

## **IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SANKSI ADMINISTRATIF DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK BUMI BANGUNAN PEDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2) DI KOTA PEKANBARU**

**Salisa AR Nasution<sup>1</sup>, Afrizal<sup>2</sup>, Nurdiana<sup>3</sup>,**  
<sup>1,2,3</sup>Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Email: [afrizal.msi@uin-suska.ac.id](mailto:afrizal.msi@uin-suska.ac.id)

### **ABSTRACT**

*The implementation of administrative sanction policies aims to enhance taxpayer compliance in paying the Rural and Urban Land and Building Tax (PBB-P2). The purpose of this research is to examine how the implementation of administrative sanctions improves taxpayer compliance in paying the Rural and Urban Land and Building Tax (PBB-P2) in Pekanbaru City. This study was conducted at the Regional Revenue Agency of Pekanbaru City. The research method used is qualitative research with a descriptive approach. Data collection techniques in this study include interviews, observations, and documentation. The indicators for determining the success of this policy use Edward III's theory, namely Communication, Resources, Disposition and Bureaucratic Structure. The results of this study indicate that the implementation of administrative sanction policies in increasing compliance with PBB-P2 payments is still not optimal, and improvements are needed to raise public awareness in paying PBB-P2.*

**Keywords : Policy Implementation, Compliance, Administrative Sanctions, PBB-P2**

Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk menganalisis implementasi sanksi administratif dalam meningkatkan kepatuhan wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Kota Pekanbaru. . Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Subjek penelitian dalam penelitian ini dipilih dengan menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan pertimbangan tertentu. Metode analisis data yang dilakukan dengan menggunakan reduksi data, penyajian data dan pengambilan kesimpulan. Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil analisis data menunjukkan bahwa implementasi kebijakan sanksi administratif dalam meningkatkan kepatuhan membayar PBB-P2 masih belum berjalan optimal, dimana dibutuhkan adanya peningkatan kesadaran masyarakat dalam membayar PBB-P2.

**Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, Kepatuhan, Sanksi Administratif, PBB-P2**



## 1. PENDAHULUAN

Pembangunan tidak dapat digerakkan tanpa adanya dukungan dana dan partisipasi masyarakat. Untuk itu pemerintah memerlukan penerimaan dari berbagai sumber diantaranya adalah penerimaan pajak. Pajak memberikan kontribusi yang cukup tinggi dalam pembangunan Negara, kenyataan ini dapat dilihat dari peningkatan penerimaan pajak setiap tahunnya dalam APBN seperti Tahun 2021 sebesar Rp. 1.444,5 Triliun, Tahun 2022 sebesar Rp. 1.784,0 T, kemudian Rp. 2.118,3 T untuk tahun 2023, selanjutnya Rp.2.309,3 T pada tahun 2024 dan sebesar Rp. 2.490,9 T pada APBN 2025.

Pajak merupakan kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapat umbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (UU RI NO. 28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan). Berdasarkan pemungutannya maka pajak dapat dipungut oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Salah satu pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah (Kabupaten/Kota) adalah Pajak Bumi Bangunan Pedesaan Perkotaan (PBB-P2) . Pajak Bumi Bangunan Pedesaan Perkotaan yaitu pajak atas bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan kecuali usaha perkebunan, perhutanan dan pertambangan (UU No.28 tahun 2009). Dalam kaitan PBB-P2 Kota Pekanbaru telah mengeluarkan Perda No.8 Tahun 2011 sebagai payung hukumnya dengan tujuan mengatur kewajiban wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Sejalan dengan iitu, Pemerintah Kota Pekanbaru telah pula menerbitkan Peraturan Walikota No.53 Tahun 2016 tentang sanksi administratif terhadap ketidak patuhan membayar PBB-P2. Regulasi yang dikeluarkan diharapkan dapat mendorong peningkatan penerimaan Pendapatan Asli Daerah pada umumnya dan Penerimaan pajak Daerah Kota Pekanbaru pada khususnya. Namun fenomena yang terjadi tidak semua wajib pajak menaati kewajibannya dalam membayar Pajak Bumi Bangunan sebagaimana data beberapa tahun terakhir berikut ini ; a) Wajib Pajak (WP) pada Tahun 2021 berjumlah 306.118, WP yang patuh 167.079 (54,58%) , WP tidak patuh 139.039 (45,42%), b) Tahun 2022 WP sebanyak 311.267, dengan rincian WP Patuh 166.765 (53,58%) , sedangkan WP tidak patuh 144.502 (46,42%). c) Tahun 2023 WP berjumlah 302.108 dengan rincian WP yang patuh 162.304 (53,72%) dan WP



yang tidak patuh 139.804 (46,28%). Data tersebut menunjukkan bahwa kepatuhan WP tidak mengalami peningkatan yang diharapkan. sehingga hal ini tentunya perlu mendapatkan perhatian serius dari pemerintah Kota Pekanbaru. Ketidapatuhan Wajib Pajak jelas membawa dampak pada penerimaan yang diperoleh pemerintah dan kondisi ini mengindikasikan bahwa belum konsistennya pemerintah Kota Pekanbaru dalam menerapkan sanksi bagi wajib pajak yang tidak patuh membayar pajak bumi bangunan.

## 2. KERANGKA TEORITIS

### Implementasi Kebijakan.

Merupakan tahap yang sangat penting dalam proses kebijakan publik. Suatu kebijakan harus diimplementasikan agar mempunyai dampak atau tujuan yang diinginkan bisa tercapai. Implementasi kebijakan adalah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu, pejabat-pejabat, atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan” (Wahab, 1997). Implementasi kebijakan menurut George Edward III ( Nugroho, 2009) dipengaruhi oleh empat indikator yang terdiri dari : *Pertama*, Komunikasi, yakni berkenaan dengan bagaimana kebijakan dikomunikasikan pada organisasi publik terutama masyarakat sebagai pemangku kepentingan), *Kedua*, Sumber daya, merupakan syarat berjalannya suatu pemerintahan yang terdiri dari sumber daya manusia, sumber daya keuangan dan sebagainya. *Ketiga*, Disposisi, yaitu berkenaan dengan kesediaan/komitmen, konsistensi dan kejujuran dari para implementor/pelaksana untuk melaksanakan kebijakan dengan baik dan benar, serta tingkat demokrasi dalam pelaksanaannya serta *Keempat*, Struktur birokrasi yaitu mencakup mekanisme atau standar prosedur pelaksanaan (SOP) dan juga mencakup struktur organisasi atau pembagian kerja.

### Sanksi Administratif.

Suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Peraturan perundang-undangan merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Berdasarkan Ketentuan Umum Perpajakan (KUP) sanksi administratif adalah sanksi yang dikenakan terhadap pelanggaran administrasi atau ketentuan UU yang bersifat administratif. Seperti Denda, Bunga, serta sanksi Kenaikan pajak atau tambahan pajak.



## **Kepatuhan Pajak**

Hasseldine (1993) menyatakan bahwa kepatuhan adalah melaporkan semua harta kekayaan wajib pajak yang tercatat pada waktu yang ditentukan dan pengembalian laporan pertanggungjawaban pajak yang akurat, sesuai dengan kode pemasukan, peraturan dan penerapan keputusan pengendalian pada waktu dilakukan pencatatan. Nasucha,( 2004) Kepatuhan wajib pajak adalah rasa bersalah dan rasa malu, persepsi wajib pajak atas keajiban dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah. Indikator-indikator dari kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut , *Pertama* Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, *Kedua*, Kepatuhan wajib pajak untuk menyetorkan kembali SPT, *Ketiga*, Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang.serta *Keempat*, Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

## **3. METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Bogdan dan Taylor (2010) mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diambil. Metode analisis data yang dilakukan dengan menggunakan reduksi data, penyajian data dan pengambilan kesimpulan.

### **Jenis Data**

Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi.

### **Subjek Penelitian**

Merupakan sumber atau tempat perolehan informasi penelitian. Sugiyono (2013:221) menjelaskan bahwa penentuan informan dalam penelitian kualitatif digunakan untuk mendapatkan informasi yang maksimum. Subjek penelitian memudahkan penelitian bagi penulis. Subyek penelitian (Informan Penelitian) dalam penelitian ini terdiri dari Pihak Badan Pendapatan Daerah ( Kasubbid Pajak Daerah, Staf ), serta Wajib Pajak yang Patuh dan Tidak Patuh Pajak. Informan



dipilih dengan menggunakan teknik purposive sampling yaitu pemilihan dengan cara sengaja oleh peneliti berdasarkan kriteria atau pertimbangan tertentu.

## 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### **Implementasi Kebijakan Sanksi Administratif.**

Kebijakan sanksi administratif terhadap wajib pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Kota Pekanbaru bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan pajak secara signifikan. Kebijakan ini didasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, baik berupa Perda serta Peraturan Walikota yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru maupun mengacu pada Undang-Undang yang diterbitkan oleh Pemerintah Pusat, (No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah), Kebijakan ini memberikan dasar hukum yang kuat untuk penegakan sanksi bagi wajib pajak yang melanggar./ tidak patuh. Sanksi yang diterapkan meliputi Denda, Bunga keterlambatan, dan Kenaikan/tambahan pajak. .Seiring dengan itu, pemerintah Kota Pekanbaru juga melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat pada umumnya / wajib pajak mengenai pentingnya pajak serta konsekuensi hukum dari ketidakpatuhan membayar pajak.. Melalui sosialisasi dan edukasi diharapkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak meningkat dan tentunya berdampak pada peningkatan penerimaan daerah. Pengawasan diterapkan dengan memanfaatkan teknologi informasi guna memantau dan menagih pajak secara efisien. Evaluasi berkala juga dilakukan untuk mengukur efektivitas kebijakan, sehingga strategi dapat diperbaiki dan disesuaikan dengan kebutuhan. Melalui pendekatan yang komprehensif, diharapkan tingkat kepatuhan wajib pajak di Pekanbaru akan meningkat,

### **Komunikasi.**

Aspek komunikasi sangat penting dalam proses implementasi kebijakan. Pemerintah Kota Pekanbaru memastikan bahwa informasi mengenai kebijakan sanksi administratif tersampaikan dengan jelas kepada masyarakat. Sosialisasi dilakukan melalui kampanye edukasi tentang kewajiban wajib pajak dan konsekuensi ketidakpatuhan patuhan membayar pajak. Dengan sosialisasi yang dilakukan dapat meningkatkan pemahaman wajib pajak serta masyarakat lebih menyadari pentingnya membayar pajak PBB-P2. Disamping itu, keberhasilan

implementasi kebijakan dapat dilihat dari sejauh mana implementor mematuhi peraturan dalam menjalankan program sesuai dengan standar, prosedur, dan aturan yang telah ditetapkan. Dengan demikian, implementasi kebijakan hanya dapat dikatakan berhasil apabila implementornya mematuhi aturan-aturan yang telah ditentukan. Melalui informan penelitian didapatkan data bahwa penerapan sanksi terhadap wajib pajak yang melanggar ketentuan peraturan daerah telah dilaksanakan sesuai prosedur yang berlaku. Sanksi-sanksi tersebut meliputi penerapan bunga sebesar 2% per bulan, pengiriman surat teguran, dan penerbitan surat paksa. Namun, implementasi tindakan penyitaan, yang juga diatur dalam peraturan daerah, hingga saat ini belum dilakukan. Hal ini disebabkan karena tidak adanya penerbitan surat penyitaan maupun pelaksanaan tindakan penyitaan oleh pihak berwenang. Temuan ini menunjukkan adanya kekosongan dalam pelaksanaan sanksi tertentu yang dapat mempengaruhi efektivitas penegakan hukum dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berikut sanksi administratif dalam bentuk bunga 2% yang diterapkan Pemerintah Kota Pekanbaru.

Tabel 1. Sanksi administratif bunga 2% yang telah diterapkan

No.	Tahun	Jumlah Wajib Pajak	Jumlah Sanksi	Jumlah membayar	Jumlah tdk membayar
1	2021	306.118	11.516	9.673	1.843
2	2022	311.267	11.178	9.391	1.787
3	2023	302.108	11.474	9.529	1.945

Data diatas menunjukkan kesadaran wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban pembayaran sanksi yang telah diberikan rata-rata 83,69% sedangkan yang masih belum menyadari kewajiban sanksinya 16,31%. Dalam upaya peningkatan komunikasi Pemerintah Kota Pekanbaru telah melakukan penyebaran informasi dengan pemanfaatan teknologi melalui berbagai saluran termasuk website resmi, sosial media, platform e-government, dan aplikasi perpajakan online seperti Smart Tax Mobile Pekanbaru, aplikasi perbankan yang bekerjasama dengan Bapenda Pekanbaru serta sosialisasi secara langsung. Semuanya ini menentukan penyampaian informasi real-time, sehingga para wajib pajak dapat dengan segera mengetahui kewajibannya. Namun demikian dari sisi wajib pajak pemahaman terhadap sanksi administratif yang diberikan sangat berpengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar PBB-P2. Mengingat penyampaian



informasi ini seringkali terbatas pada saluran tertentu, seperti website, yang tidak semua wajib pajak dapat akses secara mudah. Keterbatasan ini mengakibatkan informasi terkait sanksi administratif tidak merata di kalangan wajib pajak, dan banyak yang akhirnya terlambat memahami aturan yang berlaku. Oleh karena itu selain pemanfaatan teknologi melalui berbagai saluran yang ada, pemerintah Kota Pekanbaru juga memberikan pelatihan kepada petugas untuk meningkatkan ketrampilan komunikasi dan pemahaman yang mendalam tentang sanksi administratif yang ditetapkan. Metode *In host training* diterapkan dalam pelatihan ini yakni dilakukan di lingkungan kerja Bapenda sendiri dimana petugas dapat belajar langsung dalam konteks yang relevan, serta berinteraksi dengan rekan-rekan mereka serta memungkinkan petugas untuk menerapkan pengetahuan yang diperoleh secara langsung dalam situasi nyata, seperti menjawab pertanyaan wajib pajak saat memberikan sosialisasi di lapangan. Selanjutnya kepatuhan wajib pajak dapat pula ditingkatkan dengan adanya konsistensi dalam penerapan sanksi administratif. Ketika sanksi diterapkan secara konsisten dan transparan, hal ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, tetapi dapat mendorong mereka wajib pajak untuk lebih disiplin dalam memenuhi kewajiban pajak, begitu pula sebaliknya.

### **Sumber Daya.**

Sumber daya dapat berupa staf, keahlian pelaksana, informasi yang relevan dan adanya fasilitas pendukung seperti sarana prasarana. Berdasarkan informasi yang diterima dari Subjek Penelitian diketahui bahwa sanksi administratif yang diterima apapun bentuknya sering kali menjadi kekhawatiran dan menimbulkan ketidakpastian bagi wajib pajak. Dalam kondisi seperti ini, maka responsifitas pegawai menjadi sangat penting, karena wajib pajak membutuhkan jawaban yang jelas, cepat, dan solusi memadai. Ketika pegawai mampu menjawab pertanyaan dengan jelas dan memberi bantuan yang diperlukan, wajib pajak akan merasa lebih dihargai dan lebih paham dan mengerti mengenai langkah-langkah yang perlu diambil. Sebaliknya, jika layanan dianggap lambat atau kurang membantu, hal ini bisa menimbulkan persepsi negatif yang dapat mengurangi kepercayaan wajib pajak. Dalam konteks ini, pemerintah Kota Pekanbaru melalui pegawai yang ada telah menunjukkan sikap responsif, ramah dan profesional dalam membantu, melayani dan menangani keluhan sanksi administratif dari wajib pajak. Sikap yang



ditunjukkan pegawai memberikan dampak positif kepada wajib pajak seperti merasa nyaman dalam berkomunikasi dan memahami proses penyelesaian masalah mereka. Selain itu, pegawai juga memberikan informasi penting tentang langkah-langkah yang bisa diambil untuk menghindari masalah serupa di masa mendatang. Pendekatan ini menunjukkan komitmen Pemerintah Kota Pekanbaru melalui pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik untuk mendukung kepatuhan wajib pajak. Staf/pegawai yang menjalankan tugas dilapangan diberikan tanggung jawab dan wewenang untuk memverifikasi, melakukan pengawasan, penyampaian informasi sanksi administratif kepada wajib pajak, serta mengambil keputusan langsung di lapangan. Wewenang yang diberikan memungkinkan petugas memberikan peringatan, teguran serta penjelasan langsung tentang aturan dan sanksi, sehingga dapat mendorong dan membantu wajib pajak untuk lebih memahami kewajibannya. Kewenangan dilapangan juga memudahkan petugas dalam menangani berbagai kendala administratif secara langsung dari wajib pajak. Kehadiran dan penjelasan langsung dari petugas di lapangan diakui dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak terhadap kewajibannya, memperkuat kepatuhan, dan memastikan kelancaran pelaksanaan kebijakan pajak. serta memiliki pengaruh yang besar terhadap kepatuhan wajib pajak PBB-P2 di Kota Pekanbaru. Sumber daya selanjutnya adalah fasilitas atau sarana prasarana yang dimiliki berupa peralatan, teknologi yang dibutuhkan, termasuk infrastruktur yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan.

Dalam mendukung implementasi kebijakan sanksi administratif Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan Perkotaan (PBB-P2) di Kota Pekanbaru, berbagai fasilitas telah disediakan untuk mempermudah wajib pajak memahami dan memenuhi kewajibannya seperti aplikasi *Smart Tax Mobile Pekanbaru*, yang memungkinkan wajib pajak mengakses informasi pajak dan denda sanksi administratif secara langsung melalui perangkat mobile. Selain itu terdapat layanan *call center / hotline* dan kantor pelayanan yang siap membantu wajib pajak dengan berbagai informasi baik mengenai sanksi, prosedur pembayaran, dan panduan dalam menyelesaikan kendala administrasi. Pusat layanan / *Hotline* sering digunakan dalam proses penerapan sanksi administratif. Wajib pajak memanfaatkan layanan ini untuk mendapatkan informasi lebih lanjut tentang sanksi yang dikenakan, termasuk alasan dan cara penyelesaiannya. Selain itu, fasilitas ini juga berfungsi sebagai tempat konsultasi bagi wajib pajak yang menghadapi kendala atau pertanyaan



terkait pembayaran. Penggunaan fasilitas ini cenderung meningkat menjelang tenggat waktu pembayaran, karena wajib pajak ingin memastikan status pembayaran mereka dan menghindari sanksi keterlambatan.

### **Disposisi.**

Sikap Implementor (Disposisi) merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan. Jika implementor sepakat dengan bagian-bagian dari isi kebijakan maka mereka akan menjalankan dengan senang hati tetapi jika mereka berbeda dengan si pembuat kebijakan maka proses implementasi akan mengalami banyak permasalahan. Kebijakan sanksi administratif harus dirancang dengan mempertimbangkan kondisi dan karakteristik masyarakat di Pekanbaru, agar dapat diterima dan dipatuhi. Selain itu, adanya mekanisme evaluasi yang memungkinkan penyesuaian kebijakan berdasarkan umpan balik dari masyarakat akan semakin meningkatkan efektivitas kebijakan. Dalam konteks implementasi kebijakan, birokrasi berfungsi untuk mengatur bagaimana keputusan diambil dan dilaksanakan. Birokrasi yang efisien dan jelas dapat mempercepat proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan kebijakan sehingga berpotensi meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak. Sebaliknya, birokrasi yang terlalu rumit/ tidak efisien dapat menghambat implementasi kebijakan, menciptakan birokrasi yang lamban, dan menurunkan efektivitas pelayanan publik. Melakukan evaluasi dan memberikan umpan balik terhadap pelaksanaan kebijakan merupakan indikator penting dalam implementasi. Evaluasi dilakukan Pemerintah Kota Pekanbaru secara rutin setiap bulannya untuk memastikan pencapaian target yang telah ditetapkan dan beradaptasi dengan dinamika yang terjadi. Evaluasi bulanan tidak berfungsi hanya sebagai formalitas, namun sebagai langkah strategis untuk meningkatkan efektivitas birokrasi. Melalui identifikasi potensi masalah dan area yang memerlukan perbaikan, pemerintah daerah dapat mengambil tindakan yang diperlukan untuk mendukung pencapaian tujuan yang diharapkan. Disamping itu, sikap implementor yang menyelaraskan tujuan kebijakan dengan norma-norma sangat diperlukan untuk mempengaruhi keberhasilan kebijakan. Melalui subjek penelitian didapat informasi bahwa kebijakan sanksi administratif yang dilaksanakan Pemerintah Kota Pekanbaru sejalan dengan norma dan nilai yang berlaku di masyarakat. Penilaian ini muncul karena sanksi yang diterapkan mengacu pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, adil



dan transparan, sehingga tidak menimbulkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat. Selain itu, masyarakat merasa dihargai dan tidak tertekan oleh kebijakan yang ada serta mencerminkan pemahaman terhadap tanggung jawab bersama dalam membayar pajak. Penerapan norma-norma ini memiliki dampak besar terhadap kepatuhan pajak. Jika sanksi diterapkan adil sesuai norma yang berlaku, wajib pajak cenderung lebih memahami konsekuensi dari keterlambatan atau kelalaian dalam membayar pajak dan merasa terdorong untuk memenuhi kewajiban tepat waktu begitu pula sebaliknya. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah daerah memastikan bahwa norma-norma yang mendasari kebijakan sanksi administratif diterapkan dengan tepat agar dapat mendorong kepatuhan wajib pajak yang lebih baik.

### ***Struktur Birokrasi***

Struktur birokrasi merupakan karakteristik, pola-pola, hubungan baik potensial maupun nyata dengan apa yang mereka miliki di dalam menjalankan kebijakan. Penataan organisasi yang jelas dalam instansi perpajakan, serta pembagian tugas yang tepat, akan memudahkan proses pengawasan dan penegakan hukum. Oleh karena itu Standar Operasional Prosedur (SOP) perlu dijalankan. SOP dirancang untuk memberikan pedoman yang jelas bagi petugas dalam menerapkan sanksi administratif, seperti denda atau bunga keterlambatan. Untuk memastikan efektivitas SOP, pelaksanaannya perlu dipantau dan dievaluasi secara berkelanjutan. Proses pemantauan ini melibatkan pengumpulan data dan laporan dari petugas lapangan terkait pelaksanaan sanksi, yang kemudian dianalisis untuk mengidentifikasi apakah prosedur yang ditetapkan sudah diikuti dengan benar. Tantangan utama yang dihadapi dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) sanksi administratif adalah kurangnya pemahaman di kalangan wajib pajak mengenai aturan-aturan yang berlaku. Wajib pajak sering kali belum sepenuhnya memahami aspek-aspek penting dari sanksi administratif, seperti jenis sanksi yang diterapkan, batas waktu jatuh tempo pembayaran, serta dampak yang timbul akibat keterlambatan dalam pemenuhan kewajiban pajak. Kondisi tersebut diakibatkan oleh belum meratanya proses sosialisasi yang dilakukan oleh instansi terkait, sehingga tidak semua wajib pajak memperoleh informasi yang memadai tentang kewajiban dan sanksi yang berlaku. Sosialisasi yang terbatas tersebut



menjadi salah satu faktor penghambat dalam menciptakan kepatuhan pajak yang tinggi.

Pelaksanaan SOP sanksi administratif dipantau dan dievaluasi secara berkala melalui mekanisme pengawasan internal yang sistematis. Setiap tindakan petugas di lapangan dilaporkan secara rutin, dan pemanfaatan sistem informasi yang terintegrasi menjadi salah satu cara untuk memastikan bahwa proses penagihan serta penerapan sanksi administratif sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Evaluasi rutin ini bertujuan untuk mengidentifikasi potensi masalah atau kendala dalam pelaksanaan SOP dan melakukan perbaikan jika diperlukan. Dengan adanya sistem pengawasan yang terstruktur dan penggunaan teknologi informasi yang terintegrasi, diharapkan seluruh proses terkait sanksi administratif dapat berlangsung dengan transparan, adil, dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Disamping itu pembagian kerja yang dilakukan pemerintah Kota Pekanbaru melalui Badan Pendapatan Daerah memiliki peran yang penting dalam memastikan kelancaran pelaksanaan kebijakan sanksi administratif terhadap wajib pajak. . Pembagian tugas yang jelas dan terstruktur dapat membantu memastikan bahwa setiap aspek dari proses administrasi dan pengawasan dapat terlaksana dengan efektif dan efisien. Pembagian kerja tidak hanya mencakup alur administratif, tetapi juga mencakup koordinasi antara berbagai unit, Kolaborasi dan koordinasi antara unit teknis, hukum, dan sosialisasi adalah kunci dalam menjaga konsistensi dan ketepatan waktu dalam pelaksanaan sanksi. Unit teknis berfokus pada pengelolaan data dan pemungutan pajak, unit hukum menjamin bahwa tindakan yang diambil sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, sementara unit sosialisasi bertanggung jawab untuk mengedukasi wajib pajak mengenai kewajiban dan sanksi yang berlaku. Sinergi antara ketiga unit ini tidak hanya memastikan bahwa sanksi dijalankan dengan baik, tetapi juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelaksanaan administrasi perpajakan.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan sanksi Administratif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Kota Pekanbaru belum berjalan dengan optimal, karena masih rendahnya kesadaran masyarakat dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan



Perkotaan (PBB-P2) kondisi ini dikarenakan banyak wajib pajak yang masih belum sepenuhnya memahami aturan terkait sanksi administratif, baik mengenai jenis sanksi, waktu jatuh tempo, maupun dampaknya. Dalam kaitan komunikasi kebijakan sanksi administratif telah disampaikan melalui berbagai saluran informasi, namun masih terdapat kendala dalam menjangkau seluruh wajib pajak, karena tidak semua wajib pajak memiliki akses ke saluran tertentu.. Selain itu, upaya sosialisasi juga belum merata, sehingga sebagian wajib pajak masih belum menerima informasi secara optimal. Sedangkan dari indikator sumber daya, dapat dijelaskan bahwa peran pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru sudah cukup baik dalam mengimplelmentasikan kebijakan sanksi administratif karena pegawai sangat responsif dan informatif dalam menangani keluhan serta menyampaikan informasi kepada wajib pajak.Selanjutnya aspek Disposisi, kebijakan sanksi administratif yang dijalankan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru telah sesuai dengan norma dan nilai yang berlaku karena sanksi tersebut bersifat adil dan transparan. Kemudian Struktur Birokrasi sudah terorganisir dengan baik karena setiap petugas memiliki tugas dan tanggung jawab yang jelas sesuai dengan SOP yang ada.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2016) , *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Anam., M. A. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas Sebagai Variabel Intervening . *Journal of Accounting*, 1-16.
- Azman, N. (2012). *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Bandung: Penabur Ilmu.
- Daniel Mazmanian, P. A. (1983). *Implementation and Public Policy*. New York: Harper Collins.
- Endah Puji Lestari, R. R. (2017). Implementasi Kebijakan Pembangunan Infrastruktur Perdesaan. *Jurnal Administrasi Publik*, 800-806.
- Grindle, M. S. (1980). *Politics and Policy Implementation in The Third Word*. New Jersey: Princetown University Press.
- Jusuf Sjarif Badudu, Z. (1994). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.



Kurniawan, W., & Maani, K. D. (2019). Implementasi Kebijakan Pembangunan Infrastruktur Jalan di Kecamatan Tabir Selatan Kabupaten Merangin Dengan Menggunakan Model Donald Van Metter dan Carl Van Horn. *Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik (JMIAD)*, 67-78.

Mursalim, S. W. (2017). Implementasi Kebijakan Smart City Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 126-139.

Nasucha, C. (2004). *Reformasi Administrasi Publik : Teori dan Praktik*. Jakarta: Grafindo.