

## **OPTIMALISASI PEMBAYARAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN MELALUI PENYAMPAIAN INFORMASI TAGIHAN SECARA *DOOR-TO-DOOR* DI KECAMATAN SAMBIKEREK**

**Amelia Kamlannabila<sup>1</sup>, Syamsul Huda<sup>2</sup>, Putra Perdana<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Ekonomi Pembangunan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, UPN “Veteran” Jawa Timur, Jl. Rungkut Madya Gunung Anyar Surabaya 60294

<sup>1</sup>e-mail ameliakamlannabila@gmail.com

### **Abstrak**

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang penting untuk mendukung pembangunan dan layanan publik. Namun, rendahnya kesadaran dan kepatuhan masyarakat, termasuk di Kecamatan Sambikerep, Kota Surabaya, sering menjadi hambatan dalam optimalisasi penerimaan PBB. Untuk mengatasi hal tersebut, dilakukan strategi penyampaian tagihan secara *door-to-door*, yang memungkinkan petugas berinteraksi langsung dengan wajib pajak untuk memberikan edukasi, menyampaikan informasi tagihan, serta membantu mengatasi kendala pembayaran. Kegiatan ini bertujuan meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak, meminimalisir tunggakan, serta mendekatkan pelayanan pajak kepada masyarakat. Metode yang digunakan pada kegiatan pengabdian ini melalui empat tahapan yaitu perencanaan, pelaksanaan, pengumpulan dan input data, dan evaluasi. Hasilnya menunjukkan peningkatan pembayaran PBB, di mana interaksi langsung antara petugas dan wajib pajak berhasil membangun hubungan yang lebih baik, meningkatkan kepercayaan, serta mengidentifikasi kendala teknis di lapangan.

**Kata Kunci:** optimalisasi, PBB, kepatuhan wajib pajak, *door to door*

### **Abstract**

*Land and Building Tax (PBB) is an important source of Local Original Revenue (PAD) to support development and public services. However, low public awareness and compliance, including in Sambikerep Sub-district, Surabaya City, often become obstacles in optimizing PBB revenue. To overcome this, a door-to-door billing strategy is carried out, which allows officers to interact directly with taxpayers to provide education, convey billing information, and help overcome payment obstacles. This activity aims to increase taxpayer awareness and compliance, minimize arrears, and bring tax services closer to the community. The method used in this service activity goes through four stages, namely planning, implementation, data collection and input, and evaluation. The results showed an increase in PBB payments, where direct interaction between officers and taxpayers succeeded in building better relationships, increasing trust, and identifying technical obstacles in the field.*

**Keywords:** optimization, PBB, taxpayer compliance, *door-to-door*

## **PENDAHULUAN**

Sumber utama pendapatan nepegara yang memberikan kontribusi signifikan terhadap pemasukan negara disebut pajak (Sari & Mustaqim, 2024), dan Pajak Bumi

dan Bangunan (PBB) termasuk di dalamnya sebagai bentuk pajak objektif yang dikenakan terhadap objek berupa tanah dan bangunan. PBB merupakan salah satu komponen penting dalam Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang mendukung pembiayaan program pembangunan, layanan publik, serta infrastruktur daerah (Suhardi et al., 2023). Peran PBB menjadi sangat vital karena memberikan kontribusi langsung terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat. Untuk mewujudkan tujuan tersebut, pemerintah perlu mengelola penerimaan pajak secara optimal dan efisien (Zahra & Rulandari, 2020)

Sebagai pajak objektif, PBB dikenakan berdasarkan kondisi tanah dan bangunan sesuai UU No. 12/1994. PBB juga berperan strategis dalam pembiayaan pembangunan daerah (Nasution & Ningsih, 2023). Namun, realisasi penerimaan PBB di Kota Surabaya, masih belum optimal. Seperti di UPTB 4 Kecamatan Sambikerep, sebagai unit kerja BAPENDA Kota Surabaya, yang menghadapi tantangan dalam optimalisasi penerimaan PBB. Wajib pajak (WP) yaitu individu atau badan hukum yang bertanggung jawab melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan sesuai UU tentang perpajakan (Nugroho, 2020). Kepatuhan wajib pajak berarti menggunakan hak perpajakan dengan benar dan memenuhi kewajiban membayar pajak. Namun kenyataannya pemerintah sering kesulitan mengumpulkan PBB (Salamah, 2018).

Permasalahan umum terkait rendahnya kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak serta tingginya angka tunggakan yang dipengaruhi oleh faktor sosial-ekonomi, persepsi negatif terhadap petugas pajak, dan kurangnya komunikasi efektif, juga tercermin dalam kondisi yang dihadapi oleh mitra di Kecamatan Sambikerep. Di wilayah ini, permasalahan seperti latar belakang sosial ekonomi masyarakat turut memengaruhi kemampuan dan kemauan mereka untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Faktor lain yaitu banyak dari masyarakat yang belum memahami manfaat dari pembayaran pajak secara langsung, sehingga memengaruhi motivasi mereka dalam memenuhi kewajiban tersebut (Haryanti et al., 2022). Adapun mekanisme penagihan yang belum sepenuhnya menjangkau wajib pajak secara personal dan efektif menyebabkan rendahnya realisasi pembayaran. Hal ini mengakibatkan tunggakan PBB di Kecamatan Sambikerep.

Perlu upaya untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat tercipta kepuasan bagi wajib pajak pada pelaksanaan kewajiban perpajakannya (Baok et al., 2020). Oleh karena itu, diterapkan berbagai strategi untuk meningkatkan penerimaan PBB, salah satunya adalah penyampaian tagihan pajak secara *door to door* (Istiqomah & Sandari, 2024). Strategi ini didasarkan pada pentingnya meningkatkan tingkat kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Hek & Gani, 2023). Di sinilah peran penyampaian tagihan secara *door to door* yang diimplementasikan di UPTB 4 menjadi sangat penting untuk meningkatkan interaksi langsung dengan Wajib Pajak, memberikan edukasi dan sosialisasi, serta membantu mengatasi kendala pembayaran.

Menurut Winardi dalam (Septiyani & Wahyudin, 2021), optimalisasi dapat diartikan sebagai upaya untuk mencapai tujuan secara maksimal melalui strategi yang terukur. Dalam hal ini, pendekatan *door to door* tidak hanya mendorong peningkatan kepatuhan, tetapi juga membangun komunikasi yang lebih personal dan efektif antara pemerintah dan masyarakat. Dengan memberikan edukasi kepada masyarakat melalui sosialisasi, serta mengadopsi pendekatan proaktif dalam penagihan PBB, termasuk mengunjungi langsung rumah-rumah wajib pajak untuk menyampaikan tagihan pembayaran PBB.

Berdasarkan hal tersebut, dilakukan kegiatan pengabdian masyarakat di lingkungan Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Surabaya Unit Pelaksana Teknis Badan (UPTB) Pelayanan Pajak Surabaya 4, dengan kegiatan yang dilakukan di Kecamatan Sambikerep. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak melalui penyampaian informasi tagihan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) secara *door to door*, meminimalisir tunggakan pajak, serta mendekatkan pelayanan pajak kepada masyarakat. Dengan diimplementasikannya *door to door* diharapkan dapat mengoptimalkan penerimaan pajak daerah di Kecamatan Sambikerep dan memperkuat partisipasi masyarakat dalam mendukung pembangunan daerah secara berkelanjutan.

## **METODE**

Kegiatan pengabdian masyarakat ini merupakan bagian dari program Magang Mandiri MBKM di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Surabaya, yang berlangsung dari 23 September hingga 31 Desember 2024. Posisi magang berada di Unit Pelaksana Teknis Badan (UPTB) Pelayanan Pajak Surabaya 4, yang membawahi tujuh kecamatan, dengan fokus pelaksanaan di Kecamatan Sambikerep. Pelaksanaan kegiatan ini menggunakan metode yang terdiri dari empat tahapan yaitu: (1) Tahap persiapan dan perencanaan, (2) Tahap pelaksanaan *door to door*, (3) Tahap pengumpulan dan input data, (4) Tahap Evaluasi.

Sasaran atau mitra dalam kegiatan pengabdian ini adalah Wajib Pajak PBB di Kecamatan Sambikerep, khususnya mereka yang terdaftar dalam daftar tunggakan pajak berdasarkan data resmi di UPTB 4. Total sasaran kegiatan ini berjumlah 383 Wajib Pajak, yang merupakan data tunggakan yang telah diidentifikasi sebagai prioritas penyampaian informasi. Wajib Pajak ini tersebar di empat kelurahan yaitu Kelurahan Sambikerep, Lontar, Made, dan Bringin. Adapun tahapan metode pelaksanaan dalam penyampaian data informasi tagihan secara *door to door* ini yaitu:

### **Tahap Pertama**

Persiapan dan Perencanaan dimana akan dilakukan koordinasi dengan koordinator kecamatan melalui diskusi awal bersama mentor dan koordinator kecamatan. Setelah itu, dibentuk tim pelaksana yang terdiri atas gabungan antara koordinator kecamatan dan mahasiswa magang. Tim ini bertanggung jawab atas seluruh proses pelaksanaan kegiatan, termasuk menyiapkan materi yang akan disampaikan ke WP dan teknis pelaksanaan *door to door*.

### **Tahap Kedua**

Pelaksanaan kegiatan *door to door*, pada tahapan ini tim pelaksana akan melakukan kunjungan secara langsung *door to door* atau kunjungan langsung dari satu rumah ke rumah lain. Untuk melakukan kunjungan langsung kepada wajib pajak yang belum melunasi kewajibannya, dengan melakukan penyampaian informasi tagihan pajak serta memberikan sosialisasi dan edukasi terkait pajak.

### **Tahap Ketiga**

Tahap ketiga adalah proses pengumpulan data hasil kunjungan *door to door*, dimana tim mengumpulkan status penyampaian surat, respon wajib pajak, serta dokumentasi setiap kunjungan. Data tersebut kemudian diinput untuk memudahkan pemantauan dan tindak lanjut. Pendataan ini sangat penting dalam mengevaluasi keberhasilan kegiatan sekaligus menentukan langkah perbaikan yang diperlukan.

### **Tahap Keempat**

Setelah seluruh rangkaian kegiatan selesai, akan diadakan evaluasi untuk menilai keberhasilan program berdasarkan peningkatan penerimaan PBB. Evaluasi ini dilakukan dengan membandingkan jumlah Wajib Pajak (WP) yang telah melunasi atau mengangsur PBB sebelum dan sesudah dilakukan kunjungan *door to door*. Selain itu, tingkat respon WP terhadap penyampaian informasi tagihan juga menjadi alat ukur, yang diklasifikasikan ke dalam beberapa kategori, seperti membayar lunas, mengangsur, berjanji akan membayar, atau tidak dapat ditemui. Evaluasi juga dilakukan melalui observasi dan catatan lapangan untuk mengukur peningkatan pemahaman WP mengenai prosedur pembayaran PBB serta kendala operasional yang dihadapi selama pelaksanaan. Dari hasil evaluasi ini, akan ditentukan apakah pendekatan secara *door to door* dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan WP secara efektif, perlu dilakukan perbaikan atau strategi tambahan dalam pelaksanaan program di masa mendatang.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Tahap pertama, sebelum melakukan kegiatan penyampaian tagihan pajak secara *door to door* adalah persiapan dan perencanaan. Tahap awal kegiatan dimulai dengan persiapan setelah surat informasi tagihan PBB diterbitkan oleh petugas pajak. Koordinator UPTB 4 Kecamatan Sambikerep akan mengadakan diskusi dengan tim, termasuk mahasiswa magang untuk membagi jumlah surat secara merata. Enam mahasiswa magang dibagi ke dalam tim beranggotakan 2 hingga 4 orang.

Kegiatan dilanjutkan dengan pemberian arahan oleh koordinator kecamatan yang meliputi penjelasan mengenai tujuan penyampaian surat himbauan, etika

berkomunikasi dengan WP, serta strategi penyampaian informasi perpajakan untuk mendorong pembayaran PBB. Setiap tim yang ditugaskan bertanggung jawab untuk menyampaikan surat tagihan PBB sekaligus memberikan edukasi secara langsung kepada Wajib Pajak mengenai pentingnya memenuhi kewajiban perpajakan. Sebagai bentuk dukungan terhadap kegiatan ini, tim juga menyiapkan spanduk informasi yang digunakan dalam layanan Mobil Keliling PBB.

Adapun untuk lokasi wilayah target akan sesuai dengan data yang diterbitkan oleh BAPENDA Kota Surabaya, kemudian data tersebut disampaikan kepada tim. Untuk memastikan akurasi dan efisiensi kerja, tim yang terbentuk akan melakukan penyampaian ke alamat Objek Pajak. Setiap tim akan menyampaikan sekitar 10-30 surat himbauan tagihan PBB. Langkah pada tahapan awal ini diharapkan dapat memperlancar jalannya proses penyampaian secara *door to door*. Proses diskusi dan persiapan spanduk tersebut dapat dilihat pada gambar 1 dan Gambar 2 berikut.



**Gambar 1 Melakukan Diskusi Dengan Koordinator Kecamatan Serta Tim Magang**



**Gambar 2 Mempersiapkan Spanduk Pemberitahuan Layanan Pembayaran Mobil Keliling PBB**

Tahapan kedua yaitu, pelaksanaan kegiatan *door to door* yang merupakan strategi dengan cara memberikan pemahaman terkait dengan perpajakan kepada

Wajib Pajak dengan mendatangi dari rumah satu ke rumah lainnya atau secara *door to door*. Sebelum pelaksanaan, data WP dipilah berdasarkan wilayah RT/RW atau blok untuk meningkatkan efisiensi. Tim pelaksana berkoordinasi dengan pihak terkait seperti Kelurahan, RT/RW, atau satpam kompleks perumahan guna mempermudah akses dan mendapatkan izin kunjungan. Surat himbauan yang berisi informasi tagihan PBB dan pemberitahuan pembayaran pajak PBB melalui Mobil Keliling akan diserahkan langsung kepada Wajib Pajak ataupun pihak yang mewakili. Setiap kegiatan pada tahapan kedua ini harus didokumentasikan.

Selama kunjungan petugas akan melakukan sosialisasi dan edukasi kepada Wajib Pajak, dengan menjelaskan isi surat, jumlah tagihan, tanggal jatuh tempo, cara pembayaran, anjuran untuk segera membayar pajak dan menjelaskan manfaat dari pembayaran pajak agar Wajib Pajak mendapatkan pengetahuan tentang perpajakan. Pengetahuan perpajakan mencakup segala hal yang dipahami, keahlian, dan informasi yang dimiliki terkait berbagai aspek yang berhubungan dengan perpajakan (Patriandari & Amalia, 2022). Tujuan dari sosialisasi ini adalah untuk menanamkan kesadaran akan pentingnya membayar pajak (Ningtias et al., 2020).

Untuk WP yang belum memahami cara pembayaran, petugas memberikan informasi tentang tata cara untuk pembayaran PBB yang bisa dilakukan secara *online* maupun *offline*. Untuk pembayaran PBB dapat dilakukan di kantor UPTB terdekat, Mobling (Mobil Keliling) pelayanan pembayaran PBB, Cabang/ATM Bank Jatim, BNI, Bank Mandiri, Tokopedia, Shopee, Blibli, QRIS, Pos Indonesia, ataupun minimarket seperti Alfamart atau Indomaret. Jika WP memiliki pertanyaan atau kendala, tim akan memberikan penjelasan lebih lanjut atau mencatat isu untuk disampaikan ke pihak terkait. Apabila WP telah membayar lunas, maka surat dapat diabaikan. Kegiatan penyampaian oleh tim yang bertugas kepada Wajib Pajak secara *door to door* dapat dilihat pada Gambar 3.



**Gambar 3 Kegiatan Penyampaian Pemberitahuan PBB Secara *Door to Door***

Sebagai bukti penyampaian, WP diminta menandatangani formulir penerimaan surat yang artinya surat pemberitahuan PBB tersebut telah tersampaikan. Permasalahan pada saat meminta tanda tangan ini adalah apabila Wajib Pajak menolak untuk tanda tangan. Jika menolak tanda tangan, maka akan dilakukan pendekatan persuasif untuk menjelaskan pentingnya PBB. Adapun kondisi lain yang menyebabkan tidak tersampainya surat pemberitahuan ini adalah kondisi seperti Rumah Kosong Tanpa Penghuni (RKTP), Tanah Kosong (TK), atau rumah dalam proyek pembangunan ataupun Alamat Objek Pajak Tidak Ditemukan (ATD). Namun pada kendala WP tidak dapat ditemui, surat dapat diletakkan di tempat yang mudah terlihat. Pada situasi tersebut maka surat tagihan ini akan diletakkan di tempat yang mudah dilihat oleh Wajib Pajak seperti gambar 4 berikut.



**Gambar 4 Penyampaian Surat Pemberitahuan PBB Yang Tidak Bertemu Dengan Wajib Pajak**

Tahapan ketiga dalam kegiatan penyampaian tagihan PBB secara *door to door* adalah pengumpulan data setiap kunjungan. Hal ini mencakup status penyampaian surat himbuan, respons WP serta pendokumentasian setiap kunjungan. Data ini

menjadi dasar evaluasi untuk disampaikan kepada koordinator kecamatan, sebagai upaya memantau efektivitas kegiatan serta memastikan bahwa edukasi dan penyampaian surat telah dilakukan secara menyeluruh. Informasi pembayaran WP yang telah menerima surat himbauan diinput ke sistem untuk memudahkan tindak lanjut. Hasil kunjungan juga dianalisis untuk mengidentifikasi WP yang memerlukan kunjungan ulang, terutama bagi WP yang belum melakukan pembayaran setelah periode tertentu. Kunjungan ulang bertujuan memberikan pengingat dan penjelasan tambahan guna meningkatkan kepatuhan pembayaran. Proses input data hasil kunjungan pada tahapan ini dapat dilihat pada Gambar 5.



**Gambar 5 Proses Input Data Wajib Pajak Hasil Kunjungan**

Tahapan keempat adalah evaluasi kegiatan yang dilakukan oleh koordinator bersama tim magang. Evaluasi ini menganalisis respons WP, kendala yang dihadapi, dan efektivitas solusi yang diterapkan selama periode pelaksanaan. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa terdapat 383 data tunggakan Wajib Pajak yang telah tersampaikan. Beberapa hasil dari kegiatan kunjungan *door to door* menunjukkan bahwa WP yang mengalami kendala ekonomi diberikan solusi berupa pembayaran pajak secara mengangsur, sementara Wajib Pajak yang memiliki kemampuan finansial cenderung langsung melunasi kewajibannya. Respon WP terhadap penyampaian surat tagihan dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1 Respon WP Terhadap Penyampaian Surat Tagihan**

<b>Tanggapan</b>	<b>Jumlah WP</b>	<b>Keterangan</b>
Membayar Lunas	176	Pembayaran langsung setelah disampaikannya surat himbauan

Mengangsur	103	Memulai proses angsuran PBB
Belum Membayar (Akan Bayar)	65	Dibayar saat mempunyai dana. Dijadwalkan kunjungan ulang jika belum membayar.
Tidak Bertemu Dengan Wajib Pajak	39	Surat tersampaikan tetapi tidak bertemu dengan WP

Hasil menunjukkan bahwa pendekatan *door to door* efektif dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan WP. Sebanyak 46% WP (176/383) langsung melunasi tagihan PBB setelah menerima surat tagihan dan edukasi dari petugas. Selain itu, 27% WP (103/383) menunjukkan komitmen untuk membayar dengan memulai proses angsuran. Hal ini menunjukkan bahwa pendekatan personal dan edukatif dapat memotivasi WP untuk memenuhi kewajiban perpajakan. Setelah kegiatan evaluasi yang dilakukan dapat dilihat pada Gambar 6 berikut.



**Gambar 6 Foto Bersama Setelah Sesi Evaluasi**

Pelaksanaan pendekatan *door to door* dalam upaya penagihan pajak PBB menghadapi sejumlah tantangan, di antaranya rendahnya kepedulian masyarakat terhadap kewajiban pajak, kondisi sosial-ekonomi masyarakat juga mempengaruhi kemampuan dalam membayar pajak, kesulitan menemukan alamat Wajib Pajak (WP) akibat perpindahan tanpa pemberitahuan, serta keterbatasan waktu yang dibutuhkan untuk mendatangi setiap alamat Wajib Pajak, dimana proses ini memakan waktu karena petugas harus melakukan interaksi *door to door*. Kendati menghadapi kendala, pendekatan *door to door* dinilai lebih efektif dibandingkan

metode konvensional yang bersifat tidak langsung, karena memungkinkan adanya pelayanan dan interaksi tatap muka secara personal. Interaksi langsung ini memberikan ruang bagi wajib pajak untuk mengajukan pertanyaan dan menyampaikan kendala yang mereka hadapi.

Hasil ini sejalan dengan temuan Siregar et al. (2023) yang menyatakan bahwa respon positif dari masyarakat ini mencerminkan pentingnya pendekatan humanis dan berbasis kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik. Seperti pendekatan *door to door*, efektif dalam membangun kepercayaan dan meningkatkan partisipasi. Sebagaimana ketika wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan, mereka akan lebih cenderung untuk patuh terhadap ketentuan perpajakan yang berlaku (Sari, 2017). Hal ini selaras dengan teori Behavioral Tax Compliance yang dikemukakan oleh Kirchler (2007), yang menekankan bahwa kepatuhan pajak dipengaruhi oleh faktor psikologis dan sosial, termasuk persepsi WP terhadap otoritas pajak serta kualitas interaksi antara petugas pajak dan WP. Dalam pendekatan *door to door* ini, komunikasi dua arah berfungsi membangun *trust*, sehingga WP merasa lebih dihargai, yang pada akhirnya mendorong mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakan.

Selain itu, tingkat pemahaman dan pengetahuan WP yang kurang mengenai tata cara pembayaran pajak menyebabkan mereka tidak memanfaatkan sistem pembayaran yang tersedia. Oleh karena itu, strategi jemput bola atau *door to door* ke masyarakat menjadi pendekatan yang tepat dalam mengatasi kesenjangan informasi sekaligus meningkatkan kepatuhan pajak (Anita & Mubarak, 2023). Di Kecamatan Sambikerep, banyak WP yang sebelumnya tidak memahami prosedur pembayaran PBB menjadi lebih paham setelah mendapatkan penjelasan secara langsung, membuktikan bahwa interaksi tatap muka dapat menutup kesenjangan informasi yang menghambat kepatuhan.

Keterlibatan aktif dari Wajib Pajak penting untuk memahami proses pemungutan dan penetapan pajak, serta dalam mengawasi pengalokasian dana pajak untuk pembangunan. Oleh sebab itu, peningkatan pengetahuan dan pemahaman terhadap seluruh aspek perpajakan merupakan langkah strategis dalam mendorong kepatuhan pajak. Hal ini dapat tercermin dalam kegiatan pengabdian masyarakat di

Kecamatan Sambikerep, di mana WP yang memperoleh edukasi secara langsung melalui kunjungan *door to door* menunjukkan peningkatan pemahaman dan kepatuhan. Dengan kata lain, jika Wajib Pajak memiliki pemahaman yang cukup mengenai perpajakan serta didukung oleh penyuluhan edukasi pajak yang konsisten serta berkelanjutan, maka tingkat kepatuhan mereka akan meningkat (Handoko, 2023).

Maka, hasil dari kegiatan pengabdian dalam meningkatkan kepatuhan pajak di Kecamatan Sambikerep dapat dijelaskan melalui kombinasi teori dan penelitian yang meliputi *Behavioral Tax Compliance*, pendekatan humanis dalam pelayanan publik, serta tingkat pemahaman perpajakan. Semua pendekatan ini saling melengkapi dalam memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak, di mana interaksi sosial, edukasi, dan sosialisasi menjadi faktor kunci optimalisasi pembayaran PBB di wilayah tersebut.

## **SIMPULAN**

Dengan demikian, berdasarkan kegiatan pengabdian masyarakat di Bapenda Kota Surabaya UPTB 4 khususnya di Kecamatan Sambikerep, penyampaian informasi tagihan PBB secara *door to door* terbukti efektif meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Hal ini memungkinkan petugas langsung menyampaikan informasi, memberikan edukasi, dan membantu menyelesaikan kendala teknis, sehingga mendorong optimalisasi pembayaran PBB. Kegiatan pada pengabdian ini dilakukan melalui empat tahapan yaitu persiapan, pelaksanaan, pengumpulan serta input data, dan evaluasi. Hasilnya, banyak wajib pajak yang lebih paham kewajiban dan cara pembayaran, serta berhasil melunasi tunggakan setelah kunjungan. Informasi tentang layanan pembayaran seperti Mobil Keliling juga memudahkan mereka memenuhi kewajiban. Sehingga, strategi ini dapat terus dikembangkan sebagai upaya optimalisasi pembayaran PBB. Untuk itu, pelatihan petugas perlu ditingkatkan agar komunikasi lebih efektif dan kendala lapangan dapat diatasi. Sosialisasi tata cara pembayaran lewat digital dan layanan mobil keliling perlu diperluas. Selain itu, evaluasi dan tindak lanjut rutin penting untuk menjaga

dan meningkatkan budaya kepatuhan pajak. Dengan langkah-langkah ini, penyampaian tagihan secara *door to door* dapat menjadi solusi efektif untuk meningkatkan penerimaan PBB.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Anita, D., & Mubarok, W. (2023). Analisis Sistem Dan Prosedur Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) Di Kecamatan Malangbong Kabupaten Garut. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 9(4), 1042–1053.
- Baok, R. T. L., Sasongko, T., & Rifa'i, M. (2020). Strategi Peningkatan Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kota Batu. *Reformasi*, 10(1), 81–89.
- Handoko, E. A. (2023). Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Penyuluhan Edukasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 3(4), 4292–4299.
- Haryanti, M. D., Pitoyo, B. S., & Napitupulu, A. (2022). Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Kabupaten Bekasi. *Jurnal Akuntansi & Perpajakan Jayakarta*, 3(2), 108–130.
- Hek, T. K., & Gani, P. (2023). Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pajak PBB di Kecamatan Patumbak. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 6(1), 1001–1006.
- Istiqomah, D. R., & Sandari, T. E. (2024). Analisis Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) Di Kota Surabaya. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi*, 3(1), 35–50.
- Kirchler, E. (2007). *The economic psychology of tax behaviour*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Nasution, I. A. M., & Ningsih, A. W. (2023). Analisis Efektivitas Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan dan Retribusi Daerah dalam Upaya Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (Studi Kasus Kota Medan). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 21293–21298.
- Ningtias, P. L., Wibowo, R. E., Alwiyah, A., Sukesti, F., & Hanum, A. N. (2020). Kepatuhan Wajib Pajak Membayar PBB: Studi Empiris Kecamatan Arut Selatan. *MAKSIMUM: Media Akuntansi Universitas Muhammadiyah Semarang*, 10(2), 58–66.
- Nugroho, V. Q. (2020). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 9(1), 1–19.
- Patriandari, & Amalia, H. (2022). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib PBB-P2 Pada

- Bapenda Jakarta Timur Tahun 2020. *AKRUAL: Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 4(1), 48–56.
- Salamah, S. (2018). Pengaruh Pengetahuan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). *Inventory: Jurnal Akuntansi*, 1(2), 151–187.
- Sari, S. R., & Mustaqim, F. (2024). Analisis Efektivitas Pemungutan PBB dan Retribusi Daerah untuk Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (Studi pada Badan Pendapatan Daerah Kota Baubau). *ENTRIES*, 6(1), 143–151.
- Sari, V. A. P. (2017). Pengaruh Tax Amnesty, Pengetahuan Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 6(2), 745–760.
- Septiyani, I., & Wahyudin, D. (2021). Analisis Penerapan Intensifikasi Pajak Bumi dan Bangunan Sebagai Upaya Optimalisasi Pendapatan Asli Daerah Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi Tahun 2020. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(4), 385–395.
- Siregar, B. S., Isnaini, I., & Hartono, B. (2023). Analisis Kinerja Birokrasi Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Kota Medan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(4), 3130–3140.
- Suhardi, D., Komarudin, M. N., Prayudi, D., Rahmatika, E. N., & Nabillah, N. (2023). Optimalisasi Penerimaan Pajak Bumi Dan Bangunan Sebagai Sumber Pendapatan Daerah : Peningkatan Kesadaran Dan Pemahaman Masyarakat Melalui Edukasi Dan Pelatihan Di Desa Sutawinangun Kecamatan Kedawung Kabupaten Cirebon. *PUBLICA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(3), 140–154.
- Zahra, F., & Rulandari, N. (2020). Analisis Partisipasi Masyarakat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di UPPRD Johar Baru Jakarta Periode Tahun 2017-2019. *Jurnal Pajak Vokasi (JUPASI)*, 2(1), 45–51.