

**ANALISIS TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK BUMI DAN BANGUNAN  
DI KOTA MANADO**

*ANALYSIS OF COMPLIANCE LEVELS FOR EARTH AND BUILDING TAXPAYERS IN THE CITY  
OF MANADO*

Oleh:

**Julia Filia Kolatung**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Akuntansi  
Universitas Sam Ratulangi

Email:

[juliafilia87@gmail.com](mailto:juliafilia87@gmail.com)

**Abstrak:** Pajak Bumi dan Bangunan merupakan sumber penerimaan yang sangat potensial bagi daerah sebagai salah satu pajak langsung. Pajak Bumi dan Bangunan merupakan pajak pusat karena obyeknya didaerah, maka daerah mendapat bagian yang lebih besar. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Manado. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Realisasi penerimaan Pajak Bumi dan bangunan di Kota Manado setiap tahunnya mengalami peningkatan sehingga dapat penulis simpulkan bahwa tingkat kepatuhan masyarakat sebagai wajib pajak PBB semakin meningkat karena sebagian besar masyarakat sadar akan kewajibannya sebagai warga Indonesia yang baik dan mereka sadar bahwa pajak adalah bentuk partisipasi masyarakat dalam pembangunan daerah untuk lebih baik maju dan berkembang.

**Kata Kunci:** Kepatuhan, wajib pajak, Pajak Bumi dan bangunan

**Abstract:** Land and building tax is a very potential source of revenue for regions as a direct tax. Land and Building Tax is a central tax because the object is regional, so the region gets a bigger share. The purpose of this study is to determine the level of taxpayer compliance in the payment of Land and Building Tax in Manado City. The data analysis method used in this study is a qualitative analysis method. The results show that the realization of land and building tax revenue in Manado City every year has increased so that the authors conclude that the level of public compliance as taxpayers of land and building tax is increasing because most people are aware of their obligations as good Indonesian citizens and they are aware that tax is a form of public participation in regional development to be better developed and developed.

**Keywords:** Compliance, taxpayers, land and building tax

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Pajak Bumi dan Bangunan merupakan pajak pemerintah pusat dan digolongkan sebagai pajak langsung serta dipungut setiap tahun. Walaupun PBB merupakan pajak pusat tetapi dalam pengelolaan dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan dan hasilnya dibagi dua yaitu 10% untuk pemerintah pusat dan 90% untuk pemerintah daerah. Sedangkan sistem pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan adalah *Official Assesment System* artinya selama belum menerima ketetapan pajak dari fiskus, maka wajib pajak belum terhutang pajak PBB atau belum timbul kewajiban membayar pajak. Ketetapan itu dikeluarkan pada tahun 1994. Mengamati dari tujuan negara ini yang amat luhur perlu diperhatikan beberapa hal yang dapat mendukung keberhasilan pemerintah dalam menjamin kesejahteraan rakyat Indonesia seperti melalui Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) yang menyangkut tanah yang berada dalam teritori negara Indonesia. Inilah yang menjadikan dasar bahwasanya efektifitas dalam pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) perlu di perhatikan lagi dan di evaluasi agar memperoleh hasil yang maksimal, agar dapat di manfaatkan untuk mewujudkan terjaminnya kehidupan warga negara Indonesia melalui pemungutan pajak yang efektif. Upaya Pemerintah untuk mencapai tujuan tersebut salah satunya adalah dengan melakukan pemungutan pajak. Dimana pajak merupakan sumber penerimaan yang dapat memberikan peranan dan sumbangan yang berarti melalui penyediaan sumber dana bagi pembiayaan pengeluaran pengeluaran pemerintah.

Salah satu sumber dana berupa pajak yang dimaksud adalah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dapat dimanfaatkan untuk berbagai fungsi penentuan kebijakan yang terkait dengan bumi dan bangunan. Dasar perhitungan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah Nilai Jual Kena Pajak yang ditetapkan serendah-rendahnya 20% dan setinggi-tingginya 100% dari Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) (Arianto, 2016).

Pajak Bumi dan Bangunan merupakan sumber penerimaan yang sangat potensial bagi daerah sebagai salah satu pajak langsung. Pajak Bumi dan Bangunan merupakan pajak pusat karena obyeknya di daerah, maka daerah mendapat bagian yang lebih besar (Soemitro dan Manurung, 2018).

Salah satu permasalahan yang masih sangat rumit di Indonesia khususnya di Kota Manado adalah pertumbuhan penduduk yang semakin bertambah dari tahun ke tahun. Jika dilihat dari segi pajak, penambahan jumlah penduduk memiliki pengaruh besar terhadap peningkatan penerimaan PBB, dimana pajak dipungut dari masyarakat yang disebut wajib pajak dan pemungutan pajak terhadap wajib pajak dihitung berdasarkan pendapatan atau upah yang didapat oleh wajib pajak atas jasa yang mereka lakukan.

Penerimaan PBB dapat dilihat dari naiknya harga tanah dan bangunan dari tahun ke tahun, banyaknya permintaan akan tanah dan bangunan yang disebabkan dari penambahan jumlah penduduk. Sehingga penerimaan PBB ikut mengalami peningkatan dengan adanya pembangunan berbagai sarana dan prasarana terutama tempat tinggal yang dibutuhkan oleh penduduk ((Surahman 2018).

Begitu besar manfaat dari pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) untuk pembangunan dan kesejahteraan masyarakat dan banyak kemudahan-kemudahan dan diberikan dalam pelaksanaan pembayaran. Meskipun masyarakat sudah diberi kemudahan atas pelaksanaan pembayarannya dan merasakan manfaat dari penerimaan PBB seperti pembangunan sarana dan prasarana, namun pada kenyataannya masyarakat masih kurang partisipasi masyarakat dalam membayar PBB yang menjadi kewajiban sebagai WP PBB. Masyarakat malah menganggap pajak sebagai beban yang memberatkan yang akhirnya mengurangi kesejahteraan individu. Dengan kenyataan-kenyataan yang ada menyangkut permasalahan tersebut, maka penulis mengangkat judul **“Analisis Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Manado”**

### Tujuan Penelitian

Tujuan peneliti dalam penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Manado.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Manado.

### **Konsep Akuntansi Perpajakan**

Menurut Soemitro (2015:10) Pada Prinsipnya Akuntansi Perpajakan Menganut Konsep-konsep akuntansi karena akumulasi transaksi selama masa suatu periode tertentu diselenggarakan dengan pencatatan teratur dalam proses pembukuan. Tujuan pembukuan yaitu mempermudah Wajib pajak dalam mengisi surat pemberitahuan Tahunan (SPT), mempermudah perhitungan besarnya penghasilan kena Pajak, Penyajian Informasi tentang posisi Finansia dan hasil usaha sebagai bahan analisis maupun pengambilan keputusan.

### **Pengertian Pajak**

Dari segi ekonomi, pajak merupakan pemindahan sumber daya dari sektor privat (perusahaan) ke sektor publik. Pemindahan sumber daya tersebut akan mempengaruhi daya beli (*purchasing power*) atau kemampuan belanja (*spending power*) dari sektor privat. Agar tidak terjadi gangguan yang serius terhadap jalannya perusahaan, maka pemenuhan kewajiban perpajakan harus dikelola dengan baik (Suandy 2017:1). Bagi Negara, pajak adalah satu sumber penerimaan penting yang akan digunakan untuk membiayai pengeluaran Negara, baik pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan. Definisi atau pengertian pajak menurut Soemitro (2015:20) Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbale (Kontraprestasi) yang dapat langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Definisi atau pengertian pajak menurut Soemitro (2015:20) Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbale (Kontraprestasi) yang dapat langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

### **Fungsi Pajak**

Pada dasarnya fungsi pajak menurut Waluyo (2015:6) adalah sebagai sumber keuangan negara. Namun ada fungsi lainnya yang tidak kalah pentingnya yaitu pajak sebagai fungsi mengatur

### **Wajib Pajak**

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No.28 tahun 2009 wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi membayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan daerah. Menurut Mardiasmo, (2015:25) Wajib Pajak adalah orang pribadi yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak Tertentu.

### **Wajib Pajak Orang Pribadi**

Pengertian wajib pajak orang pribadi menurut Undang-Undang No. 28 tahun 2009 orang pribadi yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungutan pajak atau pemotongan pajak tertentu. Subjek pajak pribadi meliputi wajib pajak yang bertempat tinggal di dalam negeri maupun yang bertempat tinggal di luar negeri, yang memperoleh penghasilan dari Indonesia lebih dari 183 (seratus delapan puluh tiga) hari dalam jangka waktu dua belas bulan, atau orang pribadi yang dalam suatu tahun pajak berada di Indonesia dan mempunyai niat untuk bertempat tinggal di Indonesia.

### **Wajib Pajak Badan**

Dalam pasal 1 ayat 2, UU No. 16 tahun 2009 tentang KUP disebutkan bahwa: Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

### **Pentingnya Kepatuhan Wajib Pajak**

Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah yang penting diseluruh dunia, baik bagi negara maju maupun negara berkembang. Karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan penghindaran, pengluhan dan penyelundupan pajak. Yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara berkurang. Wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang sadar pajak, Paham hak dan kewajiban perpajakannya dan diharapkan peduli pajak yaitu melaksanakan kewajiban



perpajakan dengan benar dan paham akan hal perpajakannya. Penyebab wajib pajak tidak patuh bervariasi salah satunya adalah fitrannya penghasilan yang diperoleh wajib pajak utama ditujukan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.

### **Pajak Bumi dan Bangunan**

Menurut Mardiasmo, (2015:311) Pajak Bumi dan Bangunan memiliki arti:

Bumi adalah permukaan tubuh bumi yang ada dibawahnya. Permukaan bumi meliputi tanah dan perairan pedalaman (termasuk rawa-rawa, tambak, perairan) serta laut Wilayah Republik Indonesia. Bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau diletakan secara tetap pada tanah atau perairan.

Termasuk dalam pengertian bangunan adalah:

- a. Jalan lingkungan dalam satu kesatuan dengan kompleks bangunan
- b. Jalan tol
- c. Kolam renang
- d. Pagar mewah
- e. Tempat olah raga
- f. Galangan kapal,dermaga
- g. Taman mewah
- h. Tempat penampungan/kilang minyak,air dan gas,pipa minyak

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No.28 Tahun 2009 Pajak Bumi dan Bangunan adalah pajak atas bumi dan bangunan yang dimiliki,dikuasai, atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan,kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan,perhutanan,dan pertambangan.

### **Penelitian Terdahulu**

Manurung (2018) meneliti tentang Pengaruh Efektivitas Pemungutan Pajak Tanah dan Bangunan Terhadap Pendapatan Asli Daerah. Kesimpulan dari penelitian tersebut adalah Efektivitas PBB mempengaruhi PAD secara positif dan signifikan. Persamaan dengan penelitian penulis adalah sama-sama meneliti tentang PBB sedangkan perbedaanya terletak pada metode analisis yang digunakan dan objek penelitian.

Ilham Koentarto (2016) meneliti tentang Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Masyarakat Dalam Melakukan Pembayaran (Studi Kasus pada Kecamatan Arust Selatan Kabupaten Kotawaringin Barat). Kesimpulan dari penelitian tersebut adalah faktor terbukti ada 4faktor yang mempengaruhi kepatuhan masyarakatdalam melakukan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan dan 15 item variabelpendukung yang signifikan, yaitu Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT), pelayananpajak, pendapatan Wajib Pajak dan sanksi. Persamaan dengan penelitian penulis adalah sama-sama tentang Pajak Bumi dan Bangunan, sedangkan perbedaanya terletak pada objek penelitian.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode yang alamiah

### **Objek dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Badan Pendapatan Daerah Kota Manado yang berada di Jln. Balai Kota II, Tikala Kumaraka, Manado 95124, Sulawesi Utara. Periode waktu penelitian dimulai dari akhir bulan Oktober 2020 sampai selesai.

### **Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif merupakan data yang disajikan secara deskriptif. Data kualitatif dalam penelitian ini adalah informasi yang diperoleh dari hasil dokumentasi dan wawancara terhadap pegawai yang bekerja di objek penelitian.

### **Sumber Data**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan sumber data yaitu data primer, dimana: Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari Badan Pendapatan Daerah Kota Manado yang merupakan tempat diadakan penelitian berupa, target dan realisasi PBB

### **Metode Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data informasi yang berkaitan dengan penelitian serta berbagai bahan dan materi yang melengkapi pengumpulan data ini, dengan menggunakan metode yaitu:

- Wawancara

Peneliti melakukan wawancara agar bisa memperoleh informasi dan data-data juga sebagai suatu cara untuk mengenal dan mengetahui apa yang menjadi pokok penelitian serta mendatangi, menemui, dan mengajukan pertanyaan langsung kepada pegawai pada Badan Pendapatan Daerah Kota Manado.

- Dokumentasi

Adalah suatu pengumpulan data dengan cara mengumpulkan data-data yang bersumber dari dokumen kantor seperti: penerimaan PBB

### **Metode Analisis Data**

Data yang telah diperoleh akan dianalisis dengan metode kualitatif, yaitu suatu metode yang bertujuan untuk membuat gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan ciri dari jenis penelitian ini adalah penelitian yang bermaksud untuk membuat gambaran tentang situasi-situasi atau kejadian-kejadian, dengan cara:

1. Pengumpulan data, yaitu proses memasuki lingkungan penelitian dan melakukan pengumpulan data penelitian melalui wawancara..
2. Penyajian data, Penyajian data ini dilakukan dalam bentuk uraian singkat atau dilakukan penyajian data dengan teks yang bersifat naratif.
3. Penarikan kesimpulan/verifikasi, yaitu penarikan kesimpulan dari data yang ada.
4. Memberikan saran sesuai dengan hasil penelitian.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Gambaran Umum Badan Pendapatan Daerah Kota Manado**

Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Manado dibentuk berdasarkan perda No 4 tahun 2002. Tugas pokok dari Bapenda Kota Manado adalah melaksanakan penerapan otonomi daerah Kota Manado dalam rangka pelaksanaan tugas sentralisasi.

Fungsi dari Bapenda Kota Manado adalah sebagai berikut:

- a. Perumusan kebijakan teknis pendapatan daerah
- b. Pelaksanaan pelayanan umum
- c. Pembinaan terhadap unit pelaksanaan teknis dalam Badan Pendapatan Daerah Kota Manado
- d. Pelaksanaan tugas pokok sesuai kebijakan yang ditetapkan

Visi dan Misi Badan Pendapatan Daerah Kota Manado sebagai berikut:

a. Visi Bapenda

Terwujudnya pengelolaan pendapatan daerah untuk meningkatkan penerimaan dan pelayanan.

b. Misi Bapenda

1. Meningkatkan penerimaan sumber-sumber potensi pendapatan daerah
2. Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat
2. Mengembangkan kordinasi secara sinergis dalam pengelolaan pendapatan daerah.
3. Meningkatkan dan mengembangkan sumber daya aparatur pendapatan daerah

### **Hasil Penelitian**

Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan merupakan pajak yang bersifat kebendaan sehingga pajak yang terhutang tergantung pada obyek yaitu tanah/bumi dan atau bangunan, keadaan subyek tidak ikut menentukan besarnya pajak.

**Tabel 1 Penerimaan PBB Berdasarkan Target dan Realisasi di Badan Pendapatan Daerah Kota Manado Tahun 2015-2019**

No	Tahun Anggaran	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Persentase (%)
1	2015	30,000,000,000	24,542,345,791	81,80
2	2016	24,534,660,000	27,710,018,490	112,94
3	2017	28,700,000,000	27,771,345,028	96,76
4	2018	27,000,000,000	27,032,513,297	100,12
5	2019	33,424,174,435	30,478,551,631	91,18

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kota Manado Manado, 2020

Tabel 1 menunjukkan bahwa realisasi penerimaan PBB Kota Manado Tahun 2015 sebesar 81,80%. Tahun 2016 mencapai target yaitu 112,94%, tahun 2017 sebesar 96,76%, tahun 2018 mencapai target yaitu sebesar 100,12 dan tahun 2019 sebesar 91,18%. Meningkatnya realisasi penerimaan PBB dapat dilihat dari naiknya harga tanah dan bangunan dari tahun ke tahun, banyaknya permintaan akan tanah dan bangunan yang disebabkan dari penambahan jumlah penduduk. Sehingga penerimaan PBB ikut mengalami peningkatan dengan adanya pembangunan berbagai sarana dan prasarana terutama tempat tinggal yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Berdasarkan tabel, dapat dilihat bahwa target dan realisasi penerimaan Pajak Bumi dan bangunan setiap tahunnya di Badan Pendapatan Daerah Kota Manado mengalami peningkatan disebabkan bahwa tingkat kepatuhan masyarakat sebagai wajib pajak PBB semakin meningkat.

Adapun tata cara pembayaran di Badan Pendapatan Daerah Kota Manado adalah sebagai berikut:

1. Dipungut petugas PBB kelurahan/desa yang ditunjuk resmi sebagai tenaga pemungut PBB yang ditunjuk resmi oleh kelurahan untuk mempermudah pembayaran WP PBB.

Berdasarkan pengertian dari petugas tersebut, petugas mempunyai tugas-tugas sebagai berikut:

- a. Mendatangi WP PBB untuk memungut PBB sesuai dengan SPPT
  - b. Sebagai bukti pembayaran petugas memberikan Tanda Terima Sementara (TTS).
  - c. Memasukkan hasil pemungutan PBB dalam Daftar Penerimaan Harian Pajak Bumi dan Bangunan (DPH PBB)
  - d. Menyetorkan hasil pungutan PBB dengan menggunakan DPH dalam rangkap ke tempat pembayaran yang telah ditentukan seperti Bank, atau langsung ke kantor Bapenda Kota Manado
2. Bank atau tempat pembayaran yang tercantum pada SPPT. WP PBB juga dapat menyetor langsung ke kantor Bapenda Kota Manado atau Bank tanpa menunggu petugas datang untuk memungut, dengan cara
    - a. WP PBB mendatangi Kantor Bapenda Kota Manado atau Bank Tempat Pembayaran (BTP) seperti : BNI
    - b. Mengisi data yang terdiri dari identitas wajib pajak, Nilai Objek Pajak (NOP), nama kelurahan, jumlah PBB terutang, dan tahun pajak dengan tepat, lengkap, dan benar.
    - c. Menerima Tanda Terima Pembayaran PBB dari Bank atau Kantor Bapenda
  3. Pembayaran melalui media elektronik seperti Anjungan Tunai Mandiri (ATM), ataupun Internet Banking. Selain ditagih langsung oleh petugas dan datang ke Bank atau Kantor Bapenda, WP PBB juga melakukan pembayaran melalui ATM, dengan cara sebagai berikut:
    - a. WP PBB mendatangi fasilitas perbankan elektronik dengan membawa data tentang Nomor Objek Pajak (NOP) dan tahun pajak.
    - b. Membuka menu pembayaran PBB
    - c. Mengisi elemen dari tampilan dengan data secara tepat, lengkap dan benar.
    - d. Meneliti identitas WP yang terdiri dari NOP, nama kelurahan, jumlah PBB terutang, dan tahun pajak yang muncul pada tampilan berupa “Tanda Terima Pembayaran PBB” yang dipersamakan dengan Surat Tanda Terima Sementara (STTS)
    - e. Mengecek Tanda Terima Pembayaran PBB.

Keuntungan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan melalui media elektronik adalah sebagai berikut:

- Melayani pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan untuk objek pajak di seluruh Indonesia.
- Tidak terikat pada hari dan jam operasional Bank (pelayanan 24 jam).
- Terhindar dari antrian pada saat pembayaran.



## Pembahasan

### Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Manado

Tingkat kepatuhan masyarakat Kota Manado sebagai WP PBB sudah cukup baik dilihat dari masyarakat yang datang langsung ke Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Manado untuk meminta SPOP untuk mendaftarkan objek pajaknya dan itu juga tidak terlepas dari kinerja dan kerjasama yang baik antara fiskus dengan pihak instansi terkait, sehingga penerimaan dari PBB tiap tahunnya meningkat, walaupun masih ada sebagian kecil yang masih belum melaksanakan kewajibannya.

Dalam rangka peningkatan kepatuhan wajib pajak PBB maka usaha-usaha yang dilakukan pemerintah seperti :

1. Penagihan aktif (*door to door*) yang dilakukan oleh petugas pajak untuk meningkatkan penerimaan PBB, karena akan mudah untuk petugas pajak menjaring WP PBB. Karena dengan begitu WP PBB tidak dapat menghindar karena sudah didatangi oleh petugas pajak.
2. Sosialisasi PBB kepada pihak-pihak instansi terkait untuk diterapkan kepada masyarakat. Sehingga dapat memberikan pengetahuan WP PBB secara luas. Baik itu mengenai sanksi maupun manfaat dari hasil penerimaan PBB.
3. Memberikan Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP) atau Lampiran Surat Pemberitahuan Objek Pajak (LSPOP) serta memberikan petunjuk pengisian SPOP dan LSPOP kepada WP PBB untuk pendaftaran objek pajaknya.
4. Melakukan pendataan ulang guna menetapkan Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) suatu tanah bangunan sesuai dengan perkembangan daerah tersebut atau melalui pendekatan nilai pasar atau harga jual suatu tanah dan bangunan.
5. Membantu atau petugas kantor kelurahan/desa jika mendapat masalah di lapangan. Misalnya saja masyarakat yang masih tidak mau membayar PBB terhutangnya meskipun petugas kantor kelurahan sudah datang untuk menagih pembayaran PBB terhutangnya dan menerangkan sanksi yang harus dibayar beserta pokok pajaknya jika tidak membayar PBB
6. Melakukan koordinasi, pengawasan, kerjasama yang baik dalam hal meningkatkan kepatuhan WP PBB, fiskus melakukan pengawasan kepada masyarakat untuk menghimbau pembayaran PBB melalui spanduk yang mengingatkan untuk membayar pajak sebelum jatuh tempo pembayaran yang dipasang di jalan-jalan.
7. Menindak tegas masyarakat yang tidak mau membayar PBB terhutangnya meski sudah diberikan teguran dan surat paksa maka WP PBB tersebut akan ditindaklanjuti seperti dilaksanakannya penyitaan objek pajaknya, dan dari hasil penyitaan tersebut akan di lelang.
8. Melaksanakan upaya pendekatan terhadap WP PBB agar masyarakat tidak menghindari PBB dan tidak menganggap pajak sebagai beban, tetapi merupakan kewajiban yang harus dipenuhi WP PBB untuk memajukan dan mengembangkan pembangunan daerah yang bersangkutan.

### Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Manado

Faktor yang mempengaruhi WP PBB dalam membayar PBB dan usaha-usaha yang dilakukan pemerintah dalam meningkatkan kepatuhan WP PBB dalam membayar PBB di Lingkungan Badan Pendapatan Daerah Kota Manado adalah tata cara pembayaran di Bapenda Kota Manado atau pelaksanaan pembayaran PBB yang mempermudah WP PBB melaksanakan kewajiban perpajakannya sehingga kepatuhan dan kesadaran WP PBB yang selama ini belum sepenuhnya berjalan dengan sempurna akan dapat diminimalisir dengan segala kemudahan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Marianne Voges, S,Sos, MSi selaku Kasubid PBB di Badan Pendapatan Daerah Kota Manado menyatakan bahwa faktor-faktor yang menyebabkan masyarakat patuh terhadap pembayaran PBB adalah sebagai berikut :

1. Kesadaran masyarakat  
Pada umumnya sebagian besar masyarakat sadar akan kewajibannya sebagai warga Indonesia yang baik dan mereka sadar bahwa itu adalah bentuk partisipasi masyarakat dalam pembangunan daerah untuk lebih baik maju dan berkembang.
2. Keadaan Ekonomi  
Karena keadaan ekonomi masyarakat Kota Manado cukup baik. Sehingga masyarakat bersedia menyisihkan dana untuk pembayaran atas tanah dan bangunan yang telah mereka kuasai dan mereka manfaatkan.

### 3. Tingkat pendidikan

Tingkat pendidikan masyarakat Kota Manado baik sehingga mudah untuk menerima pengetahuan tentang perpajakan. Seperti sanksi administrasi yang dibebankan kepada WP PBB jika tidak PBB atau membayar PBB namun melewati jatuh tempo pembayaran, kegunaan hasil penerimaan PBB sebagian besar akan dikembalikan untuk daerah yang bersangkutan guna untuk memenuhi kebutuhan daerah atau pembangunan daerah yang bersangkutan.

### 4. Menghindari denda

Walaupun masih ada WP yang komplain masalah terlalu tinggi pengenaan PBBnya tetapi mereka tetap melaksanakan kewajiban perpajakannya karena menghindari adanya denda berupa bunga jika harus menunda-nunda pembayaran sampai lewat jatuh tempo pembayaran PBB.

### 5. Akses pembayaran

Pembayaran PBB bisa dilakukan di BNI lewat pusat pelayanan terpadu. Di pusat pelayanan terpadu, wajib pajak akan dijelaskan tentang bagaimana pembayaran pajak dengan system online, Wajib pajak membawa dokumen nantinya petugas di Pusat Pelayanan Terpadu yang akan membimbing dengan menggunakan system komputerisasi, jadi pembayaran pajak bisa online, dan memudahkan para wajib pajak membayar pajak.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah:

1. Tingkat kepatuhan masyarakat Kota Manado sebagai WP PBB sudah cukup baik dilihat dari realisasi penerimaan Pajak Bumi dan bangunan di Kota Manado setiap tahunnya mengalami peningkatan.
2. Faktor-faktor yang menyebabkan masyarakat patuh terhadap pembayaran PBB adalah kesadaran wajib pajak, keadaan ekonomi masyarakat, tingkat pendidikan, menghindari denda dan kemudahan akses.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka penulis memberi saran sebagai berikut :

1. Tata cara pembayaran sudah baik, jadi harus tetap dipertahankan dan lebih ditingkatkan seperti kolektor atau petugas pemungut pajak harus lebih aktif dalam memungut PBB.
2. Bagi wajib pajak yang masih tidak sadar akan kewajibannya dalam membayar PBB sebaiknya harus melaksanakan pembayaran PBB guna untuk memajukan dan mengembangkan pembangunan daerah yang bersangkutan.
3. Hendaknya fiskus dan instansi terkait harus meningkatkan pelayanannya dan lebih mendekati diri kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa bahwa pajak bukan merupakan suatu beban tetapi kewajiban yang memang harus dipenuhi.
4. Wajib Pajak tetap harus berperan aktif sesuai dengan sistem perpajakannya yang berlaku yakni sistem self assessment yaitu wajib pajak harus mengisi sendiri SPOP untuk mendaftarkan tanah atau bangunannya sebagai objek pajak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, Puspita Suci. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak Daerah di Kota Surabaya. *JIRA* Vol.3 No.1.2014 hal1-14. <https://doi.org/10.1016/j.intaccudtax.2018.11.002> Diakses 9 Juli 2020.
- Mardiasmo, (2015). *Perpajakan*, Edisi Revisi 2012, Penerbit: Andi, Jakarta
- Manurung, (2018). Pengaruh Efektivitas Pajak Tanah dan Bangunan Terhadap Pendapatan Asli Daerah. *Jurnal Komputerisasi Akuntansi*. Sekolah Tinggi Ilmu Komputer Yos Sudarso Purwekorto Edisi II. Hal 4-15 <https://doi.org/10.26740/jupe.v2n3.p%p> Diakses 9 Juli 2020.



Ilham Koentarto (2016). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Masyarakat Dalam Melakukan Pembayaran (Studi Kasus pada Kecamatan Arust Selatan Kabupaten Kotawaringin Barat). *Jurnal Ilmiah Wahana Akuntansi*, 13(2), 176-192. [https://doi.org/10.21009/wahana.013.2.3.Hal\\_2302-1810](https://doi.org/10.21009/wahana.013.2.3.Hal_2302-1810). <http://perpajakan.studentjournal.ub.ac.id/index.php/perpajakan/article/view/279>. Diakses 9 Juli 2020

Suandy, Erly (2017). Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Edisi 1, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Soemitro, (2015). Akuntansi Pajak, Edisi Revisi, Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia

Surahman (2018). Faktor-Faktor Persepsi Wajib Pajak Terhadap etika Pengelapan Pajak. *Jurnal REKSA: Rekayasa Keuangan, Syariah, dan Audit*. Volume 5. No 1 Hal. 43-52. <https://doi.org/10.1016/j.intaccaudtax.2019.100303>. Diakses 7 Juli, 2020.

Undang-Undang No. 28 tahun 2009 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah

Waluyo, 2015. Perpajakan Indonesia. Edisi 10 buku 2

