL TAHUN 2025 | |
|--|--|
| NILAI IKM | NAMA LAYANAN : |
| 93 | RESPONDEN |
| | JUMLAH : 300 orang |
| | JENIS KELAMIN : L = 15 orang / P = 141 orang |
| | PENDIDIKAN : SD = orang |
| | SMP = orang |
| | SMA = orang |
| | DIII = orang |
| S1 = orang | |
| S2 = orang | |
| Periode survei = (02 - 01 - 2025) s/d (30 - 04 - 2025) | |
| TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT | |

Temuan penelitian mengungkapkan adanya korelasi positif yang berarti antara kualitas layanan dengan tingkat kepatuhan wajib pajak, mengkonfirmasi pentingnya investasi dalam peningkatan kualitas pelayanan sebagai strategi untuk meningkatkan kepatuhan pajak. Hal ini menyediakan fondasi solid untuk penyusunan strategi yang lebih komprehensif dalam meningkatkan efektivitas

penagihan dan kualitas pelayanan pajak PBB-P2 dengan pendekatan integratif dan berkelanjutan yang mempertimbangkan kompleksitas faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam konteks spesifik wilayah Kota Sukabumi.

5. Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan tadi mengenai penelitian yang dilakukan di UPTD PPD Kota Sukabumi, menunjukkan bahwa:

1. Efektivitas penagihan pajak PBB-P2 mengalami fluktuasi namun secara umum mengalami peningkatan dengan puncak capaian pada tahun 2022 yang mencapai 115,99% dari target. Pendekatan penagihan melalui surat pemberitahuan, kerja sama dengan RT/RW, dan sistem pembayaran online telah berkontribusi positif, meskipun masih terdapat tantangan struktural dan operasional yang memerlukan perbaikan.
2. Kualitas pelayanan pajak yang diukur melalui lima dimensi (reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible) menunjukkan performa yang cukup baik dengan pelayanan petugas yang dinilai ramah dan informatif, didukung fasilitas kantor yang memadai. Inovasi sistem digital dan pelayanan berbasis transparansi memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas layanan dan kepercayaan wajib pajak.
3. Tingkat kepatuhan wajib pajak PBB-P2 dipengaruhi oleh kesadaran pajak, persepsi risiko, kepuasan terhadap pelayanan, dan aksesibilitas informasi. Wajib pajak yang patuh menunjukkan kesadaran tinggi terhadap kewajiban perpajakan dan manfaatnya bagi pembangunan daerah, sementara ketidakpatuhan disebabkan kurangnya pemahaman, rendahnya persepsi risiko, dan keterbatasan informasi. Peran tokoh masyarakat dan strategi komunikasi personal dari petugas terbukti menjadi elemen penting dalam membentuk perilaku patuh.

Secara keseluruhan, terdapat korelasi positif yang signifikan antara efektivitas penagihan dan kualitas pelayanan pajak dengan tingkat kepatuhan wajib pajak.

5.2 Saran

Penelitian ini merekomendasikan beberapa langkah strategis untuk berbagai pihak, antara lain sebagai berikut:

1. Bagi UPTD PPD Kota Sukabumi, diperlukan evaluasi berkala terhadap strategi penagihan agar lebih adaptif terhadap perubahan kondisi sosial ekonomi masyarakat, serta peningkatan pengecekan administratif mengenai SPPT PBB-P2 untuk memberikan informasi yang lebih jelas kepada petugas penagihan.

2. Pemerintah daerah perlu memberikan dukungan anggaran dan kebijakan insentif yang lebih terstruktur, seperti pemberian diskon untuk pembayaran tepat waktu atau penghapusan denda administratif, serta melakukan sosialisasi terpadu dan berkelanjutan tentang pentingnya pajak untuk pembangunan daerah.
3. Bagi masyarakat dan wajib pajak, diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan pemahaman terhadap kewajiban perpajakan serta berpartisipasi aktif dalam program-program edukasi perpajakan.
4. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk menggunakan pendekatan kuantitatif guna mengukur hubungan antar variabel secara statistik, serta mengeksplorasi pengaruh faktor budaya lokal, literasi digital, dan karakteristik sosial terhadap kepatuhan wajib pajak.

6. Daftar Pustaka

- Ajima, I., Perseveranda, M. E., & Timuneno, A. Y. W. (2022). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Pelayanan, Jarak Tempat Tinggal, dan Pendapatan Terhadap Tunggakan Pajak Bumi dan Bangunan*.
- Arizal Alfari, A. (2022). *Analisis Strategi Pemungutan Pajak (PBB-P2) Serta Efektivitas Penerimaannya (Studi Kasus: Desa Tawangsari, Kecamatan Taman, Sidoarjo)*.
- Firmansyah, D., Suryana, A., Rifa'i, A. A., Suherman, A., & Susetyo, D. P. (2022). Hexa Helix :Kolaborasi Quadruple Helix dan Quintuple Helix Innovation Sebagai Solusi Untuk Pemulihan Ekonomi Pasca Covid-19. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi dan Keuangan)*, 6(4), 476–499. <https://doi.org/10.24034/j25485024.y2022.v6.i4.4602>
- Hadi, N., & Mahmudah, U. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *AKTSAR: Jurnal Akuntansi Syariah*, 1(2), 257. <https://doi.org/10.21043/aktsar.v1i2.5222>
- Linda, H. (2019). *Analisis Strategi Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan Efektivitas Penerimaan PBB di Timbulun tahun 2012-2016*. 1(1).
- Purnamasari, D., Sari, D., & Mulyati, Y. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan. *Owner*, 8(1), 934–943. <https://doi.org/10.33395/owner.v8i1.1876>
- Putra, M. R. E., Rachmawati, I., & Mulyadi, A. (2020). *Strategi Unit Pelaksana Teknis Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan Kota Sukabumi dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Daerah*. 6.
- Rahayu, K. siti. (2017). *Perpajakan (Konsep dan Aspek Dormal)*.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.

- Wardani, S., Kurniawan, R., & Haryono, H. (2024). Teori Atribusi: Memahami Hubungan Kualitas Layanan, Pemahaman Perpajakan, Implementasi Sanksi dan Kepatuhan Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi & Perpajakan (JRAP)*, 11(1), 183–197. <https://doi.org/10.35838/jrap.2024.011.01.13>
- Yacub, R., Herlina, H., & Himawan, I. (2022). How Cultural Intelligence Develop Students' Social Entrepreneurship in Indonesia? *Jurnal Economia*, 18, 256–273. <https://doi.org/10.21831/economia.v18i2.44488>
- Yasa, I. N. P., Martadinata, I. P. H., & Astawa, I. G. P. B. (2020). Peran Theory Of Planned Behavior dan Nilai Kearifan Lokal Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sebuah Kajian Eksperimen. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi dan Keuangan)*, 3(2), 149–167. <https://doi.org/10.24034/j25485024.y2019.v3.i2.4082>
- Yulistia, Y. (2019). Analisis Strategi Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Terhadap Efektifitas Target Penerimaan PBB (studi Kasus Nagari Timbulun Kab. Sijunjung). *JEBI | Jurnal Ekonomi Bisnis Indonesia*, 14(01), 33–40. <https://doi.org/10.36310/jebi.v14i01.121>

<https://pajak.go.id/id/pajak>

UU Nomor 1 Tahun 2022

UU Nomor 7 Tahun 2021

UU Nomor 1 Tahun 2021

UU Nomor 28 Tahun 2007