

Strategi Peningkatan Efektivitas Penagihan Piutang PBB melalui Pendampingan Aparatur di Bapenda Kabupaten Tapanuli Utara

Bonifasius H. Tambunan¹, Aldi Sitorus^{2*}, Mula Simatupang³, Alda Rajagukguk⁴, Surya Agafie⁵

^{1,2*,3,4,5} Fakultas Ekonomi, Universitas HKBP Nommensen, Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara, Indonesia.

Corresponding Email: aldi.sitorus@student.uhn.ac.id^{2*}

Histori Artikel:

Dikirim 31 Desember 2025; *Diterima dalam bentuk revisi* 9 Januari 2026; *Diterima* 5 Februari 2026; *Diterbitkan* 10 Mei 2026. Semua hak dilindungi oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) STMIK Indonesia Banda Aceh.

Abstrak

Kegiatan pengabdian masyarakat dilatar belakangi oleh permasalahan piutang Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Tapanuli Utara yang menghambat optimalisasi realisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD). Kegiatan pengabdian bertujuan mengidentifikasi faktor penghambat efektivitas penagihan piutang PBB, menganalisis titik kritis permasalahan, serta merumuskan strategi untuk meningkatkan kinerja penagihan. Metode yang digunakan mencakup observasi lapangan, pendampingan pelaksana teknis, dan analisis data tunggakan menggunakan perangkat lunak Excel. Hasil pengabdian menunjukkan bahwa hambatan proses penagihan dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu internal dan eksternal. Faktor internal mencakup keterbatasan sumber daya manusia, sistem basis data yang belum terintegrasi, serta infrastruktur teknologi informasi yang kurang memadai. Sementara faktor eksternal meliputi kondisi sosial ekonomi masyarakat, hambatan geografis, dan rendahnya kesadaran hukum wajib pajak. Berdasarkan temuan tersebut, direkomendasikan beberapa langkah strategis: penguatan sistem informasi dan basis data, peningkatan kapasitas aparatur, program edukasi masyarakat, serta optimalisasi koordinasi antarinstansi. Implementasi strategi tersebut diharapkan dapat menekan tingkat piutang PBB dan meningkatkan akuntabilitas pengelolaan keuangan daerah.

Kata Kunci: Pajak Bumi dan Bangunan; Penagihan Piutang; Kepatuhan Wajib Pajak; Pemerintah Daerah.

Abstract

This community service initiative addresses the outstanding Land and Building Tax (PBB) receivables at the Regional Revenue Agency (BAPENDA) of North Tapanuli Regency, which has become a significant obstacle to optimizing Regional Original Revenue (PAD) realization. The initiative aims to identify factors hindering PBB receivable collection effectiveness, analyze critical points of prevailing issues, and formulate applicable strategies to enhance collection performance. Methods employed include field observations, technical staff mentoring, and arrears data analysis using Excel software. Findings indicate that collection process barriers are influenced by two primary factors: internal and external. Internal factors include limited human resources, lack of integrated database systems, and inadequate information technology infrastructure. External factors encompass community socio-economic conditions, geographical constraints, and low taxpayer legal awareness. Based on these findings, several strategic measures are recommended: strengthening information systems and databases, enhancing personnel capacity, implementing public education programs, and optimizing inter-agency coordination. Implementation of these strategies is expected to reduce PBB receivables and improve regional financial management accountability.

Keyword: Land and Building Tax; Receivables Collection; Taxpayer Compliance; Local Government.

1. Pendahuluan

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan salah satu sumber utama Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang berperan strategis dalam pembiayaan pembangunan serta pelayanan publik di tingkat lokal. Di Kabupaten Tapanuli Utara, PBB menjadi indikator efektivitas pengelolaan fiskal daerah dan kemandirian keuangan pemerintah. Namun, kontribusi PBB terhadap PAD belum optimal karena masih tingginya tingkat piutang pajak, yaitu tunggakan yang belum tertagih dalam periode pajak berjalan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya permasalahan dalam sistem penagihan pajak daerah, baik dari sisi administrasi, sumber daya manusia, maupun kepatuhan wajib pajak. Hasil observasi lapangan pada tahun pajak 2023–2024 menunjukkan bahwa sebagian besar tunggakan PBB di Kabupaten Tapanuli Utara masih belum tertagih secara efektif. Hal tersebut disebabkan oleh keterbatasan infrastruktur teknologi, lemahnya integrasi sistem informasi pajak, serta rendahnya kesadaran wajib pajak di wilayah pedesaan. Faktor-faktor tersebut mengindikasikan adanya kesenjangan antara teori manajemen piutang dan penagihan pajak dengan implementasi di lapangan. Fenomena tersebut perlu dikaji karena piutang yang menumpuk tidak hanya menghambat peningkatan PAD, tetapi juga menurunkan kepercayaan publik terhadap kredibilitas pemerintah daerah.

Berdasarkan kondisi tersebut, rumusan masalah utama adalah: faktor apa saja yang menghambat proses penagihan piutang PBB di Kabupaten Tapanuli Utara, dan bagaimana strategi peningkatan efektivitas penagihan pajak daerah dapat diterapkan secara praktis dan berkelanjutan. Kegiatan pengabdian bertujuan mengidentifikasi, menganalisis, dan merumuskan rekomendasi terhadap faktor penghambat internal maupun eksternal, sehingga hasilnya dapat mendukung peningkatan efektivitas penagihan dan memperkuat tata kelola keuangan daerah. Kajian literatur terdahulu menegaskan bahwa tata kelola dan kepatuhan wajib pajak merupakan determinan utama keberhasilan penagihan. Menurut Arimbhi *et al.* (2021), efektivitas penagihan pajak daerah sangat dipengaruhi oleh kualitas sistem informasi dan kompetensi aparatur pajak. Sementara kajian Pratiwi & Kusnandar (n.d.) menunjukkan bahwa faktor sosial-ekonomi dan pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan PBB-P2 di daerah pedesaan. Studi terbaru oleh Kinanti *et al.* (2025) menekankan bahwa pemanfaatan teknologi digital seperti *e-tax* dan *QRIS payment* dapat meningkatkan akurasi data serta mengurangi risiko piutang pajak yang menumpuk.

Pendekatan teori kepatuhan pajak (*tax compliance theory*) dari Sari (2023) serta konsep *good governance* dalam manajemen publik menjadi dasar konseptual dalam memahami permasalahan penagihan PBB. Kedua teori tersebut menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak tidak hanya dipengaruhi oleh faktor ekonomi seperti tarif dan pendapatan, tetapi juga oleh persepsi terhadap akuntabilitas pemerintah dan keadilan pajak (Robiansyah *et al.*, 2020). Oleh karena itu, peningkatan efektivitas penagihan PBB di daerah seperti Tapanuli Utara memerlukan pendekatan multidimensi yang menggabungkan aspek administratif, teknologi informasi, edukasi masyarakat, serta koordinasi lintas lembaga. Melalui kegiatan pengabdian berbasis analisis PKL, diharapkan dapat dihasilkan model identifikasi faktor penghambat penagihan piutang PBB yang aplikatif dan sesuai dengan karakteristik sosial ekonomi lokal. Hasil analisis menjadi langkah awal dalam mendukung reformasi administrasi pajak daerah yang lebih transparan, partisipatif, dan berbasis data.

2. Metode

2.1 Lokasi dan Khalayak Sasaran

Kegiatan pengabdian dilaksanakan di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Tapanuli Utara, khususnya pada Seksi Penagihan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB). Wilayah tersebut dipilih karena memiliki karakteristik geografis dan sosial yang khas: sebagian besar wajib pajak berdomisili di daerah pedesaan dengan tingkat kepatuhan fiskal yang relatif rendah serta keterbatasan akses teknologi informasi. Kondisi tersebut menjadikan wilayah Tapanuli Utara representatif untuk menganalisis

faktor penghambat penagihan piutang PBB serta menguji efektivitas strategi peningkatan kepatuhan pajak daerah. Khalayak sasaran meliputi aparatur BAPENDA (terutama petugas lapangan), aparat desa, serta wajib pajak PBB di beberapa kecamatan percontohan. Jumlah wajib pajak yang diamati secara langsung selama kegiatan berjumlah ±50 subjek dengan variasi status pembayaran (aktif, menunggak sebagian, dan menunggak lebih dari dua tahun).

2.2 Pelaksanaan Kegiatan

Metode pelaksanaan dirancang menggunakan pendekatan partisipatif-deskriptif, yaitu melibatkan langsung aparatur dan masyarakat dalam proses observasi, analisis, serta perumusan solusi. Kegiatan dilaksanakan selama satu bulan (Agustus–September 2025) melalui empat tahapan utama sebagai berikut:

- 1) Tahap Persiapan dan Orientasi Lapangan
Meliputi koordinasi awal dengan pihak BAPENDA dan pengumpulan data sekunder berupa daftar tunggakan PBB tahun pajak 2023–2024. Tahap persiapan bertujuan memahami struktur organisasi, sistem informasi pajak, serta peta permasalahan yang akan dianalisis.
- 2) Tahap Observasi dan Pengumpulan Data
Dilakukan melalui observasi langsung di lapangan dengan mendampingi petugas penagihan, wawancara informal dengan wajib pajak, serta dokumentasi proses kerja. Data primer yang dikumpulkan mencakup: jenis dan besaran tunggakan; kendala administratif dan teknis dalam proses penagihan; respons dan persepsi wajib pajak terhadap kewajiban pajak daerah.
- 3) Tahap Analisis dan Klasifikasi Permasalahan
Data hasil observasi diolah menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif, dengan mengelompokkan faktor penghambat menjadi dua kategori: internal (birokrasi dan sumber daya aparatur) dan eksternal (kondisi ekonomi, sosial, dan budaya wajib pajak). Analisis dilakukan menggunakan matriks sebab–akibat sederhana (*cause–effect matrix*) untuk menentukan prioritas masalah dan alternatif solusi.
- 4) Tahap Evaluasi dan Formulasi Strategi Penerapan
Berdasarkan hasil analisis, dirumuskan rekomendasi tindakan strategis seperti peningkatan kapasitas petugas, optimalisasi sistem *e-tax*, dan pendekatan edukatif berbasis budaya lokal. Tahap evaluasi juga melibatkan penyusunan alat ukur ketercapaian hasil kegiatan.

2.3 Alat Ukur dan Indikator Keberhasilan

Keberhasilan kegiatan diukur secara deskriptif dan kualitatif dengan menilai perubahan yang terjadi pada tiga dimensi utama sebagaimana disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Alat Ukur dan Indikator Keberhasilan

Dimensi Ketercapaian	Indikator	Alat Ukur dan Bukti Hasil
Aspek Administratif (Internal BAPENDA)	a) Ketepatan kelengkapan tunggakan	dan Perbandingan jumlah data wajib pajak yang telah diverifikasi ulang sebelum dan sesudah kegiatan (target peningkatan ≥30%)
	b) Frekuensi pembaruan <i>database</i>	
Aspek Sosial dan Sikap Kepatuhan Wajib Pajak	a) Pemahaman terhadap manfaat pajak	Wawancara langsung dengan wajib pajak serta pengamatan terhadap peningkatan transaksi pembayaran di portal <i>e-Pendapatan</i>
	b) Kesiediaan melakukan pembayaran setelah edukasi	
Aspek Ekonomi dan Kemandirian Daerah	a) Peningkatan penerimaan PBB pada triwulan berjalan	Analisis laporan realisasi PAD dari seksi penagihan (target kenaikan minimal 10% dibanding periode sebelumnya)
	b) Penurunan rasio piutang aktif	

Selain itu, perubahan sikap dan pemahaman masyarakat diukur melalui observasi partisipatif terhadap perilaku wajib pajak pascasosialisasi. Misalnya, meningkatnya partisipasi warga dalam kegiatan sosialisasi pajak desa serta berkurangnya resistensi terhadap proses penagihan lapangan.

2.4 Validasi dan Analisis Hasil

Data hasil observasi dan wawancara divalidasi menggunakan teknik triangulasi sumber, yakni membandingkan data dari petugas lapangan, arsip BAPENDA, dan respons wajib pajak. Seluruh data kemudian dianalisis secara kualitatif dengan menafsirkan pola perubahan sikap dan efisiensi administrasi sebagai indikator keberhasilan kegiatan. Melalui metode tersebut, hasil pengabdian tidak hanya dapat diukur dari aspek administratif (penurunan piutang), tetapi juga dari aspek transformasi sosial dan perilaku fiskal masyarakat yang menjadi fondasi utama keberlanjutan penerimaan pajak daerah.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil

Kegiatan pengabdian yang dilaksanakan di Seksi Penagihan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) pada Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Tapanuli Utara menghasilkan sejumlah temuan penting terkait efektivitas proses penagihan pajak daerah dan upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak. Secara umum, kegiatan ini berfokus pada upaya mengidentifikasi faktor-faktor penghambat penagihan piutang PBB serta mengukur sejauh mana strategi penerapan berbasis pendekatan partisipatif dapat memperbaiki sistem administrasi dan perilaku fiskal masyarakat. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pada beberapa aspek utama. Pertama, dari sisi administrasi, kegiatan ini berhasil memperbaiki kualitas data wajib pajak melalui proses verifikasi langsung di lapangan. Beberapa data dalam sistem digital BAPENDA ditemukan tidak sesuai dengan kondisi riil di lapangan, seperti perbedaan alamat dan status kepemilikan tanah. Setelah dilakukan pemeriksaan dan pembaruan data secara manual melalui kerja sama antara petugas lapangan dan aparat desa, sebagian data berhasil disinkronkan kembali dengan sistem. Perbaikan ini secara langsung meningkatkan validitas *database* PBB yang menjadi dasar penagihan di periode berikutnya. Kedua, dari segi efektivitas operasional, penerapan metode *geomapping* sederhana dan prioritas penagihan berdasarkan nilai tunggakan terbukti mampu meningkatkan efisiensi kerja. Waktu tempuh petugas lapangan untuk melakukan penagihan berkurang sekitar 20% dibandingkan metode konvensional, karena rute kunjungan disusun lebih terarah dan hemat bahan bakar. Langkah ini tidak hanya menghemat sumber daya, tetapi juga menjadi model penerapan teknologi sederhana yang dapat direplikasi di instansi pemerintah daerah lain dengan kondisi serupa.

Dari sisi perilaku masyarakat, kegiatan pengabdian ini juga menunjukkan hasil positif terhadap perubahan sikap dan kesadaran wajib pajak. Melalui pendekatan komunikasi persuasif dan edukatif dengan menggunakan bahasa lokal (Batak Toba), sebagian wajib pajak yang sebelumnya menolak atau mengabaikan kewajiban pajak mulai menunjukkan respons positif (Gambar 1). Dari 20 wajib pajak yang diwawancarai selama kegiatan, sebanyak 9 orang atau sekitar 45% menyatakan kesediaan untuk membayar sebagian atau seluruh tunggakannya setelah diberikan penjelasan tentang manfaat pajak bagi pembangunan desa. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kesadaran masyarakat terhadap pajak daerah tidak hanya dipengaruhi oleh faktor ekonomi, tetapi juga oleh strategi komunikasi yang sesuai dengan konteks sosial dan budaya setempat. Dampak dari kegiatan ini juga terlihat pada aspek keuangan daerah. Berdasarkan laporan internal BAPENDA periode Agustus–September 2025, realisasi penerimaan PBB meningkat sekitar 12,3% dibandingkan triwulan sebelumnya. Meskipun belum mencapai target peningkatan sebesar 15%, hasil ini mencerminkan adanya perbaikan kinerja fiskal yang signifikan dalam waktu relatif singkat. Peningkatan tersebut sejalan dengan temuan Hartono & Ambarwati. (2025) yang menyatakan bahwa efektivitas penagihan pajak daerah sangat ditentukan oleh integrasi data dan kualitas kerja aparat pajak.



Gambar 1. Edukasi dan Pengutipan Pajak secara Langsung

Secara teoritis, capaian ini mendukung teori kepatuhan pajak (*tax compliance theory*) yang dikemukakan oleh Sari (2023) dan diperkuat oleh Misra (2019). Teori ini menjelaskan bahwa kepatuhan pajak meningkat ketika wajib pajak memiliki pemahaman yang baik, memperoleh informasi yang transparan, dan merasakan manfaat langsung dari kontribusinya. Dalam konteks kegiatan ini, perubahan sikap masyarakat yang mulai memahami pentingnya PBB bagi pembangunan daerah menjadi bukti empiris bahwa pendekatan edukatif lebih efektif dibandingkan strategi koersif. Keunggulan utama dari kegiatan pengabdian ini terletak pada pendekatan yang praktis, adaptif, dan partisipatif. Penerapan sistem prioritas penagihan yang sederhana, tetapi berbasis data, membuat kegiatan ini efisien tanpa memerlukan perangkat lunak yang mahal. Keterlibatan aparat desa sebagai mediator budaya juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Selain itu, keterlibatan aktif petugas lapangan dalam pengumpulan dan validasi data memberikan pengalaman empiris yang penting dalam membangun sistem penagihan yang lebih transparan dan akuntabel.

Meskipun demikian, kegiatan ini juga menghadapi sejumlah kendala dan keterbatasan. Durasi pelaksanaan yang relatif singkat, yakni satu bulan, belum cukup untuk mengukur dampak jangka panjang terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Keterbatasan infrastruktur digital, seperti jaringan internet yang tidak stabil di beberapa kecamatan, juga menghambat sinkronisasi data secara *real time* antara BAPENDA dan kantor desa. Selain itu, sebagian masyarakat masih menunjukkan resistensi terhadap proses penagihan karena persepsi bahwa pajak hanya menambah beban ekonomi tanpa manfaat langsung. Kesulitan lain muncul dari faktor geografis dan sosial-budaya. Sebagian besar wilayah Tapanuli Utara memiliki medan yang sulit dijangkau, sehingga petugas memerlukan waktu lebih lama untuk mencapai lokasi penagihan. Di sisi lain, rendahnya literasi digital masyarakat menjadi tantangan tersendiri dalam penerapan sistem pembayaran pajak berbasis *e-tax* atau QRIS (Gambar 2). Namun, melalui kombinasi antara pendekatan edukatif, pendampingan lapangan, dan koordinasi antarlembaga, hambatan-hambatan tersebut dapat diminimalisir dan menjadi pembelajaran penting untuk pengembangan kebijakan di masa mendatang.



Gambar 2. Edukasi Pembayaran Menggunakan QRIS dan Pembayaran melalui QRIS

Jika dilihat dari potensi keberlanjutan, kegiatan ini memiliki peluang besar untuk dikembangkan lebih lanjut. Ke depan, BAPENDA dapat membangun sistem penagihan digital terpadu berbasis aplikasi *mobile*, memperluas kerja sama dengan universitas untuk pengembangan model analisis piutang berbasis data, serta mengadakan program edukasi pajak desa secara berkelanjutan. Dengan penguatan infrastruktur digital dan strategi komunikasi berbasis kearifan lokal, diharapkan efektivitas penagihan PBB akan meningkat secara konsisten dan memberikan kontribusi signifikan terhadap kemandirian fiskal daerah. Secara keseluruhan, hasil kegiatan menunjukkan bahwa perbaikan sistem administrasi, dukungan teknologi sederhana, dan pendekatan edukatif kepada masyarakat mampu meningkatkan efektivitas penagihan pajak daerah. Keberhasilan kegiatan ini tidak hanya diukur dari peningkatan angka penerimaan pajak, tetapi juga dari perubahan sikap masyarakat yang lebih sadar dan partisipatif dalam memenuhi kewajiban fiskalnya. Dengan demikian, kegiatan pengabdian ini memberikan kontribusi nyata terhadap penguatan tata kelola keuangan daerah berbasis prinsip akuntabilitas dan partisipasi publik yang sejalan dengan konsep *good governance*.

3.2 Pembahasan

Kegiatan pengabdian di Seksi Penagihan PBB dan BPHTB pada BAPENDA Kabupaten Tapanuli Utara menghasilkan temuan penting terkait efektivitas penagihan pajak daerah dan peningkatan kepatuhan wajib pajak. Aspek administrasi mengalami perbaikan signifikan melalui verifikasi langsung di lapangan, di mana kolaborasi antara petugas lapangan dan aparat desa berhasil menyinkronkan kembali 68% data yang bermasalah ke dalam sistem. Temuan ini sejalan dengan penelitian Kaban *et al.* (2025) yang mengidentifikasi ketidakakuratan data objek pajak sebagai faktor utama penghambat realisasi penerimaan PBB-P2 di Kota Medan. Nayla *et al.* (2025) menegaskan bahwa implementasi Sistem Informasi Pajak Daerah (SIPD) menghadapi tantangan kesiapan SDM dan infrastruktur teknologi yang berdampak langsung pada kualitas data perpajakan. Palis (2025) menambahkan bahwa tata kelola perpajakan yang terfragmentasi dan perencanaan yang tidak berbasis data menjadi tantangan sistemik dalam optimalisasi PAD di Indonesia. Penerapan metode *geomapping* sederhana dan prioritas penagihan berdasarkan nilai tunggakan berhasil mengurangi waktu tempuh petugas lapangan sebesar 20% dibandingkan metode konvensional. Model teknologi sederhana ini membuktikan bahwa inovasi tidak selalu memerlukan investasi besar. Salelatu & Agustina (2025) dalam penelitiannya di Kabupaten Seram Bagian Barat mengidentifikasi hambatan geografis berupa wilayah pesisir, pegunungan, dan kepulauan sebagai tantangan utama, dengan tingkat pemanfaatan sistem E-PBB yang hanya mencapai 0,43% dari total wajib pajak. Kondisi serupa ditemukan di Tapanuli Utara, di mana medan sulit dijangkau menjadi kendala operasional signifikan. Haykal *et al.* (2025) memperkuat temuan ini dengan menunjukkan bahwa implementasi sistem digital seperti QRIS dapat meningkatkan transparansi dan meminimalisir kebocoran pajak, meskipun menghadapi tantangan infrastruktur dan literasi digital yang terbatas.

Aspek perilaku masyarakat menunjukkan perubahan positif setelah penerapan komunikasi persuasif menggunakan bahasa lokal Batak Toba. Data lapangan memperlihatkan bahwa 45% wajib pajak yang diwawancarai menyatakan kesediaan membayar tunggakan setelah memperoleh penjelasan tentang manfaat pajak bagi pembangunan desa. Yusuf (2024) dalam penelitiannya di Kota Kendari menemukan bahwa kurangnya transparansi dalam prosedur pembayaran, kesalahan administratif, dan pelayanan publik yang buruk menjadi faktor penghambat efektivitas penegakan hukum PBB. Perubahan sikap masyarakat yang mulai memahami urgensi PBB menjadi bukti empiris bahwa pendekatan edukatif lebih efektif dibandingkan strategi koersif. Kaban *et al.* (2025) menambahkan bahwa rendahnya kesadaran wajib pajak dan lemahnya sistem administrasi menjadi faktor utama penghambat pencapaian target PBB-P2. Laporan internal BAPENDA periode Agustus–September 2025 mencatat peningkatan realisasi penerimaan PBB sebesar 12,3% dibandingkan triwulan sebelumnya. Meskipun belum mencapai target optimal 15%, capaian ini menunjukkan perbaikan kinerja fiskal dalam waktu relatif singkat. Palis (2025) menekankan bahwa transformasi digital melalui integrasi gudang data terpusat, penggunaan *blockchain* untuk sinkronisasi *real-time*, dan modernisasi TI pedesaan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan mengurangi ketergantungan pada transfer pusat. Haykal *et al.* (2025) menunjukkan bahwa keterlibatan camat dan lurah dalam sosialisasi, pengumpulan data, dan pengingat pembayaran terbukti efektif meningkatkan partisipasi wajib pajak.

Keunggulan utama kegiatan terletak pada pendekatan praktis, adaptif, dan partisipatif yang melibatkan aparat desa sebagai mediator budaya. Namun, kegiatan juga menghadapi kendala seperti durasi pelaksanaan yang terbatas, keterbatasan infrastruktur digital, dan resistensi sebagian masyarakat. Muallifah & Sari (2025) mengidentifikasi rendahnya literasi digital, terbatasnya akses internet, dan kurangnya sosialisasi sebagai hambatan utama efektivitas penagihan pajak digital di Kabupaten Pasangkayu. Melalui kombinasi pendekatan edukatif, pendampingan lapangan, dan koordinasi antarlembaga, hambatan tersebut dapat diminimalisir dan menjadi pembelajaran penting untuk pengembangan kebijakan di masa mendatang. Kegiatan pengabdian membuktikan bahwa perbaikan sistem administrasi, dukungan teknologi sederhana, dan pendekatan edukatif mampu meningkatkan efektivitas penagihan pajak daerah serta memberikan kontribusi nyata terhadap penguatan tata kelola keuangan daerah berbasis prinsip akuntabilitas dan partisipasi publik.

4. Kesimpulan dan Rekomendasi

Kegiatan pengabdian yang dilaksanakan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tapanuli Utara memberikan gambaran empiris mengenai kompleksitas proses penagihan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) serta faktor-faktor yang memengaruhi efektivitasnya. Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa permasalahan utama dalam penagihan piutang PBB bukan hanya terletak pada aspek administratif dan teknis, tetapi juga berkaitan erat dengan aspek sosial, budaya, dan psikologis wajib pajak. Secara teoritis, temuan kegiatan ini memperkuat *Tax Compliance Theory* (Sari, 2023) yang menyatakan bahwa kepatuhan pajak tidak hanya dipengaruhi oleh sanksi atau insentif ekonomi, tetapi juga oleh tingkat pemahaman, persepsi keadilan, dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Penerapan pendekatan edukatif dan partisipatif terbukti mampu meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak, sebagaimana terlihat dari peningkatan pembayaran setelah kegiatan sosialisasi. Di sisi lain, hasil ini juga mendukung konsep *good governance* (Robiansyah *et al.*, 2020) yang menekankan pentingnya transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas dalam tata kelola keuangan daerah.

Secara praktis, kegiatan ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan efektivitas penagihan pajak daerah dapat dilakukan melalui tiga strategi utama, yaitu: perbaikan dan integrasi data wajib pajak secara berkelanjutan, penguatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pendampingan teknis, dan penerapan inovasi digital sederhana seperti *geomapping* dan sistem pembayaran elektronik yang mudah diakses masyarakat. Implementasi strategi tersebut terbukti dapat meningkatkan efisiensi penagihan, memperbaiki validitas data, dan memperkuat kesadaran

fiskal masyarakat pedesaan. Namun demikian, kegiatan ini juga menemukan adanya sejumlah keterbatasan yang dapat dijadikan bahan refleksi bagi penelitian dan pengabdian selanjutnya. Waktu pelaksanaan yang relatif singkat belum memungkinkan pengukuran dampak jangka panjang terhadap perubahan perilaku fiskal masyarakat. Selain itu, keterbatasan infrastruktur digital dan rendahnya literasi teknologi di daerah pedesaan menjadi tantangan dalam penerapan sistem pajak berbasis elektronik. Oleh karena itu, untuk kegiatan lanjutan disarankan agar dilakukan penelitian dengan periode waktu yang lebih panjang serta melibatkan pendekatan kuantitatif untuk mengukur pengaruh variabel sosial, ekonomi, dan teknologi terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Sebagai rekomendasi, pemerintah daerah diharapkan dapat memperkuat kerja sama dengan lembaga pendidikan tinggi dalam mengembangkan inovasi digital penagihan pajak, sekaligus menjadikan kegiatan serupa sebagai model *community-based fiscal empowerment* di tingkat lokal. Pendekatan yang menggabungkan teknologi, edukasi, dan partisipasi masyarakat diharapkan dapat menciptakan sistem perpajakan daerah yang lebih efisien, adil, dan berkelanjutan.

5. Daftar Pustaka

- Arimbhi, P., Rahmi, N., Wulandari, W., Ramdan, A., Rachmatulloh, I., Sosial, I. I., & Stiami, M. (2021). Peluang dan tantangan pajak digital di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 4(2), 148-154.
- Hartono, N. A., & Ambarwati, L. (2025). Optimalisasi penagihan pajak barang dan jasa tertentu atas perhotelan dan makanan dan/atau minuman di Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Yogyakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 5(1), 403-415. <https://doi.org/10.51903/jiab.v5i1.949>.
- Haykal, M. I., Utomo, D. D., Nalien, E. M., & Ardiensyah, A. (2025). Optimalisasi penerimaan pajak daerah di Kota Baubau: Analisis implementasi sistem digital dan peran camat-lurah. *Media Akuntansi Perpajakan*, 10(1), 126-132. <https://doi.org/10.52447/map.v10i1.8359>
- Kaban, T., Gurusinga, L. B., & Sutanto, H. (2025). Optimalisasi ketercapaian Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan Perkotaan (PBB-P2) dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kota Medan. *Benefit: Journal of Business, Economics, and Finance*, 3(2), 2176-2185. <https://doi.org/10.70437/benefit.v3i2.1329>
- Kinanti, K. A., Chandra, Y. A., & Suyono, A. P. (2025). Digital integration in tax systems: Literature review on enhancing efficiency and ensuring compliance. *Journal of Digital Tax Systems*, 9(1), 30-55.
- Misra, F. (2019). Tax compliance: Theories, research development and tax enforcement models. *ACCRUALS (Accounting Research Journal of Sutaatmadja)*, 3(2), 189-204. <https://doi.org/10.35310/accruals.v3i2.72>.
- Muallifah, H., & Sari, A. G. P. (2025). *Inovasi pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) melalui e-banking di Kabupaten Pasangkayu Provinsi Sulawesi Barat* [Skripsi, Institut Pemerintahan Dalam Negeri].
- Nayla, A., Amalia, C., & Caniogo, V. A. (2025). Implementasi Sistem Informasi Pajak Daerah (SIPD) dan dampaknya terhadap efisiensi administrasi. *Judge: Jurnal Hukum*, 6(2), 267-276. <https://doi.org/10.54209/judge.v6i02.1347>

- Palis, K. (2025). Transformasi digital dan reformasi tata kelola perpajakan daerah: Studi kasus optimalisasi PAD di Indonesia. *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*, 5(1), 163–190. <https://doi.org/10.53625/juremi.v5i1.10508>
- Pratiwi, R., & Kusnandar, M. I. (2021). Analysis of Influence on the Level of the Economy, Knowledge of Taxes, and Sanctions on Compliance with Land and Building Tax Payments in Rural and Urban Areas (PBB-P2). *JCIC: Jurnal CIC Lembaga Riset dan Konsultan Sosial*, 3(1), 53-58.
- Robiansyah, A., Midiastuty, P. P., Suranta, E., & Suparsiyem, S. (2020). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Atas Pemahaman Peraturan Perpajakan, Akuntabilitas Pemerintah, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *I-Finance: a Research Journal on Islamic Finance*, 6(1), 46-63. <https://doi.org/10.19109/ifinance.v6i1.5480>.
- Salelatu, M. V., & Agustina, I. (2025). *Optimalisasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) melalui Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB) dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kabupaten Seram Bagian Barat* [Skripsi, Institut Pemerintahan Dalam Negeri].
- Sari, A. R. (2023). The impact of good governance on the quality of public management decision making. *Journal of Contemporary Administration and Management (ADMAN)*, 1(2), 39-46. <https://doi.org/10.61100/adman.v1i2.21>.
- Yusuf, M. (2024). Penegakan hukum terhadap pelanggaran wajib Pajak Bumi dan Bangunan pada Badan Pendapatan Daerah Kota Kendari. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 4(1), 97–115. <https://doi.org/10.57250/ajsh.v4i1.346>.