

**SKRIPSI**  
**ANALISIS PELAYANAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (PBB) DIKANTOR**  
**PELAYANAN PAJAK PRATAMA (KPP PRATAMA) BANGKINANG**  
**KABUPATEN KAMPAR**



Oleh  
**RIA RESTI ANGGELA**  
**NIM. 10675005120**

**JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**  
**PEKANBARU**

**2011**

**ABSTRAK**

**ANALISIS PELAYANAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (PBB) DI  
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA (KPP PRATAMA)  
BANGKINANG KABUPATEN KAMPAR**

**OLEH**  
**RIA RESTI ANGGELA**

*Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan pajak bumi dan bangunan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang dan untuk mengetahui kendala apa saja yang dihandapi oleh Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang dalam memberikan pelayanan yang prima kepada para wajib pajak. Populasi dalam penelitian ini adalah para Pegawai Kantor dan para 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 digunakan sampel. Dalam pengambilan data, menggunakan data primer dan data sekunder yang dilakukan secara observasi, wawancara dan penyebaran angket kepada responden, selanjutnya data dianalisa secara kualitatif(uraian) dan penulisan ini bersifat deskriptif. Dari pengolahan data yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Kantor Pelayanan Pajak Paratama Bangkinang dinilai cukup baik dengan persentase 48%. Cukup baiknya pelaksanaan pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang itu tidak terlepas dari peranan para pegawai yang melayani masyarakat wajib pajak dengan baik dan sehingga wajib pajak tidak memiliki keluhan tentang pelayanan lagi.*

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	
LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	
ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
<b>BAB I     PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	9
1.4 Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II    TELAAH PUSTAKA</b>	
2.1 Pelayanan .....	12
2.2 Kualitas Pelayanan Pajak .....	24
2.3 Pengertian Pajak.....	25
2.4 Pajak Bumi dan Bangunan.....	27
2.5 Klasifikasi Pajak .....	28
2.6 Objek dan Subjek Pajak Bumi dan Bangunan .....	30
2.7 Dasar Hukum Pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan .....	38
2.8 Konsep Operasional .....	39
2.9 Variabel Penelitian .....	40
2.10 Hipotesa .....	41
<b>BAB III   METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Lokasi Penelitian dan Tipe Penelitian.....	42
3.2 Jenis dan Sumber Data .....	42
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.4 Populasi dan Sampel .....	43
3.5 Teknik Analisa Data.....	45
3.6 Teknik Pengukuran .....	46

<b>BAB IV</b>	<b>GAMBARAN UMUM</b>	
4.1	Gambaran Umum Wilayah Kabupaten Kampar .....	48
4.1.1	Tinjauan Historis .....	48
4.1.2	Kondisi Geografis .....	49
4.2	Lokasi Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang Kabupaten Kampar .....	48
4.2.1	Struktur Organisas .....	50
4.2.2	Uraian Tugas.....	51
4.2.3	Bagan Organisasi KPP Pratama Bsangkinang.....	56
<b>BAB V</b>	<b>HASIL PENELITIAN</b>	
5.1	Identitas Responden .....	57
5.1.1	Tingkat Pendidikan .....	57
5.2.2	Tingkat Kelompok Umur .....	58
5.2.3	Jenis Kelamin.....	60
5.2	Pelaksanaan Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang Kab. Kampar ...	60
5.2.1	Kesederhanaan Pelayanan.....	62
5.2.2	Kejelasan dan Kepastian Pelayanan.....	66
5.2.3	Efisiensi Pelayanan .....	73
5.3	Hambatan-Hambatan dalam Melaksanakan Pelayanan terhadap Wajib Pajak yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP Pratama) Bangkinang .....	79
5.3.1	Hambatan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang.....	79
5.3.2	Hambatan dari Pihak Wajib Pajak .....	80
<b>BAB VI</b>	<b>PENUTUP</b>	
6.1	Kesimpulan .....	82
6.2	Saran-Saran .....	83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada hakekatnya pembangunan nasional dilaksanakan berencana, bertahap dan berkesinambungan sejak Pelita I sampai saat ini adalah dalam rangka mewujudkan tujuan yang di cita-citakan bangsa Indonesia seperti yang tertuang dalam pembukaan UUD 1945.

Pembangunan yang kini sedang berlangsung sangat membutuhkan dukungan dari semua pihak dan berbagai sektor. Salah satu sektor tersebut adalah sektor keuangan atau pendanaan bagi pembiayaan pembangunan yang secara operasional tertuang dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara. Dana yang tidak sedikit tersebut dapat diperoleh dari berbagai sumber, salah satunya adalah sumber dari dalam negeri yang berasal dari sektor pajak.

Hal tersebut mengingat bahwa dalam Negara Republik Indonesia yang kehidupan rakyat dan perekonomiannya sebagian besar bercorak agraris, bumi termasuk perairan dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya mempunyai fungsi penting dalam membangun masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan UUD 1945. Oleh karena itu bagi mereka yang memperoleh manfaat dari bumi dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya, karena mendapat hak dari kekuasaan Negara, wajar menyerahkan sebagian dari kenikmatan yang diperolehnya kepada Negara melalui pembayaran pajak.

Dalam struktur Penerimaan Negara, Penerimaan Perpajakan mempunyai peranan yang sangat strategis dan merupakan komponen terbesar, serta sumber utama penerimaan dalam negeri untuk menopang pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembiayaan nasional. Memberikan pelayanan secara optimal, sangat dibutuhkan, suatu pencerahan yang mencerminkan bahwa pelayanan bukan hanya masalah fisik melainkan juga persoalan *visioner* dan *missioner* yang akan membawa bangsa ini ke masa depan yang lebih mantap dan lebih ideal. Salah satu upaya untuk memberikan pelayanan secara optimal kepada masyarakat, yaitu adanya, disiplin yang tinggi, profesionalisme, dimotivasi yang tinggi. Kesiapan sumber daya manusia yang mempunyai disiplin profesionalisme maupun motivasi yang tinggi diharapkan mampu mengatasi krisis ekonomi dan moneter yang melanda Bangsa Indonesia.

Sumberdaya manusia yang tangguh akan mampu meningkatkan pelayanan yang prima terhadap masyarakat yang terdiri dari Wajib Pajak pada umumnya dan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan kegiatan perpajakan pada umumnya dan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) secara prima akan mendorong kesadaran masyarakat bahwa PBB memang berperan penting. Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan merupakan andalan utama kemandirian dalam pembiayaan pembangunan, akan semakin disadari sebagai hal yang perlu untuk didukung keberhasilannya. Dengan pelayanan PBB yang mantap diharapkan dapat memberikan kesadaran bagi seluruh *Stakelholders* dalam memberikan dukungan terhadap kinerja organisasi perpajakan, yang pada

akhirnya akan mampu meningkatkan pola kerja aparat perpajakan dalam rangka mendukung pencapaian tujuan organisasi.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kemampuan memberikan pelayanan yang mantap adalah dengan memberikan dukungan bagi pegawai PBB dalam keseragaman dalam menjawab pertanyaan dari masyarakat dan instansi lainnya yang terkait dengan bidang perpajakan. Kecepatan dalam pelayanan kemudian keseragaman dalam memberikan penjelasan kepada *stakeholders* akan memberikan persepsi bahwa para pegawai PBB mempunyai kemampuan dan menguasai permasalahan dengan baik.

Mengingat adanya permintaan jasa pelayanan atas hak dan kewajiban perpajakan dari masyarakat dan seluruh *stakeholders* terus meningkat seiring dengan era reformasi, yang membutuhkan transparansi di bidang pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukan koordinasi antar seksi terkait dalam penerimaan, pemrosesan dan penyelesaian permohonan pelayanan urusan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

Sumber Daya Manusia (SDM) pada Kantor PBB seharusnya ditangani secara baik dan lebih teliti agar semua kemampuan, bakat, tenaga serta waktunya benar-benar dapat dimanfaatkan secara optimal dalam rangka pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan, dan juga demi pemenuhan berbagai manusia itu sendiri, disamping untuk mendapatkan pegawai yang tepat guna, agar dapat ditempatkan pada jabatan atau bagian tertentu secara benar dan tepat.

Sumber-sumber pembiayaan untuk pelaksanaan pemerintahan daerah berasal dari Pendapatan Asli Daerah (PAD), dana perimbangan, pinjaman daerah, dan lain-lain. Salah satu penerimaan daerah adalah pajak bumi dan bangunan.

Pajak bumi dan bangunan merupakan salah satu jenis pajak daerah. Keberadaan pajak ini sangat penting untuk meningkatkan penerimaan pajak daerah guna mendukung pelaksanaan pemerintahan, penyelenggaraan pembangunan, dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Pajak merupakan iuran wajib (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan berguna untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum sehubungan dengan tugas pemerintah menyelenggarakan pemerintahan.

Pajak Bumi dan Bangunan menjadi sumber penerimaan pajak yang cukup besar jumlahnya serta sangat menunjang proses pembangunan nasional yang dicanangkan pemerintah, karena diketahui sebagian besar penduduk Indonesia dan masyarakat suatu daerah khususnya merupakan subjek dan objek Pajak Bumi dan Bangunan, sehingga memungkinkan sekali penerimaan sektor pajak ini terus ditingkatkan dalam menggali sumber pembiayaan pembangunan.

Kenyataannya bahwa kehidupan dan perekonomian bangsa Indonesia yang sebagian besar bercorak agraris, bumi termasuk perairan dan kekayaan alam terkandung memiliki peranan bagi kelangsungan hidup masyarakat, sehingga logis sekali jika mereka yang memperoleh manfaat kekayaan alam itu menyerahkan sebagian kenikmatan yang diperoleh kepada Negara melalui pembayaran pajak.



Pajak Bumi dan Bangunan yang di pungut oleh pemerintah daerah cukup dapat diandalkan untuk meningkatkan penerimaan pendapatan daerah yang ada di Kabupaten Kampar sehingga dapat meningkatkan kehidupan masyarakat.

**Tabel 1.1 Target dan Realisasi Penerimaan PBB Kabupaten Kampar**

No	Tahun	Target (Rp)	Realisasi (Rp)
1	2008	42.755.552.190	39.880.919.955
2	2009	22.804.237.633	10.383.841.363
3	2010	51.114.076.685	30.561.916.070

**Sumber :** Kantor Pelayanan Pajak Pratama(KPP PRATAMA) Kabupaten Kampar

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa Pajak Bumi dan Bangunan telah memberikan yang potensial kepada Kabupaten Kampar walaupun realisasi penerimaannya mengalami ketidakstabilan pendapatan dari tahun ke tahun. Hal ini di tunjukkan pada tabel diatas yakni adanya peningkatan dan penurunan penerimaan pajak bumi dan bangunan.

Untuk memperoleh agar target dapat terealisasi tentu pelayanan kepada wajib pajak juga sangat berpengaruh karna kalau pelayanannya baik tentu wajib pajak terdorong untuk membayar pajak dan target dapat tercapai.

Sehubungan dengan diselenggarakannya otonomi daerah, sebagai konsekuensi dan kuatnya tuntutan pengelolaan urusan rumah tangga oleh daerah yang bersangkutan Daerah mempunyai kewenangan dan tanggung jawab menyelenggarakan kepentingan masyarakat berdasarkan prinsip-prinsip keterbukaan, partisipasi masyarakat, dan pertanggungjawaban kepada masyarakat.

Untuk mendukung penyelenggaraan otonomi daerah diperlukan wewenang yang luas, nyata, dan bertanggung jawab di daerah secara profesional yang diwujudkan dengan pengaturan, pembagian, dan pemanfaatan sumber daya yang berkeadilan.

Konsekuensi logis dan otonomi daerah adalah kewenangan daerah mengelola sumber-sumber pendapatan asli daerah guna mendukung kegiatan operasionalisasi pembangunan di daerah bersangkutan. Untuk membantu mengelola sumber-sumber pendapatan Asli Daerah, badan yang dibentuk adalah Dinas Pendapatan Daerah (Dipenda). Dipenda Kabupaten Kampar keberadaannya didasarkan pada Peraturan Daerah Nomor 28 Tahun 2009 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dipenda Kabupaten Kampar.

Dipenda juga berfungsi melaksanakan perencanaan dan pengendalian operasional bidang pendataan, penetapan, dan penagihan retribusi daerah, Penerimaan Asli Daerah, Pajak Bumi dan Bangunan, dan pajak daerah (meliputi Pajak Hotel dan Restoran, Tontonan, Reklame, Penerangan Jalan, pengambilan bahan galian golongan C, pemakaian air bawah tanah dan air permukaan, potong hewan, radio, bangsa asing, minuman keras, kendaraan tidak bermotor, dan rumah bola),

Kabupaten Kampar memiliki beberapa kecamatan yang turut membantu dalam pelaksanaan administrasi pelayanan pajak daerah, khususnya pajak bumi dan bangunan, di tingkat Kecamatan dan Kelurahan. Dengan demikian, tugas administrasi pelayanan pajak tidak hanya terdapat di Dinas Pendapatan Daerah kabupaten kampar, tetapi juga di tingkat kecamatan dan kelurahan.

Penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) PBB dilaksanakan melalui tahapan sebagai berikut: Kepala Kantor Pelayanan SPPT dan menyampaikan kepada kabupaten/kota (Kepala Dinas Pendapatan Kabupaten/Kota yang bersangkutan disertai dengan Berita Acara Serah Terima

SPPT. Kemudian Dipenda menyerahkan kepada para Lurah/Kepala Desa di wilayah kerjanya disertai dengan Berita Acara Serah Terima disertai penyuluhan. Selanjutnya para Lurah / Kepala Desa atau petugas yang ditunjuk menyampaikan SPPT PBB kepada masing-masing wajib pajak dengan beberapa tahapan tugas yang harus dilakukan. Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa aparaturnya pemerintah yang menjadi garis depan dalam pelaksanaan tugas pelayanan PBB adalah petugas di Kelurahan.

Yang berhubungan dengan administrasi pelayanan PBB:

- a. Adanya keterlambatan penyampaian SPPT kepada wajib pajak. Sebagai aparat yang dituntut untuk memberikan pelayanan yang seefektif, seefisien, dan seekonomis mungkin hal ini mestinya tidak terjadi.
- b. Adanya kesalahan penulisan nama dan jumlah pajak yang harus dibayarkan oleh wajib pajak, mestinya kesalahan tersebut bisa diminimalisir dengan ketelitian dan ketepatan dalam bekerja.
- c. Adanya indikasi yang menunjukkan bahwa masyarakat tidak mendapatkan pelayanan yang baik dan petugas sewaktu penyampaian SPPT dilakukan. Hal ini diduga dapat mempengaruhi motivasi masyarakat wajib pajak untuk menjalankan kewajibannya.

Gejala-gejala di atas mengindikasikan adanya masalah dalam penerapan pelayanan PBB di Kantor Pelayanan Pajak Pratama. Seandainya keadaan ini tidak mendapat perhatian dan Dipenda Kabupaten Kampar, maka dikhawatirkan pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan tidak akan dilaksanakan secara efektif dan efisien., tetapi jika pengelolaan administrasi pelayanan mendapatkan perhatian

dan pembenahan khusus maka pelaksanaan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan dapat ditingkatkan.

Administrasi Pajak Bumi dan Bangunan berarti keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk pelaksanaan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan agar target yang ditetapkan dapat terealisasi. Proses pelaksanaan kegiatannya bermotifkan pemberian pelayanan yang seefisien mungkin kepada semua warga Negara yang harus dilayani. Hal ini berarti proses pelayanan merupakan faktor penting dalam menyelenggarakan administrasi Pajak Bumi dan Bangunan. Selain itu., faktor masyarakat yang merupakan subjek pajak turut berperan dalam kelancaran administrasi Pajak Bumi dan Bangunan.

Tidak tercapainya target penerimaan pajak yang telah ditetapkan dipengaruhi faktor-faktor yang berhubungan dengan administrasi pembayaran pajak tersebut. Secara umum terdapat beberapa faktor utama yang mempengaruhi realisasi penerimaan pajak, antara lain: kesederhanaan pelayanan, kejelasan dan kepastian pelayanan, dan efisiensi pelayanan (Lukman, 2003: 29).

Berdasarkan fenomena diatas penulis menarik mengambil judul **“Analisis Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang”**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian yakni :

**“Bagaimanakah pelaksanaan Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP Pratama) Bangkinang?”**

### **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **a. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pelaksanaan Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP Pratama) Bangkinang Kabupaten Kampar.
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam melaksanakan pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP Pratama) Bangkinang Kabupaten Kampar.

#### **b. Manfaat Penelitian**

1. Sebagai pengembangan ilmu administrasi publik.
2. Sebagai sumber informasi dan tambahan wawasan bagi para akademisi yang mendalami bidang perpajakan daerah, khususnya Pajak Bumi dan Bangunan yang menjadi salah satu sumber pendapatan bagi pemerintah daerah di Indonesia.
3. Diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan dan bahan pemikiran yang bermanfaat bagi Kantor Pelayanan Pajak Prtama Bangkinang dalam melakukan pelayanan perpajakan yang efektif dan efisien disertai dengan pelayanan yang prima. Dengan demikian kesadaran masyarakat wajib pajak Pajak Bumi dan Bangunan selalu ditingkatkan untuk melaksanakan kewajibannya sehingga pada akhirnya akan dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah.

## **1.4 Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan penelitian ini penulis menuangkan kedalam enam bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Terdiri dari Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

### **BAB II : TELAAH PUSTAKA**

Dalam Bab ini berisikan telaah pustaka yang merupakan landasan teori yang menyangkut referensi-referensi dan buku-buku dengan permasalahan yang akan dibahas oleh peneliti, yaitu Pengertian Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Pajak Bumi dan Bangunan, Klasifikasi Pajak, Objek dan Subjek Pajak Bumi dan Bangunan, Dasar Hukum Pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan, Konsep Operasional, variabel penelitian, dan Hipotesa.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini berisikan tentang Lokasi dan Tipe Penelitian, jJnis dan Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Populasi dan Sampel, Teknik Penarikan Sampel, Teknik Analisa Data, Teknik Pengukuran.

### **BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

Bab ini berisikan tentang Gambaran Umum Wilayah Kabupaten Kampar dari segi Historis dan Geografis, Kondisi Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang Kabupaten Kampar,

Struktur Organisasi, Uraian Tugas, Bagan Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang.

**BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Didalam bab ini memuat Hasil dari Penelitian Pembahasan yang dilakukan.

**BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan Bab Penutup, yang berisikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian serta saran-saran yang diperlukan.

## **BAB II**

### **TELAAH PUSTAKA**

#### **2.1 Pelayanan**

Pelayanan menurut Soepriyono (1999 : 300) adalah kegiatan diselenggarakan organisasi dalam menyangkut kebutuhan pihak konsumen yang berkepentingan sehingga dilayani dengan kegiatan konsumen akan menimbulkan kesan tersendiri. Pelayanan menurut The Liang Gie (2001 : 18) adalah kegiatan dari organisasi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat (pelanggan).

Groonross dalam Ratminto dkk (2006 : 2) menjelaskan bahwa pelayanan adalah usaha aktifitas atau serangkaian aktifitas 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 atau pelanggan.

Keputusan Menpan Nomor 81/1993 yang disempurnakan dengan Keputusan Menpan Nomor 63/2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai ”segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Perundang Undangan”. Untuk memenuhi keinginan masyarakat (pelanggan), Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara



(MENPAN) dalam keputusannya Nomor 81/1993 menegaskan bahwa pelayanan yang berkualitas hendaknya sesuai dengan sendi-sendi sebagai berikut:

1. Kesederhanaan pelayanan
2. Kejelasan dan kepastian pelayanan
3. Efisiensi pelayanan

Ketiga sendi-sendi pelayanan di ataslah yang akan menjadi acuan konseptual untuk mengukur kualitas pelayanan di Kantor pelayanan pajak pratama bangkinang.

*Techid Assistance Research Programmer Inc* (TARPI atau perusahaan peneliti pasar Amerika Serikat yang dikutip oleh Toha dan Ndraha membuat 4 macam skenario pelayanan dan meneliti menggunakan kembali pelaku pelayanan yang sama sebagai berikut:

- a. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan merasakan kepuasan maksimum.
- b. Terjadinya kesulitan memberikan pelayanan tetapi pelanggan tidak mengetahuinya.
- c. Terjadinya dalam pelayanan mereka merasa diakali dan dibujuk.
- d. Terjadinya kesalahan dalam memberikan pelayanan, sehingga pelanggan merasa tidak puas terhadap hasil kerja petugas.

Pelayanan itu sendiri menurut AS. Munir (2002 : 26) merupakan suatu kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan Landasan faktor material melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai hak nya. Jadi dengan demikian tujuan

dari bisnis atau perusahaan menciptakan dan mempertahankan langganan, untuk dapat tercapainya hal tersebut faktor yang menentukan di sini 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 pelayan yang baik dengan mengandung 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 karena seringkali kita dengar dan temui seorang individu mau berpartisipasi oleh factor baiknya pelayanan yang diberikan termasuk pelayanan pajak bumi dan bangunan (PBB).

Jika dikaitkan dengan penerimaan pajak bumi dan bangunan (PBB) secara baik, tepat sesuai prosedur yang berlaku, tidak berbelit-belit, sehingga mereka merasa dihargai dan puas atas cara kerja petugas, yang mampu menimbulkan kesadaran mereka untuk membayar pajak.

Pelayanan sangat besar artinya dalam suatu kegiatan, karena seringkali kita dengar dan temui seorang individu mau berpartisipasi oleh factor 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 daerah Kabupaten Kampar telah menetapkan konsepsi pelayanan dalam penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan(PBB) terhadap wajib pajak yang terdaftar dan terdata, yakni Pendaftaran Objek Pajak Baru, Penetapan Tarif Pajak, Pembetulan SPPT/SKP/STP, Pembatalan SPPT, Keberadaan atas Pajak Terutang.

**Tabel 2. 1 Pelayanan Di Bidang PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (PBB)**

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan Yang Diperlukan	Waktu Penyelesaian	Realisasi Penyelesaian
A.	PENJELASAN UMUM	Langsung melalui telepon atau surat	Saat itu juga/ segera mungkin	Saat itu juga
B.	PERMINTAAN SURAT PEMBERITAHUAN OBJEK PAJAK (SPOP)	Datang ke kantor KPP Pratama atau kantor penyuluhan pajak dengan membawa copy KTP, menandatangani tanda terima SPOP	Segera	Saat itu juga

C.	PERMOHONAN SURAT KETERANGAN OBJEK PAJAK	<p>Mengajukan surat permohonan tertulis dengan melampirkan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Foto copy KTP</li> <li>Jika dikuasakan harus melampirkan surat kuasa dan foto copy KTP yang menerima kuasa</li> <li>Pelunasan PBB untuk 5 tahun terakhir (copy)</li> <li>Asli dan foto copy akte jual beli, akte hibah, akte tukar menukar fatwa waris dan lalin-lain (untuk keperluan mutasi)</li> <li>Asli dan foto copy surat keterangan objek lama (untuk keperluan mutasi)</li> <li>Surat keterangan status tanah dari kades/lurah yang dikuatkan camat.</li> <li>Surat keterangan kehilangan darai kepolisian (untuk keperluan penggantian).</li> <li>Surat pernyataan tidak dalam sengketa, tidak dijadikan jamunan utang yang diketahui oleh kades/lurah dan camat.</li> </ol>	Selambat-lambatnya 7 hari sejak permohonan diterima lengkap	1 bulan
D.	PERMOHONAN PENILAIAN PER OBJEK PAJAK (INDIVIDUAL APPRAISAL)	<p>Mengajukan permohonan tertulis dengan melampirkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Foto kopi sertifikat</li> <li>Foto kopi IMB</li> <li>Foto kopi Bestek bangunan</li> <li>Foto kopiKTP</li> <li>SPOP</li> </ol>	Segera, disesuaikan dengan kondisi dan kwalifikasi objek	1-2 bulan
E.	<p>PERMOHONAN SURAT PEMBERITAHUAN PAJAK TERUTANG (SPPT)</p> <p>1. PEDESAAN</p>	<p>Mengajukan permohonan lisan/ tertulis dengan membawa :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Foto kopi KTP</li> <li>Foto kopi SPOP tahunan yang lalu, bagi Onbjek pajak baru dengan mengisi SPOP</li> </ol>	Segera	1 bulan

	2. PERKOTAAN (SISMOP)	Mengajukan permohonan secara lisan/ tertulis dengan membawa : a. Foto kopi KTP b. Foto kopi SPPT tahunan yang lalu, bagi Objek pajak baru dengan mengisi SPOP	Segera	1-2 bulan
	3. PERHUTANAN	Mengajukan permohonan secara tertulis dengan melampirkan : a. Foto kopi SPPT tahun yang lalu b. Foto kopi Akte pendirian perusahaan bagi objek baru dengan mengisi SPOP	Paling lambat 1 bulan setelah SPOP diterima kembali.	3 bulan
	4. PERKEBUNAN	Mengajukan permohonan secara tertulis dengan melampirkan : a. Foto kopi SPPT tahunan yang lalu b. Foto kopi Akte pendirian perusahaan bagi objek baru dengan mengisi SPOP	Paling lambat 1 bulan setelah SPOP diterima kembali.	3 bulan
	5. PERTAMBANGAN	Mengajukan permohonan secara tertulis dengan melampirkan : a. Foto kopi SPPT tahunan yang lalu b. Foto kopi Akte pendirian perusahaan bagi objek baru dengan mengisi SPOP	Paling lambat 1 bulan setelah SPOP diterima kembali.	1 bulan
F	PEMBAYARAN PBB	Datang langsung ketempat pembayaran pajak dengan membawa SPPT atau SKP atau STP	Segera	Saat itu juga
G	PERMOHONAN KEBERATAN PBB	Mengajukan permohonan kepada KPPBB setempat dengan alasan-alasan yang jelas, dengan dilampiri : a. Fotokopi SPPT/SKP b. Fotokopi sertifikat, IMB (yang sejenis)	Selambat-lambatnya 12 bulan setelah diterimanya surat permohonan.	12 bulan
H.	PERMOHONAN BANDING PBB	Mengajukan permohonan tertulis yang ditujukan kepada badan penyelesaian sengketa pajak (BPSPP) dengan ketentuan ;	Segera.	12 bulan

I.	PERMOHONAN PENGURANGAN PBB	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Melampirkan fotokopi surat ke-1 putusan (SK) keberatan dan buktui-bukti yang diperlukan.</li> <li>b. Menyatakan alas an-alasan secara jelas</li> <li>c. Memuat jumlah pajak terutang menurut Wajib Pajak.</li> </ul> <p>Mengajukan permohonan tertulis yang ditujukan ke KPPBB setempat dengan melampirkan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Bukti/dokumen resmi yang merupakan perndukung terhadap kebenaran perubahan misalnya SK pension bagi pensiunan.</li> <li>b. Surat keterangan karena sebab-sebab lain yang diluar biasa (misalnya bencana alam, kebakaran dll) dari yang berwenang.</li> </ul>	Paling lama 3 bulan sejak diterimanya surat permohonan.	4-5 bulan
J.	PERMOHONAN RESTITUSI PBB	<p>Mengajukan permohonan tertulis dengan melampirkan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Fotokopi STTS</li> <li>b. Fotokopi SPPT/SKP</li> </ul>	segera	Saat itu juga

Pendaftaran 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 Jedral 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 di minta dalam Surat Pemberitahuan Objek Pajak(SPOP) di buat 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 Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP).

Penetapan Pajak Bumi dan Bangunan(PBB) merupakan jumlah pajak terutang 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 di atas selanjutnya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang memproses ketetapan Pajak Bumi dan Bangunan terhadap suatu objek sesuai dengan yang apa tercantum pada SPOP tersebut.

Sebelum wajib pajak menerima Surat Pemberitahuan Pajak Terutang(SPPT), terlebih dahulu dilakukan proses pemilahan SPPT berdasarkan jumlah Desa yang ada oleh Dipenda Kampar selaku koordinator Penerimaan PBB, yakni SPPT yang diterima langsung dari KPP Pratama Bangkinang sebagai tempat memproses dan mencetak SPPT PBB, Setelah di pisah-pisahkan lalu diserahkan keseluruh Desa yang ada dengan membuat Berita Acara Penyerahan SPPT PBB dari Dipenda Daerah kepada setiap Kolektor atau Kepala Kelurahan langsung menyerahkan SPPT tersebut.

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 Bangunan (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 surat tanda terima setoran (STTS) sebagai bukti telah melunasi pembayaran PBB dari Bank Pembangunan Daerah Riau Cabang Bangkinang, selanjutnya tempat pembayaran PBB itu berkewajiban mengirimkan 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, selanjutnya petugas pemungut menyetorkan ke Bank sebagai tempat pembayaran.
  - b. Wajib Pajak menerima TTS (Tanda Terima Sementara) dari petugas pemungut sebagai bukti penerima sementara.



- c. Wajib Pajak menerima Surat Tanda Terima Setoran (STTS) dari tempat pembayaran sebagai bukti pelunasan PBB melalui petugas pemungut sekaligus sebagai pengganti TTS tersebut.

Setelah wajib pajak SPPT dari Kepala Desa atau Kelurahan atau melalui RW/RT, maka wajib pajak diharuskan melakukan pembayaran ketetapan pajak yang tertera pada SPPT PBB, tetapi jika wajib pajak tidak menyetorkan pajak terhutang setelah jatuh tempo, berdasarkan UU NO.19 Tahun 1997 tentang Penagihan dengan Surat Paksa, akan dilakukan penagihan setelah jatuh tempo pembayarannya.

Wajib pajak diharapkan memeriksa kembali SPPT/SKP yang diterima dari petugas atau Kelurahan setempat, apakah memang telah sesuai dengan kondisi objek dan subjek yang dimiliki sebenarnya, sehingga jika wajib pajak tidak mampu membayar ketetapan pajak terutang, maka wajib pajak dapat mengajukan permohonan keberatan dan pengurangan atas penetapan Pajak Bumi dan Bangunan.

Pengajuan keberatan ini dapat diajukan dalam waktu 3 (tiga) bulan sejak diterimanya SPPT oleh wajib pajak, selanjutnya Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang atas nama Dirjen Pajak akan memberikan keputusan terhadap keberatan yang diajukan tersebut apakah diterima sepenuhnya, sebagian atau ditolak sama sekali.

Adapun ketentuan keberatan menurut pasal 15 dan 16 UU No.12 Tahun 1985 sebagaimana telah diubah dengan UU No.12 Tahun 1994 adalah sebagai berikut :

1. Keberatan dapat diajukan oleh Wajib Pajak hanya kepada Dirjen Pajak atas suatu SPPT dan SKP.
2. Keberatan diajukan secara tertulis dalam bahasa Indonesia dengan menyatakan alasan secara jelas.
3. Keberatan harus diajukan dalam jangka waktu 3 bulan sejak diterimanya SPPT maupun SKP, kecuali apabila wajib pajak dapat menunjukkan bahwa jangka waktu itu tidak dapat dipenuhi karena keadaan diluar kekuasaannya.
4. Tanda penerimaan Surat Keberatan yang diberikan oleh pejabat Dirjen Pajak yang ditunjuk untuk atau tanda pengirim Surat melalui pos tercatat menjadi tanda bukti penerimaan Surat Keberatan tersebut bagi kepentingan wajib pajak.
5. Apabila diminta oleh Wajib Pajak untuk keperluan pengajuan keberatan, Dirjen Pajak wajib memberikan keterangan secara tertulis hal-hal menjadi dasar pengenaan pajak.
6. Pengajuan keberatan tidak menunda kewajiban membayar pajak.

Dalam jangka waktu paling lama 12 bulan sejak tanggal Surat Keberatan diterima, Dirjen Pajak harus memberi keputusan atas keberatan yang diajukan, jika dalam jangka waktu tersebut telah lewat, Dirjen Pajak belum menerbitkan suatu keputusan, maka keberatan diajukan dianggap dikabulkan. Isi keputusan atas surat keberatan dapat berupa mengabulkan seluruhnya atau sebagian, menolak atau menambah besarnya pajak yang terutang.

Sedangkan ketentuan banding menurut pasal 17 UU No. 12 Tahun 1985 sebagaimana telah diubah dengan UU No. 12 Tahun 1994 adalah sebagai berikut :

1. Wajib pajak dapat mengajukan permohonan banding hanya kepada Badan Peradilan Pajak terhadap keputusan mengenai keberatannya yang ditetapkan oleh Dirjen Pajak.
2. Banding diajukan dalam waktu 3 bulan sejak tanggal keberatan dikeluarkan, dengan cara tertulis dalam bahasa Indonesia, mengemukakan alasan-alasan yang jelas dan bukti yang diperlukan dan melampirkan salinan Surat Keputusan Keberatan.
3. Putusan badan peradilan pajak merupakan putusan akhir dan bersifat tetap.
4. Permohonan banding tidak menunda kewajiban membayar pajak yang bersangkutan.
5. Apabila pengajuan banding diterima sebagian atau seluruhnya, maka kelebihan pembayaran dikembalikan dengan ditambah bunga sebesar 2% sebulan (maksimal 24 bulan).

Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) bertujuan untuk memberikan keringanan pembayaran pajak terutang atas objek pajak karena kondisi tertentu yang ada hubungannya dengan wajib pajak dan atau karena sebab-sebab lainnya, objek pajak terkena bencana alam seperti longsor, gempa, banjir, objek pajak terkena sebab-sebab lain yang luar biasa seperti kebakaran dan kekeringan (fuso).

Adapun proses penyelesaian atas pengajuan keberatan dan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) ini, Kantor Pelayanan Pratama akan melakukan penyelesaian dan jika dianggap perlu maka ditugaskan pula terhadap petugas untuk memperoleh kepastian atas keberatan dan pengurangan yang diajukan oleh wajib pajak tersebut.

Tindakan penelitian/pemeriksaan lapangan akan dilanjutkan dengan penerbitan Surat Keputusan Penyelesaian Keberatan wajib pajak atau Surat Keputusan Pengurangan Pajak Terutang. Permohonan keberatan harus diputuskan dalam jangka waktu 12 bulan sejak diterimanya surat permohonan oleh KPP Pratama, sedangkan pengurangan PBB ini harus diputuskan dalam jangka waktu 90 hari sejak diterimanya permohonan pengurangan oleh KPP Pratama. Keseluruhan sistem pelayanan yang ditetapkan dalam penerimaan pajak bumi dan bangunan, pada dasarnya adalah untuk menarik agar masyarakat mau melunasi pajak dengan penuh kesadaran karena telah mendapat berbagai fasilitas dari Negara berupa pemanfaatan atas pemilikan bumi dan bangunan.

## **2.2 Kualitas Pelayanan Pajak**

Sebagaimana kita ketahui bahwa Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KP PBB) Paratama Bangkinang sebagai organisasi publik semakin dituntut untuk 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 mengidentifikasi bentuk kepuasan pelanggannya. Menurut Zeithaml, *et al* (dalam Aviliani dan Elu, 1997 ;10), perwujudan kepuasan pelanggan dapat diidentifikasi melalui lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

1. Dimensi Tangibles, yaitu kebutuhan pelanggan yang berfokus pada penampilan barang/jasa. Ini mencakup antara lain, fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan pegawai dan sarana komunikasi.
2. Dimensi Reliability, yaitu pemenuhan janji pelayanan segera dan memuaskan dari perusahaan atau organisasi. .
3. Dimensi Responsiveness, yaitu pemberian pelayanan secara tepat dan tanggap.
4. Dimensi Assurance, yaitu jaminan kepada pelanggan yang mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf; bebas dari bahaya resiko atau keragu-raguan.
5. Dimensi Emphaty, yaitu adanya kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan pemahaman atas kebutuhan para pelanggannya.

### **2.3 Pengertian Pajak**

Menurut Rachmat Soemitro (2009 : 124) pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara (peralihan kekayaan dari sector partekelir ke sector pemerintah) berdasarkan undang undang (dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa

timbangan yang langsung dapat ditunjuk dan digunakan sebagai alat pencegah atau pendorong untuk mencapai tujuan yang ada di luar 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 (kontra prestasi/balas jasa) secara langsung, yang hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran Negara dalam penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan. Dengan hal ini maka pembayaran pajak wajib dan sifatnya memaksa dan tidak dapat di hindari karna sudah tercantum dalam undang undang, dan pemerintah tidak sewenang wenang menetapkan besarnya pajak.

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

- a. Pajak dipungut oleh Negara, baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, berdasarkan kekuatan undang undang serta aturan pelaksanaannya.
- b. Pembayaran pajak harus masuk kepada kas Negara, yaitu pemerintah pusat atau kas pemerintah daerah (sesuai dengan jenis pajak yang yang dipungut).
- c. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individu oleh pemerintah (tidak ada imbalan langsung yang diperoleh si pembayar pajak). Dengan kata lain, tidak ada hubungan langsung antara jumlah pembayaran pajak dengan kontra prestasi secara individu.

- d. Penyelenggaraan pemerintahan secara umum merupakan manifestasi kontra prestasi dari Negara kepada para 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 pajak yang tidak memenuhi kewajiban pembayaran pajak, dapat dikenakan sanksi, baik sanksi pidana maupun denda sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pajak adalah iuran kepada kas 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.

#### **2.4 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 dipentingkan 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.

Bumi adalah permukaan bumi dan tubuh bumi yang ada dibawahnya. Permukaan bumi meliputi tanah dan perairan (termasuk rawa-rawa, tambak, perairan) serta laut wilayah Republik 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, perairan, pedalam serta laut wilayah Indonesia (Rimsky k. judiseno, 1999 : 149)

Bangunan adalah konstruksi 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.

## **2.5 Klasifikasi Pajak**

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.

Faktor yang menentukan klasifikasi objek pajak:

### **1. Bumi/tanah**

1. Letak
2. Peruntukan
3. Pemanfaatan
4. Kondisi lingkungan
5. Dan lain-lain



## 2. Bangunan

1. Bahan bangunan
2. Rekayasa
3. Letak
4. Kondisi lingkungan
5. Dan lain-lain

Adapun klasifikasi 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 Pemungutnya

- 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, pajak 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 atas :

- Pajak provinsi, Contoh : pajak kendaraan bermotor dan kendaraan di atas air, pajak bahan Bakar kendaraan bermotor.
- Pajak Kabupaten/Kota, Contoh : pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame dan pajak penerangan jalan.

### **2.6 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 konstruksi 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 kompleks 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: Masjid, Gereja, Vihara.
  - b. Di bidang kesehatan, contoh: Rumah Sakit.
  - c. Di bidang pendidikan, contoh: Madrasah, Pesantren.
  - d. Di bidang social, 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 penggembalaan yang disukai oleh desa, dan tanah Negara yang belum dibebani suatu hak.
4. Digunakan oleh perwakilan diplomatik, konsulat berdasarkan asas perlakuan timbal balik.
5. Digunakan oleh badan atau perwakilan organisasi internasional yang ditentukan oleh menteri keuangan .

Sedangkan objek 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 dimaksudkan dengan subjek pajaknya adalah orang/badan yang :

1. Mempunyai hak atas bumi dan atau
2. Memperoleh manfaat atas bumi dan atau
3. Memiliki atau menguasai bangunan dan atau
4. Memperoleh manfaat atas bangunan.

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.

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 PBB, yaitu tanah atau bangunan yang tidak dimaksudkan untuk memperoleh keuntungan, maksudnya adalah objek pajak diusahakan untuk melayani kepentingan umum dan nyata tidak diajukan untuk mencari keuntungan. 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.

Dari ketentuan tersebut di atas, 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 kena pajak tersebut antara lain adalah bangunan atau tanah untuk rumah sakit, mesjid, gereja, pesantren, madrasah, tanah waqaf, sekolah, panti asuhan sosial, sarana olah raga, museum, tanah kuburan, candi, kompleks peninggalan kerajaan yang bersifat sejarah dan sebagainya.

Sebagaimana yang telah dikemukakan di atas bahwa penentuan besarnya pajak ditentukan oleh objek yang dikenakan pajak. Yang dijadikan sebagai dasar untuk pengenaan pajak adalah Nilai Jual Objek Pajak (NJOP). Dari NJOP ini ditetapkan nilai jual kena pajak (NJKP) 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 kemampuan 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 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 badang 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 atas objek 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.

Terlepas dari kesadaran kewargaNegaraan dan solidaritas nasional, tidak dapat dipungkiri adanya sebagian masyarakat yang cenderung melepaskan diri dari setiap pajak. Menurut Brotodiharjo(1999: 13), kecenderungan ini dinamakan perlawanan terhadap pajak. Tentang perlawanan terhadap pajak ini lebih lanjut Brotodiharjo (1999:13) mengemukakan :

Perlawanan terhadap pajak dibedakan atas perlawanan pasif dan perlawanan aktif. Perlawanan pasif terdiri dari hambatan-hambatan yang mempersukar pemungutan pajak dan erat hubungannya dengan struktur ekonomi suatu Negara, perkembangan intelektual dan moral penduduk, dan teknik pemungutan pajak itu sendiri. Perlawanan aktif meliputi semua usaha dan perbuatan yang bertujuan untuk menghindari pajak, yaitu penghindaran diri dari pajak, penggelakan dan penyelundupan, dan melalaikan pajak.

Partisipasi masyarakat dalam membayar PBB sangat besar peranannya dalam meningkatkan penerimaan Negara melalui PBB. Dalam pemungutan PBB diharapkan masyarakat mendukung program tersebut. Upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat adalah:

- a. Mengadakan penyuluhan pajak dengan melakukan kunjungan ke Kecamatan-kecamatan.
- b. Penyuluhan pajak dilakukan dengan menggunakan media massa sebagai sarana dalam memberikan informasi dan himbauan.
- c. Pemberian sanksi yang disesuaikan dengan Undang-undang
- d. Memotivasi masyarakat dengan pemberian hadiah bagi wajib pajak yang telah melunasi PBB dengan cara pengundian berhadiah nomor surat tanda terima sementara (NTTS)

Mengenai tata cara oembayaran dan penagihan PBB di jelaskan dalam Pasal 11 Undang-Undang No 12 Tahun 1985, sebagai berikut:

- a. Pajak yang terutang berdasarkan SPPT harus dilunasi selambat-lambatnya enam bulan sejak diterimanya SPPT oleh wajib pajak.
- b. Pajak terutang berdasarkan SKP harus dilunai selambat-lambatnya 1 (satu) bulan sejak tanggal diterima SKP

Pengertian SPPT (surat pemberitahuan pajak terutang) menurut Mardiasno adalah surat yang digunakan oleh direktorat Jendral Pajak untuk memberitahukan besarnya pajak terutang kepada wajib pajak. Direktorat Jendral Pajak menerbitkan SPPT (Surat Pemberitahuan Pajak Terutang) berdasarkan SPOP (Surat Pemberitahuan Objek Pajak) wajib pajak. (Mardiasmo: 2003:270)

Administrasi PBB berarti keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk pelaksanaan pelayanan PBB agar target yang ditetapkan dapat terealisasi proses pelaksanaan kegiatannya bermotifkan pemberian pelayanan yang seefisien mungkin kepada semua warga Negara yang harus dilayani. Hal ini berarti proses

pelayanan merupakan faktor penting dalam menyelenggarakan administrasi PBB. Selain itu, faktor masyarakat yang merupakan subjek pajak turut berperan dalam kelancaran administrasi PBB.

Tidak tercapainya target penerimaan pajak yang telah ditetapkan dipengaruhi faktor-faktor yang berhubungan dengan administrasi pembayaran pajak tersebut. Secara umum terdapat tiga faktor utama yang mempengaruhi realisasi penerimaan pajak. Pertama, faktor pelayanan, yaitu proses dilaksanakannya pelayanan pajak kepada subjek pajak. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 81/1993 menyetujui sendi-sendi pelayanan sebagai berikut:

a. Kesederhanaan

Prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan

b. Kejelasan dan kepastian

Adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur/tata cara pelayanan umum, persyaratan pelayanan umum baik teknis maupun administratif unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum, rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum, hak dan kewajiban baik dari pemberi maupun penerima pelayanan umum, dan pejabat yang menerima keluhan masyarakat apabila terdapat sesuatu yang tidak jelas, dan atau tidak puas atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.



c. Efisien

Persyaratan pelayanan umum dibatasi, hanya pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan, dan dicegah adanya pengulangan kelengkapan persyaratan pada konteks yang sama, dalam hal proses pelayanannya, kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah yang terkait. ([www.menpan.go.id](http://www.menpan.go.id))

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 di segala bidang kehidupan, baik kehidupan berbangsa maupun kehidupan bermasyarakat. Oleh karena itu maka kualitas pelayanan merupakan salah satu jawaban dalam menghadapi kehidupan tersebut). ([www.triatmojo.wordpress.com](http://www.triatmojo.wordpress.com))

Salah bentuk pelayanan PBB kepada masyarakat adalah penyampaian SPPT PBB. Surat pemberitahuan pajak terutang PBB diterbitkan oleh kantor pelayanan setiap tahun fiskal dimana SPPT merupakan salah satu dasar melakukan penagihan.

Adapun kegiatan penyampaian SPPT PBB dilaksanakan melalui tahapan sebagai berikut:

- a. Kepala kantor pelayanan PBB menyampaikan SPPT dan DTIKP kepada Kabupaten/Kota cq. Kepala Dinas Pendapatan Kabupaten/Kota yang bersangkutan disertai dengan berita acara serah terima SPPT dan DHKP.
- b. Kepala Dinas Pendapatan Kabupaten/Kota bersama tim Intensifikasi TK II meneruskan penyampaian SPPT dan DHKP kepada para Lurah/Kepala Desa di Wilayah kerjanya disertai dengan berita acara serah terima sambil memberikan penyuluhan.
- c. Para Lurah/Kepala Desa atau petugas yang ditunjuk menyampaikan SPPT kepada masing-masing wajib pajak yang bersangkutan.

## **2.7 Dasar Hukum Pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan**

Adapun dasar hukum pengenaan pajak bumi dan bangunan adalah sebagai berikut :

1. *Undang-Undang No. 12 Tahun 1985* tentang Pajak Bumi dan Bangunan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No. 12 Tahun 1994.
2. *Keputusan Menteri Keuangan No. 201/KMK.04/2000* tentang penyesuaian besarnya NJOPTKP sebagai Dasar perhitungan Pajak Bumi dan Bangunan.
3. *Peraturan Pemerintah No. 25 Tahun 2002* tentang Penetapan Besarnya Nilai Kena Pajak untuk Penghitungan Pajak Bumi dan Bangunan.
4. *Keputusan Menteri Keuangan No. 552/KMK.03/2002* tentang perubahan atas keputusan menteri keuangan NO. 82/KMK.04/2004 tentang pembagian hasil penerimaan pajak bumi dan bangunan antara pemerintah pusat dan daerah.

5. *Keputusan menteri keuangan NO. 1002/KMK.04/1985* tentang Tata cara pendaftaran objek PBB.
6. *Keputusan Menteri Keuangan NO. 1006/KMK.04/1985* tentang tata cara penagihan PBB dan penunjukan pejabat yang berwenang mengeluarkan surat paksa.
7. *Keputusan Menteri Keuangan NO. 1007/KMK.04/1985* tentang pelimpahan wewenang penagihan pajak bumi dan bangunan kepada gubernur kepala daerah tingkat I dan/atau bupati/walikota madya kepala daerah tingkat II.
8. *Keputusan Menteri Keuangan NO. 1007/KMK.04/1998* tentang penentuan klasifikasi dan besarnya nilai jual objek pajak sebagai dasar pengenaan pajak bumi dan bangunan.

## **2.8 Konsep Operasional**

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 dari 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 administratif, unit kerja atau pejabat yang berwenang, rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya, dan hak kewajiban si pemberi ataupun penerima pelayanan umum.
- d. Efisiensi pelayanan adalah pelayanan yang diberikan tepat sasaran, terpadu dan tidak bertele-tele.
- e. PBB adalah pajak yang dikenakan atas bumi, tanah dan atau perairan dan bangunan yang ada di atasnya berdasarkan nilai jualnya.
- f. Subjek pajak adalah anggota masyarakat yang dikenakan pajak atas bumi dan bangunan yang dimiliki atau dikuasainya

## 2.9 Variabel Penelitian

Selain Konsep dan Variable pelayanan dituangkan pada tabel dengan indikatornya sebagai berikut :

**tabel 2.2 variabel penelitian**

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian
Pelayanan publik adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh Aparat Negara dalam rangka mencapai tujuan Negara. Proses pelaksanaan kegiatannya bermotifkan pemberian pelayanan seefisien, seekonomis dan seefektif mungkin setiap warga Negara yang harus dilayaninya dan berkewajiban melayani semua warga Negara dengan perlakuan yang sama (Brotodiharjo, 1998; 7)	Administrasi pelayanan	1. kesederhanaan	a) kemudahan b) kelancaran c) ketepatan d) pemahaman wajib pajak e) pelaksanaan
		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) pelayanan langsung c) Terpadu d) Tepat sasaran e) Kemampuan petugas

## **2.10 Hipotesa**

Berdasarkan uraian diatas maka penulis merumuskan hipotesis yaitu “Diduga pelayanan pajak bumi dan bangunan(PBB) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP Pratama) Bangkinang belum berjalan optimal”.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Lokasi Penelitian dan Tipe penelitian.**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang (KPP Pratama). Tipe penelitian ini adalah penelitian survey, yaitu penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi.

Data dikumpulkan dengan menggunakan angket selanjutnya digunakan sebagai dasar untuk menjelaskan variabel penelitian. Bertitik tolak dari pemanfaatan data tersebut, maka penelitian ini dapat dikategorikan sebagai penelitian survei deskriptif.

#### **3.2 Jenis dan Sumber Data**

a. *Data Primer*, yaitu data yang langsung diterima dari responden yang diperlukan, antara lain:

- Identitas Responden
- Tanggapan terhadap Pelaksanaan Pelayanan Pajak Bumi Bangunan dari sisi Kesederhanaan Pelayanan, Kejelasan dan Kepastian Pelayanan, Efisiensi Pelayanan

b. *Data Sekunder*, yaitu data yang diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang Kabupaten Kampar yang ada hubungannya dengan penelitian ini antara lain:

- Gambaran Umum Wilayah Kabupaten Kampar
- Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang
- Uraian tugas
- Bagan Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang

### **3.3 Teknik Pengumpulan Data**

Untuk mendapatkan data dan informasi yang lengkap bagi kepentingan penelitian, maka dilakukan pengumpulan data dengan menggunakan teknik:

- a. Observasi : Merupakan kegiatan pengamatan terhadap objek penelitian langsung dilapangan sehubungan dengan pelaksanaan administrasi pelayanan PBB
- b. Kuesioner: Dibertkan kepada responden berupa daftar pertanyaan beserta jawabannya tentang indikator administrasi pelayanan, yaitu kesederhanaan pelayanan, kejelasan dan kepastian pelayanan, dan efesiensi pelayanan.
- c. Wawancara: dilakukan terhadap petugas dan wajib pajak untuk mengetahui identitas responden, pelaksanaan administrasi pelayanan PBB secara umum, dan aspek-aspek yang mempengaruhi administrasi pelayanan.

### **3.4 Populasi dan Sampel**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek/objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan sampel adalah bagian

dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. (Sugiyono, 2005 : 72-73)

Berdasarkan pengertian diatas, maka penulis dapat menentukan populasi dalam penelitian ini. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP Pratama) Bangkinang dan Seksi Ekstensifikasi KPP Pratama berjumlah 4 orang, Wajib Pajak PBB kabupaten Kampar sebanyak 21.050, Petugas TPT berjumlah 3 orang. Untuk mempermudah dalam melakukan penelitian ini, maka populasi yang berjumlah besar dilakukan penarikan sampel. Mencermati banyaknya jumlah populasi yang ada, khususnya jumlah Wajib Pajak, maka peneliti mengambil sampel dengan menggunakan *teknik sampling incidental* yakni penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Untuk Wajib Pajaknya penulis mengambil sampel dengan menggunakan rumus Slovin, dimana penetapan sampel mempertimbangkan batas ketelitian yang dapat mempengaruhi kesalahan pengambilan sampel populasi. Rumus Slovin tersebut adalah ;

$$n = \frac{N}{1 + N\ell^2}$$

Dimana :

n : ukuran sampel

N : ukuran populasi

$\ell$  : persen kelonggaran ketidakstabilan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi atau diinginkan.



Adapun jumlah populasi dari penelitian sebedar 21.050 orang, maka dengan besarnya jumlah tersebut dan demi menghemat biaya, tenaga, dan waktu maka penulis mengambil sampel dengan taraf kesalahan 10% dari populasi yang berjumlah 21.050 orang di dapat sampel sebanyak :

$$n = \frac{N}{1 + Nl^2}$$

$$n = \frac{21.050}{1 + 21.050(0,10)^2}$$

$$n = \frac{21.050}{271,35}$$

$$n = 77,57 = 78 \text{ orang}$$

Jadi dapat dikatakan bahwa jumlah sampel dari populasi 21.050 oarang adalah sebanyak 78 orang. Untuk lebih jelasnya tentang jumlah sampel dapat dilihat pada table dibawah ini :

**Tabel 3.1. Populasi dan Sampel pada Kantor pelayanan pajak pratama (KPP Pratama) Bangkinang Kabupaten Kampar.**

No	Jumlah Populasi	Populasi	Sampel	Persentase (%)
1	Seksi Ekstensifikasi	4	4	100
2	Petugas TPT	3	3	100
3	Wajib Pajak PBB dari Kabupaten Kampar	21.050	78	10
	<b>Jumlah</b>		<b>85</b>	<b>100</b>

**Sumber :** Kantor Pelayanan Pajak Pratama(KPP PRATAMA) Kabupaten Kampar

### 3.5 Teknik Analisa Data

Setelah data yang diperlukan dalam penelitian ini terkumpul, baik itu data primer maupun sekunder. maka data tersebut dikelompokkan menurut masing-masing variabel beserta indikatornya. Kemudian data dianalisis secara kualitatif (uraian) dan penulisan ini bersifat deskriptif.

### 3.6 Teknik Pengukuran

Pengukuran terhadap pelaksanaan variabel dan indikator dalam penelitian ini diklasifikasikan dalam 3 (tiga) kategori, yaitu baik, cukup baik, dan kurang baik. Untuk mengarahkan analisis data, uraian dari masing-masing pengukuran adalah sebagai berikut:

a. Kesederhanaan administrasi, dikatakan :

- 1) Sederhana : Prosedur/tata cara administrasi diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- 2) Cukup Sederhana : Penyelenggaraan prosedur administrasi agak sulit, kurang lancar, agak lambat, sedikit berbelit-belit, agak sulit dipahami, dan agak sulit untuk dilaksanakan
- 3) Kurang sederhana : Penyelenggaraan prosedur administrasi sulit, tidak lancar, lambat, berbelit-belit, sulit dipahami, dan sulit untuk dilaksanakan.

b. Kejelasan dan Kepastian, dikatakan :

- 1) Jelas dan Pasti : jelas dan pasti tentang prosedur/tata cara pelayanan umum, persyaratan pelayanan umum, unit kerja atau pejabat yang berwenang, jadwal waktu penyelesaian, hak dan kewajiban, dan pejabat penerima keluhan masyarakat dalam pelayanan.

2) Cukup jelas dan Pasti : kurang jelas dan kurang pasti tentang prosedur tata cara pelayanan umum, persyaratan pelayanan umum, unit kerja atau pejabat yang berwenang jadwal waktu penyelesaian, hak dan kewajiban, dan pejabat penerima keluhan masyarakat dalam pelayanan.

3) Kurang jelas dan pasti : Tidak jelas dan tidak pasti tentang prosedur pelayanan umum, perstaratan pelayanan umum, unit kerja atau pejabat yang berwenang, jadwal waktu penyelesaian, hak dan kewajiban, dan pejabat penerima keluhan masyarakat dalam pelayanan.

c. Efisiensi Pelayanan, Dikatakan :

1) Efisien : Pelayanan yang diberikan mencapai sasaran, tepat, dan akurat

2) Cukup Efisien : Pelayanan yang diberikan kurang tepat mencapai sasaran, adanya sedikit kesalahan, dan kurang akurat.

3) Kurang Efisien : Pelayanan yang diberikan tidak tepat mencapai sasaran, banyak kesalahan, dan tidak akurat.

## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM**

#### **4.1 Gambaran Umum Wilayah Kabupaten Kampar**

Letak Kabupaten Kampar sangat strategis, karena di samping diapit oleh dua Kabupaten /Kota yaitu Pekanbaru dan Rokan Hulu. Kabupaten Kampar merupakan jalur lintas barat yang menghubungkan beberapa kota di Sumatera dan juga berada di kawasan segitiga pertumbuhan Ekonomi Indonesia-Malaysia-Singapura (IMS-GT) dan kawasan segitiga pertumbuhan Ekonomi Indonesia-Malaysia-Thailand (IMT-GT).

##### **4.1.1 Tinjauan Historis**

Secara historis kabupaten Kampar berdiri pada tahun 1949 melalui surat keputusan gubernur militer sumatera tengah nomor : 10/GM/STE/49 tanggal 9 Nopember 1949. Ibukota Kabupaten Kampar pada awalnya adalah Pekanbaru dengan wilayah pemerintahan daerah-daerah bekas kewedanaan Pelalawan, Pasir Pangaraian, Bangkinang, dan Pekanbaru luar Kota. Kemudian berdasarkan Undang-Undang No. 12 Tahun 1956 Ibukota Kabupaten Kampar dipindahkan ke Bangkinang dan baru terlaksana tanggal 6 juni 1967.

Pemindahan Ibukota Kabupaten Kampar ke Bangkinang tersebut dilatar belakangi antara lain oleh beberapa faktor sebagai berikut :

- a. Pekanbaru sudah menjadi ibukota Provinsi Riau.
- b. Pekanbaru selain menjadi ibukota Provinsi juga sudah menjadi Kota Madya.

- c. Mengingat luasnya daerah Kabupaten Kampar sudah sewajarnya dipindahkan ke Bangkinang guna mengingat efisiensi pengurusan Pemerintahan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
- d. Prospek masa depan Kabupaten Kampar tidak mungkin lagi dibina dengan baik dari Pekanbaru.
- e. Bangkinang terletak di tengah-tengah daerah Kabupaten Kampar, yang dapat dengan mudah untuk melaksanakan pembinaan keseluruhan wilayah kecamatan dan sebaliknya.

Kemudian sejalan dengan diberlakukannya reformasi politik yang dilandasi oleh semangat demokrasi dan pelaksanaan otonomi daerah, kabupaten Kampar berdasarkan Undang-Undang Nomor : 53 Tahun 1999 dimekarkan menjadi tiga wilayah pemerintahan, yaitu Kabupaten Kampar, Kabupaten Rokan Hulu, dan Kabupaten Pelalawan.

#### **4.1.2 Kondisi Geografis**

Kabupaten Kampar memiliki luas 10.983,46 Km<sup>2</sup> yang wilayahnya berada pada posisi 1<sup>o</sup> 25LU-<sup>0</sup>20LS dan 100<sup>o</sup> 42 dengan batas wilayah sebagai berikut :

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Bengkalis dan Kabupaten Rokan Hulu.
- b. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Kuantan Singingi dan Kabupaten Indragiri Hulu.
- c. Sebelah Barat dengan Provinsi Sumatera Barat.
- d. Sebelah Timur dengan Kota Pekanbaru dan Kabupaten Pelalawan.

Kondisi wilayah kabupaten Kampar terdiri dari daerah perbukitan dan beberapa sungai. Sebagian besar kabupaten Kampar merupakan daerah perbukitan yang berada di sepanjang bukit barisan yang berbatasan dengan provinsi Sumatera Barat dengan ketinggian antara 0-500 meter dari permukaan laut. Di samping itu, sebagian besar wilayah ini dialiri oleh sungai-sungai besar yaitu sungai Kampar dan sungai Siak. Sungai Kampar panjangnya lebih kurang 413.5 km dengan kedalaman rata-rata 7.7 meter dengan lebar rata-rata 143 meter.

Seluruh bagian sungai ini termasuk dalam Kabupaten Kampar yang meliputi kecamatan XIII Koto Kampar, Bangkinang, Bangkinang Barat, Kampar, Siak Hulu, dan Kampar Kiri. Kedalaman rata-rata 8-12 meter yang melintasi Kecamatan Tapung.

Sungai-sungai besar yang terdapat di Kabupaten Kampar ini berfungsi antara lain sebagai sumber energi listrik (PLTA Koto Panjang), prasarana perhubungan, dan sumber air bersih budi daya ikan. Kabupaten Kampar pada umumnya beriklim tropis dengan temperatur maksimum rata-rata 32....

## **4.2 Kondisi Umum Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bangkinang**

### **4.2.1 Struktur Organisasi**

Sebagaimana telah di maklumi, bahwa pengelolaan terhadap administrasi Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) termasuk pajak pusat untuk mengisi kas Negara itu, dilakukan oleh itu yaitu kantor pelayanan pajak pratama (KPP) Pratama Bangkinang sehingga di sini akan di sajikan kondisi umum organisasi dalam tatanan struktur dan uraian tugasnya.

KPP Pratama Bangkinang merupakan instansi yang berwenang yang menangani pengelolaan pajak-pajak pusat seperti juga anak PBB, yang meliputi rangkaian kegiatan penerimaan PBB di daerah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak dinas pendapatan daerah yang berperan sebagai koordinator langsung penerimaan.

Kenyataan adalah dalam setiap instansi/lembaga atau organisasi apapun sangat dibutuhkan strukturisasi kepemimpinan guna menentukan garis kewenangan dan tanggung jawab satuan – satuan unit kerja yang ada secara jelas dan tegas, sehingga tercipta hubungan kerja sama yang akan mengantarkan pada pencapaian tujuan organisasi, seperti juga halnya dengan organisasi KPP Pratama Bangkinang.

Pada dasarnya KPP Pratama Bangkinang bagi Daerah Kabupaten Kampar yang berada di kota Pekanbaru itu, memiliki struktur garis pelimpahan wewenang dan tanggung jawab sepenuhnya dalam garis komando oleh pimpinan teratas yaitu kepala KPP Pratama Bangkinang, yang untuk lebih jelasnya dapat dilihat melalui bagan struktur organisasi terlampir.

#### **4.2.2 Uraian Tugas**

Berdasarkan struktur organisasi di atas, dapat dirincikan tugas dari beberapa bagian unit kerja yang berkaitan dengan pelayanan PBB dimaksud supaya tidak terjadinya tumpang tindih pelaksanaan tugas yakni :

1. *Kepala KPP Pratama* selaku pimpinan organisasi *KPP Pratama* , dengan tugas pokok :

- a. Menyusun rencana kerja KPP Pratama sebagai pedoman pelaksanaan tugas serta mengajukan usulan rencana penerimaan persektor, per kabupaten / kota setiap anggaran kepada Kantor Wilayah Ditjen Pajak.
- b. Mengkoordinasikan pelaksanaan teknis di bidang pengolahan data dan informasi, pendataan dan penilaian, penetapan, penerimaan dan penagihan, keberatan dan pengurangan PBB dalam rangka pelaksanaan kelancaran tugas, serta mengevaluasinya sesuai dengan peraturan perundangan – perundangan yang berlaku.
- c. Menyelenggarakan koordinasi dengan Kantor Penyuluhan Pajak, Pemerintah Daerah dan Instansi terkait sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- d. Menyelenggarakan koordinasi pelaksanaan tugas bawahan serta mengadakan bimbingan pegawai dan pejabat fungsional dalam rangka pembinaan pegawai.
- e. Membuat laporan pelaksanaan tugas KPP Pratama sebagai bahan informasi dan evaluasi bagi pimpinan.

2. *Sub Bagian Tata Usaha*, dengan tugasnya ;

- a. Menyusun rencana kerja di bidang Tata Usaha sebagai bahan penyusunan konsep rencana kerja KPP Pratama.
- b. Melaksanakan urusan penatausahaan surat masuk dan surat keluar, penataan tugas di KPP Pratama, melakukan penyusunan arsip yang tidak mempunyai nilai guna lagi.
- c. Melaksanakan Tata Usaha Kepegawaian serta Tata Usaha Keuangan berdasarkan dan yang tersedia dalam DIK dan DIP.



- d. Menyiapkan penyelenggaraan rapat dinaik intern maupun ekstern ang dilaksanakan oleh KPP Pratama.
- e. Melaksanakan urusan pengadaan alat perlengkapan kantor sesuai dengan rancana dan anggaran yang di setujui, melaksanakan urusan pengaliran dan pendistribusian serta pemeliharaan barang inventaris kantor sesuai dengan dan yang tersedia
- f. Melaksanakan tugas – tugas lain yang dengan di perintahkan pimpinan.

3. *Seksi Keberatan dan Pengurangan*, tugas pokoknya:

- a. Menyusun rencana kerja di bidang penyelesaian keberatan dan pengurangan sebagai bahan penyusunan konsep rencan kerja KPP Pratama.
- b. Melaksanakan urusan pembuatan konsep keputusan penyelesaian keberatan, penatausahaan konsep uraian banding untuk menanggapi permohonan yang diajukan wajib pajak sertga penatausahaan pemberian pengurangan PBB dalam rangka pelyanan kepada wajib pajak.
- c. Melaksanakan urusan pembuatan konsep keputusan pemberian pengurangan dan penyampaian Keputusan Penyelesaian dan/atau Keputusan Pemberian Pengurangan dimaksud.
- d. Menyusun konsep serta tanggapan atas permasalahan yang diterima dari Kanwil DJP, Wajib Pajak atau instansi lain.
- e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diperintahkan pimpinan.

4. *Seksi Penerimaan Dan Penagihan* ,dengan tugasnya;

- a. Menyusun rencana kerja di bidang penerimaan dan penagihan sebagai bahan penyusunan konsep rencana kerja KPP Pratama.

- b. Melaksanakan penatausahaan pembayaran, penyetoran pelimpahan hasil penerimaan, pemantauan dan pembagian hasil penerimaan serta biaya pemungutan PBB sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- c. Menyusun rencana penerima PBB persektor, per.kabupaten/ kota tiap tahun anggaran serta laporan evaluasi penerimaan.
- d. Menyiapkan konsep surat paksa pada wajib pajak, serta melakukan penyitaan serta surat permintaan jadwal waktu dan tempat pelelangan atas barang yang telah disita dalam rangka penagihan PBB.
- e. Melaksanakan tugas lain-lain yang di perintahkan pimpinan.

5. *Seksi Penetapan*, dengan tugas pokoknya:

- a. Menyusun rencana kerja di bidang penetapan PBB sebagai bahan penyusunan konsep rencana kerja KPP Pratama.
- b. Melaksanakan penelitian dan pencocokan hasil keluarga berupa DHR, SPPT/SKP/STP, DHKP, STTS dan buku induk yang diterima dari seksi pengolahan data dan informasi.
- c. Melaksanakan penyampaian dan pembetulan hasil keluaran serta pembatalan SPPT/STP/SKP/STTS berdasarkan hasil penelitian sendiri, permintaan penbetulan dari wajib pajak, pemerintah daerah, lurah/ kepala desa maupun instansi terkait.
- d. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diperintahkan pimpinan.

6. *Seksi Pendataan dan Penilaian*, memilih tugas pokok sebagai berikut:

- a. Melaksanakan penyusunan kerja di bidang pendataan dan penilaian sebagai penyusunan konsep rencana kerja KPP Pratama.

- b. Melaksanakan urusan pendaftaran objek PBB serta penatausahaan hasil pendaataan objek dan subjek PBB, penilaian dan klarifikasi objek PBB hasil panyusunan data awal dan hasil pemutakhiran data yang dilaksanakan oleh pejabat fungsional penilaian PBB.
- c. Menyusun konsep surat tanggapan atas permasalahan yang diterima dari Kanwil Ditjen Pajak, Wajib Pajak atau instansi lain.
- d. Melaksanakan tugas-tugas lain.
- e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diperintahkan pimpinan.

7. *Seksi Pengolahan Data Dan Informasi*, dengan tugas pokoknya:

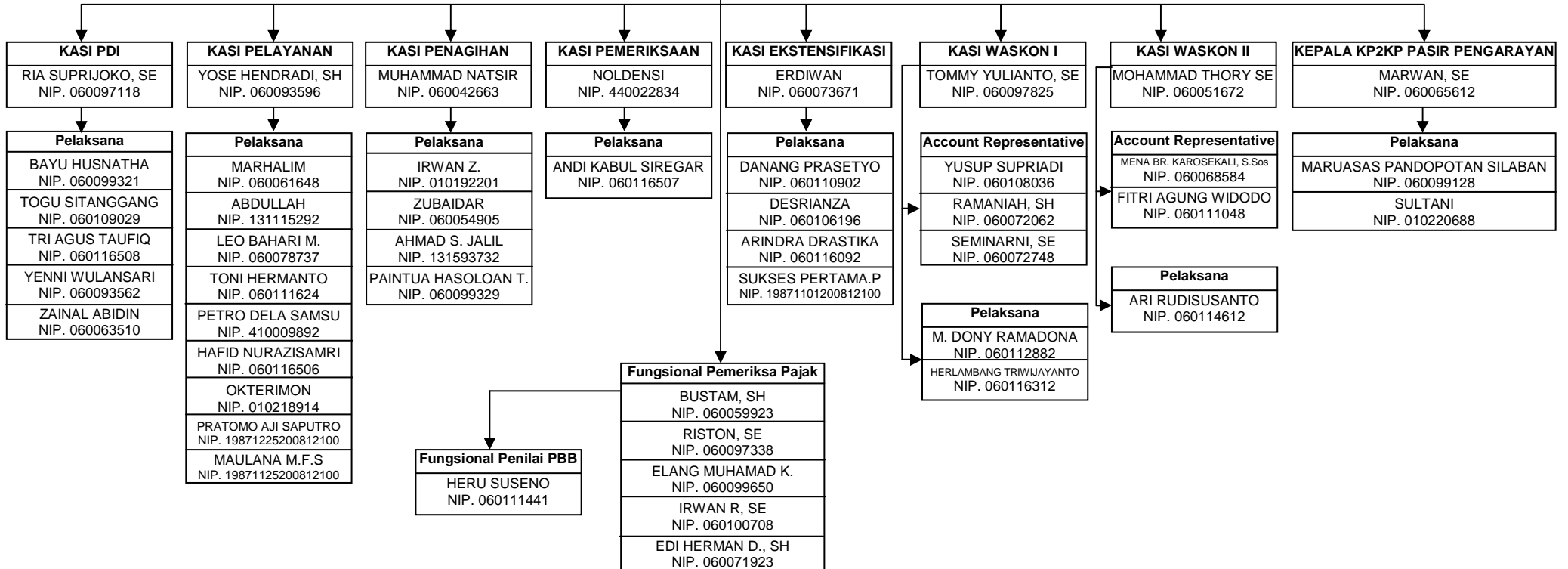
- a. Penyusunan rencana kerja di bidang pengolahan data dan informasi sebagai bahan konsep rencana kerja KPP Pratama Melaksanakan kegiatan penatausahaan data masukan maupun keluaran sebagai bahan pengolahan data dan penyajian informasi PBB.
- b. Melaksanakan kegiatan perekaman data masukan objek dan subjek PBB dalam rangka persiapan produksi data keluaran.
- c. Melaksanakan kegiatan penatausahaan dan pemeliharaan atas perangkat lunak dan perangkat keras termasuk penyedia komputer.
- d. Melaksanakan kegiatan produksi data keluaran antara lain berupa zona nilai tanah (ZNT), daftar biaya komponen bangunan (DBKB), SPPT, STTS, BI, SKP, STP, DHKP, SK pemberian dan SK penyelesaian keberatan yang diperlukan oleh seksi terkait.

# BAGAN ORGANISASI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BANGKINANG

**KEPALA KANTOR**  
Drs. SURATMAN, SH  
NIP. 060043605

**KASUBBAG UMUM**  
AZHAR YASIN  
NIP. 060045772

**Pelaksana**  
AZINUR  
NIP. 060054543  
K.A. BAMBANG FELANI  
NIP. 060106648  
FITRIA NOVITA  
NIP. 060093563  
NGADIRAN  
NIP. 060054542  
SUGITO  
NIP. 060076426  
DWI SAPUTRA  
NIP. 060116323



## BAB V

### HASIL PENELITIAN

#### 5.1 Identitas Responden

Sebelum membahas lebih lanjut tentang pelaksanaan administrasi pelayanan pajak bumi dan bangunan di KPP Pratama terlebih dahulu penulis menyajikan data identitas responden. Penyajian data responden dimaksudkan sebagai informasi pendukung yang menunjang pembahasan lebih lanjut dalam penelitian ini. Identitas responden meliputi tingkat pendidikan, usia, dan jenis kelamin.

##### 5.1.1 Tingkat pendidikan

Untuk tingkat pendidikan karakteristik responden dibedakan atas beberapa kategori, yaitu sarjana, diploma, SLTA, SLTP, dan SD pada tingkat usia karakteristik responden dibedakan atas beberapa kelompok usia, yaitu 20-30 tahun, 31-40 tahun, dan 51-60 tahun. Jenis kelamin responden dibedakan atas pria dan wanita. Jumlah responden sebanyak 85 orang dengan rincian 81 orang adalah wajib pajak dan 4 orang pegawai yang bertugas untuk melaksanakan administrasi pelayanan PBB. Berikut identitas responden berdasarkan tingkat pendidikan.

**Tabel 5.1 Klasifikasi Jumlah Responden Menurut Tingkat Pendidikan**

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Perentase
1	SD dan yang sederajat	2	2,35 %
2	SLTP dan yang sederajat	7	8,24 %
3	SLTA dan yang sederajat	33	38,82 %
4	DIPLOMA	12	14,12 %
5	SARJANA	31	36,47 %
<b>Jumlah</b>		<b>85</b>	<b>100 %</b>

Sumber : Data Olahan Tahun 2010

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan responden yang terbanyak adalah SLTA yaitu 33 orang dengan persentase 33,82 %. Tidak jauh berbeda dengan jumlah koresponden ditingkat SLTA, pada tingkat sarjana terdapat 31 orang koresponden atau 36,47 % dari jumlah responden secara keseluruhan. Kemudian jumlah responden berikutnya adalah pada tingkat diploma sebanyak 12 orang dengan persentase 14,12 %. untuk tingkat SLTP terdapat 7 orang dengan persentase 8,24 %. Pada urutan terakhir dengan jumlah responden paling sedikit adalah tingkat pendidikan SD. Untuk tingkat pendidikan itu hanya terdapat 2 orang responden atau sekitar 2,35 %.

Berdasarkan tingkat pendidikan responden, dapat dikemukakan asumsi bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka sebagai seorang wajib pajak semakin besar tuntutan untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan semakin kritis dalam menilai kualitas pelayanan yang diterimanya. Demikian juga halnya dengan pegawai, semakin tinggi tingkat pendidikannya hendaknya semakin mengerti dengan pelaksanaan pekerjaan yang lebih berkualitas dengan memberikan pelayanan yang baik untuk menjaga kredibilitas instansi. Hal ini disebabkan karena tingkat pendidikan seseorang cenderung mempengaruhi kualitas individual yang pada akhirnya juga berdampak pada cara pandang atau penilaiannya dalam menyikapi sesuatu.

### **5.1.2 Tingkat kelompok umur**

Selanjutnya karakteristik responden dilihat dari tingkat umur atau usia. Tingkat usia mempengaruhi cara menilai dan menyikapi situasi yang dihadapi. Asumsi dasarnya adalah seseorang yang sedang berada pada kelompok usia

dewasa memiliki kecenderungan untuk lebih memperhatikan factor kualitas kerja yang dilakukan atau kualitas kerja yang diterimanya dari orang lain. Penilaian tertentu akan diberikan terhadap pelayanan yang dirasakan. Berdasarkan usia, karakteristik responden dibedakan dalam beberapa tingkat usia, yaitu 20- 30 tahun, 31-40 tahun, 41-50 tahun, 51-60 tahun. Berikut ini data identitas responden berdasarkan kelompok usia.

**Table 5.2 Klasifikasi Jumlah Responden Menurut Usia**

No	Tingkat Usia	Frekuensi	Persentase(%)
1	20 – 30 Tahun	6	7,06 %
2	31 – 40 Tahun	29	34,12 %
3	41 – 50 Tahun	42	49,41 %
4	51 – 60 Tahun	8	9,41 %
<b>Jumlah</b>		<b>85</b>	<b>100 %</b>

**Sumber : Data Olahan Tahun 2010**

Tabel diatas dapat dilihat bahwa responden terbanyak pada kelompok usia 41 – 50 tahun, yaitu sebanyak 42 orang responden atau 49,41 %. Selanjutnya jumlah responden terbanyak menurut menurut kelompok usia adalah 31-40 tahun sebanyak 29 orang atau 34, 12%. Untuk kelompok usia 51-60 tahun jumlah responden sebanyak 8 orang atau 9, 41% dan terakhir kelompok usia 20-30 tahun sebanyak 6 orang atau 7, 06% dari keseluruhan jumlah responden.

Berikutnya karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin. Perbedaan jenis kelamin responden disajikan dalam penelitian ini tidak dimaksudkan untuk membandingkan pria dan wanita, tetapi sekedar untuk melengkapi data penelitian ini. Pengklasifikasian responden berdasarkan jenis kelamin menjadi pendukung yang lebih menjelaskan karakteristik responden.

### 5.1.3 Jenis kelamin

Adapun jumlah persentase responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 5.3 Klasifikasi Jumlah responden Menurut Jenis kelamin**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase(%)
1	Pria	79	92, 94%
2	Wanita	6	7, 06%
<b>Jumlah</b>		<b>85</b>	<b>100 %</b>

Sumber : Data Olahan 2010

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden wanita jauh lebih sedikit dibandingkan responden pria. Jumlah responden wanita hanya 6 orang atau 7, 06%. Sedangkan responden Pria sebanyak 79 orang atau 92, 94%.

## 5.2 Pelaksanaan Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang Kab. Kampar

Kegiatan penyampain SPPT PBB merupakan awal dari suatu rangkaian kegiatan penagihan PBB. Berhasil tidaknya penagihan PBB sangat bergantung atas keberhasilan dalam penyampaian SPPT kepada wajib pajak. Guna mendukung kelancaran kegiatan penyampaian SPPT kepada wajib pajak maka perlu diseragamkan dalam hal tata cara penyampaian SPPT PBB. Bertolak dari hal tersebut disusunlah buku panduan penyampaian SPPT PBB bagi lurah atau Kepala Desa guna membantu dan mempermudah pekerjaan lapangan.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pada dasarnya setiap aparatur pemerintah di kelurahan telah mempunyai pegangan untuk melaksanakan tugasnya menyampaikan SPPT kepada wajib pajak. Tetapi, ternyata dari



pengamatan pendahuluan yang dilakukan ditemukan adanya fenomena yang mengidentifikasi pelayanan PBB yang belum memadai.

Seharusnya pelaksanaan pelayanan PBB dapat terus ditingkatkan dengan memahami tata cara prosedur penyampaian SPPT PBB. Pada akhirnya berdampak pada penyampaian SPPT PBB dapat lebih cepat dan tertib diterima oleh wajib pajak, sehingga wajib pajak lebih cepat memenuhi kewajibannya sebelum jatuh tempo pembayaran. Dengan begitu dana yang masuk ke Kas Daerah dapat lebih cepat dimanfaatkan untuk membiayain pembangunan daerah.

Dalam melaksanakan tugasnya memberikan pelayanan PBB sudah seharusnya pegawai yang bersangkutan memberikan informasi yang jelas dan benar. Dengan demikian wajib pajak mengerti serta memahami dan dapat melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Bagaimanakah Pelaksanaan Administrasi Pelayanan PBB di KPP PRATAMA Bangkinang?

Data yang dikumpulkan dari responden bertolak dari pelaksanaan pelayanan PBB di KPP Pratama yang mengacu pada indikator pelayanan yang dikemukakan Lukman ( 2003 : 29 ). Adapun indikator yang digunakan dalam penelitian adalah : 1 ) kesederhanaan pelayanan, 2 ) kejelasan dan kepastian pelayanan, dan 3 ) efisiensi pelayanan.

Masing masing indikator analisis untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas dan terperinci mengenai Pelaksanaan Pelayanan PBB di Kantor Pelayanan Pajak Pratama.

### 5.2.1 Kesederhanaan Pelayanan

Kesederhanaan pelayanan diartikan dalam bentuk prosedur / tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan. Untuk mengukur indikator kesederhanaan pelayanan digunakan aspek – aspek yang merupakan bagian dari kesederhanaan pelayanan, yaitu kemudahan, kelancaran, ketepatan, pemahaman wajib pajak terhadap prosedur / tata cara pelayanan dan pelaksanaan pelayanan.

Tanggapan responden terhadap indikator kesederhanaan pelayanan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 5.4 Klasifikasi Responden Terhadap Kesederhanaan Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang Kabupaten Kampar, Tahun 2010**

No	Sub Indikator	Klasifikasi			Jumlah
		Baik	Cukup	Kurang	
1	Kemudahan	10 11,76%	58 68,24%	17 19,20%	85
2	Kelancaran	21 24,70%	48 56,48%	16 18,83%	85
3	Ketepatan	29 34,12%	44 51,72%	12 14,12%	85
4	Pemahaman WP	32 37,65%	47 55,30%	6 7,06%	85
5	Pelaksanaan	34 39,99%	36 42,36%	15 17,65%	85
<b>Jumlah</b>		<b>126</b>	<b>233</b>	<b>66</b>	<b>425</b>
<b>Rata - rata</b>		<b>25,2</b>	<b>46,6</b>	<b>13,2</b>	<b>85</b>
<b>Persentase</b>		<b>30 %</b>	<b>55 %</b>	<b>15 %</b>	<b>100 %</b>

Sumber: Data Olahan 2010

Dari data pada tabel diatas dapat dikemukakan bahwa 126 orang responden menilai kesederhanaan pelayanan dalam klasifikasi baik, 233 orang

responden menganggap cukup baik, dan 66 responden lainnya menganggap kesederhanaan pelayanan kurang baik. Jumlah rata – rata tanggapan responden terhadap indikator kesederhanaan pelayanan ini adalah 25,2, tanggapan tergolong baik; 46,6 tanggapan tergolong cukup baik; dan 13,2 tanggapan tergolong kurang baik. persentase untuk masing masing klasifikasi sebagai berikut : 30 % untuk tanggapan yang tergolong cukup baik, dan 15 % untuk tanggapan yang tergolong kurang baik.

Indikator kesederhanaan pelayanan dianalisis dari aspek kemudahan pelayanan mendapat tanggapan sebagai berikut : 10 orang atau 11,76% responden menganggap baik, 58 orang atau 68,24% responden menganggap cukup baik, dan 17 orang 19,20% responden menganggap kurang baik. Untuk aspek kelancaran pelayanan diperoleh tanggapan dengan urutan terbanyak 48 orang atau 56,48% responden menganggap cukup baik, 21 orang atau 24,70% responden menganggap baik dan 16 orang atau 18,83% responden menganggap kurang baik. Tanggapan responden terhadap ketepatan pelayanan didominasi oleh tanggapan yang tergolong dalam klasifikasi baik yaitu 29 orang atau 34,12% responden. Terakhir adalah tanggapan yang tergolong dalam kualifikasi kurang baik sebanyak 12 orang atau 14,12% responden. Aspek selanjutnya yang dibahas adalah pemahaman wajib pajak terhadap tata cara / prosedur pelayanan PBB. Tanggapan responden terhadap aspek ini adalah 32 orang atau 37,65% tanggapan tergolong dalam klasifikasi baik, 47 orang atau 55,30% tanggapan tergolong dalam kualifikasi cukup baik, dan 6 orang atau 7,06% tanggapan tergolong dalam kualifikasi kurang baik. Aspek kelima indikator kesederhanaan pelayanan yang di

bahas adalah pelaksanaan pelayanan. Data yang diperoleh dari responden terhadap pelaksanaan pelayanan PBB di kantor pelayanan pajak pratama sebagai berikut : 34 orang atau 39,99% responden memberikan tanggapan yang tergolong dalam klasifikasi baik, 36 orang atau 42,36% responden memberikan tanggapan tergolong klasifikasi cukup baik, dan 15 orang atau 17,65% responden memberikan tanggapan yang tergolong dalam klasifikasi kurang baik.

Pelaksanaan pelayanan memiliki tanggapan yang tergolong dalam klafikasi baik yang terbanyak dibandingkan aspek lainnya. aspek berikutnya yang mendapat tanggapan dalam klasifikasi baik terbanyak adalah pemahaman wajib pajak terhadap prosedur / tata cara pelayanan. Ketetapan dalam pelayanan berada pada posisi ketiga memperoleh tanggapan yang tergolong dalam klasifikasi baik. Selanjutnya aspek kelancaran, dan yang terakhir aspek kemudahan pelayanan. Untuk tanggapan yang tergolong klasifikasi cukup baik pada indikator kesederhanaan pelayanan ini diperoleh data mulai dari jumlah tanggapan terbanyak sebagai berikut: Pertama tanggapan terhadap kemudahan pelayanan, selanjutnya tanggapan terhadap kelancaran pelayanan, kemudian tanggapan terhadap pemahaman wajib pajak terhadap prosedur / tata cara pelayanan, berikutnya ketepatan dalam pelayanan, dan terakhir tanggapan terhadap pelaksanaan pelayanan.

Jumlah tanggapan paling sedikit terhadap kesederhanaan pelayanan adalah tanggapan yang tergolong dalam klasifikasi kurang baik. Tanggapan terbanyak untuk klasifikasi tidak baik dimulai dari yang paling sedikit adalah pemahaman wajib pajak terhadap prosedur / tata cara pelayanan PBB, kemudian ketepatan

dalam pelayanan, selanjutnya pelaksanaan pelayanan, berikutnya kelancaran pelayanan dan terakhir kemudahan pelayanan.

Dari deskripsi data tentang indikator kesederhanaan pelayanan dapat dikemukakan beberapa hal berikut :

- a.) Secara garis besar aspek pelayanan dari indikator kekesederhanaan pelayanan mendapat tanggapan yang lebih baik dari responden di bandingkan aspek lainnya. Hal ini berarti, pelaksanaan pelayanan dinilai sederhana dan tidak berbelit – belit.
- b.) Aspek indikator kesederhanaan pelayanan mendapat penilaian terburuk yang dibuktikan dengan jumlah tanggapan responden adalah aspek kemudahan pelayanan. Berarti, aspek ini harus mendapatkan perhatian khusus. Responden menilai pelayanan yang diberikan cukup sulit. Jika kondisi ini tidak memperoleh perhatian khusus, maka diperkirakan dapat mempengaruhi motivasi wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya.
- c.) Kelancaran pelayanan, ketepatan pelayanan, dan pemahaman wajib pajak terhadap prosedur / tata cara pelayanan PBB, hendaknya dipertimbangkan upaya – upaya yang dapat dilakukan untuk memperbaiki administrasi pelayanan PBB dari segi kesederhanaan pelayanan.
- d.) Kesederhanaan pelayanan kepada wajib pajak dalam penyampaian SPPT PBB menghindari pengajuan keberatan atas ketetapan PBB. Pengajuan keberatan tersebut diajukan karena adanya kesalahan data, salah penetapan NJOP, dan adanya perbedaan penafsiran ketentuan peraturan perundang-undangan khususnya PBB. Pelayanan yang tepat, pemahaman wajib pajak

yang baik tentang prosedur / tata cara PBB dan pelaksanaan pelayanan yang memuaskan merupakan upaya menghindari timbulnya pengajuan keberatan dari wajib pajak.

### **5.2.2 Kejelasan Dan Kepastian Pelayanan**

Pajak termasuk PBB, merupakan iuran wajib kepada Negara pada orang – orang yang dikenakan kewajiban kepadanya disebabkan oleh factor tertentu yang tidak dirasakan langsung imbalannya. Setiap orang harus mengeluarkan sejumlah uang untuk iuran kepada Negara. Tetapi, mereka tidak mendapatkan langsung dari pembayaran tersebut. Hal ini disebabkan karena pajak digunakan sebagai dana pembangunan fasilitas umum, penyelenggaraan pemerintahan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa imbalan yang diterima wajib pajak tidak secara langsung dan tidak individual.

Perbedaan pajak dengan jual beli yang biasa terjadi dalam kehidupan masyarakat memerlukan penjelasan yang tepat dan komunikasi yang baik. Aparatur pemerintah perlu melakukan upaya peningkatan kesadaran wajib pajak melalui kejelasan dan kepastian mengenai : prosedur / tata cara umum pelayanan, persyaratan pelayanan umum baik teknis maupun administrasi, unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dalam memberikan pelayanan umum, rincian biaya / tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum, hak dan kewajiban baik dari pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti bukti penerimaan permohonan / kelengkapannya sebagai alat untuk memastikan mulai dari proses pelayanan umum hingga penyelesaiannya dan pejabat yang menerima keluhan

masyarakat apabila terdapat sesuatu yang tidak jelas, dan atau tidak puas atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat ( pelanggan ).

Bagaimanakah tanggapan masyarakat terhadap indicator pelaksanaan administrasi pelayanan yang ditinjau dari kejelasan dan kepastian ? berikut ini tanggapan responden terhadap indicator tersebut yang menggunakan lima aspek yang berkaitan dengan kejelasan dan kepastian, yaitu kejelasan dan kepastian tentang prosedur / tata cara, persyaratan, unit kerja yang berwenang, rincian biaya, dan hak / kewajiban dan penerima pelayanan maupu pemberi Pelayanan.

**Tabel 5.5 Klasifikasi Responden Terhadap Kejelasan dan Kepastian Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang Kabupaten Kampar, Tahun 2010**

No	Sub indikator	Klasifikasi			Jumlah
		Baik	Cukup	Kurang	
1	Prosedur / Tata Cara	19 22,36%	58 68,24%	8 9,42%	85
2	Persyaratan	29 34,12%	52 61,12%	4 4,70%	85
3	Unit Kerja Yang Berwenang	36 42,36%	37 43,53%	12 14,12%	85
4	Rincian Biaya	13 15,30%	25 29,42%	47 5,30%	85
5	Hak Dan Kewajiban	41 48,29%	16 18,83%	28 32,95%	85
<b>Jumlah</b>		<b>138</b>	<b>188</b>	<b>99</b>	<b>425</b>
<b>Rata – Rata</b>		<b>27, 6</b>	<b>37, 6</b>	<b>19, 8</b>	<b>85</b>
<b>Persentase</b>		<b>32,5 %</b>	<b>44 %</b>	<b>23,5 %</b>	<b>100 %</b>

Sumber : Data Olahan 2010

Data pada tabel diatas mengungkapkan bahwa 138 tanggapan tergolong dalam klasifikasi baik. Jumlah rata – rata untuk tanggapan yang tergolong dalam klasifikasi baik 27,6 dan memiliki persentase 32,5 %. Tanggapan tergolong

dalam klasifikasi baik didominasi oleh aspek adanya kejelasan dan kepastian tentang hak dan kewajiban baik bagi penerima layanan maupun pemberi layanan. Sebanyak 41 orang atau 48,29% responden menilai aspek tersebut tergolong dalam klasifikasi baik. Hal ini menunjukkan bahwa telah jelas dan pasti apa yang didapat dan apa yang harus dilakukan oleh wajib pajak dan aparatur pemerintah yang bertugas dalam administrasi pelayanan PBB.

Selanjutnya layanan yang tergolong dalam klasifikasi baik terbayak berikutnya adalah tanggapan terhadap aspek unit kerja yang berwenang dalam memberikan pelayanan umum. Sebanyak 36 orang atau 42,36% responden menganggap aspek tersebut tergolong dalam klasifikasi baik. Untuk aspek persyaratan pelayanan umum baik teknis maupun administratif mendapat tanggapan yang tergolong dalam klasifikasi baik sebanyak 29 orang atau 34,12% responden.

Tanggapan responden terhadap kejelasan dan kepastian mengenai tata cara umum pelayanan yang tergolong dalam klasifikasi baik hanya 19 orang dari 85 orang responden. Kondisi ini menunjukkan bahwa responden kurang jelas terhadap prosedur / tata cara pelayanan PBB. Seharusnya masyarakat wajib pajak mengetahui prosedur / tata cara pelayanan umum yang ada dalam administrasi pelayanan PBB.

Masyarakat wajib pajak mesti mengetahui dengan jelas dan pasti bahwa setelah mereka menerima SPPT PBB hendaknya memeriksa nama lengkap dan tanggal penyerahan SPPT pada kolom yang telah disediakan. Dan demikian dapat dihindari terjadinya kesalahan pemberian SPPT. Di lain pihak, petugas pelayanan



PBB hendaknya terlebih dahulu memperhatikan hal tersebut. Mereka harus membubuhkan nama jelas dan tanggal penyerahan SPPT PBB. Selanjutnya bukti SPPT telah diterima wajib pajak maka tanda terima (struk) SPPT harus diisi tanggal terima dan ditandatangani oleh wajib pajak atau kuasanya. Langkah – langkah yang terdapat dalam prosedur / tata cara pelayanan PBB yang berhubungan dengan wajib pajak harus diketahui dengan jelas dan pasti. Prosedur awal dan selanjutnya yang hanya melibatkan petugas dengan instansi atau pejabat berwenang harus dipahami dengan lebih baik oleh petugas pajak. Dengan demikian, penyampaian SPPT dapat berjalan lancar dan tepat.

Aspek yang mendapat tanggapan yang tergolong dalam klasifikasi baik paling sedikit adalah adanya kejelasan dan kepastian mengenai rincian biaya / tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya. Hanya 13 orang atau (15,30%) responden yang memberikan tanggapan dalam klasifikasi baik.

Klasifikasi berikutnya adalah klasifikasi cukup baik. Sama seperti tanggapan responden terhadap indikator kesederhanaan tanggapan pelayanan, tanggapan untuk indikator kejelasan dan kepastian pelayanan juga didominasi oleh tanggapan yang tergolong dalam klasifikasi cukup baik sebanyak 188 tanggapan dengan jumlah rata – rata 37,6 tergolong dalam klasifikasi cukup baik.

Aspek yang mendapat tanggapan terbanyak dalam klasifikasi cukup baik adalah adanya kejelasan dan kepastian tentang prosedur/ tata cara pelayanan sebanyak 58 orang atau 68,24% tanggapan, selanjutnya 52 orang atau 61,18% tanggapan untuk aspek kejelasan dan kepastian tentang persyaratan pelayanan umum baik teknis maupun administratif, kemudian aspek kejelasan dan kepastian tentang unit kerja dan atau pejabat berwenang dan bertanggungjawab dalam

memberikan pelayanan PBB sebanyak 37 orang atau 43,53% tanggapan, berikutnya 25 orang atau 29,42% tanggapan untuk aspek kejelasan dan kejelasan dan kepastian mengenai rincian biaya / tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya, dan terakhir aspek kejelasan dan kepastian tentang hak dan kewajiban dari pemberi maupun penerima layanan umum sebanyak 16 orang atau 18,83% tanggapan.

Untuk klasifikasi kurang baik terdapat 99 tanggapan dengan jumlah rata – rata 19,8 dan persentase 23,5 %. Perincian jumlah tanggapan yang tergolong dalam klasifikasi tidak baik dimulai dari jumlah tanggapan yang paling sedikit adalah 4 orang atau 4,70% tanggapan untuk aspek kejelasan dan kepastian mengenai persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif. Pada urutan kedua dengan jumlah tanggapan 8 orang atau 9,42% adalah aspek kejelasan dan kepastian tentang prosedur / tata cara pelayanan umum. Selanjutnya aspek unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan sebanyak 12 orang atau 14,12% tanggapan. Aspek adanya kejelasan dan kepastian tentang hak dan kewajiban baik dari pemberi maupun penerima layanan mendapat tanggapan sebanyak 28 orang atau 32,95%, terakhir aspek yang mendapat jumlah tanggapan yang tergolong dalam klasifikasi tidak baik terbanyak adalah kejelasan dan kepastian mengenai rincian biaya / tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya.

Dilihat dari cara keseluruhan jumlah tanggapan yang tergolong dalam klasifikasi baik sebanyak 138 tanggapan dengan jumlah rata – rata 27,6 dan persentase 32,5 %. Untuk tanggapan yang tergolong dalam klasifikasi cukup baik terdapat 188 tanggapan dengan jumlah rata –rata 37,6 dan persentase 44 %.

Tanggapan yang tergolong klasifikasi kurang baik sebanyak 99 tanggapan dengan jumlah rata – rata 19,8 dan persentase 23,5 %.

Untuk aspek kejelasan dan kepastian prosedur/tata cara pelayanan umum terdapat 19 orang atau 22,36% tanggapan yang tergolong dalam klasifikasi baik, 58 orang atau 68,24% tanggapan yang tergolong dalam klasifikasi cukup baik, dan hanya 8 orang atau 9,42% tanggapan dari 85 orang responden yang tergolong dalam klasifikasi kurang baik. Aspek kejelasan dan kepastian mengenai persyaratan pelayanan umum baik teknis maupun administrative mendapat tanggapan yang tergolong dalam klasifikasi baik sebanyak 29 orang atau 34,12% tanggapan, 52 orang atau 61,18% tanggapan yang tergolong dalam klasifikasi kurang baik. Aspek kejelasan dan kepastian mengenai unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan umum mendapat 36 orang atau 42,36% tanggapan yang tergolong dalam klasifikasi baik, 37 orang atau 43,53% tanggapan yang tergolong dalam klasifikasi cukup baik, dan sebanyak 12 orang atau 14,12% tanggapan untuk klasifikasi kurang baik. Sebanyak 13 orang atau 15,30% tanggapan tergolong dalam klasifikasi baik, 25 orang atau 29,42% tanggapan yang tergolong dalam klasifikasi cukup baik, dan 47 orang atau 55,30% yang tergolong dalam klasifikasi kurang baik untuk aspek adanya kejelasan dan kepastian mengenai rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya. Aspek berikutnya adalah kejelasan dan kepastian tentang hak dan kewajiban baik dari pemberi maupun penerima pelayanan mendapat 41 orang atau 48,24% tanggapan yang tergolong dalam klasifikasi baik,

16 orang atau 18,83% tanggapan yang tergolong dalam klasifikasi cukup baik, dan 28 orang atau 32,95% tanggapan yang tergolong dalam klasifikasi kurang baik.

Dari data di atas dapat dikemukakan beberapa hal yang berhubungan dengan indikator kejelasan dan kepastian pelayanan.

- a. Prosedur/tata cara pelayanan PBB dinilai cukup baik. Pada dasarnya mengenai prosedur/tata cara penyampaian SPPT PBB telah memiliki buku panduan yang dijadikan sebagai acuan. Hal ini berarti tahapan kegiatan penyampaian SPPT tersebut telah memiliki prosedur yang lengkap dan terarah. Dimulai dari penyerahan SPPT PBB dan DHKP dari Kepala Kantor Pelayanan PBB kepada kabupaten/kota. Selanjutnya dari Kepala Dinas Pendapatan Kabupaten/Kota kepada para lurah/camat/kepala desa atau petugas yang ditunjuk kepada wajib pajak.
- b. Mengenai persyaratan pelayanan PBB, baik teknis maupun administratif dapat disampaikan secara terbuka sehingga kejelasan dan kepastian persyaratan tersebut diketahui dengan baik oleh petugas dan wajib pajak.
- c. Unit kerja dan atau pejabat berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan mendapatkan penilaian yang cukup baik. Meskipun demikian ada baiknya pihak terkait terus meningkatkan kejelasan dan kepastian tentang aspek ini.
- d. Para wajib pajak memberikan tanggapan paling negative terhadap aspek kejelasan dan kepastian rincian biaya/tariff pelayanan umum. Kondisi ini menunjukkan perlunya perbaikan dan peningkatan sehingga setiap orang mengetahui secara jelas dan pasti.

- e. Kejelasan dan kepastian mengenai hak dan kewajiban baik dari pemberi maupun penerima pelayanan tergolong baik. Hal ini dapat dilihat dari jumlah tanggapan responden yang mayoritas berada dalam klasifikasi baik.

### **5.2.3 Efisiensi pelayanan**

Tujuan dari efisiensi pelayanan adalah untuk mengurangi kesalahan kerja(zero defect) setiap petugas. Seperti yang diketahui bahwa suatu kesalahan kecil dapat mempengaruhi kualitas produk atau pelayanan yang diberikan. Lebih jauh lagi dapat menimbulkan ekstra kurang baik bagi lembaga atau instansi.

Efisiensi pelayanan administrasi pelayanan dimaksudkan dalam pengertian:

1. Persyaratan pelayanan umum dibatasi hanya pada hal- hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan dan
2. Dicegah adanya pengulangan kelengkapan persyaratan pada konteks yang sama, dalam hal proses pelayanannya, kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

Untuk mengukur indikator efisiensi pelayanan digunakan beberapa aspek yang merupakan bagian efisiensi, yaitu jadwal penyelesaian, pelayanan langsung, terpadu, tepat sasaran, dan kemampuan petugas. Efisiensi selalu dihubungkan dengan jadwal penyelesaian atau waktu yang digunakan untuk melaksanakan suatu kegiatan/pekerjaan. Semakin sedikit waktu yang dipakai untuk suatu aktifitas atau kegiatan menghasilkan sesuatu sesuai dengan target yang ditetapkan,

maka dapat dikatakan semakin efisien pelaksanaan pekerjaan tersebut. Aspek berikutnya yang sangat berkaitan dengan efisiensi adalah pelayanan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan. Persyaratan yang berlebihan karena tidak berhubungan langsung dengan pencapaian sasaran berdampak pada proses pelayanan yang semakin kompleks dan memakan waktu yang lebih lama. Berarti mengurangi efisiensi pelayanan yang diberikan.

Selain itu, untuk meningkatkan efisiensi perlu diperhatikan keterpaduan antara pelayanan dengan produk pelayanan. Hal ini menyebabkan pekerjaan pelayanan dapat dilakukan lebih baik dan cepat. Aspek lainnya adalah tepat sasaran, yaitu proses pelayanan yang diberikan tepat sasaran dan tidak terjadi pengulangan kelengkapan persyaratan.

Aspek lainnya yang tidak kalah penting adalah kemampuan petugas dalam hal keterampilan (*skill*) dan sikap (*attitude*) petugas untuk bekerja secara profesional sangat menentukan efisiensi. Pendidikan, pelatihan, atau penyuluhan di bidang pelayanan PBB bagi para petugas menjadi sangat penting dalam meningkatkan kemampuan petugas. Yang penting adalah setiap petugas dapat melakukan pekerjaannya dengan senang dan bangga atas prestasi kerjanya, dan selanjutnya selalu berusaha untuk lebih baik lagi.

Penilaian petugas dan wajib pajak terhadap efisiensi pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 5.6 Klasifikasi Responden Terhadap Efisiensi Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang Kabupaten Kampar, Tahun 2010**

No	Sub indicator	Klasifikasi			Jumlah
		Baik	Cukup	Kurang	
1	Jadwal penyelesaian	11 12,95%	31 36,48%	43 50,59%	85
2	Pelayanan langsung	54 63,53%	25 29,42%	6 7,06%	85
3	Terpadu	68 79,99%	14 16,48%	3 3,53%	85
4	Tepat sasaran	12 14,12%	37 43,53%	36 42,36%	85
5	Kemampuan petugas	2 2,36%	12 14,12%	71 83,53%	85
<b>Jumlah</b>		<b>147</b>	<b>119</b>	<b>159</b>	<b>425</b>
<b>Rata – rata</b>		<b>29,4</b>	<b>23,8</b>	<b>31,8</b>	<b>85</b>
<b>Persentase</b>		<b>34,6%</b>	<b>28,6%</b>	<b>37,4%</b>	<b>100 %</b>

Sumber: Data Olahan 2010

Deskripsi data tentang tanggapan responden terhadap efisiensi pelayanan sebagai berikut: untuk aspek jadwal penyelesaian diperoleh data dengan jumlah tanggapan sebanyak 11 orang 12,95% responden untuk tanggapan yang tergolong dalam klasifikasi baik, 31 orang 36,48% responden untuk tanggapan yang tergolong dalam klasifikasi cukup baik, dan 43 orang 50,59% untuk tanggapan yang tergolong dalam klasifikasi kurang baik, sebanyak 54 orang 63,53% responden menganggap baik, dan 25 orang 29,42% responden menganggap cukup baik, dan hanya 6 orang 7,06% responden yang menganggap kurang baik untuk aspek pelayanan langsung, mengenai aspek keterpaduan pelayanan dengan produk pelayanan diperoleh data dengan jumlah tanggapan sebanyak 68 orang 79,99%

responden memberikan jawaban yang tergolong dalam klasifikasi baik, 14 orang 16,48% tanggapan tergolong dalam klasifikasi cukup, dan 3 orang 3,53% responden memberikan jawaban yang tergolong dalam klasifikasi cukup baik, 12 orang 14,12% responden memberikan jawaban yang tergolong dalam klasifikasi baik, 37 orang 43,53% responden memberikan jawaban yang tergolong dalam klasifikasi cukup, dan 36 orang 42,36% responden memberikan jawaban yang tergolong dalam klasifikasi kurang baik untuk aspek tepat sasaran. Hanya 2 orang 2,36% responden memberikan jawaban yang tergolong dalam klasifikasi baik, 12 orang 14,12% responden memberikan jawaban yang tergolong dalam klasifikasi cukup, dan 71 orang (83, 53%) responden memberikan jawaban yang tergolong dalam klasifikasi kurang baik.

Dari tanggapan responden tersebut dapat dikemukakan bahwa tanggapan yang tergolong dalam klasifikasi baik sebanyak 147 tanggapan dengan perincian 11 orang 12,95% untuk aspek jadwal penyelesaian, 54 tanggapan 63,53% untuk aspek pelayanan langsung, 68 tanggapan 79,99% untuk aspek keterpaduan pelayanan, 12 tanggapan untuk aspek pelayanan yang tepat sasaran, dan hanya 2 tanggapan 2,36% untuk aspek kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.

Tanggapan responden yang tergolong dalam klasifikasi cukup baik sebanyak 119 tanggapan dengan perincian: 31 tanggapan 36,48% untuk aspek jadwal penyelesaian, 25 tanggapan 29,42% untuk aspek pelayanan langsung, 14 tanggapan 16,48% untuk aspek keterpaduan pelayanan, 37 tanggapan untuk aspek pelayanan yang tepat sasaran, dan 12 tanggapan 14,12% untuk aspek kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.



Jumlah tanggapan responden yang tergolong dalam klasifikasi kurang baik sebanyak 159 tanggapan dengan perincian: 43 tanggapan 50,59% untuk aspek jadwal penyelesaian, 6 tanggapan 7,06% untuk aspek pelayanan langsung, 3 tanggapan 3,53% untuk aspek keterpaduan pelayanan, 36 tanggapan 42,36% untuk aspek pelayanan yang tepat sasaran, dan 71 tanggapan 83,53% untuk aspek kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.

Jumlah rata – rata untuk masing-masing klasifikasi adalah 29,4 untuk jawaban yang tergolong dalam klasifikasi baik, 23,8 tanggapan untuk klasifikasi cukup baik, dan 31,8 tanggapan untuk jawaban yang tergolong dalam klasifikasi kurang baik. Nilai persentase untuk masing-masing klasifikasi adalah 34,6% untuk klasifikasi baik, 28% untuk klasifikasi cukup baik, dan 37% untuk klasifikasi kurang baik.

Dari uraian di atas dapat dikemukakan beberapa hal yang berkaitan dengan tanggapan responden terhadap efisiensi pelayanan.

- a. Mayoritas responden menganggap efisiensi pelayanan tergolong dalam klasifikasi tidak baik ditinjau dari jadwal penyelesaian. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelaksanaan administrasi pelayanan dinilai lamban oleh wajib pajak. Dalam hal ini waktu penyelesaian pekerjaan tidak sesuai dengan jadwal yang ditentukan. Keterlambatan melaksanakan pekerjaan berpengaruh terhadap pandangan masyarakat terhadap aparatur pemerintah yang memberikan pelayanan PBB.
- b. Pada pelayanan prima diharuskan proses pelayanan yang diberikan tepat sasaran atau tidak terjadi pengulangan kelengkapan persyaratan. Untuk

aspek ini, efisiensi pelayanan dinilai kurang baik oleh wajib pajak. Mereka adakalanya dihadapkan pada keharusan mengurus kembali kelengkapan persyaratan karena petugas tidak siap dengan kelengkapan persyaratan karena petugas tidak siap dengan kelengkapan untuk pelayanan PBB.

- c. Keterpaduan pelayanan dengan produk pelayanan memperoleh penilaian yang baik dari responden. Berarti pelaksanaan pelayanan jelas efisien dilihat dari keterpaduan pelayanan. Pelayanan yang terpadu memudahkan masyarakat penerima layanan untuk memenuhi kewajiban mereka.
- d. Dilihat dari aspek persyaratan yang dibatasi hanya pada hal – hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan, efisiensi pelayanan PBB dinilai telah efisien. Hal ini dibuktikan dengan jumlah tanggapan responden yang melebihi 50%.
- e. Hal yang dianggap paling bermasalah dalam meningkatkan efisiensi pelayanan adalah aspek kemampuan petugas. Lebih dari 80% tanggapan responden memberikan jawaban yang tergolong dalam klasifikasi kurang baik. Kemampuan petugas dalam menjalankan tugasnya dipengaruhi dua hal, yaitu kesungguhan dan keterampilan. Kesungguhan petugas dapat dilihat dari pelayanan yang dilakukannya dalam menyikapi kebutuhan penerima layanan berupa kesediaan membantu dan cepat menanggapi masalah- masalah yang disampaikan penerima layanan dengan segenap perhatian dan seluruh daya yang dimilikinya. Keterampilan petugas didasari oleh petugas didasari oleh pengetahuan dan potensi yang dimilikinya dalam pelaksanaan pekerjaan.

**Tabel 5.7 Rekapitulasi Tanggapan Responden mengenai Indikator Administrasi Pelayanan PBB di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang**

No	Indikator	Klasifikasi			Jumlah
		Baik	Cukup	Kurang	
1	Kesederhanaan pelayanan	25,2 30%	46,6 55%	13,2 15%	85
2	Kejelasan dan kepastian	27,6 32,5%	37,6 44%	19,8 23,5%	85
3	Efisiensi pelayanan	29,4 34,6%	23,8 28,6%	31,8 37,4%	85
<b>Jumlah</b>		<b>82,2</b>	<b>108</b>	<b>64,8</b>	<b>225</b>
<b>Rata – rata</b>		<b>27,4</b>	<b>36</b>	<b>21,6</b>	<b>85</b>
<b>Persentase</b>		<b>36,33%</b>	<b>48%</b>	<b>28,8%</b>	<b>100 %</b>

Sumber: Data Olahan 2010

Dari tabel rekapitulasi tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan di KPP PRATAMA Bangkinang dapat dikatakan cukup baik karena dari 85 responden maka yang menyatakan baik adalah 27,4 atau 36,33% dan yang menyatakan cukup baik adalah 36 atau 48%, serta yang menyatakan kurang baik adalah 21,6 atau 28,8%. Jadi dari hasil akhir Rekapitulasi ini pelaksanaan pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama bangkinang dinilai Cukup Baik dengan persentase 48%.

### **5.3 Hambatan – hambatan dalam melaksanakan pelayanan terhadap wajib pajak yang ada di kantor pelayanan pajak pratama(KPP PRATAMA) bangkinang yaitu sebagai berikut:**

#### **5.3.1 Hambatan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang**

- a. Hambatan dibidang administrasi antara lain : tidak cocoknya ukuran luas tanah dan bangunan yang merupakan objek pajak dengan tercantum

dalam SPPT/SKP. Demikian juga terlambatnya pembuatan SPPT/SKP oleh KPP PBB

- b. Hambatan lainnya dalam bidang operasional antara lain adalah target yang ditetapkan Direktorat Jendral pajak serta masih rendahnya tingkat kesadaran dan pengetahuan dari wajib pajak dan kurangnya rutinitas pemungutan pajak oleh petugas pemungut pajak ditingkat kelurahan/desa disebabkan karena komplitnya tugas- tugas mereka, masih terdapat subjek pajak yang tidak berada di alamat atau kurang jelasnya alamat pasti subjek pajak, terdapatnya dua objek pajak yang sama tetapi klasifikasi tanah dan ketetapan pajaknya tidak sama
- c. Kurang maksimalnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas KPP sehingga beberapa wajib pajak mengaku kurang puas atas pelayanan mereka
- d. Minimnya jumlah petugas yang mampu memberikan penyuluhan pajak.

### **5.3.2 Hambatan dari pihak wajib pajak**

- a. Kurangnya pengetahuan dari wajib pajak di bidang perpajakan.

Hal ini disebabkan oleh kurangnya Pendidikan Wajib Pajak terhadap bidang Perpajakan yang tidak mengetahui apa, bagaimana dan manfaat Pajak bagi wajib pajak itu sendiri.

- b. Wajib pajak tidak memberikan keterangan yang sebenarnya.

Kesalahan dalam penulisan nama wajib pajak juga mempengaruhi rendahnya kesadaran masyarakat untuk memenuhi kewajibannya,

sehingga ini juga membawa beban bagi unit-unit kerja terkait untuk melakukan perbaikan yang membutuhkan waktu yang lama.

c. Masih rendahnya kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak.

Masih rendahnya kesadaran masyarakat terhadap kewajiban membayar pajak disebabkan oleh terjadinya tumpang tindih penagihan pajak. Hal ini menimbulkan rasa enggan bagi masyarakat untuk membayar pajak. Tingkat pendidikan wajib pajak yang masih rendah juga mempengaruhi masyarakat untuk sadar membayar pajak.

Sedangkan Usaha-Usaha yang dilakukan pihak kantor antara lain :

- a. Tanda lunas PBB digunakan juga sebagai syarat untuk pengeluaran surat – surat izin/fasilitas lainnya yang diperlukan masyarakat, seperti surat keterangan kependudukan, surat- surat penting lainnya, surat izin bangunan, izin usaha dan izin pemakaian tempat usaha.
- b. Diadakan penyuluhan dan penjelasan mengenai PBB terhadap wajib pajak. .Di samping itu dengan melalui sosialisasi himbauan kepada masyarakat untuk segera membayar pajak PBB dengan memasang pamflet–pamflet di beberapa tempat yang strategis.
- c. Penyuluhan kepada wajib pajak perlu ditingkatkan. Melakukan penyuluhan kepada masyarakat tentang arti pentingnya PBB di setiap Kota, Kecamatan, Kelurahan ataupun Desa.
- d. Menetapkan sanksi yang tegas kepada wajib pajak yang kesadaran atau kepatuhan yang masih rendah.

- e. Meningkatkan kualitas aparat perpajakan baik kualitas pengetahuan mengenai perpajakan dan pelayanan pajak serta kualitas moral aparatur pajak.
- f. Meningkatkan kualitas pelayanan pajak kepada wajib pajak antara lain dengan memberikan kemudahan pembayaran pajak.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Dari pembahasan terhadap pelaksanaan pelayanan PBB di KPP Pratama Bangkinang dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

- a. Dari tiga indikator pelayanan yang dibahas, yaitu kesederhanaan pelayanan, kejelasan dan kepastian pelayanan, serta efisiensi pelayanan diperoleh kesimpulan bahwa untuk indikator kesederhanaan pelayanan didominasi oleh tanggapan yang tergolong dalam klasifikasi cukup baik, indikator kejelasan dan kepastian pelayanan mendapat penilaian terbanyak yang tergolong dalam klasifikasi cukup baik, dan indikator efisiensi pelayanan didominasi oleh tanggapan yang tergolong dalam klasifikasi kurang baik.
- b. Kesederhanaan pelayanan PBB dinilai bermasalah dengan kemudahan pelayanan. Dalam hal ini hendaknya pelayanan yang diberikan dapat dipermudah dengan telah mempersiapkan seluruh perlengkapan pelayanan dengan baik sehingga wajib pajak menerima pelayanan prima.
- c. Kejelasan dan kepastian pelayanan pada umumnya mendapatkan penilaian kurang baik, tetapi pada aspek kejelasan dan kepastian tariff/biaya pelayanan dianggap kurang baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa aparat pemerintah belum memahami dengan baik keharusan transparansi dalam mengenakan biaya sewaktu memberikan pelayanan umum. Kondisi

ini harus diperbaiki untuk mencegah munculnya praktik pungutan liar yang sewenang – sewenang dan terkesan membodohi masyarakat.

- d. Efisiensi pelayanan memiliki permasalahan mendasar pada aspek kemampuan petugas. Kesungguhan dan keterampilan petugas dalam melaksanakan tugasnya dinilai tidak baik oleh mayoritas responden. Keadaan ini menunjukkan perlunya penegakan disiplin atau pelatihan yang membekali petugas dengan motivasi dan kemampuan yang baik.

## **6.2 Saran – Saran**

Sehubungan dengan permasalahan yang ditemukan dalam analisis pelaksanaan administrasi pelayanan PBB di KPP Pratama Bangkinang, maka dapat ditunjukkan saran – saran antara lain:

- a. Mengingat pentingnya peningkatan kualitas pelayanan, maka hendaknya indikator yang mempengaruhi administrasi pelayanan memperoleh perhatian khusus untuk diperbaiki dan ditingkatkan. Dengan demikian masyarakat wajib pajak tidak memiliki keluhan terhadap pelayan PBB.
- b. Pelayanan PBB yang terlaksana secara baik akan berpengaruh terhadap motivasi masyarakat dalam melaksanakan kewajibannya. Untuk itu sebaiknya diupayakan pelayanan yang lebih sederhana, jelas, dan pasti, dan efisien. Dengan demikian diharapkan target yang telah ditetapkan dapat terealisasi.
- c. Kesungguhan dan keterampilan petugas dalam melaksanakan tugasnya memerlukan perhatian khusus sehingga instansi pemerintah yang berkaitan dengan pelayanan PBB tidak mendapat penilaian negative dari masyarakat



## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Batinggi, 1999, *Manajerial Pelayanan Umum*, Jakarta : Universitas Terbuka.
- Aini, Hamdan. 2000, *Perpajakan*, Jakarta : PT. Bina Aksara.
- Boediono, 2004, *Fokrrs Berita*, Berita Pajak No. 151 Imhun XXXVV15 Maret 2004.
- Brotodihardjo, R. Santoso, 1999, *Pengantar Ilmu Hukum Pajak*, Bandung : PT. Eresco.
- Budiono B., 2003, *Pelayanan Prima Perpajakan*, Cetakan II, Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Lampiran KEPMENPAN, No. 63/Kep/Menpan/7/2003, tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Manaba, Iskandar, 2004, *Laksanakan Self Asestment Itu Dengan Bettar*, Berita Pajak No. 151 In'ahun XXXVV15 Maret 2004.
- Mardiasmo, 2003, *Perpajakan Edisi 2*, Yogyakarta : Andi Offset.
- Moenir. AS *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta 1992
- M. Munir, *Manajemen dan Jasa Pelayanan*, andi ofset, Jogjakarta 1999
- Munir, 2000, *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta : Bina Aksara.
- \_\_\_\_\_, 1999, *Asas dan Dasar Perpajakan I*, Bandung : PT. Eresco.
- \_\_\_\_\_, 2001, *Asas dan Dasar Perpajakan 2*, Bandung : PT. Eresco
- Peraturan Tentang Perpajakan. 2003, Jakarta : Departemen Keuangan RI.
- Perundang-undangan : *Himpunan Peraturan Tentang Pajak*, Solo : CV. Mayasari.
- Soemitro, Rahmat, 1990, *Asas dan Dasar Perpajakan*, Bandung : PT. Eresco.
- Soepriyono, *Peranan Staf dan Kebijakan Bisnis*, BPEE UGM, 1999.
- The Liang Gie, 2001, *Unsur-Unsur Administrasi*, Bandung : Karya Kencana.
- www. Tricitmojo. Word Press.com
- www. MENPAN. Go.id

## DAFTAR TABEL

### Tabel

### Hal

Tabel 1.1 Target dan Realisasi penerimaan PBB di Kabupaten Kampar .....	5
Tabel 2.1 Pelayanan di Bidang PBB .....	15
Tabel 2.2 Variabel Penelitian .....	40
Tabel 3.1 Populasi dan Sampel Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang .....	45
Tabel 4.1 Bagan Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang .....	56
Tabel 5.1 Klasifikasi Jumlah Responden Menurut Tingkat Pendidikan.....	57
Tabel 5.2 Klasifikasi Jumlah Responden Menurut Usia.....	59
Tabel 5.3 Klasifikasi Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin .....	60
Tabel 5.4 Klasifikasi Responden Terhadap Kesederhanaan Pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang.....	62
Tabel 5.5 Klasifikasi Responden Terhadap Kejelasan dan Kepastian Pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang.....	67
Tabel 5.6 Klasifikasi Responden Terhadap Efisiensi Pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinang .....	75
Tabel 5.7 Rekapitulasi Tanggapan Responden mengenai Administrasi pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bangkinag .....	79