



Pemanfaatan Mobile Tax Service, sebagai Strategi Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak pada UPT Bapenda Wilayah III Narmada-Lingsar

Muhamad Alfani¹, Endang Astuti^{2*}, Rini Adriani Auliana³

alfan@gmail.com, endangastuti@unram.ac.id, riniadrianiauliana@staff.unram.ac.id

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram^{1,2,3}

Abstrak

Unit Pelaksana Teknis (UPT) BAPENDA Wilayah III Narmada–Lingsar merupakan unit kerja di bawah Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Lombok Barat yang memiliki peran strategis dalam pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2), khususnya di wilayah Kecamatan Narmada dan Lingsar yang memiliki potensi penerimaan pajak cukup besar. Tujuan dari pengabdian ini adalah untuk mengetahui bagaimana mekanisme pelayanan, pendataan, pendistribusian SPPT, serta proses penagihan persuasif maupun aktif dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pengabdian ini dilaksanakan selama empat bulan, mulai 1 September 2025 hingga 31 Desember 2025, dengan kegiatan pengisian SPOP dan LSPOP, pengentrian, pengarsipan dokumen, pemantauan distribusi SPPT, membuat buku kas umum, serta membantu proses pelayanan dan penagihan di lapangan. Kesimpulannya menunjukkan bahwa UPT BAPENDA Wilayah III telah menerapkan sistem pemungutan dan penagihan PBB-P2 secara profesional, transparan, dan akuntabel, didukung inovasi pelayanan seperti pembayaran digital dan program jemput bola yang efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: PBB-P2, Penagihan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, UPT BAPENDA

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber utama penerimaan negara yang memiliki peran vital dalam menopang keberlangsungan pembangunan nasional maupun daerah. Melalui penerimaan pajak, pemerintah mampu membiayai berbagai kegiatan pembangunan yang mencakup sektor pendidikan, kesehatan, infrastruktur, dan pelayanan publik lainnya yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pajak tidak hanya berfungsi sebagai instrumen fiskal, tetapi juga sebagai alat pemerataan ekonomi dan sarana untuk mendorong pembangunan berkelanjutan di seluruh wilayah Indonesia.

Dalam konteks otonomi daerah yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, pemerintah daerah diberikan kewenangan yang lebih luas untuk mengelola dan menggali potensi sumber-sumber keuangan daerah. Salah satu sumber pendapatan yang paling signifikan bagi pemerintah daerah adalah Pendapatan Asli Daerah (PAD), yang berasal dari pajak daerah, retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah, serta lain-lain pendapatan yang sah. Peningkatan PAD menjadi indikator keberhasilan pemerintah daerah dalam mewujudkan kemandirian fiskal dan mengurangi ketergantungan terhadap dana transfer dari pemerintah pusat.

Salah satu komponen penting dalam struktur pajak daerah yang memberikan kontribusi besar terhadap PAD adalah Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). PBB-P2 merupakan pajak yang dikenakan atas bumi dan/atau



bangunan yang dimiliki, dikuasai, atau dimanfaatkan oleh orang pribadi maupun badan, kecuali untuk kawasan tertentu seperti perkebunan, perhutanan, dan pertambangan yang menjadi kewenangan pemerintah pusat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, kewenangan pemungutan PBB-P2 telah diserahkan dari pemerintah pusat kepada pemerintah kabupaten/kota. Desentralisasi fiskal ini bertujuan agar pemerintah daerah dapat lebih optimal dalam menggali potensi pajak lokal sesuai dengan karakteristik wilayah dan kondisi sosial ekonominya.

Dalam praktik pelaksanaannya, pengelolaan dan pemungutan PBB-P2 masih menghadapi sejumlah kendala yang cukup kompleks. Salah satu permasalahan utama adalah tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih tergolong rendah. Banyak wajib pajak yang belum memahami secara menyeluruh pentingnya kontribusi pajak terhadap pembangunan daerah. Rendahnya kesadaran ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor seperti kurangnya sosialisasi dari pihak pemerintah daerah, keterbatasan fasilitas pelayanan, rendahnya kualitas data objek dan subjek pajak, serta masih adanya persepsi negatif masyarakat terhadap birokrasi perpajakan. Sistem administrasi perpajakan di beberapa daerah, termasuk di Kabupaten Lombok Barat, masih mengalami hambatan dalam hal pendataan, validasi data, dan penerapan teknologi informasi. Hal ini berdampak pada efektivitas proses pemungutan dan penagihan pajak. Banyak objek pajak yang belum terdaftar secara akurat atau memiliki data yang tidak diperbarui, sehingga menghambat pencapaian target penerimaan daerah.

Dalam konteks UPT BAPENDA Wilayah III Narmada-Lingsar, peran lembaga ini menjadi sangat strategis dalam mendukung pelaksanaan PBB-P2 di Kabupaten Lombok Barat. UPT BAPENDA bertugas untuk melaksanakan sebagian fungsi teknis operasional Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA), khususnya dalam hal pendataan, penetapan, penagihan, dan pelaporan penerimaan pajak. Wilayah Narmada-Lingsar sendiri merupakan kawasan dengan aktivitas ekonomi yang cukup dinamis, namun tingkat kesadaran masyarakat terhadap kewajiban membayar pajak masih bervariasi. Efektivitas pelaksanaan penagihan pajak menjadi kunci utama dalam meningkatkan penerimaan daerah dan memperkuat kemandirian fiskal Kabupaten Lombok Barat.

Proses penagihan pajak di UPT BAPENDA tidak hanya sekadar menagih tunggakan, tetapi juga berfungsi sebagai upaya untuk membangun kedisiplinan dan kepatuhan wajib pajak. Penagihan dapat dilakukan dengan dua pendekatan, yakni penagihan persuasif (melalui pemberitahuan dan imbauan) serta penagihan aktif (melalui surat teguran, surat paksa, hingga penyitaan aset sesuai peraturan perundang-undangan). Agar proses penagihan berjalan efektif, dibutuhkan dukungan sumber daya manusia yang kompeten, sarana pendukung yang memadai, serta sistem pengawasan berbasis teknologi informasi untuk memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam pelaksanaannya.



Selain upaya penagihan, peningkatan kepatuhan wajib pajak juga harus dilakukan melalui pendekatan strategis dan berkelanjutan. Hal ini mencakup edukasi dan sosialisasi yang intensif, peningkatan kualitas pelayanan publik, serta penerapan inovasi teknologi digital, seperti sistem pembayaran non tunai dan integrasi data objek pajak berbasis daring (online). Melalui strategi ini, diharapkan masyarakat dapat lebih mudah dalam memenuhi kewajiban pajaknya sekaligus memahami pentingnya kontribusi mereka terhadap pembangunan daerah.

METODE

Pelaksanaan Kegiatan pengabdian dilaksanakan di Kantor UPT BAPENDA Wilayah III Narmada-Lingsar yang beralamat di Jl. Suranadi I Kecamatan Narmada, Kode pos 83371. Kegiatan pengabdian yang dilakukan adalah ikut melakukan pemungutan pajak ke desa-desa, Membuat Buku Kas Umum (BKU), Melayani WP yang melakukan pembayaran PBB, Mengisi SPOP dan LSPOP, Melayani WP yang melakukan pembayaran PBB, Mengentry data, Melakukan penagihan pada WP yang belum membayar pajak PBB.

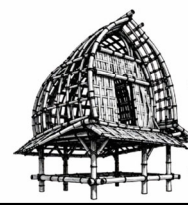
Proses Penagihan PBB-P2

1. Rangka Prosedur

Pelaksanaan penagihan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di UPT BAPENDA Wilayah III Narmada–Lingsar mengikuti alur prosedur yang sistematis, dimulai dari pendataan dan penetapan objek serta subjek pajak melalui Daftar Himpunan Ketetapan Pajak (DHKP) dan penerbitan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT), kemudian dilanjutkan dengan pemberitahuan jatuh tempo pembayaran. Jika wajib pajak belum melunasi kewajibannya, maka dikirimkan Surat Teguran (penagihan administratif) dan dilanjutkan dengan penagihan lapangan menggunakan pendekatan persuasif. Setelah itu dilakukan rekapitulasi serta evaluasi bulanan untuk menilai efektivitas dan capaian realisasi pajak. Berdasarkan hasil observasi, tahapan tersebut telah berjalan sesuai dengan ketentuan teknis dalam Peraturan Bupati Lombok Barat Nomor 81 Tahun 2023 Pasal 21, yang mengatur mekanisme pemungutan dan penagihan PBB-P2.

2. Fungsi Pemeriksaan/Verifikasi dalam Penagihan

Sebelum atau bersamaan dengan pelaksanaan penagihan, UPT BAPENDA Wilayah III Narmada–Lingsar melakukan pemeriksaan dan verifikasi data guna memastikan kebenaran Nilai Jual Objek Pajak (NJOP), kepemilikan, dan besaran pajak terutang. Pemeriksaan tersebut dilakukan melalui kunjungan terhadap wajib pajak, pengecekan dokumen administrasi, observasi lapangan terhadap objek pajak, serta klarifikasi dengan pihak ketiga jika diperlukan. Berdasarkan ketentuan Pasal 48 Peraturan Bupati Nomor 81 Tahun 2023, tim pemeriksa memang berwenang melakukan pemanggilan, meminta keterangan, serta memeriksa dokumen dan kondisi objek pajak, sedangkan wajib pajak diwajibkan untuk memenuhi panggilan dan memberikan dokumen



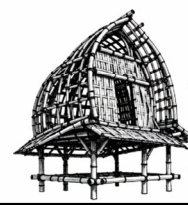
yang dibutuhkan. Berdasarkan praktik di UPT Bapenda, kegiatan pemeriksaan ini telah dilaksanakan dengan baik dan tetap memperhatikan batas waktu serta asas pelayanan public

3. Pendekatan Penagihan

Dalam pelaksanaan penagihan, petugas UPT Bapenda Wilayah III Narmada–Lingsar mengutamakan pendekatan persuasif dan edukatif dengan cara memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang pentingnya pembayaran pajak bagi pembangunan daerah serta manfaat PBB-P2 dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Apabila wajib pajak masih belum melaksanakan kewajibannya, terutama bagi yang memiliki tunggakan besar atau bersikap tidak kooperatif, dilakukan penagihan aktif berupa kunjungan lapangan, negosiasi, serta pencatatan bukti komunikasi dan hasil penagihan. Pendekatan ini sesuai dengan Pasal 49 Peraturan Bupati Nomor 81 Tahun 2023, yang menegaskan bahwa apabila wajib pajak tidak memenuhi panggilan atau tidak memberikan keterangan dan dokumen yang diperlukan, maka tim pemeriksa dapat melanjutkan proses pemeriksaan berdasarkan data yang tersedia di BAPENDA. Hal tersebut menunjukkan bahwa UPT BAPENDA Wilayah III Narmada-Lingsar telah menerapkan ketentuan hukum dengan tetap menjaga hubungan baik dengan wajib pajak melalui pendekatan yang lebih humanis.

4. Monitoring dan Evaluasi

Setelah proses penagihan selesai, UPT BAPENDA Wilayah III Narmada-Lingsar melakukan kegiatan monitoring dan evaluasi terhadap hasil penagihan secara berkala setiap bulan. Proses ini meliputi rekapitulasi realisasi penerimaan, pemetaan tunggakan, analisis penyebab keterlambatan pembayaran, dan penyusunan strategi tindak lanjut untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil evaluasi ini juga menjadi bahan laporan kepada Kepala BAPENDA Kabupaten Lombok Barat. Kegiatan monitoring dan evaluasi tersebut sesuai dengan Pasal 50 Peraturan Bupati Nomor 81 Tahun 2023, yang menyebutkan bahwa Bapenda dapat melakukan pemeriksaan ulang apabila terdapat data baru atau pertimbangan dari Kepala Bapenda. Evaluasi bulanan ini berfungsi sebagai mekanisme kontrol internal untuk memastikan proses penagihan berjalan transparan dan akuntabel. Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa proses penagihan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2) di UPT BAPENDA Wilayah III Narmada–Lingsar telah sesuai dengan ketentuan Pasal 21, dan 44 sampai dengan Pasal 50 Peraturan Bupati Lombok Barat Nomor 81 Tahun 2023. Setiap tahapan, mulai dari pemeriksaan, pemanggilan wajib pajak, penagihan administratif, hingga evaluasi dan pemeriksaan ulang, telah dilaksanakan sesuai prosedur yang diatur dalam peraturan tersebut. Pelaksanaan penagihan juga mencerminkan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan pelayanan publik yang baik, dengan mengutamakan pendekatan persuasif dan edukatif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Secara keseluruhan, mekanisme



penagihan PBB-P2 yang diterapkan UPT BAPENDA Wilayah III Narmada–Lingsar dapat dikatakan efektif dan sejalan dengan semangat good governance dalam pengelolaan pajak daerah untuk mendukung peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Lombok Barat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan pemungutan dan penagihan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di UPT BAPENDA Wilayah III Narmada–Lingsar secara umum telah berjalan dengan baik dan selaras dengan ketentuan hukum yang berlaku, khususnya Peraturan Bupati Lombok Barat Nomor 81 Tahun 2023 Pasal 12, 21, 44 sampai dengan Pasal 50, yang mengatur secara rinci mengenai tata cara pemungutan, pemeriksaan, penagihan, dan evaluasi pajak daerah.

Seluruh tahapan pelaksanaan, mulai dari penerbitan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT), penyampaian surat teguran bagi wajib pajak yang belum melunasi kewajiban, hingga pelaksanaan penagihan aktif di lapangan, telah dijalankan sesuai dengan prosedur yang diatur dalam peraturan tersebut. UPT BAPENDA Wilayah III juga menerapkan mekanisme monitoring dan evaluasi berkala untuk menilai efektivitas pelaksanaan penagihan serta mengevaluasi faktor-faktor penghambat yang muncul di lapangan.

Pelaksanaan pemungutan di wilayah ini juga telah mencerminkan penerapan prinsip-prinsip good governance, seperti transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan partisipasi masyarakat. Petugas pajak di lapangan tidak hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi juga berperan sebagai edukator publik, memberikan pemahaman langsung kepada masyarakat mengenai pentingnya membayar pajak tepat waktu. Pendekatan yang digunakan lebih bersifat persuasif dan humanis, dengan menekankan 45 nilai-nilai kekeluargaan dan gotong royong yang masih sangat kuat di masyarakat Narmada dan Lingsar.

Selain pendekatan persuasif, strategi lain yang diterapkan oleh UPT BAPENDA Wilayah III adalah kerja sama lintas lembaga dengan pemerintah desa, kepala dusun, dan tokoh masyarakat. Sinergi ini terbukti mampu meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak di beberapa desa, karena aparat desa memiliki kedekatan langsung dengan masyarakat dan dapat membantu mempercepat proses penyampaian SPPT serta penagihan tunggakan pajak. Beberapa desa bahkan melaksanakan sistem pembayaran kolektif melalui bendahara desa, yang dinilai sangat efektif dalam mempercepat proses pelunasan PBB-P2 dan meminimalisasi tunggakan.

Di sisi lain, pemanfaatan teknologi digital dalam sistem pembayaran juga menjadi salah satu langkah inovatif yang sejalan dengan semangat modernisasi administrasi pajak. Melalui layanan pembayaran non-tunai (cashless) seperti E-money, aplikasi Bank NTB Syariah Online, wajib pajak kini memiliki akses yang lebih mudah, cepat, dan aman untuk melakukan pembayaran tanpa harus datang langsung ke kantor UPT. Inovasi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi pelayanan publik, tetapi juga memperkuat aspek transparansi dan akuntabilitas fiskal, karena setiap transaksi

dapat tercatat secara real-time dalam sistem keuangan daerah.

Selain itu, kegiatan pemutakhiran data pajak secara berkala yang dilakukan oleh UPT juga merupakan bentuk kepatuhan terhadap ketentuan Pasal 13 Peraturan Bupati Lombok Barat Nomor 81 Tahun 2023, di mana setiap perubahan kepemilikan tanah atau bangunan harus diverifikasi ulang agar SPPT yang diterbitkan sesuai dengan kondisi faktual di lapangan. Langkah ini penting untuk memastikan bahwa setiap objek dan subjek pajak tercatat dengan benar, sehingga proses penagihan dapat dilakukan secara tepat sasaran dan efektif.

Secara keseluruhan, pelaksanaan pemungutan dan penagihan PBB-P2 di wilayah Narmada dan Lingsar tidak hanya sesuai secara yuridis dengan peraturan yang berlaku, tetapi juga telah menunjukkan implementasi nyata dari nilai-nilai pelayanan publik yang baik. Strategi yang dijalankan mulai dari edukasi, pendekatan persuasif, kerja sama lintas lembaga, hingga digitalisasi sistem pembayaran, mencerminkan komitmen kuat dari UPT BAPENDA Wilayah III untuk terus meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan memperkuat kinerja penerimaan pajak daerah.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pemungutan dan penagihan PBB-P2 di UPT BAPENDA Wilayah III Narmada-Lingsar sudah berjalan secara efektif, efisien, dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Kegiatan ini tidak hanya berperan dalam mencapai target penerimaan pajak, tetapi juga menjadi bagian penting dalam mendukung pembangunan daerah melalui peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Lombok Barat secara berkelanjutan.



Gambar 1. SPPT Bukti Lunas

Gambar 2. Pemungutan PBB-P2

KESIMPULAN

Proses penagihan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di UPT BAPENDA Wilayah III Narmada–Lingsar telah dilaksanakan melalui tahapan yang sistematis, mulai dari pendistribusian Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT), pemberian imbauan dan sosialisasi, hingga pelaksanaan penagihan persuasif dan penagihan aktif kepada wajib pajak yang memiliki tunggakan. Pelaksanaan penagihan ini umumnya mengikuti ketentuan yang berlaku dan dilakukan dengan pendekatan yang mengutamakan komunikasi serta pembinaan

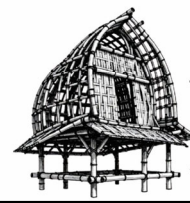


kepada wajib pajak agar memahami kewajibannya. strategi peningkatan kepatuhan wajib pajak dilakukan melalui berbagai upaya, antara lain peningkatan kualitas pelayanan, pemberian kemudahan dalam proses pembayaran, pemanfaatan teknologi informasi, intensifikasi sosialisasi, serta penguatan koordinasi dengan pemerintah desa/kelurahan. UPT BAPENDA Wilayah III Narmada–Lingsar juga menerapkan pendekatan persuasif untuk mengedukasi wajib pajak dan meningkatkan kesadaran mereka mengenai pentingnya membayar PBB-P2 tepat waktu. Strategi strategi tersebut telah memberikan kontribusi positif terhadap optimalisasi penerimaan PBB-P2, meskipun masih terdapat kendala dalam hal data objek pajak, tingkat kesadaran wajib pajak, dan keterbatasan sumber daya.

UPT BAPENDA Wilayah III Narmada–Lingsar perlu terus meningkatkan efektivitas proses penagihan dengan memperkuat validitas data objek pajak serta memperluas penggunaan teknologi informasi untuk mempermudah pelacakan tunggakan dan proses pencairan. Selain itu, pelaksanaan penagihan aktif perlu diperkuat dengan memastikan koordinasi yang lebih baik antara petugas pajak dan pemerintah desa/kelurahan untuk meminimalisir hambatan di lapangan. Dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak, UPT diharapkan semakin mengintensifkan kegiatan sosialisasi dengan metode yang lebih variatif dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat, termasuk melalui media digital. Peningkatan kualitas pelayanan, khususnya kemudahan akses pembayaran melalui berbagai kanal, juga perlu dikembangkan secara berkelanjutan. Di samping itu, pembinaan berkelanjutan kepada wajib pajak melalui pendekatan persuasif diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan dilakukannya perbaikan dan penguatan strategi tersebut, diharapkan penerimaan PBB-P2 pada UPT BAPENDA Wilayah III Narmada–Lingsar dapat semakin optimal serta mampu mendukung pendapatan asli daerah secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arman, A., Madiang, B., & Almusawir, A. (2023). Pelaksanaan Penagihan Pajak Dengan Surat Paksa. *Indonesian Journal of Legality of Law*, 5(2), 181-185.
- Kurniawan, M. A., Cahyono, D., & Syahfrudin, A. (2020). Strategi Peningkatan PBB P2 terhadap Pendapatan Asli Daerah dengan Perspektif Wajib Pajak. *BUDGETING: Journal of Business, Management and Accounting*, 1(2), 170-182.
- Mardiasmo, M. B. A. (2016). *PERPAJAKAN—Edisi Terbaru*. Penerbit Andi. Mekari Klikpajak, 2025 Tarif PBB Terbaru dan Cara Menghitung Pajak Bumi Bangunan
- Murtado, A. A. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Pendapatan Rumah Tangga Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (Studi Kasus Di Kecamatan Pace, Kabupaten Nganjuk). *Cross-border*, 6(1), 61-74.
- Noviana, W. (2018). Strategi meningkatkan kepatuhan wajib pajak badan dan orang pribadi. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 15(4), 154-171.
- Peraturan Bupati Lombok Barat Nomor 81 Tahun 2023 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan.



- Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130.
- Republik Indonesia. (2022). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah
- Sinulingga, E. E. (2013). Penagihan Pajak dengan Surat Paksa Berdasarkan UU No. 19 Tahun 2000. *Lex Administratum*.
- Zharah, N. E., & Trisnaningsih, S. (2025, June). Kajian Literatur: Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Pembayaran PBB P2 di Kota Surabaya. In *Proceeding National Conference of Research and Community Service Sisi Indonesia* (Vol. 1, No. 1, pp. 307-324).