

Optimalisasi kepatuhan pajak melalui verifikasi, validasi data, dan pemanfaatan teknologi di wilayah UPTB 1 Surabaya

Mutiara Latifah, Cholid Fadil, Niniek Imaningsih

Program Studi Ekonomi Pembangunan, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Indonesia

Penulis korespondensi : Mutiara Latifah
E-mail : 22011010134_student@upnjatim.ac.id

Diterima: 15 Juni 2025 | Direvisi 09 Juli 2025 | Disetujui: 10 Juli 2025 | Online: 20 Juli 2025

© Penulis 2025

Abstrak

Rendahnya kepatuhan wajib pajak menjadi kendala utama dalam optimalisasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di wilayah Unit Pelaksana Teknis Badan (UPTB) 1 Surabaya, yang meliputi Kecamatan Semampir, Krembangan, Kenjeran, Bulak, Bubutan, dan Pabean Cantikan. Penelitian pengabdian ini bertujuan meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui verifikasi dan validasi data objek pajak serta pemanfaatan teknologi digital. Mitra sasaran adalah Badan Pendapatan Daerah Kota Surabaya tepatnya UPTB 1 Surabaya, dengan keterlibatan sekitar 30 mahasiswa sebagai tim pelaksana. Kegiatan diawali dengan koordinasi intensif bersama perangkat RT/RW untuk mendukung sosialisasi dan penyebaran informasi kepada masyarakat. Metode pelaksanaan terdiri dari enam tahapan utama: (1) kunjungan door to door ke lokasi objek pajak untuk menyerahkan surat himbauan dan menginformasikan kewajiban pembayaran, (2) verifikasi dan validasi data objek pajak dengan mendokumentasikan kondisi lapangan menggunakan berita acara dan foto, (3) input data hasil verifikasi ke platform digital Bapenda secara real-time, (4) pelaksanaan layanan MOBLING (mobil keliling) di balai kelurahan untuk memudahkan masyarakat membayar pajak, (5) evaluasi serta tindak lanjut pembaruan data oleh petugas Bapenda, dan (6) monitoring berkelanjutan untuk memastikan akurasi dan kepatuhan pajak. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan akurasi data objek pajak, pengurangan duplikasi, serta peningkatan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak membayar PBB. Secara kuantitatif, realisasi penerimaan PBB meningkat sebesar 8,74% selama Agustus–Desember 2024. Kegiatan ini juga mempercepat proses administrasi dan meningkatkan transparansi pengelolaan pajak. Dengan demikian, pengabdian ini memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan kepatuhan pajak dan pendapatan daerah di wilayah UPTB 1 Surabaya.

Kata kunci: kepatuhan wajib pajak; verifikasi; validasi; objek pajak; platform digital.

Abstract

Low taxpayer compliance has been a major obstacle to optimizing Land and Building Tax (PBB) revenue in the Technical Implementation Unit (UPTB) 1 Surabaya, covering Semampir, Krembangan, Kenjeran, Bulak, Bubutan, and Pabean Cantikan districts. This community service research aims to enhance taxpayer compliance through verification and validation of tax object data and the utilization of digital technology. The partner is the Surabaya Regional Revenue Agency, specifically UPTB 1 Surabaya, involving about 30 students as the implementation team. The activity began with intensive coordination with RT/RW officials to support socialization and information dissemination to the community. The implementation method consists of six main stages: (1) door-to-door visits to tax object locations to deliver appeal letters and inform payment obligations, (2) verification and validation of tax object data by documenting field conditions with official reports and photos, (3) real-time data input of verification results into the Bapenda digital platform, (4) mobile service (MOBLING) at the village hall to facilitate tax payments, (5) evaluation and follow-up data updates by Bapenda officers, and (6) continuous

monitoring to ensure data accuracy and tax compliance. The results show improved accuracy of tax object data, reduced duplication, and increased taxpayer awareness and compliance in paying PBB. Quantitatively, PBB revenue realization increased by 8.74% from August to December 2024. This activity also accelerated administrative processes and enhanced transparency in tax management, thus significantly contributing to improved tax compliance and regional revenue in UPTB 1 Surabaya.

Keywords: taxpayer compliance; verification; validation; tax objects; digital platforms.

PENDAHULUAN

Pemerintah Kota Surabaya, melalui Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Surabaya khususnya UPTB 1 yang meliputi enam kecamatan yaitu Semampir, Krembangan, Kenjeran, Bubutan, Bulak, dan Pabean Cantikan, menghadapi tantangan serius dalam optimalisasi penerimaan pajak, terutama Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Pajak ialah iuran wajib yang ditujukan kepada masyarakat untuk keperluan pembangunan dan pengambilannya hanya bisa dilakukan oleh negara sesuai peraturan perundang-undangan (Utami et al., 2021). Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dihitung berlandaskan nilai objek pajak yang dipengaruhi oleh lokasi, luas, dan kondisi tanah atau bangunan yang dimiliki (Nataliawati et al., 2021). Permasalahan utama mitra adalah tingkat realisasi penerimaan PBB yang belum sesuai target karena rendahnya kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Hal ini sangat krusial karena kepatuhan wajib pajak sangat menentukan besarnya penerimaan pajak yang dapat diperoleh pemerintah daerah (Maulana et al., 2024). Ketidakpatuhan ini berdampak langsung pada pendapatan daerah yang digunakan untuk membiayai kebutuhan pembangunan dan pelayanan publik, seperti tunjangan pangan, subsidi bahan bakar minyak, peningkatan transportasi umum, dan biaya pemilihan umum.

Kepatuhan wajib pajak merupakan situasi ketika wajib pajak menunaikan semua kewajiban perpajakan dan merealisasikan hak perpajakannya (Salmah, 2018). Namun, mencapai tingkat kepatuhan tersebut tidak mudah karena masyarakat masih mengalami kesulitan dalam memenuhi kewajiban mendaftar, membayar, dan melaporkan pajak. Faktor-faktor yang memengaruhi ketidakpatuhan ini terbagi menjadi internal dan eksternal. Faktor internal antara lain kurangnya pengetahuan dan pemahaman mengenai pajak serta rendahnya kesadaran individu tentang pentingnya membayar pajak, sementara faktor eksternal biasanya berasal dari situasi dan kondisi lingkungan sekitar (Peratama et al., 2023). Banyak wajib pajak yang masih menunggu ditagih terlebih dahulu baru membayar, menunjukkan lemahnya pemahaman mereka terhadap peraturan perpajakan (Indrawan & Binekas, 2018).

Dalam konteks ini, permasalahan mitra, yaitu Bapenda Kota Surabaya khususnya UPTB 1, adalah bagaimana mengatasi rendahnya kepatuhan wajib pajak agar realisasi penerimaan pajak dapat mencapai target dan mendukung pembangunan daerah secara optimal. Oleh karena itu, solusi yang ditawarkan adalah pendekatan komprehensif yang menggabungkan verifikasi dan validasi data objek pajak dengan pemanfaatan teknologi digital. Platform digital sendiri dapat dijelaskan sebagai tempat atau sarana prasarana yang memfasilitasi pertemuan pihak untuk bertukar informasi, melakukan transaksi perdagangan, atau menawarkan barang maupun jasa (Prastika & Kurniadi, 2023). Verifikasi merupakan pemeriksaan atau pembuktian atas kebenaran data, sedangkan validasi adalah konfirmasi atau pengesahan data usulan (Sanawiah & Hartiningsih, 2020). Dengan menggunakan platform digital, proses verifikasi dan validasi dapat dilakukan secara lebih efisien dan akurat, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pengelolaan data pajak.

Selain itu, edukasi dan sosialisasi perpajakan yang intensif sangat penting untuk meningkatkan pengetahuan dan kesadaran masyarakat tentang hak dan kewajiban perpajakan, agar mereka termotivasi memenuhi kewajiban secara sukarela. Penelitian menunjukkan bahwa kepatuhan pajak sangat dipengaruhi oleh aspek pengetahuan, pemahaman, dan kesadaran masyarakat (Sulistiyorini et al., 2020). Kemudahan dan kecepatan prosedur pembayaran online juga berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Triani et al., 2024). Pelayanan pajak yang berkualitas, yang

menghadirkan 4K yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum, juga menjadi faktor pendukung utama dalam meningkatkan kepatuhan (Sudarno & Hasmuri, 2018). Oleh karena itu, peningkatan transparansi dan efisiensi administrasi pajak menjadi prioritas untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

Kegiatan ini merupakan bagian dari program Merdeka Belajar-Kampus Merdeka (MBKM), yang memberikan peluang kepada mahasiswa untuk mengembangkan keterampilan praktis melalui magang dan kolaborasi dengan instansi pemerintah. Sebagai salah satu pilar Tri Dharma Perguruan Tinggi, pengabdian kepada masyarakat memegang peranan penting dalam menawarkan solusi atas berbagai permasalahan yang ada. Peran perguruan tinggi sangat krusial dalam membangun sumber daya manusia yang produktif, kreatif, serta bersemangat sebagai innovator dan technopreneur, sehingga diharapkan mampu meningkatkan akses dan mutu pendidikan tinggi dengan proses belajar-mengajar yang fleksibel dan berkualitas tinggi (Setyowati & Nasir Ahmad, 2021). Dalam konteks ini, kegiatan magang MBKM dilaksanakan bekerja sama dengan Bapenda Kota Surabaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui verifikasi dan validasi data objek pajak menggunakan teknologi digital.

Beberapa pengabdian masyarakat serupa telah dilakukan oleh kelompok lain di Surabaya, seperti edukasi perpajakan berbasis teknologi melalui website PBB Surabaya, strategi peningkatan partisipasi masyarakat dalam pajak daerah melalui media sosial di Bapenda Surabaya, penertiban BPJT jasa perhotelan, pendekatan personal door to door di Kelurahan Bulak Banteng, serta pengedokan dan pemberian surat teguran keterlambatan pembayaran pajak restoran. Kesamaan antara kegiatan pengabdian kami dan kelompok lain adalah fokus pada peningkatan kepatuhan wajib pajak dan pendapatan daerah. Pendekatan door to door yang digunakan mirip dengan tahap verifikasi dan validasi data objek pajak yang kami lakukan secara langsung di lapangan. Namun, perbedaan utama terletak pada pemanfaatan teknologi digital dalam kegiatan kami untuk memfasilitasi proses verifikasi dan validasi, berbeda dengan pendekatan tradisional seperti door to door atau media sosial. Selain itu, kegiatan kami melibatkan kerja sama dengan instansi pemerintah setempat (RT/RW) untuk memastikan data objek pajak yang tercatat akurat dan sesuai kondisi lapangan. Perbedaan lainnya adalah fokus kami lebih pada aspek teknis dan administratif dalam meningkatkan kepatuhan pajak, sedangkan kegiatan edukasi perpajakan lain lebih menitikberatkan pada peningkatan kesadaran dan pengetahuan masyarakat secara umum.

Tujuan utama dari kegiatan pengabdian ini adalah meningkatkan kepatuhan wajib pajak di wilayah UPTB 1 Surabaya melalui verifikasi, validasi, dan pemanfaatan teknologi digital. Dengan demikian, diharapkan pendapatan daerah dapat meningkat dan digunakan untuk membiayai proyek pembangunan serta pelayanan publik yang lebih baik. Selain itu, kegiatan ini juga bertujuan memperkuat hubungan antara masyarakat dan pemerintah dalam menciptakan tata kelola yang transparan dan akuntabel.

Manfaat dari kegiatan pengabdian ini sangat luas, tidak hanya terbatas pada peningkatan pendapatan daerah, tetapi juga pada peningkatan kesadaran dan pengetahuan masyarakat tentang pajak. Dengan meningkatnya kepatuhan pajak, masyarakat diharapkan dapat merasakan langsung manfaat dari pembangunan infrastruktur dan pelayanan publik yang lebih baik. Selain itu, kegiatan ini dapat menjadi model bagi daerah lain dalam meningkatkan kepatuhan pajak melalui pemanfaatan teknologi dan pendekatan komprehensif.

METODE

Dalam metode pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini, Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Surabaya terdiri dari lima Unit Pelaksana Teknis Badan (UPTB) yang masing-masing bertanggung jawab atas wilayahnya. Mahasiswa yang terlibat dalam kegiatan ini akan dibagi berdasarkan tugasnya, yaitu di kantor pusat bagian kesekretariatan, kantor cabang yang masing-masing mencakup 5-6 kecamatan, serta di bidang Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) & Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB). Penulis sendiri ditempatkan di UPTB 1, yang meliputi wilayah Kecamatan Semampir, Krembangan, Kenjeran, Bulak, Bubutan, dan Pabean Cantikan. Pembagian tugas ini bertujuan untuk memastikan setiap mahasiswa mendapatkan

pengalaman langsung sesuai dengan kebutuhan operasional Bapenda dan mendukung optimalisasi pengelolaan pajak daerah.

Kegiatan pengabdian masyarakat dilaksanakan melalui verifikasi dan validasi lokasi objek pajak di UPTB 1 Surabaya yang mencakup wilayah Kecamatan Semampir, Krembangan, Kenjeran, Bulak, Bubutan, dan Pabean Cantikan. Metode pelaksanaan kegiatan ini dijalankan secara door to door dimana tim terjun langsung ke lapangan untuk memastikan data objek pajak yang akurat sekaligus mengidentifikasi kondisi lokasi objek pajak terkini. Kegiatan ini bertujuan untuk memperbarui informasi objek pajak yang terdaftar dan meningkatkan akurasi data pajak di wilayah tersebut, serta meminimalisir potensi kesalahan atau manipulasi data yang dapat merugikan pendapatan daerah.

Proses pelaksanaan kegiatan ini melibatkan pembentukan 15-20 tim, dengan masing-masing tim terbagi atas dua orang yang terbentuk secara acak, yaitu petugas instansi dan relawan, untuk menyebar ke wilayah sesuai data yang tersedia. Selain itu, keterlibatan aktif perangkat RT atau RW setempat sangat penting dalam mendukung kegiatan ini, dengan mereka bertugas menyebarkan undangan mobling kepada warganya. Mobling adalah layanan mobil keliling yang akan mendatangi warga untuk mempermudah mereka dalam membayar atau mencicil pajak tanpa harus pergi jauh ke kantor pajak ataupun Bank. Biasanya, kegiatan ini berpusat di Balai Kelurahan wilayah setempat, yang dipilih sebagai lokasi strategis untuk memfasilitasi warga dalam proses pembayaran.

Langkah pertama, tim melakukan kunjungan langsung ke lokasi objek pajak yang terdaftar dengan membawa surat himbauan yang mencantumkan jumlah tagihan pajak yang belum terbayar. Langkah kedua, tim menyerahkan surat himbauan tersebut serta menyampaikan informasi terkait tenggat waktu pembayaran dan mitra pembayaran yang tersedia. Langkah ketiga, tim mendokumentasikan hasil verifikasi dan validasi dengan mengambil gambar lokasi objek pajak dan menuliskan hasil survei pada kertas berita acara untuk memastikan data yang terdaftar sesuai dengan kondisi di lapangan. Langkah keempat, tim menginput data hasil verifikasi dan validasi ke website yang telah disediakan oleh Bapenda Surabaya pusat, sehingga setiap perubahan data dapat langsung tercatat dan dipantau. Langkah kelima, pelaksanaan kegiatan mobling (mobil keliling) yang berpusat di kelurahan terjadwal, bertujuan memudahkan masyarakat dalam membayar pajak tanpa harus melakukan perjalanan jauh. Langkah keenam, evaluasi dan pemantauan data pajak baru dilakukan oleh pegawai UPTB sendiri bersama Bapenda Surabaya pusat untuk menindaklanjuti data yang telah diperbarui.

Dengan menggunakan platform digital yang disediakan oleh Bapenda Kota Surabaya, proses verifikasi dan pemutakhiran data dapat dilakukan secara real-time dan akurat. Selain itu, dukungan mitra Bank Jatim dalam kegiatan mobling memungkinkan warga melakukan pembayaran langsung menggunakan uang tunai secara cepat dan efisien. Pendekatan ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai kewajiban pajak mereka, mempermudah proses pembayaran, serta menciptakan lingkungan yang lebih transparan dan akuntabel dalam pengelolaan pajak daerah.



Gambar 1. Alur Kegiatan Pengabdian Masyarakat

HASIL DAN PEMBAHASAN

Optimalisasi kepatuhan pajak melalui verifikasi, validasi data, dan pemanfaatan teknologi di wilayah UPTB 1 Surabaya

Dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini, kami melaksanakan verifikasi dan validasi lokasi objek pajak di wilayah UPTB 1 Surabaya guna meningkatkan ketepatan data objek pajak yang ada, serta meminimalisir potensi kesalahan atau manipulasi data yang bisa merugikan pendapatan daerah. Dengan proses verifikasi yang lebih cermat, dinantikan bisa teridentifikasi objek pajak yang belum terdaftar maupun objek yang seharusnya dikenakan pajak. Hal ini sekaligus akan mengembangkan kesadaran masyarakat akan kewajiban mereka sebagai wajib pajak dan manfaat dari pembayaran PBB. Mengingat rendahnya pemahaman masyarakat terhadap sistem perpajakan, terutama di kalangan usia lanjut, dibutuhkan pendekatan yang lebih inklusif dan edukatif. Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi dalam pelayanan pajak perlu disertai dengan pelatihan atau bimbingan langsung yang membantu masyarakat, khususnya yang kurang familiar dengan teknologi, untuk mengerti cara pemanfaatan sistem perpajakan secara mudah dan efisien. Optimalisasi pemanfaatan teknologi, seperti aplikasi pembayaran pajak secara daring, bisa mempercepat dan mempermudah proses pembayaran, sehingga masyarakat tidak lagi memandangnya sebagai beban, melainkan sebagai kontribusi yang krusial guna pembangunan daerah.

Kegiatan verifikasi dan validasi dimulai dengan kunjungan ke lokasi objek pajak yang terdata, sambil membawa surat himbauan yang mencantumkan jumlah tagihan pajak yang belum terbayar. Surat himbauan ini juga mencakup informasi mengenai tenggat waktu pembayaran dan mitra pembayaran PBB. Selain juga membawa surat berita acara penelitian lapangan untuk mendokumentasikan hasil pengamatan dan memastikan kesesuaian data objek pajak dengan kondisi di lapangan. Proses ini bertujuan untuk memastikan bahwa data yang tercatat akurat dan mencerminkan keadaan yang sebenarnya, serta untuk mencegah kesalahan yang dapat merugikan pihak wajib pajak maupun instansi terkait.

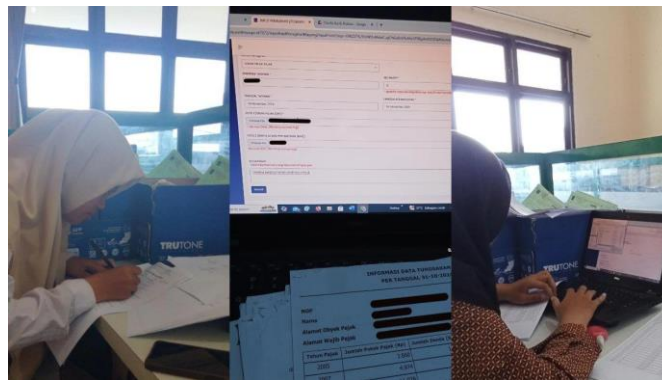


Gambar 2. Penyampaian Himbauan PBB dan Verifikasi Objek Pajak

Dalam penyampaian surat himbauan, tim memberikan penjelasan singkat mengenai jumlah pajak yang harus dibayar, tempat pembayaran yang tersedia, serta memberikan kesempatan bagi wajib pajak untuk menyampaikan pertanyaan apabila ada hal yang kurang dipahami. Selain itu, tim juga menyampaikan informasi mengenai pemutihan atau pembebasan denda yang berlaku hingga akhir bulan Desember 2024, yang diharapkan dapat mendorong masyarakat untuk segera memenuhi kewajiban pajaknya tanpa khawatir akan dikenakan denda. Apabila ditemukan ketidaksesuaian antara data dan kondisi objek pajak di lapangan, hal tersebut akan dicatat dalam berita acara penelitian lapangan untuk diperbarui dan diinput ke dalam sistem untuk ditindaklanjuti. Selanjutnya tim akan melakukan komunikasi lebih lanjut dengan pihak terkait guna memastikan bahwa data yang tercatat valid dan sesuai.

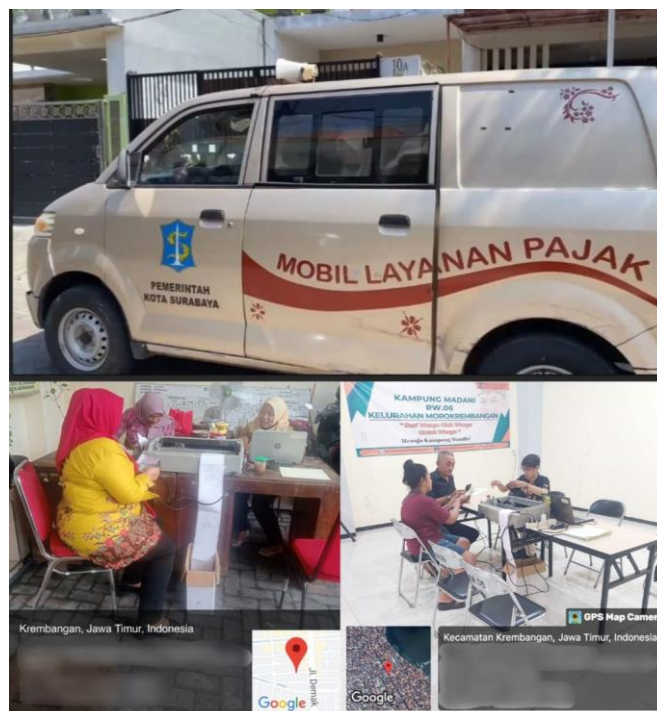
Sebagai contoh, jika ditemukan nomor objek pajak ganda dalam satu objek pajak, tim akan melakukan verifikasi lebih lanjut untuk memastikan kepemilikan yang benar. Jika diperlukan, data yang tidak sesuai akan dihapus. Selain itu, tim juga memeriksa bangunan fasilitas umum seperti tempat ibadah, balai RT, dan fasilitas lainnya yang dimiliki oleh negara atau pemerintah daerah. Bangunan-bangunan tersebut umumnya tidak dikenakan pajak karena statusnya sebagai aset publik yang tidak

dipungut pajak dari masyarakat. Jika ditemukan kesalahan pencatatan pada fasilitas umum, tim akan segera melakukan pembaruan data untuk menghindari tagihan pajak yang tidak tepat.



Gambar 3. Verifikasi Dan Validasi Data PBB dan PAD

Selama proses verifikasi, tim juga memastikan bahwa seluruh dokumen dan bukti pendukung yang diperlukan lengkap dan sah. Proses ini bertujuan untuk meningkatkan akurasi data objek pajak, memastikan kepatuhan pajak yang optimal, serta mencegah terjadinya duplikasi atau kesalahan data yang dapat memengaruhi proses penagihan pajak. Dengan demikian, data yang salah tidak akan muncul kembali pada tahun berikutnya, dan wajib pajak terhindar dari potensi tagihan yang tidak valid atau ganda. Data yang telah diperbarui dan diverifikasi akan diinput ke dalam sistem hasil penagihan, bersama dengan bukti lapangan yang telah diperoleh.



Gambar 4. Pembayaran PBB di Kecamatan Krembangan

Untuk mempermudah proses input dan pemutakhiran data, tim menggunakan platform digital berupa website input hasil penagihan yang telah disediakan oleh kantor pusat yaitu Bapenda Kota Surabaya. Website ini memungkinkan tim langsung menginput data hasil verifikasi dan validasi, termasuk kondisi terkini lokasi objek pajak yang terdata. Di dalam sistem ini juga akan diminta keterangan apakah surat tagihan tersampaikan atau tidak, jika tidak akan diminta keterangan mengapa tidak tersampaikan. Penggunaan teknologi ini mendukung efisiensi dan transparansi dalam

Optimalisasi kepatuhan pajak melalui verifikasi, validasi data, dan pemanfaatan teknologi di wilayah UPTB 1 Surabaya

pengelolaan data pajak, serta meminimalisir potensi kesalahan yang dapat terjadi selama proses manual lokasi objek pajak yang terdata. Dengan adanya fitur ini, setiap perubahan data atau pembaruan yang dilakukan oleh tim dapat segera ditinjau dan diverifikasi oleh pihak yang berwenang, sehingga proses penagihan dan pengelolaan data pajak menjadi lebih cepat, akurat, dan terorganisir. Selain itu, platform ini memungkinkan pengelolaan data secara terpusat, sehingga mempermudah pengawasan dan audit terhadap seluruh proses verifikasi, validasi, serta penagihan pajak. Dengan demikian, penggunaan platform digital ini diharapkan mampu melambungkan efisiensi, transparansi, dan akurasi dalam pengelolaan data objek pajak, serta memastikan kepatuhan pajak menjadi lebih baik di masa yang mendatang.

Selain itu juga ada kegiatan mobling yang akan melayani warga dalam proses mencicil atau membayar lunas tagihan pajaknya. Mobling sendiri merupakan singkatan dari mobil keliling, yaitu kendaraan berupa mobil yang akan mendatangi warga-warga untuk memudahkan mereka dalam membayar pajak tanpa perlu berpergian jauh. Kegiatan ini bertujuan memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi masyarakat dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Lokasi kegiatan mobling akan berpusat di Balai Kelurahan setempat, dan beberapa hari sebelum pelaksanaan, akan ada petugas dari UPTB yang mendatangi pihak RT atau RW untuk menyampaikan undangan mobling. Kemudian RT atau RW akan menyampaikan undangan tersebut kepada warganya. Kehadiran perangkat setempat diharapkan bisa mempererat hubungan antara pemerintah dan masyarakat serta mempercepat pencapaian target pembayaran pajak.

Dalam pelaksanaan mobil keliling ini, petugas UPTB akan didampingi oleh petugas dari Bank Jatim sebagai mitra Bapenda Kota Surabaya. Warga cukup datang membawa uang sesuai dengan jumlah tagihan pajak yang harus dibayar, serta membawa kertas undangan yang mobling yang telah diterima. Warga cukup menyebutkan nama dan Nomor Objek Pajak kepada petugas UPTB, untuk selanjutnya pembayaran bisa dilanjutkan dengan petugas dari Bank Jatim dengan membayar menggunakan uang tunai. Melalui kegiatan ini, dinantikan bisa mengembangkan kepatuhan pajak warga, serta mempermudah mereka dalam menyelesaikan kewajiban pajak tanpa harus menghabiskan waktu dan biaya untuk datang ke kantor pajak ataupun Bank. Proses pembayaran akan dilakukan dengan cepat dan efisien, serta memberikan kenyamanan bagi semua pihak yang terlibat. Dengan pendekatan ini, dinantikan masyarakat dapat lebih mudah mengakses layanan pajak dan meningkatkan kesadaran serta kepatuhan terhadap kewajiban pajak.

Platform digital memainkan peran vital dalam meningkatkan kesadaran dan ketersediaan informasi perpajakan. Dengan adanya platform seperti Instagram, website, dan YouTube yang dikelola oleh Badan Pendapatan Daerah, masyarakat bisa dengan mudah mendapatkan informasi terkini tentang peraturan pajak, jadwal pembayaran, dan prosedur pelaporan. Adanya platform media sosial dan website memfasilitasi penyebaran informasi secara cepat dan efektif, sehingga memudahkan masyarakat dalam memahami tanggung jawab perpajakan mereka. Berbagai bank seperti Bank Jatim, BNI, Mandiri, dan BRI juga berperan serta dalam membantu dalam memudahkan proses pembayaran pajak melalui layanan digital mereka, memungkinkan para wajib pajak guna bertransaksi dengan cepat dan aman. Selain Bank, masyarakat juga bisa datang ke *Alfamart* atau *Indomart* terdekat di wilayahnya. Dengan prosedur yang sama untuk menyebutkan nama, Nomor Objek Pajak, dan tahun berapa yang akan dibayarkan. Tak hanya itu, masyarakat juga bisa membayar dari rumah dengan memanfaatkan platform E-Commerce (*Blibli*, *Shopee*, *Tokopedia*) dan Dompet Digital (*Gopay*, *Ovo*). Pastikan telah memiliki aplikasi di salah satu platform digital tersebut atau dapat mengunduh terlebih dahulu di *play store*. Setelah memiliki akun, masuk ke menu pembayaran PBB dan pilih lokasi wilayah. Kemudian dengan langkah yang sama, memasukkan nama, Nomor Objek Pajak, dan tahun yang akan dibayarkan.

Namun, tantangan dalam pengabdian masyarakat ini tetap ada, terutama terkait keberagaman kondisi masyarakat dan kesulitan mungkin dihadapi dalam mengoptimalkan kepatuhan pajak. Salah satu tantangan utama adalah rendahnya tingkat literasi digital di kalangan sebagian warga, khususnya bagi mereka yang berusia lanjut atau tinggal di daerah terpencil, yang tidak terbiasa dengan teknologi. Hal ini bisa menghambat pemanfaatan sistem perpajakan digital yang lebih efisien dan mudah. Selain itu, ketidakakuratan data objek pajak yang terdaftar sering kali menjadi masalah, di mana kesalahan

pencatatan atau ketidaksesuaian antara data dan kondisi lapangan memerlukan verifikasi yang teliti dan waktu yang cukup lama. Meskipun teknologi telah membantu dalam mempermudah input dan verifikasi data, tidak jarang proses manual yang masih dilakukan di lapangan membutuhkan perhatian ekstra dan koordinasi yang lebih baik antara berbagai pihak yang terlibat dalam pengumpulan dan pembaruan data. Dengan adanya teknologi dan upaya kolaboratif, tantangan tersebut diharapkan dapat diatasi, memperlancar proses verifikasi dan validasi, serta meningkatkan kepatuhan pajak di masyarakat, terutama di wilayah UPTB 1 Surabaya.

Selama pelaksanaan verifikasi dan validasi data objek pajak di lapangan, tim menghadapi beberapa kendala yang cukup signifikan. Pertama, saat melakukan kunjungan door to door, seringkali masyarakat berpura-pura tidak ada di rumah atau mengaku bahwa objek pajak tersebut bukan milik mereka, meskipun alamat dan data sudah jelas tercantum. Terkadang, pemilik objek pajak telah meninggal dunia dan yang menempati adalah ahli waris, namun tidak semua ahli waris bersedia menemui tim verifikasi. Kedua, data objek pajak yang tidak lengkap atau tidak jelas, seperti nama atau alamat yang ambigu, menyebabkan kesulitan saat menanyakan kepada warga setempat, yang kadang memberikan respon kurang membantu dengan mengarahkan ke pihak lain. Ketiga, ditemui pula objek pajak dengan Nomor Objek Pajak (NOP) ganda, tanah kosong, bangunan tua tidak berpenghuni, serta bangunan fasilitas umum seperti kantor kelurahan, masjid, sekolah negeri, yang seharusnya tidak dikenakan pajak. Selain itu, volume data wajib pajak yang harus diinput cukup banyak sehingga membutuhkan pembagian tugas yang efisien agar proses input dapat selesai tepat waktu.

Untuk mengatasi kendala tersebut, tim mencatat setiap kondisi dalam berita acara yang dilengkapi bukti foto lokasi. Jika wajib pajak tidak ditemukan, tagihan akan muncul kembali pada periode berikutnya. Untuk NOP ganda, data yang tidak valid akan dihapus setelah diverifikasi oleh Bapenda pusat. Jika objek pajak telah berpindah kepemilikan ke ahli waris, berita acara akan mencatat perubahan tersebut agar dapat diperbarui dalam sistem. Ketika data objek pajak tidak ditemukan atau tidak jelas, tim mendokumentasikan lokasi sekitar sebagai bahan tindak lanjut oleh Bapenda pusat, termasuk penghapusan NOP yang tidak valid. Bangunan kosong atau fasilitas umum juga dicatat secara rinci dengan dokumentasi foto dari berbagai sisi untuk proses penghapusan tagihan yang tidak tepat. Pembagian tugas input data dilakukan secara sistematis agar penginputan dapat berjalan cepat dan akurat. Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui verifikasi, validasi data objek pajak, dan pemanfaatan teknologi di wilayah UPTB 1 Surabaya. Pemanfaatan teknologi mampu mendukung melambungkan efisiensi dan efektivitas dalam produksi perpajakan serta menyederhanakan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya guna melaksanakan perpajakan (Wany et al., 2024). Penelitian (Septidiany, 2024) juga menunjukkan bahwa dengan penggunaan teknologi informasi, proses manual yang memakan waktu dapat digantikan dengan sistem otomatis dan terstruktur yang mengurangi risiko kesalahan manusia dalam penginputan data serta mempercepat penyampaian informasi perpajakan sehingga waktu dan sumber daya yang diperlukan dapat diminimalkan. Dalam konteks ini, kegiatan kami sejalan dengan teori tersebut karena memanfaatkan platform digital untuk input data hasil verifikasi lapangan secara langsung.

Pendekatan door to door yang dilakukan selama proses verifikasi juga didukung oleh penelitian sebelumnya, seperti yang dijelaskan oleh (Alfiansyah, 2024) bahwa kunjungan langsung ke lokasi objek pajak dapat meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap kewajiban perpajakan mereka. Pendekatan ini sangat relevan untuk menjangkau wajib pajak yang kurang memahami teknologi atau memiliki kendala akses terhadap layanan daring. Dengan kombinasi metode manual dan digital, kegiatan ini tidak hanya meningkatkan akurasi data tetapi juga membangun hubungan langsung dengan masyarakat guna meningkatkan kesadaran mereka terhadap pentingnya membayar pajak.

Kegiatan pengabdian ini memiliki kesamaan dengan beberapa pengabdian masyarakat lain di Surabaya. Misalnya, edukasi perpajakan berbasis teknologi melalui website PBB Surabaya dan strategi peningkatan partisipasi masyarakat melalui media sosial di Bapenda Surabaya sama-sama memanfaatkan teknologi untuk mendukung peningkatan kepatuhan pajak. Namun, perbedaan utama terletak pada fokus kami yang tidak hanya pada edukasi tetapi juga mencakup proses teknis verifikasi dan validasi data objek pajak secara langsung di lapangan. Pendekatan door to door yang kami gunakan

mirip dengan pengabdian di Kelurahan Bulak Banteng, tetapi kegiatan kami lebih terintegrasi dengan pemanfaatan platform digital untuk memastikan pembaruan data yang lebih efisien.

Berbeda dengan kegiatan lain seperti penertiban BPJT jasa perhotelan atau pemberian surat teguran keterlambatan pembayaran pajak restoran, kegiatan kami memiliki cakupan lebih luas karena mencakup berbagai jenis objek pajak tanpa terbatas pada sektor tertentu. Selain itu, kegiatan mobling (mobil keliling) memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk membayar pajak secara langsung tanpa harus datang ke kantor pajak atau bank. Pendekatan ini unik dibandingkan pengabdian lainnya karena memberikan aksesibilitas yang lebih besar bagi masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Tabel 1. Kontribusi mahasiswa Magang MBKM dalam realisasi pendapatan daerah dari bulan Agustus hingga Desember 2024 mencakup Wilayah UPTB 1-5

Uraian	Target	Realisasi s/d Agustus	Realisasi s/d Desember	% Kenaikan Realisasi
Pajak Hotel (PBJT)	405.404.814.687	229.857.452.475	371.513.399.354	61,63%
Pajak Restoran (PBJT)	655.433.066.321	438.739.511.651	658.588.028.010	50,11%
Pajak Hiburan (PBJT)	84.327.067.778	54.334.142.521	82.904.112.704	52,58%
Pajak Reklame	161.940.557.833	90.721.380.150	135.867.426.350	49,76%
Pajak Penerangan Jalan (PBJT)	688.269.513.544	439.723.097.655	683.932.360.477	55,99%
Pajak Parkir (PBJT)	57.776.569.585	36.710.914.522	54.633.663.182	48,82%
Pajak Tanah Air	1.368.359.434	917.643.840	1.375.668.100	49,91%
PBB-P2	1.644.686.993.252	1.275.970.259.895	1.387.459.844.700	8,74%
BPHTB	1.469.776.543.833	900.822.945.021	1.248.033.999.945	38,54%
Jumlah Pajak Daerah	5.168.983.486.267	3.467.797.347.730	4.626.308.502.828	33,41%

Data realisasi pendapatan daerah dari Agustus hingga Desember 2024 menunjukkan dampak positif dari kegiatan pengabdian masyarakat ini. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) mengalami kenaikan realisasi sebesar 8,74%, sementara Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) meningkat signifikan sebesar 33,41%. Kenaikan ini mencerminkan efektivitas kegiatan verifikasi dan validasi data objek pajak serta pendekatan door to door dalam memastikan akurasi data. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa metode verifikasi dan validasi secara langsung dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan pendapatan daerah secara signifikan (Alfiansyah, 2024). Selain itu, pemanfaatan teknologi digital terbukti mempercepat proses administrasi dan meningkatkan transparansi pengelolaan pajak (Septidiany, 2024; Wany et al., 2024). Dengan demikian, kegiatan ini tidak hanya meningkatkan pendapatan, tetapi juga membangun kesadaran dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem perpajakan daerah.

SIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan pengabdian masyarakat melalui verifikasi dan validasi lokasi objek pajak di wilayah UPTB 1 Surabaya memberikan dampak positif yang signifikan terhadap peningkatan akurasi data pajak serta kesadaran masyarakat akan kewajiban perpajakan mereka. Dengan proses verifikasi yang cermat, potensi kesalahan dan ketidaksesuaian data dapat ditemukan dan diperbaiki, sehingga data objek pajak menjadi lebih akurat dan sesuai kondisi nyata, menghindari kesalahan penagihan yang dapat menurunkan kepatuhan wajib pajak. Selain itu, pemanfaatan teknologi digital seperti aplikasi daring,

Optimalisasi kepatuhan pajak melalui verifikasi, validasi data, dan pemanfaatan teknologi di wilayah UPTB 1 Surabaya

website, dan sistem pembayaran melalui bank serta platform digital lainnya memberikan kemudahan dan efisiensi dalam pembayaran pajak. Kegiatan mobling yang melayani pembayaran pajak langsung ke wilayah masyarakat juga menjadi solusi inovatif untuk mengatasi kendala aksesibilitas, meningkatkan kenyamanan dan partisipasi aktif masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Namun, tantangan terkait literasi digital dan ketidakakuratan data masih perlu perhatian khusus, terutama bagi masyarakat lanjut usia dan yang tinggal di daerah terpencil, sehingga dibutuhkan pelatihan intensif untuk meningkatkan pemahaman mereka terhadap sistem perpajakan berbasis teknologi. Secara keseluruhan, integrasi antara verifikasi dan validasi data yang teliti, pemanfaatan teknologi digital, dan program mobling diharapkan menciptakan sistem perpajakan yang transparan, akurat, dan mudah diakses, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepatuhan pajak serta memberikan kontribusi positif terhadap pendapatan daerah dan pembangunan yang lebih merata di wilayah UPTB 1 Surabaya.

Sebagai saran, perlu dilakukan peningkatan pelatihan literasi digital secara berkala bagi masyarakat, terutama kelompok rentan seperti lansia dan warga di daerah terpencil, agar mereka dapat memanfaatkan layanan perpajakan digital dengan optimal. Selain itu, pengelolaan data objek pajak harus terus diperbaiki dengan sistem yang lebih transparan dan efisien, termasuk pengawasan yang ketat terhadap potensi kolusi dan penyimpangan dalam proses verifikasi lapangan. Pemerintah juga disarankan untuk memperluas kegiatan mobling dan inovasi layanan lainnya guna menjangkau lebih banyak masyarakat, serta meningkatkan sosialisasi dan edukasi perpajakan agar kesadaran dan kepatuhan pajak semakin meningkat secara berkelanjutan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Kami mengucapkan terima kasih yang tulus dan sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan berpartisipasi aktif dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian ini. Kontribusi dan kerja sama yang terjalin dengan baik telah memungkinkan tercapainya tujuan serta manfaat yang diharapkan. Semoga hasil pengabdian ini tidak hanya memberikan dampak positif bagi masyarakat, tetapi juga menjadi sumber inspirasi dan pijakan bagi pengembangan program-program serupa di masa mendatang. Kami berharap sinergi ini dapat terus berlanjut demi kemajuan bersama.

DAFTAR RUJUKAN

- Alfiansyah, R. (2024). Strategi peningkatan brand awareness untuk membentuk brand recognition dan brand identity pada UMKM di Desa Kebonturi. *JPKMN: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara*, 5(1), 625–632. <https://doi.org/10.55338/jpkmn.v5i1.2765>
- Indrawan, R., & Binekas, B. (2018). Pemahaman pajak dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UKM. *JURNAL RISET AKUNTANSI DAN KEUANGAN*, 6(3), 419–428. <http://ejournal.upi.edu/index.php/JRAK>
- Maulana, M. H., Asmawi, M. R., & Rantau, M. I. (2024). Tata kelola layanan pajak bumi dan bangunan (PBB) online di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Tangerang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(7), 777–805. <https://doi.org/10.5281/zenodo.11183424>
- Nataliawati, R., Hakim, M. B., & Rosyidah, A. N. (2021). Sosialisasi pembayaran pajak bumi dan bangunan pada warga Desa Kedungpring. *SAFARI: Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 1(1), 23–28. <https://doi.org/10.56910/safari.v1i1.689>
- Peratama, A., Yuniarti, R., & Khariyah, D. (2023). Faktor internal dan eksternal terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan pada Desa Batu Kalung. *Jurnal Economic Edu*, 4(1), 79–92.
- Prastika, Y., & Kurniadi, H. (2023). Platform digital sebagai media informasi dan promosi sub sektor ekonomi kreatif keroncongantar. *JRMDK: Jurnal Riset Mahasiswa Dakwah Dan Komunikasi*, 5(2), 131–144.
- Salmah, S. (2018). Pengaruh pengetahuan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan (PBB). *INVENTORY: Jurnal Akuntansi, Prodi Akuntansi - FEB, UNIPMA*, 1(2), 151–186.

- Sanawiah, S., & Hartiningsih, W. B. (2020). Sistem informasi verifikasi dan validasi penempatan jabatan pelaksana pada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. *EXPLORE: Jurnal Sistem Informasi Dan Telematika (Telekomunikasi, Multimedia, Dan Informatika)*, 11(1), 50–56.
- Septidiany, R. (2024). Peran teknologi informasi dalam peningkatan kepatuhan pajak: Analisis implementasi sistem pelaporan elektronik. *Jurnal Cahaya Mandalika*, 3(3), 1780–1789.
- Setyowati, L., & Nasir Ahmad, D. (2021). Pemanfaatan big data dalam era teknologi 5.0. *ABDINE: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 117–122.
- Sudarno, & Hasmuri. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan (service quality), penghargaan (reward) dan kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap capaian kerja lembaga: Studi empiris di unit pelaksana teknis pendapatan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau. *INOBI: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 1(2), 196–213.
- Sulistiyorini, Kaukab, M. E., & Yuwono, W. (2020). Kepatuhan wajib pajak: Investigasi empiris pada industri perhotelan. *Jurnal Pendidikan, Sains Sosial Dan Agama*, VI(2), 42–56.
- Triani, L. D., Savero, M. A., Alifia, E., Setyawan, M. R., & Pratama, A. W. (2024). Efektivitas pembayaran pajak berbasis online. *Jurnal Kritis Studi Hukum*, 9(5), 101–108.
- Utami, W. B., Yuliyanti, D., & Hastuti, E. K. (2021). Penyuluhan tentang PPh 21 pada PT. Budi Karya Maju Gumpang Kartasura. *Jurnal Budimas*, 3(1), 34–39.
- Wany, E., Widjaja, A. T., & Budi Prayitno. (2024). Analisis penggunaan teknologi informasi terhadap efektivitas audit pajak. *JAI: Jurnal Akuntansi Integratif*, 10(1), 69–78. <https://doi.org/10.29080/jai.v10i1.1574>