PENG Jurnal Ekonomi dan Manajemen
eISSN 3048-3573; pISSN 3063-4989
Vol. 3, No. 4, Tahun 2026
Hal. 2661-2672
Beranda Jurnal https://teewanjournal.com/index.php/peng

Analisis Upaya Bapenda dalam Meningkatkan Penerimaan PBB-P2 di Kota Medan

Anggita Atia Utami[1*], Ratih Anggraini Siregar[2]
Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Potensi Utama, Medan, Indonesia[1-2]

*Email Korespodensi: anggitautami30@gmail.com, anggrainiratih47@gmail.com

Diterima: 13-10-2026 | Disetujui: 18-10-2026 | Diterbitkan: 20-10-2026

ABSTRACT

This study aims to analyze the condition of Rural and Urban Land and Building Tax (PBB-P2) revenue in Medan City, identify the problems faced by the Regional Revenue Agency (Bapenda), and analyze the efforts undertaken to increase PBB-P2 revenue. This study employed a descriptive qualitative approach using interviews, observations, and documentation. The informants consisted of the Head of Data and Reporting Division, Bapenda staff responsible for PBB-P2, and taxpayers. Data were analyzed using the Miles and Huberman model with the assistance of NVivo 12 Plus. The results show that PBB-P2 revenue did not consistently achieve the established targets, with realization reaching 100.45% in 2021, 69.24% in 2022, 67.68% in 2023, 79.87% in 2024, and 77.87% in 2025. The problems included taxpayer compliance, economic conditions, tax object data updating, limited field officers, and tax administration. Bapenda's efforts included Tax Sweeping Operations, tax object validation, socialization, gradual tax collection, incentive programs, and service digitalization.

Keywords: *PBB-P2, Local Tax Revenue, Bapenda, Taxpayer Compliance, Medan City*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis kondisi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Kota Medan, mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi Badan Pendapatan Daerah (Bapenda), serta menganalisis upaya yang dilakukan dalam meningkatkan penerimaan PBB-P2. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan terdiri atas Ketua Bidang Data dan Pelaporan, staf Bapenda yang menangani PBB-P2, dan masyarakat sebagai wajib pajak. Data dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman dengan bantuan NVivo 12 Plus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa realisasi PBB-P2 belum mencapai target secara konsisten, yaitu 100,45% pada 2021, 69,24% pada 2022, 67,68% pada 2023, 79,87% pada 2024, dan 77,87% pada 2025. Permasalahan meliputi kepatuhan wajib pajak, kondisi ekonomi masyarakat, pembaruan data objek pajak, keterbatasan petugas, dan administrasi perpajakan. Upaya Bapenda meliputi Operasi Sisir, validasi objek pajak, sosialisasi, penagihan bertahap, program insentif, dan digitalisasi layanan.

Katakunci: PBB-P2, Penerimaan Pajak Daerah, Bapenda, Kepatuhan Wajib Pajak, Kota Medan

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara dan daerah yang berperan penting dalam membiayai penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan publik. Dalam konteks pemerintahan daerah, pajak menjadi komponen penting Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang mendukung kemandirian keuangan serta peningkatan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, optimalisasi penerimaan pajak perlu dilakukan melalui pengelolaan yang efektif dan efisien, peningkatan kepatuhan wajib pajak, serta penggalian potensi penerimaan daerah secara optimal (Mardiasmo, 2019).

Pelaksanaan otonomi daerah memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengelola sumber pendapatannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kewenangan ini menuntut pemerintah daerah untuk menerapkan strategi pemungutan pajak yang tepat, didukung oleh administrasi perpajakan yang baik dan pelayanan yang memadai. Dengan demikian, optimalisasi penerimaan pajak daerah tidak hanya bergantung pada potensi objek pajak, tetapi juga pada kemampuan pemerintah dalam mengelola pemungutan dan mendorong kesadaran serta kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) merupakan salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang berpotensi mendukung kemandirian keuangan daerah. Penerimaannya dipengaruhi oleh potensi objek pajak dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajibannya. Oleh karena itu, Bapenda perlu mengoptimalkan pendataan, pelayanan, sosialisasi, serta pemungutan dan penagihan pajak agar target penerimaan dapat tercapai (Bapenda, 2024).

Kota Medan sebagai ibu kota Provinsi Sumatera Utara memiliki potensi penerimaan pajak daerah yang besar seiring dengan perkembangan ekonomi, pertumbuhan kawasan permukiman, dan pembangunan properti. Kondisi tersebut membuka peluang bagi Pemerintah Kota Medan untuk mengoptimalkan penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Namun, besarnya potensi pajak tidak selalu sejalan dengan realisasi penerimaan. Oleh karena itu, perbandingan target dan realisasi PBB-P2 diperlukan untuk menilai capaian penerimaan serta mengidentifikasi kendala dalam pengelolaannya.

Berdasarkan data Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Medan tahun 2026, penerimaan PBB-P2 selama periode 2021–2025 menunjukkan fluktuasi. Pada tahun 2021, pokok ketetapan PBB-P2 sebesar Rp721.467.144.590, dengan target Rp550.256.632.325 dan realisasi Rp552.715.577.096 atau 100,45% dari target. Namun, pada tahun 2022, pokok ketetapan meningkat menjadi Rp905.572.573.155 dan target mencapai Rp902.054.109.305, sedangkan realisasi hanya sebesar Rp624.617.873.337 atau 69,24% dari target. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara target dan realisasi penerimaan yang perlu mendapat perhatian dalam pengelolaan PBB-P2 di Kota Medan.

Permasalahan tersebut berlanjut pada tahun 2023 ketika pokok ketetapan PBB-P2 meningkat menjadi Rp926.865.233.885. Target penerimaan pada tahun tersebut tercatat sebesar Rp952.054.109.305, sedangkan realisasi penerimaan hanya mencapai Rp644.312.687.253 atau sebesar 67,68%. Persentase realisasi yang lebih rendah dibandingkan tahun 2022 menunjukkan bahwa peningkatan potensi pajak belum diikuti oleh peningkatan pencapaian target penerimaan secara proporsional. Pada tahun 2024, realisasi penerimaan mengalami peningkatan menjadi Rp691.542.699.851 dari target sebesar Rp865.848.698.375, dengan persentase pencapaian sebesar 79,87%. Namun, pada tahun 2025 realisasi kembali menurun menjadi Rp617.265.812.746 dari target sebesar Rp792.709.909.829 atau sebesar 77,87%. Data tersebut menunjukkan bahwa meskipun terdapat perbaikan persentase pencapaian pada tahun 2024 dan 2025 dibandingkan tahun 2022 dan 2023, penerimaan PBB-P2 Kota Medan masih belum mencapai target yang ditetapkan selama tiga tahun terakhir dalam periode pengamatan.

Fenomena ini menunjukkan bahwa peningkatan pokok ketetapan PBB-P2 belum sepenuhnya diikuti oleh optimalisasi penerimaan. Realisasi pajak dipengaruhi oleh kepatuhan wajib pajak, akurasi data, penyampaian SPPT, kualitas pelayanan, serta efektivitas pengawasan dan penagihan. Oleh karena itu, perlu dikaji kendala yang dihadapi dan upaya Bapenda Kota Medan dalam meningkatkan penerimaan PBB-P2. Selain perkembangan pokok ketetapan, jumlah wajib pajak dan jumlah Surat Tanda Terima Setoran (STTS) juga menjadi aspek yang relevan untuk menggambarkan kondisi pengelolaan PBB-P2. Berdasarkan data Bapenda Kota Medan tahun 2026, jumlah wajib pajak PBB-P2 mengalami peningkatan dari 516.460 wajib pajak pada tahun 2021 menjadi 522.257 pada tahun 2022, kemudian meningkat menjadi 528.230 pada tahun 2023 dan 534.569 pada tahun 2024. Pada tahun 2025, jumlah wajib pajak kembali meningkat menjadi 534.775. Peningkatan tersebut menunjukkan adanya pertumbuhan basis wajib pajak yang berpotensi mendukung peningkatan penerimaan PBB-P2. Akan tetapi, perkembangan jumlah wajib pajak tersebut belum diikuti oleh peningkatan jumlah STTS secara konsisten.

Pada tahun 2021, jumlah STTS tercatat sebanyak 317.911, kemudian meningkat menjadi 349.981 pada tahun 2022. Pada tahun 2023, jumlah tersebut mengalami penurunan menjadi 328.916, sebelum kembali meningkat menjadi 395.465 pada tahun 2024. Selanjutnya, pada tahun 2025 jumlah STTS kembali menurun menjadi 352.577. Perubahan jumlah STTS tersebut menunjukkan bahwa perkembangan administrasi pembayaran pajak mengalami fluktuasi dari tahun ke tahun. Ketika jumlah wajib pajak terus meningkat, jumlah STTS justru tidak menunjukkan kecenderungan peningkatan yang konsisten. Kondisi ini dapat menjadi indikasi awal adanya tantangan dalam mendorong pembayaran PBB-P2 oleh wajib pajak. Meskipun demikian, jumlah STTS perlu dipahami sesuai dengan definisi dan mekanisme pencatatannya, sehingga tidak dapat secara langsung disamakan dengan jumlah wajib pajak yang telah patuh maupun jumlah penerimaan pajak yang berhasil diperoleh.

Optimalisasi penerimaan PBB-P2 tidak hanya bergantung pada penetapan pajak, tetapi juga pada kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan, serta efektivitas pemungutan dan penagihan. Berdasarkan observasi awal, rendahnya kesadaran sebagian masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan menjadi salah satu kendala yang dihadapi Bapenda Kota Medan. Oleh karena itu, diperlukan upaya melalui pemutakhiran data pajak, sosialisasi, peningkatan pelayanan pembayaran, pengawasan, dan penagihan tunggakan. Penelitian ini berfokus pada upaya Bapenda Kota Medan dalam meningkatkan penerimaan PBB-P2, permasalahan yang dihadapi, serta langkah-langkah untuk mengatasi hambatan tersebut.Dari sisi akademik, peneliti an PBB-P2 umumnya membahas efektivitas penerimaan, kontribusi terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD), dan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini berfokus pada upaya Bapenda Kota Medan dalam meningkatkan penerimaan PBB-P2 selama periode 2021–2025, khususnya ketika target penerimaan belum tercapai secara konsisten. Fokus ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai strategi yang diterapkan, kendala yang dihadapi, serta langkah-langkah untuk mengoptimalkan penerimaan PBB-P2.

Berdasarkan uraian tersebut, terlihat adanya kesenjangan antara peningkatan potensi penerimaan PBB-P2 yang ditunjukkan melalui pertumbuhan pokok ketetapan dan jumlah wajib pajak dengan realisasi penerimaan yang belum mampu mencapai target secara konsisten. Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan potensi pajak belum sepenuhnya diikuti oleh optimalisasi penerimaan daerah. Oleh karena itu, diperlukan kajian lebih lanjut mengenai upaya yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Medan dalam meningkatkan penerimaan PBB-P2, termasuk mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi serta langkah-langkah yang diterapkan untuk mengatasinya. Penelitian ini juga diarahkan untuk memahami

bagaimana strategi pengelolaan dan pemungutan pajak dilaksanakan dalam menghadapi berbagai permasalahan yang memengaruhi pencapaian target penerimaan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai upaya optimalisasi penerimaan PBB-P2 serta menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan pajak dan mendorong tercapainya target penerimaan PBB-P2 secara lebih optimal.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif untuk menganalisis upaya Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Medan dalam meningkatkan penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti mengeksplorasi dan memahami fenomena sosial secara mendalam melalui informasi deskriptif yang diperoleh dari subjek penelitian (Creswell, 2022). Dalam konteks penelitian ini, pendekatan tersebut digunakan untuk mengkaji strategi yang diterapkan Bapenda, pelaksanaan administrasi dan pelayanan perpajakan, serta kendala yang dihadapi dalam meningkatkan penerimaan PBB-P2.Pene litian ini dilaksanakan di Kantor Bapenda Kota Medan, Jalan Jenderal Besar A.H. Nasution No. 32, Kecamatan Medan Johor, dengan objek penelitian berupa upaya peningkatan penerimaan PBB-P2 (Sugiyono, 2022). Informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, meliputi Ketua Bidang Data dan Pelaporan, Bapak Hasan Muhammad, staf Bapenda yang menangani PBB-P2, serta wajib pajak di Kota Medan. Data penelitian terdiri atas data primer yang diperoleh melalui wawancara dan data sekunder yang bersumber dari dokumen resmi Bapenda, laporan penerimaan PBB-P2, data target dan realisasi, peraturan terkait, buku, artikel ilmiah, serta penelitian terdahulu.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur dengan menggunakan pertanyaan terbuka untuk memperoleh informasi mengenai strategi peningkatan penerimaan PBB-P2, pelaksanaan tugas petugas, pelayanan kepada wajib pajak, serta kendala dan langkah penanganannya. Observasi dilakukan terhadap aktivitas pelayanan dan proses administrasi perpajakan yang relevan dengan fokus penelitian. Dokumentasi dilakukan dengan menelaah dokumen resmi, laporan penerimaan pajak, regulasi, serta sumber tertulis lain yang mendukung penelitian. Ketiga teknik tersebut digunakan secara saling melengkapi untuk memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh mengenai fenomena yang dikaji.

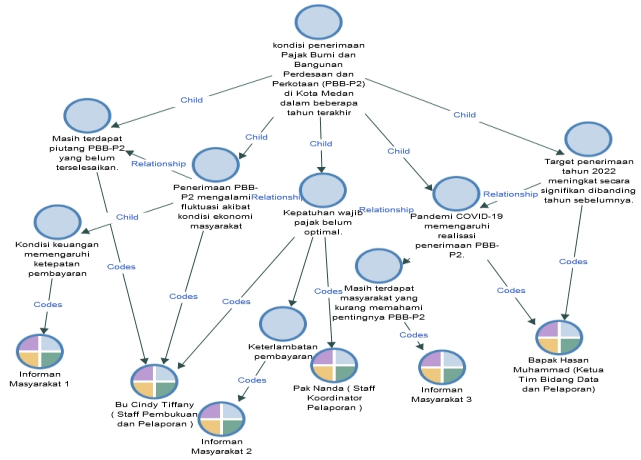
Peneliti bertindak sebagai instrumen utama dalam pengumpulan dan interpretasi data, didukung oleh pedoman wawancara, alat tulis, telepon genggam, kamera, dan perangkat lunak NVivo 12 (Muslihin dan Nurjanah, 2022). Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Proses analisis mencakup pengorganisasian, *coding*, pengelompokan informasi, dan interpretasi data sesuai fokus penelitian (Creswell, 2013, dalam Rijali, 2018). NVivo 12 digunakan untuk membantu pengodean, pengelompokan kategori, dan penyusunan *analysis map* guna memetakan hubungan antartema, sedangkan interpretasi hasil tetap dilakukan oleh peneliti. Keabsahan data diperiksa melalui peningkatan ketekunan dan pemeriksaan informasi dari sumber-sumber yang relevan. Peningkatan ketekunan dilakukan dengan menelaah data secara cermat agar informasi yang berkaitan dengan fokus penelitian dapat dipahami secara menyeluruh. Pemeriksaan data dilakukan dengan membandingkan informasi hasil wawancara dengan hasil observasi dan dokumen pendukung yang tersedia. Pemeriksaan ini bertujuan menilai konsistensi informasi dan memperkuat kredibilitas temuan. Prosedur keabsahan tersebut dilaksanakan sesuai dengan teknik yang

benar-benar diterapkan selama penelitian berlangsung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kondisi Penerimaan PBB-P2 di Kota Medan dalam Beberapa Tahun Terakhir

Penerimaan PBB-P2 di Kota Medan selama 2021–2025 menunjukkan fluktuasi, dengan realisasi mencapai 100,45% pada 2021, menurun menjadi 69,24% pada 2022 dan 67,68% pada 2023, kemudian meningkat menjadi 79,87% pada 2024 dan 77,87% pada 2025. Kondisi ini menunjukkan bahwa target penerimaan belum tercapai secara konsisten. Selanjutnya, data wawancara, observasi, dan dokumentasi dianalisis menggunakan NVivo 12 Plus melalui proses *coding* untuk mengidentifikasi tema terkait upaya dan kendala Bapenda Kota Medan dalam meningkatkan penerimaan PBB-P2.



Gambar 1. Peta Hasil Penelitian Kondisi Penerimaan PBB-P2 di Kota Medan
Sumber: data diolah menggunakan Nvivo 12, 2026

Berdasarkan hasil pengelompokan data menggunakan NVivo 12 Plus pada Gambar 1, ditemukan beberapa tema yang berkaitan dengan kondisi penerimaan PBB-P2 di Kota Medan, yaitu kepatuhan wajib pajak yang belum optimal, kondisi ekonomi masyarakat, piutang pajak yang belum terselesaikan, pembaruan data objek pajak, dampak pandemi COVID-19 terhadap kemampuan pembayaran, serta peningkatan target penerimaan pada tahun 2022. Hasil wawancara dengan Bapak Hasan Muhammad selaku Ketua Bidang Data dan Pelaporan menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak dan pembaruan data objek pajak menjadi bagian dari kondisi yang berkaitan dengan penerimaan PBB-P2. Data objek pajak yang belum diperbarui sesuai kondisi sebenarnya dapat memengaruhi ketepatan administrasi perpajakan. Sementara itu, Bapak Nanda selaku Staf Koordinator Pelaporan menjelaskan bahwa keterbatasan ekonomi masyarakat dapat menyebabkan keterlambatan pembayaran. Ibu Chindy selaku Staf Data dan Pelaporan menambahkan bahwa piutang PBB-P2 masih ditemukan, sementara sebagian wajib pajak cenderung menunda pembayaran dengan menunggu program penghapusan sanksi administrasi atau denda.

Keterangan tersebut diperkuat oleh wawancara dengan wajib pajak. Informan masyarakat 2 menyampaikan bahwa keterlambatan pembayaran dapat terjadi karena keterbatasan keuangan dan kesibukan, meskipun pembayaran umumnya diupayakan tepat waktu. Informan masyarakat 3 menjelaskan bahwa lupa terhadap jatuh tempo, kesibukan, dan prioritas kebutuhan lain turut menjadi alasan

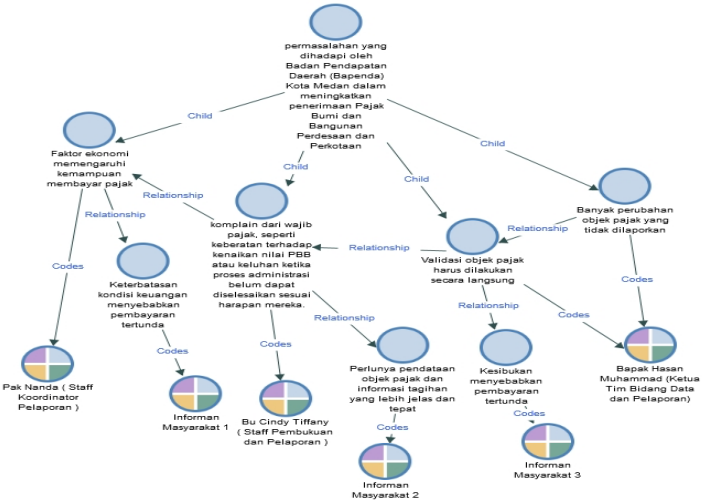
keterlambatan pembayaran. Kedua keterangan ini menunjukkan bahwa kepatuhan pembayaran berkaitan dengan kondisi ekonomi, pengelolaan waktu, dan pemahaman masyarakat terhadap kewajiban perpajakan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dokumentasi, dan analisis NVivo 12 Plus, kondisi penerimaan PBB-P2 di Kota Medan tidak hanya tercermin dalam fluktuasi realisasi penerimaan, tetapi juga berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak, kemampuan ekonomi masyarakat, penyelesaian piutang, dan pemutakhiran data objek pajak. Temuan ini memberikan gambaran mengenai sejumlah kondisi yang perlu diperhatikan dalam pengelolaan PBB-P2. Adapun keterkaitan peningkatan target penerimaan pada 2022 dan kondisi pandemi COVID-19 perlu dijelaskan lebih lanjut berdasarkan bukti wawancara dan dokumentasi yang secara langsung mendukung kedua tema tersebut.

Permasalahan Bapenda Kota Medan dalam Meningkatkan Penerimaan PBB-P2

Dalam upaya meningkatkan penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2), Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Medan menghadapi beberapa permasalahan yang berkaitan dengan pemenuhan kewajiban wajib pajak, pengelolaan data objek pajak, dan proses administrasi perpajakan. Permasalahan tersebut diperoleh berdasarkan hasil observasi, dokumentasi, serta wawancara dengan informan Bapenda dan informan masyarakat sebagai wajib pajak PBB-P2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi ekonomi dan keterbatasan keuangan masyarakat berkaitan dengan keterlambatan pembayaran PBB-P2. Selain itu, ditemukan pula adanya keluhan wajib pajak dalam proses administrasi, perubahan objek pajak yang belum dilaporkan, kesibukan masyarakat yang menyebabkan pembayaran tertunda, serta kebutuhan informasi tagihan yang lebih jelas. Kondisi tersebut menjadi bagian dari permasalahan yang berkaitan dengan penerimaan PBB-P2 di Kota Medan.

Untuk memperkuat hasil penelitian, peneliti melakukan proses coding terhadap hasil wawancara menggunakan aplikasi NVivo 12 Plus. Hasil analisis tersebut menghasilkan beberapa tema yang menggambarkan permasalahan yang dihadapi Bapenda Kota Medan dalam meningkatkan penerimaan PBB-P2.



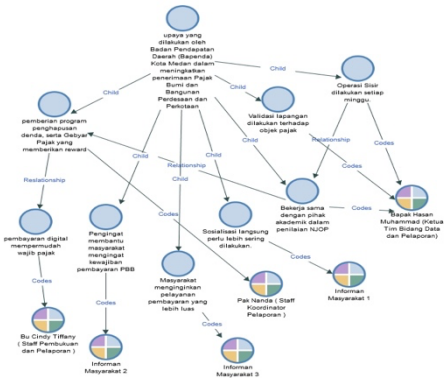
Gambar 2. Peta Hasil Penelitian Kondisi Penerimaan PBB-P2 di Kota Medan
Sumber: data diolah menggunakan Nvivo 12, 2026

Berdasarkan hasil analisis NVivo pada Gambar 2, permasalahan yang dihadapi Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Medan dalam meningkatkan penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) mencakup keterbatasan ekonomi masyarakat, keluhan terhadap kenaikan nilai pajak dan proses administrasi, perubahan objek pajak yang tidak dilaporkan, keterlambatan pembayaran, serta kebutuhan validasi data dan kejelasan informasi tagihan. Hasil wawancara dengan Bapak Nanda selaku Staf Koordinator Pelaporan dan Informan Masyarakat 1 menunjukkan bahwa keterbatasan keuangan menjadi salah satu kondisi yang berkaitan dengan tertundanya pembayaran PBB-P2. Selain itu, keluhan wajib pajak mengenai kenaikan nilai pajak dan proses administrasi menunjukkan perlunya perhatian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dalam aspek pengelolaan data, Bapak Hasan Muhammad selaku Ketua Bidang Data dan Pelaporan menjelaskan pentingnya validasi objek pajak secara langsung, terutama ketika terdapat perubahan yang belum dilaporkan oleh masyarakat. Pemutakhiran data diperlukan agar informasi administrasi sesuai dengan kondisi objek pajak yang sebenarnya. Sementara itu, Informan Masyarakat 3 menyampaikan bahwa keterlambatan pembayaran dapat terjadi karena lupa tanggal jatuh tempo atau kesibukan. Informan Masyarakat 2 juga menekankan perlunya informasi tagihan yang lebih jelas agar wajib pajak dapat mengetahui besaran kewajiban yang harus dibayarkan. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dokumentasi, dan analisis NVivo, temuan penelitian menunjukkan bahwa tantangan peningkatan penerimaan PBB-P2 berkaitan dengan kondisi wajib pajak, pengelolaan data objek pajak, dan kualitas pelayanan administrasi. Oleh karena itu, pemutakhiran data, peningkatan kemudahan pelayanan, serta penyampaian informasi tagihan yang jelas perlu menjadi perhatian Bapenda Kota Medan dalam mendukung pemenuhan kewajiban perpajakan masyarakat.

Upaya Bapenda Kota Medan dalam Meningkatkan Penerimaan PBB-P2

Dalam meningkatkan penerimaan PBB-P2, Bapenda Kota Medan melakukan berbagai upaya, meliputi penagihan, validasi objek pajak, sosialisasi, peningkatan pelayanan, dan kemudahan pembayaran. Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, peneliti menganalisis keterangan informan menggunakan NVivo 12 Plus. Hasil analisis tersebut menghasilkan tema-tema yang menggambarkan upaya Bapenda Kota Medan, yang disajikan dalam bentuk Peta Hasil Penelitian pada Gambar 3.



Gambar 3. Peta Jaringan Hasil Analisis Data Penelitian

Berdasarkan hasil analisis NVivo pada Gambar 3, upaya Bapenda Kota Medan dalam meningkatkan penerimaan PBB-P2 meliputi Operasi Sisir (Opsir), validasi lapangan objek pajak, sosialisasi kepada

masyarakat, program penghapusan denda dan Gebyar Pajak, pengingat pembayaran, perluasan layanan pembayaran, pembayaran digital, serta kerja sama dengan pihak akademik dalam penetapan NJOP. Upaya tersebut mencakup aspek penagihan, pendataan, pelayanan, dan penyampaian informasi perpajakan. Pelaksanaan Operasi Sisir (Opsir) dilakukan secara berkala untuk mendorong wajib pajak memenuhi kewajiban pembayaran PBB-P2. Selain itu, Bapenda melakukan validasi lapangan untuk memastikan kesesuaian data objek pajak dengan kondisi sebenarnya. Kerja sama dengan pihak akademik dalam penetapan NJOP juga menjadi bagian dari pengelolaan data dan administrasi perpajakan.

Dalam aspek pelayanan, Bapenda melaksanakan sosialisasi langsung, menyediakan program penghapusan denda dan Gebyar Pajak, serta memberikan pengingat pembayaran kepada masyarakat. Hasil wawancara dengan Informan Masyarakat 1 menunjukkan bahwa informasi mengenai PBB-P2 membantu masyarakat memahami kewajibannya. Sementara itu, Informan Masyarakat 2 menyampaikan bahwa pengingat pembayaran dapat membantu wajib pajak mengingat jatuh tempo. Bapenda juga menyediakan alternatif pembayaran digital dan memperluas akses pelayanan untuk memudahkan masyarakat menyelesaikan kewajiban perpajakannya. Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dokumentasi, dan analisis NVivo, upaya Bapenda Kota Medan dilakukan melalui kegiatan penagihan, pembaruan data, sosialisasi, program bagi wajib pajak, serta peningkatan akses pembayaran. Temuan ini menggambarkan bentuk upaya yang dilaksanakan Bapenda dalam mendukung penerimaan PBB-P2, meskipun efektivitas setiap upaya terhadap peningkatan penerimaan perlu dinilai berdasarkan data yang lebih spesifik.

Kondisi Penerimaan PBB-P2 di Kota Medan

Berdasarkan data penerimaan PBB-P2 Kota Medan tahun 2021–2025, realisasi penerimaan mengalami fluktuasi. Pada tahun 2021, realisasi mencapai 100,45% dari target, kemudian menurun menjadi 69,24% pada 2022 dan 67,68% pada 2023. Persentase tersebut meningkat menjadi 79,87% pada 2024, tetapi kembali menurun menjadi 77,87% pada 2025. Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan jumlah wajib pajak belum diikuti pencapaian target penerimaan secara konsisten. Berdasarkan hasil wawancara, peningkatan target pada tahun 2022 berkaitan dengan penilaian DPRD Kota Medan bahwa potensi PBB-P2 masih dapat dioptimalkan. Namun, realisasi yang belum mencapai target menunjukkan adanya kesenjangan antara potensi dan penerimaan aktual. Dalam fungsi *budgetair*, pajak berperan sebagai sumber pendapatan daerah untuk mendukung pembiayaan pemerintahan. Sementara itu, teori kepatuhan pajak membantu menjelaskan pentingnya kesadaran wajib pajak, kemampuan membayar, kualitas pelayanan, dan ketepatan data dalam mendukung penerimaan PBB-P2.

Temuan ini sejalan dengan Kaban, Gurusinga, dan Sutanto (2025) serta Liston Suwito (2025), yang menyoroti pentingnya kepatuhan wajib pajak, kondisi ekonomi, pembaruan data, dan kualitas pelayanan. Namun, hasilnya berbeda dengan Oktianty dan Hastuty (2024), yang menilai penerimaan PBB-P2 Kota Medan cukup efektif berdasarkan rasio efektivitas. Perbedaan tersebut dapat berkaitan dengan periode dan indikator analisis yang digunakan. Dengan demikian, pencapaian penerimaan PBB-P2 Kota Medan berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak, kondisi ekonomi masyarakat, dan pengelolaan data objek pajak. Oleh karena itu, peningkatan penerimaan perlu didukung oleh pemutakhiran data, perbaikan pelayanan, dan upaya mendorong kepatuhan wajib pajak.

Permasalahan Bapenda Kota Medan dalam Meningkatkan Penerimaan PBB-P2

Berdasarkan hasil penelitian, permasalahan yang dihadapi Bapenda Kota Medan dalam meningkatkan penerimaan PBB-P2 meliputi kepatuhan wajib pajak, kondisi ekonomi masyarakat,

pengelolaan data objek pajak, keterbatasan petugas lapangan, proses administrasi, dan jangkauan sosialisasi. Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian masyarakat menunda pembayaran karena keterbatasan keuangan atau menunggu program penghapusan denda. Selain itu, perubahan objek pajak yang belum dilaporkan menyebabkan perlunya validasi dan pembaruan data. Temuan tersebut berkaitan dengan teori kepatuhan pajak yang menekankan pentingnya kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Sementara itu, teori manajemen pajak menjelaskan pentingnya administrasi, akurasi data, pelayanan, dan pengawasan dalam pengelolaan penerimaan. Dalam penelitian ini, keterlambatan pembayaran, perubahan data objek pajak, dan keterbatasan petugas menunjukkan bahwa permasalahan PBB-P2 berkaitan dengan faktor masyarakat maupun pengelolaan internal Bapenda.

Temuan ini sejalan dengan Kaban, Gurusinga, dan Sutanto (2025) mengenai kesadaran wajib pajak, akurasi data, dan administrasi; Kaban dan Susilawaty (2025) mengenai pentingnya kepatuhan wajib pajak; serta Liston Suwito (2025) mengenai kondisi ekonomi, keterbatasan sumber daya manusia, dan kualitas data perpajakan. Adapun penelitian Ariska (2024) menekankan manfaat transformasi digital dalam pelayanan dan pembayaran PBB-P2. Dalam penelitian ini, layanan digital seperti QRIS, Smart Tax, dan Lapor Bapenda telah digunakan, tetapi masih terdapat kendala terkait kepatuhan wajib pajak, kondisi ekonomi, dan pembaruan data objek pajak. Dengan demikian, permasalahan peningkatan penerimaan PBB-P2 di Kota Medan mencakup faktor ekonomi.

Upaya Bapenda Kota Medan dalam Meningkatkan Penerimaan PBB-P2

Berdasarkan hasil penelitian, Bapenda Kota Medan melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan penerimaan PBB-P2 melalui penagihan, validasi objek pajak, sosialisasi, pemberian program kepada wajib pajak, peningkatan pelayanan, digitalisasi pembayaran, dan kerja sama dengan pihak terkait. Upaya tersebut dilakukan untuk menangani permasalahan kepatuhan wajib pajak, keterbatasan ekonomi masyarakat, perubahan data objek pajak, dan keterlambatan pembayaran. Dalam aspek penagihan, Bapenda melaksanakan Operasi Sisir (Opsir) secara berkala serta menerapkan penagihan bertahap. Bapak Nanda selaku Staf Koordinator Pelaporan menjelaskan bahwa tunggakan dalam jumlah kecil ditindaklanjuti melalui surat imbauan atau teguran, sedangkan tunggakan besar dapat ditindaklanjuti dengan pemasangan spanduk atau papan pemberitahuan. Ibu Chindy selaku Staf Data dan Pelaporan menambahkan bahwa apabila tiga kali surat teguran tidak ditanggapi, Bapenda dapat membentuk Tim Penagihan Terpadu bersama instansi terkait. Penanganan tunggakan Mall Center Point Medan menjadi salah satu contoh penerapan mekanisme tersebut.

Upaya berikutnya adalah validasi dan pemeriksaan lapangan dengan melibatkan UPT, kecamatan, dan kelurahan untuk menyesuaikan data objek pajak dengan kondisi sebenarnya. Bapenda juga menjalin kerja sama dengan pihak akademik dalam penetapan NJOP. Kegiatan tersebut berkaitan dengan teori manajemen pajak yang menekankan pentingnya administrasi, akurasi data, pelaksanaan, dan pengendalian dalam pengelolaan perpajakan. Dalam meningkatkan

pemahaman dan kepatuhan masyarakat, Bapenda melakukan sosialisasi, memberikan pengingat pembayaran, serta menyelenggarakan program penghapusan denda, pengurangan pokok pajak, Pojok Pajak, dan Gebyar Semarak PBB sesuai ketentuan yang berlaku. Keterangan informan masyarakat menunjukkan bahwa sosialisasi membantu pemahaman mengenai kewajiban pajak, sedangkan pengingat pembayaran membantu wajib pajak mengingat jatuh tempo. Upaya tersebut berkaitan dengan teori kepatuhan pajak yang menekankan pentingnya kesadaran dan pemahaman wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Bapenda juga memanfaatkan layanan digital untuk mempermudah pembayaran, memperoleh informasi, dan menyampaikan pengaduan. Digitalisasi tersebut merupakan bagian dari pengembangan pelayanan dan administrasi perpajakan. Namun, keberadaan layanan digital tetap perlu didukung oleh peningkatan kepatuhan masyarakat dan pembaruan data objek pajak. Temuan ini sejalan dengan Kaban, Gurusinga, dan Sutanto (2025), yang menekankan pembaruan data, edukasi masyarakat, peningkatan pelayanan, dan pemanfaatan teknologi informasi. Hasil penelitian juga sejalan dengan Liston Suwito (2025) mengenai validasi objek pajak, kerja sama lintas instansi, dan kualitas pelayanan. Sementara itu, Adhitiya (2025) lebih menekankan evaluasi sistem tarif progresif, sehingga terdapat perbedaan fokus dengan penelitian ini yang menemukan berbagai upaya pada aspek penagihan, pendataan, pelayanan, sosialisasi, dan digitalisasi. Berdasarkan hasil penelitian, upaya Bapenda Kota Medan dalam meningkatkan penerimaan PBB-P2 mencakup pendekatan penagihan dan pengendalian serta pendekatan pelayanan dan peningkatan kepatuhan. Temuan tersebut menunjukkan keterkaitan teori manajemen pajak dengan

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerimaan PBB-P2 di Kota Medan pada periode 2021–2025 belum sepenuhnya mencapai target. Kendala yang dihadapi meliputi rendahnya kesadaran wajib pajak, keterbatasan ekonomi, keterlambatan pembayaran, perubahan data objek pajak yang belum dilaporkan, serta keterbatasan petugas lapangan. Bapenda Kota Medan telah melakukan berbagai upaya, seperti Operasi Sisir (Opsir), sosialisasi, validasi data, pemberian keringanan pajak, penyediaan layanan pembayaran digital, dan penagihan bertahap. Penelitian ini terbatas pada Bapenda Kota Medan dengan pendekatan kualitatif dan informan yang terbatas. Oleh karena itu, Bapenda perlu meningkatkan sosialisasi, memperbarui data, dan mengoptimalkan layanan digital, sedangkan masyarakat diharapkan membayar pajak tepat waktu serta melaporkan perubahan objek pajak. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan metode kuantitatif atau campuran dengan cakupan wilayah dan variabel yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

Achmad Farhan Rafshanjani. (2025). Teori/konsep pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2), *11*, 1–7.

Adhitiya, F. A. (2025). Problematika sistem tarif Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Indonesia: Studi di Kota Malang, *5*(1), 55–67.

Aliyudin, R. S., Ahmad, E. F., & Sugianto, G. (2026). Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui efektivitas dan efisiensi penerimaan pajak daerah Kabupaten Majalengka, *7*, 169–176.

Ambarwati. (2024). Efektivitas pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) dalam meningkatkan penerimaan pada Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah (UPPPD) Kecamatan Ciracas Jakarta Timur tahun 2020–2023, *4*(5), 430–436.

Anggara, E. P. S., Ansori, F., Hutomo, E. I. T., & Nugraini, R. P. (2024). Optimalisasi penerimaan pajak daerah melalui pendekatan partisipatif: Studi korelasi antara ketaatan fiskal. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Mandiri (JPMM), 2*(2), 108–121.

Ardianto, Y., Andamari, B. G., Astuti, S. B., & T., S. B. M. (2025). The effectiveness of PBB-P2 and BPHTB and its contribution to the regional original revenue of DKI Jakarta Province, *8*(5), 3210–3216. https://doi.org/10.47191/JEFMS/V8

Ary. (2010). Thematic analysis sebagai metode menganalisa data untuk penelitian kuantitatif. *Anuva, 2*(3), 1–80.

Ass, S. B., Putri, A. M., Burhami, A. H., & Nurjaya, M. (2025). Analisis efektivitas penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) dan kontribusinya terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Maros, *7*, 118–129.

Badan Pendapatan Daerah Kota Medan. (2024). *PBB-P2 sebagai Pendapatan Asli Daerah (PAD).* https://bapenda.medan.go.id/menu/jenis-pad/pbb-p2.html

Badan Pendapatan Daerah Kota Medan. (2026). *Profil Badan Pendapatan Daerah.* https://bapenda.medan.go.id/

Creswell. (2022). *Research design.* Dalam *Research in social science: Interdisciplinary perspectives*.

Faruq, U., Adipurno, S., Aziz, A., Faadhilah, N., & Ridwan, M. (2024). Konsep dasar pajak dan lembaga yang dikenakan pajak: Tinjauan literatur dan implikasi untuk kebijakan fiskal. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 16*(2), 65–70. https://doi.org/10.55049/JEB.V16i2.306

Furqon, I. K., Ramadhan, M. Z., Abdurrahman, U. I. K. H., & Pekalongan, W. (2026). Peran pajak dalam mendorong pertumbuhan ekonomi nasional, 35–44.

Haz, M., & Rumasew, R. P. (2025). Analisis pengelolaan pajak daerah dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah di Kabupaten Supiori, *1*, 162–169.

Herwanto, T. A. (2021). Analisis penerapan *tax planning* dalam upaya efisiensi beban pajak penghasilan (studi pada PT. Pasifik Petra Indonesia), *2*(2), 235–251.

Indriana, O. R. (2025). Analisis *self assessment system*, *official assessment system*, dan *withholding assessment system* terhadap kepatuhan formal wajib pajak, *09*(04), 1–10.

Kaban, T., Gurusinga, L. B., & Sutanto, H. (2025). Optimalisasi ketercapaian Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kota Medan, *3*, 2176–2185.

Kaban, Y. M., & Susilawaty, T. E. (2025). Analisis tingkat kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan dalam meningkatkan PAD Kota Medan. *4*(1), 3691–3698.

Lensa Medan. (2026). *Kabar baik bagi masyarakat, Rico Waas berikan keringanan pembayaran PBB-P2.* https://www.lensamedan.co.id/2026/01/kabar-baik-bagi-masyarakat-rico-waas.html

Liston Suwito, Z. R. (2025). Implementasi pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan, *18*(2), 561–571.

Mardiasmo. (2019). *Perpajakan edisi 2019.* Andi Offset.

Ningrum, D. A. (2021). *Penetapan dan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di BPPD Kabupaten Sidoarjo.*

Nurjannah, A. (2024). Pajak daerah di enam provinsi Jawa: Kontribusi, efektivitas, dan determinan, *3*(1), 320–332.

Oktavia, N. D. (2025). Analisis kebijakan kenaikan tarif Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Kabupaten Pati menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, *9*(1), 125–144.

Pane, M. S. (2025). Partisipasi masyarakat dalam pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Kota Medan, *2016*, 634–647.

Pentanurbowo, S. (2024). *Manajemen perpajakan* (M. Weni Yuliani, Ed.). CV Bravo Press Indonesia.

Rijali, A. (2018). Analisis data kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah, 17*(33), 81–95.

Rusli, Z., Mashur, D., & Universitas Riau. (2025). Implementasi pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan, *18*(2), 561–571.

Shalsabila, A. (2025). Implementation of the rural and urban land and building tax incentive policy (PBB-P2) in Bekasi City in 2024, *4*(4), 855–862.

Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif.*

Suwarsa, T. (2021). Pengaruh pajak restoran dan pajak hotel terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Padangsidimpuan periode 2018–2020, 54.

Tomohon. (2023). Pemungutan dan pencatatan akuntansi Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) sebagai pajak daerah, *4*(71), 964–973.

Waas, R. (2026). *Kabar baik bagi masyarakat, Rico Waas berikan keringanan pembayaran PBB-P2.* Lensa Medan. https://www.lensamedan.co.id/2026/01/kabar-baik-bagi-masyarakat-rico-waas.html

Werdoningsih, T. S. (2025). Analysis of factors influencing local taxpayers' compliance in paying rural and urban land and building tax (PBB-P2): A literature review, *5*(3), 1807–1817.

Wulandari, S., Herviana, N. F., Haikal, M. W., & Kamajaya, A. P. (2025). Analisis asas-asas pemungutan pajak dalam retribusi daerah yang menjadi alat untuk pungutan liar, *5*, 4368–4376.

Yakub, H., Wijaya, A., & Effendi, A. S. (2022). Analisis efektivitas dan efisiensi pajak daerah serta retribusi daerah dan kontribusinya terhadap Pendapatan Asli Daerah. *Jurnal Kinerja: Jurnal Ekonomi dan Manajemen, 19*(1), 15–28. https://doi.org/10.29264/jkin.v19i1.10789