



# Kesadaran Masyarakat Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Ayula Timur Kecamatan Bulango Selatan

Fitri Usman <sup>1\*</sup>, Radia Hafid <sup>2</sup>, Cristian Polamolo <sup>3</sup>

<sup>1</sup> Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia : [fitriussman@gmail.com](mailto:fitriussman@gmail.com)

<sup>2</sup> Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia : [radiahafid@ung.ac.id](mailto:radiahafid@ung.ac.id)

<sup>3</sup> Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia : [polamolocr@gmail.com](mailto:polamolocr@gmail.com)

\* Corresponding Author : Fitri Usman

**Abstract :** This study aimed to disclose the factors that affect public awareness and the efforts made by the Ayula Timur Village office, Bulango Selatan Sub-District, in paying land and building taxes. The data in this qualitative study were collected through interviews and documentation on eight informants (two key informants and six supporters). Based on the analysis, four factors caused the lack of public awareness in paying land and building taxes in Ayula Timur Village, Bulango Selatan Sub-District: (a) tax awareness, (b) occupation and income, (c) taxpayers' understanding of land and building tax regulations, and (d) the quality of service to taxpayers. The solutions offered to increase public awareness can be in the form of counseling carried out by village officials to increase the knowledge of the land and building taxpayers, a door-to-door process to increase togetherness at the time of collection, and distributing the Notification of Tax Due on time so that the community knows the amount of tax that must be paid.

**Keywords:** Tax, Land , Building Tax

**Abstrak :** Penelitian ini bertujuan mengetahui faktor yang mempengaruhi kesadaran masyarakat dan upaya yang dilakukan oleh kantor Desa Ayula Timur Kecamatan Bulango Selatan untuk dapat meningkatkan kesadaran masyarakat untuk membayar pajak bumi dan bangunan. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan wawancara dan dokumentasi. Subjek penelitian berjumlah 2 orang sebagai informan kunci dan 6 orang sebagai informan pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada empat faktor yang menyebabkan kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Desa Ayula Timur Kecamatan Bulango Selatan yaitu (a) faktor kesadaran perpajakan; (b) Faktor pekerjaan dan pendapatan; (c) faktor pemahaman wajib pajak terhadap peraturan pajak bumi dan bangunan; (d) faktor kualitas pelayanan terhadap wajib pajak. Solusi untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak bumi dan bangunan diantaranya; adanya penyuluhan yang dilakukan oleh aparat desa karena penyuluhan. Kemudian dengan cara aparat desa datang langsung ke rumah wajib pajak agar memberikan rasa kekeluargaan kepada wajib pajak dalam proses penagihan. Selain itu pembagian SPPT tepat waktu juga dapat membantu wajib pajak mengetahui besaran pajak yang harus dibayarkan agar wajib pajak bisa mempersiapkan besaran pajak sebelum batas pembayaran.

**Kata Kunci:** Pajak; Pajak Bumi ,Bangunan

## 1. Pendahuluan

Pembangunan sangat penting bagi keberlangsungan kehidupan berbangsa dan bernegara. Sumber dana pembangunan dapat diperoleh dari sumber daya alam (SDA), aktivitas usaha pemerintah (BUMN/ BUMD), pinjaman, hibah, dan pajak. sektor pajak merupakan penyumbang pemasukan negara yang paling besar, karena pajak merupakan salah satu sumber penting yang melibatkan partisipasi warga negara

Received: Februari 15<sup>th</sup> 2025;

Revised: Februari 27<sup>th</sup> 2025;

Accepted: Maret 28<sup>th</sup> 2025;

Published: Maret 30<sup>th</sup> 2025

Curr. Ver.: Maret 30<sup>th</sup> 2025



Copyright: © 2025 by the authors.

Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)

untuk pembangunan, baik fisik maupun non fisik demi terwujudnya negara kesejahteraan Indonesia (Nugroho & Kusdarini, 2019). Laporan yang disusun oleh Direktorat Penyusunan APBN, Direktorat Jenderal Anggaran, Kementerian Keuangan Republik Indonesia jumlah penerimaan negara tahun 2024 diestimasi sebesar Rp2.802,3 triliun, dengan sumber terbesar dari penerimaan perpajakan sebesar Rp2.309,9 triliun, dan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) sebesar Rp492 triliun.

Menurut UU No.186 Tahun 2019 sebagaimana telah diubah terakhir dengan UU No.234 Tahun 2022 tentang Pajak Bumi dan Bangunan. PBB adalah adalah pajak yang bersifat kebendaan dalam arti besarnya pajak terutang ditentukan oleh keadaan objek yaitu bumi tanah dan bangunan. Setiap individu dalam masyarakat harus memahami pentingnya pajak dalam keberhasilan pemerintahan dan dapat memahami bahwa pajak merupakan salah satu sumber pendapatan pemerintah yang mempunyai peranan yang sangat penting dalam pelaksanaan pembangunan. Dalam undang – undang No. 9 Tahun 2015 tentang Pemerintah Daerah dan Undang- Undang No. 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah telah diatur bahwa pendapatan pemerintah terdiri atas Pendapatan Asli Daerah, Dana Perimbangan dan lain – lain yang sah.

Menentukan terutangnya pajak atas suatu objek PBB, maka harus ada Subjek Pajaknya. Subjek Pajak adalah orang pribadi atau badan yang secara nyata 1) mempunyai suatu hak atas bumi dan atau; 2) memperoleh manfaat atas bumi, dan atau; 3) memiliki bangunan, dan atau 4) menguasai bangunan, dan atau; 5) memperoleh manfaat atas bangunan (Gani, 2022). Permasalahan perpajakan merupakan topik yang tidak asing lagi mulai dari tingkat pusat hingga daerah, karena pemerintah daerah merupakan alat untuk melaksanakan dan mengelola seluruh urusan daerah untuk memenuhi kebutuhan pembangunan daerah. (Sismono, 2020).

Bagi individu yang menikmati kelimpahan secara teratur di dalamnya dan memperoleh kebebasan dari kekuasaan negara, mereka berkewajiban untuk memberikan sebagian dari apa yang menjadi haknya kepada negara melalui pungutan. Telah banyak upaya administratif untuk meningkatkan perhatian masyarakat dalam meningkatkan pajak. Misalnya melakukan pembenahan di segala bidang dengan mempersiapkan kemampuan yang dimiliki oleh masing-masing daerah, baik aset tetap maupun sumber daya manusianya. Peran aktif masyarakat, khususnya wajib pajak sangatlah penting dalam mendukung pembangunan suatu negara. Sebagai wajib pajak, masyarakat memberikan kontribusi kepada negara dalam bentuk pajak. Hasil pembayaran pajak masyarakat diharapkan dapat mendanai pembangunan negara. Meskipun pajak dianggap sebagai sumber pendanaan pemerintah yang paling potensial, kenyataannya pengumpulan pajak masih sulit dilakukan oleh pemerintah.

Faktor ekonomi sangat penting untuk memenuhi kewajiban. Masyarakat miskin akan kesulitan membayar pajak. Bagi sebagian besar masyarakat, pajak masih menjadi beban dan dipandang sebagai biaya kegiatan ekonomi yang harus ditanggung. Oleh karena itu, masyarakat cenderung berusaha memenuhi kebutuhan dasarnya terlebih dahulu (Novrianto & Rachmawati, 2021). Penerimaan pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah, khususnya pada pelayanan publik, dan untuk mendukung pendanaan pembangunan nasional. Memungut pajak bukanlah suatu hal yang mudah, peran aktif petugas pajak dan kesadaran wajib pajak itu sendiri sangatlah penting (Purnamasari & Oktaviani, 2020).

Semakin banyak masyarakat yang membayar PBB, maka semakin baik pula kesejahteraan masyarakat suatu negara dan semakin meratanya pembangunan daerah, Ini dapat menyediakan fasilitas umum seperti pendidikan, jalan, listrik, dan perawatan medis. Sebagai warga negara negara, mereka harus menyadari bahwa mereka mempunyai kewajiban terhadap negara, yaitu membayar pajak. Semua warga negara harus menyadari kewajibannya terhadap negara. Perlu adanya peningkatan kesadaran bahwa warga negara Indonesia adalah wajib pajak dan memenuhi segala kewajibannya. Dengan begitu, roda pemerintahan berjalan lancar demi kemaslahatan rakyat. Pemerintahan yang berfungsi dengan baik juga memfasilitasi pencapaian

tujuan keseluruhan masyarakat yang hidup di negara yang adil dan makmur (Khayati, 2021).

Seluruh warga negara harus menyadari bahwa kewajiban membayar pajak bumi dan bangunan sangat penting bagi negara, karena penerimaan pajak turut memperlancar jalannya negara dan meningkatkan taraf hidup masyarakat. Pada dasarnya, masyarakat mengharapkan uang yang diberikan kepada negara dapat digunakan dengan sebaik-baiknya oleh pemerintah untuk kemajuan negara dan kesejahteraan rakyat. Masyarakat ingin melihat jelas apa yang dilakukan oleh pemerintah dengan uang pembayaran pajak dari rakyat. Kesadaran masyarakat dalam membayar pajak belum mencapai tingkat yang diharapkan. Banyak orang yang tetap sinis dan tidak percaya pada pajak. Sebab pajak masih dianggap sebagai beban, seringkali sulit dibayar, dan terkadang masyarakat dan wajib pajak tidak mengetahuinya (Priyatno, 2019). Kenyataan yang ada selama ini, tidak adanya transparansi terhadap pembayaran pajak yang telah masyarakat bayarkan kepada pemerintah desa adalah salah satu pemicu masyarakat yang masih sinis dan kurang percaya terhadap keberadaan pajak karena masih dianggap memberatkan, pembayarannya sering mengalami kesulitan, masyarakat atau wajib pajak kadang-kadang tidak mengetahuinya. Sampai sekarang kesadaran masyarakat untuk membayar pajak masih belum mencapai tingkat yang sebagaimana yang diharapkan.

Keadaan masyarakat tersebut menjadi salah satu penghambat lajunya pembangunan secara umum karena penerimaan pajak bumi dan bangunan sangat membantu menaikkan pendapatan negara dan sebagian besar digunakan untuk kemajuan daerahnya sendiri. Permasalahan lain adalah kesalah-pahaman masyarakat terhadap pajak bumi dan bangunan juga berdampak pada terhambatnya pembangunan (Rohman & Adiwidjaja, 2022). Oleh karena itu, untuk mengurai permasalahan tersebut, pemerintah perlu melakukan upaya, khususnya Pemerintah Desa bagaimana mewujudkan masyarakat yang sadar terhadap urgensi membayar pajak. Kesadaran wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya merupakan hal penting dalam penarikan pajak tersebut. Suatu hal yang paling menentukan dalam keberhasilan pemungutan pajak adalah kemauan wajib pajak untuk melakukan kewajiban tersebut.

Memajukan pembangunan dan administrasi, diperlukan kerja sama antara masyarakat wajib pajak dan pemerintah. Meskipun masyarakat melaksanakan dan memenuhi kewajiban mereka sebagai warga negara, pemerintah juga mempunyai kewajiban untuk melayani masyarakat dan pembayar pajak dengan baik (Gani, 2022). Berdasarkan pengamatan penulis masih banyak wajib pajak di Desa Ayula Timur belum lunas dalam membayar pajak. Hal ini disebabkan banyak masyarakat yang tidak mampu membayarnya atau belum memiliki uang untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Serta tidak adanya pengetahuan wajib pajak manfaat dari membayar pajak bumi dan bangunan untuk apa yang mengakibatkan penurunan pembayaran pajak bumi dan bangunan. Masyarakat eggan membayar pajak bumi dan bangunan karena tidak mengetahui untuk apa hasil pembayaran tersebut digunakan serta tidak memahami dampak jika tidak membayar pajak, karena selama ini di Desa Ayula Timur tidak memiliki sanksi bagi wajib pajak yang tidak membayar pajak melainkan dampaknya imbas kepada aparat desa.

Tercantum di dalam daftar himpunan ketetapan pajak dan pembayaran pajak bumi dan bangunan pedesaan perkotaan (PBB-P2) (DHKP) selama lima Tahun terakhir yaitu pada tahun 2020 jumlah wajib pajak sebanyak 155 dan yang telah membayar sebanyak 35 wajib pajak dengan total PBB sebesar RP 11.278.653. Pada tahun 2021 jumlah wajib pajak sebanyak 157 dan yang telah membayar sebanyak 30 wajib pajak dengan total PBB sebesar RP 11.316.927. Pada tahun 2022 jumlah wajib pajak sebanyak 158 dan yang telah membayar sebanyak 30 wajib pajak sebesar RP 11.870.968. Pada tahun 2023 jumlah wajib pajak sebanyak 158 dan yang telah membayar sebanyak 36 wajib pajak dengan total PBB RP 11.863.365. Pada tahun 2024 jumlah wajib pajak sebanyak 160 dan yang telah membayar sebanyak 97 wajib pajak dengan total PBB sebesar RP 9.461.794.

Dapat dilihat pada tahun 2020-2024 menunjukkan peningkatan jumlah wajib pajak, sementara itu disamping peningkatan jumlah wajib pajak adanya penurunan yang signifikan terhadap wajib pajak yang sudah membayar dan total PBB terutama pada tahun 2023 dan ketika adanya penurunan besaran pajak pada tahun 2024 barulah ada peningkatan jumlah wajib pajak yang membayar pajak bumi dan bangunan maka dari itu penelitian ini perlu dilakukan untuk melihat faktor yang mempengaruhi kesadaran masyarakat dan upaya yang dilakukan oleh kantor Desa Ayula Timur Kecamatan Bulango Selatan untuk dapat meningkatkan kesadaran masyarakat untuk membayar pajak bumi dan bangunan.

Berdasarkan berbagai permasalahan yang telah diuraikan, terutama rendahnya kesadaran masyarakat dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan serta belum optimalnya upaya pemerintah desa dalam meningkatkan partisipasi wajib pajak, maka peneliti merasa perlu untuk mengkaji lebih dalam fenomena tersebut. Ketidaktahuan masyarakat akan manfaat dan dampak dari pembayaran PBB, ditambah dengan kurangnya sanksi yang tegas bagi wajib pajak yang lalai, menjadi faktor penting yang mempengaruhi tingkat kepatuhan pajak di Desa Ayula Timur. Oleh karena itu, untuk mengetahui lebih jauh faktor-faktor yang memengaruhi kesadaran wajib pajak serta langkah-langkah strategis yang dapat dilakukan oleh pemerintah desa, peneliti akhirnya memilih judul "Kesadaran Masyarakat Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Ayula Timur Kecamatan Bulango Selatan."

## **2. Kajian Pustaka Atau Penelitian Terkait**

Kesadaran membayar pajak merupakan kondisi psikologis di mana wajib pajak secara sukarela memenuhi kewajiban perpajakannya berdasarkan pemahaman yang komprehensif tentang manfaat dan mekanisme perpajakan, dengan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) sebagai salah satu instrumen fiskal penting yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1994. Dalam hal ini, subjek pajak mencakup pemilik atau pengguna bumi/bangunan, objeknya mencakup properti kecuali yang dikecualikan, dan mekanismenya meliputi pendataan melalui Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP), penetapan melalui Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) atau Surat Ketetapan Pajak (SKP), serta pembayaran yang dapat dilakukan melalui berbagai saluran perbankan dengan tarif tetap sebesar 0,5% dari Nilai Jual Objek Pajak (NJOP).

Sistem perpajakan ini didukung oleh ketentuan sanksi administratif dan pidana untuk menegakkan kepatuhan wajib pajak. Secara teoritis, kesadaran pajak berkaitan erat dengan teori kepatuhan fiskal, yang menekankan bahwa kepatuhan sukarela dapat dicapai jika individu memiliki pengetahuan, kepercayaan terhadap sistem perpajakan, dan persepsi positif terhadap manfaat pajak (Kirchler, 2007). Namun, dalam implementasinya masih ditemui berbagai tantangan, terutama rendahnya kesadaran masyarakat yang dipengaruhi oleh tingkat pemahaman yang kurang, kondisi ekonomi masyarakat, serta kurangnya efektivitas sosialisasi yang dilakukan oleh aparat pajak maupun pemerintah daerah (Novrianto & Rachmawati, 2021; Purnamasari & Oktaviani, 2020).

## **3. Metode Yang Diusulkan**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur dengan 8 informan (2 aparat desa dan 6 wajib pajak) serta analisis dokumen PBB tahun 2020–2024. Teknik triangulasi digunakan untuk memvalidasi data, sementara analisis data mengikuti tiga tahap Miles dan Huberman: reduksi data, penyajian, dan penarikan kesimpulan.

### **Latar Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di salah satu desa yaitu Desa Ayula Timur yang berada di Kecamatan Bulango Selatan, Kabupaten Bonebolango. Penelitian ini direncanakan pada semester ganjil tahun ajaran 2024.

### **Pendekatan Dan Prosedur Penelitian**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yaitu penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan dari perilaku yang diamati (Oktaviani, 2011)

Dengan dasar tersebut, maka penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kesadaran masyarakat dalam membayar pajak bumi dan Bangunan di Desa Ayula Timur Kecamatan Bulango Selatan dengan didukung oleh data-data tertulis maupun data-data hasil wawancara.

**Data dan Sumber Data**

Dalam penelitian kualitatif, sumber data dipilih secara purposive. Penetapan sampel sumber data sulan saat ini masih bersifat sementara dan akan disempurnakan setelah peneliti berada di lapangan. Untuk "Membukakan pintu" dimanapun peneliti akan melakukan pengumpulan data, individu-individu yang mempunyai kekuasaan dan otoritas dalam konteks sosial atau item yang diteliti dipilih sebagai sumber data sampel pada awal memasuki lapangan (sugiono, 2019).

**Teknik Pengumpulan Data**

Untuk Memperoleh data yang diperlukan penelitian ini menggunakan teknik sebagai berikut Obsevasi, Wawancara, Dokumentasi (Harahap, 2020). Berikut daftar informan pada penelitian ini :

**Tabel 1. Deskripsi Informan**

<b>Informan Kunci</b>	<b>Karakter Wajib Pajak</b>
NR	Bekerja sebagai aparat desa, tepatnya sebagai kepala seksi desa yang bertugas mengurus penyetoran pajak bumi dan bangunan ke BPPKAD.
MH	Bekerja sebagai aparat desa, tepatnya menjadi kepala dusun I yang bertugas memungut pajak bumi dan bangunan di setiap rumah wajib pajak.
<b>Informan Pendukung</b>	<b>Karakter Wajib Pajak</b>
IB	Bekerja sebagai tukang las atau buruh lepas harian dengan penghasilan tidak stabil setiap bulan.
FN	Berstatus pensiunan, tidak memiliki pekerjaan sampingan, serta tidak memiliki tanggungan.
SAL	Seorang ibu rumah tangga yang tidak memiliki pekerjaan sampingan, sementara suami bekerja sebagai PNS.
MB	Bekerja sebagai aparat desa.
MU	Bekerja sebagai buruh bangunan dengan penghasilan tidak tetap.
SN	Seorang pensiunan yang memiliki pekerjaan sampingan sebagai peternak ayam.

**Pengecekan Keabsahan Data**

Menetapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan yang didasarkan pada jumlah kriteria tertentu yaitu tingkat kepercayaan, keteralihan, kebergantungan dan kepastian. Adapun teknik yang digunakan dalam menetapkan keabsahan data dalam penelitian ini yaitu Keikutsertaan Peneliti dan Trianggulasi

**Analisis Data**

Menurut Miles & Huberman analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi (Miles & Huberman, 2014)

**4. Hasil Dan Pembahasan**

Ada dua fokus pembahasan dalam penelitian ini yaitu faktor yang mempengaruhi kesadaran masarakat dalam membayar pajak bumi dan bangunan dengan cara mengungkap a) faktor kesadaran perpajakan; b) faktor pekerjaan dan

pendapatan; c) faktor pemahaman wajib pajak terhadap peraturan PBB; d) faktor kualitas pelayanan terhadap wajib pajak. Kemudian kedua yaitu temuan yang menunjukkan adanya upaya untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak bumi dan bangunan dengan a) upaya pemberian penyuluhan; b) upaya meningkatkan pelayanan; c) mencetak SPPT tepat waktu.

### **Faktor Yang mempengaruhi kesadaran Masyarakat dalam membayar pajak bumi dan bangunan**

#### **Faktor Kesadaran Perpajakan**

Menurut teori kepatuhan pajak, kesadaran perpajakan merupakan faktor utama yang mendorong seseorang untuk patuh secara sukarela dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, di mana kesadaran ini terbentuk melalui pengetahuan, pemahaman, serta kepercayaan terhadap sistem dan manfaat pajak itu sendiri (Kirchler, 2007). Kesadaran perpajakan adalah sikap wajib pajak terhadap fungsi pajak, dan keberhasilan perpajakan sangat ditentukan oleh kesadaran perpajakan wajib pajak. Kepatuhan pajak berbeda dengan kesadaran pajak. Kesadaran perpajakan berkonsekuensi logis bagi para wajib pajak agar mereka rela memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi perpajakan, dengan cara membayar kewajiban pajaknya secara tepat waktu dan tepat jumlah.

Berdasarkan pernyataan dari beberapa informan, tingkat kesadaran perpajakan terkait Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dipengaruhi oleh pemahaman akan kewajiban pajak, sumber informasi yang diterima, peran sosialisasi dari aparat desa, kondisi ekonomi wajib pajak, serta persepsi terhadap manfaat pajak. Sebagian wajib pajak seperti FN dan MB memahami PBB sebagai kewajiban yang harus dipenuhi, sementara lainnya seperti MU dan IB menganggapnya sebagai beban karena kurangnya informasi dan transparansi alokasi pajak.

Oleh karena itu, diperlukan upaya intensifikasi sosialisasi, peningkatan transparansi penggunaan pajak, serta kemudahan akses informasi untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pajak masyarakat. Berdasarkan perbandingan antara teori dan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa rendahnya kesadaran perpajakan di tingkat desa tidak hanya disebabkan oleh kurangnya pemahaman, tetapi juga dipengaruhi oleh persepsi negatif terhadap pengelolaan pajak, yang mengindikasikan bahwa peningkatan kesadaran pajak memerlukan pendekatan edukatif dan transparan sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Kirchler.

#### **Faktor Pekerjaan dan Pendapatan**

Menurut kajian terkini, stabilitas pendapatan merupakan determinan penting dalam kepatuhan pajak, terutama di negara berkembang. Penelitian oleh Mebratu (2023) menunjukkan bahwa ketidakstabilan pendapatan dapat menghambat kemampuan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan secara konsisten. Setiap individu memiliki kondisi keuangan yang berbeda-beda, tergantung pada jenis pekerjaan dan besaran penghasilan. Terdapat variasi tingkat penghasilan dalam masyarakat, mulai dari tinggi, menengah, hingga rendah. Oleh karena itu, faktor pekerjaan dan tingkat upah merupakan salah satu unsur yang paling signifikan dalam memengaruhi kemampuan seseorang untuk memenuhi berbagai kebutuhan biaya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan, dapat disimpulkan bahwa karakteristik pekerjaan dan tingkat pendapatan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kemampuan serta kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban Pajak Bumi dan Bangunan. Variasi profesi yang meliputi aparat desa, buruh bangunan, tukang las, dan ibu rumah tangga menciptakan disparitas pola pendapatan, baik yang bersifat tetap maupun tidak tetap, sehingga membentuk perbedaan strategi dalam pemenuhan kewajiban perpajakan.

Wajib pajak dengan pendapatan stabil seperti aparat desa dan pensiunan cenderung menunjukkan pendekatan yang lebih sistematis, sedangkan pekerja dengan pendapatan tidak menentu seperti tukang las serta ibu rumah tangga menghadapi tantangan dalam alokasi anggaran akibat fluktuasi pendapatan dan kebutuhan domestik yang tidak terencana. Dengan demikian, temuan ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa kestabilan pendapatan menjadi faktor kunci dalam

membentuk perilaku ekonomi wajib pajak, khususnya dalam hal kepatuhan dan konsistensi pembayaran pajak (Mebratu, 2023).

### **Faktor Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Peraturan PBB**

Menurut teori perilaku perpajakan, pemahaman wajib pajak terhadap regulasi perpajakan sangat berperan dalam membentuk sikap dan perilaku kepatuhan. Penelitian oleh Torgler (2022) menyatakan bahwa rendahnya literasi perpajakan dapat menyebabkan persepsi negatif terhadap kewajiban membayar pajak, yang pada akhirnya berdampak pada rendahnya kepatuhan sukarela. Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan PBB berfungsi sangat penting karena merupakan elemen dari sikap wajib pajak terhadap peraturan PBB, dan sikap wajib pajak memengaruhi perilaku perpajakan wajib pajak, yang pada akhirnya berdampak pada keberhasilan sistem perpajakan. Demi tercapainya target dalam penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan, maka perlu pula dilihat seberapa besar tingkat pemahaman masyarakat terhadap pajak tersebut.

Berdasarkan temuan penelitian yang diperoleh dari wawancara mendalam dengan para informan, dapat disimpulkan bahwa tingkat pemahaman wajib pajak terhadap peraturan PBB masih berada pada tingkat yang rendah. Hal ini tercermin dari ketidaktahuan mereka mengenai mekanisme pengelolaan PBB yang sepenuhnya berada di bawah kewenangan DPPKAD, sementara peran aparat desa hanya terbatas pada fungsi penagihan dan penyeteroran. Rendahnya pemahaman ini semakin diperparah oleh ketiadaan mekanisme sanksi yang jelas dan tegas terhadap wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya, sehingga menciptakan persepsi di kalangan wajib pajak bahwa pembayaran PBB merupakan kewajiban yang bersifat koersif daripada kesadaran sukarela. Dengan demikian, hasil penelitian ini sejalan dengan pandangan Torgler (2022) yang menekankan bahwa peningkatan pemahaman terhadap sistem perpajakan dapat menjadi kunci dalam membentuk kepatuhan sukarela dan keberhasilan penerimaan pajak.

### **Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Wajib Pajak**

Pelayanan perpajakan dibentuk oleh dimensi kualitas sumber daya manusia (SDM), ketentuan perpajakan dan sistem informasi perpajakan. Standar kualitas pelayanan prima kepada masyarakat wajib pajak akan terpenuhi bilamana SDM melakukan tugasnya secara profesional, disiplin, dan transparan. Menurut Lovelock & Wirtz (2021), pelayanan publik yang efektif dalam bidang perpajakan dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia, kejelasan ketentuan hukum, dan sistem informasi yang terintegrasi. Kualitas pelayanan publik dinilai dari kemampuan petugas dalam memberikan layanan secara profesional, disiplin, dan transparan. Pelayanan perpajakan dibentuk oleh dimensi kualitas sumber daya manusia (SDM), ketentuan perpajakan, dan sistem informasi perpajakan. Standar kualitas pelayanan prima kepada masyarakat wajib pajak akan terpenuhi bilamana SDM melakukan tugasnya secara profesional, disiplin, dan transparan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti, terdapat beberapa temuan dalam faktor kualitas pelayanan terhadap wajib pajak. Pertama, pendekatan penagihan yang dilakukan aparat desa meskipun dilakukan dengan sikap baik, namun frekuensi kunjungan yang terlalu intensif justru menimbulkan persepsi keterpaksaan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Kedua, kurangnya sosialisasi yang komprehensif dari aparat desa mengenai dasar hukum, mekanisme perhitungan, dan alokasi penggunaan PBB menyebabkan minimnya pemahaman wajib pajak terhadap esensi kewajiban perpajakan tersebut. Ketiga, strategi penagihan yang bersifat repetitif lebih disebabkan oleh faktor kelalaian wajib pajak dalam mengingat kewajibannya, bukan karena kesadaran intrinsik. Temuan ini mengindikasikan perlunya peningkatan kualitas sosialisasi perpajakan yang lebih sistematis, transparan, dan edukatif guna membangun kesadaran wajib pajak yang bersifat sukarela dan berkelanjutan. Oleh karena itu, hasil penelitian ini mendukung teori pelayanan publik yang menekankan pentingnya profesionalisme SDM dan komunikasi yang efektif sebagai prasyarat utama tercapainya kepatuhan pajak berbasis kesadaran.

## **Upaya Untuk Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan mengenai faktor yang mempengaruhi masyarakat dalam membayar pajak bumi dan bangunan maka berdasarkan itu peneliti melanjutkan dengan upaya untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

### **Upaya Pemberian Penyuluhan**

Adanya penyuluhan, diharapkan kepatuhan wajib pajak dapat timbul dari diri wajib pajak. Penyuluhan merupakan salah satu cara atau alat yang dapat digunakan untuk menggugah dan memberikan pengetahuan kepada para wajib pajak tentang Peraturan, tata cara perpajakan, prosedur, serta waktu pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan. Adanya penyuluhan perlu dilakukan untuk menggerakkan kepatuhan dan kesadaran para wajib pajak agar patuh akan kewajibannya dalam membayar pajak. Sehingga wajib pajak sadar dan patuh akan kewajibannya dalam hal membayar pajak, khususnya Pajak Bumi dan Bangunan.

Berdasarkan temuan penelitian, penyuluhan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Desa Ayula Timur yang dilaksanakan secara berkala melalui pertemuan tatap muka dan media tradisional terbukti efektif meningkatkan pemahaman dan kepatuhan wajib pajak. Frekuensi 1-2 bulan sekali dengan metode penyampaian yang disesuaikan untuk masyarakat lansia berhasil mendorong pembayaran langsung pasca penyuluhan. Pendekatan ini menunjukkan bahwa sosialisasi terstruktur dan adaptif dengan karakteristik masyarakat merupakan strategi optimal dalam meningkatkan efektivitas pemahaman perpajakan di tingkat desa.

### **Upaya Meningkatkan Pelayanan**

Pelayanan pemungutan pajak disusun oleh elemen-elemen dari kualitas sumber daya manusia (SDM), pengaturan biaya, sistem informasi dan data pungutan pajak. Administrasi pemungutan pajak dibentuk oleh komponen-komponen yang terdiri dari sifat sumber daya manusia (SDM), biaya tindakan, dan kerangka kerja data dan informasi.

Berdasarkan temuan penelitian, dapat disimpulkan bahwa upaya peningkatan pelayanan administrasi Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Desa Ayula Timur dilakukan melalui implementasi sistem penagihan proaktif berbasis door-to-door oleh aparat dusun. Model pelayanan ini secara efektif meningkatkan aksesibilitas pembayaran pajak bagi wajib pajak dengan menghilangkan kebutuhan untuk datang ke kantor desa, sekaligus meminimalisasi gangguan terhadap aktivitas produktif masyarakat. Pendekatan ini tidak hanya mencerminkan prinsip kemudahan administrasi, tetapi juga menunjukkan adaptasi cerdas pemerintah desa terhadap karakteristik sosial-demografis masyarakat yang memiliki tingkat kesibukan tinggi, sehingga mampu menciptakan sistem pemungutan pajak yang lebih efisien dan berorientasi pada kebutuhan wajib pajak.

### **Upaya Pemberian Penyuluhan**

Pembagian SPPT yang tepat waktu direncanakan agar wajib pajak mengetahui dan sadar akan besaran pajak yang dibayarkan, dengan tujuan agar wajib pajak dapat menyisihkan sebagian dari gajinya untuk membayar pajak bumi dan bangunan. SPPT yang diberikan kepada wajib pajak juga akan membuat wajib pajak merasa lebih tenang karena dapat dengan cepat mengetahui besaran pajakkannya, tentunya hal ini akan membantu dalam meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap besaran pajakkannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparat desa MH dapat dilihat bahwa upaya dengan segera membagikan SPPT agar tersampaikan kepada wajib pajak yang banyak dengan tepat waktu dan tidak terdesak dengan waktu pembayaran pajak bumi dan bangunan dan ketika ada keterlambatan dari pihak DPPKAD pun aparat desa tetap segera mendistribusikan SPPT kepada tiap-tiap wajib pajak. Pada bagian ini, penulis perlu menjelaskan perangkat keras dan perangkat lunak yang digunakan, sumber dataset, analisis data awal, hasil, serta analisis atau pembahasan hasil. Penyajian hasil menggunakan gambar, grafik, dan tabel sangat dianjurkan. Selain itu, rumus atau alat

ukur evaluasi juga harus disertakan di bagian ini. Harus ada diskusi atau analisis; tidak hanya menuliskan ulang hasil dalam bentuk kalimat, tetapi juga menjelaskan keterkaitannya dengan hipotesis awal. Selain itu, bagian ini harus membahas dan menguraikan temuan-temuan penting dari penelitian.

### **Pembahasan**

Berdasarkan hasil pembahasan di Desa Ayula Timur, rendahnya kesadaran masyarakat dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dipengaruhi oleh empat faktor utama, yaitu rendahnya kesadaran perpajakan, variasi pekerjaan dan pendapatan, keterbatasan pemahaman terhadap peraturan, serta pelayanan yang kurang optimal. Dalam kajian teori, faktor-faktor ini sejalan dengan konsep dasar kepatuhan pajak. Misalnya, teori perilaku wajib pajak menekankan pentingnya pemahaman dan kesadaran akan manfaat pajak sebagai penentu utama kepatuhan. Begitu pula teori kemampuan membayar menunjukkan bahwa tingkat pendapatan dan beban ekonomi masyarakat sangat memengaruhi prioritas mereka dalam memenuhi kewajiban pajak.

Selain itu, teori efek jera (*deterrence theory*) menjelaskan bahwa pemahaman yang terbatas terhadap regulasi pajak dan lemahnya sanksi hukum dapat menurunkan kepatuhan, sebagaimana yang terjadi di lapangan, di mana tidak adanya sanksi jelas membuat aparat desa mengandalkan pendekatan kekeluargaan. Sementara itu, dari sisi pelayanan, teori motivasi pelayanan publik menekankan bahwa kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Namun, di Desa Ayula Timur, intensitas pelayanan yang terlalu tinggi tanpa mempertimbangkan kenyamanan masyarakat justru menimbulkan efek sebaliknya, yakni ketidaknyamanan dan resistensi.

Upaya-upaya yang dilakukan di desa tersebut juga selaras dengan teori peningkatan kepatuhan pajak. Strategi seperti penyuluhan rutin, pendekatan personal door-to-door, serta distribusi SPPT yang tepat waktu, semuanya merupakan praktik yang didukung oleh teori administrasi pajak modern. Ketiga strategi tersebut mampu menyesuaikan pendekatan dengan karakteristik sosial dan demografis masyarakat desa, sehingga berpotensi besar dalam membentuk sistem pemungutan pajak yang lebih efektif dan berorientasi pada kebutuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa penggabungan pendekatan teoritis dan praktik lokal sangat penting dalam mengatasi tantangan kepatuhan perpajakan di tingkat desa.

### **5. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan mengenai kesadaran masyarakat membayar pajak bumi dan bangunan di Desa Ayula Timur Kecamatan Bulango Selatan, terdapat beberapa temuan yang dapat disimpulkan. Kesadaran membayar pajak di Desa Ayula Timur Kecamatan Bulango Selatan tergolong rendah, wajib pajak yang tidak memahami kewajiban membayar pajak merasa keberatan dengan adanya pajak bumi dan bangunan ini dikarenakan wajib pajak tidak mengetahui hasil dari pembayaran pajak untuk keperluan apa, latar belakang pekerjaan yang berbeda juga menyebabkan kurangnya kesadaran dikarenakan memiliki prioritas kebutuhan masing-masing. Tidak adanya sanksi yang diterima oleh wajib pajak saat tidak membayar pajak bumi dan bangunan menyebabkan kurangnya kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

Hasil penelitian ini juga menggaris bawahi perlunya upaya aparat desa untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Upaya memberikan penyuluhan yang dilakukan oleh aparat desa secara langsung berupa rapat sangat efektif dikarenakan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak mengalami peningkatan, dibuktikan setelah penyuluhan wajib pajak langsung membayar pajak bumi dan bangunan. Dengan adanya penyuluhan yang tidak mengganggu aktifitas wajib pajak dari rutinitas setiap hari, lebih memudahkan wajib pajak untuk meluangkan waktu agar bisa lebih memahami informasi yang sering diabaikan. Pembagian SPPT tepat waktu juga sangat membantu wajib pajak agar dapat mengetahui lebih dulu besaran pajak yang harus dibayarkan, wajib pajak tidak akan kesulitan

dalam membayar pajak bumi dan bangunan karena bisa mempersiapkan besaran pajak yang dibayarkan sebelum batas pembayaran.

### Daftar Pustaka

- [1] P. Gani, “Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kesadaran wajib pajak dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB),” *J. Audit dan Perpajakan (JAP)*, vol. 2, no. 1, pp. 25–32, 2022, doi: [10.47709/jap.v2i1.1592](https://doi.org/10.47709/jap.v2i1.1592).
- [2] N. Harahap, *Penelitian kualitatif*. Wal Ashri Publishing, 2020.
- [3] S. Khayati, “Tinjauan hukum terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan,” *Arus J. Sos. dan Humaniora*, vol. 1, no. 2, pp. 1–10, 2021, doi: [10.57250/ajsh.v1i2.6](https://doi.org/10.57250/ajsh.v1i2.6).
- [4] E. Kirchler, *The economic psychology of tax behaviour*. Cambridge: Cambridge University Press, 2007.
- [5] C. Lovelock and J. Wirtz, *Services marketing: People, technology, strategy*, 9th ed. Pearson Education, 2021.
- [6] A. A. Mebratu, “Theoretical foundations of voluntary tax compliance: Evidence from a developing country,” *Humanit. Soc. Sci. Commun.*, vol. 10, no. 1, pp. 1–12, 2023, doi: [10.1057/s41599-024-02903-y](https://doi.org/10.1057/s41599-024-02903-y).
- [7] M. B. Miles and A. M. Huberman, *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*, 3rd ed. 2014.
- [8] A. C. Novrianto and N. A. Rachmawati, “The effect of income level, knowledge, taxpayer awareness and tax officer services on compliance with paying land and building taxes in Pasar Rebo Subdistrict, East Jakarta,” *ACCRUALS (Accounting Research Journal of Sutaatmadja)*, vol. 5, no. 01, pp. 130–145, 2021, doi: [10.35310/accruals.v5i01.609](https://doi.org/10.35310/accruals.v5i01.609).
- [9] R. Novrianto and A. Rachmawati, “Kesadaran masyarakat dalam membayar pajak: Studi pada Pajak Bumi dan Bangunan,” *J. Ilmu Sosial dan Humaniora*, vol. 10, no. 2, pp. 112–120, 2021.
- [10] M. Nugroho and E. Kusdarini, “Strategi pemerintah desa dalam meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan,” *J. Ilmiah Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan*, vol. 4, no. 1, pp. 117–127, 2019, doi: [10.17977/um019v4i1p117-127](https://doi.org/10.17977/um019v4i1p117-127).
- [11] P. M. Priyatno, “Bela negara dalam perspektif wajib pajak,” *Kementerian Pertahanan Republik Indonesia*, Apr. 26, 2019. [Online]. Available: <https://www.kemhan.go.id/belanegara/2019/04/26/bela-negara-dalam-perspektif-wajib-pajak.html>
- [12] D. Purnamasari and I. Oktaviani, “Peran petugas pajak dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak,” *J. Adm. Publik*, vol. 8, no. 1, pp. 25–34, 2020.
- [13] P. Purnamasari and R. M. Oktaviani, “Kesadaran membayar pajak memediasi hubungan pengetahuan perpajakan terhadap kemauan membayar pajak,” *J. Akuntansi dan Pajak*, vol. 21, no. 01, pp. 221–230, 2020, doi: [10.29040/jap.v21i1.1088](https://doi.org/10.29040/jap.v21i1.1088).
- [14] A. Rohman and I. Adiwidjaja, “Pendekatan pemerintah mendorong kesadaran wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB),” *Publicio: J. Ilmiah Politik, Kebijakan, dan Sosial*, vol. 4, no. 2, 2022. [Tanpa halaman].
- [15] H. Sismono, “Kinerja aparat desa dalam pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Desa Gantimulyo Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur,” *PROMOSI (J. Pendidikan Ekonomi)*, vol. 8, no. 2, pp. 70–78, 2020, doi: [10.24127/pro.v8i2.3312](https://doi.org/10.24127/pro.v8i2.3312).
- [16] B. Torgler, *Tax compliance and tax morale: A theoretical and empirical analysis*. Edward Elgar Publishing, 2022.