Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pelayanan

Pelayanan yang baik merupakan keinginan semua masyarakat yang sedang menerima pelayanan. Jika suatu instansi pemerintahan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, maka secara otomatis masyarakat akan merasa sangan puas dengan pelayanan instansi tersebut. Defenisi pelayanan menurut Gronross dalam Ratminto dan Atik (2012:2) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Pelayanan itu sendiri menurut AS. Munir (2002 : 26) merupakan suatu kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui system prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Jadi dengan demikian tujuan dari bisnis atau perusahaan menciptakan dan mempertahankan langganan, untuk dapat tercapainya hal tersebut faktor yang menentukan disini adalah pelayanan.

M. Munir (2003 : 3) untuk menarik pelanggan dan mempertahankan langganan lama suatu perusahaan harus mengadakan pelayanan yang baik dan teratur. Hal tersebut dilakukan oleh perusahaan karena sikap pelanggan adalah dinamis, jika ia menyukai barang atau jasa dari suatu perusahaan dan berhak menentukan pilihan yang cocok bagi mereka.

Menurut pendapat Moenir (2002 : 14) definisi pelayanan adalah manfaat yang disediakan atau yang ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain." Sedangkan fungsi dari pelayanan itu antara lain :

a. Mempercepat pelaksanaan pekerjaan
b. Meningkatkan produktifitas baik barang maupun jasa
c. Kualitas produk yang lebih baik dan terjamin
d. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi yang berkepentingan
e. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang dilayani.

Dari pandangan diatas dapat disimpulkan, pelaksanaan pelayanan yang baik dengan mengundang nilai efektif dan efisien itu adalah memberikan pelayanan yang singkat, tepat serta mudah dimengerti terhadap siapa saja sepanjang tidak menyalahi aturan dan norma-norma yang berlaku dengan senantiasa mengutamakan kepentingan umum (orang banyak/masyarakat) dari pada kepentingan pribadi.

Pelayanan sangat besar artinya dalam suatu kegiatan karna sering kali kita dengar dan temui seorang individu mau berpartisipasi oleh faktor baiknya pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor/petugas, pelayanan yang baik dari aparat akan mendorong masyarakat wajib pajak untuk membayar pajak.

Sejalan dengan pandangan diatas, maka pemerintah Kabupaten Bangkalis telah menetapkan konsepsi pelayanan dalam penerimanaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) terhadap wajib pajak yang terdaftar dan tertera, yakni pendaftaran Objek Pajak Baru, Penetapan Tarif Pajak, Pembetulan SPPT/SKP/STP, pembataln SPPT, keberadaan atas Pajak Terhutang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Pendaftaraan dan pendataan merupakan proses yang harus dilakukan wajib pajak untuk mendaftarkan semua objek pajak bumi dan bangunan yang dimilikinya, meliputi kegiatan pendataan objek pajaknya dengan mengisi blangko atau formulir Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP) secara jelas, benar, dan lengkap serta ditanda tangani oleh wajib pajak dan disampaikan kepada Direktorat Jendral Pajak yang wilayah kerjanya meliputi letak objek pajak selambat-lambatnya 30 hari setelah tanggal diterimanya SPOP oleh subjek pajak. Yang dimaksud dengan jelas disini adalah agar penulisan data yang diminta dalam SPOP dibuat sedemikian rupa sehingga tidak menimbulkan salah tafsir yang dapat merugikan Negara maupun wajib pajak itu sendiri. Sedangkan yang dimaksud dengan benar adalah data yang dilaporkan harus sesuai dengan keadaan yang sebenarnya, seperti luas tanah/bangunan, tahun dan harga perolehan dan seterusnya sesuai dengan kolom-kolom pertanyaan yang ada pada SPOP.

Sebelum wajib pajak menerima Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT), terlebih dahulu dilakukan proses pemilahan SPPT berdasarkan jumlah desa yang ada oleh UPT pendapatan daerah Kec. Mandau selaku coordinator Penerimaan PBB, yakni SPPT yang diterima langsung KPP Daerah Kab. Bengkalis sebagai tempat memproses dan mencetak SPPT PBB, setelah dipisah-pisahkan lalu diserahkan keseluruh desa yang ada dengan membuat Berita Acara Penyerahan SPPT PBB dari UPT pendapatan Daerah kepada setiap Kolektor atau Kepala Kelurahan langsung menyerahkan SPPT tersebut.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Adapun Tata Cara Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) bagi wajib pajak yang telah menerima SPPT/SKP dari Kepala Desa atau Kelurahan atau RW/RT yang bersangkutan, dapat melakukan pembayaran dengan cara:

1. Pembayaran langsung ditempat, yaitu:
   a. Wajib pajak membayar Pajak Bumi dan Bangunann (PBB) terutang ditempat pembayaran yang ditunjukkan sebagaimana dicantumkan pada SPPT, yang dapat dilakukan dengan cara menggunakan Cek dan Bank/Giro Bilyet Bank baru dianggap sah apabila dilakukan kliring.
   b. Wajib pajak menerima STTS sebagai bukti telah melunasi pembayaran PBB dari Bank Riau Kepri cabang Duri, selanjutnya tempat pembayaran PBB itu berkewajiban mengirim STTS dengan menggunakan SPP (surat pengantar pengirim) kepada wajib pajak yang melakukan pembayaran PBB melalui kiriman uang/ transfer.
2. Pembayaran melalui petugas, yaitu:
   a. Wajib pajak yang tempat tinggalnya jauh/sulit dan tidak didukung oleh sarana dan prasarana ditempat pembayaran yang telah ditentukan, maka dapat ditempuh dengan menyetorkan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) kepada petugas pemungut menyetorkan ke Bank sebagai tempat pembayaran.
   b. Wajib pajak menerima TTS (tanda terima sementara) dari petugas pemungut sebagai bukti penerima sementara

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

c. Wajib pajak menerima STTS dari tempat pembayaran sebagai bukti pelunasan PBB melalui petugas pemungut sekaligus sebagai pengganti TTS tersebut.

2.2 Pelayanan Publik

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara.

Sedangkan Lewis dan Gilman (2011) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik.

Pengertian pelayanan publik adalah sebagai berikut: Pelayanan publik adalah istilah untuk layanan yang disediakan oleh pemerintah kepada warga negaranya, baik secara langsung (melalui sektor publik) atau dengan membiayai pemberian layanan swasta. Istilah ini dikaitkan dengan konsensus sosial (biasanya diwujudkan melalui pemilihan demokratis), yaitu bahwa layanan tertentu harus tersedia untuk semua kalangan tanpa mamandang pendapatan mereka. Bahkan apabila layanan-layanan umum tersebut tersedia secara umum atau dibiayai oleh umum, layanan-layanan tersebut, karena alasan politis atau sosial, berada di

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

bawah peraturan/regulasi yang lebih tinggi daripada peraturan yang berlaku untuk sektor ekonomi. Istilah layanan publik juga merupakan istilah lain untuk layanan sipil.

2.3 Unsur-unsur Pelayanan Publik

Terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu (Bharata, 2011:25)

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services).
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (costomer) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

2.4 Kualitas Pelayanan Pajak

Sebagaiman kita ketahui bahwa Kantor UPT Pendapatan Daerah Kec. Mandau Kab.Bengkalis sebagai organisasi public semakin dituntut untuk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

meningkatkan kualitas pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat selaku objek pelayanan.

Tulisan ini mencoba mendeskripsikan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dilihat dari aspek persepsi dan harapan wajib pajak. Selanjutnya akan dikemukakan beberapa pendekatan untuk mengembangkan dan mempertahankan kualitas pelayanan dengan mendasarkan diri pada model kualitas pelayanan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry.

Siklus pelayanan yang berkualitas dapat didayagunakan dengan mengindentifikasi bentuk kepuasan pelanggannya. Menurut Zeithaml, et al (dalam Aviliani dan Elu, 1997 : 10), perwujudan kepuasan pelanggan dapat diidentifikasi melalui lima dimensi Kualitas pelayanan, yaitu :

a. Dimensi Tangibles, yaitu kebutuhan pelanggan yang berfokus pada penampilan barang/jasa. Ini mencakup antara lain, fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan pegawai dan sarana komunikasi.
b. Dimensi Reliability, yaitu pemenuhan janji pelayanan segera dan memuaskan dari perusahaan atau organisasi.
c. Dimensi Responsiveness, yaitu pemberian pelayanan secara cepat dan tanggap.
d. Dimensi Assurance, yaitu jaminan kepada pelanggan yang mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf; bebas dari bahaya resiko dan keragu-raguan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

e. Dimensi Emphaty, yaitu adanya kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan pemahaman atas kebutuhan para pelanggannya

Kompetensi pelayanan prima yang diberikan oleh aparatur pemerintahan kepada masyarakat, selain dapat dilihat dalam keputusan Menpan nomor 81/1993, juga dipertegas dalam instruksi presiden no 1/1995 tentang peningkatan kualitas aparatur pemerintah kepada masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan masyarakat dewasa ini tidak dapat diabaikan lagi, bahkan hendaknya sedapat mungkin disesuaikan dengan tuntutan era globalisasi. Kehidupan berbangsa dan bermasyarakat dalam era globalisasi tidak akan terhindarkan, dimana kehidupan dalam era ini ditandai dengan ketatnya persaingan disegala bidang kehidupan, baik kehidupan berbangsa maupun kehidupan bermasyarakat. Oleh karena itu maka kualitas pelayanan merupakan salah satu jawaban dalam menghadapi kehidupan tersebut.

2.5 Pelayanan Prima

Pelayanan Prima adalah kemampuan maksimal seseorang dalam berhubungan dengan orang lain dalam hal pelayanan. Pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standard dan prosedur pelayanan (Suwithi, 1999;4).

2.6 Pengertian Pajak

Menurut Rachmat Soemitro (2009 : 124) pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara (peralihan kekayaan dari sector partekelir ke soktor pemerintah)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik yang dapat langsung ditunjuk dan digunakan sebagai alat pencegah atau pendorong untuk mencapai tujuan yang ada diluar bidang keuangan.

Secara umum pajak adalah pungutan dari masyarakat oleh Negara (Pemerintah) berdasarkan undang-undang yang bersifat dapat dipaksakan dan terutang oleh yang wajib membayarnya dengan tidak mendapat prestasi kembali secara langsung, yang hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran Negara dalam penyelenggarakan pemerintah dan pembangunan. Dengan hal ini maka pembayaran pajak wajib dan sifatnya memaksa dan tidak dapat dihindari karna sudah tercantum dalam undang-undang, dan pemerintah tidak sewenang wenang menetapkan besarnya pajak.

Berdasarkan definisi diatas, dapat ditarik kesimpulan tentang ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak, yaitu :

a. Pajak dipungut oleh Negara, baik oleh pemerintah pusan maupun pemerintah daerah, berdasark kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanannya.
b. Pembayaran pajak harus masuk kas Negara, yaitu pemerintah pusat atau kas pemerintah daerah (sesuai dengan jenis pajak yang dipungut)
c. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjuk adanya kontraprestasi individu oleh pemerintah (tidak ada imbalan langsung yang diterima oleh wajib pajak). Dengan kata lain, tidak ada hubungan langsung antara jumlah pembayaran pajak dengan kontra prestasi secara individu.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

d. Penyelenggaraan pemerintah secara umum merupakan manifestasi kontra prestasi dari Negara kepada Pembayar pajak.

e. Pajak dipungut karena adanya suatu keadaan, kejadian dan perbuatan yang menurut peraturan perundang-undangan pajak dikenakan pajak.

f. Pajak memiliki sifat dapat dipaksakan. Artinya wajib yang tidak memenuhi kewajiban pembayaran pajak, dapat dikenakan sanksi, baik sanksi pidana maupun denda sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pajak adalah iuran kepada khas Negara yang dapat dipaksakan yang terutang yang wajib pembayarannya menurut peraturan-peraturan,dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan gunanya adalah membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

2.7 Pajak Bumi dan Bangunan

PBB adalah pajak yang dikenakan atas harta tak bergerak. Oleh sebab itu yang dipentingkan dalam penentuan besarnya pajak adalah objek yang dikenakan pajak. Keadaan atau status orang/badan yang menjadi subjek pajak tidak dipentingan dan tidak mempengaruhi besarnya pajak.

Dengan pemberian otonomi dan desentralisasi kepada pemerintah daerah, pajak hasil bumi yang namanya kemudian diubah menjadi IPEDA, hasilnya diserahkan kepada pemerintah daerah. Walaupun pajak tersebut merupakan pajak pemerintah pusat. Hasil IPEDA digunakan untuk membiayai pembangunan daerah.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Bumi adalah permukaan bumi dan tubuh bumi yang ada dibawahnya. Permukaan bumi meliputi tanah dan perairan (termasuk rawa-rawa, tambak, perairan) serta laut wilayah Republic Indonesia (Mardiasmo : 2003 : 267)

Selanjutnya pengertian bumi adalah yang termasuk permukaan bumi dan tanah yang ada dibawahnya. Secara umum bumi adalah sama dengan tanah termasuk tanah pekarangan, sawah, empang, peraian, pedalaman serta laut wilayah Indonesia (Rimsky k. judiseno, 1999 : 149). Bangunan adalah kontruksi teknik yang ditanam atau dilekatkan secara tetap pada tanah dan atau perairan (Mardiasmo,2003:20)

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah pajak kebendaan atas bumi dan/bangunan dikenakan terhadap subjek pajak orang pribadi atau badan secara nyata mempunyai hak memperoleh manfaat atas bumi, dan/memiliki, menguasai, dan memperoleh manfaat atas bangunan.

Penetapan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan jumlah pajak terhutang terhadap suatu objek pajak atau bangunan yang dimiliki berdasarkan klasifikasi yang ditetapkan oleh Menteri Keuangan RI. Menurut Keputusan Menteri Keuangan RI NO. 1002/KMK.04/1985 tentang Tata Cara Pendaftaran dan Objek Pajak Bumi dan Bangunan ditetapkan, setelah tahap pendaftaran dan pendataan melalui SPOP selanjutnya Kantor UPT Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau memproses ketetapan Pajak Bumi dan Bangunan terhadap suatu objek pajak sesuai dengan apa yang tercantum pada SPOP tersebut.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

2.8 Klasifikasi Pajak Bumi dan Bangunan

Klasifikasi adalah pengelompokan nilai jual rata-rata atas permukaan bumi berupa tanah dan/atau bangunan yang digunakan sebagai pedoman untuk memudahkan penghitungan pajak Bumi dan Bangunan yang terutang (Bohari, 2001)

Klasifikasi bumi dan bangunan adalah pengelompokan bumi dan bangunan menurut nilai jualnya dan digunakan sebagai pedoman serta untuk mempermudah perhitungan pajak yang terhutang. Tidak semua tanah dan bangunan dikenakan pajak, tanah atau bangunan yang tidak dimaksudkan untuk memperoleh keuntungan, maksudnya adalah objek pajak diusahakan untuk melayani kepentingan umum. Hal ini dapat diketahui antara lain dari anggaran dasar dan anggaran rumah tangga dari yayasan/badan yang bergerak dalam bidang ibadah, sosial, kesehatan, pendidikan dan kebudayaan nasional tersebut.

Faktor yang menentukan klasifikasi objek pajak:

1. Bumi/tanah
   a. Letak
   b. Peruntukan
   c. Pemanfaatan
   d. Kondisi lingkungan
   e. Dan lain-lain
2. Bangunan
   a. Bahan bangunan
   b. Rekayasa
   c. Letak
   d. Kondisi lingkungan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Adapun klasifikasi pada pajak secara umum dapat dibagi atau dikelompokkan sebagai berikut:

1. Menurut golongannya
   a. Pajak langsung : yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain, contohnya: Pajak Pertambahan Penghasilan (PPH).
   b. Pajak Tidak langsung: yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain, contohnya : Pajak Pertambahan Nilai (PPN).
2. Menurut Sifatnya
   a. Pajak subjektif : yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjek,dalam arti memperhatikan keadaan diri wajib pajak, contohnya : pajak penghasilan.
   b. Pajak objektif : yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri wajib pajak, contohnya: Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah.
3. Menurut Lembaga Pemungutan
   a. Pajak pusat : yaitu pajak yang harus dipungut oleh pemerintah Pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara. Contoh : pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai dan pajak penjualan atas barang mewah, bajak bumi dan bangunan, dan bea materai
   b. Pajak daerah: yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak daerah terdiri dari pajak Provinsi dan pajak Kabupaten/Kota.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2.9 Objek dan Subjek pajak Bumi dan Bangunan

Berdasarkan UU NO 12 Tahun 1985 yang menjadi objek pajak ialah Bumi dan Bangunan. Bumi adalah permukaan bumi dan tubuh bumi yang ada dibawahnya. Permukaan bumi meliputi tanah dan perairan pedalaman (termasuk rawa-rawa tambak pengairan) serta laut wilayah republic Indonesia.

Bangunan adalah kontruksi teknik yang ditanam atau diletakkan secara tetap pada tanah atau perairan untuk tempat tinggal, tempat usaha dan tempat yang diusahakan. Adapun yang termasuk dalam pengertian bangunan meliputi: (Mardiasmo: 2003:20)

a. Jalan Lingkungan dalam satu kesatuan dengan komplek bangunan
b. Jalan Tol
c. Kolam renang
d. Pagar Mewah
e. Tempat Olah Raga
f. Galangan kapal, dermaga
g. Taman mewah
h. Tempat penampungan/kilang minyak, air dangas, pipa minyak
i. Fasilitas lain yang memberikan manfaat.

Selain itu juga ada objek pajak yang tidak dikenakan pajak bumi dan bangunan menurut Pasal 3 UU NO.12 Tahun 1985 sebagaimana telah diubah dengan UU NO. 12 Tahun 1994 yaitu sebagai berikut:

1. Digunakan semata-mata untuk melayani kepentingan umum dan tidak untuk mencari keuntungan, antara lain:

a. Di bidang ibadah, contoh: Mesjid, Gereja, Wihara

b. Di bidang Kesehatab, contoh: Rumah Sakit.

c. Di bidang pendidikan, contoh: Madrasah,Pesantren

d. Di bidang sosial, contoh: Panti Asuhan

e. Di bidang kebudayaan nasional, contoh: Museum, Candi.

2. Digunakan untuk kuburan, peninggalan purbakala, atau yang sejenis dengan itu.
3. Merupakan hutan lindung, hutan suaka alam, hutan wisata, taman nasional, tanah pengembalaan yang disukai oleh desa, dan tanah Negara yang belum dibebani suatu hak.
4. Digunakan oleh perwakilan diplomatic, konsulat berdasarkan atas perlakuan timbal balik.
5. Digunakan oleh badan atau perwakilan organisasi internasional yang ditentukan oleh menteri keuangan

Sedangkan Subjek pajak Bumi dan Bangunan adalah orang atau badan yang secara nyata mempunyai hak atas bumi dan bangunan sesuai dengan ketentuan undang-undang yang berlaku. Dalam kaitannya dengan pajak bumi dan bangunan, maka yang dimaksud dengan subjek pajaknya adalah orang/badan yang:

a. Mempunyai hak atas bumi dan atau
b. Memperoleh manfaat atasa bumi dan atau
c. Memiliki dan menguasai bangunan dan atau
d. Memperoleh manfaat atas bangunan

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Dengan demikian dapat ditegaskan, subjek pajak bumi dan bangunan adalah pemilik bumi dan bangunan dalam pengertian UU NO. 12 Tahun 1994 dan objeknya adalah bangunan atau benda yang tidak bergerak.

Dari ketentuan diatas, terlihat bahwa bumi dan bangunan yang nyata-nyata digunakan untuk kepentingan umum dan tidak digunakan untuk mencari keuntungan dibebaskan dari pengenaan PBB. Tanah dan Bangunan yang tidak dikenakan pajak tersebut antara lain adalah bangunan atau tanah untuk rumah sakit, mesjid, gereja, pesantren, madrasah, tanah waqaf, sekolah, pantia asuhan sosial, saranan olah raga, museum, tanah kuburan, candi, kompleks peninggalan kerajaan yang bersifat sejarah dan sebagainya.

Sebagaimananyang telah dikemukakan diatas bahwa penentuan besarnya pajak ditentukan oleh objek yang dikenakan pajak. Yang dijadikan sebagai dasar untuk pengenaan pajak adalah Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) dengan menerapkan presentase yang berkisar antara 20 % sampai 100 % dari NJOP.

Penetapan 20% oleh direktur jendral pajak didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan, yaitu:

a. Mengingat bahwa Pajak Bumi dan Bangunan pada umumnya menggantikan pajak-pajak yang menjadi sumber penerimaan daerah, maka dengan diberlakukannya Pajak Bumi dan Bangunan diharapkan daerah tidak kesulitan untuk melaksanakan kegiatannya.
b. Melihat kemampauan ekonomi masyarakat secara keseluruhan

Menurut pendapat Mardiasmo, pengertian NJOP adalah harga rata-rata yang diperoleh dari transaksi jual beli yang terjadi secara wajar, dan bilamana

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

tidak terdapat transaksi jual beli, nilai jual objek pajak ditentukan melalui perbandingan harga dengan objek lain yang sejenis, atau nilai perolehan baru, atau nilai jual objek pajak pengganti.(Mardiasmo : 2003:270)

Masyarakat yang dikenakan pajak atas tanah dan bangunan yang dimilikinya disebut wajib pajak. Orang atau badan dapat dijadikan wajib pajak apabila telah memenuhi syarat-syarat objektif, yaitu mempunyai objek PBB yang dikenakan pajak. Mempunyai objek PBB yang dikenakan pajak berarti mempunyai hak yang dikenakan pajak, memiliki, menguasai atau memperoleh manfaat dari objek kena pajak. Wajib pajak mempunyai kewajiban membayar PBB sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Tetapi kenyataannya, masih terdapat penyimpangan dari yang seharusnya. Tidak tercapainya target pajak yang dianggarkan merupakan bukti bahwa kewajiban wajib pajak untuk membayar pajak tidak terlaksana.

2.10 Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum

Pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, di daerah, di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka uoaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan .

Pelayanan umum harus diatur dalam suatu tata laksana yang mengandung sendi-sendi :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

a. kesederhanaan, dalam arti prosedur/tata cara pelayanan umum diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur/tata cara pelayanan umum, persyaratan pelayanan umum baik teknis maupun administratif, unit kerja atau bejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum, rincian biaya/tarif, hak dan kewajiban baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan/kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemroresan pelayanan umum.

c. Efisiensi dalam arti pelayanan yang diberikan tepat sasaran, terpadu dan akurat.

2.11 Pandangan Islam

Dalam salah satu haditsnya rasulullah SAW memerintahkan kepada kita agar berusaha untuk menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesama, bahkan beliau menjadikan "bermanfaat bagi sesama" sebagai parameter baik tidaknya kualitas iman seseorang. Hal ini beliau sampaikan dalam sebuah hadits yang diriwayatkan sahabat Jabir bin Abdillah :

((خير الناس أنفعهم للناس))

"Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi sesamanya".

Dalam kitab Sohih Muslim sahabat Abu Hurairah RA meriwayatkan sebuah hadits yang berbunyi : "Barang siapa menghilangkan (memberikan solusi) kesukaran seorang mukmin didunia maka kelak Allah akan menghilangkan kesukarannya dihari kiamat. Barang siapa yang memberikan kemudahan bagi orang yang sedang mengalami kesulitan, maka Allah akan memudahkan urusan

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

duniawi dan akhiratnya. Dan barang siapa menutupi (aib) seorang muslim, maka Allah akan menutupi (keburukannya) didunia dan akhirat, dan Allah akan senantiasa membantu hamba-Nya selama dia mau membantu saudaranya."

Hadits ini menjelaskan kepada kita tentang keutamaan yang didapatkan seseorang jika dia mau memberikan bantuan dan pelayan kepada sesama demi untuk memenuhi kebutuhan mereka. Baik pertolongan dalam bidang materi, berbagi ilmu, bahu membahu mengerjakan sesuatu, memberikan nasehat dan masih banyak lagi. Dan yang juga perlu kita tegaskan disini bahwa hadits ini melarang kita untuk mengumbar "aurat (kejelekan)" orang lain, karena konsekwensi mengumbar "aurat" orang lain adalah Allah akan membuka "aurat" kita dihadapan makhluknya.

Hadits berikutnya adalah tentang standar layanan yang "harus" diberikan kepada sesama. Beliau Rasulullah SAW bersabda dalam hadits yang diriwayatkan oleh sahabat Anas bin Malik RA :

((لا يُؤمِنُ أحدُكم حتى يُحِبَّ لأخيه ما يُحِبُّ لنَفْسِه))

"Tidak sempurna iman seseorang sampai dia mencintai saudaranya seperti dia mencintai dirinya sendiri". (HR. Bukhori).

Inti hadits ini adalah "Perlakukan saudara anda seperti anda memperlakukan diri anda sendiri". Kita pasti ingin diperlakukan dengan baik, kita pasti ingin dilayani dengan baik, kita pasti ingin dilayani dengan cepat, maka aplikasikan keinginan anda tersebut ketika anda melayani orang lain.

2.12 Penelitian Terdahulu

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, maka penulis akan menyajikan sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

1. Arbaiyah seorang mahasiswi Unniversitas Sultan Ageng Tirtayasa pada tahun 2016, meneliti tentang Kinerja Pelayana Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di UPT PBB-P2 Kecamatan Serang Kota Serang pada tahun 2016. Masalah penelitian yang dikemukakan adalah bagaimana kinerja pelayanan PBB-P2 di UPT PBB-P2 karena rendahnya partisipasi masyarakat dalam membayar PBB-P2, kurangnya sarana dan prasarana penunjang penyebaran SPPT, dan waktu penyelesaian penerbitan SPPT tidak sesuai target yang ditentukan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar tingkat kinerja pelayanan PBB-P2 di UPT PBB-P2 di kecamatan Serang. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kinerja pelayanan PBB-P2 di UPT PBB-P2 Kecamatan serang Kota Serang sudah baik, karena mencapai 68,85% dari angka minimal 50%. Perbedaan dengan penulis yakni bila Arbaiyah meneliti tentang kinerja UPT PBB-P2 dalam meningkatkan hasil Pendapatan Asli Daerah kota Serang, sedangkan penulis meneliti tentang Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Daerah Kec Mandau Kab Bengkalis.
2. Erico Susanto seorang mahasiswa UIN SUSKA RIAU pada tahun 2014 meneliti tentang Optimalisasi Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan di kantor UPTD Kecamatan Mandau pada tahun 2014. Masalah penelitian yang dikemukakan adalah optimalisasi dalam pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan, dan apa saja kendala yang menghambat optimalisasi pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Dikantor tersebut.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui optimalisasi pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan yang dilakukan UPTD Dinas Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. Penelitian ini memerlukan data primer dan data Sekunder berupa observasi, wawancara, penyebaran koesioner dan data-data yang berhubungan dengan Optimalisasi Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. Berdasarkan pengelolaan data dapat disimpulkan hasil penelitian dari Erico Susanto bahwa Optimalisasi Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan oleh UPTD Dinas Pendapatan Daerah Kec Mandau Kab Bengkalis dalam katagori kurang maksimal (60,75%), hal ini berdampak pada tidak meningkatnya jumlah wajib pajak dan realisasi dari target PBB di Kec Mandau Kab Bengkalis. Jika Erico Susant meneliti tentang Optimalisasi dalam Pemungutan PBB, maka penulis meneliti tentang Pelayanan Pembayaran PBB Di Kec Mandau Kab Bengkalis

3 Ria Resti Anggela mahasiswi UIN SUSKA RIAU pada tahun 2011 meneliti tentang Analisis Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP PRATAMA) Bengkinang Kab Kampar. Masalah yang dikemukakan oleh Ria Resti Anggela ini ialah masalah dalam Administrasi dalam Pelayanan PBB tersebut yaitu minimnya sarana prasarana, Keterlambatan dalam penyampaian SPPT, dan kesalahan penulisan nama dalam SPPT. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkinang dan untuk mengetahui kendala apa saja kendala yang dihadapi pegawai kantor KPP Pratama Bengkinang dalam memberikan pelayanan yang prima kepada wajib pajak. Mencermati jumlah populasi yang ada, maka teknik penarikan sampelnya dengan menggunakan metode sensus. Metode ini ialah teknik penentuan yang mana semua anggota populasi dijadikan sampel. Dalam pengambilan data, menggunakan data primer dan data sekunder. Dari pengelolaan data yang dilakukan, maka hasil dari penelitian =ini dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan Pajak Bumi dan Bangun di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkinang dinilai Cukup Baik dengan Presentase 48%. Penelitian yang dilakukan oleh Ria Resti Anggela dengan Penulis hampir memiliki persamaan. Berbedaan nya terletak pada daerah lokasi tempat melakukan penelitian.

4 Surya Arisman seorang mahasiswa UNHAS pada tahun 2015 meneliti tentang Analisis Pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan dalam meningkatkan pendapatan Asli Daerah di Kabupaten Takalar. Masalah penelitian yang dikemukakan adalah tentang pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kab Takalar untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung yang mempengaruhi pengelolaan PBB dalam meningkatkan PAD Kab Takalar. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui peran Dinas Pendapatan Daerah terhadap pengelolaan PBB dalam meningkatkan PAD Kab Takalar tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Dasar penelitian yang digunakan adalah metode survey, pengumpulan

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

data digunakan teknik observasi, wawancara dan study literatur. Bedasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Dinas Pendapatan Daerah Kab Takalar belum dikatakan maksimal dalam pengelolaannya karena melihat adanya beberapa kedala dalam pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan Perkotaan (PBB-P2) diantaranya masih banyak wajib pajak yang belum sadar belum akan pentingnya membayar pajak untuk pembangunan daerah. Jika Surya Arisman meneliti tentang pengelolaan PBB, maka penulis meneliti tentang analisis pelayanan PBB di Kec Mandau Kab Bengkalis.

5 Andi Abdillah Hermansyah seorang Mahasiswa Universitas Hasanuddin pada tahun 2015 meneliti tentang efektivitas pemungutan PBB-P2 di Dispenda Kota Makasar. Masalah yang dikemukakan adalah ingin mengetahui bagaimana pemungutan yang dilakukan Dispenda kota Makassar dalam menunjang PAD kota Makassar. Tipe penelitian yang digunakan adalah kulaitatif deskriptif yaitu memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif yakni melakukan wawancara kepada responden yang berisi pertanyaan yang hal yang berhubungan dengan penelitian. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa efektifitas pemungutan di Dispenda kota Makassar sudah cukup baik atau efektif. Jika Andi meneliti tentang efektifitas pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) maka penulis meneliti tentang pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan.

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.13 Definisi Konsep

Untuk menghindari dari kesalahpahaman beberapa konsep ataupun istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka perlu dijelaskan dalam konsep operasional sebagai berikut:

a. Pelayanan adalah aspek yang mempengaruhi administrasi pelayanan yang keberhasilannya dinilai darim ketetapan, kecepatan, keramahan, kemudahan, dan pengawasan terhadap pelayanan.

b. Kesederhanaan pelayanan adalah prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah dilaksanakan secara mudah, lancar, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

c. Kejelasan dan kepastian pelayanan adalah adanya kejelasan mengenai prosedur atau tata cara pelayanan umum, persyaratan teknis dan administrative, unit kerja atau pejabat yang berwenang, rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayaran, dan hak kewajiban si pemberi ataupun penerima pelayanan umum.

d. Efisiensi pelayanan adalah pelayanan yang diberikan tepat sasaran, terpadu dan tidak bertele-tele.

e. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah pajak yang dikenakan atas bumi, tanah dan atau perairan dan bangunan yang ada diatasnya berdasarkan nilai jualnya.

2.14 Konsep Operasional

Konsep Operasional adalah unsur penelitian yang memberikan bagaimana cara mengukur suatu variabel, sehingga dengan pengukuran ini dapat diketahui

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

indikator sebagai pendukung untuk di analisa dari variabel tersebut. Berikut yang menjadi indikator penelitian:

Untuk memudahkan pelaksanaan penelitian maka disebut konsep operasional yang akan mengacu pada pendapat dan pakar, tetapi akan dikonkritkan dalam sebuah penelitian.

Tabel 2.1 Konsep Operasional Penelitian

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan	1.Kesederhanaan	a. kemudahan b. kelancaran c. ketepatan
	2.Kejelasan dan Kepastian Pelayanan	a. prosedur/tata cara b. persyaratan c.unit kerja yang berwenang d. rincian biaya e. hak dan kewajiban
	3. Efisiensi Pelayanan	a. Jadwal penyelesaian b.tepat sasaran c. pelayanan langsung e. akurat

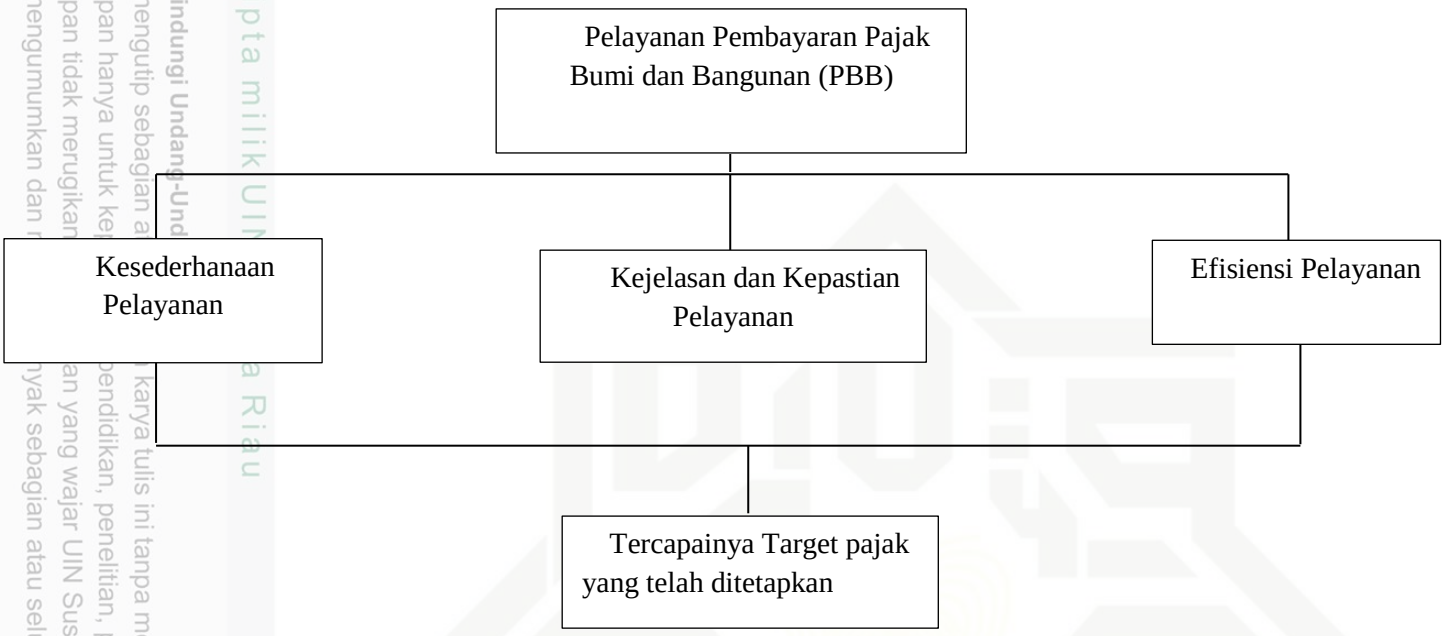
Sumber : *MENPAN Nomor 63/2003*

2.15 Kerangka Pemikiran

Menurut Husaini dan Purnomo (2011:34) Kerangka pemikiran atau biasa disebut dengan kerangka berfikir adalah penjelasan sementara terhadap gejala yang menjadi objek permasalahan kita. Kerangka berfikir disusun berdasarkan tinjauan pustaka dan hasil penelitian yang relevan. Kerangka pemikiran ini terdiri dari 3 proses, yaitu Input, Proses dan Output. Pada kerangka pemikiran ini peneliti membuat alur berfikir pelaksanaan pelayanan pembayaran pada kantor UPT Pendapatan Daerah Kec Mandau Kab Bengkalis sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Gambar 2.1
Kerangka Berpikir



Sumber : *MENPAN Nomor 63/2003*

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.