

Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Melalui Aplikasi Online Bapenda Pemkot Surabaya

Rizki Bayu Sholeh Handika¹, Rizky Dermawan^{2*},

^{1,2} Universitas Pembangunan Nasional Jawa Timur, Indonesia

*email corresponding author: rizkyd.ma@upnjatim.ac.id

ABSTRACT

The Land and Building Tax (Pajak Bumi dan Bangunan – PBB) represents a significant source of regional revenue, crucial for supporting development and public services in the city of Surabaya. To enhance accessibility and taxpayer compliance, the Surabaya City Government, through the Regional Revenue Agency (Bapenda), has developed a digital application known as PBB Online Surabaya. This initiative aims to simplify the process of checking and paying PBB bills online, thereby increasing the efficiency of public service delivery. The implementation methods included the development of a mobile- and web-based application, public outreach campaigns, and community assistance during the implementation phase. Participants were divided into groups responsible for conducting awareness and guidance activities for taxpayers across various districts in Surabaya. The findings indicate that the application expedited the payment process, reduced queues, and improved public access to digital payment services. The initiative involved dozens of participants distributed across several sub-districts in Surabaya. The benefits observed included increased compliance with digital PBB payments, enhanced administrative efficiency, and improved transparency in tax payment records. In conclusion, this initiative highlights that the digitalisation of PBB services via an online application significantly contributes to greater community engagement and more effective local public service delivery, serving as a key innovation model for technology-based governance.

Keywords: Tax Building; Digitalization; Services; PBB Application; Compliance; Transformation; Governance

PENDAHULUAN

Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kota Surabaya memiliki peranan penting sebagai salah satu sumber pendapatan daerah yang signifikan untuk pembiayaan pembangunan dan layanan publik (Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah). Namun, masyarakat wajib pajak menghadapi berbagai kendala dalam pengelolaan PBB, seperti keterbatasan akses pelayanan konvensional, antrean panjang di kantor Bapenda, keterlambatan distribusi Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT), serta kesulitan dalam pencatatan dan pembayaran PBB (Bapenda Surabaya, 2024). Data kuantitatif menunjukkan bahwa PBB menjadi pilar utama dalam menunjang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah

(APBD) Surabaya, namun kepatuhan wajib pajak masih perlu ditingkatkan melalui inovasi pelayanan yang lebih efisien dan mudah diakses.

Untuk memecahkan persoalan tersebut, Pemerintah Kota Surabaya melalui Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) meluncurkan aplikasi “PBB Online Surabaya” yang bertujuan mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi tagihan dan melakukan pembayaran PBB secara daring tanpa harus datang ke kantor pelayanan pajak. Aplikasi ini juga memberikan kemudahan memilih metode pembayaran sesuai preferensi serta memperoleh bukti pembayaran elektronik secara cepat dan efisien (Bapenda Surabaya, 2024). Melalui aplikasi tersebut, diharapkan dapat memperluas jangkauan pelayanan, meningkatkan kepatuhan wajib pajak, dan mengurangi antrian serta waktu tunggu di kantor Bapenda. Inovasi ini merupakan bagian dari strategi transformasi digital yang selaras dengan kebijakan pemerintah pusat dalam mendorong reformasi birokrasi dan penguatan tata kelola pemerintahan berbasis teknologi (Kemendagri, 2023; Kominfo, 2023).

Penggunaan aplikasi PBB Online juga diharapkan dapat mengatasi berbagai tantangan klasik dalam pengelolaan PBB, seperti keterlambatan distribusi SPPT, kesalahan data, serta keterbatasan jam pelayanan konvensional. Dengan layanan berbasis daring, masyarakat dapat mengakses layanan kapan saja dan di mana saja, yang pada akhirnya mendukung peningkatan efektivitas pelayanan publik dan pencapaian target pendapatan daerah secara optimal (Saputra et al., 2022).

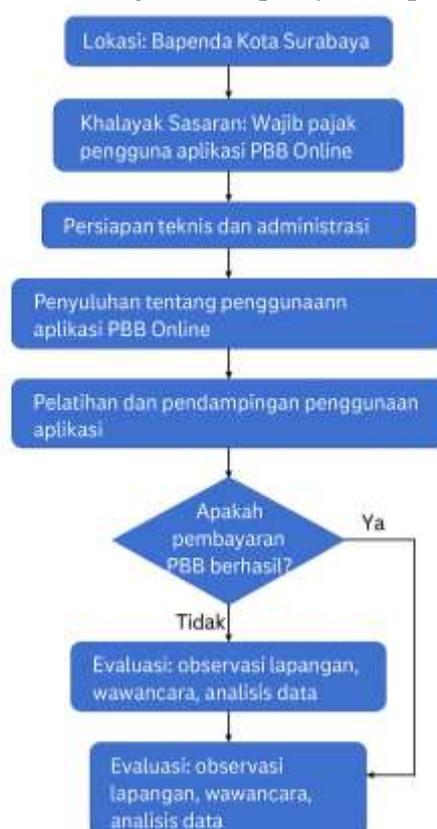
Kegiatan pengabdian ini bertujuan memberikan pemahaman mendalam kepada peserta magang mengenai mekanisme pembayaran PBB secara online, mengidentifikasi kelebihan serta kendala penggunaan aplikasi berdasarkan pengalaman lapangan, serta meningkatkan keterampilan peserta magang dalam pelayanan publik berbasis digital. Manfaat yang diharapkan mencakup percepatan sosialisasi aplikasi kepada masyarakat, peningkatan kepatuhan wajib pajak melalui kemudahan pembayaran digital, serta peningkatan kualitas layanan administrasi perpajakan di Kota Surabaya.

METODE

Pelaksanaan kegiatan dilakukan di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Pemerintah Kota Surabaya, sebagai lokasi utama pengelolaan dan pelaksanaan sistem pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan secara daring melalui aplikasi PBB Online Surabaya. Kegiatan berlangsung selama masa magang yang telah dijadwalkan, dengan waktu pelaksanaan menyesuaikan periode yang ditentukan oleh program MBKM. Lokasi ini dipilih karena merupakan pusat pelayanan perpajakan daerah yang langsung berinteraksi dengan masyarakat wajib pajak di wilayah Surabaya.

Khalayak sasaran atau mitra kegiatan terdiri dari masyarakat wajib pajak di Kota Surabaya yang menggunakan aplikasi PBB Online untuk melakukan pembayaran pajak. Penentuan mitra dilakukan berdasarkan data wajib pajak aktif yang terdaftar di sistem Bapenda Surabaya, serta kelompok peserta magang yang terlibat dalam pendampingan dan sosialisasi aplikasi kepada masyarakat. Fokus kegiatan diarahkan pada wajib pajak dengan tingkat kesadaran digital yang beragam, termasuk pendampingan khusus bagi kelompok yang membutuhkan bantuan teknologi.

Metode pengabdian yang digunakan meliputi persiapan teknis dan administrasi, penyuluhan tentang penggunaan aplikasi PBB Online, pelatihan langsung bagi peserta magang dan masyarakat, serta pendampingan dan demonstrasi penggunaan aplikasi selama proses pembayaran PBB. Pendekatan ini bertujuan untuk memastikan seluruh pihak memahami mekanisme pembayaran digital, mengatasi kendala teknis, dan memaksimalkan pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik.



Bagan 1. Alur Implementasi Aplikasi PBB Online di Bapenda Kota Surabaya

Indikator keberhasilan kegiatan diukur melalui beberapa aspek, antara lain jumlah wajib pajak yang berhasil menggunakan aplikasi untuk pembayaran PBB, tingkat kepatuhan pembayaran pajak yang meningkat, serta efektivitas sosialisasi dan pendampingan yang diberikan oleh peserta magang. Selain itu, kecepatan dan

kemudahan proses pembayaran melalui aplikasi juga menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan program ini.

Metode evaluasi dilakukan dengan teknik pengumpulan data secara langsung melalui observasi lapangan, wawancara dengan wajib pajak dan petugas Bapenda, serta analisis data transaksi pembayaran yang tercatat dalam sistem aplikasi. Evaluasi ini bertujuan mengukur ketercapaian indikator keberhasilan dan mengidentifikasi kendala atau hambatan yang ditemui selama pelaksanaan kegiatan agar dapat dijadikan dasar perbaikan dan pengembangan lebih lanjut. Berikut ini adalah bagan yang memvisualisasikan proses pelaksanaan kegiatan magang di Bapenda Kota Surabaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan magang di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Surabaya menjadi pengalaman penting dalam memahami bagaimana digitalisasi dan modernisasi sistem administrasi perpajakan diterapkan secara nyata melalui Aplikasi PBB Online Surabaya. Aplikasi ini merupakan inovasi digital yang dirancang oleh pemerintah daerah untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Dalam praktiknya, aplikasi ini terbukti mampu memangkas proses administratif yang sebelumnya rumit dan memakan waktu. Hal ini sejalan dengan teori dalam penelitian Cahyani & Basri (2022), yang menyatakan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan dapat meningkatkan efisiensi birokrasi dan berdampak pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak.

Hasil pengamatan dan keterlibatan langsung dalam berbagai aktivitas selama magang, Aplikasi PBB Online Surabaya memiliki empat fitur utama yang membentuk fondasi pelayanan digital pajak daerah: fitur cek tagihan, pembayaran daring, penerbitan bukti pembayaran elektronik, dan layanan koreksi data objek pajak. Keempat fitur tersebut saling terintegrasi dan mempermudah proses pembayaran PBB secara mandiri. Dengan hanya memasukkan Nomor Objek Pajak (NOP), wajib pajak dapat langsung mengakses informasi tagihan dan riwayat pembayaran. Sistem juga memberikan notifikasi otomatis sebelum jatuh tempo, yang membantu mengurangi keterlambatan. Kemudahan ini memperlihatkan bahwa sistem perpajakan berbasis digital dapat menumbuhkan kesadaran dan disiplin pajak di kalangan masyarakat.

Dalam fitur pembayaran, aplikasi ini mendukung berbagai metode transaksi seperti transfer bank, internet banking, e-wallet (GoPay, OVO, DANA), dan pembayaran melalui gerai ritel (Indomaret dan Alfamart). Fitur ini tidak hanya memberikan kenyamanan bagi pengguna, tetapi juga menunjukkan bagaimana digitalisasi memberi fleksibilitas yang dapat menyesuaikan dengan preferensi

masyarakat. Dukungan terhadap banyak kanal pembayaran juga mendorong peningkatan kepatuhan karena mengurangi hambatan akses. Ini mendukung pandangan Magribi & Yulianti (2022), bahwa meskipun pemanfaatan teknologi memiliki dampak positif terhadap kepatuhan, efektivitasnya tetap tergantung pada sejauh mana masyarakat dapat memanfaatkannya dengan baik.

Bukti pembayaran digital yang langsung tersedia dalam format PDF atau dapat dibagikan melalui WhatsApp atau email menjadikan proses verifikasi menjadi lebih cepat dan efisien. Fitur ini sangat membantu baik bagi masyarakat umum maupun kalangan profesional yang membutuhkan dokumentasi resmi dalam proses administrasi lainnya. Aplikasi ini juga menyediakan opsi koreksi data apabila terjadi kesalahan pada informasi objek pajak, seperti luas tanah, nama pemilik, atau data lainnya. Pengajuan koreksi dilakukan secara daring dan diverifikasi oleh petugas Bapenda, yang kemudian akan memberikan pemberitahuan melalui aplikasi. Ini menunjukkan bentuk keterbukaan pemerintah terhadap masukan masyarakat, serta mencerminkan sistem pelayanan publik yang lebih responsif dan akuntabel.

Berdasarkan hasil observasi dan laporan dari pengguna selama masa magang, masih terdapat beberapa kekurangan dalam penerapan sistem ini. Salah satunya adalah kesenjangan digital yang dialami oleh masyarakat lansia atau kalangan kurang familiar dengan teknologi. Banyak dari mereka merasa kesulitan mengunduh aplikasi, mengakses fitur, atau memahami istilah digital yang digunakan. Kondisi ini menjadi bukti nyata bahwa keberadaan teknologi saja tidak cukup; harus ada upaya sistematis untuk melakukan edukasi dan pendampingan, terutama kepada kelompok rentan. Hal ini sejalan dengan temuan Magribi & Yulianti (2022), bahwa teknologi tidak selalu berdampak signifikan terhadap kepatuhan tanpa dukungan edukatif dan sosialisasi yang menyeluruh.

Ditemukan juga keterlambatan pembaruan status pembayaran. Meskipun pembayaran sudah berhasil dilakukan, status transaksi dalam aplikasi terkadang tidak langsung berubah menjadi "lunas." Keterlambatan ini disebabkan oleh jeda waktu dalam sinkronisasi data antara aplikasi dan sistem pembayaran pihak ketiga. Meskipun biasanya bersifat sementara, hal ini bisa menimbulkan ketidaknyamanan, khususnya bagi pengguna yang membutuhkan bukti transaksi dalam waktu cepat. Kekurangan lain yang tidak kalah penting adalah masih terbatasnya sosialisasi aplikasi, terutama di wilayah pinggiran atau komunitas dengan literasi digital rendah. Banyak warga belum mengetahui keberadaan aplikasi ini atau tidak memahami cara menggunakannya, sehingga layanan digital belum dimanfaatkan secara maksimal.

Kegiatan magang juga memberi kesempatan kepada penulis untuk terlibat dalam berbagai proses administratif yang menjadi bagian penting dari sistem perpajakan daerah. Dalam kegiatan penginputan data, penulis bertugas memastikan bahwa informasi yang dimasukkan sesuai dengan dokumen resmi seperti SPPT. Ketelitian dalam tahap ini sangat penting karena kesalahan kecil, seperti input angka NOP, dapat menyebabkan gangguan pada proses tagihan. Selain itu, penulis juga membantu dalam pemutakhiran data, distribusi tagihan manual bagi masyarakat non-digital, pengelolaan data persil, serta pengarsipan digital. Seluruh kegiatan ini menunjukkan bahwa meskipun sistem sudah terdigitalisasi, keterlibatan manusia tetap menjadi bagian penting dalam menjaga akurasi dan kesinambungan pelayanan.

Dari keseluruhan pengalaman dan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa aplikasi PBB Online Surabaya menjadi representasi konkret dari modernisasi sistem administrasi perpajakan. Aplikasi ini berhasil menghadirkan efisiensi, transparansi, dan kenyamanan dalam pelayanan pajak daerah. Namun, keberhasilan sistem digital seperti ini sangat bergantung pada kesesuaian antara teknologi yang digunakan, kesiapan masyarakat dalam mengaksesnya, serta kebijakan pendukung seperti sosialisasi dan edukasi publik. Modernisasi yang ideal adalah modernisasi yang inklusif, yang tidak hanya membangun sistem digital, tetapi juga menjembatani semua kalangan untuk dapat memanfaatkannya secara merata dan optimal.

KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian melalui implementasi aplikasi PBB Online Surabaya telah menghadirkan inovasi penting dalam sistem pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan dengan menyediakan proses yang lebih mudah, cepat, dan fleksibel bagi masyarakat. Dengan aplikasi ini, wajib pajak dapat melakukan pembayaran kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang ke kantor, sehingga mengatasi permasalahan antrean dan keterbatasan jam operasional. Manfaat yang dirasakan masyarakat meliputi kemudahan akses, transparansi pencatatan pembayaran, serta percepatan transaksi yang mendukung peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Dari sisi teoritik, aplikasi ini menjadi contoh nyata digitalisasi pelayanan publik yang memperkuat tata kelola pemerintahan daerah secara modern dan efisien.

Meski demikian, pengabdian ini juga mengidentifikasi beberapa tantangan, seperti kebutuhan pendampingan bagi wajib pajak lansia yang kurang familiar dengan teknologi digital, serta perlunya perbaikan teknis untuk mempercepat pembaruan status pembayaran secara real-time. Oleh karena itu, disarankan agar pengabdian berikutnya fokus pada peningkatan sosialisasi secara luas dan inklusif, termasuk pelibatan kader

masyarakat sebagai pendamping digital. Selain itu, pengembangan fitur panduan video yang mudah dipahami dan perbaikan sistem sinkronisasi data sangat penting untuk mendukung kelancaran layanan. Dengan langkah-langkah tersebut, aplikasi PBB Online dapat dioptimalkan sehingga memberikan manfaat yang lebih luas dan berkelanjutan bagi masyarakat Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Bapenda Surabaya. (2024). *BAPENDA Surabaya - Home Page*.
<https://bpkpd.surabaya.go.id/>
- Cahyani, I. S., & Basri, Y. Z. (2022). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dimoderasi Dengan Teknologi. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 2(2), 2065–2076.
- Dwi Cahyani, dkk. (2023). Analisis Sistem dan Prosedur Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*, 9(4), 1042–1053
- Irfan B. (2024). Studi Literatur tentang Integrasi Digital dalam Perspektif Pelayanan Publik Berkelanjutan. *Trajectories: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 1(3), 1–11
- Kemendagri. (2023). *E-Database*. <https://e-database.kemendagri.go.id/berita>
- Kominfo. (2023). *Kementerian Komunikasi dan Digital*. <https://www.komdigi.go.id/>
- Magribi, R. M., & Yulianti, D. (2022). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada WPOP yang Terdaftar di KPP Mikro Piloting Majalengka). *Jurnal Akuntansi Kompetif*, 5(3)
- Muhammad Rusli & Dwianto Muhammad Latif. (2020). Efektivitas Aplikasi e-PBB P2 (Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan Perdesaan). *Jurnal Referensi Ulasan Perpajakan*, 1(1), 20–25.
- Ni Putu Dwi Indrawati, dkk. (2022). Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pekerjaan Bebas di Kota Denpasar. *Jurnal Pajak dan Keuangan Negara*, 3(2), 284–295
- Prasodjo, H. (2023). Digitalisasi terhadap Pelayanan Publik: Implementasi Digitalisasi di Pemerintah Daerah. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 7(10), 3727–3734
- Reski Amalia. (2019). Sistem dan Prosedur Pemungutan Pajak Bumi Bangunan dalam Meningkatkan PAD Kota Samarinda. *eJournal Ilmu Pemerintahan FISIP UNMUL*, 7(4), 1547–1557



Rizki Bayu Sholeh Handika, at al.: *Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Melalui Aplikasi Online Bapenda Pemkot Surabaya*

Saputra, D., Assaf, R. A., & Achmad, A. Z. (2022). Enhancing Community Participation in Public Services through Participatory Innovation. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Publik*, 12(2), 677–684.

Siti Nurjanah. (2023). Transformasi Birokrasi Digital dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Sosiera*, 6(2), 123–132

