

Implementasi Sistem Pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) sebagai Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak pada Badan Pendapatan Daerah Kota Medan

Mutia Syahara¹, Henny Andriani Wirananda², Alya Sahputri Siregar³, Cut Tasya Marshanda⁴

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah Medan
e-mail: mutiasyahara1@gmail.com

Abstrak

Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) adalah salah satu sumber penting untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Namun, dalam praktiknya, tingkat kepatuhan masyarakat terhadap kewajiban perpajakan masih menjadi tantangan di berbagai daerah, termasuk Kota Medan. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan memberi edukasi dan pendampingan kepada masyarakat tentang sistem pengelolaan PBB-P2 yang diterapkan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Medan. Metode kegiatan dilakukan melalui observasi lapangan, wawancara dengan pengelola pajak, sosialisasi perpajakan, serta pendampingan kepada wajib pajak dalam memahami prosedur pembayaran dan pembaruan data objek pajak. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa penggunaan sistem pelayanan berbasis digital dan kegiatan edukasi perpajakan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat tentang kewajiban perpajakan. Selain itu, sosialisasi yang dilakukan secara langsung membantu masyarakat memahami prosedur pembayaran pajak dan pentingnya pembaruan data objek pajak secara berkala. Meskipun demikian, ada beberapa kendala, seperti rendahnya literasi perpajakan masyarakat dan keterbatasan akses teknologi pada sebagian wajib pajak. Oleh karena itu, dibutuhkan sosialisasi yang berkelanjutan dan peningkatan kualitas pelayanan perpajakan agar kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak dapat terus meningkat.

Kata kunci: Sistem Pengelolaan Pajak, PBB-P2, Kepatuhan Wajib Pajak, Pajak Daerah

Abstract

Rural and Urban Land and Building Tax (PBB-P2) is one of the important sources for increasing Regional Original Income (PAD). However, in practice, the level of public compliance with tax obligations remains a challenge in various regions, including the City of Medan. This community service activity aims to educate and assist the public regarding the PBB-P2 management system implemented by the Medan City Revenue Agency. The methods of the activities were carried out thru field observations, interviews with tax administrators, tax socialization, and assistance to taxpayers in understanding the payment procedures and updating tax object data. The results of the activities show that the use of a digital-based service system and tax education activities can enhance the public's understanding of tax obligations. In addition, direct socialization helps the community understand the tax payment procedures and the importance of regularly updating tax object data. However, there are several obstacles, such as the low tax literacy of the community and limited access to technology for some taxpayers. Therefore, continuous socialization and improvement in the quality of tax services are needed so that public compliance in paying taxes can continue to increase.

Keywords: Tax Management System, PBB-P2, Taxpayer Compliance, Regional Taxes

1. PENDAHULUAN

Pajak daerah digunakan oleh pemerintah daerah untuk mendanai berbagai proyek pembangunan dan layanan publik bagi masyarakat. Sebagai entitas otonom, pemerintah daerah dapat mengelola dan mempertahankan pendapatan dari pajak lokal tertentu sebagai bagian dari strategi untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Salah satu pajak daerah yang paling berkontribusi terhadap PAD adalah Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2).

Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) adalah salah satu sumber pajak PAD dan telah diklasifikasikan sebagai pajak daerah sejak desentralisasi fiskal. Di kota Medan, pemerintah kota memiliki wewenang teknis untuk mengelolanya di Badan Pendapatan Kota Medan. Transformasi sistem yang mencakup layanan pajak elektronik, pembayaran digital, dan integrasi data, adalah upaya untuk meningkatkan efisiensi. Di kota Medan, Badan Pendapatan bertanggung jawab langsung terhadap PBB-P2. (Elfito et al., 2023)

Dengan diterapkannya desentralisasi fiskal, pengelolaan PBB-P2 yang sebelumnya menjadi tanggung jawab pemerintah pusat kini telah dialihkan kepada pemerintah daerah. Kebijakan ini bertujuan untuk meningkatkan independensi pemerintah daerah dalam mengelola dan mendiversifikasi sumber pendapatan mereka, serta memberikan lebih banyak fleksibilitas kepada pemerintah daerah dalam mengelola pajak daerah. (Judijanto & Al-Amin, 2025)

Di Kota Medan, PBB-P2 dikelola oleh Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) yang bertanggung jawab untuk menyusun objek pajak, menentukan pajak yang terutang, menerbitkan surat pemberitahuan pajak terutang (SPPT), dan menyediakan layanan pembayaran pajak kepada masyarakat. Dalam beberapa tahun terakhir, pemerintah daerah telah melakukan berbagai inovasi dalam pengelolaan PBB-P2, salah satunya adalah dengan menyediakan layanan perpajakan digital. Teknologi informasi diharapkan dapat meningkatkan efisiensi pelayanan dan memudahkan masyarakat dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

Meskipun sistem pelayanan sudah berkembang, kenyataannya tingkat kepatuhan wajib pajak masih menjadi tantangan. Banyak orang masih terlambat dalam membayar pajak, kurang memahami prosedur administrasi perpajakan, dan belum memperbarui data objek pajak secara berkala. Kurangnya pemahaman masyarakat tentang pentingnya pajak juga berpengaruh pada tingkat kepatuhan wajib pajak. (D. Andriani & Nugroho, 2023)

Oleh karena itu, perlu ada upaya edukasi dan pendampingan kepada masyarakat agar pemahaman mengenai pengelolaan PBB-P2 bisa meningkat. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini merupakan kontribusi akademisi dalam mendukung peningkatan literasi perpajakan. Melalui sosialisasi dan pendampingan langsung, diharapkan masyarakat bisa lebih memahami kewajiban perpajakan dan manfaat pajak untuk pembangunan daerah.

2. METODE

Kegiatan sosialisasi dilakukan dengan memberikan penjelasan kepada masyarakat tentang pentingnya pajak daerah dalam pembangunan daerah. Materi sosialisasi mencakup prosedur pembayaran PBB-P2, tenggat waktu pembayaran pajak, dan sanksi administratif jika terjadi keterlambatan pembayaran.

Pelaksanaan kegiatan ini dilakukan melalui beberapa tahap sebagai berikut:

1) Tahap Pengamatan

Pengamatan dilakukan untuk mendapatkan gambaran tentang sistem pengelolaan PBB-P2 yang diterapkan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Medan. Pada tahap ini, dilakukan pengamatan terhadap proses pelayanan pajak dan mekanisme pembayaran pajak yang tersedia untuk masyarakat.

2) Tahap Wawancara

Wawancara ini dilakukan dengan pejabat pengelolaan pajak dan beberapa wajib pajak untuk memperoleh informasi mengenai berbagai kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan

kewajiban pajak. Wawancara ini juga bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pemahaman masyarakat tentang sistem pengelolaan PBB-P2.

3) Tahap Sosialisasi Perpajakan

Kegiatan sosialisasi dilakukan dengan memberikan penjelasan kepada masyarakat tentang pentingnya pajak daerah dalam pembangunan daerah. Materi sosialisasi mencakup prosedur pembayaran PBB-P2, tenggat waktu pembayaran pajak, dan sanksi administratif jika terjadi keterlambatan pembayaran.

4) Tahap Pendampingan

Selain sosialisasi, kegiatan layanan juga dilaksanakan dalam bentuk pendampingan kepada masyarakat dalam memahami proses pembayaran pajak. Pendampingan ini dilakukan dengan memberikan bimbingan langsung kepada wajib pajak tentang cara melakukan pembayaran dan memperbarui data objek pajak.

5) Tahap Evaluasi

Evaluasi dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kegiatan sosialisasi dan pendampingan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai kewajiban perpajakan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

1) Evaluasi Sistem Pengelolaan PBB-P2

Pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) pada dasarnya merupakan rangkaian kegiatan yang saling berkaitan, mulai dari pendataan objek dan subjek pajak, penentuan Nilai Jual Objek Pajak (NJOP), penetapan besarnya pajak terutang, penerbitan SPPT, proses penagihan, hingga pelayanan pembayaran dan pengawasan. Dalam era desentralisasi fiskal, pengelolaan PBB-P2 menjadi salah satu andalan pemerintah daerah untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). (Palis, 2025)

(Pratama & Lestari, 2022) menjelaskan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam administrasi pajak daerah dapat membuat pelayanan menjadi lebih cepat dan rapi. Sistem yang terdigitalisasi membantu mengurangi kesalahan administrasi, mempercepat proses kerja, sekaligus mendorong keterbukaan dalam pengelolaan pajak.

Dari pengamatan dan wawancara di Badan Pendapatan Daerah Kota Medan menunjukkan bahwa sistem pengelolaan PBB-P2 telah beralih ke model berbasis digital, yang mencakup: Integrasi data objek pajak Pembayaran yang dilakukan melalui bank dan saluran elektronik Peningkatan dalam pelayanan administrasi Dari sisi administrasi, sistem ini telah mempercepat waktu pelayanan dan mengurangi antrean manual. Petugas pajak mengatakan bahwa penerapan digital memudahkan proses pengumpulan data dan pemantauan tunggakan.

Namun, ada beberapa masalah utama yang teridentifikasi:

- a) Belum optimalnya pembaruan data objek pajak Sebagian wajib pajak belum melaporkan perubahan kepemilikan atau fungsi bangunan.
- b) Kesenjangan dalam literasi digital Wajib pajak yang berusia lanjut atau yang memiliki akses teknologi terbatas kesulitan dalam memahami sistem pembayaran elektronik.
- c) Keterbatasan dalam sosialisasi langsung Tidak semua daerah menerima penyuluhan dengan intensitas yang sama. Temuan ini menunjukkan bahwa sistem yang baik secara teknis tidak selalu menjamin efektivitas sosial tanpa adanya pendekatan edukatif.

2) Dampak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai kesediaan masyarakat untuk menjalankan kewajiban perpajakan sesuai dengan aturan yang berlaku. (Rahmawati & Hidayat, 2022) menyebutkan bahwa tingkat kepatuhan dipengaruhi oleh beberapa hal, seperti kualitas pelayanan pajak, tingkat pemahaman terhadap peraturan, persepsi mengenai keadilan pajak, serta tingkat kepercayaan kepada pemerintah.

Secara umum, kepatuhan wajib pajak dapat dibedakan menjadi dua bentuk. Pertama, kepatuhan formal, yaitu ketaatan dalam memenuhi kewajiban administratif seperti membayar tepat waktu dan melaporkan sesuai prosedur. Kedua, kepatuhan material, yaitu kesesuaian jumlah pajak yang dibayarkan dengan ketentuan yang sebenarnya. (Siregar, 2023)

Melalui kegiatan sosialisasi dan pendampingan, masyarakat diberi penjelasan mengenai:

- a) Peran pajak dalam pembangunan daerah
- b) Prosedur pembayaran dan sanksi yang mungkin dikenakan
- c) Urgensi pembaruan data objek pajak

Hasil wawancara setelah kegiatan menunjukkan adanya perubahan dalam sikap masyarakat, di antaranya:

- a) Peningkatan kesadaran untuk melakukan pembayaran sebelum jatuh tempo
- b) Pemahaman yang lebih baik tentang konsekuensi keterlambatan
- c) Meningkatnya interaksi aktif antara wajib pajak dan petugas

Beberapa wajib pajak yang sebelumnya menunggak menjelaskan bahwa keterlambatan bukan karena niat untuk menghindar, tetapi karena kurangnya pemahaman tentang prosedur. Hal ini, memperkuat teori (Rahmawati & Hidayat, 2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan edukasi berpengaruh besar terhadap kepatuhan.

3) Pelaksanaan Kegiatan Sosialisasi PBB-P2

Pengabdian kepada masyarakat dimulai dengan melaksanakan sosialisasi tentang pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Sosialisasi PBB-P2 kepada masyarakat difokuskan kepada pengenalan dan pemahaman tentang pentingnya pajak daerah dan Perdesaan/Perkotaan yang merupakan sumber penerimaan pemerintah daerah dalam rangka membiayai program-program pembangunan. (Utami, 2024)

Pada sosialisasi tersebut masyarakat dijelaskan bahwa pajak yang dibayarkan oleh masyarakat digunakan untuk membiayai pembangunan prasarana dan sarana pendidikan, pelayanan kesehatan, dan program pembangunan lainnya yang bertujuan untuk peningkatan kesejahteraan masyarakat. Pemahaman masyarakat mengenai manfaat pajak merupakan hal yang penting, mengingat tingkat kesadaran masyarakat untuk membayar pajak berbanding lurus dengan persepsi masyarakat tentang manfaat yang diterima.

Masyarakat juga diberi informasi tentang prosedur pembayaran PBB-P2 yang sudah berbasis digital. Dengan sistem pelayanan berbasis digital, masyarakat dimungkinkan untuk melakukan pembayaran pajak melalui berbagai saluran pembayaran seperti bank, e-money, dan aplikasi pembayaran. (H. Andriani & Nugroho, 2023)

4) Pendampingan Masyarakat dalam Proses Pembayaran Pajak

Selain kegiatan sosialisasi yang dilakukan sebelumnya, kegiatan pengabdian ditindaklanjuti dengan memberikan pendampingan kepada masyarakat dalam memahami prosedur pembayaran pajak. Pendampingan ini ditujukan bagi masyarakat yang menjumpai kesulitan dalam memahami sistem pembayaran pajak yang berlaku.(Rahmawati & Hidayat, 2022)

Dalam kegiatan pendampingan, tim pengabdian menjelaskan secara rinci mengenai prosedur yang harus diikuti oleh wajib pajak untuk pembayaran PBB-P2. Selain itu, masyarakat diinformasikan mengenai prosedur untuk memeriksa tagihan pajak, serta prosedur untuk memperbarui data objek pajak yang harus dilakukan jika terjadi perubahan kepemilikan atau perubahan fungsi bangunan.

Dari kegiatan pendampingan, diperoleh data yang menunjukkan bahwa sebelumnya sebagian besar masyarakat masih belum menyadari dengan jelas prosedur pembayaran pajak, maupun dengan rutinnya memperbarui data objek pajak. Dengan penjelasan dan pendampingan ini sebagian besar masyarakat menyadari proses pembayaran pajak dan mendirikan objek pajak, serta memahami pentingnya pembayaran pajak di bawah batas waktu yang ditentukan.(Dewi et al., 2025)

4. KESIMPULAN

Sistem pengelolaan ini mengarah pada digitalisasi dan integrasi data dalam pelayanan dan kemudahan dalam sistem perpajakan untuk masyarakat lebih baik. Hasil yang lebih baik tersebut menunjukkan adanya perubahan dalam sistem seabatan daerah. Akan tetapi, sebuah sistem tidak hanya ditentukan dari sistem yang menggunakan teknologi untuk proses sistem dan pemahaman, aksesibilitas, dan juga inklusivitas masyarakat terhadap sistem tersebut.

Kegiatan dalam pengabdian ini seolah tak lengkap jika dalam prosesnya tidak melibatkan masyarakat untuk berpartisipasi. Dalam kegiatan yang disebutkan tersebut, sasarannya adalah masyarakat yang berkontribusi, dan masyarakat diharapkan dapat berperan aktif dalam kegiatan yang dilaksanakannya. Hal tersebut sejalan dengan surat edaran walikota Bangkalan yang berisi undangan untuk berpartisipasi dalam pembangunan yang dananya diambil dari pajak daerah.

Dari pengabdian yang dilakukan, terdapat dua faktor yang menjadi penyebab utama dari masyarakat yang tidak taat. Pertama, terkait dengan sanksi, dan yang kedua, terkait dengan pelayanan, keterbukaan informasi, dan kepercayaan masyarakat kepada pengelola pajak. Dalam hal ini, sistem pengelolaan dan kepatuhan masyarakat adalah sebuah sistem, sehingga, jika sistem tersebut konsis, responsif, dan humanis, maka, patuh masyarakat (*compliance*) dalam hal perpajakan (*tax*) dapat diharapkan.

Namun, masih ada beberapa tantangan, seperti adanya perbedaan tingkat literasi digital, pembaruan data objek pajak yang masih belum mengoptimalkan, dan perlunya pemerataan sosialisasi di seluruh area. Dengan demikian, penguatan sistem pengelolaan PBB-P2 perlu di seimbangkan dengan kontinuing edukasi, suru sistim, inklustrasi, dan kolaborasi, serta peningkatan *Public Service*.

Secara umum, pengabdian ini menyatakan bahwa penguatan sistem pengelolaan PBB-P2 adalah upaya untuk teknis administrasi perpajakan, dan juga merupakan strategi membangun Public Trust dan Budaya Kepatuhan Pajak Berkelanjutan di Kota Medan.

UCAPAN TERIMA

Ucapan terima kasih kepada Badan Pendapatan Daerah Kota Medan yang telah memberikan kesempatan dan dukungan dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada masyarakat yang telah berpartisipasi secara aktif dalam kegiatan sosialisasi dan pendampingan yang dilaksanakan. Dukungan dari berbagai pihak sangat membantu kelancaran kegiatan ini sehingga dapat memberikan manfaat bagi peningkatan pemahaman masyarakat mengenai kewajiban perpajakan daerah.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, D., & Nugroho, A. (2023). Digitalisasi Pajak Daerah dan Implikasinya terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Daerah*, 18(2), 112–125.
- Andriani, H., & Nugroho, R. (2023). Literasi perpajakan masyarakat dalam meningkatkan kepatuhan pajak daerah. *Jurnal Keuangan Daerah*, 7(1), 70–80.
- Dewi, I. D. A. N. S., Artani, K. T. B., & Putri, K. D. M. (2025). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Denpasar. *Jurnal Media Informatika*, 6(3), 1896–1905. <https://doi.org/10.55338/jumin.v6i3.6170>
- Elfito, F. A., Zidane, M. R. D., Brata, G. M., Nugraha, R. C., Wahyudin, C., & Salbiah, E. (2023). Implementasi Inovasi Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Berbasis Online. *Karimah Tauhid*, 3(2). <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i2.11717>
- Judijanto, L., & Al-Amin. (2025). Digital Transformation in Local Tax Administration: Analysis of Service Efficiency and Taxpayer Compliance. *ADMIN: Jurnal Administrasi Negara*. <https://injoqast.net/index.php/ADIMEN/article/view/1032>
- Palis, K. (2025). Transformasi Digital dan Reformasi Tata Kelola Perpajakan Daerah: Studi Kasus Optimalisasi PAD di Indonesia. *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*, 5(1), 163–190. <https://doi.org/10.53625/juremi.v5i1.10508>
- Pratama, R., & Lestari, S. (2022). Transformasi Sistem Administrasi Pajak Daerah Berbasis Teknologi Informasi. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(1), 45–58.
- Rahmawati, I., & Hidayat, T. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Daerah. *Jurnal Riset Perpajakan Indonesia*, 5(3), 201–214.
- Siregar, M. (2023). Akuntabilitas Pengelolaan Pajak Daerah dalam Meningkatkan Kepercayaan Publik. *Jurnal Keuangan Publik Indonesia*, 7(1), 89–101.
- Utami, N. (2024). Edukasi Perpajakan Berbasis Partisipatif dalam Meningkatkan Voluntary Compliance. *Jurnal Pengabdian Dan Pemberdayaan Masyarakat*, 4(2), 55–67.