

# Strategi Peningkatan Kesadaran PBB Melalui Mobil Keliling Bapenda UPTB 3 Sawahan, Surabaya

## *(Strategy to Increase Land and Building Tax Awareness Through Mobile Service Cars of Bapenda UPTB 3 Sawahan, Surabaya)*

Adinda Putri Naurah<sup>1\*</sup>, Niniek Imaningsih<sup>2</sup>, Cholid Fadil<sup>3</sup>

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Surabaya, Indonesia<sup>1,2,3</sup>

[22011010059@student.upnjatim.ac.id](mailto:22011010059@student.upnjatim.ac.id)<sup>1\*</sup>, [niniekiyaningsih@gmail.com](mailto:niniekiyaningsih@gmail.com)<sup>2</sup>,

[cholid\\_fadil.ep@upnjatim.ac.id](mailto:cholid_fadil.ep@upnjatim.ac.id)<sup>3</sup>



### Riwayat Artikel:

Diterima pada 2 Januari 2025

Revisi 1 pada 25 Februari 2025

Revisi 2 pada 11 Maret 2025

Revisi 3 pada 11 April 2025

Disetujui pada 14 April 2025

### Abstract

**Purpose:** This research explores the effectiveness of the mobile car program initiated by the Regional Revenue Agency (Bapenda) UPTB 3 Surabaya City to increase public awareness of Land and Building Tax (PBB).

**Methodology:** This research is a qualitative study with a descriptive design, which is a benchmark for participation in the effectiveness of PBB voting. This study describes the role and strategies of the PBB mobile car.

**Results:** According to several sources, the PBB mobile car program in Sawahan District, Surabaya received a positive response from the community. Increased insight into taxation and simplification of the administrative process. The main strategy for mobile cars is to choose strategic places, such as markets and public places, with a regular schedule with friendly and communicative officers.

**Conclusion:** The mobile car program in Sawahan District, Surabaya, significantly increased public awareness of PBB. The public is easier to reach, educated with clearer information, and makes the tax payment process easier for the government. This program received positive responses from both taxpayers and related officers, although challenges in expanding public reach and understanding remain.

**Limitation:** This study was conducted only at Bapenda UPTB 3, Sawahan District, Surabaya.

**Contribution:** This research can increase public awareness, especially in Sawahan District, Surabaya, regarding the payment of PBB and as an evaluation material for Bapenda UPTB 3, Surabaya City Government to improve services in the field of PBB Payments to increase income and manage regional development.

**Keywords:** *Land and Building Tax, Mobile Service, Public Awareness.*

**How to Cite:** Naurah, A. P., Imaningsih, N., Fadil, C. (2025). Strategi Peningkatan Kesadaran PBB Melalui Mobil Keliling Bapenda UPTB 3 Sawahan, Surabaya. *Yumary: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(1), 161-171.

## 1. Pendahuluan

Pendapatan negara mencerminkan upaya suatu negara untuk mencapai kemajuan. Indonesia mengandalkan pajak sebagai sumber utama penerimaan negara untuk membiayai pengeluaran negara. Indonesia menerapkan tarif pajak yang berbeda-beda bagi masyarakat, yang disesuaikan dengan tingkat

pendapatannya (Suak, 2019). Salah satu tujuan Reformasi Nasional yang digagas oleh Pemerintah Pusat adalah penyerahan urusan dari pusat ke daerah, yaitu melalui desentralisasi yang mengarah pada pemberian Otonomi Daerah. Pajak adalah sumber pendapatan utama pemerintah dan digunakan untuk mendanai pengeluaran di negara bagian, klasifikasi pajak oleh pemungut pajak terdiri dari pajak pusat dan pajak daerah pajak dewan (Riftiasari, 2019). Pendapatan terbesar negara Indonesia adalah berasal dari pajak (Imania & Sapari, 2022). Pajak sebagai salah satu sumber pendapatan negara diharapkan membawa kehidupan masyarakat yang layak dan lebih terjamin. Oleh karena itu, pemerintah mampu untuk melakukan pembangunan yang mampu untuk dinikmati seluruh masyarakat. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 pasal 1 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP). Pengertian pajak adalah suatu kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Sari & Wijayanti, 2019; Utama, 2023).

Dalam pengimplementasian pembayaran pajak oleh wajib pajak masih jauh dari target. Salah satu kota terbesar di Jawa Timur dengan pendapatan asli daerah terbesar dari pajak adalah kota Surabaya. Badan Pendapatan Daerah Kota Surabaya menyatakan bahwa ketertiban pembayaran pajak masyarakat di Kota Surabaya. Salah satu penyumbang terbesar pajak daerah kota Surabaya adalah PBB yang diharapkan dapat mendukung pemerataan pembangunan di daerah. Realisasi Pendapatan Asli daerah (PAD) dari PBB sudah mencapai 78% dengan target total PAD PBB tahun 2024 adalah Rp.1,6 triliun (Kominfo, 2024). Dengan demikian, pemerintah daerah sebagai penyelenggara layanan publik dapat menyediakan fasilitas untuk kepentingan umum, sehingga masyarakat di daerah tersebut dapat merasakan manfaat dari hasil pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah (Afandi & Warjio, 2015). Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara apa yang diharapkan oleh pelanggan dengan apa yang diperoleh (Masur & Rahayu, 2020).



Gambar 1. Mobil Keliling Kota Surabaya

Bapenda Kota Surabaya telah mengoperasikan mobil keliling guna jemput bola dalam melayani pembayaran PBB (Pajak Bumi dan Bangunan). Berdasarkan hasil wawancara, Kepala UPTB 3 Surabaya menyatakan bahwa kendala yang dihadapi dalam penerapan mobling PBB adalah rendahnya tingkat pemahaman masyarakat tentang kewajiban pajak, dan tingkat kepatuhan wajib pajak hingga saat ini masih dinilai sangat rendah (Abidin et al., 2022). Berbagai faktor menjadi penyebab dari rendahnya kepatuhan ini, baik dari sisi individu wajib pajak maupun faktor eksternal yang mempengaruhi kesadaran mereka untuk membayar kewajiban pajak. Banyak dari wajib pajak yang masih menganggap bahwa pajak hanya untuk kepentingan pemerintah, bukan untuk kepentingan pembangunan daerah mereka sendiri. Selain itu, ada juga warga yang sulit dihubungi atau tidak memiliki waktu luang untuk mendatangi mobil keliling. Kepala UPTB melakukan evaluasi dan meningkatkan inovasi yang mampu menarik minat masyarakat dalam membayar PBB. Banyak wajib pajak yang belum memahami ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang berlaku, sehingga mereka cenderung mengabaikan

kewajiban membayar pajak. Menurut Tanilasari dan Gunarso dalam penelitian (Agni, 2023).

Dalam beberapa studi kasus penelitian terdahulu mengenai pajak seperti Penerapan aplikasi M-Pajak secara signifikan meningkatkan kesadaran wajib pajak terhadap kewajiban pembayaran pajak bumi dan bangunan melalui layanan berbasis teknologi (Sumirat & Manjaleni, 2024). Penelitian terdahulu oleh Elfito et al. (2024) tentang kontribusi pajak bumi dan bangunan dalam meningkatkan penerimaan pajak daerah menghasilkan Realisasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah jumlah Pajak Bumi dan Bangunan yang telah berkontribusi terhadap penerimaan daerah dan telah berhasil dalam melakukan penagihan oleh pihak Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar (BAPENDA) terhadap wajib pajak di Kota Semarang. Oleh karena itu, Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar (BAPENDA) dapat lebih mengetahui kendala wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak serta melakukan pendekatan lebih intens terhadap wajib pajak sehingga dapat teratasi dan dapat meningkatkan kepatuhan dengan baik. Penelitian sebelumnya pernah dilakukan oleh Ekawati and Subadi (2020) tentang Efektivitas Mobil Keliling dalam Rangka Pemungutan Pajak Bumi Bangunan Perdesaan Perkotaan (PBB-P2) di Kabupaten Tabalong menghasilkan pelayanan prosedur sudah berjalan baik. Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber, efektivitas layanan mobil keliling dalam pemungutan PBB Perdesaan Perkotaan milik Kantor Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah kabupaten Tabalong dapat disimpulkan bahwa efektivitas layanan mobil keliling kabupaten Tabalong sudah berjalan dengan baik dan efektif, namun masih terdapat kekurangan seperti masyarakat kurang memahami layanan mobil keliling yang disediakan Pemerintah Daerah serta banyak masyarakat yang tidak melengkapi formulir pengajuan pelayanan dalam pendaftaran PBB maupun membayar PBB (Sutrisno et al., 2023). Layanan Samsat Mobile terbukti mampu meningkatkan efektivitas pengumpulan pajak kendaraan bermotor dan secara langsung berdampak pada peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) (Ridwal, 2022). Analisis menunjukkan bahwa sistem Pajak Bumi dan Bangunan di Indonesia lebih kompleks dibandingkan dengan Malaysia, terutama dalam hal tarif dan pengelolaan, yang menjadi fokus untuk perbaikan kebijakan di masa depan (Adam, Putra, Moedjahedy, & Pungus, 2023). Penggunaan aplikasi pengingat pajak kendaraan bermotor secara signifikan meningkatkan kepatuhan wajib pajak terhadap pembayaran tepat waktu (Saputra, Saidah, & Setiawan, 2024). Kepercayaan wajib pajak terhadap pemerintah dan transparansi dalam pengelolaan dana pajak menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Yanto, Rahmawati, & Firdaus, 2024). Penerapan teknologi, seperti aplikasi M-Pajak dan Samsat Mobile, secara signifikan meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak terhadap pembayaran pajak, sambil meningkatkan efektivitas pengumpulan pajak dan Pendapatan Asli Daerah (PAD) (Friadi, Satriawan, Windayati, & Yantri, 2024).

Berdasarkan kompleksitas permasalahan tersebut, Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Surabaya mengembangkan berbagai inovasi untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak di tengah masyarakat. Salah satu inovasi yang dihadirkan adalah program "Mobil Keliling." Inovasi ini dirancang sebagai upaya untuk mendekatkan pelayanan pajak kepada masyarakat, khususnya bagi mereka yang memiliki kendala akses ke kantor pelayanan. Dengan hadirnya mobil keliling ini, Bapenda berharap dapat meningkatkan kesadaran dan kemudahan akses masyarakat dalam memenuhi kewajiban wajib pajak dalam membayar pajak (Roslina, Jimad, & Mardiana, 2023).

## **2. Metodologi**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti berperan sebagai instrumen kunci dalam pengumpulan data (Sugiyono, 2016). Penelitian kualitatif biasa digunakan pada kegiatan penelitian tentang kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsionalisasi organisasi, aktivitas sosial, dan ekonomi (Jaya, 2020). Pendekatan ini dipilih untuk mendeskripsikan kegiatan pelayanan di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) UPTB 3 Kota Surabaya, yang mencakup pengumpulan data melalui observasi langsung, wawancara dengan petugas lapangan, serta dokumentasi kegiatan pelayanan, seperti mobling Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), sosialisasi pajak, dan pendataan wajib pajak.

Adapun penelitian ini diawali dengan pembuatan daftar pertanyaan wawancara, melakukan wawancara, mencocokkan dokumentasi dan observasi, serta pembuatan analisis dan laporan. Adapun sampel pada

penelitian kualitatif adalah koresponden yang dianggap kunci memberikan jawaban atas tujuan penelitian, artinya tidak tergantung kuantitas sampel. Pemilihan sampel ditentukan oleh peneliti. Sampel yang terpilih adalah yang memiliki keahlian pada bidang tertentu sesuai topic penelitian. Informan yang dipilih dalam penelitian ini adalah kepala UPTB 3, Kepala sub bidang pajak, serta wajib pajak.

Penelitian ini dilakukan di Bapenda UPTB 3 di Kecamatan Sawahan Surabaya, Jawa Timur. Objek yang diteliti adalah mobil keliling PBB. Jenis pengumpulan data dalam penelitian ini berasal dari data primer yang merupakan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi kepada responden dengan tipe wawancara semi terstruktur. Penelitian ini diawali dengan studi literasi, observasi, pembuatan daftar pertanyaan wawancara, melakukan wawancara dengan pihak terkait. Observasi dilakukan dengan mencermati aktivitas atau kondisi objek penelitian secara langsung di lapangan, baik secara partisipatif (peneliti ikut terlibat dalam kegiatan), maupun non-partisipatif (peneliti hanya berperan sebagai pengamat). Wawancara dilakukan dengan tatap muka menggunakan pertanyaan terbuka untuk menggali informasi secara rinci dari informan. Teknik ini memungkinkan peneliti memahami persepsi, pengalaman, dan pandangan subjek terhadap fenomena yang sedang diteliti. Selain itu, dokumentasi digunakan untuk melengkapi data yang diperoleh, berupa dokumen tertulis, foto, video, atau arsip lainnya yang relevan dengan penelitian. Setelah dilakukan wawancara, melakukan analisis hasil wawancara serta observasi, sehingga dapat ditarik kesimpulan dan saran. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang mendalam tentang efektivitas pelayanan yang diberikan Bapenda kepada masyarakat.

### **3. Hasil dan Pembahasan**

#### ***3.1 Peran Mobil Keliling***

Mobil keliling dalam konteks pajak merupakan kendaraan yang disediakan oleh otoritas perpajakan untuk memberikan layanan perpajakan secara mobile kepada masyarakat. Peran mobil keliling di UPTB 3 Kecamatan Sawahan, Kota Surabaya bertujuan untuk mendekatkan akses pembayaran pajak, seperti Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), pelayanan Surat Pemberitahuan (SPT), atau konsultasi pajak lainnya, khususnya bagi wajib pajak di daerah yang sulit menjangkau kantor pelayanan pajak. Pelayanan ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan, serta mempermudah proses administrasi bagi wajib pajak (Pajak, 2023). Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, narasumber pertama Kepala UPTB 3 menyatakan bahwa,

*“Mobil keliling memiliki peran yang sangat penting dalam mendekatkan pelayanan pajak kepada masyarakat. Salah satu tantangannya adalah banyaknya wajib pajak yang tidak memiliki waktu untuk datang ke kantor UPTB. Dengan mobil keliling, kami dapat menjangkau masyarakat langsung di lapangan, memberikan informasi mengenai kewajiban pajak, serta memudahkan mereka untuk membayar pajak tanpa harus datang jauh-jauh ke kantor. Selain itu, mobil keliling juga menjadi sarana edukasi yang efektif bagi warga, yang seringkali belum memahami pentingnya membayar PBB secara tepat waktu”*

Kasubid Pajak UPTB 3 juga menjelaskan bahwa,

*Mobil keliling menjadi sarana yang sangat efektif untuk mendukung implementasi kebijakan pajak di tingkat kecamatan. Kebijakan mengenai pajak PBB memang terkadang kurang tersosialisasi, terutama di kawasan yang sulit dijangkau. Dengan mobil keliling, kita bisa langsung menyampaikan informasi terkait kewajiban pajak, cara pembayaran, hingga pentingnya kontribusi pajak untuk pembangunan daerah. Ini mempercepat proses edukasi kepada masyarakat.*

Berdasarkan hasil wawancara kepada beberapa wajib pajak diperoleh hasil sebagai berikut.

*“Menurut saya, mobil keliling sangat membantu dalam meningkatkan kesadaran. Sebelumnya, saya sendiri kurang begitu paham tentang pajak bumi dan bangunan, tapi dengan adanya mobil keliling yang memberi penjelasan langsung, saya jadi lebih mengerti. Selain itu, petugasnya juga ramah dan*

sabar dalam menjawab setiap pertanyaan yang saya ajukan. Semoga kedepannya lebih banyak lagi warga yang bisa mendapatkan informasi seperti ini” (Informan 1)

“Sebelumnya, saya tidak tahu harus kemana untuk bertanya seputar pajak PBB. Dengan adanya mobil keliling yang datang ke lingkungan kami, saya bisa mendapatkan informasi langsung dan lebih jelas. Ini sangat membantu, terutama bagi orang-orang yang sibuk dan tidak sempat datang ke kantor” (Informan 2).

Menurut saya, mobil keliling sangat efektif. Kami tidak hanya diberikan informasi, tetapi juga diberikan kemudahan dalam membayar pajak langsung di tempat. Prosesnya juga sangat cepat, dan tugasnya sangat membantu dalam menjelaskan berbagai hal yang kadang membuat bingung.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan maka dapat disimpulkan bahwa program mobil keliling di Kecamatan Sawahan Surabaya memiliki dampak yang signifikan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai Pajak Bumi dan Bangunan. Masyarakat lebih mudah dijangkau, teredukasi dengan informasi yang lebih jelas, dan dimudahkan dalam proses pembayaran pajak. Program ini mendapat respon positif baik dari wajib pajak maupun petugas terkait, meskipun masih ada tantangan dalam memperluas jangkauan dan pemahaman masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan mentor dan petugas bank jatim menyatakan bahwa,

“Mayoritas respon yang kami terima sangat positif. Banyak warga yang merasa terbantu karena bisa membayar pajak langsung tanpa harus ke kantor UPTB. Namun, ada juga yang masih bertanya-tanya tentang rincian tagihan atau prosedur pembayaran. Kami selalu siap memberikan penjelasan lebih lanjut. Beberapa warga juga mengungkapkan rasa terimakasih karena akhirnya mereka bisa memahami pentingnya pajak bagi pembangunan wilayah mereka.”

Wajib pajak merasa lebih mudah mendapatkan informasi terkait PBB setelah adanya mobil keliling berpendapat bahwa,

“Tentu saja. Sebelumnya, saya tidak tahu harus kemana untuk bertanya seputar pajak PBB. Dengan adanya mobil keliling yang datang ke lingkungan kami, saya bisa mendapatkan informasi langsung dan lebih jelas. Ini sangat membantu, terutama bagi orang-orang yang sibuk dan tidak sempat datang ke kantor.” (Informan 1)

“Saya merasa ada perubahan setelah menggunakan layanan mobil keliling dalam hal kesadaran pajak. ada perubahan yang signifikan. Saya jadi lebih tahu tentang pajak, cara menghitungnya, dan apa saja yang menjadi kewajiban saya sebagai warga. Hal ini membuat saya lebih disiplin dalam membayar pajak tepat waktu.” (Informan 2)

Dari uraian jawaban informan dapat disimpulkan bahwa terdapat perubahan yang signifikan dengan adanya mobil keliling pembayaran pajak PBB. Wajib pajak lebih mudah dalam bertanya seputar PBB, tempat pembayaran dapat dijangkau karena tersedia di kecamatan Sawahan, Surabaya jadi tidak harus melakukan pembayaran di kantor Bapenda atau UPTB 3, Prosesnya juga sangat cepat, dan tugasnya sangat membantu dalam menjelaskan berbagai hal yang kadang membuat bingung.

Kegiatan mobil keliling dilakukan setiap hari kerja dengan menjangkau wilayah Bapenda UPTB 3 Surabaya, terutama di Kecamatan Sawahan, yang meliputi Kelurahan Patemon, Sawahan, Kupang Krajan, Banyu Urip, Putat Jaya, Pakis. Setiap wilayah memiliki karakteristik yang unik, sehingga layanan yang diberikan dapat disesuaikan berdasarkan kebutuhan masyarakat setempat. Melalui kegiatan ini, masyarakat memiliki akses yang lebih mudah untuk membayar pajak dan berkonsultasi langsung terkait kewajiban perpajakan wajib pajak.

### 3.2 Strategi Mobil Keliling Dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan, Kepala UPTB 3 menyatakan bahwa,

“Strategi utama kami adalah dengan memilih lokasi yang strategis, seperti pasar, kawasan perumahan padat, dan tempat umum lainnya. Kami juga menjadwalkan mobil keliling secara rutin di tempat-tempat tersebut agar warga bisa lebih mudah menemukannya. Selain itu, kami melibatkan petugas yang terlatih untuk memberikan penjelasan yang jelas dan ringkas mengenai PBB, serta menyediakan layanan pembayaran langsung di lokasi. Hal ini terbukti efektif untuk menarik perhatian dan meningkatkan kesadaran masyarakat.”

Kasubid pajak PBB menyatakan bahwa,

“Kami berusaha untuk terus meningkatkan frekuensi dan keberagaman lokasi mobil keliling agar bisa menjangkau lebih banyak warga.”

Wajib pajak berharap,

“Program ini bisa terus ada dan bahkan lebih sering lagi. Semakin sering mobil keliling datang ke tempat-tempat ramai, semakin banyak masyarakat yang sadar dan mengerti tentang kewajiban pajak mereka. Saya juga berharap layanan seperti ini bisa diperluas ke daerah-daerah yang lebih terpencil.”

Berdasarkan hasil jawaban informan, dapat disimpulkan bahwa pemkot Surabaya khususnya UPTB 3, akan menjadwalkan mobil keliling secara rutin di tempat-tempat tersebut agar warga bisa lebih mudah menemukannya. Selain itu, kami melibatkan petugas yang terlatih untuk memberikan penjelasan yang jelas dan ringkas mengenai PBB, serta menyediakan layanan pembayaran langsung di lokasi. Hal ini terbukti efektif untuk menarik perhatian dan meningkatkan kesadaran masyarakat. Berikut merupakan undangan mobling untuk menginformasikan ke warga untuk pembayaran PBB.



PEMERINTAH KOTA SURABAYA  
BADAN PENDAPATAN DAERAH  
UPTB PELAYANAN PAJAK DAERAH SURABAYA 3  
JL.MENGANTI WIYUNG 247 SURABAYA TELP.031-7520079


281

---

Dengan hormat, sehubungan dengan PBB yang belum terbayar, kami mengundang Bapak / Ibu untuk membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) bersama Bank Jatim yang akan diselenggarakan pada :

NAMA : ALAMAT OP : NOP :	KEC / KEL. : / DATA PER : 1 DESEMBER 2024 RT : :RW
--------------------------------	--

Tahun Pajak	PBB Terhutang	Tahun Pajak	PBB Terhutang	
1994		2010		<b>Jadwal Pembayaran Mobil Keliling</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hari, Tanggal &amp; Tempat :</li> <li>• KAMIS 19 DESEMBER 2024</li> <li>• TEMPAT : KANTOR KELURAHAN JL. RAYA ARJUNO (BELAKANG PUSKESMAS)</li> <li>• JAM : 09.30 - 13.30 WIB</li> <li>• <b>MANFATKAN BEBAS DENDA PBB</b></li> </ul> <div style="background-color: #cccccc; text-align: center; padding: 5px; font-weight: bold; margin-top: 10px;">                     PEMBAYARAN TUNAI &amp; NON TUNAI                 </div>
1995		2011		
1996		2012		
1997	360.280	2013		
1998		2014		
1999		2015		
2000		2016		
2001		2017		
2002		2018		
2003		2019		
2004		2020		
2005		2021		
2006		2022		
2007		2023		
2008		2024	4.135.200	
2009		TOTAL	4.495.480	

a.n. KEPALA BADAN  
 Kepala UPTB Pelayanan Pajak Daerah Surabaya 3  
 ttd

Gambar 2. Undangan Mobling Berbentuk *Print Out*

Gambar 1 merupakan Undangan mobling berbentuk *print-out* yang menjadi salah satu bentuk komunikasi resmi yang digunakan untuk menginformasikan kegiatan pelayanan pajak kepada masyarakat. Dalam undangan ini, tercantum detail kegiatan seperti lokasi, waktu, dan jenis layanan yang akan disediakan, seperti pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) atau konsultasi terkait pajak lainnya. Dengan format cetak, undangan ini dapat langsung disampaikan kepada masyarakat

melalui *door-to-door*, pos, atau distribusi di lokasi strategis. Tujuannya adalah memastikan bahwa masyarakat menerima informasi secara jelas dan dapat mempersiapkan diri untuk berpartisipasi dalam kegiatan mobling tersebut, sehingga pelayanan menjadi lebih efisien dan efektif.



Gambar 3. Memberikan undangan yang telah dicetak

Teknis Pembagian Undangan untuk Mobil Keliling dalam Pembayaran Pajak: Saat melakukan kegiatan mobling (mobil keliling), petugas perpajakan akan membagikan undangan secara langsung kepada warga di area yang sudah ditentukan. Langkah-langkah teknisnya adalah 1) Pendataan Lokasi dan Warga yang Dituju, 2) Petugas akan melakukan survei atau menentukan titik lokasi terlebih dahulu, seperti perumahan atau kawasan yang terdaftar sebagai wajib pajak. Setiap rumah atau unit di lokasi tersebut akan didatangi.

**Pembagian Undangan Secara Langsung (*Door-to-Door*):** Petugas akan mendatangi setiap rumah atau warga untuk membagikan undangan. Dalam pembagian ini, petugas memberikan informasi mengenai jadwal dan lokasi mobil keliling yang akan melayani pembayaran pajak. Jika memungkinkan, petugas juga memberikan penjelasan singkat tentang pentingnya membayar pajak tepat waktu.

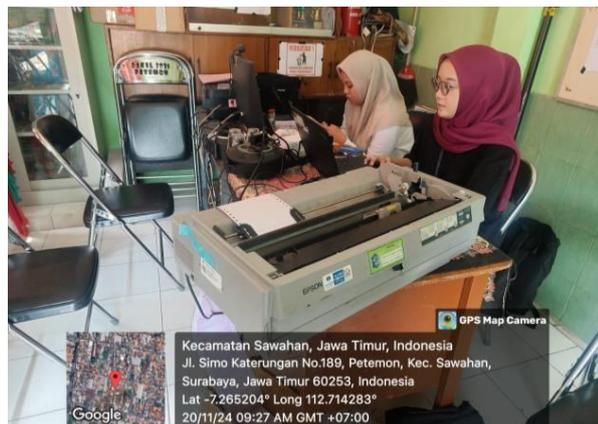
**Pemberian Penjelasan:** Saat memberikan undangan, petugas akan menyampaikan penjelasan secara singkat mengenai layanan yang tersedia, termasuk informasi tentang cara pembayaran, manfaat pajak, dan bagaimana menggunakan layanan mobil keliling untuk mempermudah transaksi pajak.

**Penyebaran Melalui Titik Strategis:** Selain distribusi *door-to-door*, undangan juga bisa disebarluaskan melalui lokasi-lokasi strategis seperti tempat ibadah, pasar, atau pusat perbelanjaan yang sering dikunjungi warga, di mana petugas atau relawan dapat menjelaskan lebih lanjut kepada masyarakat yang datang. Pencatatan dan Rekapitulasi: Petugas akan mencatat rumah atau warga yang telah menerima undangan. Ini akan membantu tim dalam mengidentifikasi warga yang sudah diinformasikan dan yang belum, memastikan tidak ada yang terlewatkan dalam pembagian informasi tentang layanan mobil keliling.



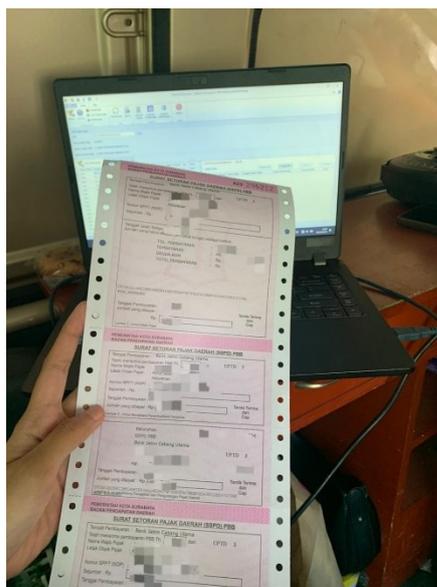
Gambar 4. Promosi Visual Untuk Mengingatnkan Pembayaran Pajak PBB

Guna mengingatkan masyarakat mengenai pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), promosi visual yang menarik dapat menjadi alat yang efektif. Sebuah spanduk atau poster yang menampilkan informasi jelas tentang tenggat waktu pembayaran, lokasi layanan, dan manfaat dari memenuhi kewajiban perpajakan akan sangat membantu. Visual yang mencolok, seperti gambar mobil keliling atau ilustrasi pembayaran pajak yang mudah dipahami, dapat menarik perhatian warga. Dengan kalimat yang sederhana namun persuasif, seperti "Jangan Lewatkan Waktu, Bayar Pajak PBB Anda Sekarang!", promosi ini dapat mendorong masyarakat untuk segera melakukan pembayaran tanpa harus menunggu hingga batas akhir. Selain itu, visual yang menyertakan nomor kontak atau *QR code* untuk informasi lebih lanjut akan semakin mempermudah masyarakat untuk mengakses layanan pajak.



Gambar 5. Kegiatan Mobil Keliling

Gambar tersebut menunjukkan sebuah kegiatan pelayanan di lokasi Kecamatan Sawahan, Jawa Timur, Indonesia, tepatnya di Kelurahan Petemon Jl. Simo Katrungan. Pelayanan administrasi atau registrasi yang dilakukan oleh petugas di meja kerja yang dilengkapi dengan alat-alat seperti printer, dokumen, dan perlengkapan lainnya. Kegiatan ini mungkin merupakan bagian dari layanan mobil keliling yang bertujuan untuk mendekatkan akses layanan kepada masyarakat setempat, seperti administrasi kependudukan, pembayaran, atau registrasi layanan tertentu. Lokasi yang digunakan berada di dalam ruangan dengan pencahayaan yang berasal dari pantulan cahaya, menciptakan suasana terang namun tetap privat. Hal ini memberikan kenyamanan bagi warga yang datang untuk mendapatkan layanan administrasi atau berkonsultasi mengenai kebutuhan mereka.



Gambar 6. Tagihan Pajak Berbentuk *Print Out*

Gambar tersebut menunjukkan lembaran dokumen berupa Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Dokumen ini dicetak menggunakan kertas *continuous form* yang sering digunakan untuk keperluan administrasi pajak. Pada dokumen tersebut tercantum informasi seperti nomor objek pajak (NOP), nama wajib pajak, alamat objek pajak, jumlah tagihan pajak yang harus ditanggung, serta rincian pembayaran yang meliputi tahun pajak dan besarnya pajak terutang. Dokumen ini dikeluarkan oleh instansi pemerintah daerah sebagai bukti resmi tagihan PBB yang harus dilunasi oleh pemilik tanah atau bangunan.

Tujuan dari adanya tagihan pajak, khususnya Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), adalah untuk mengumpulkan pendapatan. Mekanisme manajemen secara teknis, proses pembayaran PBB dapat dilakukan melalui beberapa cara. Wajib pajak dapat membayar pajak secara langsung di kantor pelayanan pajak daerah, melalui bank yang ditunjuk, atau melalui layanan mobil keliling yang disediakan di lokasi tertentu untuk memudahkan akses masyarakat. Dalam layanan ini, petugas dilengkapi dengan perangkat seperti laptop dan printer untuk mencetak tagihan langsung di tempat, serta sistem yang terhubung secara digital untuk memproses data pembayaran secara realtime. Setelah pembayaran dilakukan, wajib pajak akan menerima bukti pembayaran resmi sebagai tanda lunas. Mekanisme ini bertujuan untuk memastikan transparansi, akurasi, dan kenyamanan bagi masyarakat dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Pada tahap evaluasi meskipun kegiatan sosialisasi ini telah dapat dikatakan berhasil, namun tidak bisa dipungkiri bahwa terdapat beberapa kendala yang ditemui pada beberapa evaluasi dari kegiatan tersebut seperti :

1. Penilaian Efektivitas Program yaitu tingkat partisipasi masyarakat dalam membayar PBB setelah dilakukan mobling oleh tim mobil keliling. Apakah ada peningkatan jumlah wajib pajak yang membayar dibandingkan periode sebelumnya dan perubahan kesadaran masyarakat melalui survei atau wawancara dengan warga untuk mengukur perubahan tingkat kesadaran dan pengetahuan mereka tentang PBB setelah mengikuti kegiatan mobil keliling.
2. Evaluasi Penyuluhan dan Komunikasi yaitu menilai seberapa jelas dan lengkap informasi yang disampaikan tim mobil keliling tentang PBB. Apakah warga memahami proses pembayaran dan pentingnya pajak tersebut dan Penggunaan Media dan Alat Penyuluhan dengan mengamati efektivitas materi atau media yang digunakan untuk menyampaikan informasi, seperti brosur, spanduk, atau alat digital. Apakah alat ini cukup menarik perhatian dan mudah dipahami oleh berbagai lapisan masyarakat (Deddy, Gianawati, Abidin, & Herdi, 2018).
3. Evaluasi Aksesibilitas dan Keefisienan Layanan dengan menilai seberapa strategis lokasi dan waktu kegiatan mobil keliling dilakukan. Apakah waktu dan tempat memadai untuk menjangkau warga yang lebih banyak dan dari berbagai segmen dan efisiensi proses pembayaran pajak dengan mengukur seberapa cepat dan mudah proses pembayaran melalui mobil keliling bagi wajib pajak. Apakah ada kemudahan atau hambatan yang dirasakan masyarakat saat melakukan transaksi pajak (Bapenda, 2023).

#### **4. Kesimpulan**

Mobil keliling berperan sebagai solusi atas beberapa tantangan yang dihadapi masyarakat, seperti keterbatasan akses ke kantor pelayanan pajak dan kurangnya pemahaman tentang pentingnya membayar pajak. Dengan menjangkau masyarakat di wilayah Kecamatan Sawahan, layanan ini mempermudah masyarakat untuk melakukan pembayaran PBB dan berkonsultasi langsung terkait perpajakan tanpa harus datang ke kantor pajak. Pelaksanaan program ini melibatkan beberapa langkah strategis, seperti survei awal untuk menentukan lokasi yang membutuhkan layanan, distribusi undangan secara langsung kepada masyarakat, serta penggunaan media promosi visual untuk meningkatkan kesadaran masyarakat. Namun, tidak dapat diabaikan bahwa terdapat beberapa tantangan yang masih harus diatasi. Salah satu tantangan utama adalah rendahnya pemahaman masyarakat mengenai mekanisme pembayaran pajak dan manfaat yang mereka peroleh dari membayar PBB.

Faktor lain yang menjadi kendala adalah minimnya promosi dan sosialisasi mengenai keberadaan program ini, sehingga sebagian masyarakat masih belum menyadari kemudahan yang ditawarkan. Di sisi teknis, beberapa hambatan seperti keterbatasan alat dan tenaga kerja juga menjadi perhatian yang perlu ditangani untuk meningkatkan efektivitas layanan. Secara keseluruhan, program mobil keliling

merupakan langkah yang inovatif dan relevan dalam menjawab permasalahan kesadaran perpajakan masyarakat. Meskipun demikian, keberhasilan program ini memerlukan komitmen berkelanjutan dari pihak pemerintah daerah untuk terus melakukan evaluasi, meningkatkan kualitas layanan, dan mengatasi kendala yang ada. Dengan demikian, program ini tidak hanya berfungsi sebagai solusi jangka pendek, tetapi juga menjadi bagian dari strategi jangka panjang untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan pendapatan daerah secara keseluruhan.

### Ucapan terima kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada seluruh seluruh pihak yang terlibat dalam penelitian ini khususnya Bapenda Kota Surabaya, dosen pembimbing dan orang tua sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

### Referensi

- Abidin, Z., Harini, T. S., Jati, H., Jutomo, L., Puspitaningtyas, G. D. D., Wannu, S. W., . . . Beti, M. J. (2022). Pemberdayaan Masyarakat Melalui Badan Usaha Milik Desa sebagai Sentra Produk Pangan Berbasis Jagung dan Mete. *Yumary: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(4), 189-202. <https://doi.org/10.35912/yumary.v2i4.952>
- Adam, S. I., Putra, E. Y., Moedjahedy, J., & Pungus, S. R. (2023). Aplikasi Mobile Peningkat Pajak Kendaraan Bermotor Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *CogITo Smart Journal*, 9(1), 218-227. <https://doi.org/10.31154/cogito.v9i1.441.218-227>
- Afandi, M. I., & Warjio, W. (2015). Implementasi peraturan daerah kabupaten asahan nomor 11 tahun 2011 tentang pajak daerah dalam pencapaian target pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (studi deskriptif di kelurahan bunut barat kecamatan kota kisaran barat). *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 5(2), 132-153. [10.31289/jap.v5i2.70](https://doi.org/10.31289/jap.v5i2.70)
- Agni, M. N. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm. *Jurnal Ilmiah Raflesia Akuntansi*, 9(1), 10-21. <https://doi.org/10.53494/jira.v9i1.196>
- Bapenda. (2023). *Evaluasi program mobil keliling dalam peningkatan kesadaran pajak bumi dan bangunan di Kota Surabaya. Bapenda Kota Surabaya.*
- Deddy, T. W., Gianawati, R., Abidin, Z., & Herdi, T. (2018). Aplikasi Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Kasus UPT PD. Gunung Putri Berbasis Android). *JUKOMIKA (Jurnal Ilmu Komputer dan Informatika)*, 1(1). <https://doi.org/10.54650/jukomika.v1i1.32>
- Ekawati, E., & Subadi, W. (2020). Efektivitas Mobil Keliling Dalam Rangka Pemungutan Pajak Bumi Bangunan Perdesaan Perkotaan (Pbb-P2) Di Kabupaten Tabalong Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas dari sebuah layanan mobil keliling dalam memberikan pelayanan pajak bumi dan b. *JAPB*, 3(2), 904-920. [10.61292/shkr.207](https://doi.org/10.61292/shkr.207)
- Elfito, F. A., Zidane, M. R. D., Brata, G. M., Ginaldo, K., Nugraha, R. C., Wahyudin, C., & Salbiah, E. (2024). Implementasi Inovasi Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Berbasis Online. *Karimah Tauhid*, 3(2), 1286-1294. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i2.11717>
- Friadi, J., Satriawan, B., Windayati, D. T., & Yantri, O. (2024). Pelatihan Media Pemasaran Batik Berbasis Website pada Pengrajin Batik Kampung Kelembak Kota Batam. *Yumary: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(1), 79–86. doi:<https://doi.org/10.35912/yumary.v5i1.3038>
- Imania, A., & Sapari, S. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 11(6).
- Jaya, I. M. L. M. (2020). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif: Teori, penerapan, dan riset nyata: Anak Hebat Indonesia.*
- Kominfo, D. (2024). *Pajak Dekat di Hati, Bapenda Surabaya Catat Realisasi PBB Sudah 78 Persen.*
- Masur, G. C., & Rahayu, Y. (2020). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 9(3).
- Pajak, D. J. (2023). *Layanan mobil keliling dalam pembayaran pajak: Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Diakses pada tanggal 19 Desember 2024 14.00 WIB.*
- Ridwal, R. (2022). Efektivitas Layanan Aplikasi Samsat Mobile Jawa Barat Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Masa Pandemi Covid-19 Di

- Riftiasari, D. (2019). Pengaruh restitusi kelebihan pembayaran pajak pertambahan nilai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Penjarangan. *Moneter-Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 6(1), 63-68. <https://doi.org/10.31294/moneter.v6i1.5353>
- Roslina, R., Jimad, H., & Mardiana, N. (2023). Pemasaran Media Sosial Produk Kelompok Wanita Tani Desa Sungai Langka. *Yumary: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(4), 219-223. <https://doi.org/10.35912/yumary.v3i4.1851>
- Saputra, A., Saidah, M. A., & Setiawan, H. (2024). *Optimalisasi Pengelolaan Inventaris Melalui Aplikasi Berbasis Website pada SMK Negeri 1 Bintan Timur*. Paper presented at the Prosiding Seminar Nasional Ilmu Sosial dan Teknologi (SNISTEK).
- Sari, R. A., & Wijayanti, A. (2019). Model Pengembangan Manajemen Bisnis Syariah di SMA Alam 1 Tangerang. *Jurnal Ekonomi Islam*, 6(1), 1-18.
- Suak, M. M. (2019). Effect of tax amnesty policy, knowledge of taxation and services of tax authorities on taxpayers compliance: Empirical study on Saturn Service Office Pajak Pratama Tax year 2012-2016. *Accountability*, 8(2), 60-65.
- Sugiyono. (2016). metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D.
- Sumirat, A. J., & Manjaleni, R. (2024). Analisis Penerapan Pelayanan E-PBB MARIOS Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bandung. *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen dan Akuntansi)*, 1(7), 849-862. <https://doi.org/10.55916/frima.v1i7.607>
- Sutrisno, E., Sandra, L., Muslimin, M., Ramli, R., Ahmad, N., & Ifadah, R. A. (2023). Pembuatan Pakan Ikan bagi Kelompok Tani Desa Wangen Lamongan Guna Meningkatkan Pengetahuan dan Kemandirian Budidaya Ikan. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (Yumary)*, 3(3), 147-154. <https://doi.org/10.35912/yumary.v3i3.1450>
- Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 5 tahun 2008 tentang Perubahan Keempat atas Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menjadi Undang-Undang.
- Utama, F. R. (2023). Sosialisasi Produk-Produk Bank Syariah Sebagai Solusi Riba. *Jurnal Nusantara Mengabdi*, 3(1), 39-46. doi:[10.35912/jnm.v3i1.2664](https://doi.org/10.35912/jnm.v3i1.2664)
- Yanto, A. F. F., Rahmawati, A., & Firdaus, M. I. (2024). Kepatuhan Pajak Bumi dan Bangunan: Mengkaji Kepercayaan dan Transparansi. *Jurnal IAKP: Jurnal Inovasi Akuntansi Keuangan & Perpajakan*, 5(1, Juni), 48-55.