

# Strategi peningkatan kepatuhan wajib pajak melalui inovasi pelayanan pbb keliling dan program pemberian souvenir oleh badan pendapatan daerah kota batu

**Abdul Aziz**

Program Studi Akuntansi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim  
e-mail: [220502110036@student.uin-malang.ac.id](mailto:220502110036@student.uin-malang.ac.id)

## Kata Kunci:

Kepatuhan Wajib Pajak; Pajak Bumi dan Bangunan; PBB Keliling; Inovasi Pelayanan Publik; Insentif Souvenir

## Keywords:

Taxpayer Compliance; Land and Building Tax; Mobile Property Tax Collection; Public Service Innovation; Souvenir Incentives

## ABSTRAK

Penelitian ini membahas strategi peningkatan kepatuhan wajib pajak terhadap Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) melalui inovasi pelayanan PBB Keliling dan program pemberian souvenir oleh Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Batu. Layanan PBB Keliling dirancang untuk mendekatkan pelayanan pajak kepada masyarakat dengan sistem “jemput bola”, sehingga mampu mengurangi hambatan jarak, waktu, serta biaya transportasi. Sementara itu, program pemberian souvenir berfungsi sebagai insentif positif yang memberikan apresiasi sekaligus motivasi kepada wajib pajak untuk melunasi kewajibannya tepat waktu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa integrasi kedua strategi ini, yang

dijalankan melalui kerja sama dengan Bank Jatim dan didukung oleh program “Bulan Bebas Denda Pajak”, berhasil mengurangi tunggakan hingga Rp 4,4 miliar pada tahun 2025. Selain meningkatkan penerimaan daerah, strategi ini juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah dengan menciptakan pengalaman pelayanan pajak yang lebih mudah, transparan, dan bernilai apresiasi. Penelitian ini menegaskan pentingnya inovasi pelayanan publik berbasis aksesibilitas dan insentif dalam mendorong kepatuhan pajak serta keberlanjutan pembangunan daerah.

## ABSTRACT

This study discusses strategies to improve taxpayer compliance with Rural and Urban Land and Building Tax (PBB-P2) through innovations in mobile PBB services and souvenir distribution programmes by the Regional Revenue Agency (Bapenda) of Batu City. The Mobile PBB Service is designed to bring tax services closer to the community through a ‘pick-up’ system, thereby reducing barriers of distance, time, and transportation costs. Meanwhile, the souvenir giveaway programme serves as a positive incentive that provides appreciation and motivation to taxpayers to pay their obligations on time. The results of the study show that the integration of these two strategies, which were implemented in collaboration with Bank Jatim and supported by the ‘Tax Penalty-Free Month’ programme, succeeded in reducing arrears by up to IDR 4.4 billion in 2025. In addition to increasing regional revenue, this strategy also strengthened public trust in the local government by creating a tax service experience that was easier, more transparent, and more appreciative. This research emphasises the importance of accessibility-based public service innovation and incentives in promoting tax compliance and sustainable regional development.

## Pendahuluan

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB-P2) merupakan sumber pendapatan utama untuk pembangunan daerah di Indonesia. Dalam ilmu perpajakan, pajak didefinisikan sebagai



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

Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

iuran wajib yang harus dibayarkan oleh masyarakat kepada negara berdasarkan peraturan perundang-undangan, di mana pembayaran ini tidak menghasilkan imbalan langsung. Secara spesifik, wajib pajak Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) adalah individu atau badan usaha yang memiliki hak, atau mengambil manfaat dari bumi dan bangunan (Pelita et al., 2024). Namun, tingkat kepatuhan wajib pajak PBB dalam memenuhi kewajiban PBB mereka masih menjadi tantangan di sebagian besar daerah. Penyebab utama rendahnya tingkat kepatuhan ini umumnya adalah keterbatasan akses terhadap fasilitas layanan pembayaran, rendahnya kesadaran wajib pajak akan kewajiban mereka, dan kurangnya inovasi dalam pendekatan perpajakan. Untuk mengatasi masalah ini, Pemerintah Kota Batu telah memperkenalkan inovasi berupa Layanan PBB keliling dan Program Souvenir sebagai upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya tentang kepatuhan wajib pajak PBB lebih banyak memfokuskan pada faktor-faktor internal wajib pajak, seperti tingkat pendidikan, pengetahuan, kesadaran, maupun kondisi ekonomi (Magdalena Silawati Samosir et al., 2023). Selain itu, penelitian lain masih mengkaji faktor eksternal berupa kualitas pelayanan publik melalui digitalisasi sistem, misalnya penerapan e-SPPT PBB atau kebijakan intensifikasi pemungutan pajak (Wahid et al., 2022). Beberapa studi lain juga menyoroti kendala struktural, seperti kurangnya sosialisasi, keterbatasan pengawasan, serta kesalahan data objek pajak. Hampir semua penelitian sebelumnya fokus pada faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak PBB, serta strategi digitalisasi seperti e-SPPT (Lisnawati et al., 2023). Hingga saat ini belum ada penelitian yang secara spesifik mengkaji pelayanan pembayaran PBB keliling maupun pemberian souvenir sebagai insentif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Layanan PBB keliling bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang layanan pembayaran pajak melalui pendekatan yang lebih proaktif dan fleksibel, sementara Program Souvenir memberikan insentif kepada wajib pajak yang patuh sebagai bentuk apresiasi. Kedua pendekatan ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat, kenyamanan, dan motivasi untuk membayar Pajak Bumi Dan Bangunan tepat waktu. Pajak ini dikenakan pada

- a. Tanah (seperti tanah kosong, perkebunan, atau yang memiliki bangunan di atasnya)
- b. Bangunan (seperti rumah, pabrik, atau gudang).
- c. Perhitungan PBB didasarkan pada dua hal utama:
  - a) Nilai Jual Objek Pajak (NJOP), yaitu nilai yang ditentukan oleh pemerintah daerah sebagai dasar perhitungan.
  - b) Tarif Pajak, yang berbeda-beda di setiap daerah dan untuk setiap jenis objek pajak.

Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) keliling yang diadakan oleh Bapenda Kota Batu merupakan strategi proaktif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan mendatangi langsung masyarakat di berbagai lokasi, layanan ini bertujuan untuk memudahkan akses dan mempercepat proses pembayaran, sehingga wajib pajak tidak perlu lagi datang jauh ke kantor pusat ataupun bank Jatim. Selain itu, kegiatan ini juga

berfungsi sebagai sarana edukasi dan sosialisasi untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya membayar pajak demi pembangunan daerah, yang pada akhirnya akan mendorong peningkatan kepatuhan perpajakan secara signifikan.

Layanan keliling secara dasarnya menghilangkan hambatan bagi wajib pajak. Dengan langsung berkunjung ke desa-desa, atau permukiman, Bapenda mengurangi kesulitan pembayaran PBB menjadi lebih mudah dan lebih efisien. Wajib pajak tak lagi harus menghabiskan waktu, tenaga, dan biaya transportasi yang lebih untuk berkunjung ke kantor yang sering kali jadi alasan utama mereka menunggu-nunggu atau bahkan tidak memajaki. Kemudahan ini dengan langsung mendorong peningkatan perbesaran jumlah pembayar pajak tepat waktu. Selain itu, pemberian souvenir sebagai bentuk insentif juga diterapkan untuk mendorong wajib pajak membayar tepat waktu. Pendekatan ini didasarkan pada asumsi bahwa kemudahan dan penghargaan dapat meningkatkan motivasi serta mengubah perilaku wajib pajak agar lebih patuh (Syahrin et al., 2020). Tindakan ini menciptakan kesan positif bahwa membayar pajak bukanlah beban, melainkan sebuah kontribusi yang dihargai. Souvenir berfungsi sebagai pengingat visual akan kontribusi mereka, yang dapat memotivasi mereka untuk tetap patuh di tahun-tahun berikutnya. Selain itu, pemberian souvenir juga dapat menarik minat masyarakat untuk datang dan memanfaatkan layanan PBB keliling, yang pada akhirnya akan meningkatkan tingkat partisipasi dan kepatuhan secara keseluruhan. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang cara-cara yang paling efektif untuk mendorong kepatuhan, pemerintah dapat merancang program yang lebih efisien dan berkelanjutan (Astuti & ., 2022).

## Pembahasan

Upaya peningkatan penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) menjadi salah satu fokus utama pemerintah daerah, termasuk di Kota Batu. Penerimaan PBB yang optimal sangat krusial sebagai sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang akan digunakan untuk membiayai berbagai program pembangunan. Namun, tantangan utama yang sering dihadapi adalah rendahnya tingkat kesadaran dan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak tepat waktu. Dengan dasar ini, Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Batu berinisiatif melakukan terobosan dengan pelayanan PBB keliling dan pemberian souvenir yang bekerja sama dengan Bank Jatim.

Bapenda Kota Batu mengintegrasikan kedua inovasi ini dalam strategi komprehensif untuk peningkatan kepatuhan. Rapat kerja dengan DPRD pada 19 Mei 2025 juga membahas optimalisasi pajak daerah, termasuk PBB. Pendekatan ini menggabungkan kemudahan akses, penghapusan denda, dan reward, yang mengatasi hambatan seperti data tidak valid atau kurangnya kesadaran. Layanan PBB Keliling oleh Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Batu adalah program yang dirancang untuk memudahkan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) dengan mendatangi lokasi-lokasi strategis seperti kelurahan atau desa. Berikut adalah penjelasan rinci mengenai waktu pelaksanaan layanan ini untuk tahun 2025:

#### Jadwal Umum PBB Keliling:

1. Layanan PBB Keliling dilaksanakan pada hari kerja (Senin hingga Kamis) dengan jam operasional standar pukul 08.00–14.00 WIB. Ini adalah waktu yang umum digunakan untuk memastikan aksesibilitas bagi masyarakat yang memiliki aktivitas harian. Contoh spesifik dari agenda 2025 menunjukkan pelaksanaan pada Senin, 16 Juni 2025, di Balai Desa Sidomulyo, pukul 08.00–14.00 WIB. Jadwal ini menunjukkan bahwa Bapenda menetapkan waktu dan lokasi spesifik untuk setiap kegiatan keliling, yang biasanya diumumkan melalui kepala desa atau ketua rt/rw setempat dan juga media sosial.
2. Integrasi dengan Program Pemutihan Pajak, Pada tahun 2025, PBB Keliling di Kota Batu terintegrasi dengan program Bulan Bebas Denda Pajak yang berlangsung dari 15 Juni hingga 31 Juli 2025. Selama periode ini, layanan keliling intensif dilakukan untuk mendukung wajib pajak yang ingin memanfaatkan pembebasan sanksi administratif. Kegiatan ini mencakup pembayaran PBB-P2, pendaftaran baru, perubahan data, dan mutasi PBB, dengan fokus pada pengurangan tunggakan. Program pemutihan ini berhasil menghasilkan Rp 4,4 miliar dari piutang pajak, menunjukkan bahwa waktu pelaksanaan yang strategis (selama periode insentif) meningkatkan partisipasi masyarakat.
3. Frekuensi dan Penyebaran Kegiatan, Bapenda Kota Batu mengadakan PBB Keliling secara rutin di berbagai lokasi, seperti balai desa, kantor kelurahan, atau gedung serbaguna. Contoh kegiatan sebelumnya pada 2024 (yang menjadi acuan pola 2025) menunjukkan pelaksanaan di Kelurahan Songgokerto pada 31 Juli 2024 dan Kelurahan Dadaprejo pada 30 Juli 2024, keduanya dari pukul 09.00–14.00 WIB. Pola ini kemungkinan berlanjut di 2025 dengan jadwal serupa di lokasi-lokasi strategis di Kota Batu. Pengumuman jadwal biasanya dilakukan melalui situs resmi Bapenda ([bapenda.batukota.go.id](http://bapenda.batukota.go.id)), media sosial, atau papan pengumuman di kelurahan/desa untuk memastikan wajib pajak mengetahui waktu dan tempat pelaksanaan.
4. Konteks dan Tujuan Waktu Pelaksanaan, Waktu pelaksanaan (pagi hingga siang) dipilih untuk mengakomodasi jadwal masyarakat, seperti petani, pedagang, atau pekerja yang memiliki waktu luang di pagi hari. Lokasi keliling yang berganti setiap hari memungkinkan cakupan yang lebih luas di seluruh wilayah Kota Batu. Selain itu, pelaksanaan selama periode insentif (Juni–Juli 2025) bertujuan memaksimalkan kepatuhan wajib pajak dengan memanfaatkan momentum pembebasan denda, yang terbukti efektif di tahun-tahun sebelumnya.

#### **Inovasi Pelayanan PBB Keliling sebagai Solusi Aksesibilitas**

Pelayanan PBB Keliling adalah inovasi utama Bapenda Kota Batu untuk mendekatkan layanan pajak kepada masyarakat. Program ini dijalankan melalui kerjasama dengan Bank Jatim, dengan tim Bapenda berkeliling ke desa dan kelurahan untuk menyediakan layanan langsung. Layanan mencakup pembayaran PBB-P2, pendaftaran PBB baru, perubahan data, dan mutasi PBB. Program ini dirancang untuk mengatasi kendala seperti wajib pajak yang tidak berada di tempat atau kesulitan mengakses kantor Bapenda. Dampaknya cukup signifikan (Novira et al., 2020). Dengan pendekatan “jemput bola”, masyarakat tidak perlu datang ke kantor pusat, yang sering menjadi

penghambat utama. Pada program pemutihan PBB-P2 tahun 2025, layanan keliling menghasilkan Rp 4,4 miliar dari piutang pajak, menunjukkan efektivitas dalam menekan tunggakan dan mendorong pembayaran tepat waktu. Integrasi dengan program “Bulan Bebas Denda Pajak” (15 Juni–31 Juli 2025) yang menghapus sanksi administratif untuk PBB-P2 semakin memperkuat strategi ini. Inovasi serupa di daerah lain, seperti “Bajakling”, terbukti menjadi solusi atas masalah pemungutan PBB dengan memberikan kemudahan langsung. Di Kota Batu, kegiatan keliling ini didukung oleh sosialisasi digital seperti Sistem Informasi Administrasi Pendataan dan Penagihan Pemerintah Daerah (SIAPP PEMDA) pada 18 Juli 2025, untuk mempercepat proses administrasi secara online. Secara keseluruhan, PBB Keliling tidak hanya meningkatkan aksesibilitas tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah, yang berkontribusi pada peningkatan PAD. Target PAD Kota Batu untuk 2025 disusun dengan strategi ini sebagai pilar utama, termasuk pelatihan petugas dan layanan konsultasi yang mudah diakses.

## Mekanisme

Alur mekanisme pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) pada layanan PBB Keliling yang diselenggarakan oleh Bapenda Kota Batu sebagai berikut:

## Kedatangan Wajib Pajak

Wajib pajak datang ke balai desa yang menjadi lokasi pelayanan PBB Keliling. Mereka diwajibkan membawa Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) tahun berjalan sebagai dokumen utama yang diperlukan untuk proses pembayaran. SPPT ini berisi informasi detail mengenai objek pajak dan besaran PBB yang harus dibayarkan.

KANTOR WILAYAH KANTOR PELAYANAN PBB		VILLAGE JAWA BARAT TANGERANG BARU		
<b>SURAT PEMBERITAHUAN PAJAK TERUTANG</b>				
<b>PAJAK BUMI DAN BANGUNAN TAHUN 2005 PERNOTAAN</b>		<b>NPWP</b>		
NO. SPPT(NOP) : 36.19.061.006.002-0139.0				
LEKAT OBJEK PAJAK NO TRIARTA AGUNG LESTARI D.3/00 RT1000 RM107 PAMULANG BARAT PAMULANG KAB. TANGERANG		NAMA DAN ALAMAT WAJIB PAJAK PT TRIARTA AGUNG LESTARI NO KEMAJA GRAHA PURI C.88407 RT1000 RM100 PULO JAKARTA SELATAN		
OBJEK PAJAK	LUAS (M2)	KELAS	NJOP (Rp)	
			PER M2	JUMLAH
BUMI	154	422	194.000	29.876.000
BANGUNAN	31	405	215.000	6.665.000
<b>NJOP sebagai dasar pengenaan PBB =</b>			<b>113.631.000</b>	
NJOPTRIP (NJOP Total Kena Pajak) =			2.000.000	
NJOP untuk penghitungan PBB =			105.631.000	
NUP (Nilai Jual Kena Pajak) = 20% =			21.126.200	
Pajak Bumi dan Bangunan yang Tertutang 201% =			21.126.200	105.631
<b>PAJAK BUMI DAN BANGUNAN YANG HARUS DIBAYAR (Rp)</b>			<b>105.631</b>	
SENATUS LIRA RIBU ENAM RATUS TIGA PULUH SATU RUPIAH				
TGL. JATUH TEMPO 31 AGU 2008				
TEMPAT PEMBAYARAN BRI UNIT PAMULANG/ATM/BLIK BCA, BANK BRI, BSI, BANK BP				
SPPT DAN STTS PBB BUKAN MENURALKAN BUKTI PEMBAYARAN				

### Contoh Surat Pemberitahuan Pajak Terutang

## 1. Proses Verifikasi Data

Setelah tiba, wajib pajak akan mengantri untuk diperiksa oleh petugas Bapenda. Petugas akan melakukan pengecekan SPPT wajib pajak ke dalam sistem aplikasi SIMPENDA (Sistem Informasi Manajemen Pajak Daerah). Proses ini bertujuan untuk memverifikasi data dan memastikan apakah wajib pajak memiliki tunggakan PBB dari tahun-tahun sebelumnya. Verifikasi ini penting untuk memastikan seluruh kewajiban pajak dapat diselesaikan dalam satu kesempatan.

## 2. Pencetakan Rincian Tunggakan

Jika hasil pengecekan menunjukkan adanya tunggakan, petugas akan mencetak print out daftar rincian pembayaran PBB dari tahun-tahun sebelumnya. Rincian ini akan mencakup total tagihan PBB yang belum dibayar, termasuk denda jika ada. Dokumen ini menjadi dasar bagi wajib pajak untuk melakukan pembayaran secara akurat.



### BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BATU

Jl. Panglima Sudirman 507 Blok B Lt. 1 Balai Kota Among Tani, Kota Batu

#### CATATAN PEMBAYARAN PBB

NOP PBB : 35.79.010.010.018.0322.0  
 NAMA WP : DAMARI  
 ALAMAT WP : JIL CEMPAKA 6 C RT005 RW05, DESA/KEL. PESANGGRAHAN, KOTA BATU  
 ALAMAT OBJEK : JIL CEMPAKA 6 C RT005 RW05, DESA/KEL. PESANGGRAHAN, KEC. BATU  
 KOTA BATU  
 LUAS BUMI : 65  
 LUAS BANGUNAN : 40  
 STATUS BUMI : Tanah & Bangunan

Tahun SPPT	Jatuh Tempo	NUOP BUMI	NUOP BNG	Jumlah PBB	PBB Terhutang	Tgl Bayar	Jml Bayar	Status
2005	31-JUL-23	36.000	429.000	13.500	-	13-JUL-23	13.500	Lunas
2006	31-JUL-23	36.000	429.000	13.500	-	13-JUL-23	13.500	Lunas
2007	31-JUL-23	36.000	429.000	13.500	-	13-JUL-23	13.500	Lunas
2008	31-JUL-23	48.000	595.000	20.920	-	13-JUL-23	20.920	Lunas
2009	31-JUL-23	64.000	595.000	21.960	-	13-JUL-23	21.960	Lunas
2010	31-JUL-23	82.000	595.000	23.130	-	13-JUL-23	23.130	Lunas
2011	31-JUL-23	82.000	595.000	23.130	-	13-JUL-23	23.130	Lunas
2012	31-JUL-12	82.000	595.000	23.130	-	16-MAR-22	34.232	Lunas
2013	31-JUL-13	82.000	595.000	19.130	-	16-MAR-22	28.312	Lunas
2014	30-JUL-14	128.000	505.000	18.520	-	16-MAR-22	27.410	Lunas
2015	31-JUL-15	128.000	505.000	18.520	-	16-MAR-22	27.410	Lunas
2016	30-SEP-16	180.000	505.000	20.600	-	16-MAR-22	30.488	Lunas
2017	31-JUL-23	180.000	595.000	24.200	-	22-JUL-23	24.200	Lunas
2018	31-JUL-23	180.000	595.000	24.200	-	22-JUL-23	24.200	Lunas
2019	31-JUL-23	180.000	595.000	24.200	-	22-JUL-23	24.200	Lunas
2020	31-JUL-23	802.000	968.000	25.000	-	22-JUL-23	25.000	Lunas
2021	31-JUL-23	802.000	968.000	25.000	-	22-JUL-23	25.000	Lunas
2022	31-JUL-23	802.000	968.000	25.000	-	22-JUL-23	25.000	Lunas
2023	31-JUL-23	802.000	968.000	25.000	-	22-JUL-23	25.000	Lunas
2024	31-OKT-24	802.000	1.833.000	25.000	-	18-SEP-24	25.000	Lunas
2025	31-AGT-25	802.000	1.516.000	25.000	-	02-JUL-25	25.000	Lunas
Total				-	-			

Gambar 1. Lampiran daftar tagihan PBB



### 3. Pembayaran di Teller Bank Jatim

Selanjutnya, wajib pajak membawa print out rincian pembayaran tersebut ke teller Bank Jatim yang juga hadir di lokasi. Mereka kemudian melakukan pembayaran sesuai tagihan yang tertera, baik untuk PBB tahun berjalan maupun tunggakan dari tahun-tahun sebelumnya. Pembayaran ini dapat dilakukan secara tunai atau non-tunai, tergantung fasilitas yang disediakan.

### 4. Pemberian Souvenir

Setelah pembayaran berhasil dilakukan, wajib pajak akan mendapatkan souvenir sebagai kenang-kenangan dari Bapenda Kota Batu. Pemberian souvenir ini merupakan bentuk apresiasi atas kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Souvenir ini juga diharapkan dapat menjadi pengingat bagi wajib pajak untuk rutin membayar PBB setiap tahunnya.



*Lampiran gambar pemberian souvenir kepada wajib pajak yang telah melakukan pembayaran*

### Strategi Insentif: Souvenir sebagai Apresiasi dan Motivasi

Program pemberian souvenir atau hadiah merupakan insentif positif dari Bapenda Kota Batu untuk mendorong kepatuhan. Meskipun tidak disebut eksplisit sebagai “souvenir” pada 2025, program serupa diterapkan pada 2022, di mana wajib pajak tertib diganjar hadiah oleh Pemkot Batu untuk meningkatkan kesadaran pembayaran pajak. Kegiatan ini dihadiri oleh Wali Kota dan bertujuan memotivasi masyarakat melalui

reward. Di daerah sekitar seperti Kota Malang, program “Bapenda Goes to Kelurahan” menyediakan souvenir bagi wajib pajak yang mengurus perpajakan, yang terbukti efektif meningkatkan partisipasi masyarakat. Di Pematang, souvenir diberikan bagi 100 pembayar PBB-P2 pertama pada 2025 melalui kanal pembayaran seperti ATM, QRIS, atau minimarket. Di Kota Batu, program insentif ini selaras dengan pembebasan denda dan pemutihan pajak hingga 31 Juli 2025, yang mencakup tujuh jenis pajak daerah termasuk PBB-P2. Wali Kota Batu meluncurkan program ini sebagai kesempatan emas bagi wajib pajak untuk berkontribusi pada pembangunan kota tanpa beban sanksi. Program ini bekerja dengan prinsip reward-based compliance, di mana souvenir atau hadiah berfungsi sebagai motivator ekstrinsik untuk mendorong perilaku patuh. Dampaknya adalah peningkatan jumlah pembayar tepat waktu, seperti terlihat pada program pemutihan yang menarik partisipasi luas. Integrasi dengan PBB Keliling membuat program ini lebih efektif, karena insentif dapat diberikan langsung di lokasi keliling. Selain faktor kemudahan, motivasi psikologis juga memainkan peran penting. Bapenda Kota Batu, bekerja sama dengan Bank Jatim, mengadopsi strategi pemberian souvenir sebagai bentuk apresiasi kepada wajib pajak yang telah memenuhi kewajiban mereka. Pemberian insentif ini berfungsi ganda:

1. Apresiasi: Souvenir, meskipun sederhana, merupakan simbol terima kasih dari pemerintah atas kontribusi masyarakat. Hal ini menciptakan hubungan yang lebih personal dan positif antara wajib pajak dan otoritas pajak.
2. Motivasi: Insentif ini menjadi daya tarik tambahan yang mendorong wajib pajak untuk segera melunasi PBB-nya. Aspek "hadiah" ini dapat memicu perilaku positif dan menciptakan semacam "ritual" pembayaran pajak yang menyenangkan, alih-alih dianggap sebagai beban.

Penting untuk dicatat bahwa strategi ini bukan hanya sekadar "gimmick", melainkan bagian dari pendekatan yang lebih komprehensif. Kombinasi antara kemudahan (PBB Keliling) dan penghargaan (souvenir) menciptakan lingkungan yang kondusif bagi peningkatan kepatuhan. Keberhasilan program ini tidak terlepas dari sinergi yang kuat antara Bapenda Kota Batu dan Bank Jatim. Bapenda berperan sebagai inisiator kebijakan dan penyedia data wajib pajak, sementara Bank Jatim menyediakan infrastruktur perbankan, memfasilitasi transaksi pembayaran, dan mendukung program insentif melalui penyediaan souvenir. Kerja sama ini menunjukkan bahwa kolaborasi antara lembaga pemerintah dan sektor swasta (dalam hal ini Bank Jatim) dapat menghasilkan solusi inovatif yang efektif dalam meningkatkan pelayanan publik dan penerimaan daerah.

## Kesimpulan dan Saran

Strategi Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Batu melalui layanan PBB Keliling dan program pemberian souvenir telah terbukti efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak terhadap Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Layanan PBB Keliling, yang dijalankan melalui kerja sama dengan Bank Jatim, memberikan kemudahan akses dengan mendatangi langsung masyarakat di lokasi strategis seperti desa dan kelurahan, menghilangkan hambatan seperti jarak, waktu, dan biaya transportasi. Program ini, yang intensif dilakukan selama periode Bulan Bebas



Denda Pajak (15 Juni–31 Juli 2025), berhasil mengurangi tunggakan sebesar Rp 4,4 miliar dan meningkatkan partisipasi wajib pajak melalui pelayanan pembayaran, pendaftaran, dan mutasi PBB yang efisien. Di sisi lain, pemberian souvenir sebagai insentif positif berfungsi sebagai motivator ekstrinsik, menciptakan persepsi bahwa membayar pajak adalah kontribusi yang dihargai, sekaligus mendorong partisipasi melalui pendekatan psikologis yang membangun hubungan positif antara pemerintah dan masyarakat. Integrasi kedua strategi ini, didukung oleh sosialisasi digital seperti SIAPP PEMDA dan sinergi dengan Bank Jatim, tidak hanya meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Untuk keberlanjutan, Bapenda Kota Batu perlu terus mengembangkan inovasi ini dengan memperluas jangkauan layanan, meningkatkan digitalisasi, dan mempertahankan insentif yang relevan, sehingga kepatuhan wajib pajak terus meningkat dan mendukung pembangunan Kota Batu secara optimal.

## Daftar Pustaka

- Astuti, W., & . S. (2022). Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kelurahan Cibaduyut Wetan. *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi)*, 6681(4), 237–241. <https://doi.org/10.55916/frima.voi4.378>
- Lisnawati, E., Tanjung, H., & Nurmilah, R. (2023). Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penyetoran Pajak Bumi Dan Bangunan Pasca Pandemi Covid-19. *Jurnal Aktiva : Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 5(3), 137–151.
- Magdalena Silawati Samosir, Walter Obon, & Yulita Barek Narek. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (Pbb P2) Di Desa Blata Tatin, Kecamatan Kangae. *Jurnal Projemen UNIPA*, 10(1), 18–32. <https://doi.org/10.59603/projemen.v10i1.32>
- Novira, Krisnanda, D. K., Siregar, B. S., Isnaini, I., Hartono, B., Pitriana, R., Palinggi, Y., Musmuliadi, M., Hanafi, I., Sulaiman, S., Aziz, A. R., Trio, R., Baok, L., Sasongko, T., & Rifa, M. (2020). 1856-5127-1-Pb. *Jurnal IAKP*, 1(1), 81–89. [www.goriau.com](http://www.goriau.com)
- Pelita, P., Bangun, D., Kecamatan, K., & Rasau, R. (2024). 3 1,2,3. 4(9), 1409–1416.
- Syahrin, A., Ma'arif, S., & Mulyana, N. (2020). Intensifikasi Pemungutan Pajak Bumi Bangunan Pedesaan dan Perkotaan dalam Upaya Peningkatan Pendapatan Asli Daerah di Kabupaten Lampung Utara. *Administrativa: Jurnal Birokrasi, Kebijakan Dan Pelayanan Publik*, 2(1), 101–111. <https://doi.org/10.23960/administrativa.v2i1.27>
- Wahid, Z., Salamet, & Anwar, H. (2022). Digitalisasi Pembayaran Pajak Guna Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Penerapan E-Sppt Pbb Di Kabupaten Sumenep. *Karaton: Jurnal Pembangunan Sumenep*, 1(2), 213–221.