

## Peran Pelayanan PBB Dalam Mendorong Kepatuhan Wajib Pajak di Badan Pendapatan daerah Kota Surabaya

**Alfiyah Rahmawati<sup>1</sup>, Muhammad Shodiq<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Program Studi Sosiologi, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, Jl. Gn. Anyar, Kec. Gn. Anyar No. 682, Surabaya, Jawa Timur, 60294, Indonesia

E-mail: [alfiyahr120@gmail.com](mailto:alfiyahr120@gmail.com)

\* Corresponding Author

 <https://doi.org/10.31004/jerkin.v5i1.7753>

### ARTICLE INFO

#### Article history

*Received: 20 Aug 2026*

*Revised: 27 Aug 2026*

*Accepted: 2 September 2026*

#### Kata kunci

Pelayanan PBB, Pajak Bumi dan Bangunan, Kepatuhan Wajib Pajak, Badan Pendapatan Daerah.

#### Keywords

PBB Services, Land and Building Tax, Taxpayer Compliance, Regional Revenue Agency.



### ABSTRACT

Studi ini menyelidiki peran Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dalam membentuk kepatuhan wajib pajak di Badan Pendapatan Daerah Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini melibatkan petugas pelayanan PBB dan wajib pajak. Hasilnya menunjukkan bahwa pelayanan PBB dilakukan melalui loket dengan memberikan informasi, arahan, dan bantuan kepada wajib pajak dalam menyelesaikan proses pembayaran maupun permasalahan administrasi. Kepatuhan wajib pajak dalam proses pelayanan dipengaruhi oleh pemahaman terhadap prosedur, kelengkapan dokumen, kondisi antrean, serta pengalaman wajib pajak ketika berinteraksi dengan petugas. Pelayanan yang komunikatif, responsif, dan mudah dipahami dapat memberikan kenyamanan serta membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Selain itu, Badan Pendapatan Daerah Kota Surabaya menerapkan beberapa strategi pelayanan, seperti sosialisasi, penyediaan kemudahan akses pembayaran, pelayanan Mobil Keliling Pembayaran PBB (Mobling), dan program penghapusan denda tunggakan. Berbagai upaya tersebut dapat mengurangi hambatan yang dihadapi wajib pajak dan mendorong mereka untuk menyelesaikan kewajiban PBB. Dengan demikian, pelayanan PBB tidak hanya berfungsi sebagai proses administrasi dan bertanggung jawab atas proses administratif, tetapi juga berperan dalam membangun pengalaman pelayanan yang mendukung kepatuhan wajib pajak.

This study looks at how the Land and Building Tax (PBB) services help improve taxpayer compliance at the Surabaya City Regional Revenue Agency. This study used a descriptive qualitative method, gathering data through observation, interviews, and written records. The research informants consisted of taxpayers and PBB service officers. The results indicate that PBB services are provided through the counter, providing information, guidance, and assistance to taxpayers in resolving the payment process and administrative issues. Taxpayer compliance during the service process is influenced by an understanding of procedures, completeness of documents, queue conditions, and the taxpayer's experience when interacting with officers. Communicative, responsive, and easy-to-understand service can provide convenience and assist taxpayers in fulfilling their obligations. In addition, the Surabaya City Regional Revenue Agency implements several service strategies, such as outreach, providing easy payment access, a Mobile PBB Payment Service (Mobling), and a delinquency fine elimination program. These efforts can reduce obstacles faced by taxpayers and encourage them to fulfill their PBB obligations. Thus, PBB services not only function as an administrative process but also play a role in building a service experience that supports taxpayer compliance.



*This is an open access article under the CC-BY-SA license.*

**How to Cite:** Alfiyah Rahmawati et al (2026). Peran Pelayanan PBB Dalam Mendorong Kepatuhan Wajib Pajak di Badan Pendapatan daerah Kota Surabaya 5(1). <https://doi.org/10.31004/jerkin.v5i1.7753>

## **PENDAHULUAN**

Pajak merupakan salah satu sumber utama penerimaan bagi negara yang sangat penting untuk mendukung pengembangan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Salah satu kategori pajak yang memiliki peran signifikan bagi pemerintah daerah ialah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Objek PBB adalah tanah dan bangunan umumnya dapat diidentifikasi dan diketahui dengan relatif mudah. Dalam pelaksanaannya, keberhasilan Pendapatan dari PBB tidak hanya dipengaruhi oleh potensi objek pajak, tetapi juga oleh seberapa patuh wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban mereka. Kepatuhan pajak berhubungan dengan kemampuan wajib pajak dalam memenuhi semua tanggung jawab perpajakan sesuai dengan peraturan yang ada (Wiguna, 2022). Kepatuhan dari para wajib pajak menjadi salah satu tolok ukur utama dalam penerapan sistem perpajakan, karena PBB adalah salah satu sumber pendapatan daerah. Namun, saat ini kepatuhan wajib pajak masih menghadapi sejumlah masalah, termasuk di Kota Surabaya. Hal ini tidak hanya terkait dengan aspek ekonomi, tetapi juga mencakup aspek sosial, seperti kesadaran, pengetahuan tentang pajak, serta interaksi masyarakat dengan instansi pemerintah. Dalam sudut pandang sosiologis, kepatuhan ini bukan hanya dapat dianggap sebagai kewajiban administratif, melainkan juga sebagai perilaku yang terbentuk melalui hubungan individu dengan lingkungan sosial dan institusi. Salah satu komponen institusi yang berhubungan dengan kepatuhan adalah layanan yang diberikan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Surabaya. Layanan yang baik dapat meningkatkan rasa percaya dan kepuasan masyarakat, sebaliknya, layanan yang buruk dapat menyebabkan ketidakpuasan dan menurunkan kepercayaan terhadap pemerintah (Ma'ruf & Supatminingsih, 2020).

Penelitian sebelumnya menunjukkan hubungan antara layanan dan kepatuhan wajib pajak. (Setiawan dkk., 2024) menemukan bahwa pendapatan, pengetahuan perpajakan, dan layanan perangkat desa mempunyai dampak positif yang besar terhadap kepatuhan para wajib pajak. Penelitian ini juga mengungkapkan bahwa ketiga faktor tersebut mampu menjelaskan 73,8% tingkat kepatuhan. Sementara itu, (Ningsih dkk., 2025) mengindikasikan bahwa menilai kualitas layanan, yang meliputi keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik, dan ditemukan adanya hubungan dengan kepuasan serta kepatuhan wajib pajak. Temuan penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan, kesadaran, kepuasan, dan kemudahan dalam mendapatkan informasi menjadi aspek penting dalam kepatuhan pajak. Walaupun demikian, kajian sebelumnya lebih banyak memfokuskan pada layanan sebagai faktor yang memengaruhi kepatuhan melalui pengukuran hubungan antar variabel. Penelitian yang secara spesifik menyelidiki bagaimana wajib pajak memaknai layanan, bagaimana pengalaman mereka saat berinteraksi dengan petugas, serta bagaimana interaksi tersebut berhubungan dengan tindakan mereka dalam memenuhi kewajiban PBB masih perlu diteliti lebih dalam. Kesenjangan ini menjadi alasan penting untuk melakukan penelitian ini dengan menggunakan pendekatan sosiologis. Berdasarkan informasi awal yang diperoleh di lapangan, masih terdapat keluhan dari wajib pajak mengenai waktu pelayanan yang lama, sikap ramah petugas, serta efektivitas layanan digital yang belum sepenuhnya optimal. Situasi ini menunjukkan bahwa peningkatan layanan secara administratif tidak selalu secara langsung menciptakan kepatuhan dari para wajib pajak. Oleh sebab itu, studi ini akan meneliti bukan hanya dari aspek prosedur layanan, tetapi juga berusaha memahami pengalaman, makna, dan pandangan wajib pajak dalam berinteraksi dengan petugas layanan PBB. Penelitian ini memanfaatkan teori tindakan sosial dari Max Weber untuk menganalisis kepatuhan para wajib pajak. Weber mengelompokkan empat jenis tindakan sosial: tradisional, afektif, instrumental, dan rasional berorientasi pada nilai. (Halawa & Hamzanwadi, 2025). empat jenis tindakan ini dapat membantu menjelaskan alasan di balik kewajiban yang dipenuhi oleh para wajib pajak dalam membayar PBB. Pembayaran pajak untuk menghindari hukuman bisa dianggap sebagai tindakan rasional instrumental, sementara pembayaran yang didasari oleh pemahaman akan kewajiban sebagai warga negara merupakan tindakan rasional berorientasi nilai. Pengalaman nyaman atau tidak nyaman saat menerima pelayanan bisa terkait dengan tindakan afektif, sedangkan kebiasaan membayar PBB setiap tahun termasuk dalam tindakan tradisional. Selain itu, gagasan mengenai birokrasi yang dikemukakan oleh Weber digunakan untuk menganalisis Bapenda Kota Surabaya sebagai institusi yang memberikan layanan sesuai dengan aturan, proses, dan kekuasaan yang formal (Fikria & Moefad, 2024).

Penemuan terbaru dari penelitian ini adalah upaya untuk mengkaji kontribusi layanan PBB dalam membentuk kepatuhan wajib pajak melalui sudut pandang tindakan sosial yang diusulkan oleh Max Weber. Penelitian ini tidak hanya menilai layanan sebagai elemen yang memengaruhi kepatuhan, tetapi

juga mengeksplorasi pengalaman dan interpretasi para wajib pajak dalam interaksi mereka dengan petugas pelayanan PBB di Badan Pendapatan Daerah Kota Surabaya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana peran layanan PBB dalam mempengaruhi kepatuhan pajak wajib pada Badan Pendapatan Kota Surabaya, serta mengidentifikasi pengalaman, motivasi, dan faktor yang mendukung atau menentang tanggung jawab pajak untuk memenuhi kewajiban PBB.

## **METODE**

Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dalam kaitannya dengan kepatuhan wajib pajak, penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena penelitian ini fokus pada pengalaman, pemaknaan, motivasi, dan tindakan wajib pajak dalam memperoleh pelayanan PBB serta interaksi mereka dengan petugas pelayanan. Penelitian dilaksanakan pada 8 April 2026 di Badan Pendapatan Daerah Kota Surabaya. Subjek penelitian terdiri atas wajib pajak yang memperoleh pelayanan PBB di loket pelayanan serta petugas loket pelayanan PBB di Badan Pendapatan Daerah Kota Surabaya. Keterlibatan dan pengalaman informan dipertimbangkan saat memilih informan. secara langsung dalam proses pelayanan PBB. Data primer dan sekunder terdiri dari data penelitian. Data primer dikumpulkan melalui wawancara langsung dengan wajib pajak ketika melakukan pembayaran PBB maupun setelah memperoleh pelayanan serta dengan petugas loket pelayanan PBB di Badan Pendapatan Daerah Kota Surabaya. wawancara dilakukan secara semi-terstruktur, sehingga memperoleh informasi yang mendalam tentang pengalaman wajib pajak, pemahaman terhadap pelayanan, alasan dalam memenuhi kewajiban PBB, serta faktor yang mendukung dan menghambat kepatuhan wajib pajak. Data sekunder diperoleh dari situs resmi Badan Pendapatan Daerah Kota Surabaya serta banyak literatur terkait, seperti buku, jurnal ilmiah, dan dokumen yang berkaitan dengan pelayanan dan PBB. Dokumentasi diperoleh secara langsung oleh peneliti selama proses penelitian dan digunakan sebagai data yang mendukung hasil wawancara dan observasi.

Wawancara, observasi, dan dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini. Sedangkan wajib pajak dan petugas pelayanan PBB adalah objek untuk memperoleh informasi mengenai proses pelayanan dan pengalaman wajib pajak. Observasi dilakukan dengan melihat secara langsung bagaimana fungsi PBB bekerja, serta hubungan antara petugas dengan wajib pajak, serta situasi pelayanan di loket. Data penelitian dilengkapi dengan catatan, foto kegiatan, dan dokumen pelayanan yang dapat diakses, dan sumber informasi resmi yang berhubungan dengan penelitian. Sedangkan Teknik analisis data dilakukan secara kualitatif dalam tiga tahap: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi data, peneliti memilih dan memusatkan informasi yang relevan dengan subjek penelitian melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk narasi untuk menggambarkan pengalaman wajib pajak dan proses pelayanan PBB. Pada tahap terakhir, kesimpulan ditarik dari pola dan hasil penelitian. Selanjutnya analisis data dihubungkan dengan teori tindakan sosial Max Weber untuk memahami alasan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban PBB.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Proses Pelayanan PBB terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan temuan, observasi dan wawancara dengan petugas pelayanan PBB serta wajib pajak, diketahui bahwa pelayanan PBB di Badan Pendapatan Daerah Kota Surabaya berlangsung melalui pelayanan langsung pada loket. Proses tersebut mencakup pembayaran PBB, pengurusan administrasi, pemberian informasi, serta pendampingan ketika wajib pajak mengalami kesulitan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberadaan petugas tidak hanya berfungsi untuk menyelesaikan administrasi, tetapi juga membantu masyarakat memahami tahapan dan persyaratan yang harus dipenuhi dalam pembayaran PBB. Wajib pajak yang telah mengetahui prosedur dan membawa dokumen secara lengkap dapat menyelesaikan pelayanan dengan lebih cepat. Sebaliknya, wajib pajak yang belum memahami alur pelayanan atau memiliki permasalahan administrasi membutuhkan penjelasan dan bantuan lebih lanjut dari petugas. Kondisi tersebut menjadi semakin terlihat ketika jumlah wajib pajak yang datang cukup banyak karena petugas harus tetap memberikan penjelasan secara jelas di tengah tuntutan untuk menyelesaikan pelayanan dengan cepat.



*Gambar 1 : Proses Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)*

Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan petugas pelayanan PBB:

*"Kita harus bisa membantu wajib pajak dan memberikan solusi walaupun tidak selalu langsung selesai. Kadang tidak semua pemohon mengerti persyaratan ataupun dokumen yang dibutuhkan dalam pelayanan."*

Pernyataan ini menunjukkan bahwa proses pelayanan membutuhkan kemampuan petugas dalam menyesuaikan komunikasi dengan kondisi wajib pajak. Temuan-temuan ini sejalan dengan prediksi (Putra & Umainah, 2023) dan menunjukkan bahwa pelayanan yang baik dapat memberikan pengalaman positif kepada wajib pajak. Hal serupa juga dikemukakan oleh (Amah, 2019), bahwa pelayanan yang berkualitas dapat memberikan kemudahan dan membuat masyarakat merasa mendapatkan perhatian ketika berhubungan dengan pelayanan pemerintah. Hasil wawancara dengan wajib pajak juga menunjukkan adanya pengalaman positif dalam menerima pelayanan. Salah satu wajib pajak menyampaikan:

*"Petugas loket PBB memberikan pengarahannya yang sangat mudah dipahami."*

Pernyataan ini memperlihatkan bahwa cara petugas menyampaikan informasi kepada wajib pajak dalam memahami proses pelayanan. Informasi yang disampaikan secara jelas dapat mengurangi kebingungan wajib pajak ketika melakukan pembayaran. Dengan demikian, pelayanan PBB tidak hanya menghasilkan penyelesaian administrasi, tetapi juga memberikan pengetahuan praktis mengenai cara menjalankan kewajibannya. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian (Aprilia & Kurniawati, 2025) serta (Alem Janitra, 2023) yang menekankan pentingnya kejelasan informasi dan kemudahan pelayanan dalam membantu masyarakat memperoleh pelayanan publik.

### **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pembayaran PBB dipengaruhi oleh keinginan individu dan kondisi yang dihadapi ketika memperoleh pelayanan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, ditemukan beberapa hambatan dalam proses pelayanan PBB di Badan Pendapatan Daerah Kota Surabaya, antara lain kelengkapan dokumen, pemahaman wajib pajak terhadap prosedur pelayanan dan kondisi antrean saat jumlah wajib pajak meningkat. Kualitas pelayanan juga menjadi salah satu elemen eksternal yang dapat mempengaruhi cara wajib pajak melihat dan mengalami pengalaman mereka dalam menjalankan kewajibannya (Saputra, 2019). Salah satu kendala yang ditemukan saat pelayanan yakni masih adanya wajib pajak yang datang dengan dokumen yang belum lengkap. Ketidaklengkapan tersebut menyebabkan proses pelayanan tidak dapat langsung diselesaikan dan wajib pajak perlu melengkapi persyaratan terlebih dahulu. Situasi ini dapat menambah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pembayaran PBB sehingga mengharuskan wajib pajak kembali ke tempat pelayanan. Petugas pelayanan PBB menjelaskan:

*"Kadang tidak semua pemohon mengerti persyaratan ataupun dokumen yang dibutuhkan dalam pelayanan."*

Pernyataan ini menunjukkan bahwa wajib pajak tertentu tidak memahami dengan baik mengenai persyaratan administrasi sehingga Petugas harus memberikan penjelasan tambahan agar wajib pajak mengetahui dokumen yang perlu disiapkan. Situasi ini menunjukkan bahwa pemahaman mengenai prosedur menjadi bagian penting dalam menentukan kelancaran pelayanan, terutama bagi yang belum memiliki pengalaman dalam mengurus PBB (Fadilah dkk., 2023). Adapun salah satu wajib pajak yang pernah mengalami kendala karena dokumen yang dibawa belum lengkap menyampaikan:

*"Waktu itu saya lupa tidak membawa berkas yang lengkap jadi harus kembali lagi ke rumah mengambil berkas dan kembali lagi besoknya."*

Pengalaman tersebut memperlihatkan bahwa kesiapan administrasi memiliki peran dalam menentukan mudah atau tidaknya proses pelayanan. Ketika dokumen yang diperlukan tidak tersedia,

maka wajib pajak tidak dapat langsung menyelesaikan proses yang sedang dilakukan. Hal ini menunjukkan bahwa faktor dalam pelayanan tidak selalu berasal dari petugas atau sistem pelayanan, tetapi juga dapat muncul dari kesiapan wajib pajak sendiri.

Selain kelengkapan dokumen, hasil penelitian menunjukkan adanya faktor dalam memahami alur pelayanan. wajib pajak menyampaikan:

*“Saya kurang paham prosedurnya, jadi sempat bingung harus ke mana dulu.”*

Pernyataan ini menunjukkan bahwa masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui tahapan pelayanan secara jelas. Ketika informasi mengenai prosedur belum dipahami, wajib pajak membutuhkan bantuan petugas untuk mengetahui langkah yang harus dilakukan. Dengan demikian, tingkat pemahaman masyarakat terhadap prosedur tidak hanya berpengaruh terhadap lamanya proses pelayanan, tetapi juga menentukan kemampuan wajib pajak untuk menjalankan kewajibannya.



*Gambar 2 : Antrean Loker Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)*

Kendala lainnya berkaitan dengan kondisi antrean. Ketika jumlah wajib pajak meningkat dalam waktu yang bersamaan, waktu tunggu menjadi lebih panjang dan dapat memengaruhi kenyamanan. Dalam situasi tersebut, petugas dituntut untuk mempertahankan kecepatan pelayanan tanpa mengurangi kualitas komunikasi dengan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya dapat dilihat dari kemampuan petugas menyelesaikan administrasi, tetapi juga dari kemampuan menjaga pelayanan tetap informatif dan responsif ketika menghadapi jumlah antrean yang cukup padat.

Dengan demikian, faktor yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak berasal dari kondisi wajib pajak dan kondisi pelayanan. Dari sisi wajib pajak, kesiapan dokumen dan pemahaman terhadap prosedur menjadi hal penting dalam memperlancar proses pembayaran. Sementara dari sisi pelayanan, kemampuan petugas memberikan informasi, membantu menyelesaikan permasalahan, dan mengelola antrean dapat menciptakan kondisi pelayanan yang lebih nyaman. Kedua aspek tersebut saling berkaitan karena kesiapan wajib pajak dapat memperlancar pelayanan, sedangkan pelayanan yang jelas dan responsif dapat membantu masyarakat yang masih memiliki keterbatasan pemahaman.

### **Strategi Pelayanan PBB dalam Mendorong Kepatuhan Wajib Pajak**

Badan Pendapatan Daerah Kota Surabaya tidak hanya memberikan pelayanan PBB melalui loket, tetapi juga melakukan berbagai upaya untuk mempermudah wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, berdasarkan temuan penelitian, pendekatan pelayanan yang digunakan meliputi penyampaian sosialisasi mengenai pembayaran PBB, penyediaan layanan mobil keliling (Mobling), serta pemberian kemudahan bagi wajib pajak yang memiliki tunggakan. Upaya tersebut dilakukan untuk mengurangi hambatan yang dapat menyebabkan wajib pajak menunda pembayaran PBB. Adanya beberapa pilihan tersebut memberikan kesempatan kepada wajib pajak untuk memilih cara pembayaran yang dianggap paling mudah sesuai dengan kebutuhannya. Penggunaan teknologi dalam pelayanan juga dapat membantu masyarakat menghemat waktu karena pembayaran tidak selalu harus dilakukan dengan mendatangi kantor pelayanan. Kemudahan dalam mengakses layanan dapat membantu mengurangi faktor yang berkaitan dengan jarak dan waktu sehingga masyarakat lebih mudah memenuhi kewajiban pajaknya (Fuadi dkk., 2023). Ini sejalan dengan (Noviana, 2018) yang menyatakan bahwa akses layanan yang lebih mudah dapat mendukung dalam melakukan pembayaran pajak.

Bapenda Kota Surabaya juga melakukan pendekatan secara langsung kepada masyarakat melalui sosialisasi dan Mobling. Melalui kegiatan tersebut, wajib pajak dapat memperoleh informasi secara

langsung dari petugas mengenai pembayaran PBB maupun permasalahan yang berkaitan dengan kewajiban pajak. adanya Interaksi langsung petugas dapat memberikan penjelasan dengan kondisi dan kesulitan yang dihadapi oleh individu wajib pajak. Oleh karena itu, pelayanan tidak hanya berfungsi sebagai tempat untuk menyelesaikan administrasi, tetapi juga berfungsi sebagai sarana untuk komunikasi. Strategi pelayanan lainnya yakni adanya program penghapusan denda bagi wajib pajak yang mempunyai tunggakan. Berdasarkan keterangan petugas pelayanan PBB, program tersebut berlaku untuk tunggakan PBB tahun 1994 sampai 2025 sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan pemerintah. Petugas pelayanan PBB menyampaikan:

*“Selain kami mengadakan sosialisasi terkait sistem pembayaran PBB, Mobil keliling pembayaran PBB (Mobling), pemerintah juga mengadakan program bebas denda PBB tunggakan tahun 1994–2025 berdasarkan surat edaran Wali Kota Surabaya.”*

Program ini memberikan kesempatan kepada wajib pajak untuk menyelesaikan tunggakan tanpa tambahan denda administrasi selama mengikuti ketentuan yang telah ditetapkan. Bagi wajib pajak yang sebelumnya merasa terbebani oleh jumlah tunggakan beserta dendanya, kebijakan tersebut dapat menjadi kesempatan untuk menyelesaikan kewajibannya. Hal ini sesuai dengan (Istiqomah & Sandari, 2024) yang menjelaskan bahwa kebijakan penghapusan denda dapat membantu memberikan keringanan kepada wajib pajak dan mendorong penyelesaian tunggakan.



*Gambar 3 : Sosialisasi Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)*

Pengalaman tersebut juga dirasakan oleh wajib pajak yang memanfaatkan program penghapusan denda. Salah satu wajib pajak mengatakan:

*“Adanya program ini bisa meringankan denda pajak tunggakan saya dari tahun ke tahun yang belum dibayar.”*

Pernyataan ini memperlihatkan bahwa kebijakan penghapusan denda memberikan manfaat yang dirasakan langsung oleh wajib pajak. Kemudahan yang diberikan membuat wajib pajak memiliki pertimbangan untuk segera menyelesaikan tunggakan yang sebelumnya belum dibayar. kebijakan pemerintah dapat menjadi salah satu kondisi yang mendorong perubahan tindakan wajib pajak dari menunda pembayaran menjadi berusaha melunasi kewajibannya.

Berdasarkan hasil penelitian, strategi pelayanan PBB di Badan Pendapatan Daerah Kota Surabaya dilakukan melalui berbagai cara, mulai dari pemberian informasi dan sosialisasi, penyediaan pilihan pembayaran, pelayanan Mobling, hingga program penghapusan denda tunggakan. Strategi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kepatuhan tidak hanya dilakukan dengan memberikan sanksi, tetapi juga dengan menciptakan pelayanan yang lebih mudah bagi masyarakat. Strategi tersebut, menurut Max Weber, terutama berfokus pada tindakan rasional instrumental. wajib pajak mempertimbangkan sarana dan kondisi yang tersedia sebelum memenuhi kewajibannya. Pada wajib pajak yang memiliki kesadaran mengenai tanggung jawab perpajakan, tindakan tersebut juga dapat berkaitan dengan rasional nilai. Oleh karena itu, kepatuhan dalam membayar PBB dapat terbentuk melalui pertemuan antara kemudahan pelayanan yang diberikan dan pertimbangan yang dimiliki oleh wajib pajak dalam menentukan tindakannya.

## **SIMPULAN**

Dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian dan pembahasan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang diberikan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Surabaya memiliki peran dalam mendukung pemenuhan wajib pajak. Layanan yang diberikan melalui interaksi langsung antara petugas dan wajib pajak tidak hanya fokus pada penyelesaian administrasi tetapi juga memberikan arahan, informasi. Sikap petugas yang komunikatif, responsif, dan membantu memberikan pengalaman

pelayanan yang lebih nyaman serta memudahkan wajib pajak dalam memahami prosedur pembayaran PBB. Namun, pelaksanaan pelayanan masih menghadapi beberapa kendala, terutama tidak memahami prosedur sebagian wajib pajak, ketidaklengkapan dokumen, dan kepadatan antrean pada waktu tertentu. Kendala tersebut menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak tidak hanya berkaitan dengan kemauan untuk membayar, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan mereka untuk memahami prosedur dan pengalaman yang diperoleh selama menggunakan layanan. Upaya Bapenda Kota Surabaya melalui sosialisasi, Mobil Keliling Pembayaran PBB (Mobling), dan program penghapusan denda menjadi strategi untuk mengurangi faktor tersebut.

Hal menunjukkan bahwa peningkatan kepatuhan tidak cukup dilakukan melalui kewajiban dan sanksi, tetapi perlu dibangun melalui pelayanan yang mudah diakses, informasi yang jelas, komunikasi yang baik, dan kebijakan yang memberikan kemudahan kepada wajib pajak. Dengan demikian, penguatan kualitas pelayanan PBB perlu diarahkan pada pelayanan yang lebih informatif, responsif, dan adaptif terhadap kebutuhan wajib pajak. Pendekatan tersebut dapat menjadi upaya untuk membangun pengalaman pelayanan yang positif sehingga kepatuhan tidak hanya muncul karena tuntutan aturan, tetapi juga berkembang melalui pemahaman dan pengalaman masyarakat dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada petugas loket pajak bumi dan bangunan yang telah membantu dalam penyelesaian penelitian ini dan mengajak untuk mengamati proses pelayanan pembayaran pajak secara langsung di loket PBB badan pendapatan daerah kota surabaya, serta ucapan terimah kasih disampaikan untuk wajib pajak yang bersedia untuk di wawancarai selama kegiatan penelitian ini berlangsung.

### REFERENSI

- Alem Janitra, R. (2023). Determinan Kepatuhan Wajib Pajak Pekerjaan Bebas di Kota Yogyakarta. *Jurnal TAMBORA*, 7(2), 127–132. <https://doi.org/10.36761/jt.v7i2.3236>
- Amah, N. (2019). *Modernisasi Sistem Administrasi & Tax Amnesty: Faktor Pendukung Kepatuhan Pajak*. <https://eprint.unipma.ac.id/101/>
- Aprilia, A. P., & Kurniawati, D. (2025). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN E- FILLING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Kasus Pada KPP Pratama Serpong Tahun 2019-2023). *JURNAL AKUNTANSI PERPAJAKAN INDONESIA*, 4(1).
- Fadilah, M. S., Kusuma, I. C., Hutomo, Y. P., & Mukmin, M. N. (2023). KEPATUHAN WAJIB PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (PBB ): KAJIAN TERHADAP PELAYANAN PETUGAS PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK DAN SOSIALISASI PAJAK. *JURNAL AKUNIDA*, 10(2), 127–137. <https://doi.org/10.30997/jakd.v10i2.16173>
- Fikria, M., & Moefad, A. M. (2024). ANALISIS TEORI TINDAKAN SOSIAL MAX WEBER DAN FAKTA SOSIAL EMILE DURKHEIM DALAM PENGENALAN TRADISI LOKAL KEMASYARAKATAN. *An-Nuha : Jurnal Kajian Islam, Pendidikan, Budaya dan Sosial*, 11. <https://doi.org/10.36835/annuha.v11i1.546>
- Fuadi, A., Wulandari, D. S., & Tiurma, C. Y. (2023). Analisa Kepatuhan Pajak dengan Pendekatan Teori Pembelajaran Sosial Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kab Bekasi. *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, 3(4), 509–518. <https://doi.org/10.47065/jtear.v3i4.644>
- Halawa, M. L., & Hamzanwadi, U. (2025). TINDAKAN SOSIAL TOKOH DALAM NOVEL ULANG TAHUN KARYA NOVKA KUARANITA PRESPEKTIF MAX WEBER. *JURNALILMU PENGETAHUAN NARATIF*, 06(1).
- Istiqomah, D. R., & Sandari, T. E. (2024). Analisis Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) Di Kota Surabaya. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi*, 3(1), 35–50. <https://doi.org/10.61930/jebmak.v3i1.481>
- Jehadun, M., Ng, S., & Daromes, F. E. (2024). FAKTOR PREDIKTOR KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM PERSPEKTIF THEORY OF PLANNED BEHAVIOR (STUDI EMPIRIS PADA KPP PRATAMA RUTENG). *DINAMIKA AKUNTANSI KEUANGAN DAN PERBANKAN*, 13(2). <https://doi.org/10.35315/dakp.v13i2.10044>

- Ma'ruf, M. H., & Supatminingsih, S. (2020). Faktor-faktor yang Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 20(2). <https://doi.org/10.29040/jap.v20i2.641>
- Ningsih, C. S., Nurodin, I., & Tanjung, H. (2025). Analisis Efektivitas Penagihan Pajak dan Strategi Kualitas Pelayanan Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di UPTD PPD Kota Sukabumi. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 10(3). <https://doi.org/10.30651/jms.v10i3.27411>
- Noviana, W. (2018). Strategi Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Badan dan Orang Pribadi. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 15(4), 154–171. <https://doi.org/10.38043/jmb.v15i4.2286>
- Putra, A. N. F. W., & Umainah, U. (2023). Kepatuhan Wajib Pajak: Studi Aspek Egoisme, Altruisme, dan Sanksi Pajak. *Journal of Culture Accounting and Auditing*, 2(1), 175–187. <https://doi.org/10.30587/jcaa.v2i1.5701>
- Saputra, H. (2019). ANALISA KEPATUHAN PAJAK DENGAN PENDEKATAN TEORI PERILAKU TERENCANA (THEORY OF PLANNED BEHAVIOR) (TERHADAP WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI PROVINSI DKI JAKARTA). *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 3(1), 47–58. <https://doi.org/10.24912/jmieb.v3i1.2320>
- Setiawan, A. B., Ramdani, E. N., & Anwar, S. (2024). Pengaruh Tingkat Pendapatan, Pengetahuan Pajak dan Pelayanan Perangkat Desa Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (PBB-P2 Kecamatan Caringin Kabupaten Bogor). *Jurnal Akademi Akutansi Indonesia Padang*, 4(2). <https://doi.org/10.31933/s2skap77>
- Wiguna, A. T. (2022). ANALISIS KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN UNTUK MENCAPAI PENERIMAAN PAJAK DI KECAMATAN SETIABUDI DKI JAKARTA. *Jurnal Riset Perbankan, Manajemen, dan Akuntansi*, 5(2), 146. <https://doi.org/10.56174/jrpma.v5i2.88>