

ANALISIS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KPP PRATAMA KOTA PADANG

Ingra Sovita dan Enny Arita

Dosen Tetap FEB Universitas Dharma Andalas Padang

Abstract

Community participation in paying PBB (Land and Building Tax) is still low because services are not optimal in the Primary KPP of Padang. Research objective to analyze UN payment services. Research population 350 people and samples of 85 people taken by accidental sampling by random sampling. Collecting techniques with observation, interviews and questionnaires were analyzed using qualitative descriptive. The results of UN payment research in the KPP Pratama city of Padang showed: 1) the implementation of UN payments was still simple and quite difficult, 2) the procedures for PBB payment services were good enough, 3) the efficiency of UN services was not good. Obstacles in the implementation of PBB payments from the Primary KPP of Padang city, especially in the fields of administration, operational fields and services. Obstacles in implementing UN payments from taxpayers as follows: 1) low education and knowledge about taxpayers, 2) low awareness of paying the United Nations, 3) overlapping UN payments.

Keywords : services, payments and taxpayers

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Salah satu penunjang keberhasilan pencapaian pembangunan nasional diperoleh dari pajak untuk meningkatkan kesejahteraan nasional. Penelitian (Triwulandari, 2016) menunjukkan bahwa PBB, pertumbuhan ekonomi dan jumlah wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan negara. Kebijakan fiskal merupakan kebijakan ekonomi untuk mengarahkan kondisi perekonomian menjadi lebih baik dengan tujuan sbb : 1) meningkatkan laju investasi, 2) mendorong investasi optimal secara sosial, 3) meningkatkan kesempatan kerja, 4) meningkatkan stabilitas ekonomi di tengah ketidakstabilan internasional, 5) mengatasi inflasi, 6) meningkatkan dan mendistribusikan pendapatan nasional (Gunadi, 2013).

Kebijakan fiskal yang dijalankan pemerintah melalui kebijakan anggaran ditujukan untuk mendukung kegiatan ekonomi nasional dalam memacu pertumbuhan ekonomi dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat serta mengurangi kemiskinan. Dalam APBN dapat dilihat sumber penerimaan negara Indonesia sebagian berasal dari Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Pola konsumsi masyarakat yang tinggi akan berupaya menghindar dari pembayaran pajak sehingga penerimaan PBB mengalami penurunan. Mengingat pertambahan jumlah penduduk dan pertumbuhan ekonomi yang harus tetap berlanjut diperkirakan penerimaan PBB masih dapat diharapkan meningkat dimasa yang akan datang sebagai sumber penerimaan negara sehingga pelayanannya perlu diperhatikan.

Reformasi birokrasi saat ini menuntut pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik secara profesional kepada wajib pajak sehingga dapat memberikan kesadaran bagi seluruh *stakeholders* dalam memberikan dukungan terhadap kinerja organisasi perpajakan untuk mencapai tujuan organisasi. Salah satu upaya meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak memberikan penjelasan yang seragam kepada *stakeholders* dalam waktu relatif cepat sehingga memberikan persepsi bahwa para pegawai pelayanan PBB mempunyai kemampuan menguasai masalah tentang pajak dengan baik.

Permintaan jasa pelayanan pajak dari masyarakat dan seluruh *stakeholders* terus meningkat seiring dengan era reformasi yang butuh transparansi di bidang pelayanan publik. Untuk itu perlu koordinasi antar seksi terkait dalam penerimaan, proses dan penyelesaian permohonan pelayanan PBB. Sumber pembiayaan untuk pelaksanaan pemerintahan daerah berasal dari Pendapatan Asli Daerah (PAD), dana perimbangan, pinjaman daerah dan lain-lain. Penerimaan PBB kota Padang yang dipungut oleh Pemerintah Daerah diharapkan dapat meningkatkan pendapatan daerah. Pada tabel 1 realisasi penerimaan PBB kota Padang selama 6 tahun terakhir berfluktuasi setiap tahunnya. Agar realisasi tercapai pelayanan pegawai PBB kepada wajib pajak harus baik dengan memberikan *service excellent* sehingga wajib pajak merasa mempunyai suatu kewajiban untuk membayarnya kepada negara.

Tabel 1. Realisasi Penerimaan PBB Kota Padang (Dalam Rp Juta)

Tahun	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Realisasi	26.755,8	30.502,62	33.951,24	33.270,86	38.270,12	37.607,27

Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Padang, 2018

Untuk membantu pengelolaan otonomi daerah dibentuk Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) berdasarkan Peraturan Daerah No.28/2009 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dispenda berfungsi melaksanakan perencanaan, pengendalian operasional bidang pendataan, penetapan dan penagihan retribusi daerah, PAD, PBB dan pajak daerah.

Kota Padang memiliki 11 kecamatan turut membantu pelaksanaan administrasi pelayanan pajak daerah khususnya PBB di tingkat kecamatan dan kelurahan. Penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) PBB kepada wajib pajak dalam pelaksanaan tugas pelayanan PBB dilaksanakan oleh petugas aparatur negara sebagai petugas kelurahan. Kenyataannya di lapangan terdapat beberapa fenomena berhubungan dengan administrasi pelayanan PBB sbb : 1) adanya keterlambatan penyampaian SPPT kepada wajib pajak dimana sebagai aparatur negara dituntut untuk memberikan pelayanan yang efektif, efisien dan ekonomis, 2) adanya kesalahan penulisan nama dan jumlah pajak yang dibayarkan oleh wajib pajak, semestinya keadaan tersebut dapat diminimalisir dengan ketelitian dan ketepatan dalam bekerja, 3) adanya indikasi yang menunjukkan bahwa masyarakat tidak mendapatkan pelayanan yang baik dari petugas saat penyampaian SPPT dilakukan.

Rendahnya partisipasi masyarakat dalam pembayaran PBB disebabkan : 1) kurang pemahannya masyarakat terhadap arti PBB dalam pembiayaan pembangunan, 2) kurangnya bukti nyata dari pajak yang dibayarkan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, 3) kurang giatnya aparatur dalam penagihan dan sikap apatis masyarakat dalam membayar pajak, 4) wajib pajak sulit dijangkau karena tidak lagi berdomsili di daerah tersebut.

Fenomena di atas mengindikasikan adanya masalah dalam pelayanan PBB di kota Padang. Jika hal ini tidak mendapat perhatian dari Dispenda kota Padang akan mengakibatkan pelaksanaan penerimaan PBB tidak efektif dan efisien. Tidak tercapainya target penerimaan pajak yang telah ditetapkan pemerintah dipengaruhi oleh faktor yang berhubungan dengan administrasi pembayaran pajak dan beberapa faktor lain yang mempengaruhi realisasi penerimaan pajak seperti kesederhanaan pelayanan, kejelasan dan kepastian pelayanan serta efisiensi pelayanan (Loina, 2011).

Berdasarkan uraian di atas rumusan masalah penelitian ini sbb : Bagaimanakah analisis pelayanan pembayaran PBB di KPP Pratama kota Padang? Tujuan penelitian untuk menganalisis pelayanan pembayaran PBB di KPP Pratama kota Padang

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Pelayanan

Kantor Pelayanan PBB kota Padang sebagai organisasi publik dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat selaku objek pelayanan. Pelayanan berkaitan erat dengan pemberian kepuasan terhadap pelanggan. Menurut (Loina, 2011) pelayanan merupakan proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal dan melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan. Pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani (Brata, 2013). Pelayanan dapat diklasifikasikan menurut (Kotler, 2012) sbb : 1) *high contact service* yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dan penyedia jasa yang sangat tinggi dimana konsumen selaku terlibat dalam proses pelayanan jasa tersebut. 2) *low contact service* yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dengan penyedia jasa tidak terlalu tinggi salah satunya *physical contact* dengan konsumen di *front desk*.

Menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan)No. 32/2003 pelayanan umum merupakan bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah dan lingkungan BUMN / BUMD berbentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan ketentuan perundang-undangan. Untuk memenuhi keinginan masyarakat / pelanggan Menpan dalam keputusannya menegaskan bahwa pelayanan yang berkualitas hendaknya sesuai dengan kesederhanaan pelayanan, kejelasan dan kepastian pelayanan dan efisien pelayanan. Hal inilah yang menjadi acuan konseptual untuk mengukur kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama kota Padang. Perusahan peneliti di pasar Amerika Serikat membuat 4 skenario pelayanan dan menggunakan kembali pelaku pelayanan yang sama (Safroni, 2014) sbb: 1) pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan sehingga pelanggan merasa kepuasannya maksimum, 2) terjadinya kesulitan memberikan

pelayanan tapi pelanggan tidak mengetahuinya, 3) terjadinya pelayanan mereka merasa diakali dan dibujuk, 4) terjadinyakesalahan dalam memberikan pelayanan sehingga pelanggan merasa tidak puas terhadap hasil kerja petugas.

Kegiatan yang dilakukan seseorang/sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya (Munir, 2013) dengan memberikan pelayanan yang berfungsi untuk : 1) mempercepat pelaksanaan pekerjaan, 2) meningkatkan produktivitas barang dan jasa, 3) meningkatkan kualitas produk yang lebih baik dan terjamin, 4) menimbulkan rasa nyaman bagi yang berkepentingan, 5) menimbulkan perasaan puas pada orang yang dilayani (Budiono, 2013). Faktor yang mempengaruhi pelayanan menurut (Kotler, 2012) terdiri atas 5 dimensi sbb : *tangibles, reability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*. Pelayanan sangat berarti dalam suatu kegiatan karena seseorang mau ikut berpartisipasi karena baiknya pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa salah pelayanan PBB.

Pengertian Pajak

Kesadaran akan pajak perlu ditingkatkan tapi harus dilakukan dengan bijaksana sehingga masyarakat tidak menjadi antipati terhadap pajak (Rahmat, 2016). Menurut (Soemitro dalam Mardiasmo, 2013) pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat imbalan jasa yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran uang umum. Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan *surplusnya* digunakan untuk *public saving* sebagai sumber utama untuk membiayai *public investment* (Resmi, 2009). Pajak dari perspektif ekonomi dipahami sebagai beralihnya sumber daya dari sektor primer ke sektor publik yang menggambarkan bahwa adanya pajak menyebabkan dua situasi berubah. *Pertama*, berkurangnya kemampuan individu dalam menguasai sumber daya untuk kepentingan penguasaan barang dan jasa. *Kedua*, bertambahnya kemampuan keuangan negara dalam penyediaan barang dan jasa publik sebagai kebutuhan masyarakat.

Pembayaran pajak sifatnya wajib dan tidak dapat dihindari karena sudah tercantum dalam undang-undang dan pemerintah tidak sewenang-wenangnya menetapkan besarnya pajak. Ciri-ciri yang melekat pada pajak adalah sbb : (Resmi, 2009).

- Pajak dipungut oleh negara baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah berdasarkan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
- Pembayaran pajak harus masuk ke kas negara pemerintah pusat atau kas pemerintah daerah sesuai dengan jenis pajak yang dipungut.
- Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan kontra prestasi individu oleh pemerintah (tidak ada imbalan langsung yang diperoleh si pembayar pajak).
- Penyelenggaraan pemerintahan secara umum merupakan manifestasi kontra prestasi dari negara kepada para pembayar pajak.
- Pajak dipungut karena adanya keadaan, kejadian dan perbuatan menurut peraturan perundang-undangan dikenakan pajak.
- 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.

Menurut UU No.17/2003 pasal 1 huruf 9 dan pasal 11 ayat 3 bahwa penerimaan negara adalah semua penerimaan kas yang masuk ke negara terdiri dari penerimaan pajak dan bukan pajak serta hibah. Menurut UUD 1945 (amandemen IV) pasal 23 ayat 1 dinyatakan bahwa segala pajak digunakan untuk keperluan negara berdasarkan undang-undang.

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Nurmantu dalam (Rahayu, 2013) kepatuhan perpajakan adalah kondisi dimana wajib pajak memahami dan melakukan hak serta kewajiban ataupun aturan perpajakannya. Wajib pajak yang patuh berarti mempunyai kesadaran pemenuhan perpajakannya dan diharapkan melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar (Devano, 2010). Indikator dalam mengukur kepatuhan wajib pajak menurut (Rahayu, 2010) sbb : 1) wajib pajak melakukan pembayaran tepat waktu, 2) wajib pajak melakukan pembayaran tepat jumlah, 3) wajib pajak tidak mempunyai tunggakan (hutang) pajak.

Pengertian Pajak Bumi dan Bangunan

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) menurut Perda kota Padang No. 4/2012 sesuai dengan yang menjadi subjek dan objek pajaknya yaitu subjek PBB meliputi seseorang atau sekelompok orang yang secara nyata dan fakta mempunyai dan menggunakan bumi dan atau bangunan. Dengan pemberian otonomi daerah dan desentralisasi kepada Pemerintah Daerah, pajak hasil bumi atau IPEDA (Iyuran Pembayaran Daerah) hasilnya diserahkan kepada Pemerintah Daerah merupakan pajak Pemerintah Pusat tapi hasil IPEDA digunakan untuk pembangunan daerah. Bumi adalah permukaan air dan tubuh bumi yang ada di bawahnya

sedangkan permukaan bumi meliputi tanah dan perairan (rawa, tambak, perairan, laut) wilayah NKRI (Mardiasmo, 2013).

Klasifikasi Pajak

Klasifikasi adalah pengelompokan nilai jual rata-rata atas permukaan bumi berupa dan atau bangunan yang digunakan sebagai pedoman untuk memudahkan perhitungan PBB yang terutang. Faktor penentu klasifikasi objek pajak menurut (Mardiasmo, 2013) : 1) Bumi / tanah seperti letak, peruntukan, pemanfaatan dan kondisi lingkungan, 2) Bangunan seperti bahan bangunan, rekayasa, letak dan kondisi lingkungan. Secara umum klasifikasi pajak dapat dikelompokkan sbb : 1) menurut golongan terdiri atas pajak langsung dan pajak tidak langsung, 2) menurut sifatnya pajak subjektif dan pajak objektif, 3) menurut lembaga pemungutnya terdiri atas pajak pusat dan pajak daerah

Jika subjek pajak telah memenuhi kewajiban pajak secara objektif maupun subjektif disebut wajib pajak. Menurut pasal 1 UU No.28/2007 wajib pajak yaitu orang pribadi / badan menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan termasuk pemungutan pajak dan pemotongan pajak tertentu.

Objek Pajak dan Subjek Pajak Bumi dan Bangunan

Menurut UUD No. 12 / 1985 objek pajak PBB adalah permukaan air dan tubuh bumi yang ada di bawahnya meliputi tanah dan perairan pedalaman (rawa-rawa, tambak, pengairan) serta laut wilayah Republik Indonesia. Bangunan meliputi jalan lingkungan dalam satu kesatuan dengan kompleks bangunan, jalan tol, kolam renang, pagar mewah tempat olah raga, galangan kapal, dermaga, taman mewah, tempat penampungan / kilang minyak, air dan gas, pipa minyak dan fasilitas lain yang memberikan manfaat (Mardiasmo, 2013). Ada juga objek pajak yang tidak dikenakan PBB menurut pasal 3 UU No.12 / 1985 sebagaimana telah diubah dengan UU No. 12 / 1994 yaitu sbb :1) digunakan semata-mata untuk melayani kepentingan umum dan tidak untuk mencari keuntungan,, 2) digunakan untuk kuburan, peninggalan purbakala / sejenis dengan itu, 3) merupakan hutan lindung, hutan suaka alam, hutan margasatwa, taman nasional, tanah pengembalaan dan tanah negara yang belum dibebani suatu hak, 4) digunakan untuk perwakilan diplomatik, konsulat berdasarkan atas perlakuan timbal balik, 5) digunakan oleh badan/perwakilan organisasi internasional yang ditentukan oleh Menteri Keuangan.

Klasifikasi bumi dan bangunan adalah pengelompokan bumi dan bangunan menurut nilai jualnya dan digunakan sebagai pedoman serta untuk mempermudah pajak terhutang. Besar pajak ditentukan oleh objek yang dikenakan pajak. Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) dan dari NJOP ditetapkan Nilai Jual Kena Pajak (NJKP) sekitar 20% - 100% dari NJOP dimana NJOP adalah harga rata-rata yang diperoleh dari transaksi jual beli yang terjadi secara wajar dan bilamana tidak terdapat transaksi jual beli maka nilai jual objek ditentukan melalui perbandingan harga dengan objek lain yang sejenis atau nilai perolehan sejenis atau nilai perolehan baru atau NJOP pengganti. Penetapan 20% dari Direktur Jenderal Pajak berdasarkan pertimbangan : 1) mengingat bahwa PBB pada umumnya menggantikan pajak-pajak yang menjadi sumber penerimaan daerah maka dengan diberlakukannya PBB diharapkan daerah tidak kesulitan untuk melaksanakan kegiatannya, 2) melihat ekonomi kemampuan masyarakat secara keseluruhan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian tergolong penelitian asosiatif bertujuan memberikan gambaran jelas tentang subjek penelitian (Umar, 2015). Jenis data penelitian berupa data primer langsung diperoleh dari sampel tentang tanggapannya terhadap pelayanan pembayaran PBB dan kepatuhan wajib bayar PBB. Selain itu juga digunakan data sekunder dari kantor KPP Pratama kota Padang berhubungan dengan subjek penelitian.

Populasi adalah generalisasi atas subjek/objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan dan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Umar, 2015). Populasi penelitian 350 orang para wajib pajak PBB kota Padang tahun 2017 dan sampel 85 orang ditentukan dengan teknik *sampling incidental* secara *random sampling* (Umar, 2015). Indikator penelitian sesuai instrumen penelitian dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Indikator Penelitian

Definisi Operasional Variabel Penelitian	Indikator
Pelayanan yaitu semua kegiatan yang dilakukan oleh Aparatur Sipil Negara untuk mencapai tujuan negara dengan proses pelaksanaannya memberikan pelayanan seefisien, seekonomis, seefektif mungkin kepada setiap warga negara yang harus dilayani dan berkewajiban melayani semua warga negara dengan perlakuan sama	1.Sederhana 2.Kejelasan dan kepastian pelayanan 3.Efisiensi pelayanan
Kepatuhan wajib pajak adalah keadaan dimana wajib pajak	1.Membayar tepat waktu

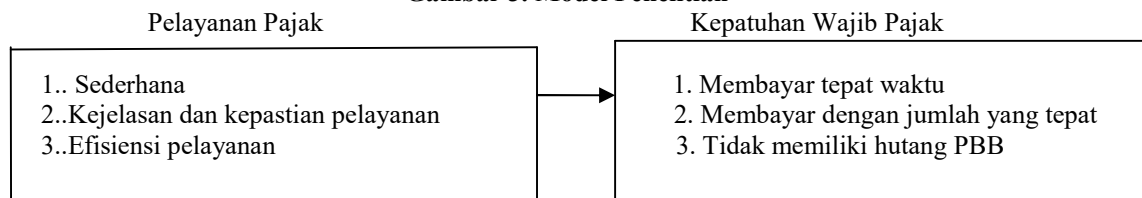
memenuhi kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya	2.Membayar dengan jumlah yang tepat 3.Tidak memiliki hutang PBB
--	--

Sumber : Brotodiharjo, 1999

Model Penelitian

Model penelitian merupakan serangkaian teori berupa gambaran sistematis teori dalam memberikan alternatif solusi dari serangkaian masalah penelitian yang dihadapi. Model penelitian dapat dilihat pada gambar 3 berikut :

Gambar 3. Model Penelitian



Data dan informasi dikumpulkan dengan : 1) observasi yaitu kegiatan pengamatan terhadap objek penelitian secara langsung di lapangan berhubungan dengan pelayanan PBB, 2) angket yang diberikan kepada responden sebagai sampel penelitian berhubungan dengan pelayanan pembayaran PBB, 3) wawancara yaitu proses tanya jawab dengan pihak-pihak terkait seperti petugas pemungut PBB di kelurahan dan kantor KPP Pratama kota Padang. Teknik analisis data menggunakan deskriptif kualitatif yaitu statistik yang penggunaannya sangat tergantung dari tujuan dan skala pengukuran yang digunakan (Nugroho, 2015).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Struktur Organisasi KPP Pratama Kota Padang

Pengelolaan administrasi PBB termasuk pajak pusat dan daerah yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Pratama kota Padang sebagai instansi berwenang yang telah ditetapkan oleh Dinas Pendapatan Daerah. Struktur organisasi KPP Pratama kota Padang terdiri dari beberapa bagian unit kerja yang berhubungan dengan pelayanan PBB sebagai berikut :

1. Kepala KPP Pratama selaku pimpinan organisasi tugas pokoknya sbb : a) menyusun rencana kerja KPP Pratama, b) mengkoordinasikan pelaksanaan teknis bidang pengolahan dan informasi, pendataan dan penilaian, penetapan penerimaan dan pengurangan PBB, mengevaluasi peraturan perundangan yang berlaku, c) berkoordinasi dengan kantor Penyuluhan Pajak, Pemda dan instansi terkait, d) melakukan pembinaan pegawai, e) membuat laporan pelaksanaan tugas KPP Pratama sebagai bahan informasi dan evaluasi bagi pimpinan.
2. Sub bagian tata usaha tugas pokoknya sbb : a) menyusun konsep rencana kerja KPP Pratama, b) menyusun arsip, c) melaksanakan tugas bidang kepegawaian dan keuangan, d) mempersiapkan rapat intern dan eksteren, e) melaksanakan pengadaan ATK sesuai rencana dan anggaran yang disusun.
3. Seksi keberatan dan pengurangan tugas pokoknya sbb : a) menyusun rencana kerja bidang penyelesaian keberatan dan pengurangan, b) melaksanakan urusan pembuatan konsep keputusan penyelesaian keberatan dan penataan konsep uraian banding, c) melaksanakan urusan pembuatan konsep keputusan pemberian pengurangan dan menyampaikan keputusan penyelesaian / pengurangan, d) menyusun konsep dan tanggapan masalah yang diterima.
4. Seksi penerimaan dan penagihan tugas pokoknya sbb : a) menyusun rencana kerja bidang penerimaan dan penagihan, b) melakukan penatausahaan pembayaran, penyetoran, pemantauan dan bagi hasil penerimaan, c) menyusun rencana penerima PBB per sektor, per kabupaten / kota tiap tahun anggaran serta laporan evaluasi penerimaan, d) menyiapkan konsep surat paksa pada wajib pajak serta melakukan penyitaan dan melelang barang yang disita sesuai permintaan jadwal dan tempat melelang barang.
5. Seksi penetapan tugas pokoknya sbb : a) menyusun konsep rencana kerja penetapan PBB, b) melakukan penelitian dan pencocokan hasil kerja SPPT / SKP / STP / DKPS / STTS / DHR yang diterima dari seksi pengolahan data dan informasi, c) menyampaikan pembetulan hasil *output* dan pembatalan SPPT/STP/SKP/STTS, permintaan pembetulan dari wajib pajak, Pemda dan instansi terkait.
6. Seksi pendataan dan penilaian tugas pokoknya sbb : 1) menyusun kerja di bidang pendataan dan penilaian, b) melaksanakan urusan pendaftaran objek pajak dan pendataan objek serta subjek PBB,

- penilaian dan klarifikasi objek PBB dan pemutakhiran data, c) menyusun konsep surat tanggapan atas masalah yang diterima dari Kanwil Ditjen Pajak, wajib pajak dan instansi lain.
7. Seksi pengolahan data dan informasi tugas pokoknya sbb : a) menyusun rencana kerja bidang pengolahan data dan informasi, b) melaksanakan perekaman data dan masukan objek serta subjek PP, c) melaksanakan penatausahaan dan pemeliharaan perangkat lunak, perangkat keras dan penyedia komputer, d) melaksanakan kegiatan produksi data keluaran, daftar biaya komponen bangunan, pemberian dan SK penyelesaian keberatan yang diperlukan oleh seksi terkait.

Pemerintah kota Padang telah menetapkan konsekuensi pelayanan penerimaan PBB terhadap wajib pajak yang terdaftar dan terdata seperti Pendaftaran Objek Pajak Baru, Penetapan Tarif Pajak, pembetulan SPPT/SK/STP, pembatalan STP dan keberadaan atas pajak terutang seperti tabel 4. berikut :

Tabel 4. Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan

No.	Jenis Pelayanan	Persyaratan yang Diperlukan	Waktu Penyelesaian	Realisasi Penyelesaian
1.	Penjelasan umum	Langsung melalui telfon atau surat	Saat itu juga /sesegera	Saat itu juga
2.	Permintaan Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP)	Datang ke kantor KPP atau kantor Penyuluhan Pajak dengan membawa fotocopi KTP dan menandatangani tanda terima SOP	Segera	Saat itu juga
3.	Permohonan Surat Keterangan Objek Pajak	Mengajukan surat permohonan tertulis dengan melampirkan : a.Fotocopi KTP b.Jika dikuasakan harus melampirkan surat kuasa dan fotocopi KTP penerima kuasa c.Foto copi pelunasan PBB 5 tahun terakhir d.Asli dan fotocopi akte jual beli, akte hibah, akte tukar menukar fatwa waris dll. (untuk keperluan mutasi) e.Asli dan fotocopi surat keterangan objek lama (untuk mutasi) f.Surat keterangan status tanah dari kades/lurah dikeluarkan camat g.Surat keterangan kehilangan dari polisi (untuk penggantian) h.Surat pernyataan tidak tidak dalam sengketa, tidak dijadikan jaminan utang yang diketahui kepala desa atau lurah dan camat	Minimal 7 hari sejak permohonan diterima lengkap	1 bulan
4.	Permohonan penilaian per objek pajak (individual appraisal)	Mengajukan surat permohonan tertulis dengan melampirkan : a.Fotocopi sertifikat b.Fotocopi IMB c.Fotocopi bestek bangunan	Segera, disesuaikan dengan kondisi dan kualifikasi objek	1 – 2 bulan

5.	Permohonan SPPT A..Pedesaan	Mengajukan permohonan lisan/tertulis membawa : a.Fotocopi KTP b.Fotocopi SPOP tahun lalu bagi objek pajak baru dengan mengisi SPOP	Segera	1 bulan
	B.Perkotaan	Mengajukan surat permohonan tertulis dengan melampirkan : a.Fotocopi SPPT tahun lalu b.Fotocopi SPPT tahun lalu bagi objek pajak baru dengan mengisi SPOP	Segera	1 – 2 bulan
	C.Kehutanan	Mengajukan surat permohonan tertulis dengan melampirkan : a.Fotocopi SPPT tahun lalu b.Fotocopi akte pendirian perusahaan bagi objek baru dgn mengisi SPOP	Minimal 1 bulan setelah SPOP diterima kembali	3 bulan
	D.Perkebunan	Mengajukan surat permohonan tertulis dengan melampirkan : a.Fotocopi SPPT tahun lalu b.Fotocopi akte pendirian perusahaan bagi objek baru dgn mengisi SPOP	Maksimal 1 bulan setelah SPOP diterima kembali	3 bulan
	E..Pertambangan	Mengajukan surat permohonan tertulis dengan melampirkan : a.Fotocopi SPPT tahun lalu b.Fotocopi akte pendirian perusahaan bagi objek baru dgn mengisi SPOP	Maksimal 1 bulan setelah SPOP diterima kembali	1 bulan
6.	Pembayaran PBB	Datang langsung ke tempat pembayaran pajak membawa SPPT/SKP/STP	Segera	Saat itu juga
7.	Permohonan keberatan PBB	Mengajukan surat permohonan tertulis kepada KPPBB dengan alasan yang jelas dengan melampirkan : a.Fotocopi SPPT/SKP b.Fotocopi sertifikat IMB (yang sejenis)	Maksimal 1 tahun setelah diterimanya surat permohonan	12 bulan
8.	Permohonan banding PBB	Mengajukan surat permohonan tertulis kepada Badan Penyelesaian Sengketa Pajak (BPSP) dengan ketentuan : a.Melampirkan fotocopi surat pertama putusan (SK) keberatan dan bukti-bukti yang diperlukan b.Menyatakan alasan secara wajar	Segera	12 bulan
9.	Permohonan pengurangan PBB	Mengajukan surat permohonan tertulis yang diajukan ke KPPBB setempat dgn melampirkan: a.Bukti/dokumen resmi	Maksimal 3 bulan sejak diterimanya surat	4 – 5 bulan

		sebagai pendukung kebenaran perubahan misalnya SK pensiun bagi pensiunan b. Surat keterangan karena sebab-sebab lain yang di luar biasa (bencana alam, kebakaran, dari yang berwenang)	permohonan	
10.	Permohonan restitusi PBB	Mengajukan surat permohonan tertulis dengan melampirkan : a. Fotocopi STTS b. Fotocopi SPPT/SKP	Segera	Saat itu juga

Sumber : KPP Pratama kota Padang, 2018

Karakteristik Responden

Karakteristik responden sebagai sampel penelitian terdiri atas :

1. Pendidikan
Pendidikan responden terdiri dari Sarjana 33 orang (38,82%), Diploma 12 orang (14,12%), SLTA 31 orang (36,47%), SLTP 7 orang (8,24%) dan SD 2 orang (2,35%). Berdasarkan pendidikan responden dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi pendidikan seorang wajib pajak maka semakin tinggi tuntutan untuk mendapatkan pelayanan PBB dari kantor KPP Pratama kota Padang. Hal ini tentu saja harus diiringi dengan pendidikan para pegawai KPP Pratama kota Padang yang cukup tinggi untuk memberikan pelayanan kepada para wajib pajak yang akan membayar PBB.
2. Usia
Usia responden rentang 20 – 30 tahun 7 orang (8,24%), 31 – 40 tahun 29 orang (34,12%), 41 – 50 tahun 41 orang (48,24%), 51 – 60 tahun 8 orang (9,41%). Responden terbanyak berada pada kelompok usia 41 – 50 tahun berarti pegawai pada usia ini dianggap sudah memiliki kualitas kerja yang akan diberikan kepada para wajib pajak PBB di KPP Pramata kota Padang.
3. Jenis Kelamin
Berdasarkan jenis kelamin responden pria sebanyak 46 orang (54,12%) dan wanita 39 orang (45,88%). Dalam hal ini berarti pegawai pria KPP Pratama kota Padang lebih banyak melayani para wajib pajak PBB dibandingkan daripada wanita.

Pelaksanaan Pelayanan Pembayaran PBB Di KPP Pratama Kota Padang

Kegiatan awal penagihan PBB dimulai dari penyampaian SPPT PBB kepada para wajib pajak dengan menyeragamkan tata cara penyampaian PBB agar kegiatannya lancar dengan menyusun buku panduan penyampaian SPPT PBB atau Lurah dan perangkatnya membantu mempermudah kegiatannya di lapangan. Dengan demikian setiap aparat pemerintah di kelurahan berperan melaksanakan tugasnya menyampaikan SPPT kepada para wajib pajak. Berdasarkan fenomena di lapangan masih terdapat pelayanan pembayaran PBB yang masih kurang memadai dari petugas pajak kepada para wajib pajak.

Para petugas pemungut PBB seharusnya lebih meningkatkan pelayanannya kepada para wajib pajak dengan memahami prosedur penyampaian SPPT PBB sehingga para wajib pajak dapat lebih cepat memenuhi kewajibannya sebelum jatuh tempo pembayaran yang akan berdampak terhadap penerimaan negara dari segi pajak.

Interpretasi Indikator Pelaksanaan Pelayanan PBB Di KPP Kota Padang

1. Kesederhanaan Pelayanan
Kesederhanaan pelayanan merupakan prosedur pelayanan yang diselenggarakan dengan mudah, lancar, cepat, mudah dipahami, tidak berbelit-belit dan mudah dilaksanakan. Untuk mengukur indikator kesederhanaan pelayanan digunakan aspek kemudahan, kelancaran, ketepatan, pemahaman wajib pajak terhadap prosedur pelayanan dan pelaksanaan pelayanan. Tanggapan responden terhadap kesederhanaan pelayanan PBB di KPP Pratama kota Padang seperti pada tabel 4.2. berikut :

Tabel 5. Kategori Responden Terhadap Kesederhanaan Pelayanan PBB

No.	Sub Indikator	Kategori			Jumlah
		Baik	Cukup	Kurang	
1.	Kemudahan	11 (11.76%)	59 (69.41%)	15 (17.65%)	85
2.	Kelancaran	23 (27.06%)	49 (57.65%)	13 (15.29%)	85
3.	Ketepatan	27 (31.76%)	45 (52.94%)	13 (15.29%)	85

4.	Pemahaman wajib pajak	31 (36.47%)	43 (50.59%)	11 (11.76%)	85
5.	Pelaksanaan	35 (41.18%)	37 (43.53%)	13 (15.29%)	85
	Jumlah	127	233	65	425
	Rata-Rata	25.4	46.6	13	85
	Persentase	29.88	54.82	15.29	100

Sumber : Data Diolah, 2018

Berdasarkan table 5 di atas indikator kesederhanaan pelayanan mendapat tanggapan lebih baik dari responden dibandingkan dengan aspek lainnya berarti pelaksanaan pelayanan dinilai sederhana dan cukup sulit sehingga jika tidak diperbaiki akan berdampak rendahnya motivasi para wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar PBB setiap tahun ke KPP Pratama kota Padang. Kelancaran pelayanan, ketepatan, dan pemahaman wajib pajak terhadap prosedur pembayaran BPP harus diupayakan agar dilakukan perbaikan administrasi pelayanan PBB dari segi kesederhanaan pelayanan. Para wajib pajak dalam menyampaikan SPPT PBB merasa berat atas ketentuan PBB karena adanya kesalahan data, salah penetapan NJOP, adanya perbedaan penafsiran ketentuan peraturan perundang-undangan PBB. Pelayanan yang tepat, pemahaman wajib pajak yang baik dan pelaksanaan pelayanan merupakan upaya untuk menghindari timbulnya keberatan dari para wajib pajak membayar PBB ke KPP Pratama kota Padang.

2. Kejelasan dan Kepastian Pelayanan

Tanggapan responden terhadap indikator pelaksanaan administrasi dilihat dari kejelasan dan kepastian pelayanan berkaitan dengan aspek prosedur, persyaratan, unit kerja yang berwenang, rincian biaya, hak dan kewajiban dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6. Kategori Responden Tentang Kejelasan dan Kepastian Pelayanan

No.	Sub Indikator	Kategori			Jumlah
		Baik	Cukup	Kurang	
1.	Prosedur	17 (5%)	59 (69.41%)	9 (10.59%)	85
2.	Persyaratan	27 (31.76%)	53 (62.35%)	5 (5.88%)	85
3.	Unit kerja yang berwenang	37 (45.53%)	35 (41.18%)	13 (15.29)	85
4.	Rincian biaya	11 (12.94%)	25 (29.41%)	49 (57.65%)	85
5.	Hak dan kewajiban	43 (50.59%)	15 (17.65%)	27 (31.76%)	85
	Jumlah	135	187	103	425
	Rata-Rata	27	37.4	20.6	85
	Persentase	31.76	44	24.24	100

Sumber : Data Diolah, 2018

Dari tabel 6 di atas prosedur pelayanan pembayaran PBB cukup baik karena prosedur penyampaian SPPT PBB telah memiliki buku panduan sebagai acuan pelaksanaannya di lapangan agar menjadi lebih terarah. Tentang persyaratan pelayanan PBB secara teknis maupun administratif disampaikan secara terbuka sehingga kejelasan dan kepastian persyaratan diketahui dengan baik oleh petugas dan wajib pajak. Pejabat berwenang cukup bertanggung jawab memberikan pelayanan meskipun demikian ada baiknya pejabat berwenang terus memberikan kejelasan dan kepastian tentang aspek ini. Para wajib pajak memberikan tanggapan negatif terhadap aspek kejelasan dan kepastian rincian biaya. Dalam hal ini berarti perlu adanya perbaikan dan peningkatan pelayanan berhubungan dengan tarif pembayaran PBB kepada para wajib pajak. Kejelasan dan kepastian tentang hak dan kewajiban dari pemberi dan penerima pelayanan tergolong baik 43 orang (50.59%).

3. Efisiensi Pelayanan

Berdasarkan tabel 4.4 di bawah mayoritas responden menganggap efisiensi pelayanan tergolong tidak baik dilihat dari segi jadwal penyelesaian administrasi pelayanan pajak dari pegawai KPP Pratama kota Padang. Pelayanan prima mengharuskan proses pelayanan yang diberikan tepat sasaran dimana petugas tidak siap dengan kelengkapan pelayanan PBB. Keterpaduan pelayanan dengan produk pelayanan bernilai baik berarti pelaksanaan pelayanan efisiensi sehingga para wajib pajak mudah menerima layanan untuk memenuhi kewajibannya. Hal paling urgen dalam meningkatkan efisiensi pelayanan adalah kemampuan petugas yang kurang dalam melayani para wajib pajak memenuhi kewajibannya. Hal ini terjadi kemungkinan disebabkan oleh kesungguhan atau keterampilan para pegawai bagian pelayanan.

Tabel 7. Kategori Responden Tentang Efisiensi Pelayanan

No.	Sub Indikator	Kategori			Jumlah
		Baik	Cukup	Kurang	
1.	Jadwal penyelesaian	13(5%)	32 (69.41%)	40 (10.59%)	85
2.	Pelayanan langsung	55 (31.76%)	23 (62.35%)	7 (5.88%)	85

3.	Terpadu	67 (45.53%)	14 (41.18%)	4 (15.29)	85
4.	Tepat sasaran	11 (12.94%)	39 (29.41%)	35 (57.65%)	85
5.	Kemampuan petugas	3 (50.59%)	13 (17.65%)	69 (31.76%)	85
	Jumlah	149	121	155	425
	Rata-Rata	29.8	24.2	31	85
	Persentase	35.06	28.47	36.47	100

Sumber : Data Diolah, 2018

Dari rekapitulasi tanggapan responden tentang indikator administrasi pelayanan PBB di KPP Pratama kota Padang kategori cukup 36.07 % berdasarkan tabel 8 berikut.

Tabel 8. Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Indikator Administrasi Pelayanan

No.	Sub Indikator	Kategori			Jumlah
		Baik	Cukup	Kurang	
1.	Kesederhanaan pelayanan	25,4 (29.88%)	46.6 (54.82%)	13 (15.29%)	85
2.	Kejelasan dan kepastian	27 (31.76%)	37.4 (44%)	20.6 (24.24%)	85
3.	Efisiensi pelayanan	29.8 (35.06%)	24.2 (28.47%)	31 (36.47%)	85
	Jumlah	82.2	108.2	64.6	225
	Rata-Rata	27.4	36.07	21.53	85
	Persentase	36.53	48.09	28.71	113.13

Sumber : Data Diolah, 2018

Beberapa hambatan pelaksanaan pelayanan PBB dari KPP Pratama kota Padang sbb :

1. Hambatan di bidang administrasi seperti tidak cocoknya ukuran luas tanah bangunan sebagai objek pajak yang tercantum dalam SPPT / SKP sehingga terlambatnya pembuatan SPPT / SKP oleh petugas KPP Pratama kota Padang.
2. Hambatan di bidang operasional seperti target yang ditetapkan Direktorat Jenderal Pajak, rendahnya kesadaran dan pengetahuan para wajib pajak serta kurangnya rutinitas pemungutan pajak oleh petugas di kelurahan / desa. Hal ini terjadi karena banyaknya tugas yang dihadapi, masih terdapat subjek pajak yang tidak berada di alamat / alamat kurang jelas, terdapatnya dua objek pajak yang sama tapi klarifikasi tanah dan ketentuan pajak tidak sama.
3. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas KPP Pratama kota Padang masih kurang sehingga beberapa wajib pajak kurang puas atas pelayanan yang diterimanya.
4. Minimnya jumlah petugas yang mampu memberikan penyuluhan tentang pajak.

Beberapa hambatan pelaksanaan pelayanan PBB dari para wajib pajak sbb :

1. Kurangnya pengetahuan wajib pajak di bidang perpajakan karena kurangnya pendidikan wajib pajak
2. Wajib pajak tidak memberikan keterangan sebenarnya sehingga berdampak rendahnya kesadaran masyarakat untuk memenuhi kewajibannya.
3. Rendahnya kesadaran para wajib pajak untuk membayar kewajibannya karena tumpang tindihnya penagihan pajak sehingga masyarakat enggan untuk membayarnya.

Untuk mengatasi hambatan di atas pihak KPP Pratama kota Padang melakukan upaya sbb :

1. Menggunakan tanda lunas PBB sebagai syarat untuk pengeluaran surat izin yang diperlukan masyarakat seperti surat KTP, surat izin bangunan, surat izin usaha dan surat izin pemakaian tempat usaha.
2. Melakukan penyuluhan tentang PBB terhadap wajib dan melakukan sosialisasi kepada masyarakat untuk segera membayar PBB dengan memasang pamflet di beberapa tempat strategis.
3. Melakukan penyuluhan kepada masyarakat tentang arti pentingnya PBB disetiap kota / kabupaten / kecamatan / kelurahan / desa.
4. Menetapkan sanksi yang tegas kepada wajib pajak yang kesadaran / kepatuhan terhadap wajib pajak masih rendah.
5. Meningkatkan kualitas aparat perpajakan dan pelayanan pajak serta kualitas moral aparat pajak.
6. Meningkatkan kualitas pelayanan pajak kepada wajib pajak dengan memberikan kemudahan pembayaran pajak.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan di atas didapat beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Indikator pelayanan (kesederhanaan pelayanan, kejelasan dan kepastian pelayanan dan efisien pelayanan menunjukkan bahwa indikator kejelasan dan kepastian pelayanan termasuk kategori cukup baik sedangkan indikator efisiensi pelayanan termasuk kategori kurang baik.

2. Kesederhanaan pelayanan PBB dinilai bermasalah dengan kemudahan pelayanan sehingga perlu persiapan semua perlengkapan pelayanan dengan baik sehingga wajib pajak bisa menerima pelayanan prima.
3. Kejelasan dan kepastian pelayanan juga kejelasan dan kepastian tarif termasuk kategori kurang baik.
4. Efisiensi pelayanan kategorinya kurang baik karena kemampuan dan keterampilan petugas yang masih rendah sehingga rendahnya kualitas pelayanan prima.

SARAN

Beberapa hal yang dapat disarankan sesuai hasil penelitian adalah sbb :

1. Perlu meningkatkan kualitas pelayanan PBB sehingga wajib pajak tidak mengeluh lagi tentang pelayanan yang diterima dari KPP Pratama kota Padang.
2. Perlu diupayakan pelayanan lebih sederhana, jelas, pasti dan efisien sehingga target PBB yang ditetapkan dapat terealisasi dengan baik.
3. Para petugas pemungut PBB perlu pengetahuan dan keterampilan khusus dalam pelayanan PBB kepada wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiono, B. 2013. *Pelayanan Prima Perpajakan Cetakan Kedua*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Brata. 2012. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Surabaya : Aditya Media Publishing.
- Brotodihardjo, Santoso. 1999. *Pengantar Ilmu Hukum Pajak*. Bandung : PT Eresco.
- Devano, Sony. 2010. *Perpajakan : Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta : Kencana.
- Gunadi. 2013. *Panduan Komprehensif Pajak Bumi dan Bangunan*. Jakarta : Bee Media Indonesia.
- Kemenpan. 2003. Lampiran No. 63/Kep/Menpan/7/2003 *Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Kotler, Phillip. 2012. *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua*. Jakarta : PT Indeks Gramedia.
- Loina. 2011. *Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik Dengan Publik*. Jakarta : Salemba Empat.
- Mardiasmo. 2013. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta : Penerbit BPFE.
- Munir, M. 2013. *Manajemen dan Jasa Pelayanan*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Nugroho, Bhuono Agung. 2015. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Pemerintah Republik Indonesia. *Undang - Undang No.18 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*.
- Rahayu, Siti. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta : Grafa Ilmu Resmi, Siti. 2009. *Perpajakan : Teori dan Kasus. Buku 1 Edisi ke 9*. Jakarta : Salemba Empat.
- Safroni, Ladzi. 2012. *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik*. Surabaya : Aditya Media Publishing.
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV Alfabeta.
- Soemitro, Rahmat. 2016. *Azas Dan Dasar Perpajakan*. Bandung : PT Eresco.
- Umar, Husein. 2015. *Desain Penelitian*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.