**Proseding Pengabdian Kepada Masyarakat**
**Public Internship Symposium; Prodi Administrasi Negara**
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**
E-ISSN: 3032-0933, Volume: 5 Nomor: 2

# PENDAMPINGAN PENAGIHAN TUNGGAKAN PAJAK DI DAERAH KOTA SURABAYA

**Elsa Rahma Nurani[1], Anggraeny Puspaningtyas[2]**
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
elsarannn28@gmail.com[1], anggraenypuspa@untag-sby.ac.id[2]

## ABSTRAK

Pajak daerah merupakan komponen utama Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang berperan strategis dalam mendukung pembangunan dan pelayanan publik di daerah. Kota Surabaya sebagai salah satu kota metropolitan terbesar di Indonesia memiliki potensi pajak daerah yang sangat besar, namun masih menghadapi tantangan berupa tunggakan pajak dari sejumlah wajib pajak. Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan melalui pendampingan penagihan tunggakan pajak daerah di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Surabaya pada periode Februari hingga Maret 2026. Metode yang digunakan meliputi observasi langsung, pendampingan administrasi perpajakan, pemutakhiran data wajib pajak, distribusi surat teguran, serta penagihan aktif ke lapangan kepada wajib pajak sektor hotel, restoran, reklame, dan parkir. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa pendampingan berhasil meningkatkan ketertiban administrasi perpajakan, memperbaiki kelengkapan data wajib pajak, serta mendukung percepatan penyelesaian tunggakan pajak daerah. Proses penagihan yang terstruktur terbukti berkontribusi pada optimalisasi PAD Kota Surabaya. Kegiatan pengabdian ini membuktikan bahwa sinergi antara dunia pendidikan dan instansi pemerintah sangat efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan kualitas tata kelola perpajakan daerah.

**Kata kunci :** Pajak daerah, Penagihan tunggakan, BAPENDA Surabaya, Pendapatan asli daerah, Administrasi perpajakan

## ABSTRACT

*Regional taxes are the primary component of Regional Own-Source Revenue (PAD) that play a strategic role in supporting regional development and public services. Surabaya, as one of the largest metropolitan cities in Indonesia, has enormous regional tax potential, yet still faces challenges in the form of tax arrears from a number of taxpayers. This community service activity was carried out through the accompaniment of regional tax arrears collection at the Regional Revenue Agency (BAPENDA) of Surabaya City for the period of February to March 2026. The methods used included direct observation, tax administration assistance, taxpayer data updating, warning letter distribution, and active field collections to taxpayers in the hotel, restaurant, billboard, and parking sectors. The results showed that the assistance successfully improved tax administrative order, enhanced taxpayer data completeness, and supported the acceleration of regional tax arrear settlements. A structured collection process was proven to contribute to the optimization of Surabaya's PAD. This community service activity demonstrates that synergy between academic institutions and government agencies is highly effective in improving taxpayer compliance and the quality of regional tax governance.*

***Keywords :*** *Regional tax, Tax arrears collection, BAPENDA Surabaya, Regional own-source revenue, Tax administration*

## PENDAHULUAN

Pajak daerah merupakan salah satu komponen utama dalam struktur Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang memiliki peran strategis dalam mendukung pelaksanaan otonomi daerah. Melalui pajak daerah, pemerintah daerah memiliki sumber pembiayaan yang dapat digunakan untuk membangun infrastruktur, meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta mendorong pertumbuhan ekonomi daerah. Oleh karena itu, optimalisasi penerimaan pajak daerah menjadi prioritas utama bagi setiap pemerintah daerah, termasuk Pemerintah Kota Surabaya (Mardiasmo, 2021). Sebagai salah satu kota metropolitan terbesar di Indonesia, Surabaya memiliki potensi penerimaan pajak daerah yang sangat besar. Pada tahun 2024, realisasi PAD Surabaya mencapai sekitar Rp6,114 triliun dan pajak daerah menjadi penyumbang utama lebih dari 60% PAD Kota Surabaya. Potensi tersebut berasal dari berbagai sektor seperti pajak hotel, restoran, hiburan, reklame, parkir, serta Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Tingginya aktivitas ekonomi di Kota Surabaya menjadi peluang besar dalam meningkatkan pendapatan daerah (BPS Kota Surabaya, 2025).

Tunggakan pajak daerah merupakan salah satu hambatan dalam optimalisasi penerimaan daerah. Keberadaan tunggakan ini tidak hanya mengurangi potensi pendapatan yang seharusnya diterima oleh pemerintah daerah, tetapi juga dapat mengganggu perencanaan dan pelaksanaan program pembangunan. Oleh karena itu, diperlukan upaya penagihan yang efektif, terstruktur, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Proses penagihan pajak daerah tidak hanya melibatkan aspek administratif, tetapi juga memerlukan pendekatan komunikasi yang baik kepada wajib pajak serta pemahaman terhadap kondisi ekonomi dan sosial masyarakat (Pemerintah RI, 2009).

Dalam rangka meningkatkan efektivitas penagihan pajak daerah, Pemerintah Kota Surabaya melalui Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) terus melakukan berbagai upaya, seperti peningkatan sistem administrasi perpajakan, pemanfaatan teknologi informasi, serta penguatan fungsi pengawasan dan penagihan. Penagihan tunggakan pajak dilakukan melalui beberapa tahapan, mulai dari pemberitahuan, penagihan aktif, hingga tindakan penegakan hukum apabila diperlukan. Hal ini menunjukkan bahwa penagihan pajak merupakan proses yang kompleks dan membutuhkan sumber daya manusia yang kompeten serta profesional (BAPENDA Kota Surabaya, 2026).

Kegiatan pengabdian pada bidang penagihan dan penanganan tunggakan pajak daerah di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya menjadi salah satu bentuk implementasi kerja sama antara dunia pendidikan dan instansi pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Melalui kegiatan ini, mahasiswa diberikan kesempatan untuk terlibat secara langsung dalam proses kerja di instansi pemerintah, khususnya dalam bidang perpajakan daerah. Mahasiswa dapat mempelajari berbagai aspek yang berkaitan dengan administrasi pajak daerah, mekanisme penagihan, serta strategi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Inu Kencana Syafiie, 2019).

Selain itu, kegiatan pengabdian ini juga memberikan pengalaman praktis yang sangat berharga dalam mengembangkan keterampilan profesional, seperti kemampuan komunikasi, analisis data, pemecahan masalah, serta etika kerja di lingkungan pemerintahan. Dengan terjun langsung ke lapangan, mahasiswa dapat memahami tantangan nyata yang dihadapi oleh petugas penagihan pajak, termasuk dalam menghadapi wajib pajak yang menunggak serta mencari solusi yang tepat dan efektif. Tujuan dari kegiatan pengabdian ini adalah untuk mengetahui dan memahami sistem serta prosedur penagihan pajak daerah yang diterapkan di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya, serta untuk memberikan kontribusi nyata dalam mendukung optimalisasi Pendapatan Asli Daerah.

## METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Surabaya yang berlokasi di Jl. Jimerto No. 25-27, Surabaya, Jawa Timur, pada periode 2 Februari 2026 hingga 31 Maret 2026. Khalayak sasaran kegiatan ini adalah seluruh wajib pajak daerah yang memiliki tunggakan di sektor hotel, restoran, reklame, dan parkir di wilayah Kota Surabaya. Metode yang digunakan dalam kegiatan pengabdian ini meliputi observasi langsung terhadap proses administrasi perpajakan, pendampingan aktif dalam pemutakhiran dan validasi data wajib pajak, penyusunan dan distribusi surat teguran penagihan, serta penagihan langsung ke lapangan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui dokumentasi dokumen perpajakan, wawancara dengan petugas lapangan, serta observasi terhadap proses kerja di lingkungan BAPENDA.

Pelaksanaan kegiatan pengabdian dibagi ke dalam beberapa tahapan sistematis yang saling berkesinambungan. Bagan alir tahapan kegiatan pengabdian disajikan pada Gambar 1 berikut ini. Data yang diperoleh disajikan secara deskriptif dengan menguraikan proses, hasil, dan analisis kegiatan penagihan pajak daerah yang dilakukan selama periode pengabdian berlangsung.

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Tahap 1** Persiapan | **Tahap 2** Administrasi | **Tahap 3** Penagihan | **Tahap 4** Evaluasi & Pelaporan |

**Gambar 1 Bagan Alir Tahapan Kegiatan Pengabdian**

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Surabaya merupakan instansi pemerintah yang bertanggung jawab atas pengelolaan pendapatan asli daerah, khususnya dari sektor perpajakan. BAPENDA memiliki visi *"Transformasi Surabaya Menuju Kota Dunia yang Maju, Humanis, dan Berkelanjutan"* dengan misi memercepat transformasi pelayanan publik dan reformasi birokrasi. Dalam menjalankan tugasnya, BAPENDA mengelola berbagai jenis pajak daerah, antara lain pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, pajak parkir, pajak air tanah, PBB-P2, dan BPHTB. Setiap jenis pajak memiliki karakteristik dan mekanisme pengelolaan tersendiri, sehingga memerlukan sistem administrasi yang terintegrasi serta sumber daya manusia yang kompeten.

Selama pelaksanaan kegiatan pengabdian di BAPENDA Kota Surabaya, berbagai kegiatan administrasi dan operasional berhasil dilaksanakan secara sistematis. Kegiatan tersebut meliputi pemutakhiran dan validasi data wajib pajak hotel, restoran, reklame, dan parkir; penginputan data tanda terima serta berita acara penagihan ke sistem informasi BAPENDA; penyusunan dan pengiriman surat teguran kepada wajib pajak yang memiliki tunggakan; rekapitulasi status pembayaran wajib pajak; serta distribusi surat penagihan aktif ke lapangan. Dari kegiatan tersebut, hasil yang dicapai adalah data wajib pajak menjadi lebih tertata, dokumen administrasi lebih rapi, serta proses penagihan pajak daerah berjalan lebih lancar dan terstruktur.



**Gambar 2 Kegiatan Pengarahan dan Penginputan Data Pembayaran Pajak di BAPENDA Kota Surabaya, 2026**

Kegiatan pengarahan dan penginputan data pembayaran pajak sebagaimana tampak pada Gambar 2 merupakan salah satu kegiatan inti dalam proses administrasi perpajakan di BAPENDA Kota Surabaya. Pada tahap ini, seluruh peserta mendapatkan arahan langsung dari petugas berpengalaman mengenai prosedur penginputan data wajib pajak ke dalam sistem informasi yang digunakan oleh BAPENDA. Kegiatan ini bertujuan untuk memastikan data wajib pajak yang tercatat dalam sistem selalu akurat, lengkap, dan mutakhir sehingga dapat mendukung kelancaran proses penagihan pajak daerah. Dalam praktiknya, penginputan data meliputi pembaruan informasi penanggung jawab usaha, nomor telepon aktif, alamat usaha, serta status pembayaran pajak dari masing-masing wajib pajak. Ketelitian dan kedisiplinan dalam menginput data menjadi hal yang sangat ditekankan karena kesalahan data dapat menghambat proses penagihan dan berpotensi merugikan pendapatan daerah (BAPENDA Kota Surabaya, 2026).



**Gambar 3 Kegiatan Turun Lapangan Memberikan Surat Peringatan Penagihan Pembayaran Pajak kepada Wajib Pajak, 2026**

**Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2026**

Kegiatan turun lapangan sebagaimana ditampilkan pada Gambar 3 merupakan tahapan penagihan aktif yang dilakukan dengan menyampaikan surat peringatan penagihan secara langsung kepada wajib pajak. Dalam kegiatan ini, petugas bersama peserta pengabdian mendatangi lokasi usaha wajib pajak, baik hotel, restoran, maupun pengelola reklame, untuk menyerahkan surat teguran resmi sebagai bentuk tindak lanjut atas keterlambatan pembayaran pajak. Setiap penyerahan surat didokumentasikan dan dicatat sebagai bukti sah penerimaan yang kemudian diinput ke dalam sistem administrasi BAPENDA. Melalui pendekatan penagihan langsung ini, komunikasi antara petugas dan wajib pajak menjadi lebih efektif sehingga diharapkan dapat mendorong percepatan penyelesaian tunggakan pajak daerah (Budi Winarno, 2017).

Pelaksanaan kegiatan pengabdian ini memiliki keterkaitan yang erat dengan berbagai teori dalam bidang administrasi publik. Dalam perkuliahan diterangkan bahwa pajak daerah merupakan salah satu sumber utama PAD yang berfungsi membiayai pembangunan dan pelayanan masyarakat (Sedarmayanti, 2018). Melalui kegiatan pengabdian ini, teori tersebut dapat dilihat penerapannya secara langsung, mulai dari proses pendataan, penagihan, hingga distribusi hasil pajak untuk kepentingan pembangunan daerah. Selain itu, konsep manajemen publik yang meliputi koordinasi, pengorganisasian, dan pengawasan terbukti sangat relevan dalam melihat mekanisme kerja di BAPENDA, di mana setiap pegawai memiliki tugas yang terstruktur dan saling berkaitan untuk mendukung keberhasilan penagihan pajak daerah secara keseluruhan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pelaksanaan kegiatan pengabdian di bagian penagihan BAPENDA Kota Surabaya, dapat disimpulkan bahwa penagihan tunggakan pajak daerah merupakan proses yang kompleks dan membutuhkan keterpaduan antara pengelolaan data yang akurat, administrasi yang tertib, serta penagihan aktif kepada wajib pajak. Kegiatan pengabdian ini berhasil mendukung optimalisasi PAD Kota Surabaya melalui pemutakhiran data wajib pajak, penyusunan dan distribusi surat teguran, serta penagihan langsung ke lapangan kepada sektor hotel, restoran, reklame, dan parkir. Ketelitian, kedisiplinan, dan kemampuan komunikasi terbukti menjadi keterampilan kritis yang dibutuhkan dalam pekerjaan administrasi perpajakan. Sebagai saran, BAPENDA Kota Surabaya diharapkan dapat terus meningkatkan digitalisasi sistem administrasi perpajakan agar proses penagihan menjadi lebih efisien dan akurat, melakukan pembaruan data wajib pajak secara berkala, serta memperkuat kegiatan sosialisasi kepada masyarakat mengenai pentingnya membayar pajak tepat waktu demi mendukung pembangunan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat Kota Surabaya secara keseluruhan.

## DAFTAR PUSTAKA

Badan Pendapatan Daerah Kota Surabaya. 2026. Dokumen Internal Bidang Penagihan Pajak Daerah. Surabaya.

Badan Pusat Statistik Kota Surabaya. 2025. Kota Surabaya Dalam Angka 2025. Surabaya.

Budi Winarno. 2017. Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus. Yogyakarta: CAPS.

Inu Kencana Syafiie. 2019. Ilmu Administrasi Publik. Jakarta: Rineka Cipta.

Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. 2020. Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah. Jakarta.

Mardiasmo. 2021. Perpajakan. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Pemerintah Kota Surabaya. 2026. Profil dan Data Badan Pendapatan Daerah Kota Surabaya. Surabaya.

Pemerintah Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Jakarta.

Pemerintah Republik Indonesia. 2022. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah. Jakarta.

Sedarmayanti. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil. Bandung: Refika Aditama.