

Land And Building Tax (PBB) In Efforts To Increase Local Revenue In Lubuklinggau City

Pajak Bumi Dan Bangunan(PBB) Dalam Upaya Meningkatkan Pendapatan Daerah Di Kota Lubuklinggau

Ayub ¹⁾, Sudarmiyati ²⁾, Imam Alfairus Zabab ³⁾

^{1,2,3)} Universitas Musi Rawas

Email: ¹⁾ ayub_bn@yahoo.com

ARTICLE HISTORY

Received [17 Juli 2025]

Revised [19 Agustus 2025]

Accepted [20 Agustus 2025]

KEYWORDS

Optimization, Collection, Land And Building Tax (PBB).

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui optimalisasi pemungutan pajak bumi dan bangunan dalam meningkatkan pendapatan daerah pada aspek Memperluas Basis Penerimaan, Memperkuat Proses Pemungutan dan meningkatkan pengawasan di Kota Lubuklinggau. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, adapun jenis dan sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, data primer yang diperoleh melalui observasi dan wawancara, sedangkan data sekunder yang diperoleh melalui dokumentasi yang berhubungan dengan penelitian, dan Teknik Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data *reduction*, data *display* dan *conclusion drawing/verivication*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa optimalisasi pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kota Lubuklinggau belum optimal. Hal ini disebabkan oleh pelaksanaan pemungutan yang kurang efektif serta lemahnya pengawasan. Dari segi memperluas basis penerimaan, upaya sudah dilakukan secara optimal, yang terlihat dari inisiatif Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) menjalin kerja sama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) untuk sinkronisasi data, serta kolaborasi dengan Bank Sumsel Babel dan berbagai kanal pembayaran lainnya guna mempermudah masyarakat dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Namun, pada aspek penguatan proses pemungutan, pelaksanaannya masih belum maksimal karena rendahnya kesadaran wajib pajak serta kurangnya pengawasan dan sanksi yang tegas bagi pelanggar. Sementara itu, aspek pengawasan juga belum optimal akibat minimnya monitoring secara rutin dan terbatasnya sumber daya pengawas yang tersedia. Kondisi-kondisi tersebut berdampak pada rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak, yang akhirnya menyebabkan pencapaian penerimaan PBB tidak optimal.

ABSTRACT

This study is purposed to determine the optimization of land and building tax (PBB) collection in increasing regional revenue in terms of expanding the revenue base, strengthening the collection process, and improving supervision in the city of Lubuklinggau. This study employs a qualitative method, with the types and sources of data consisting of primary and secondary data. Primary data was obtained through observation and interviews, while secondary data was sourced from documentation related to the study. The data analysis techniques used in this study include data reduction, data display, and conclusion drawing/verification. The research results indicate that the optimization of Land and Building Tax (PBB) collection in Lubuklinggau City is not yet optimal. This is due to ineffective collection implementation and weak oversight. In terms of expanding the revenue base, efforts have been made optimally, as evidenced by the initiative of the Regional Revenue Agency (Bapenda) to collaborate with the Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) for data synchronization, as well as collaboration with Bank Sumsel Babel and various other payment channels to facilitate the public in fulfilling their tax obligations. However, in terms of strengthening the collection process, implementation has not been maximized due to low taxpayer awareness and the lack of strict oversight and penalties for violators. Meanwhile, oversight aspects have also not been optimal due to the lack of routine monitoring and limited available oversight resources. These conditions have led to low taxpayer compliance rates, ultimately resulting in sub-optimal PBB revenue collection.

PENDAHULUAN

Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan salah satu sumber utama pendapatan asli daerah (PAD) yang sangat strategis dalam pembiayaan pembangunan daerah, khususnya di Kota Lubuklinggau. PBB P2 (Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan) menjadi instrumen penting yang diperuntukkan bagi pemanfaatan potensi pajak dari sektor properti dan tanah. Namun, dalam praktiknya, optimalisasi pemungutan PBB P2 sering menghadapi berbagai kendala seperti kurangnya data akurat mengenai subjek dan objek pajak, rendahnya kesadaran wajib pajak, serta kurang optimalnya sistem pemungutan dan penagihan pajak.

Kondisi ini berdampak pada rendahnya capaian pendapatan daerah yang seharusnya bisa meningkat melalui penerimaan pajak tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis dan merumuskan strategi optimalisasi pemungutan PBB P2 agar dapat meningkatkan pendapatan daerah yang berkelanjutan, serta memberikan kontribusi signifikan terhadap pembangunan

Kota Lubuklinggau. Menurut Sjahrir (2016) menyatakan teori fiskal daerah, pajak daerah merupakan sumber utama pendanaan pembangunan daerah yang bersifat mandiri. PBB P2 sebagai pajak objektif yang bersifat diskriminatif dan progresif dapat memberikan kontribusi signifikan jika dikelola dengan baik.

Penelitian oleh Sari dan Wibowo (2019) menunjukkan bahwa optimalisasi pajak dapat dicapai melalui tiga aspek utama yaitu peningkatan kualitas data, sistem pemungutan online yang transparan, dan peningkatan sosialisasi serta edukasi kepada wajib pajak untuk menumbuhkan kesadaran pajak. Studi oleh Rahman (2020) mengungkapkan bahwa optimalisasi pemungutan PBB berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan PAD di daerah. Peningkatan kinerja pemungutan PBB dapat memaksimalkan penerimaan daerah, yang kemudian mendukung peningkatan layanan publik.

Beberapa literatur seperti yang dikemukakan oleh Putra (2018) mendeskripsikan kendala teknis dan non-teknis, seperti rendahnya kepatuhan wajib pajak, data yang belum terintegrasi, serta keterbatasan teknologi informasi yang mempengaruhi efektivitas pemungutan. Menurut peneliti, Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Melalui Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan memiliki perbedaan dengan peneliti sebelumnya. Perbedaan tersebut terletak pada kurang efektifnya pelaksanaan dan pengawasan (*Controlling*) sementara peneliti hanya memfokuskan pada proses pemungutan pajak bumi & bangunan di Kota Lubuklinggau, dan tempat penelitian sebelumnya dilakukan di kabupaten, sementara penelitian ini dilakukan di kota. Adapun tujuan penelitian ini adalah mengidentifikasi tingkat optimalisasi dalam pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan dalam meningkatkan pendapatan daerah di Kota Lubuklinggau.

LANDASAN TEORI

Ali (2014) menyatakan optimalisasi adalah mencapai hasil yang diinginkan, agar dapat dianggap sebagai upaya untuk mencapai tujuan dengan sukses dan efisien. Selain itu, optimalisasi juga sering dipahami sebagai ukuran seberapa baik terpenuhinya semua kebutuhan melalui pelaksanaan berbagai kegiatan. Dari uraian tersebut, optimalisasi hanya tercapai apabila pelaksanaannya dilakukan secara efektif dan efisien. Dalam penyelenggaraan organisasi, tujuannya selalu terfokus untuk memperoleh hasil yang optimal melalui efektivitas dan efisiensi. Untuk itu Optimalisasi pemungutan PBB harus memperhatikan pelaksanaan sistem dan prosedur pemungutan, petugas yang bertanggung jawab, serta sarana dan prasarana pendukung, termasuk pengawasan yang efektif. Meski kesadaran masyarakat tinggi, jika proses pemungutan tidak dijalankan dengan baik, upaya peningkatan penerimaan pajak tidak akan tercapai sesuai harapan.

Mardiasmo (2018) menyatakan bahwa untuk menghindari hambatan atau penolakan dalam pemungutan pajak, Kriteria berikut harus dipenuhi oleh prosedur pengumpulan:

1. Pemungutan Pajak yang adil (syarat keadilan)
Baik undang-undang maupun cara pemungutan pajak harus diterapkan secara adil untuk mencapai keadilan. Peraturan perundang-undangan harus adil dalam memungut pajak umum dan disesuaikan dengan situasi keuangan masing-masing individu. Namun, penerapan yang adil memerlukan pemberian hak kepada wajib pajak untuk meminta penundaan pembayaran, mengajukan keberatan, dan mengajukan banding ke pengadilan pajak.
2. Pemungutan Pajak harus berdasarkan undang-undang (syarat yuridis)
Pasal 23 Ayat 2 Undang-Undang Dasar 1945 yang memberikan landasan hukum sebagai jaminan keadilan bagi negara dan warga negara, memuat peraturan perundang-undangan perpajakan bagi Indonesia. Tidak mengganggu perekonomian (syarat ekonomis. Untuk menghindari perlambatan ekonomi lokal, pemungutan pajak harus dilakukan tanpa mengganggu perdagangan atau manufaktur.
3. Pemungutan Pajak harus efisien (syarat finansial)
Biaya yang dikeluarkan untuk mengumpulkan pajak harus lebih kecil dari penerimaan pajak yang diterima, sesuai dengan fungsi anggaran.
4. Sistem pemungutan Pajak harus sederhana
Kepatuhan pajak akan difasilitasi dan didorong oleh mekanisme penagihan yang mudah. Undang-undang pajak terbaru sudah memuat ketentuan ini.

Soemahamidjaja (2020), Pajak yang dipungut oleh pemerintah sesuai dengan peraturan perundang-undangan merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh masyarakat dan dapat dibayarkan dengan uang atau barang. Untuk mencapai kesejahteraan umum masyarakat, tujuannya adalah untuk membiayai terciptanya barang dan jasa publik.

METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian kualitatif deskriptif akan digunakan dalam penelitian ini. Tujuan dari penelitian kualitatif adalah untuk menentukan dan menggambarkan kenyataan dari peristiwa yang diteliti. Menurut Sugiyono (2017), penelitian kualitatif melibatkan pemanfaatan bahasa tubuh, visual, foto, ekspresi wajah, gerakan, dan kata-kata. Penelitian kualitatif bersifat naturalistik karena dilakukan dalam suasana alami. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif. Karena disajikan dalam bentuk kata-kata atau grafik, informasi yang dikumpulkan tidak terlalu menekankan pada angka.

Untuk menyelidiki fakta dan mengkarakterisasikannya berdasarkan keadaan sebenarnya yang berkaitan dengan optimalisasi pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Lubuklinggau, penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Informasi yang ditemukan kemudian dijelaskan menggunakan pertanyaan dari hasil observasi lapangan, wawancara, dan dokumentasi. Setelah menyajikan fakta yang terkumpul secara naratif, kesimpulan ditarik melalui analisis. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif untuk menggambarkan kondisi optimalisasi pemungutan PBB P2, dan regresi linier berganda untuk menguji pengaruh variabel optimalisasi terhadap peningkatan pendapatan daerah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Memperluas Basis Penerimaan Memperbaiki Basis Data

Berdasarkan data dari observasi, wawancara dan dokumentasi, upaya optimalisasi pemungutan PBB yang digunakan dalam memperluas basis penerimaan yaitu perbaikan Basis data PBB di Kota Lubuklinggau saat ini dinilai cukup baik, namun tetap memerlukan pembaruan secara berkala agar tetap akurat dan sesuai dengan kondisi terkini. Pembaruan data penting dilakukan karena adanya perubahan seperti pembangunan baru, perubahan kepemilikan, atau perubahan luas bangunan. Wajib pajak juga diwajibkan melengkapi persyaratan administratif, seperti KTP, KK, surat ahli waris (jika diperlukan), serta dokumen legalitas tanah seperti sertifikat, akta jual beli, atau kwitansi.

Basis data yang akurat sangat krusial dalam proses pemeriksaan dan penagihan pajak, karena menjadi acuan utama dalam menentukan objek pajak, identitas wajib pajak, dan besaran pajak yang harus dibayarkan. Ketidakakuratan data dapat menghambat optimalisasi penerimaan PBB dan berdampak pada Pendapatan Asli Daerah (PAD). Untuk meningkatkan validitas data, Bapenda dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) telah menjalin kerja sama dalam proses verifikasi data, guna meminimalkan kesalahan identitas wajib pajak dan mendukung proses penagihan yang lebih efektif dan adil. Memperbaiki basis data sudah berjalan secara optimal. Hal ini merupakan hasil kerjasama antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) dan Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) untuk melakukan modifikasi data wajib pajak. Optimalisasi pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) sebagai upaya perluasan basis penerimaan pajak daerah merupakan strategi utama dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Menurut Mardiasmo (2016), optimalisasi pajak daerah dapat dicapai dengan memperbaiki basis data pajak, memperluas jangkauan wajib pajak, dan meningkatkan akurasi informasi objek dan subjek pajak. Hal ini sejalan dengan pendekatan teori administrasi pajak, yang menekankan pentingnya validitas data dalam proses pemungutan dan penagihan. Basis data yang akurat menjadi fondasi utama dalam menentukan besar kecilnya kewajiban pajak yang harus dibayar oleh masyarakat. Ketidakakuratan data dapat menimbulkan berbagai permasalahan, mulai dari penagihan yang tidak tepat sasaran hingga berkurangnya potensi penerimaan daerah. Untuk mengatasi hal ini, Bapenda Kota Lubuklinggau telah melakukan kerja sama dengan Disdukcapil, khususnya dalam verifikasi data identitas wajib pajak. Langkah ini bertujuan untuk meminimalisir kesalahan administrasi, sekaligus memastikan keadilan dalam proses pemungutan pajak.

PERDA Kota Lubuk Linggau Nomor 12 Tahun 2023 mengatur tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PDRD). Peraturan Daerah ini merupakan dasar hukum bagi Pemerintah Kota Lubuk Linggau dalam memungut pajak dan retribusi daerah untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah.

Dengan demikian, pembaruan basis data PBB secara berkala merupakan langkah strategis yang harus terus dilakukan secara konsisten. Validitas data yang tinggi tidak hanya akan mempermudah proses pemungutan, tetapi juga akan memberikan dampak langsung terhadap peningkatan pendapatan daerah secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kondisi basis data saat ini sudah cukup optimal, namun masih memerlukan pemutakhiran secara berkala agar data yang tersimpan tetap relevan dan akurat. Pemutakhiran ini penting untuk memastikan bahwa data yang berkaitan dengan identitas wajib pajak maupun objek pajak, seperti KTP, KK, surat ahli waris, sertifikat tanah, akta jual beli,

dan dokumen pendukung lainnya, sesuai dengan kondisi aktual. Keakuratan basis data sangat krusial karena menjadi acuan utama dalam proses pemeriksaan dan penagihan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Data yang akurat akan mempermudah identifikasi wajib pajak yang menunggak dan meningkatkan efektivitas penagihan. Untuk mendukung validitas data, instansi terkait juga telah menjalin kerja sama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) guna melakukan verifikasi data. Ketidakkuratan data dapat mengakibatkan perhitungan PBB yang tidak optimal dan berdampak pada berkurangnya pendapatan daerah. Oleh karena itu, pendataan ulang perlu dilakukan secara berkala mengingat sering terjadi perubahan di lapangan, seperti pembangunan baru, perubahan kepemilikan, maupun perubahan luas bangunan, agar pajak yang dikenakan sesuai dengan kondisi riil.

Memperbaiki prosedur administrasi pajak

Penetapan pajak dilakukan oleh pemerintah daerah dan disampaikan kepada masyarakat melalui camat dan lurah dalam bentuk SPPT (Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang), yang kemudian menjadi dasar pembayaran bagi wajib pajak. Namun, efektivitas prosedur ini sangat bergantung pada kualitas pelayanan di bagian administrasi, karena merupakan gerbang utama masuknya data wajib pajak. Oleh karena itu, wajib pajak diharapkan dapat menyiapkan data yang lengkap dan jelas, termasuk dokumen pendukung yang dapat dikirim secara daring, dan jika diperlukan, akan dilakukan survei lapangan untuk memverifikasi keabsahan data. Untuk mendukung kemudahan administrasi, pemerintah telah menerapkan inovasi teknologi seperti layanan web service, di mana wajib pajak dapat mengakses informasi tagihan dan jatuh tempo pembayaran secara mandiri dengan memasukkan nomor objek pajak. Hal ini mendukung transparansi dan efisiensi pelayanan publik.

Namun, beberapa kendala masih dihadapi, seperti kurang optimalnya pelaporan kondisi riil tanah dan bangunan oleh masyarakat, keterlambatan distribusi SPPT, serta kurangnya kejelasan informasi mengenai besaran pajak yang harus dibayarkan. Meski demikian, secara umum sistem pembayaran PBB dinilai sudah lebih transparan dan mudah karena tidak lagi harus melalui perangkat RT atau lurah, melainkan dapat dilakukan langsung oleh wajib pajak melalui berbagai kanal pembayaran yang tersedia. Menurut Mardiasmo (2016), administrasi perpajakan yang baik mencakup sistem prosedur yang jelas, transparan, dan efisien dalam proses penetapan, pemungutan, dan pelaporan pajak. Prosedur yang dijalankan harus berdasarkan prinsip pelayanan prima kepada masyarakat sebagai wajib pajak. Selain itu, Teori Good Governance menekankan pentingnya transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi dalam pelayanan publik, termasuk dalam sistem administrasi perpajakan.

Hasil observasi dan wawancara yang diperkuat dengan dokumentasi menunjukkan bahwa prosedur administrasi PBB di Kota Lubuklinggau telah dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Proses penetapan dilakukan oleh pemerintah daerah dan disampaikan kepada masyarakat melalui camat dan lurah dalam bentuk Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT). SPPT ini menjadi dasar dalam pelaksanaan pembayaran pajak oleh masyarakat.

Pelayanan administrasi menjadi aspek krusial karena berfungsi sebagai pintu masuk utama data wajib pajak. Oleh karena itu, wajib pajak diharapkan dapat melengkapi dokumen secara lengkap dan jelas, yang kini juga bisa dikirimkan secara daring. Jika diperlukan, petugas akan melakukan verifikasi lapangan untuk memastikan keabsahan data tersebut.

Untuk mendukung efektivitas dan efisiensi administrasi, pemerintah daerah telah mengembangkan layanan digital melalui web service, yang memungkinkan wajib pajak mengakses informasi tagihan dan jatuh tempo secara mandiri dengan memasukkan nomor objek pajak (NOP). Inovasi ini mendukung transparansi dan memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya, tanpa harus melalui RT atau kepala desa, karena pembayaran kini dapat dilakukan melalui berbagai jalur resmi. Namun demikian, beberapa kendala masih ditemukan, seperti:

1. Kurangnya pelaporan kondisi riil tanah dan bangunan oleh masyarakat.
2. Keterlambatan distribusi SPPT ke wajib pajak.
3. Kurangnya pemahaman atau kejelasan informasi mengenai besaran pajak.

Meskipun demikian, secara umum sistem administrasi PBB di Kota Lubuklinggau telah menunjukkan kemajuan menuju pelayanan yang lebih transparan, mandiri, dan modern.

Peraturan Wali Kota Lubuklinggau yang secara teknis mengatur SOP pengelolaan pajak, termasuk penetapan, penyampaian SPPT, pembayaran, dan pelaporan.

Hasil penelitian dapat peneliti simpulkan Pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Kota Lubuklinggau telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Pemerintah menetapkan nilai PBB, kemudian menggunakan perangkat daerah seperti camat dan lurah untuk menyosialisasikan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) kepada masyarakat sebagai wajib pajak. Dalam pelaksanaannya, pelayanan administrasi menjadi aspek krusial karena merupakan pintu masuk utama data. Oleh karena itu, wajib pajak dituntut untuk menyiapkan data yang lengkap dan akurat. Selain itu, proses validasi data dilakukan oleh petugas melalui pengecekan data

digital (termasuk foto yang dikirimkan oleh wajib pajak) serta survei lapangan untuk memastikan kebenaran informasi.

Sebagai upaya peningkatan kualitas layanan, telah diterapkan inovasi teknologi seperti layanan berbasis web yang memungkinkan wajib pajak mengakses informasi PBB secara mandiri, termasuk nominal tagihan dan jatuh tempo pembayaran hanya dengan memasukkan nomor SPPT. Meskipun sistem pembayaran PBB kini lebih transparan dan praktis karena dapat dilakukan langsung melalui bank tanpa perantara RT atau lurah masih terdapat beberapa kendala. Kendala tersebut antara lain kurangnya kesadaran masyarakat untuk melaporkan kondisi riil objek pajak (tanah dan bangunan), keterlambatan dalam distribusi SPPT, serta kurang jelasnya informasi mengenai jumlah pajak yang harus dibayar. Oleh karena itu, perbaikan administrasi PBB perlu difokuskan pada peningkatan kualitas pelayanan dan literasi masyarakat dalam kewajiban perpajakan.

Memperkuat proses pemungutan

Mempermudah proses pembayaran

Dari hasil observasi dan wawancara diatas dapat di simpulkan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kota Lubuklinggau saat ini telah dapat dilakukan secara tunai maupun non-tunai. Untuk pembayaran non-tunai, masyarakat dapat memanfaatkan berbagai kanal seperti Bank Sumsel Babel, Indomaret, Alfamart, Tokopedia, serta virtual account. Sistem pembayaran online dinilai telah berjalan cukup efektif karena memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk melakukan pembayaran kapan saja dan di mana saja tanpa harus melalui petugas pemungut pajak. Bapenda juga telah menjalin kerja sama dengan pihak perbankan dan penyedia layanan digital untuk mendukung kemudahan ini. Namun demikian, masih terdapat kendala, seperti kurangnya transparansi pada masa lalu saat pembayaran dilakukan melalui penagihan oleh RT tanpa disertai pemberian SPPT kepada wajib pajak

Proses Pembayaran sudah optimal karena untuk pembayarannya bisa dilakukan Dimana saja dan kapanpun, serta sudah melakukan kerja sama dengan Bank Sumsel Babel dan berbagai chanel pembayaran lainnya seperti mbangking, indomaret, alfamart, dan toko pedia guna untuk mempermudah proses pembayaran pajak oleh masyarakat. Menurut Teori Pelayanan Publik dari pelayanan publik modern menekankan efisiensi, aksesibilitas, dan partisipasi masyarakat dalam layanan pemerintahan, termasuk dalam sistem pembayaran pajak. Sementara itu, teori administrasi fiskal menjelaskan bahwa sistem perpajakan yang ideal harus mudah diakses, sederhana, serta menyediakan berbagai kanal pembayaran yang fleksibel agar dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat (Musgrave & Musgrave, 1989). Selain itu, konsep e-government dalam pelayanan perpajakan mendukung transparansi dan efektivitas melalui digitalisasi layanan, yang bertujuan meminimalkan interaksi tatap muka, mengurangi risiko penyimpangan, dan meningkatkan kepatuhan pajak secara sukarela. Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa di Kota Lubuklinggau, pembayaran PBB kini dapat dibayarkan melalui jalur resmi secara tunai maupun non tunai. seperti:

1. Bank Sumsel Babel
2. Gerai ritel (Indomaret, Alfamart)
3. Platform digital (Tokopedia, virtual account bank)

Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Lubuklinggau telah menjalin kerja sama dengan berbagai penyedia layanan digital dan perbankan guna mempermudah akses pembayaran masyarakat. Sistem pembayaran online ini dinilai efektif karena memudahkan wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak kapan saja dan dimana saja tanpa harus bergantung pada jadwal petugas pajak atau datang langsung ke kantor pajak. Namun demikian, masih terdapat catatan perbaikan, terutama menyangkut:

1. Kurangnya transparansi pada masa lalu, khususnya saat pembayaran dilakukan melalui RT tanpa disertai penyampaian SPPT kepada wajib pajak.
2. Kurangnya pemahaman sebagian masyarakat terhadap kanal pembayaran modern, terutama di wilayah dengan akses digital terbatas.

Situasi ini menunjukkan bahwa meskipun sistem pembayaran telah berkembang, aspek edukasi dan literasi digital wajib pajak tetap menjadi elemen penting yang harus dibenahi. Dalam penelitiannya, pembayaran masih didominasi oleh sistem konvensional (tatap muka) dengan tingkat pemanfaatan digitalisasi yang sangat rendah. Hal ini menunjukkan bahwa Kota Lubuklinggau lebih progresif dalam mengadopsi pembayaran digital, meskipun masih terdapat ruang perbaikan dari sisi transparansi dan literasi masyarakat. Di sisilain, penelitian Ariyanti (2020) menyatakan bahwa digitalisasi sistem perpajakan harus dibarengi dengan integrasi data dan edukasi publik agar hasilnya optimal. Hal ini selaras dengan kondisi di Lubuklinggau, di mana inovasi pembayaran sudah berjalan namun masih memerlukan pendekatan sosialisasi yang lebih intensif.

Kemudahan ini juga didukung oleh kerja sama antara Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) dengan pihak perbankan dan penyedia layanan digital. Meskipun demikian, masih terdapat tantangan yang perlu diperhatikan, khususnya terkait dengan kurangnya transparansi pada masa lalu ketika pembayaran dilakukan melalui penagihan oleh RT tanpa disertai penyampaian SPPT secara langsung kepada wajib pajak. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam hal sosialisasi, transparansi informasi, serta pendistribusian SPPT yang lebih merata dan tepat waktu agar masyarakat secara keseluruhan dapat memanfaatkan metode pembayaran kontemporer ini sebaik-baiknya..

Sistem Pemungutan Pajak

Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kota Lubuklinggau dapat disimpulkan dari hasil observasi dan wawancara di atas. Rendahnya tingkat kesadaran masyarakat terhadap kewajiban pembayaran pajak menjadi salah satu kendala yang masih terjadi dalam operasi pemungutan PBB di Kota Lubuklinggau. Untuk mengatasi hal ini, Bapenda telah melakukan berbagai upaya sosialisasi melalui kelurahan, kecamatan, dan langsung kepada masyarakat guna meningkatkan pemahaman tentang peran dan fungsi PBB dalam pembangunan kota.

Strategi lain yang diterapkan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak meliputi penyediaan website untuk mengecek tagihan, pemberian diskon bagi yang membayar di awal, serta program pemutihan pajak. Selain itu, Bapenda juga melakukan pemutakhiran data secara mandiri melalui UPT dengan peninjauan langsung ke lapangan. Sistem pembayaran PBB saat ini dinilai semakin mudah dengan tersedianya berbagai kanal pembayaran, seperti melalui bank, Indomaret, Alfamart, Tokopedia, dan aplikasi digital lainnya.

Menurut Teori Kepatuhan Pajak (*Tax Compliance Theory*), kepatuhan wajib pajak sangat dipengaruhi oleh kesadaran individu, persepsi terhadap sistem perpajakan, keadilan, serta kualitas pelayanan publik (Muhammad, 2022). Kepatuhan dapat dibagi menjadi kepatuhan sukarela dan kepatuhan terpaksa, yang dipengaruhi oleh efektivitas sosialisasi dan sanksi.

Sementara itu, menurut Teori Administrasi Fiskal dari Dehantoro *et al* (2016), sistem pemungutan pajak yang ideal harus melibatkan proses yang sederhana, efisien, dan memberikan rasa keadilan kepada masyarakat. Keterlibatan aktif dari pemerintah daerah dalam meningkatkan kesadaran pajak menjadi kunci keberhasilan pemungutan pajak.

Dalam rangka mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak, Bapenda juga telah menerapkan beberapa strategi, ialah menyediakan layanan daring untuk mengecek tagihan, memberikan potongan atau diskon bagi pembayaran lebih awal, serta mengadakan program pemutihan pajak. Selain itu, pemutakhiran data pajak dilakukan secara aktif oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) melalui survei langsung ke lapangan guna menjamin keakuratan data yang dimiliki.

Sistem pembayaran PBB juga telah diperbarui dengan menyediakan berbagai saluran pembayaran yang mudah diakses, baik secara langsung (tunai) maupun daring (non-tunai), seperti melalui bank, gerai retail seperti Indomaret dan Alfamart, platform digital seperti Tokopedia, serta aplikasi pembayaran lainnya. Diharapkan inovasi ini akan mendorong lebih banyak orang untuk membayar pajak tepat waktu dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Meningkatkan Pengawasan

Memperbaiki Proses Pengawasan

Dari hasil observasi, wawancara, dan dokumen dapat disimpulkan bahwa Kota Lubuklinggau telah menggunakan berbagai metode dalam mengawasi proses pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), seperti monitoring pembayaran melalui Sistem Informasi Pajak Daerah, pemeriksaan lapangan terhadap objek pajak, serta kerja sama dengan perangkat daerah seperti kelurahan dan kecamatan. UPT di lingkungan Bapenda juga turut berperan aktif dalam pengawasan tersebut. Sistem pengawasan ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan pencapaian target penerimaan PBB sebagai bagian dari Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Meningkatkan Pengawasan masih belum sepenuhnya optimal dikarenakan minimnya monitoring secara berkala, serta keterbatasan sumber daya pengawas. Kondisi ini berdampak pada rendahnya kepatuhan wajib pajak, sehingga tidak maksimalnya realisasi penerimaan PBB. Dalam perspektif teori manajemen publik, pengawasan merupakan bagian dari fungsi manajemen yang krusial untuk memastikan kebijakan dijalankan secara efektif dan efisien. Menurut Gumus *et al* (2017), Tujuan pengawasan adalah untuk menjamin bahwa operasi mengikuti rencana dan tujuan yang ditetapkan.

Hasil sementara menunjukkan bahwa pengawasan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kota Lubuklinggau telah dilakukan secara aktif dan terstruktur yang berarti sudah optimal. Pengawasan ini dilaksanakan melalui berbagai mekanisme, seperti pemantauan pembayaran menggunakan Sistem Informasi Pajak Daerah, pemeriksaan langsung ke objek pajak, serta koordinasi dengan perangkat daerah di tingkat kelurahan dan kecamatan. Unit Pelaksana Teknis (UPT) di

lingkungan Bapenda juga turut berkontribusi dalam proses pengawasan tersebut. Tujuan dari sistem ini adalah untuk meningkatkan efisiensi serta memastikan tercapainya target penerimaan PBB sebagai bagian dari Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Meskipun sistem pengawasan dan pembayaran telah ditingkatkan, kendala tetap muncul, khususnya pada masa sebelum diterapkannya sistem pembayaran online, ketika wajib pajak hanya bisa membayar di Bank Sumsel Babel. Hal ini sempat menimbulkan keluhan karena faktor jarak dan biaya transportasi yang tidak sebanding dengan nilai tagihan pajak. Namun saat ini, pembayaran PBB sudah lebih mudah diakses melalui berbagai kanal seperti bank, gerai ritel (Indomaret dan Alfamart), platform digital (Tokopedia), serta aplikasi lainnya. Meski demikian, untuk memperoleh pelayanan administrasi di masa mendatang, wajib pajak tetap diwajibkan menyelesaikan seluruh tunggakan PBB terlebih dahulu.

Kualitas Pegawai

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa peningkatan kesehatan mental dan kompetensi pegawai sangat penting untuk meningkatkan efisiensi pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Bapenda secara rutin mengadakan pelatihan dan bimbingan teknis guna meningkatkan pemahaman pegawai terhadap regulasi perpajakan serta kemampuan dalam memanfaatkan teknologi digital. Evaluasi kinerja juga dilakukan secara berkala guna memastikan efektivitas kerja pegawai di berbagai bidang, termasuk pendataan objek pajak, penyampaian SPPT, pengawasan, penagihan, serta edukasi kepada masyarakat.

Meskipun secara umum kualitas pegawai telah cukup baik, masih terdapat kendala di lapangan seperti objek pajak yang pemiliknya berdomisili di luar daerah, sehingga menyulitkan proses penagihan. Selain itu, terdapat permasalahan tumpang tindih data akibat jual beli tanah yang belum tertata dengan baik, di mana pembeli membuat SPPT baru tanpa pembatalan SPPT lama. Untuk itu, diperlukan dukungan fasilitas dan sistem yang lebih baik guna menghasilkan data wajib pajak yang akurat. Tantangan lainnya termasuk kenaikan harga per meter tanah yang dinilai memberatkan sebagian wajib pajak. Meski demikian, sistem pemungutan secara umum telah berjalan sesuai mekanisme yang ada.

Dalam teori Manajemen Sumber Daya Manusia, kualitas dan kompetensi aparatur pemerintah menjadi kunci utama dalam mendukung keberhasilan organisasi, termasuk dalam hal pelayanan publik dan pengelolaan pajak. Sementara itu, teori Administrasi Publik Baru (New Public Management) juga menekankan pentingnya kinerja, akuntabilitas, serta peningkatan kapasitas pegawai melalui pelatihan dan pemanfaatan teknologi informasi. Hal ini sejalan dengan peran pegawai Bapenda dalam pendataan, penyampaian SPPT, serta pelayanan berbasis digital.

Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) secara rutin mengadakan program pelatihan dan bimbingan teknis untuk meningkatkan pemahaman pegawai terhadap peraturan perpajakan serta keterampilan dalam penggunaan teknologi informasi. Selain itu, evaluasi terhadap kinerja pegawai juga dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa pelaksanaan tugas, mulai dari pendataan objek pajak, distribusi SPPT, pengawasan, penagihan, hingga edukasi kepada masyarakat, berlangsung secara efektif.

Walaupun secara umum kompetensi pegawai sudah memadai, masih terdapat hambatan di lapangan, seperti kesulitan dalam melakukan penagihan PBB terhadap objek pajak yang pemiliknya tinggal di luar daerah. Permasalahan lainnya adalah terjadinya tumpang tindih data akibat transaksi jual beli tanah yang tidak disertai dengan penghapusan SPPT sebelumnya. Di samping itu, kenaikan harga tanah per meter persegi juga menjadi beban bagi sebagian wajib pajak. Dengan demikian, diperlukan penguatan sistem dan peningkatan sarana pendukung guna memperoleh data yang lebih akurat dan memperlancar proses pemungutan. Secara keseluruhan, sistem pemungutan PBB Kota Lubuklinggau telah berjalan sesuai ketentuan yang berlaku.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan ini diperoleh berdasarkan beberapa aspek sebagai berikut:

1. **Memperluas Basis Penerimaan** : Memperluas Basis Penerimaan sudah optimal. Tindakan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) dan Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) menjadi contohnya untuk menyesuaikan data, serta kerja sama dengan Bank Sumsel Babel dan berbagai kanal pembayaran lainnya guna mempermudah proses pembayaran pajak oleh masyarakat.
2. **Memperkuat Proses Pemungutan** : Memperkuat Proses Pemungutan dinilai belum optimal karena rendahnya pengetahuan wajib pajak, tidak adanya pengawasan, dan lemahnya sanksi bagi wajib pajak yang tidak memenuhi tanggung jawabnya.

3. Meningkatkan Pengawasan : Meningkatkan Pengawasan masih belum sepenuhnya optimal dikarenakan minimnya monitoring secara berkala, serta keterbatasan sumber daya pengawas. Kondisi ini berdampak pada rendahnya kepatuhan wajib pajak, sehingga tidak maksimalnya realisasi penerimaan PBB.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, M.A.. 2014. Analisis Optimalisasi Pelayanan Konsumen Berdasarkan Teori Antrian pada Kaltimgps.Com di Samarinda. Ejournal Ilmu Administrasi Bisnis
- Ariyanti Mete, Y. N. (2020). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan*. Jurnal Penelitian dan Pengkajian Ilmiah Mahasiswa (JPPIM), Vol. 1.
- Dehantoro, J., Sumiardi, D., & Hijuzaman, O. 2016. Analysis of Vehicle Service Queuing System Using Arena in Authorized Workshop. International Journal of Science and Research (IJSR). Industrial Engineering of STT.WastukencanaPurwakarta, West Java, Indonesia. Volume 5 Issue 5, May 2016.
- Gumus, S., Bubou, G. M. and Oladeinde, M. H. 2017. Application of queuing theory to a fast food outfit: a study of blue meadows restaurant, Independent Journal of Management & Production, 8(2), p. 441
- Mardiasmo. 2018. *Perpajakan Edisi Terbaru 2018*. Yogyakarta: Cv Andi Offset
- Muhammad. (2022). *Optimalisasi Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang*. jurnal DIALEKTIKA : jutnal ilmu sosial, vol 20 No. 3 2022.
- Putra, H. 2018. Kendala dan Tantangan dalam Pemungutan Pajak Daerah di Indonesia. *Jurnal Pajak dan Keuangan Daerah*, 5(1), 23-39.
- Rahman, M. A. 2020. Pengaruh Optimalisasi Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan terhadap Pendapatan Asli Daerah. *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik*, 8(2), 112-129.
- Rahmawan. (2012). *Optimalisasi Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) dalam peningkatan Pendapatan Daerah di Kecamatan Limpsu Kabupaten Hulu Sungai Tengah*. jurnal ilmiah : jutnal ilmu sosial, 2012, 1(2).
- Sari, D., & Wibowo, A. 2019. Optimalisasi Pemungutan Pajak Daerah: Studi Kasus pada Sistem Elektronik Pajak. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(3), 45-60.
- Sjahrir. 2016. *Teori Pajak dan Pendapatan Daerah*. Jakarta: Penerbit Pajak Nasional.
- Soemahamidjaja, soeparman. (2020). *Perpajakan indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Lubuklinggau : Alfabeta.