



## Upaya Meningkatkan Kepedulian Masyarakat Dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan

### *Efforts To Increase Public Awareness In Payment Of Land and Building Taxes*

Elda Ermawati<sup>1\*</sup>, Hanida Hanida<sup>2</sup>, Muhammad Nasir<sup>3</sup>, Novita Ariani<sup>4</sup>, Salaras Wita<sup>5</sup>, Siti Nabila Safarina<sup>6</sup>

<sup>1-6</sup> Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya, Indonesia

[ermawatielda3@gmail.com](mailto:ermawatielda3@gmail.com)<sup>1\*</sup>, [hanidafarhana834@gmail.com](mailto:hanidafarhana834@gmail.com)<sup>2</sup>, [nasirbbman@gmail.com](mailto:nasirbbman@gmail.com)<sup>3</sup>, [arianinovita0611@gmail.com](mailto:arianinovita0611@gmail.com)<sup>4</sup>, [salaraswita@gmail.com](mailto:salaraswita@gmail.com)<sup>5</sup>, [sitinabilasafarina7@gmail.com](mailto:sitinabilasafarina7@gmail.com)<sup>6</sup>

Korespondensi Penulis: [ermawatielda3@gmail.com](mailto:ermawatielda3@gmail.com)\*

#### Article History:

Received: September 16, 2024;

Revised: September 30, 2024;

Accepted: Oktober 07, 2024;

Published: Oktober 09, 2024;

**Keywords:** Property Tax, Strategy, Awareness

**Abstract.** Land and Building Tax (PBB) is one of the revenues for local governments which is very important for funding infrastructure development, health services, education and other public services. PBB has a very significant role in community compliance and awareness in paying PBB in various regions is still said to be low. This is usually caused by several factors such as a lack of socialization, minimal transparency in the use of PBB funds, and low public awareness of the use of PBB payments, which is the main cause of low taxpayer compliance. The aim of this research is to identify strategies to be implemented to increase public awareness and compliance in paying PBB. This research uses a qualitative approach using observation and documentation methods. This research shows that the results show that by having regular outreach campaigns or outreach, utilizing information technology in the payment process, as well as developing a compensation and public quality improvement system funded by PBB, it will be an effective step to increase public compliance in paying taxes. Apart from that, involving several community leaders and non-governmental organizations in tax awareness outreach or education is also able to strengthen community responsibility and participation in regional development. By implementing existing strategies, it is hoped that we will be able to overcome problems such as low awareness and low community compliance in PBB payments, which will then be able to support the sustainability of the ability to achieve goals in implementing regional development programs.

#### Abstrak

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah salah satu pendapatan bagi pemerintah daerah yang sangat penting untuk mendanai pembangunan infrastruktur, layanan kesehatan, pendidikan maupun layanan publik lainnya. PBB memiliki peran yang sangat signifikan terhadap kepatuhan dan kesadaran masyarakat dalam membayar PBB di berbagai daerah masih dikatakan rendah. Hal ini biasanya disebabkan oleh beberapa faktor seperti kurangnya sosialisasi, transparansi penggunaan dana PBB yang masih minim, serta kesadaran masyarakat terhadap pemanfaatan dari pembayaran PBB masih rendah sehingga menjadi penyebab utama rendahnya kepatuhan wajib pajak. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengidentifikasi strategi untuk yang diterapkan untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat dalam membayar PBB. Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode observasi dan dokumentasi. Dalam penelitian ini menunjukkan hasil bahwa dengan adanya kampanye atau penyuluhan sosialisasi secara teratur, memanfaatkan teknologi informasi dalam proses pembayaran, serta sistem kompensasi dan peningkatan kualitas publik yang di danai oleh PBB dapat dikembangkan, akan menjadi langkah yang efektif untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak. Selain itu, dengan melibatkan beberapa tokoh masyarakat serta pada organisasi non-pemerintah pada sosialisasi atau penyuluhan sadar pajak juga mampu memperkuat tanggung jawab dan partisipasi masyarakat

\* Elda Ermawati, [ermawatielda3@gmail.com](mailto:ermawatielda3@gmail.com)

terhadap pembangunan daerah. Dengan menerapkan strategi yang ada, diharapkan mampu mengatasi permasalahan seperti rendahnya kesadaran serta kepatuhan masyarakat dalam pembayaran PBB, yang nantinya dapat mendukung keberlanjutan kemampuan untuk mencapai tujuan dalam pelaksanaan program pembangunan daerah.

**Kata Kunci:** Pajak Bumi Bangunan, Strategi, Kesadaran.

## **1. PENDAHULUAN**

Pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara. Khususnya dalam pelaksanaan pembangunan di Indonesia. Pajak merupakan sumber pendapatan negara yang berfungsi untuk membiayai semua pengeluaran pembangunan. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah pajak yang dikenakan atas bumi/bangunan yang dimiliki, dikuasai atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan dan juga pembangunan (Musdalifa dkk., 2023). Selain itu, sumber pendapatan penting bagi pemerintah daerah yang akan digunakan dalam pembiayaan pembangunan dan pelayanan publik berasal dari pendapatan PBB. Tetapi, sebagian masyarakat sebagai wajib pajak terhadap pembayaran PBB dapat dikatakan masih rendah yang biasanya disebabkan oleh kurangnya sosialisasi terkait pentingnya pembayaran PBB dan kesadaran masyarakat pada dampak positif dari pembayaran pajak bagi pembangunan daerah juga masih kurang.

Dalam meningkatkan kepedulian masyarakat terhadap pembayaran PBB memiliki kendala utama yang tentunya tidak terlepas dari masyarakat, baik dari pemerintah adalah kurangnya kesadaran dari wajib pajak dalam pembayaran PBB serta minimnya informasi yang diiterima oleh wajib pajak mengenai kewajiban ini. Kurangnya penyuluhan atau sosialisasi yang dilakukan pemerintah kepada wajib pajak dan minimnya transparansi dalam penggunaan dana PBB sering kali menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat (Mz & Amallia, 2022). Pemerintah daerah harus memberikan upaya yang berkelanjutan dalam memberi pemahaman kepada masyarakat terkait pentingnya membayar PBB serta manfaat yang dapat dirasakan langsung oleh masyarakat.

Selain itu, budaya masyarakat yang cenderung mengabaikan kewajiban perpajakan juga menjadi tantangan tersendiri. Dalam banyak kasus, masyarakat hanya akan membayar PBB setelah menerima surat teguran atau ancaman saksi, dimana hal ini menunjukkan bahwa rendahnya kesadaran seseorang dalam membayar pajak. Dalam hal ini, pemerintah mengatasi permasalahan tersebut dengan memperkuat sosialisasi, kampanye atau penyuluhan sadar akan pajak yang menekankan kepada pentingnya partisipasi yang akhir pada masyarakat terhadap pembiayaan pembangunan daerah.

Strategi lain yang dapat diterapkan adalah pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pembayaran PBB. Dengan menyediakan layanan pembayaran yang lebih mudah dan akses informasi yang lebih transparan melalui platform digital, diharapkan mampu meningkatkan partisipasi masyarakat. Teknologi juga memungkinkan pemerintah untuk lebih efisien dalam mengelola data wajib dan memantau pembayaran secara real-time, sehingga memudahkan dalam penagihan dan pengawasan.

Upaya pemerintah dalam memberikan layanan yang transparan dan bertanggung jawab tidak dapat dipisahkan dari peran masyarakat dalam membayar PBB. Dalam mendorong kesadaran masyarakat untuk membayar PBB tidak hanya didorong oleh kewajiban hukum, tetapi juga oleh persepsi mereka terhadap manfaat yang diperoleh dari pembayaran pajak tersebut. Dengan membayar pajak, warga berharap pajak tersebut dimanfaatkan untuk kepentingan masyarakat secara keseluruhan, bukan hanya mereka yang bekerja di pemerintah. Pemerintah menetapkan undang-undang yang mengontrol bagaimana pajak dan biaya lainnya digunakan. Ini membantu untuk memastikan bahwa hal-hal penting seperti kebutuhan negara di urus (Putri dkk., 2023). Oleh karena itu, penting bagi pemerintah daerah untuk memastikan bahwa dana PBB digunakan secara baik dan hasilnya dapat dirasakan langsung oleh masyarakat.

Sebagai bagian dari upaya meningkatkan kepedulian masyarakat, pemerintah juga perlu melibatkan berbagai pihak, seperti tokoh masyarakat, organisasi non-pemerintah, dan media massa dalam penyuluhan atau sosialisasi sadar pajak. Dengan adanya pendekatan yang partisipatif ini diyakini mampu meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab masyarakat terhadap pembangunan daerah mereka sendiri. Peran tokoh masyarakat sebagai agen perubahan yang mampu mempengaruhi sikap dan perilaku masyarakat terhadap kepatuhan dalam membayar pajak.

Di sisi lain, strategi dalam meningkatkan kepatuhan pajak dapat dikembangkan dengan pengembangan sistem insentif. Misalnya, pemerintah daerah bisa memberikan penghargaan berupa diskon pembayaran bagi wajib pajak yang membayar PBB tepat waktu, atau menyediakan program penghargaan bagi desa atau kelurahan dengan tingkat kepatuhan pajak tertinggi. Langkah-langkah semacam ini diharapkan dapat mendorong masyarakat untuk lebih disiplin dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka.

Tak kalah penting, pemerintah perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan publik yang didanai oleh PBB. Kepercayaan publik dapat diwujudkan melalui pemberian pelayanan publik. Masyarakat menilai kinerja pemerintah melalui kualitas pelayanan yang diberikan kepada mereka. Tuntutan yang besar bagi pemerintah sebagai pemberi pelayanan masyarakat

adalah dapat memberikan pelayanan secara terbuka, efektif dan efisien dengan dipermudah oleh teknologi (Rahmadanita & Dowa, 2021). Dengan demikian, masyarakat akan merasakan langsung manfaat dari pembayaran pajak mereka, yang pada akhirnya akan meningkatkan kesadaran dan juga kepercayaan kepada sistem perpajakan. Kualitas pelayanan yang baik dan akuntabilitas penggunaan dana PBB akan memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, serta memperkuat dasar bagi peningkatan penerimaan pajak di masa depan.

Penting untuk diingatkan bahwa upaya peningkatan kepedulian masyarakat dalam pembayaran PBB bukanlah tugas yang dapat diselesaikan dalam waktu yang singkat. Ini merupakan proses berkelanjutan yang memerlukan komitmen dari semua pihak, baik pemerintah, masyarakat, maupun lembaga-lembaga terkait. Dengan sinergi yang baik, diharapkan penerimaan PBB dapat meningkat, yang pada gilirannya akan mendorong pembangunan daerah yang lebih merata dan berkelanjutan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis mengangkat sebuah masalah yaitu bagaimana strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kepedulian masyarakat dalam pembayaran PBB. Adapun tujuan penulisan ini adalah untuk meningkatkan kepedulian masyarakat dalam pembayaran PBB dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat di kota Palangka Raya terutama kepada warga daerah Kelurahan Menteng serta sebagai tugas akhir Kuliah Kerja Nyata (KKN) IAIN Palangka Raya di Kelurahan Menteng Kecamatan Jekan Raya tahun 2024.

## **2. METODE**

Metode penelitian adalah suatu pendekatan ilmiah yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan tujuan tertentu. Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian lapangan atau *field research*. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yang mana data akan diperoleh melalui observasi dan dokumentasi. Metode ini dipilih karena mampu menggambarkan fenomena sosial yang kompleks dan memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai faktor-faktor terhadap kepedulian masyarakat dalam pembayaran PBB.

## **3. HASIL**

Pajak adalah salah satu sumber penerimaan terbesar bagi negara. Pajak sebagai perwujudan kewajiban kenegaraan dalam gotongroyongan nasional sangat diandalkan untuk pembiayaan pemerintahan dan pembangunan serta pengeluaran negara lainnya. Pajak Bumi

dan Bangunan (PBB) merupakan salah satu pajak yang ada pada dalam Negara Republik Indonesia. PBB ini merupakan jenis pajak yang memiliki kekuatan dan strategis sebagai sumber penghasilan negara dalam rangka membiayai penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan. Salah satu aspek penunjang dalam keberhasilan pencapaian tujuan pembangunan nasional adalah ketersediaan dana pembangunan (Umar & Kasmawati, 2023).

PBB memiliki peran yang signifikan dari penghasilannya terhadap pembiayaan proyek-proyek infrastruktur, penyediaan layanan kesehatan, pendidikan dan berbagai layanan lainnya yang juga berpengaruh terhadap kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, pemahaman dan kepatuhan masyarakat dalam membayar PBB sangatlah penting untuk memastikan keberlanjutan dan efisiensi pelaksanaan program-program pembangunan daerah.

Namun kenyataannya, kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban pembayaran PBB masih rendah di banyak daerah. Rendahnya tingkat kepatuhan ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kurangnya sosialisasi dan pemahaman mengenai pentingnya PBB, serta rendahnya kesadaran masyarakat akan dampak positif dari pembayaran pajak ini terhadap pembangunan daerah. Kesadaran intrinsik untuk membayar pajak masih belum terbentuk, dan seringkali masyarakat hanya membayar PBB ketika telah diberikan teguran atau sanksi oleh pemerintah.

Kendala utama dalam meningkatkan kepedulian masyarakat terhadap pembayaran PBB adalah permasalahan terkait pajak yang sampai saat ini adalah kesadaran para masyarakat sebagai wajib pajak masih sangat minim. Umumnya, para masyarakat masih kurang percaya terhadap manfaat pembayaran pajak karena memberatkan, sistem pembayaran pajak dianggap rumit, kurangnya penyuluhan yang efektif dan minimnya transparansi dalam penggunaan dana PBB sering kali menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat (Rita Nataliawati dkk., 2021). Pemerintah daerah perlu melakukan upaya yang lebih sistematis dan berkelanjutan dalam memberikan edukasi kepada masyarakat tentang pentingnya PBB dan manfaat yang dapat dirasakan oleh masyarakat.

Strategi yang dapat dilakukan yaitu dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait pentingnya membayar pajak sehingga dengan adanya sosialisasi pajak ini diharapkan dapat memberikan pendampingan tentang PBB kepada wajib pajak untuk meningkatkan kesadaran dan kepedulian mereka serta memanfaatkan teknologi informasi untuk pembayaran pajak tersebut. Penyediaan layanan pembayaran PBB yang lebih mudah melalui platform digital, seperti mobile banking atau aplikasi pembayaran online lainnya yang dapat memudahkan pembayaran pajak sehingga memenuhi kewajiban masyarakat. Teknologi juga memungkinkan pemerintah untuk lebih efisien dalam mengelola data wajib pajak dan

memantau pembayaran secara real-time, sehingga memudahkan dalam penagihan dan pengawasan. Selain itu, Wajib Pajak cukup datang ke tempat yang telah ditentukan oleh pemerintah, di mana mereka akan dilayani dengan baik oleh petugas BANK, ATM, atau Kantor Pos, untuk membayar PBB (Nurbudiwati dkk., 2023).

Mengingat betapa pentingnya peran masyarakat dalam peran sertanya menanggung pembiayaan negara, maka dituntut adanya kesadaran masyarakat untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan dengan benar sesuai dengan peraturan perundangundangan yang berlaku. Kesadaran masyarakat dalam membayar PBB juga di dorong oleh hukum maupun persepsi mereka sendiri terhadap manfaat yang didapatkan dari pembayaran pajak tersebut. Maka dari itu sangat perlu bagi pemerintah untuk memastikan bahwa dana dari PBB benar digunakan secara efektif yang nantinya masyarakat akan merasakan dampak positif dari dana yang telah digunakan.

Pemerintah daerah dalam mengembangkan sistem insentif dalam meningkatkan kepatuhan pajak dapat memberikan insentif berupa diskon pembayaran bagi wajib pajak yang telah membayar pajaknya tepat waktu atau menyediakan berbagai program kepada pihak desa ataupun kelurahan dengan tingkat kepatuhan pajak tertinggi. Selain itu, pemerintah dapat terus meningkatkan kualitas dari pelayanan yang ada dengan di danai oleh PBB. Kualitas pelayanan yang baik dan akuntabilitas penggunaan dana PBB akan memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, serta memperkuat dasar bagi peningkatan penerimaan pajak di masa depan.

Akhirnya, dengan strategi mensosialisasikan pentingnya pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan tersebut kepada masyarakat diharapkan menjadi sumbangsih kecil kepada Pemerintah Daerah untuk meningkatkan kepedulian masyarakat sehingga permasalahan tentang kurangnya pengetahuan tentang pembayaran pajak dan terjadi penunggakan bisa dapat teratasi.

#### **4. DISKUSI**

Program Kuliah Kerja Nyata yang berjudul “Upaya Meningkatkan Kepedulian Masyarakat Dalam Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan” yang diselenggarakan di daerah Kelurahan Menteng Kecamatan Jekan Raya kota Palangka Raya terkhusus di daerah jalan Virgo. Penyampaian materi oleh mahasiswa KKN berhasil terlaksanakan dengan sukses dan tanpa kendala. Acara ini melibatkan kegiatan sosialisasi atau penyampaian materi terkait upaya meningkatkan kepedulian masyarakat dalam membayar PBB. Pada saat kegiatan sosialisasi banyak antusias para warga terkait penyampaian materi. Dengan penyampaian

materi ini diharapkan kepada para warga mampu memahami dan dapat meningkatkan kepedulian akan pentingnya pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) secara tepat waktu dan sadar akan manfaat untuk pembangunan daerah kedepannya.



**Gambar 1. Sosialisasi PBB Kepada Masyarakat Di Kelurahan Menteng 2024**

## **5. KESIMPULAN**

Dari pembahasan mengenai Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) sebagai salah satu sumber pendapatan penting bagi pemerintah daerah, dapat disimpulkan bahwa meskipun PBB memainkan peran signifikan dalam pembiayaan pembangunan dan pelayanan publik, tingkat kesadaran masyarakat di beberapa daerah dalam membayar PBB masih rendah. Rendahnya kepatuhan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kurangnya sosialisasi, pemahaman mengenai pentingnya PBB, serta rendahnya kesadaran masyarakat akan dampak positif dari pembayaran pajak ini terhadap pembangunan daerah.

Kendala utama dalam peningkatan kepedulian masyarakat terhadap pembayaran PBB adalah minimnya informasi dan transparansi terkait kewajiban ini. Kurangnya penyuluhan yang efektif dan rendahnya transparansi dalam penggunaan dana PBB sering kali menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Selain itu, budaya yang cenderung mengabaikan kewajiban perpajakan menjadi tantangan tersendiri, yang sering kali menyebabkan masyarakat hanya membayar PBB setelah menerima surat teguran atau ancaman sanksi.

Untuk mengatasi permasalahan ini, diperlukan strategi seperti mensosialisasikan pentingnya membayar pajak bumi bangunan kepada masyarakat. Selain itu pemerintah daerah juga perlu melakukan berbagai upaya yang lebih sistematis dan berkelanjutan, termasuk memperkuat kampanye sadar pajak yang melibatkan berbagai pihak, seperti tokoh masyarakat, organisasi non-pemerintah, dan media massa. Pemanfaatan teknologi informasi dalam proses

pembayaran PBB juga menjadi strategi penting untuk memudahkan masyarakat dalam memenuhi kewajiban mereka.

Secara keseluruhan, sinergi antara edukasi, transparansi, teknologi, dan partisipasi aktif dari masyarakat menjadi kunci dalam meningkatkan kepedulian dan kepatuhan terhadap pembayaran PBB, yang pada gilirannya akan mendukung pembangunan daerah yang lebih merata dan berkelanjutan.

## **6. PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS**

Kami berterima kasih kepada Allah SWT dan kepada Ibu Rabiatul Adawiyah, S.Pd. I., M.Pd selaku dosen pembimbing lapangan kami yang memberi kami bantuan dalam menyelesaikan tugas akhir Kuliah Kerja Nyata (KKN) tahun 2024 yang bertepatan di Kelurahan Menteng Kec. Jekan Raya Kota Palangka Raya. Selain itu, kami berterima kasih kepada Bapak Priyadi, Ketua Kelurahan Menteng dan Bapak Rifai Rahman, ST, Ketua RT 05 RW 02 Jalan Virgo 4 Kelurahan Menteng Kota Palangka Raya, serta masyarakat yang telah memberikan kepada kami kesempatan untuk mengadakan program kerja pada Kuliah Kerja Nyata (KKN) kelompok 92 Menteng.

## **7. DAFTAR REFERENSI**

- Musdalifa, S., Ka, V. S. D., & Akrim, D. (2023). Upaya peningkatan penerimaan pajak bumi dan bangunan (PBB-P2) pada BPKPAD Kabupaten Kepulauan Selayar. *Income Journal*, 2(1), 90–96. <https://doi.org/10.61911/income.v2i1.35>
- Mz, D., & Amallia, N. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi masyarakat dalam meningkatkan realisasi penerimaan pajak bumi dan bangunan tahun 2020. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 05(01).
- Nurbudiwati, N., Purnawan, A., & Achmad Fauzi, H. (2023). Analisis faktor penghambat pencapaian pajak bumi dan bangunan. *Jurnal Publik*, 16(02), 91–104. <https://doi.org/10.52434/jp.v16i02.139>
- Putri, R. S., Kurniwan, R. V., & Prasetyani, S. (2023). Peran masyarakat dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 2(2).
- Rahmadanita, A., & Dowa, P. P. C. (2021). Kualitas pelayanan publik dalam penerapan aplikasi e-PBB di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(2), 51–69. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v3i2.2311>



- Rita Nataliawati, M. B. H., & Nur Rosyidah, A. (2021). Sosialisasi pembayaran pajak bumi dan bangunan pada warga Desa Kedungpring. *SAFARI: Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 1(1), 23–28. <https://doi.org/10.56910/safari.v1i1.689>
- Umar, F., & Kasmawati, A. (2023). Analisis kesadaran masyarakat dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Kelurahan Palanro Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Barru. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 10.