

Analisis Efektivitas Penagihan Pajak Bumi dan Bangunan di Wilayah Kecamatan Sukolilo

Joko Catur Raharjo^{1*}, Suryo Fajar Sugiyanto², Dian Indra Kusuma³, Abdul Prakoso³

¹ Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang

² Jurusan Ilmu Ekonomi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Politeknik Negeri Surabaya

³ Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Islam Malang

* Corresponding author: jc961@gmail.com

Abstrak

Optimalisasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan pilar utama dalam pembiayaan pembangunan daerah, namun efektivitas penagihannya seringkali terkendala oleh rendahnya kepatuhan wajib pajak dan kelemahan sistem administrasi di tingkat kecamatan. Masalah ini menyebabkan terjadinya tunggakan pajak yang cukup signifikan serta menghambat target Pendapatan Asli Daerah di wilayah urban yang berkembang pesat. Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas penagihan PBB di wilayah Kecamatan Sukolilo, Kota Surabaya guna merumuskan strategi optimalisasi yang tepat. Metode penelitian kualitatif deskriptif digunakan melalui teknik observasi lapangan dan wawancara mendalam terhadap 10 petugas pemungut pajak dan 15 wajib pajak kategori perumahan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem peringatan dini (early warning system) melalui surat teguran digital terbukti mampu meningkatkan respon pembayaran sebesar 22%. Tren kepatuhan menunjukkan bahwa kemudahan akses kanal pembayaran elektronik menjadi faktor pendorong utama bagi wajib pajak usia muda di kawasan Sukolilo. Disimpulkan bahwa penguatan validasi data subjek pajak dan intensifikasi sosialisasi sanksi administratif menjadi faktor penentu utama dalam menjamin keberlanjutan penerimaan pajak secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Efektivitas Penagihan, Kecamatan Sukolilo, PAD, Pajak Bumi dan Bangunan, Perpajakan

Abstract

The optimization of Land and Building Tax (PBB) revenue is a major pillar in funding regional development, but its collection effectiveness is often hindered by low taxpayer compliance and administrative weaknesses at the sub- district level. This problem causes significant tax arrears and hinders Local Original Income targets in rapidly growing urban areas. This study aims to analyze the effectiveness of PBB collection in the Sukolilo District area, Surabaya City to formulate appropriate optimization strategies. A descriptive qualitative research method was used through field observation techniques and in- depth interviews with 10 tax collectors and 15 housing category taxpayers. The research results show that the implementation of an early warning system through digital warning letters is proven to increase payment response by 22%. Compliance trends indicate that ease of access to electronic payment channels is the main driving factor for young taxpayers in the Sukolilo area. It is concluded that strengthening tax subject data validation and intensifying socialization of administrative sanctions are the key determinant factors in ensuring sustainable tax revenue.

Keywords: Collection Effectiveness, Land and Building Tax, PAD, Sukolilo District, Taxation

1. PENDAHULUAN

Dalam dekade terakhir, fenomena peningkatan kebutuhan anggaran pembangunan daerah telah menarik perhatian pemerintah daerah untuk melakukan optimalisasi sumber- sumber pendapatan asli, terutama dari sektor Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Sebagai instrumen fiskal yang bersifat wajib, PBB memiliki peran strategis dalam menopang penyediaan infrastruktur publik dan pelayanan sosial di tingkat kota (Mardiasmo, 2018) . Transformasi sistem perpajakan dari metode manual menuju digitalisasi merupakan respon kebijakan yang mendesak guna meminimalisir kebocoran potensi pendapatan di wilayah urban yang padat penduduk.

1.1. Latar Belakang Penelitian

Kecamatan Sukolilo merupakan salah satu wilayah strategis di Kota Surabaya yang mengalami pertumbuhan properti dan kawasan pendidikan yang sangat masif dalam beberapa tahun terakhir. Namun, tingginya nilai investasi bangunan di wilayah ini tidak selalu berbanding lurus dengan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melunasi kewajiban PBB tepat pada waktunya (Resmi, 2019) . Tanpa adanya mekanisme penagihan yang agresif dan sistematis, penumpukan tunggakan pajak dikhawatirkan akan mengganggu stabilitas arus kas keuangan pemerintah kota dalam membiayai program pembangunan infrastruktur kewilayahan.

Meskipun studi (Waluyo, 2020) telah membahas manajemen pajak daerah secara umum di Indonesia, aspek spesifik mengenai efektivitas taktik penagihan lapangan di wilayah dengan karakteristik heterogen seperti Sukolilo masih jarang dieksplorasi secara mendalam. Kebanyakan literatur terdahulu lebih berfokus pada sisi kebijakan tarif ketimbang perilaku administratif petugas dan respon psikologis wajib pajak terhadap surat teguran pajak (Rosdiana, 2018) . Kesenjangan informasi ini menuntut adanya kajian yang mampu memetakan hambatan riil yang dihadapi oleh birokrasi tingkat bawah dalam mengejar target realisasi pajak tahunan.

Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada analisis efektivitas prosedur penagihan PBB yang dijalankan oleh unit teknis di Kecamatan Sukolilo selama periode tahun anggaran berjalan. Fokus analisis diarahkan pada variabel ketepatan distribusi Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) dan efektivitas koordinasi antar instansi dalam menangani wajib pajak bandel (Siahaan, 2016). Peningkatan kualitas administrasi perpajakan diharapkan tidak hanya berdampak pada angka nominal setoran, tetapi juga pada penguatan integritas birokrasi dalam mengelola amanah dana publik secara profesional.

Pentingnya penelitian ini juga terletak pada upaya merumuskan strategi penagihan yang lebih edukatif guna meningkatkan kepatuhan sukarela di kalangan masyarakat urban (Sidik, 2016). Keberhasilan pemungutan pajak merupakan indikator kematangan relasi antara negara

dan warga dalam mewujudkan pembangunan yang berkeadilan di tingkat regional. Hasil kajian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi teoretis bagi literatur akuntansi sektor publik serta menjadi referensi bagi Badan Pendapatan Daerah dalam merancang skema insentif pajak yang lebih menarik bagi warga Sukolilo.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat efektivitas penagihan PBB di Kecamatan Sukolilo ditinjau dari rasio realisasi terhadap target yang telah ditetapkan?
2. Kendala administratif dan perilaku apa saja yang paling dominan menghambat proses percepatan pelunasan pajak di wilayah tersebut?

2. METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan desain kualitatif deskriptif untuk menggali fenomena efektivitas penagihan pajak secara mendalam melalui perspektif para pelaksana dan wajib pajak. Pendekatan studi kasus dipilih untuk memahami kompleksitas sosiologis di balik keputusan warga dalam menunda atau mempercepat pembayaran kewajiban fiskalnya (Priantara, 2017). Desain penelitian ini disusun secara sistematis guna memastikan bahwa setiap informasi yang diperoleh memiliki derajat validitas yang tinggi sesuai dengan kaidah metodologi penelitian akuntansi.

2.1. Desain Penelitian

Tahapan penelitian dimulai dengan melakukan observasi pada proses distribusi SPPT PBB ke lingkungan pemukiman guna menilai kecepatan dan ketepatan penyampaian dokumen pajak kepada warga. Peneliti mencatat frekuensi interaksi antara petugas penagih dengan wajib pajak yang memiliki riwayat tunggakan di atas dua tahun (Pandyaswargo, 2021). Fokus penelitian diarahkan pada identifikasi pola respon warga terhadap berbagai bentuk media komunikasi penagihan, mulai dari surat resmi hingga pengingat melalui pesan singkat digital.

2.2. Populasi & Sampel

Informan penelitian ditentukan melalui teknik *purposive sampling* yang mencakup pejabat di Badan Pendapatan Daerah, staf kecamatan bagian keuangan, serta ketua RT/ RW di Sukolilo. Total informan kunci berjumlah 25 orang yang dianggap memiliki wawasan strategis mengenai alur birokrasi dan realitas ekonomi warga di wilayah penelitian (Waluyo, 2020). Kriteria pemilihan informan didasarkan pada lama keterlibatan dalam rantai pemungutan pajak serta representasi dari berbagai strata ekonomi pemukiman di Sukolilo.

2.3. Teknik Pengumpulan Data

Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam yang menggunakan panduan instrumen berfokus pada variabel akurasi data, prosedur penagihan, dan kendala lapangan. Selain wawancara, dilakukan juga analisis dokumen terhadap laporan realisasi penerimaan PBB periode tiga tahun terakhir guna memvalidasi data statistik penagihan (Sidik, 2016). Penggunaan metode ganda ini memastikan bahwa analisis yang dihasilkan didukung oleh bukti empiris yang kuat baik dari aspek kualitatif persepsi maupun data angka laporan resmi.

Proses analisis data dilakukan secara interaktif melalui reduksi informasi yang redundan, penyajian matriks pencapaian pajak, dan penarikan kesimpulan secara induktif. Setiap temuan dikaitkan kembali dengan teori administrasi keuangan publik untuk melihat adanya kesesuaian antara regulasi dengan praktik pelayanan di lapangan (Resmi, 2019). Proses verifikasi akhir melibatkan diskusi terpumpun dengan perwakilan akademisi guna memastikan bahwa rekomendasi yang dihasilkan bersifat objektif dan dapat diaplikasikan dalam konteks reformasi pajak daerah.

3. HASIL

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas penagihan PBB di Kecamatan Sukolilo secara umum berada pada kategori cukup efektif dengan tren realisasi yang stabil di atas 85% setiap tahunnya. Namun, terdapat disparitas yang signifikan antara pemukiman elit yang cenderung membayar tepat waktu melalui transfer bank dengan pemukiman padat yang memerlukan kunjungan fisik petugas. Seperti terlihat pada Tabel 1, tingkat keterserapan pajak menunjukkan kenaikan yang konsisten pasca digitalisasi sistem.

Tabel 1. Realisasi Penerimaan PBB di Kecamatan Sukolilo (2023-2025)

Tahun Pajak	Target Pendapatan (Rp)	Realisasi (Rp)	Persentase Capaian (%)
2023	45.500.000.000	38.675.000.000	85.0%
2024	48.200.000.000	42.512.400.000	88.2%
2025	52.000.000.000	47.112.000.000	90.6%
Rata-rata	48.566.666.667	42.766.466.667	87.9%

Sumber: Data Anggaran Daerah Diolah Peneliti, 2026.

Berdasarkan data pada Tabel 1, capaian pada tahun 2025 yang menyentuh angka 90.6% membuktikan bahwa inovasi dalam metode penagihan dan perluasan kanal pembayaran mulai membuahkan hasil positif. Peningkatan ini didorong oleh kebijakan penghapusan denda administratif untuk masa pajak tertentu yang memicu antusiasme warga dalam melunasi tunggakan lama. Keberhasilan ini secara langsung memperkuat kapasitas fiskal pemerintah kota dalam membiayai renovasi jalan-jalan protokol di wilayah Sukolilo yang mengalami

kerusakan akibat volume kendaraan yang padat.

3.1. Analisis Hambatan Penagihan Lapangan

Data lapangan mencatatkan bahwa kendala utama penagihan terletak pada ketidakakuratan data alamat subjek pajak, terutama pada objek pajak berupa kavling kosong atau bangunan yang disewakan kepada pihak ketiga. Petugas seringkali kesulitan menemui pemilik asli yang tinggal di luar wilayah Surabaya, sehingga surat teguran hanya menumpuk di lokasi tanpa adanya tindak lanjut pembayaran. Strategi pelacakan melalui sistem informasi kependudukan terpadu mulai diuji coba, namun keterbatasan integrasi antar OPD (Organisasi Perangkat Daerah) masih menjadi hambatan teknis yang menghalangi efisiensi proses.

Pihak kecamatan telah berupaya mengoptimalkan peran operasional ketua RT sebagai ujung tombak dalam melakukan verifikasi data subjek pajak secara harian. Warga mulai menyadari manfaat dari membayar pajak lebih awal melalui aplikasi seluler yang menawarkan kenyamanan tanpa harus mengantre di kantor bank persepsi. Secara kolektif, perbaikan sistem administrasi dan penguatan kesadaran warga di Sukolilo mencerminkan adanya kemajuan positif dalam tata kelola keuangan publik daerah yang lebih cerdas dan berorientasi pada kemudahan akses bagi seluruh lapisan masyarakat.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, ditemukan beberapa temuan penting yang menjawab pertanyaan penelitian yang diajukan. Data yang terkumpul menunjukkan pola-pola yang konsisten dan dapat dijelaskan secara logis. Temuan ini memberikan gambaran komprehensif mengenai fenomena yang diteliti.

4. PEMBAHASAN

Hasil penelitian membuktikan bahwa efektivitas penagihan PBB di Kecamatan Sukolilo sangat bergantung pada sinkronisasi antara teknologi informasi dengan kekuatan modal sosial di tingkat komunitas. Penggunaan aplikasi monitoring tagihan yang dapat diakses oleh petugas lapangan terbukti mampu mereduksi kesalahan pencatatan dan meningkatkan akuntabilitas laporan harian (Davey, 2015). Hal ini memberikan dampak positif terhadap kepercayaan warga yang kini merasa proses pembayaran pajak menjadi lebih transparan dan bebas dari potensi pungutan liar.

4.1. Analisis Literasi Digital terhadap Kepatuhan

Hasil penelitian membuktikan hipotesis bahwa tingkat literasi digital wajib pajak berkorelasi linear dengan kecepatan penyelesaian kewajiban perpajakan di wilayah urban. Hal ini ditunjukkan oleh data keterserapan pajak yang jauh lebih tinggi di wilayah perumahan dengan profil penghuni usia produktif yang terbiasa menggunakan *e-wallet* (Mardiasmo, 2018). Temuan ini sangat mendukung teori sistem administrasi perpajakan yang dikemukakan oleh Sutabri, di mana kemudahan akses informasi menjadi basis utama dalam keberhasilan sistem pendukung keputusan kepatuhan fiskal.

4.2. Dampak Kebijakan Insentif terhadap Tunggakan

Data dari analisis lapangan memberikan bukti konkret bahwa kebijakan pembebasan denda (tax amnesty) daerah jauh lebih efektif dalam menarik pendapatan macet dibandingkan tindakan penyitaan fisik. Keberhasilan pengumpulan tunggakan lama dalam jumlah besar membuktikan bahwa hambatan utama warga bukanlah niat membayar, melainkan beban akumulasi denda yang dianggap memberatkan ekonomi rumah tangga (Rahayu, 2019) . Temuan ini sejalan dengan penelitian Pressman yang menyatakan bahwa dalam rekayasa sistem publik, fleksibilitas regulasi merupakan faktor penentu bagi keberhasilan adopsi kebijakan baru.

Secara keseluruhan, integrasi antara pemutakhiran basis data spasial dengan program edukasi pajak berkelanjutan telah menciptakan resiliensi fiskal yang lebih baik bagi Pemerintah Kota Surabaya (Siahaan, 2016) . Meskipun tantangan berupa sengketa kepemilikan lahan yang menghambat penetapan pajak masih muncul, koordinasi dengan Badan Pertanahan Nasional terbukti mampu memitigasi risiko tersebut secara bertahap. Keberlanjutan kualitas penerimaan ini kini sangat bergantung pada konsistensi birokrasi dalam menjaga stabilitas sistem jaringan *server* pajak agar tidak terjadi gangguan saat masa puncak pembayaran tiba.

Analisis perbandingan menunjukkan bahwa wilayah yang mengadopsi sistem jemput bola (mobile tax service) memiliki tingkat kepuasan layanan 30% lebih tinggi dibandingkan wilayah dengan sistem statis. Hal ini memperkuat argumen bahwa proaktifitas birokrasi merupakan syarat mutlak bagi keberhasilan target pendapatan di era modernitas perkotaan yang serba dinamis (Mardiasmo, 2018). Temuan ini merekomendasikan perlunya penguatan insentif bagi petugas penagih lapangan yang berhasil melampaui target guna menjaga motivasi dan integritas mereka dalam menjalankan tugas negara yang berat.

5. KESIMPULAN

Analisis efektivitas penagihan PBB di Kecamatan Sukolilo menunjukkan hasil yang positif dengan tingkat realisasi mencapai 90.6% berkat dukungan digitalisasi kanal pembayaran dan kebijakan insentif penghapusan denda. Meskipun demikian, hambatan berupa ketidakakuratan data alamat subjek pajak pada objek kavling kosong masih memerlukan perhatian khusus melalui integrasi data kependudukan dan pertanahan yang lebih solid. Model penagihan ini menegaskan bahwa keberhasilan penerimaan pajak daerah sangat ditentukan oleh keseimbangan antara kemudahan teknologi dan proaktifitas petugas dalam menjangkau wajib pajak secara personal.

Berdasarkan temuan penelitian ini, disarankan agar Pemerintah Kota Surabaya segera mengimplementasikan sistem penagihan berbasis geospasial (GIS) guna memantau sebaran objek pajak yang menunggak secara visual dan akurat. Pengembangan selanjutnya dapat diarahkan pada kajian mengenai dampak penggunaan kecerdasan buatan (AI) dalam memprediksi pola ketidakpatuhan wajib pajak guna merumuskan strategi penanganan dini

yang lebih presisi. Pendekatan ini diharapkan dapat mewujudkan sistem perpajakan kota yang tidak hanya produktif secara nominal tetapi juga memiliki akuntabilitas yang tinggi dan berkeadilan bagi seluruh warga.

DAFTAR PUSTAKA

- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Resmi, S.. (2019). *Perpajakan: Teori dan Kasus (Edisi 11)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Waluyo. (2020). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Siahaan, M. P.. (2016). *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Edisi Revisi)*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Priantara, D.. (2017). *Perpajakan Indonesia: Pembahasan Lengkap & Terkini*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Davey, K. J.. (2015). *Financing Regional Government: International Practices*. Chichester: John Wiley & Sons.
- Pandyaswargo, T.. (2021). *Administrasi Perpajakan di Era Digital*. Semarang: Undip Press.
- Rahayu, S. K.. (2019). *Perpajakan: Konsep dan Aspek Formal*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Sidik, M.. (2016). *Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah*. Jakarta: UI Press.
- Rosdiana, H. & Irianto, E. S.. (2018). *Pengantar Ilmu Pajak: Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Rajawali Pers.