

Abstrak

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perpajakan yang baik dan prima merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak, sehingga kualitas pelayanan harus selalu ditingkatkan dan diperbaharui. Di era globalisasi sebagian masyarakat sudah memanfaatkan sistem pelayanan berbasis teknologi. Sistem pelayanan yang digunakan oleh pemerintah adalah *e-government* yang memiliki salah satu proyeksi bernama E-PBB. Kabupaten Magelang merupakan salah satu pemerintahan daerah yang memungut Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2) dengan memanfaatkan E-PBB. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh sistem pemungutan melalui E-PBB terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Magelang. Dalam penelitian ini digunakan metode penelitian kualitatif dengan didukung metode wawancara dan dokumentasi. Metode wawancara digunakan untuk menggali informasi tentang penerapan E-PBB di Kabupaten Magelang bersama narasumber terkait. Sedangkan metode dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data penerimaan PBB dan data pelaporan SPPT PBB. Dari data-data yang telah dikumpulkan dan dianalisis, terdapat hasil yang menggambarkan bahwa tingkat pelaporan SPPT sebelum jatuh tempo cenderung stabil yakni 85.89% pada tahun 2019, 77.20% pada tahun 2020, dan 86.14% pada tahun 2021. Oleh karena itu, dapat dilihat bahwa pemungutan PBB P2 melalui E-PBB tidak mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: *Pemungutan PBB P2, E-PBB, Kepatuhan Wajib Pajak.*

Abstract

Public satisfaction with good and excellent tax services is one-factor influencing taxpayer compliance, so the quality of service must continually be improved and updated. In the globalization era, some people have used technology-based service systems. The government uses e-government which has one of the projections called E-PBB. Magelang Regency is one of the local governments that collect Rural and Urban Land and Building Taxes (PBB P2) by E-PBB. The purpose of this study was to determine the effect of the collection system through E-PBB on the level of taxpayer compliance in Magelang Regency. This study used qualitative research methods supported by interviews and documentation. Interview method was used to extract information about the implementation of E-PBB in Magelang Regency with related informants. Meanwhile, the documentation method was used to collect PBB revenue data and PBB SPPT reporting data. Based on the collected and analyzed data obtained, it shows the level of SPPT reporting before maturity tends to be stable, was 85.89% in 2019, 77.20% in 2020, and 86.14% in 2021. Therefore, as result, PBB P2 collection through E-PBB does not affect the level of taxpayer compliance.

Keyword: PBB P2 Collection, E-PBB, Taxpayer Compliance.