



Journal of Human And Education
Volume 5, No. 2, Tahun 2025, pp 273-282
E-ISSN 2776-5857, P-ISSN 2776-7876
Website: <https://jahe.or.id/index.php/jahe/index>

Door To Door Sebagai Upaya Peningkatan Capaian Realisasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Unit Pengelolaan Pajak Daerah Kota Semarang 2

Ira Meiyenti^{1*}, Yustisi Harimurti², Syafiq Dio Rizkiansyah³, Ika Agustina⁴, Eljawati⁵

Institut Pemerintahan Dalam Negeri

Email: irameiyenti@ipdn.ac.id*, yustisiharimurti14@gmail.com,
syafiqdior551@gmail.com, ika_agustina@ipdn.ac.id, eljawati88@gmail.com

Abstrak

Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan mendukung pencapaian target pendapatan daerah di Provinsi Jawa Tengah. Metode yang digunakan adalah door to door dengan mengunjungi wajib pajak secara langsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kegiatan ini efektif dalam meningkatkan jumlah Surat Pemberitahuan Pajak Kendaraan Bermotor (SPKPPKB) yang disampaikan dan realisasi penerimaan PKB. Selain itu, kegiatan ini juga berhasil meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya membayar pajak. Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan kegiatan ini antara lain adalah sikap wajib pajak yang kurang kooperatif dan keterbatasan sumber daya. Untuk mengatasi kendala tersebut, perlu dilakukan peningkatan koordinasi, pemanfaatan teknologi, dan sosialisasi yang lebih intensif.

Keywords: *Door To Door, Kesadaran Masyarakat, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Pendapatan Daerah, Pengabdian Masyarakat*

Abstract

This community service activity aims to increase public awareness of paying Motor Vehicle Tax (PKB) and support the achievement of regional revenue targets in Central Java Province. The method used is door-to-door by visiting taxpayers directly. The results of the study show that this activity is effective in increasing the number of Motor Vehicle Tax Notices (SPKPPKB) submitted and the realization of PKB revenues. In addition, this activity also succeeded in increasing public awareness about the importance of paying taxes. The obstacles faced in the implementation of this activity include the attitude of taxpayers who are less cooperative and limited resources. To overcome these obstacles, it is necessary to increase coordination, use of technology, and more intensive socialization.

Keywords: *Door-To-Door, Community Awareness, Motor Vehicle Tax (PKB), Regional Revenue, Community Service*

PENDAHULUAN

Dalam pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi, keikutsertaan lembaga perguruan tinggi dalam mengemban tujuan negara untuk ikut serta mencerdaskan kehidupan bangsa dan kesejahteraan bangsa wajib melaksanakan Tridharma Perguruan Tinggi (Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat). Sebagai lembaga pendidikan kedinasan kepomongprajaan di lingkungan Kementerian Dalam Negeri, Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) tidak luput dari mengemban amanah Tridharma Perguruan Tinggi, salah satunya yaitu Pengabdian kepada Masyarakat.

Bhakti Karya Praja (BKP) sebagai salah satu bentuk kegiatan pengabdian kepada masyarakat Lembaga Pengabdian Masyarakat Institut Pemerintahan Dalam Negeri (LKM-IPDN), dilaksanakan oleh Praja bersama Dosen setiap tahun untuk membantu pemerintah daerah dan masyarakat. Praja dengan bimbingan para Dosen diharapkan dapat mengabdikan ilmu dan praktek serta inovasi untuk menunjang kelancaran pelaksanaan fungsi inovasi dalam pemerintahan, pemberdayaan masyarakat, pembangunan, dan pengembangan/penguatan ekonomi kemasyarakatan demi terwujudnya kesejahteraan masyarakat dan kemajuan daerah.

Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dalam rangka penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangannya mempunyai kewajiban untuk melindungi, melayani, memberdayakan dan menyejahterakan masyarakatnya. Penyelenggaraan pelayanan publik yang bermutu sangat penting untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Agustina, 2019)(Surjadi, 2009) dan memenuhi kebutuhan dasar warga negara (Engkus et al., 2021; Maryam, 2016). Untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan percepatan dalam memenuhi pelayanan publik bagi warganya, Pemerintah Provinsi Jawa Tengah tentunya dapat bekerjasama dengan berbagai pemangku kepentingan, termasuk lembaga pendidikan, salah satunya IPDN.

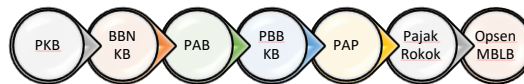
Kegiatan BKP ini dimaksudkan untuk membantu Provinsi Jawa Tengah dalam mendorong percepatan pencapaian target program prioritas yang menjadi Indikator Kerja Utama (IKU) di 11 OPD lingkup Pemprov Jawa Tengah. Salah satu OPD yang menjadi *locus* pelaksanaan BKP adalah Badan Pengelola Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah (Bapenda).

Sesuai dengan Pergub Jateng No. 65 Tahun 2021, tentang Organisasi dan Tata Kerja BAPENDA Provinsi Jawa Tengah (Gubernur Jawa Tengah, 2021), BAPENDA mempunyai tugas membantu Gubernur melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan Bidang Keuangan Sub Fungsi Pendapatan yang menjadi kewenangan daerah.



Gambar 1. SOTK BAPENDA Jawa Tengah, ilustrasi oleh penulis diolah dari berbagai sumber

Sesuai dengan UU No 1 Tahun 2022, tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Indonesia, 2022), Pajak yang dipungut oleh Pemerintah Provinsi terdiri atas :



Gambar 2. Jenis Pajak yang Dipungut oleh Provinsi, ilustrasi oleh penulis

Seperti dapat dilihat pada Gambar 2, jenis pajak yang dipungut oleh Pemprov sebagai berikut:

1. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB);
2. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB);
3. Pajak Alat Berat (PAB);
4. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB);
5. Pajak Air Permukaan (PAP);
6. Pajak Rokok; dan
7. Opsen Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan (MBLB).

Selain menangani pajak daerah, tugas lain BAPENDA Provinsi Jawa Tengah adalah selaku koordinator pengelolaan retribusi di seluruh OPD dan Hasil Pengelolaan Kekayaan Daerah yang Dipisahkan serta Lain-lain PAD yang sah. Peneliti melaksanakan penelitian dengan *locus* Unit Pengelola Pendapatan Daerah Kota Semarang 2 (UPPD Kota Semarang 2/SAMSAT).

Berdasarkan Peraturan Presiden RI Nomor 4 Tahun 2025, tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Indonesia, 2025), Kantor Bersama Samsat adalah wadah bagi Kepolisian Negara Republik Indonesia yang membidangi lalu lintas, Satuan Kerja Pengelola Keuangan Daerah yang melaksanakan pemungutan pajak Provinsi, dan Badan Usaha dalam menyelenggarakan Samsat, maka di SAMSAT Jawa Tengah terdiri atas 3 unsur yaitu : BAPENDA Provinsi Jawa Tengah (unsur Pemerintah Provinsi), Ditlantas Polda Jawa Tengah (unsur Kepolisian RI) dan PT. Jasa Raharja.

Tabel 1. Target dan Realisasi Capaian Pendapatan Bapenda s.d. 31 Juli 2024

No.	URAIAN.	TARGET (MURNO)	REALISASI PENERIMAAN	%	SISA ANGGARAN BELIM TEREALISASI
A.	PAJAK DAERAH	15,471,071,946,000	8,167,921,786,192	52.79	7,303,150,159,808
1.	Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)	6,905,647,791,000	3,023,771,758,626	46.48	3,481,876,032,374
	SAMSAT		2,982,353,072,226		
	NEW SAKPOL		41,418,686,400		
2.	Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB)	3,289,576,527,000	1,800,735,400,000	54.74	1,488,841,127,000
3.	Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB)	2,552,921,672,000	1,359,128,280,018	61.07	993,793,391,982
4.	Pajak Air Permukaan (PAP)	21,628,000,000	12,248,216,963	56.63	9,379,783,037
5.	Pajak Rokok	3,101,297,956,000	1,772,038,130,585	57.14	1,329,259,825,415
B.	RETRIBUSI DAERAH	1,642,427,000	1,602,020,966	97.54	40,406,034
1.	Retribusi Penyewaan Tanah dan Bangunan	224,548,000	79,014,000	35.17	145,534,000
2.	Retribusi Penyewaan Tanah	821,872,000	705,102,206	85.79	116,769,794
3.	Retribusi Pemakaian Ruangan	595,907,000	817,904,750	137.25	-221,997,750
C.	LAIN-LAIN PENDAPATAN ASLI DAERAH YANG SAH	160,000,000,000	122,949,667,762	76.84	37,050,332,238
JUMLAH		16,632,714,373,000	8,292,473,474,900	50.06	7,340,240,898,100

Realisasi penerimaan PKB di Jawa Tengah s.d. 31 Juli 2024 menunjukkan angka yang cukup tinggi namun terbelang belum maksimal. Beberapa faktor yang mempengaruhi rendahnya capaian realisasi pada PKB yaitu:

1. Obyek pajak lupa membayar;
2. Kesulitan pada syarat pembayaran;
3. Rendahnya disiplin WP;
4. Faktor ekonomi;
5. Jarak layanan;

Pemerintah Provinsi Jawa Tengah melalui Bapenda sudah melakukan pengaturan terkait pemberitahuan kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor yaitu dibuktikan dengan Perkab Nomor 4 Tahun 2024 tentang Petunjuk Teknis Pemberitahuan

Kewajiban Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor . Salah satu upaya yang dilakukan adalah *door to door*. Metode dengan mendatangi lokasi obyek pajak terdaftar secara satu per satu.

Berdasarkan permasalahan yang sudah diuraikan diatas, maka penulis melakukan PkM melalui BKP ini berupa kegiatan *door to door* pada wilayah kerja UPPD Kota Semarang

2. Kegiatan ini bertujuan untuk:

1. Mendorong akselerasi pencapaian target program prioritas yang menjadi IKU di Bapenda Provinsi Jawa Tengah.
2. Menumbuhkan kesadaran dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor oleh masyarakat.

Dalam jangka panjang, diharapkan kegiatan serupa tidak perlu dilakukan lagi. Dalam artian masyarakat sudah memiliki kesadaran penuh untuk membayar pajak tepat waktu dan menghindari indikasi-indikasi pengemplangan pajak.

METODE

Door to door mulanya dikenal sebagai metode pemasaran. *Door to door* merupakan sebuah metode pemasaran dengan cara petugas langsung mendatangi nasabah atau calon nasabah sehingga seorang marketing leluasa untuk menjelaskan mengenai produk serta sistem operasionalnya (Laila Maghfuroh et al., 2022; Maghfuroh, 2022). Studi literatur terdahulu menjelaskan bahwa metode door-to-door dapat meningkatkan jumlah pelanggan secara signifikan dan memperbaiki kualitas layanan (Murti, 2017).

Bila dikaitkan dalam upaya pemungutan pajak, dapat diartikan sebagai kegiatan pemungutan dengan mendatangi lokasi obyek pajak secara langsung. Hal ini bertujuan agar petugas pajak leluasa untuk mengetahui kondisi obyek pajak. Salah satu cara efektif yang dapat dilakukan untuk mencapai target realisasi adalah dengan melakukan pendekatan *door to door* atau yang lebih dikenal dengan menjemput bola (Al Farisi & Aisyaturahmi, 2022). Pendekatan ini dilakukan dengan cara mendatangi WP. Petugas dapat dengan leluasa menjelaskan kepada WP mengenai informasi apa saja yang dibutuhkan oleh petugas.

Berdasar pada Perkaban No. 4 Tahun 2024 tentang Petunjuk Teknis Pemberitahuan Kewajiban Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Peraturan Kepala OPD, 2024), dapat dilihat alur pelaksanaan *door to door* pada gambar di bawah ini.



Gambar 3. Alur pelaksanaan *door to door*

Tahapan *door to door* meliputi:

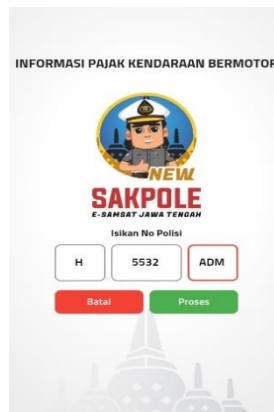
1. Pencetakan SPKPPKB di Aplikasi Piutang PKB, obyek sasaran dalam kegiatan D2D yang menggunakan SPKPPKB adalah data yang tercatat dalam Aplikasi Piutang PKB;
2. Pengecekan dan verifikasi data PKB dilakukan sebelum berangkat melakukan D2D menggunakan aplikasi New Sakpole;
3. Pelaksanaan D2D dengan sesuai dengan SOP;



Gambar 6. Pengolahan Berkas SPKPPKB

Sumber: Dokumentasi Penulis (2024)

Kedua, pengecekan dan Verivikasi data PKB. Berdasarkan data yang tertera pada tiap lembar SPKPPKB akan dilakukan pengecekan dan verifikasi menggunakan aplikasi New Sakpole.



Gambar 7. Tampilan Aplikasi New Sakpole

Sumber: Dokumentasi Penulis (2024)

Sebagaimana dilihat pada gambar 6, satu per satu nomor kendaraan akan dicek. Bila ternyata sudah dilakukan pembayaran maka tidak perlu didatangi sebagai obyek D2D. Sehingga lebih efektif saat pelaksanaan di lapangan dan menghindari ketersinggungan oleh WP.

Tahap selanjutnya adalah Pelaksanaan *Door to Door*, pelaksanaannya harus memenuhi SOP Kelengkapan sebagai berikut:

1. Surat tugas;
2. SPKPPKB;
3. ATK Pendukung;
4. Aplikasi New Sakpole;
5. Aplikasi *Geotagging* untuk data dukung foto.

Tata cara/ etika kunjungan:

1. Bersikap sopan;
2. Memperkenalkan diri;
3. Menyampaikan maksud tujuan.

Pelaksanaan kunjungan wajib pajak:

1. Validasi data kendaraan;
2. Pencatatan no telepon/ *whatsapp* WP;
3. Foto dokumentasi kunjungan dengan *geotagging*;
4. Edukasi WP (program berjalan dan penagihan pajak)

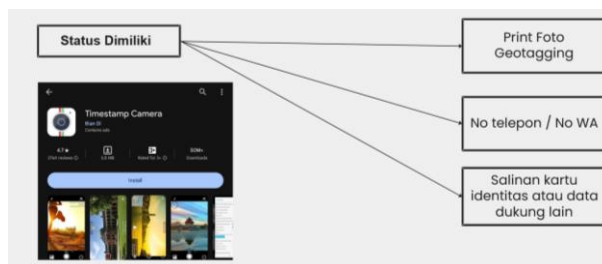


Gambar 8. *Door to Door* pada OP
 Sumber: Dokumentasi Penulis (2024)

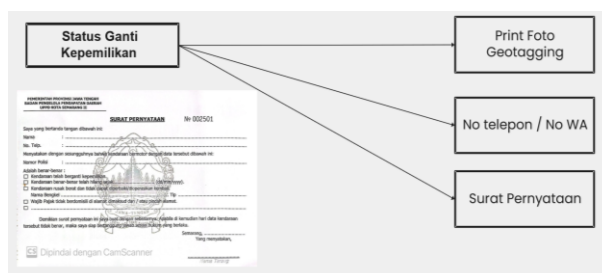
Pelaksanaan *Door to Door* akan menghasilkan 7 kemungkinan status, yakni:

1. Dimiliki;
2. Ganti kepemilikan;
3. Rusak berat;
4. Hilang;
5. Menutup usaha/pailit;
6. Dicabut registrasi;
7. Tidak diketahui kedudukan/ pindah/ sebab lain.

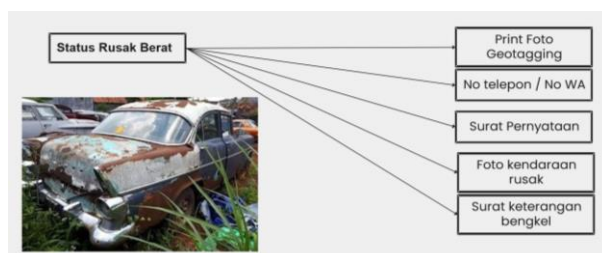
Setiap status harus didukung dengan beberapa berkas pendukung sesuai dengan statusnya.



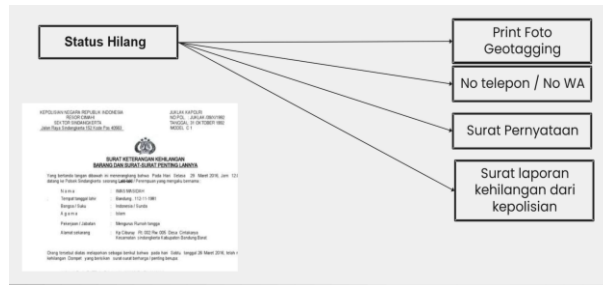
Gambar 9. Status dimiliki dan berkas penunjangnya
 Sumber: Dokumentasi Penulis (2024)



Gambar 10. Status Ganti Kepemilikan dan berkas penunjangnya
 Sumber: Dokumentasi Penulis (2024)



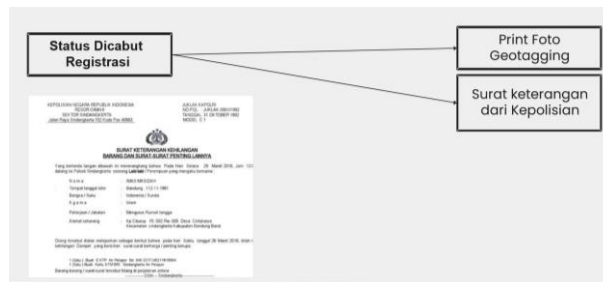
Gambar 11. Status Rusak Berat dan berkas penunjangnya
Sumber: Dokumentasi Penulis (2024)



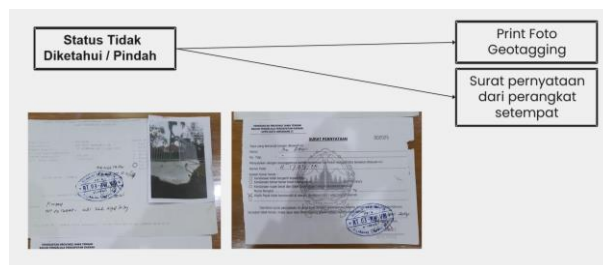
Gambar 12. Status Rusak Berat dan berkas penunjangnya
Sumber: Dokumentasi Penulis (2024)



Gambar 13. Status Pailit/ Menutup Usaha dan berkas penunjangnya
Sumber: Dokumentasi Penulis (2024)



Gambar 14. Status Rusak Berat dan berkas penunjangnya
Sumber: Dokumentasi Penulis (2024)



Gambar 15. Status Tidak Diketahui/ Pindah dan berkas penunjangnya
Sumber: Dokumentasi Penulis (2024)

Penulis ditargetkan mampu melakukan penyampaian sebanyak 2430 lembar SPKPPKB selama waktu penelitian ini serta capaian realisasi besaran penerimaan PKB sebesar 10% dari keseluruhan OP.

Tabel 2. Target dan Realisasi Penyampaian SPKPPKB

Target Penyampaian SPKPPKB (lembar)	Realisasi SPKPPKB yang Tersampaikan
--	--

2430**2508**

Seperti dilihat pada Tabel 2, Penulis telah mencapai realisasi sebesar 103%. Lebih besar 3% dari target awal.

Tabel 3. Target dan Realisasi Besaran Penerimaan PKB

Target Besaran Penerimaan PKB (Rp)	Target Realisasi Besaran Penerimaan PKB (Rp)
2.058.533.000	213.636.500

Sebagaimana dapat dilihat pada Tabel 3, Penulis telah mencapai realisasi sebesar **10,378%**. Lebih besar **0,378%** dari yang ditargetkan oleh UPPD Kota Semarang 2.

SIMPULAN

Kegiatan Bhakti Karya Praja di UPPD Kota Semarang 2 dilaksanakan penulis yakni tentang "*Door to Door* sebagai Upaya Peningkatan Capaian Realisasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor". Program pengabdian masyarakat berupa pelaksanaan *Door to Door* (D2D) untuk penagihan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di wilayah kerja UPPD Kota Semarang 2 telah berhasil dilaksanakan dengan baik. Melalui koordinasi yang intensif dengan UPPD Kota Semarang 2, pelaksanaan D2D dapat berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Beberapa capaian yang berhasil diraih antara lain adalah, Penulis berhasil menyampaikan 2508 lembar SPKPPKB, melebihi target awal sebesar 2430 lembar. Realisasi penerimaan PKB mencapai 10,378% dari target awal, melampaui target yang ditetapkan oleh UPPD Kota Semarang 2.

Selama pelaksanaan D2D, penulis aktif memberikan edukasi kepada wajib pajak terkait pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor dan program-program yang sedang berjalan. Program D2D diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat akan kewajiban membayar pajak dan pentingnya kontribusi pajak bagi pembangunan daerah.

Tentu saja dalam pelaksanaan D2D terdapat beberapa hambatan yang dihadapi seperti sikap wajib pajak yang masih enggan membayar pajak atau memberikan informasi yang diperlukan, beberapa kendaraan yang menjadi OP dalam kondisi rusak atau tidak ditemukan, dan terbatasnya sumber daya manusia serta waktu yang menjadi kendala dalam pelaksanaan program secara optimal.

Berdasarkan pengalaman pelaksanaan program, beberapa rekomendasi yang dapat diberikan antara lain: Perlu dilakukan koordinasi yang lebih intensif antara petugas lapangan dengan database yang ada untuk menghindari kesalahan data, pemanfaatan teknologi informasi dapat lebih dioptimalkan untuk mempermudah proses penagihan dan pelaporan, perlu dilakukan sosialisasi yang lebih masif kepada masyarakat tentang pentingnya membayar pajak dan kemudahan dalam melakukan pembayaran, serta evaluasi secara berkala untuk mengidentifikasi kendala dan mencari solusi yang lebih efektif.

Program BKP ini telah memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor di wilayah kerja UPPD Kota Semarang 2. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa program D2D merupakan salah satu strategi yang efektif dalam menjangkau wajib pajak dan meningkatkan kepatuhan mereka dalam membayar pajak. Harapannya, semoga kedepan tidak ada lagi kegiatan D2D atau yang serupa. Dalam arti lain masyarakat sudah memiliki kesadaran penuh dalam melaksanakan tanggung

jawabnya tanpa perlu intervensi lebih.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada UPPD Kota Semarang 2 dan Institut Pemerintahan Dalam Negeri yang turut terlibat secara langsung atau tidak langsung dalam mensukseskan kegiatan program pengabdian masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, E. (2019). Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas Bagi Masyarakat. *Literasi Hukum*, 3(2). <https://doi.org/10.31002/Lh.V3i2.1977>
- Al Farisi, A., & Aisyaturahmi, A. (2022). Analisis Strategi Pemungutan Pajak (Pbb-P2) Serta Efektivitas Penerimaannya. *Accounting And Management Journal*, 6(1), 1–12. <https://doi.org/10.33086/Amj.V6i1.2676>
- Engkus, Ainyna Rachmadianty Azan, Alliadzar Hanif, & Anisa Tiara Fitr. (2021). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1), 39–46. <https://doi.org/10.54783/Dialektika.V19i1.62>
- Gubernur Jawa Tengah. (2021). *Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 65 Tahun 2021 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Badan Pengelola Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah*. https://jdih.jatengprov.go.id/inventarisasi-hukum/detail/pergub_65_th_2021
- Indonesia, P. P. (2022). *Uu No. 1 Tahun 2022*. <https://peraturan.bpk.go.id/details/195696/uu-no-1-tahun-2022>
- Indonesia, P. P. (2025). *Perpres No. 4 Tahun 2025*. <https://peraturan.bpk.go.id/details/313406/perpres-no-4-tahun-2025>
- Laila Maghfuroh, N., Rouf, A., Athoillah Yazid, A., Fitrowati, Z., & Ulhaq, M. Z. (2022). Strategi Marketing Door To Door Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Kspps Bmt Al Yaman Wringinputih Muncar Banyuwangi. *J-Esa (Jurnal Ekonomi Syariah)*, 5(2), 33–43. <https://doi.org/10.52266/Jesa.V5i2.1183>
- Maghfuroh, N. L. (2022). Peningkatan Layanan Melalui Strategi Marketing Door To Door. *Economic : Jurnal Ekonomi Dan Hukum Islam*, 13(02), 93–102. <https://doi.org/10.59943/Economic.V13i01.82>
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, Vi(1).
- Murti, N. L. (2017). *Strategi Marketing Door To Door Dalam Meningkatkan Jumlah Anggota Di Bmt Al-Hikmah Cabang Gunungpati Sekaran*.
- Peraturan Kepala Opd. (2024). *Peraturan Kepala Badan Pengelola Pendapatan Daerah No 4 Tahun 2024 Tentang Petunjuk Teknis Pemberitahuan Kewajiban Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor*. https://jdih.jatengprov.go.id/inventarisasi-hukum/detail/peraturanopd_4_th_2024
- Surjadi. (2009). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Refika Aditama.