

INTENSIFIKASI PEMUNGUTAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI WILAYAH SINGOSARI

**(Studi Penelitian pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Dinas
Pendapatan Singosari)**

SKRIPSI

Diajukan untuk menempuh ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya

FERTA AYU ADITAMA

NIM. 105030407111019



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI PERPAJAKAN
MALANG**

2014

MOTTO

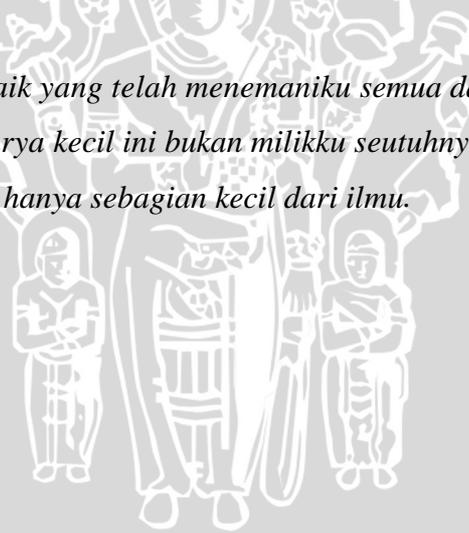
Segalanya akan mudah, karena ada Allah SWT

“Hanya kepada Engkau-lah kami menyembah dan hanya kepada Engkau-lah kami memohon pertolongan” (Q.SAI-Fatihah:5)

Karya kecil ini saya persembahkan untuk:

*Ayahdan Ibu tercinta serta kakak dan adikku tersayang
Sebagai tanda bakti dan bukti, betapa beratnya mengemban sebuah amanat.
Seseorang yang telah memberikan kasih sayang padaku.*

*Sahabat-sahabat terbaik yang telah menemaniku semua dan segalanya,
karena karya kecil ini bukan milikku seutuhnya
dan hanya sebagian kecil dari ilmu.*



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : INTENSIFIKASI PEMUNGUTAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (PBB) DI WILAYAH SINGOSARI

Disusun oleh : Ferta Ayu Aditama

NIM : 105030407111019

Fakultas : Ilmu Administrasi

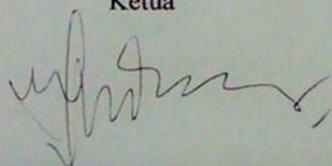
Prodi : Perpajakan

Konsentrasi : Perpajakan

Malang, 29 April 2014

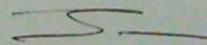
Komisi Pembimbing

Ketua



Nila Firdausi Nuzula, S.Sos., M.Si, PhD
NIP. 19730530 200312 2 001

Anggota



Dr. Sarwono M. Si
NIP. 19570909 198403 1 002

TANDA PENGESAHAN

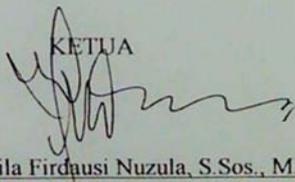
Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu
Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Rabu
 Tanggal : 4 Juni 2014
 Jam : 12.00 WIB
 Skripsi atas nama : Ferta Ayu Aditama
 Judul : Intensifikasi Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan
 (PBB) di Wilayah Singosari (studi pada Unit Pelaksana
 Teknis Daerah (UPTD) Dinas Pendapatan Singosari)

DAN DINYATAKAN LULUS

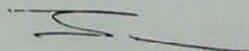
MAJELIS PENGUJI

KETUA



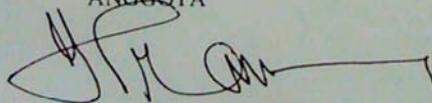
Nila Firdausi Nuzula, S.Sos., M.Si, Ph.D
 NIP. 19730530 200312 2 001

ANGGOTA



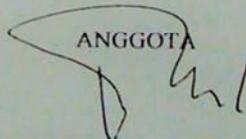
Dr. Sarwono, M.Si
 NIP. 19570909 198403 1 002

ANGGOTA



Dr. Siti Ragil Handayani, M.Si
 NIP. 19630923 198802 2 001

ANGGOTA



Otto Budiharjo, AK, MM, CPMA, BKP

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70)

Malang, 1 Mei 2014



Nama : Ferta Ayu Aditama

NIM : 105030407111019

RINGKASAN

Ferta Ayu Aditama, 2014, **Intensifikasi Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Wilayah Singosari (Studi Kasus Pada UPTD Dinas Pendapatan Singosari Malang)**, Nila Firdausi Nuzula, S.Sos., M.Si, PhD, Dr. Sarwono, M.Si, 115 hal + x.

UPTD Dinas Pendapatan Singosari telah berupaya untuk melakukan pelayanan yang terbaik dalam hal pemungutan Pajak bumi dan Bangunan (PBB). Salah satunya adalah pelayanan melalui 6 hari kerja yang dilakukan hari senin-sabtu guna memberikan kemudahan pelayanan bagi wajib pajak dalam melaporkan pajaknya. Pelayanan dalam hal pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan diharapkan mampu meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPPT PBBnya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk Untuk mengetahui cara memperoleh informasi dan kejelasan tentang PBB bagi masyarakat untuk mengetahui sistematika pelayanan fiskus terhadap wajib pajak tentang PBB dan Untuk mengetahui upaya yang telah dilakukan fiskus dalam mendapatkan kepercayaan wajib pajak agar patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari 2014 di UPTD Dinas Pendapatan Singosari Malang, dengan melakukan pengamatan langsung dan wawancara kepada wajib pajak yang sudah memiliki kewajiban membayar PBB.

Hasil analisis penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh UPTD Dinas Pendapatan Singosari dengan pendekatan informasi/komunikasi upaya pelayanan dan kepercayaan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPPT PBB. Hasil analisis yang dilihat dari segi informasi/komunikasi mempunyai pengaruh signifikan terhadap kejelasan wajib pajak dalam pemahaman yang dilakukan melalui baliho dan internet. Upaya pelayanan 6 hari kerja dan sosialisasi memiliki pengaruh paling dominan diantara variabel lainnya terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPPT PBB.

Kesimpulan hasil penelitian ini adalah Intensifikasi sudah dilakukan dengan baik dalam 2 bentuk, yakni aspek psikologis dan aspek yuridis. Aspek psikologis meliputi: penyuluhan, pelayanan, dan pemeriksaan, dan aspek yuridis meliputi: pelaporan, perhitungan, dan pembayaran. Jika dilihat dari proses penyuluhan dari aparat pajak dengan membina masyarakat melalui berbagai upaya, antara lain pemberian penyuluhan pengetahuan perpajakan baik melalui media massa maupun penerangan langsung kepada masyarakat. Disarankan sebaiknya aparat pajak lebih memberikan cara ekstra penyuluhan atau

pembinaan, pelayan tentang Pajak kepada WP, maupun upaya yang dilakukan fiskus untuk mendapatkan kepercayaan dari WP.

Kata kunci: *intensifikasi pemungutan PBB, penyampaian informasi/komunikasi, upaya pelayanan, tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap fiskus.*



SUMMARY

Ferta Ayu Aditama, 2014, *The Intensification of Land Tax Collection in Singosari Area (Case Study at UPTD Dinas Pendapatan Singosari Malang)*, Nila Firdausi Nuzula, S.Sos., M.Si, PhD, Dr. Sarwono, M.Si, 115 hal + x.

UPTD Dinas Pendapatan Singosari has done more effort to the best services in term of Land Tax collection. One of services that done is only giving services through 6 days started from Monday until Saturday in order to give service easier for Taxpayer who want to report their tax. Public Servant is expected can increase Tax Compliance of Taxpayer when they want to report tax return of land tax which is called *SPPT PBB*.

The Purpose of this study is only for understanding on how to get information clearly about Land Tax for societies and give understanding to societies on how fiscus services systematically. That but also giving understanding what kind of effort that done by fiscus to gain trust coming from Taxpayer in order to obey upon their responsibility. This research was conducted on January 2014 by observing directly and conducting interview to Taxpayer that have responsibility to pay Land Tax in *UPTD Dinas Pendapatan Singosari Malang*.

The result of this research showed that service which is given by *UPTD Dinas Pendapatan Singosari* with information or communication approach have a significant influence toward tax compliance in order to report tax return of Land Tax. This analysis that is seen by information and communication approach has a significant influence toward understanding of Taxpayer that directed in advertisement and internet. The effort that done by office in conducting public services for 6 days and socialization have a dominant influence toward tax compliance to report Tax Return of Land Tax

The conclusion of this study is that intensification which is done by office is properly correct in two ways which are psychology aspect and juridical aspect. Psychology aspect included socialization, service, investigation and juridical aspect included reporting, calculating and payment. If it would be seen in socialization process by empowering society trough advertisement in mass media, it would be better by giving more socialization and empowerment to gain trust from Taxpayer.

Keyword: *intensification of Land Tax Collection, communication and information transfer, service .The trust of Taxpayer to fiscus.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Intensifikasi Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan di Wilayah Singosari.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Administrasi Perpajakan pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Bapak Dr.Kadarisman Hidayat M.Si selaku Ketua Prodi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
3. Ibu Nila Firdausi Nuzula, S.Sos., M.Si, PhD selaku Pembimbing 1 dan Bapak Dr. Sarwono, M.Si selaku Pembimbing 2 yang telah meluangkan waktu dan memberikan masukan serta arahnya untuk skripsi penulis dengan sabar disaat membimbing.
4. Bapak Farid Firmansyah, S.Sos selaku Kepala UPTD DINAS PENDAPATAN Singosari, Bapak Edi Hartoyo selaku Kepala TU UPTD DINAS PENDAPATAN Singosari, Bapak Invan, Bapak Zul, dan Bapak Rizal selaku Tenaga Kontrak PBB, terimakasih atas bimbingan dan bantuannya selama penelitian di UPTD DINAS PENDAPATAN Singosari.
5. Kedua orang tuaku, ayah ibuku tersayang beserta adikku dan kakak yang selalu memberikan cinta, dukungan, arahan, dan motivasi serta doanya hingga terselesaikannya skripsi ini.

6. Irwan Nasrudin sebagai pujaan hati, Emilia ega, dan seluruh teman-teman perpajakan angkatan 2010 yang selalu memberikan semangat dan dukungan, serta doanya selama ini.
7. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu disini, yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang membangun sangat peneliti harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 5 Juli 2014

Penulis



DAFTAR ISI

MOTTO i

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI ii

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI iii

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI iv

RINGKASAN v

SUMMARY vii

KATA PENGANTAR viii

DAFTAR ISI x

DAFTAR TABEL xii

DAFTAR GAMBAR xiii

DAFTAR LAMPIRAN xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1

B. Perumusan Masalah 6

C. Tujuan Penelitian 6

D. Kontribusi Penelitian 6

E. Sistematika Pembahasan 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 9

A. Teori Organisasi 9

1. Efektivitas Organisasi 11

2. Pendekatan Efektivitas 14

3. Administrasi Perpajakan 17

4. Reformasi Administrasi Perpajakan 20

B. Intensifikasi Pemungutan Pajak 21

1. Kebijakan Pajak 23

2. Pemungutan Pajak 23

3. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) 26

C. Penelitian Terdahulu 35

BAB III METODE PENELITIAN 36

A. Jenis Penelitian 36

B. Fokus Penelitian 37



| | |
|---------------------------------------------------------------------|-----------|
| C. Lokasi Penelitian | 38 |
| D. Sumber Data | 38 |
| E. Pengumpulan Data | 39 |
| F. Instrumen Penelitian | 40 |
| G. Analisis Data | 41 |
| | |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 43 |
| A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian | 43 |
| 1. Wilayah kerja UPTD Dinas Pendapatan Singosari | 44 |
| 2. Struktur Organisasi UPTD Dinas Pendapatan Singosari..... | 46 |
| 3. Bidang Kegiatan | 48 |
| 4. Kondisi Wajib Pajak PBB Berdasarkan MataPencarian | 49 |
| B. Intensifikasi Pemungutan PBB Ditinjau dari Aspek Psikologis..... | 52 |
| 1. Penyuluhan | 53 |
| 2. Pelayanan..... | 55 |
| 3. Pemeriksaan..... | 57 |
| C. Intensifikasi Pemungutan PBB Ditinjau dari Aspek Yuridis | 62 |
| 1. Pelaporan SPT | 64 |
| 2. Penghitungan Pajak | 66 |
| 3. Pembayaran Pajak..... | 67 |
| D. Proses Intensifikasi yang Dilakukan oleh Fiskus..... | 73 |
| E. Pelayanan Fiskus terhadap Wajib Pajak | 79 |
| F. Upaya Fiskus untuk Mendapatkan Kepercayaan dari Wajib Pajak | 82 |
| | |
| BAB V PENUTUP | 86 |
| A. Kesimpulan | 86 |
| B. Saran | 88 |
| | |
| DAFTAR PUSTAKA | 89 |
| | |
| LAMPIRAN..... | 91 |

DAFTAR TABEL

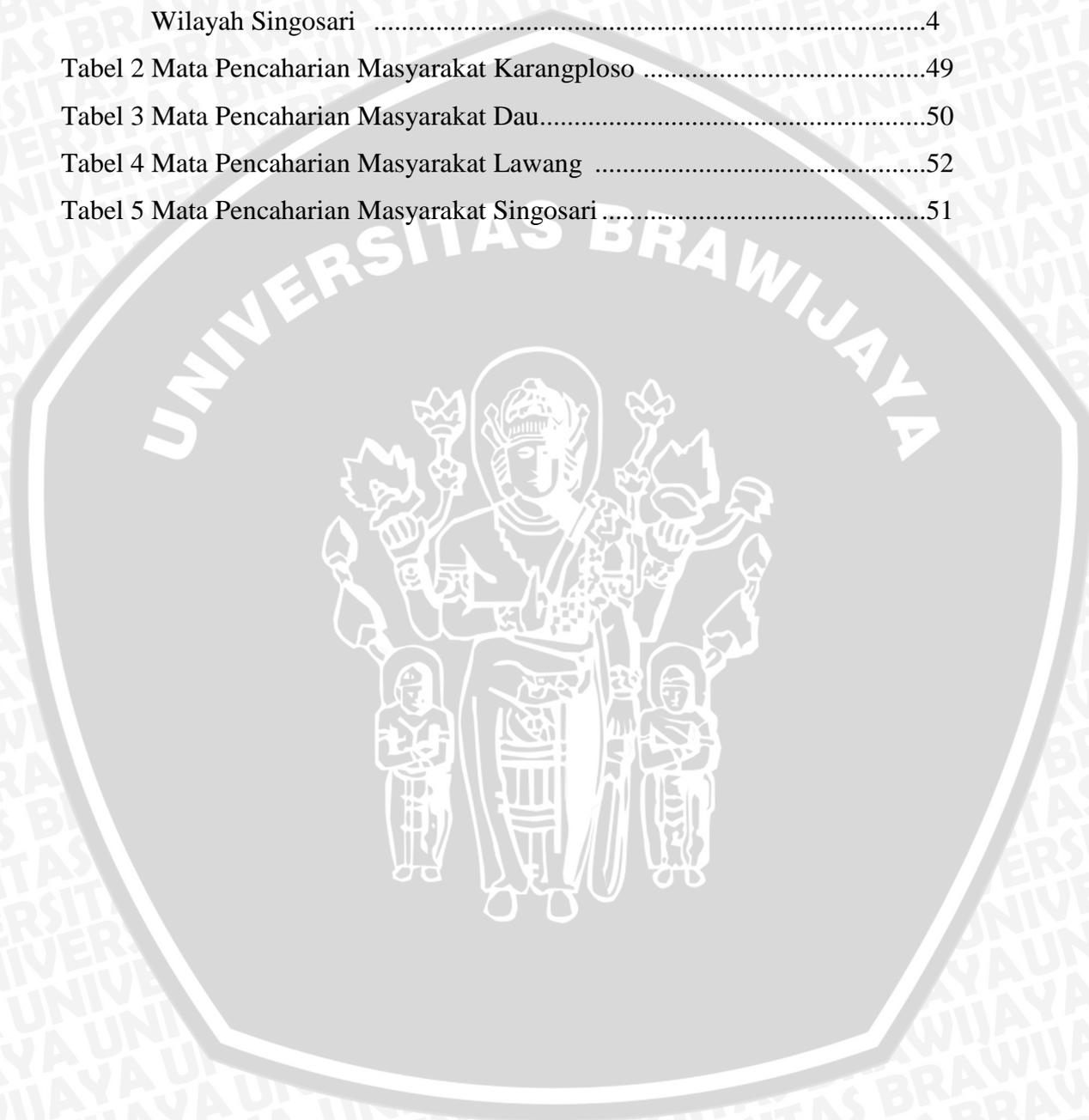
Tabel 1 Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Bulan Januari - Juli 2013 di Wilayah Singosari4

Tabel 2 Mata Pencaharian Masyarakat Karangploso49

Tabel 3 Mata Pencaharian Masyarakat Dau.....50

Tabel 4 Mata Pencaharian Masyarakat Lawang52

Tabel 5 Mata Pencaharian Masyarakat Singosari.....51



DAFTAR GAMBAR

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1 Struktur organisasi UPTD Dinas Pendapatan Singosari | 45 |
| Gambar 2 Alur pendaftaran Wajib Pajak | 63 |
| Gambar 3 Proses pemberian kepercayaan kepada WP terhadap pembayaran PBB | 73 |
| Gambar 4 Baliho di Kecamatan Singosari | 74 |
| Gambar 5 Sosialisasi dan bimbingan teknis, di Kecamatan Sukun | 76 |
| Gambar 6 Upaya Pelayanan | 81 |
| Gambar 7 Kepercayaan | 82 |
| Gambar 8 Kepercayaan | 83 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 Surat permohonan restitusi kompensasi PBB-Perorangan | 91 |
| Lampiran 2 Surat permohonan pembetulan SPPT-Kolektif | 92 |
| Lampiran 3 Surat permohonan salinan SPPT-Kolektif | 93 |
| Lampiran 4 Surat keberatan atas pajak terutang-Kolektif (Pokok di bawah 100.000) | 94 |
| Lampiran 5 Surat permohonan mutasi objek/subjek pajak (Sebagian/ seluruhnya) Kolektif | 95 |
| Lampiran 6 Surat kuasa pembayaran pajak kolektif | 96 |
| Lampiran 7 Surat permohonan pendaftaran objek pajak baru-Kolektif..... | 97 |
| Lampiran 8 Surat permohonan pembatalan SPPT/SKP/STP-Perorangan | 98 |
| Lampiran 9 Surat keberatan atas PBB terutang-perorangan (pokok Rp 100.000 ke atas) | 99 |
| Lampiran 10 Surat permohonan pengurangan/pembatalan SPPT/SKP/STP- Perorangan..... | 100 |
| Lampiran 11 Surat keterangan peralihan hak di bawah tangan-Kolektif | 101 |
| Lampiran 12 Surat keterangan peralihan hak di bawah tangan-Kolektif | 102 |
| Lampiran 13 Surat pemberitahuan objek pajak (SPOP) | 103 |
| Lampiran 14 Lampiran Surat pemberitahuan objek pajak (SPOP) | 104 |
| Lampiran 15 Lampiran surat ketetapan pajak..... | 105 |
| Lampiran 16 Lampiran surat tagihan pajak-Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) | 106 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembayaran ekonomi di suatu negara tidak dapat berjalan tanpa adanya penerimaan pajak. Pajak dalam arti secara umum adalah iuran rakyat yang setiap tahun disetor ke kas negara. Agar berjalan efektif, pengenaan pajak dilaksanakan berdasarkan undang-undang, dan rakyat tiada mendapat balas jasa secara langsung. Di Indonesia, istilah bagi kantor pemungut pajak adalah fiskus. Sementara, rakyat pembayar pajak disebut wajib pajak. Di negara Indonesia ini, pihak pemungut pajak dibagi menjadi dua, yaitu pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Di tingkat daerah, pemerintah kota/kabupaten memungut beberapa jenis pajak daerah yaitu: (a) pajak restoran; (b) pajak sarang burung walet; (c) Pajak Bumi dan Bangunan (PBB); (d) pajak parkir; (e) pajak air tanah; (f) pajak hotel; (g) pajak reklame; (h) pajak hiburan; (i) pajak penerangan jalan; (j) pajak mineral bukan logam dan batuan; (k) bea perolehan hak atas tanah dan bangunan (BPHTB). Sedangkan di tingkat negara, pemerintah pusat memungut beberapa jenis pajak pusat yaitu: (a) pajak penghasilan (PPh); (b) pajak pertambahan nilai (PPN); (c) pajak pertambahan nilai atas barang mewah (PPnBM); (d) bea meterai; (e) bea masuk; (f) cukai.

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah pajak yang bersifat kebendaan dalam arti besarnya pajak terutang ditentukan oleh keadaan objek, yaitu berupa bumi/tanah dan atau bangunan. Keadaan subyek (siapa yang membayar) tidak ikut menentukan besarnya pajak.

Bumi adalah permukaan bumi dan tubuh bumi yang ada di bawahnya. Permukaan bumi meliputi tanah dan perairan pedalaman serta laut wilayah Indonesia. Sedangkan definisi bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau dilekatkan secara tetap pada tanah dan/atau perairan. Konstruksi ini bisa berupa: (a) jalan lingkungan yang terletak dalam suatu kompleks bangunan seperti hotel, pabrik, dan emplasemennya dan lain-lain yang merupakan satu kesatuan dengan kompleks bangunan tersebut; (b) jalan tol; (c) kolam renang; (d) pagar mewah; (e) taman mewah; (f) tempat olahraga; (g) galangan kapal dermaga; (h) kilang pipa; (i) fasilitas lain.

Pembayaran PBB dilakukan oleh wajib pajak setiap tahun, wajib pajak menghitung sendiri jumlah pajak terutangnya, mengisi Surat Pemberitahuan Pajak Terutang, menyetorkan pajak terutangnya dengan Surat Setoran Pajak ke bank persepsi atau kantor pos di wilayah masing-masing, dan melaporkan kewajiban perpajakannya ke unit atau kantor yang ditunjuk sebagai kantor penerimaan kas pajak.

Setelah fiskus menerima pembayaran PBB dari wajib pajak, selanjutnya aparat negara bertugas mengelola hasil pendapatan tersebut. Pengelolaan tersebut dilakukan dengan memperhatikan aspek-aspek tertentu agar dalam pelaksanaannya dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Menurut :

1. Aspek pertama adalah bahwa, menurut Adam Smith hasil yang diperoleh dari suatu pajak hendaknya secara signifikan dapat membiayai pengeluaran yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat.
2. Aspek kedua, adalah bahwa biaya pengelolaan pajak harus lebih rendah dibandingkan pengeluarannya. Musgrave(1989)
3. Aspek ketiga terkait dengan peran pemerintah pusat dalam pengelolaan pajak. Menurut Niniek L.Gyat (2010) pajak ditujukan sebagai alat stabilisasi perekonomian dan sebagai metode untuk memperbaiki distribusi pendapatan.

Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Dinas Pendapatan Singosari merupakan tempat pembayaran PBB yang terdapat di Kabupaten Singosari. UPTD tersebut merupakan kantor yang menerima pembayaran PBB. Selain menerima pembayaran PBB dari wajib pajak, UPTD tersebut juga menerima pembayaran pendapatan asli daerah. Pendapatan asli daerah adalah penerimaan yang diperoleh dari sektor pajak daerah, retribusi daerah, hasil perusahaan milik daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah. UPTD Dinas Pendapatan Singosari bertugas mencapai target anggaran yang telah ditetapkan oleh Dinas Pendapatan Kabupaten Malang. Pencapaian tersebut dapat terlaksana apabila wajib pajak dari masing-masing wilayah mematuhi kewajiban perpajakannya. Penerimaan pajak dari beberapa desa di wilayah Singosari adalah sebagai berikut :

Tabel 1 Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Bulan Januari – Juli 2013 di Wilayah Singosari

| Desa | Target Penerimaan PBB (Rupiah) | Penerimaan s/d Bulan ini (Rupiah) | Sisa yang belum dibayar (Rupiah) | Realisasi Anggaran (%) |
|-------------|--------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|------------------------|
| Singosari | 2,854,530,998 | 509,861,563 | 2,344,669,435 | 17.86 |
| Lawang | 1,676,708,715 | 273,221,449 | 1,403,487,266 | 16.30 |
| Karangploso | 1,768,635,388 | 195,440,781 | 1,573,194,607 | 11.05 |
| Dau | 2,057,359,328 | 251,789,351 | 1,805,569,977 | 12.24 |
| Jumlah | 8,357,234,429 | 1,230,313,144 | 7,126,921,285 | 14.72 |

Sumber : Data Realisasi Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Dinas Pendapatan Singosari (2013)

Menurut data realisasi anggaran tersebut, dapat dilihat bahwa tingkat kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan di wilayah Singosari masih belum mencapai target yang ditetapkan. Hal ini dapat dilihat dari jumlah realisasi yang belum mencapai target penerimaan, khususnya terlihat di Kecamatan Karangploso dan Kecamatan Dau dimana prosentase penerimaan PBB tahun 2013 masing-masing hanya sebesar 11,05% dan 12,24% masih rendah. Diduga, yang membuat hal tersebut terjadi adalah kurang berperannya perangkat desa, rendahnya tingkat kesadaran masyarakat desa dalam membayar pajak, tidak adanya sanksi administrasi perdata maupun pidana, tidak adanya kompensasi secara langsung, dan adanya keberatan pengenaan pajak.

Permasalahan tingkat kepatuhan membayar pajak seperti yang diuraikan diatas berkaitan dengan tiga teori, diantaranya teori informasi dan komunikasi, teori pelayanan, dan teori kepercayaan. Teori informasi dalam masalah ini bisa dihubungkan dengan rendahnya tingkat kesadaran wajib pajak yang disebabkan karena kurang berperannya perangkat desa dalam hal memberikan informasi mengenai kewajiban membayar pajak.

Teori pelayanan berhubungan dengan pelayanan yang diberikan fiskus terhadap wajib pajak berupa sosialisasi yang menjadi agenda kegiatan yang dilakukan setiap tahun. Sedangkan teori kepercayaan berhubungan dengan kepercayaan yang diberikan fiskus kepada wajib pajak bahwa pajak yang dibayar akan dimanfaatkan untuk pembangunan negara, (UPTD Dinas Pendapatan Singosari).

Peran fiskus dalam penerapan teori diatas sangatlah penting. Fiskus harus memberikan pengarahannya yang tepat pada wajib pajak, misalnya dengan melakukan sosialisasi perpajakan ke pedesaan hingga ke perkotaan, dan membuka sistem pembayaran online. Dengan demikian, wajib pajak akan lebih mengerti dan mengetahui kewajiban perpajakannya. Pengertian fiskus sendiri adalah pegawai pemerintah yang diberi kewenangan untuk melaksanakan tugas pemungutan pajak dan dikenal sebagai pejabat pajak.

Apabila ditemukan ketidakpatuhan wajib pajak dalam hal pembayaran pajaknya, penagihan pajak akan dilakukan oleh aparatur Direktorat Jenderal Pajak dengan menerbitkan Surat Tagihan Pajak (STP) atau Surat Ketetapan Pajak (SKP) sebagai sarana pelunasan pajak terutang. Namun, kenyataan di lapangan masih banyak wajib pajak yang tidak menghiraukan atas diterbitkannya Surat Tagihan Pajak atau Surat Ketetapan Pajak tersebut. Jika hal tersebut terjadi, langkah selanjutnya aparatur perpajakan melakukan penagihan secara aktif dengan menerbitkan Surat Teguran atau Surat Peringatan lainnya.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka masalah yang diidentifikasi adalah:

1. Bagaimanakah Intensifikasi dilakukan oleh fiskus sehingga wajib pajak memperoleh informasi dan kejelasan tentang PBB ?
2. Bagaimanakah pelayanan fiskus terhadap wajib pajak tentang PBB ?
3. Bagaimanakah upaya fiskus untuk mendapatkan kepercayaan dari wajib pajak dalam hal kepatuhan membayar pajak ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan penelitian yang diidentifikasi adalah:

1. Untuk mengetahui cara memperoleh informasi dan kejelasan tentang PBB bagi masyarakat.
2. Untuk mengetahui sistematika pelayanan fiskus terhadap wajib pajak tentang PBB.
3. Untuk mengetahui upaya yang telah dilakukan fiskus dalam mendapatkan kepercayaan wajib pajak agar patuh terhadap kewajiban perpajakannya.

D. Kontribusi Penelitian

Dari penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi antara lain:

1. Kontribusi teoritis

(a) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang dapat menambah wawasan pembaca mengenai sistem implementasi kebijakan pajak dalam hal membangkitkan kepatuhan pembayaran pajak.

2. Kontribusi praktis

(a) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi UPTD Singosari di Kabupaten Malang mengenai sistem implementasi kebijakan pajak, terutama Pajak Bumi dan Bangunan.

(b) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan acuan atau pertimbangan bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut di bidang yang sama.

E. Sistematika Pembahasan

Dalam penulisan ini dibagi ke dalam beberapa bab yang disusun secara sistematis dalam urutan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini diuraikan secara keseluruhan tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini dikemukakan landasan teori yang digunakan untuk mendukung penulis sehubungan dengan permasalahan yang diteliti.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini diuraikan mengenai jenis penelitian, lokasi penelitian, variabel dan pengukuran, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini dijelaskan secara garis besar profil perusahaan, penyajian data hasil penelitian, analisis dan interpretasi.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini dijelaskan tentang kesimpulan penelitian dan saran untuk penelitian selanjutnya.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Teori Organisasi

Manusia adalah makhluk sosial yang cenderung untuk hidup bermasyarakat serta mengatur dan mengorganisasi kegiatannya dalam mencapai suatu tujuan. Namun, karena keterbatasan kemampuan menyebabkan mereka tidak mampu mewujudkan tujuan tanpa adanya kerjasama dengan orang lain. Hal tersebutlah yang mendasari manusia untuk hidup dalam berorganisasi. Definisi tentang Organisasi menurut para ahli: Stephen P. Robbins menyatakan bahwa organisasi adalah kesatuan (*entity*) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan.

Kast & Rosenzweig mengatakan Organisasi adalah subsistem teknik, sub system structural, sub system psikososial dan sub system manajerial dari lingkungan yang lebih luas dimana ada kumpulan orang-orang berorientasi pada tujuan, (1974).

Chester L. Barnard (1886-1961) mengatakan bahwa organisasi adalah system kerjasama antara dua orang atau lebih yang sama-sama memiliki visi dan misi yang sama.

Teori informasi dan komunikasi, teori pelayanan, dan teori kepercayaan. Teori informasi adalah ilmu terapan yang berkaitan dengan jumlah data atau informasi sehingga data tersebut dapat disimpan dan dikirimkan tanpa kesalahan

melalui jalur komunikasi. Dalam hal ini, teori informasi bisa dikaitkan dengan rendahnya tingkat kesadaran wajib pajak yang disebabkan karena kurang berperannya perangkat desa dalam hal memberikan informasi mengenai kewajiban membayar pajak. Selanjutnya, komunikasi publik merupakan kewajiban untuk mengingat sebagian besar kebijakan perpajakan yang harus dikomunikasikan sebagaimana yang telah diamanatkan dalam kode etik pegawai pajak. Dalam proses ini, melibatkan media massa memiliki manfaat ganda, selain bersifat memberikan informasi, proses komunikasi juga dapat menghasilkan *feedback* berupa masukan atau kritik dari media massa dan publik yang dibutuhkan untuk menyempurnakan kebijakan reformasi perpajakan. Karena tidak mudah bagi pers untuk mendapatkan informasi tentang DJP, pers harus memilih strategi komunikasi dengan mempertimbangkan keberhasilan informasi yang akan disampaikan kepada publik untuk mengatasi persepsi buruk yang telanjur melekat dalam pikiran publik sebagai penerima informasi.

Teori pelayanan adalah pemberian layanan untuk keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan dengan organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dilihat dari konteks pembahasan ini, teori pelayanan berhubungan dengan pelayanan yang diberikan fiskus terhadap wajib pajak berupa sosialisasi yang menjadi agenda kegiatan yang dilakukan setiap tahun. Upaya ini dilakukan fiskus untuk menyempurnakan pelayanan kepada wajib pajak. Selain itu, aparat pemerintah juga membuat peraturan tentang pelaksanaan *dropbox* Surat Pemberitahuan dan mobil keliling yang merupakan bentuk upaya untuk memberikan kemudahan kepada wajib pajak.

Sedangkan teori kepercayaan adalah kondisi yang didasarkan pada situasi seseorang dan konteks sosial yang menjadikannya sebagai tumpuan keyakinan. Dalam hal ini, teori kepercayaan berhubungan dengan kepercayaan yang diberikan fiskus kepada wajib pajak bahwa pajak yang dibayar akan dimanfaatkan untuk pembangunan negara. Namun, seperti yang kita ketahui citra fiskus dan Direktorat Jendral Pajak (DJP) telah tercoreng akibat kasus yang disebabkan oleh Gayus. Maka wajar jika media massa memberitakan kasus tersebut, sehingga wajib pajak menjadi ragu untuk membayar pajak, karena mereka takut jika uang yang mereka bayarkan tidak benar-benar masuk ke kas Negara. Maka ketika terjadi beberapa kasus dugaan korupsi yang melibatkan pegawai DJP dan media massa kembali meramaikannya, yang terbentuk kemudian adalah persepsi masyarakat akan citra buruk DJP.

1. Efektivitas Organisasi

Efektivitas merupakan suatu konsep yang sangat penting dalam teori organisasi, karena konsep efektivitas mampu memberikan gambaran tentang keberhasilan suatu organisasi dalam pencapaian tujuannya. Efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dalam sesuatu perbuatan (Ensiklopedi Administrasi, 1989:149). Sedangkan menurut Handoko (1993:7) efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Richard M. Steers mengemukakan bahwa pada dasarnya cara yang terbaik untuk meneliti efektivitas ialah dengan memperhatikan secara serempak tiga buah konsep yang saling berhubungan, (1985:48) yaitu: Paham mengenai optimasi tujuan: efektivitas dinilai menurut ukuran seberapa jauh sebuah organisasi berhasil mencapai tujuan yang layak dicapai.

- (a) Perspektif sistematika: tujuan mengikuti suatu daur dalam organisasi.
- (b) Tekanan pada segi perilaku manusia dalam susunan organisasi: bagaimana tingkah laku individu dan kelompok akhirnya dapat menyokong atau menghalangi tercapainya tujuan organisasi (Steers, 1996:26-30). Sondang. P Siagian dalam bukunya Manajemen Modern (1982:30-33) mengemukakan bahwa efektivitas suatu organisasi dapat diukur dari berbagai hal diantaranya:
 - (1) Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugasnya mencapai sasaran yang terarah dan tujuan-tujuan organisasi dapat tercapai.
 - (2) Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “petajalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
 - (3) Proses analisa dan perumusan kebijaksanaan yang mantap berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijaksanaan harus mampu

menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha- usaha pelaksanaan kegiatan operasional.

- (4) Perencanaan yang matang pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang akan dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.
- (5) Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
- (6) Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.
- (7) Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya.
- (8) Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas menuntut terdapatnya system pengawasan dan pengendalian.

Sementara itu ada pendapat lain tentang teori yang bermanfaat untuk menilai suatu organisasi. Adam I. Indrawijaya (1989:226) mengemukakan bahwa untuk menilai suatu organisasi ada 3 teori yang dikemukakan, yakni:

- (a) Efektivitas organisasi sama dengan prestasi organisasi secara keseluruhan, menurut pandangan ini organisasi dapat diukur berdasarkan berapa besar keuntungan yang dapat dilihat dari efisiensinya.
- (b) Efektivitas organisasi dihubungkan dengan tingkat kepuasan anggota organisasi.
- (c) Efektivitas organisasi mencakup aspek intern organisasi dan ekstern organisasi yaitu kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan keadaan sekeliling.

2. Pendekatan Efektivitas

Untuk mengukur efektivitas suatu organisasi digunakan pendekatan tujuan seperti yang telah dikemukakan oleh Gibson (1984:36) yaitu, pendekatan tujuan untuk mendefinisikan dan mengevaluasi efektivitas yang merupakan pendekatan tertua dan paling luas digunakan. Menurut pendekatan ini, keberadaan organisasi dimaksudkan untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Pendekatan tujuan menekankan peranan sentral dari pencapaian tujuan sebagai kriteria untuk menilai efektivitas serta mempunyai pengaruh kuat atas pengembangan teori dan praktek manajemen dan perilaku organisasi, tetapi sulit memahami bagaimana melakukannya.

Alternatif terhadap pendekatan tujuan ini adalah pendekatan teori sistem.

(a) Pendekatan Teori Sistem.

Teori sistem menekankan pada pertahanan elemen dasar masukan proses pengeluaran dan mengadaptasi terhadap lingkungan yang lebih luas yang menopang organisasi. Teori ini menggambarkan hubungan organisasi terhadap sistem yang lebih besar, dimana organisasi menjadi bagiannya. Konsep organisasi sebagian suatu sistem yang berkaitan dengan sistem yang lebih besar memperkenalkan pentingnya umpan balik yang ditujukan sebagai informasi mencerminkan hasil dari suatu tindakan atau serangkaian tindakan oleh seseorang, kelompok atau organisasi. Teori sistem juga menekankan pentingnya umpan balik informasi. Teori sistem dapat disimpulkan: (1) Kriteria efektivitas harus mencerminkan siklus masukan-proses-keluaran, bukan keluaran yang sederhana, dan (2) Kriteria efektivitas harus mencerminkan hubungan antar organisasi dan lingkungan yang lebih besar dimana organisasi itu berada. Jadi, efektivitas organisasi adalah konsep dengan cakupan luas termasuk sejumlah konsep komponen. Tugas manajerial adalah menjaga keseimbangan optimal antara komponen dan bagiannya.

(b) Pendekatan Multiple Constituency

Pendekatan ini adalah perspektif yang menekankan pentingnya hubungan relatif diantara kepentingan kelompok dan individual dalam suatu organisasi. Dengan pendekatan ini memungkinkan pentingnya hubungan relatif diantara kepentingan kelompok dan individual dalam

suatu organisasi. Dengan pendekatan ini mengkombinasikan tujuan dan pendekatan sistem guna memperoleh pendekatan yang lebih tepat bagi efektivitas organisasi Marini dan Hari Lubis (1987:55) mengungkapkan tiga pendekatan mengenai efektivitas yaitu:

- (1) Pendekatan sumber (*resource approach*) yakni mengukur efektivitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun non fisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
- (2) Pendekatan proses (*process approach*) adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi.
- (3) Pendekatan sasaran (*goals approach*) dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (output) yang sesuai dengan rencana.

Dari ketiga pendekatan tersebut dapat dikemukakan bahwa efektivitas organisasi merupakan suatu konsep yang mampu memberikan gambaran tentang keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasarannya. Seiring dengan hal tersebut Adam I Indrawijaya (1989:226) mengemukakan pula bahwa untuk menilai efektivitas suatu organisasi ada 3 (tiga) teori yang dikemukakan:

- (1) Efektivitas organisasi sama dengan prestasi organisasi secara keseluruhan. Menurut pandangan ini efektivitas organisasi dapat

diukur berdasarkan berapa besar hasil/keuntungan yang didapatkan oleh organisasi tersebut;

- (2) Efektivitas organisasi dihubungkan dengan tingkat kepuasan anggota organisasi;
- (3) Efektivitas organisasi mencakup aspek intern organisasi dan ekstern organisasi yaitu kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan keadaan sekeliling.

Jadi kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa efektivitas adalah suatu konsep yang dapat dipakai sebagai sarana untuk mengukur keberhasilan suatu organisasi yang dapat diwujudkan dengan memperhatikan faktor biaya, tenaga, waktu, sarana dan prasarana serta tetap memperhatikan resiko dan keadaan yang dihadapi.

3. Administrasi Perpajakan

Menurut pendapat Sondang P. Siagian, administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan pada rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang lebih ditentukan sebelumnya, (Filsafat Administrasi, 1980). Menurut pendapat A. Dunsire dikutip oleh Donovan dan Jackson (1991) dikemukakan kembali oleh Yeremias T. Keban yaitu bahwa:

“Administrasi adalah arahan, pemerintahan, kegiatan, implementasi, mengarahkan, penciptaan prinsip-prinsip implementasi kebijakan, kegiatan melakukan analisis, menyeimbangkan dan mempresentasikan keputusan, pertimbangan-pertimbangan kebijakan, sebagai pekerjaan individual dan

kelompok dalam menghasilkan barang dan jasa publik, dan sebagai arena bidang kerja akademik dan teoritis.”

Trecker mengatakan bahwa, administrasi merupakan suatu proses yang dinamis dan berkelanjutan, yang digerakkan dalam rangka mencapai tujuan dengan cara memanfaatkan orang dan material melalui koordinasi dan kerjasama, (1991). Definisi-definisi diatas menunjukkan beberapa batasan tentang istilah administrasi. Sedangkan menurut Keban, definisi tersebut menghilangkan persepsi bahwa administrasi bermakna sebagai kegiatan ketatausahaan yang meliputi pengaturan berkas, pembuatan laporan administratif, dan sebagainya.

Menurut Ensiklopedi perpajakan yang ditulis oleh Sophar Lumbantoruan, “administrasi perpajakan (*Tax Administration*) ialah cara-cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan pajak, (1987). Mengenai peran administrasi perpajakan, Liberty Pandiangan mengemukakan bahwa administrasi perpajakan diupayakan untuk merealisasikan peraturan perpajakan dan penerimaan Negara sebagaimana amanat APBN, (2008;74).

Pengertian pajak yang efektif adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (sehingga dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat balas jasa secara langsung. Pajak dipungut berdasarkan norma-norma hukum guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa kolektif untuk mencapai kesejahteraan umum. Menurut Carlos A. Silvani (1992), administrasi pajak dikatakan efektif bila mampu mengatasi masalah-masalah:

(a) Wajib Pajak yang tidak terdaftar (*unregistered taxpayers*).

Artinya sejauh mana administrasi pajak mampu mendeteksi dan mengambil tindakan terhadap anggota masyarakat yang belum terdaftar sebagai Wajib Pajak walau seharusnya yang bersangkutan sudah memenuhi ketentuan untuk menjadi Wajib Pajak. Penambahan jumlah Wajib Pajak secara signifikan akan meningkatkan jumlah penerimaan pajak. Penerapan sanksi yang tegas perlu diberikan terhadap mereka yang belum mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak padahal sebenarnya potensial untuk itu.

(b) Wajib Pajak yang tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT).

Menyikapi Wajib Pajak yang sudah terdaftar tetapi tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), atau disebut juga *stopfiling taxpayers*, misalnya dengan melakukan pemeriksaan pajak untuk mengetahui sebab-sebab tidak disampainya Surat Pemberitahuan (SPT) tersebut. Kendala yang mungkin dihadapi adalah terbatasnya jumlah tenaga pemeriksa.

(c) Penyelundup pajak (*tax evaders*)

Penyelundup pajak (*tax evaders*) yaitu Wajib Pajak yang melaporkan pajak lebih kecil dari yang seharusnya menurut ketentuan perundang-undangan.

Sejak diterapkannya *selfassessmentsystem* (wajibpajak dalam pelaksanaan kewajiban pajaknya diberi kepercayaan penuh untuk

menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri jumlah pajak terhutangnya). Dalam Undang-undang Perpajakan Indonesia, peranan positif wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (*tax compliance*) menjadi mutlak diperlukan. Namun demikian konsekuensi bagi Direktorat Jenderal Pajak adalah bagaimana melakukan pelayanan, pengawasan, pembinaan dan penerapan sanksi perpajakan. Salah satu bentuk pengawasan yang dilakukan adalah melalui mekanisme pemeriksaan pajak.

Keberhasilan *system self assessment* yang memberi kepercayaan sepenuhnya kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang, sangat tergantung dari kejujuran Wajib Pajak. Tidak mudah untuk mengetahui apakah Wajib Pajak melakukan penyelundupan pajak atau tidak. Dukungan adanya bank data tentang Wajib Pajak dan seluruh aktivitas usahanya sangat diperlukan.

4. Reformasi Administrasi Perpajakan

Di Indonesia, Pemerintah sudah melaksanakan kebijakan reformasi perpajakan. Menurut Gunadi reformasi perpajakan meliputi dua area, yaitu reformasi kebijakan pajak (*taxpolicy*) yaitu regulasi atau peraturan perpajakan yang berupa undang-undang perpajakan dan reformasi administrasi perpajakan, (2006). Reformasi administrasi memiliki tujuan utama untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kedua, untuk mengadministrasikan penerimaan

pajak sehingga transparansi dan akuntabilitas penerimaan sekaligus pengeluaran pembayaran dana dari pajak setiap saat bias diketahui. Yang ketiga, memberikan suatu pengawasan terhadap pelaksanaan pemungutan pajak, terutama adalah kepada aparat pengumpul pajak, kepada Wajib Pajak, ataupun kepada masyarakat pembayar pajak.

Mengenai reformasi administrasi, Gerald E. Caiden (1969) seperti dikutip oleh Soesilo Zuhar, mengemukakan bahwa reformasi administrasi didefinisikan sebagai: *“the artificial inducement of administration transformation again stesistance.”* Definisi dari Caiden ini mengandung beberapa implikasi: (1) reformasi administrasi merupakan kegiatan yang dibuat oleh manusia (*manmade*) tidak bersifat eksidental, otomatis maupun alamiah, (2) reformasi administrasi merupakan suatu proses, (3) resistensi beriringan dengan proses reformasi administrasi.

B. Intensifikasi Pemungutan Pajak

Intensifikasi pajak adalah kegiatan optimalisasi penggalan penerimaan pajak terhadap objek serta subjek pajak yang telah tercatat atau terdaftar dalam administrasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), dan dari hasil pelaksanaan ekstensifikasi Wajib Pajak.

Intensifikasi adalah kepercayaan bagi fiskus, baik untuk pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Kepercayaan untuk selalu dilakukan sebagai respon atas naluri yang sangat manusiawi dari wajib pajak, yaitu jika bisa membayar sedikit mengapa harus membayar lebih. Naluri yang pada gilirannya menimbulkan upaya-

upaya penghindaran pajak, baik melalui celah-celah peraturan perpajakan dengan tax planning, maupun upaya dengan melawan hukum seperti penyelundupan dan penggelapan pajak. Suatu hal yang harus selalu dicermati oleh fiskus, karena memang tidak mudah menyadarkan siapapun untuk secara sukarela memberikan sebagian hasil jerih payah bekerja untuk membayar pajak yang dengan tidak mendapat imbalan apapun secara langsung.

Menurut ketentuan Dirjen pajak, kebijakan intensifikasi bertujuan untuk mencermati seluruh obyek pajak sesuai dengan jumlah yang sudah ditentukan ataukah tidak, kebijakan ini dilakukan oleh kantor pajak atau tepatnya fiskus sebagai pelaksana kegiatan penarikan pajak. Fokus kebijakan intensifikasi adalah mengidentifikasi masalah teknis pemungutan pajak. Teknik pemungutan pajak secara umum dilakukan dengan penyuluhan, dengan beragam cara dan melalui berbagai media. Secara khusus untuk wajib pajak tertentu, teknik ini berbentuk himbauan, konseling, penelitian, pemeriksaan dan bahkan penyidikan apabila terdapat indikasi adanya pelanggaran hukum.

Kegiatan intensifikasi pajak dilakukan dengan mengoptimalkan penerimaan pajak dari Wajib Pajak yang telah terdaftar sebagai Wajib Pajak. Yang menjadi sasaran adalah orang atau badan yang telah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Pengertian dari NPWP tersebut adalah nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. (Pasal 1 angka 6 UU KUP)

1. Kebijakan Pajak

Salah satu langkah yang ditempuh oleh Pemerintah dalam mewujudkan kebijakan perpajakan ini adalah dengan mengadakan reformasi perpajakan (*tax reform*). Reformasi ini bukan hanya mereformasi administrasi perpajakan, tetapi harus melakukan reformasi birokrasi menyeluruh menyangkut aspek penegakan hukum terhadap aparat pajak (fiskus) yang melakukan praktik tercela, baik pada tahap perhitungan pajak maupun penyetoran pajak, (www.klikpajak.com).

L.P Tampubolon memberikan suatu pengertian tentang kebijakan perpajakan sebagai pelaksana pemungutan pajak berdasarkan Undang-Undang perpajakan guna membantu atau mewujudkan pelaksanaan kebijakan Pemerintah dalam mengendalikan atau menanggulangi keadaan masyarakat dan negara, (Tampubolon, 1990:13). Sedangkan menurut Musgrave terdapat dua aspek dari kebijakan perpajakan yaitu, pertama adalah perumusan dari peraturan pajak, dan kedua adalah masalah-masalah penting yang menyangkut administrasi perpajakan (Richard A, And Peggy B. Musgrave, 1989. *Public Finance In Theory And Praticce*. McGraw-Hill Book Company. Hal 35).

2. Pemungutan Pajak

Pajak bumi dan bangunan (PBB) merupakan pajak yang telah dipungut dalam kurun waktu yang sangat lama, yaitumulai darijamankerajaan,jaman penjajahan, jaman kemerdekaan, hingga sampai

saat ini. Dalam melakukan pemungutan pajak bumi dan bangunan (PBB), pemerintah daerah harus memahami filosofi pemungutan PBB dengan mempelajari sejarah pengaturan dan praktek pemungutan PBB, hubungan antara pemajakan atas tanah dengan kepemilikan tanah, permasalahan sosial serta konsekuensi hukum yang timbul karena dikeluarkannya produk hukum pemungutan PBB (seperti Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT)). Teori yang termasuk dalam asas pemungutan pajak menurut falsafah hukum, yakni:

- (a) Teori asuransi
Fiskus berhak memungut pajak dari penduduk, karena negara dianggap identik dengan perusahaan asuransi, dan wajib pajak adalah tertanggung yang wajib membayar premi dalam hal ini pajak. Negara yang berhak memungut pajak itu, menurut teori ini, melindungi segenap rakyatnya.
- (b) Teori kepentingan
Bahwa negara berhak memungut pajak dari penduduknya, karena penduduk negara tersebut mempunyai kepentingan kepada negara. Semakin besar kepentingan penduduk kepada negara, maka semakin besar pula perlindungan negara kepadanya.
- (c) Teori bakti
Teori ini mengajarkan bahwa penduduk adalah bagian dari suatu negara, penduduk terikat pada keberadaan negara, karenanya penduduk wajib membayar pajak, wajib berbakti kepada negara.
- (d) Teori gaya pikul
Teori ini hanya mengusulkan supaya dalam memungut pajak, pemerintah harus memperhatikan daya pikul dari wajib pajak.
- (e) Teori asas gaya beli
Menurut teori ini justifikasi pemungutan pajak terletak pada efek atau akibat pemungutan pajak. Dihampir seluruh negara pemungutan pajak membawa efek atau akibat yang positif.
- (f) Teori pembangunan
Pajak dipungut untuk pembangunan. Dalam kata pembangunan terkandung pengertian tentang masyarakat yang adil, makmur, sejahtera lahir bathin, yang jika dirinci lebih lanjut akan meliputi semua bidang dan aspek kehidupan seperti ekonomi, hukum, pendidikan sosial budaya dan seterusnya.

Asas pemungutan pajak:

- (a) Asas yuridis
Asas ini mengemukakan supaya pemungutan pajak harus didasarkan pada undang-undang. Untuk Indonesia hal ini sesuai dengan 8 kata yang tercantum dalam Pasal 23 ayat 2 UUD 1945 yang berbunyi: “Segala pajak untuk keperluan negara berdasarkan undang-undang”.
- (b) Asas ekonomis
Asas ini menekankan supaya pemungutan pajak jangan sampai menghalang-halangi produksi dan perkeekonomian rakyat.
- (c) Asas finansial
Asas ini menekankan supaya biaya-biaya yang dikeluarkan untuk memungut pajak haruslah jauh lebih rendah daripada jumlah pajak yang terpungut.

Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Berdasarkan UU No. 28 Tahun 2007 Peraturan perpajakan tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan telah beberapa kali mengalami perubahan, yang terakhir adalah Undang-Undang No.28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Perubahan-perubahan yang terjadi tercermin dari ketentuan-ketentuan yang mengatur sistem dan mekanisme pemungutan pajak. Sistem pemungutan pajak di Indonesia adalah sebagai berikut:

- (a) Pemungutan pajak merupakan perwujudan dari pengabdian, kewajiban, dan peran serta Wajib Pajak untuk secara langsung bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan yang diperlukan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional.
- (b) Tanggung jawab dan kewajiban pelaksanaan pajak sebagai pencerminan kewajiban dibidang perpajakan berada pada Wajib Pajak sendiri. Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk dapat melaksanakan kegotongroyongan.

3. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

Pengertian pajak bumi dan bangunan, Bumi adalah permukaan bumi dan tubuh bumi yang ada dibawahnya, sedangkan bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau dilekatkan secara tetap pada tanah dan/atau perairan.

(a) Dasar Hukum

Dasar hukum pajak bumi dan bangunan (PBB) adalah:

- (1) UU No. 12 Tahun 1985 sebagaimana telah diubah terakhir dengan UU No. 12 Tahun 1994 tentang Pajak Bumi dan Bangunan.
- (2) UUNo.6 Tahun 1983 sebagaimana telah diubah terakhir dengan UU No.16 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum Perpajakan.
- (3) UU No.28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah.
- (4) PPNo.25 tahun 2002 tentang Nilai Jual Kena Pajak.
- (5) Keputusan Menteri Keuangan No.523/KMK.01/1998 tentang Penentuan Klasifikasi dan Besarnya NJOP sebagai Dasar Pengenaan Pajak.
- (6) Keputusan Direktur Jenderal Pajak PER-71/PJ/2010 tentang Petunjuk Teknis Penilaian Individual.
- (7) Peraturan Bersama Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri nomor:213/PMK.07/2010, nomor: 58 tahun 2010 tentang Tahapan Persiapan Pengalihan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan sebagai Pajak Daerah.

Subjek dan objek subjek pajak bumi dan bangunan adalah orang pribadi atau badan yang menikmati, memanfaatkan, atau memiliki objek pajak berupa tanah dan atau bangunan tersebut (pemilik atau penyewa). Apabila suatu objek pajak tidak diketahui secara jelas siapa yang akan menanggung pajaknya maka yang menetapkan subjek pajak sebagai wajib pajak adalah Direktorat Jenderal Pajak. Penetapan ini ditentukan berdasarkan bukti-bukti:

- (1) apakah ada perjanjian antara pemilik dan penyewa yang mengatur?
- (2) siapa yang menanggung kewajiban pajaknya?
- (3) siapa yang secara nyata mendapat manfaat atas bidang tanah dan bangunan tersebut?

Sedangkan objek pajak bumi dan bangunan (PBB) adalah bumi/tanah dan atau bangunan. Bumi adalah permukaan bumi dan tubuh bumi yang ada di bawahnya. Sedangkan bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau dilekatkan secara tetap pada tanah dan/atau perairan. Yang termasuk pengertian bangunan adalah: (a) jalan lingkungan yang terletak dalam suatu kompleks bangunan seperti hotel, pabrik, dan emplasemennya dan lain-lain yang merupakan satu kesatuan dengan kompleks bangunan tersebut; (b) jalan tol; (c) kolam renang; (d) pagar mewah; (e) taman mewah; (f) tempat olahraga; (g) galangan kapal dermaga; (h) kilang pipa; (i) fasilitas lain. Objek pajak yang tidak dikenai pajak bumi dan bangunan adalah:

- (1) digunakan semata-mata untuk melayani kepentingan umum di bidang ibadah, sosial, kesehatan, pendidikan & kebudayaan nasional, yang tidak dimaksudkan untuk memperoleh keuntungan.
- (2) digunakan untuk kuburan umum, peninggalan purbakala/yang sejenis dengan itu.
- (3) merupakan hutan lindung, hutan suaka alam, hutan wisata, taman nasional, tanah penggembalaan yang dikuasai oleh desa & tanah negara yang belum dibebani suatu hak.
- (4) digunakan oleh perwakilan diplomatik/konsulat berdasarkan asas perlakuan timbal balik.
- (5) digunakan oleh badan/perwakilan organisasi internasional yang ditentukan oleh Menteri Keuangan.

(b) Pengenaan dan Perhitungan Pajak

Dasar pengenaan pajak bumi dan bangunan (PBB) adalah Nilai Jual Objek Pajak (NJOP). Besarnya nilai jual objek pajak ditetapkan setiap tiga tahun oleh Menteri Keuangan, kecuali untuk daerah tertentu ditetapkan setiap tahun sesuai dengan perkembangan daerahnya.

Meskipun pada dasarnya penetapan nilai jual objek pajak adalah tiga tahun sekali, namun untuk daerah tertentu yang karena perkembangan pembangunan mengakibatkan nilai jual objek pajak cukup besar, maka penetapan nilai jual ditetapkan setahun sekali.

Dalam menetapkan nilai jual, Menteri Keuangan mendengar pertimbangan Gubernur serta memperhatikan asas *self assessment*. Nilai jual sebagai dasar pengenaan PBB dikelompokkan menjadi dua, yaitu kelompok A dan kelompok B (KMK-523/KMK.04/1998).

Dalam hal ada objek pajak yang nilai jual per m²nya lebih besar dari ketentuan nilai jual objek pajak, nilai jual objek pajak yang terjadi di lapangan tersebut digunakan sebagai dasar pengenaan pajak bumi dan bangunan.

Yang menjadi dasar penghitungan pajak bumi dan bangunan (PBB) adalah Nilai Jual Kena Pajak (*assessment value*) atau NJKP, yaitu suatu persentase tertentu dari nilai jual sebenarnya. NJKP ditetapkan serendah-rendahnya 20% dan setinggi-tingginya 100%.

Besarnya presentase NJKP ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah dengan memperhatikan kondisi ekonomi nasional. Wajib pajak memiliki kewajiban membayar PBB yang terutang setiap tahunnya. PBB harus dilunasi paling lambat 6 bulan sejak tanggal diterimanya SPPT oleh wajib pajak. Pembayaran PBB dapat dilakukan melalui bank persepsi, bank yang tercantum dalam SPPT PBB tersebut, atau melalui ATM, melalui petugas pemungut dari pemerintah daerah serta dapat juga melalui kantor pos.

Tarif pajak yang dikenakan atas objek pajak sesuai Pasal 5 UU No. 12 Tahun 1994 sebesar 0,5%. Tarif efektif PBB adalah 0,1% untuk objek yang Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) kurang dari 1 milyar dan 0,2% untuk NJOP yang nilainya lebih besar dari sama dengan 1 milyar. Untuk menghitung nilai pajak terutang PBB dilakukan dengan cara mengalikan tarif efektif dengan nilai jual objek pajak setelah dikurangi Nilai Jual Objek Pajak Tidak Kena Pajak (NJOPTKP).

(c) Proses Penagihan dan Pembayaran PBB

(1) Cara pendaftaran objek pajak

- a) Mengambil Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP) di KP-PBB/KPP Pratama atau di Kantor Kelurahan.

- b) Mengisi Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP).
- c) Mengisi SPOP dengan benar dan jelas sesuai dengan kondisi objek pajak seperti luas tanah maupun luas bangunan serta komponen utama dan pendukung bangunan serta fasilitas lainnya.
- d) Menyerahkan SPOP ke KP-PBB (Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan) atau KPP Pratama tempat di mana objek pajak berada.

(2) Pembayaran pajak bumi dan bangunan

PBB dapat dibayar di bank persepsi yang berada di KP-PBB/KPP Pratama, 160 bank tempat pembayaran secara online seperti BNI, bank Mandiri, bank DKI, serta melalui ATM BCA atau BII di seluruh Indonesia. Untuk membayar PBB harus mengikuti tata cara yang ada yaitu membawa langsung SPPT PBB atau STTS tahun sebelumnya ke bank yang dapat menerima pembayaran PBB. Bisa juga membayar PBB dengan fasilitas pembayaran melalui ATM BCA dan BII dengan memasukkan Nomor Objek Pajak (NOP) dan tahun pajak. Pembayaran PBB tidak dapat dicicil atau diangsur. Setelah membayar PBB mintalah tanda bukti telah membayar lunas PBB dari bank berupa STTS. Pembayaran PBB dilakukan selambat-lambatnya 6 bulan setelah SPPT PBB diterima wajib pajak. Untuk PBB wilayah DKI Jakarta ditetapkan paling lambat tanggal 28 Agustus setiap

tahunnya. Jika pembayaran PBB dilaksanakan tetapi sudah melewati batas waktu yang telah ditentukan maka akan dikenai sanksi perpajakan berupa denda administrasi.

(3) Hak-hak yang dimiliki oleh wajib pajak

a) Pengurangan

Jika wajib pajak tidak sanggup/tidak mampu membayar PBB dengan alasan seperti tidak mampu, dan lain sebagainya dapat memohon pengurangan ke KPP Pratama. Surat permohonan pengurangan pajak disampaikan selambat-lambatnya 3 bulan sejak diterima SPPT PBB. Jika dalam 3 bulan sejak permohonan pengurangan diterima belum ada jawaban, maka permohonan wajib pajak dianggap diterima/dikabulkan. Permohonan pengurangan pajak bumi dan bangunan tidak mengurangi atau menunda waktu pembayaran atau pelunasan PBB.

b) Keberatan

Jika menurut wajib pajak ada yang tidak sesuai antara data seperti Nilai Jual Objek Pajak (NJOP), luas tanah dan/atau bangunan pada SPPT yang diterimanya, maka dapat mengajukan keberatan ke KP-PBB atau KPP Pratama. Surat pengajuan atas keberatan wajib pajak atas SPPT yang diterima paling lambat diajukan 3 bulan sejak SPPT PBB diterima wajib pajak. KP-PBB/KPP Pratama memiliki batas

waktu 12 bulan atas keberatan wajib pajak atas SPPT yang diterima. Jika dalam tempo 12 bulan tidak ada jawaban maka keberatan wajib pajak dianggap diterima/dikabulkan.

Sanksi perpajakan

Apabila wajib pajak PBB tidak melunasi pembayaran PBB sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan maka wajib pajak dapat dikenai sanksi denda administrasi sebesar 2% perbulan maksimal selama 24 bulan berturut-turut atau total denda administrasi sebesar 48%. Media pemberitahuan pajak yang terutang melewati batas waktu yang telah ditetapkan adalah dengan Surat Tagihan Pajak (STP). Jika dalam waktu 30 hari setelah STP terbit belum ada pembayaran dari wajib pajak, maka dapat diterbitkan Surat Paksa (SP) sesuai dengan pasal 13.

(4) Penagihan pajak

Penagihan pajak adalah serangkaian tindakan agar penanggung pajak melunasi utang pajak dan biaya penagihan pajak dengan menegur atau memperingatkan, melaksanakan penagihan seketika dan sekaligus, memberitahukan surat paksa, mengusulkan pencegahan, melaksanakan penyitaan, melaksanakan penyanderaan, dan menjual barang yang telah disita. Dasar penagihan pajak bumi dan bangunan adalah:

- a) Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT)
- b) Surat Ketetapan Pajak (SKP)

c) Surat Tagihan Pajak (STP)

Mekanisme penagihan pajak bumi dan bangunan:

- a) Kepala Kantor Pelayanan PBB atau Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama dapat melaksanakan tindakan penagihan PBB apabila pajak yang terutang sebagaimana tercantum dalam STP PBB tidak atau kurang dibayar setelah lewat jatuh tempo pembayaran.
- b) Penerbitan Surat Teguran (ST) sebagai awal tindakan pelaksanaan penagihan pajak dilakukan segera setelah 7 hari sejak saat jatuh tempo pembayaran.
- c) Setelah lewat waktu 21 hari sejak diterbitkannya ST, jumlah utang pajak yang masih harus dibayar tidak dilunasi oleh penanggung pajak, Kepala KP-PBB atau Kepala KPP Pratama segera menerbitkan Surat Paksa (SP).
- d) Setelah lewat waktu 2x24 jam sejak Surat Paksa (SP) diberitahukan kepada penanggung pajak, jumlah utang pajak yang masih harus dibayar tidak dilunasi oleh penanggung pajak, Kepala KPP segera menerbitkan Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan (SPMP).
- e) Setelah lewat waktu 14 hari sejak tanggal pelaksanaan penyitaan, apabila utang pajak dan biaya penagihan yang masih harus dibayar tidak dilunasi oleh penanggung pajak, Kepala KPP segera melaksanakan Pengumuman Lelang (PL).
- f) Setelah lewat waktu 14 hari sejak tanggal pengumuman lelang, apabila utang pajak dan biaya penagihan yang masih harus dibayar tidak dilunasi oleh penanggung pajak, Kepala KPP segera melaksanakan penjualan barang sitaan penanggung pajak melalui kantor lelang.

Dalam hal dilakukan penagihan seketika dan sekaligus, kepada penanggung pajak dapat diterbitkan Surat Pemberitahuan (SP) tanpa menunggu tanggal jatuh tempo pembayaran atau tanpa menunggu lewat tenggang waktu 21 hari sejak ST diterbitkan.

(5) Penyitaan

Penyitaan adalah tindakan memaksa wajib pajak untuk memberikan harta gerak maupun harta tetap wajib pajak kepada juru sita. Tugas juru sita pajak antara lain:

- a) Melaksanakan surat perintah penagihan seketika dan sekaligus
- b) Memberitahukan surat paksa
- c) Melaksanakan penyitaan atas barang penanggung pajak berdasarkan surat perintah melaksanakan penyitaan
- d) Melaksanakan penyanderaan berdasarkan surat perintah penyanderaan

Kewajiban wajib pajak dalam hal penyitaan antara lain:

- a) Membantu juru sita pajak dalam melaksanakan tugasnya dengan memperbolehkan memasuki ruangan, tempat usaha, tempat tinggal dan memberikan keterangan lisan atau pun tertulis yang diperlukan.
- b) Barang yang disita dilarang dipindah tangankan, dihipotikkan, atau disewakan.

Hak-hak wajib pajak dalam hal penyitaan antara lain:

- a) Meminta juru sita memperlihatkan tanda pengenal juru sita pajak
- b) Menerima salinan surat paksa dan salinan berita acara penyitaan
- c) Menentukan urutan barang yang akan dilelang
- d) Mendapat kesempatan terakhir untuk melunasi utang pajak beserta denda termasuk biaya penyitaan, iklan, dan biaya pembatalan lelang serta melaporkan pelunasan tersebut

kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak yang bersangkutan sebelum pelaksanaan lelang.

C. Penelitian Terdahulu

| Nama | Judul | Fokus Penelitian | Hasil Penelitian |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Abdul Rahman, Makasar, 2011(Universitas Hasanuddin Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi) | Intensifikasi Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kecamatan Soreang Kota ParePare | mengetahui Intensifikasi Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kecamatan Soreang Kota ParePare | Hasil penelitian menunjukkan bahwa telah terjadi peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran. Namun, tingkat kepatuhan ini masih perlu ditingkatkan karena peningkatan jumlah SPT yang masuk lebih besar dibanding dengan jumlah wajib pajak yang melakukan pembayar. |

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu cara yang digunakan oleh seorang peneliti sebagai alat penuntun dalam melakukan suatu penilaian terhadap suatu objek. Metode penelitian merupakan salah satu langkah yang sangat penting, karena apabila tidak diperhatikan akan terdapat suatu kesalahan dalam penelitian data, analisis data serta pengambilan keputusan atas hasil penelitian yang telah dilakukan. Dilihat dari masalah yang diselidiki, maka penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Penelitian deskriptif bertujuan untuk mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat serta situasi-situasi, termasuk hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan, serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh dari suatu fenomena. Pada penelitian ini peneliti mengembangkan konsep dan menghimpun fakta, tetapi tidak melakukan pengujian hipotesis. (Hasan, 2002: 13-14)

Pengertian lain tentang penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk menemukan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data yang ada, (Narbuko, 2003: 44). Berdasarkan pendapat tersebut, pada dasarnya penelitian deskriptif adalah menyajikan data, menganalisis dan menginterpretasi.

Penelitian ini bermaksud untuk mempelajari secara khusus suatu objek pada UPTD Dinas Pendapatan Singosari terutama pada sistem pemungutan pajak bumi dan bangunan (PBB) dan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar

kewajiban perpajakannya yang diterapkan UPTD Dinas Pendapatan Singosari guna mengatasi ketidakpatuhan wajib pajak terhadap pajak.

B. Fokus Penelitian

Salah satu faktor penting dalam suatu penelitian adalah menentukan variabel penelitian. Variabel penelitian pada dasarnya adalah objek penelitian atau segala sesuatu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut yang kemudian untuk ditarik kesimpulannya. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian kualitatif mensyaratkan peneliti menyusun fokus penelitian. Berikut ini adalah uraian tentang fokus atau bahasan dalam tulisan ini.

1. Intensifikasi yang dilakukan fiskus sehingga WP memperoleh informasi dan kejelasan tentang pajak bumi dan bangunan (PBB).
 - (a) Cara WP memperoleh informasi tentang PBB.
 - (b) Keefektifan penyampaian informasi tentang PBB.
 - (c) Pemahaman informasi tentang PBB.
2. Upaya fiskus dalam melayani wajib pajak tentang PBB.
 - (a) Pelayanan fiskus terhadap wajib pajak.
 - (b) Respon wajib pajak terhadap pelayanan fiskus.
3. Upaya fiskus dalam mendapatkan kepercayaan wajib pajak
 - (a) Tingkat kepercayaan wajib pajak kepada fiskus.
 - (b) Kegiatan penyuluhan pembayaran PBB.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dipilih adalah UPTD Dinas Pendapatan Singosari, yang terletak di Jalan Raya Singosari No. 357 Malang, Telp. (0341) 458914. Pemilihan lokasi ini didasarkan bahwa UPTD tersebut memiliki peran yang cukup besar dalam menerima pemasukan PBB sehingga diperlukan pemahaman mengenai kewajiban perpajakan bagi wajib pajak.

D. Sumber Data

Data adalah segala sesuatu yang dapat dijadikan sebagai acuan atau sumber dalam penelitian. Data tersebut dapat meliputi informasi, angka, maupun keterangan fakta yang mendukung suatu penelitian. Dalam penelitian ini sumber data dibedakan menjadi:

1. Data primer, merupakan data yang diperoleh melalui pengamatan langsung dan wawancara dari sumbernya, diamati dan dicatat pertama kalinya oleh peneliti dari UPTD yang menjadi objek penelitian. Data ini diperoleh dari karyawan UPTD Dinas Pendapatan Singosari yang berkaitan dengan sistem pemungutan pajak bumi dan bangunan dengan cara *interview*, dan observasi.
2. Datasekunder, merupakan data yang diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti. Adapun sebagian sumber data sekunder adalah pihak intern perusahaan yang menjadi objek penelitian maupun pihak ekstern. Data sekunder ini terdiri dari hasil laporan, gambaran umum perusahaan, dan data-data yang diterbitkan oleh UPTD DINAS PENDAPATAN Singosari.

E. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah suatu kegiatan mengumpulkan informasi-informasi berdasarkan fakta atau realita yang terjadi pada saat penelitian dilakukan. Dari pengertian tersebut maka dapat diketahui bahwa pengumpulan data merupakan salah satu rangkaian penelitian yang penting karena dari kegiatan inilah dapat diperoleh data-data yang berguna sebagai informasi yang menjadi dasar dalam melakukan analisis lebih lanjut. Teknik pengumpulan data yang digunakan sebagai berikut:

1. Pengamatan atau observasi

Penelitian dilakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian yaitu proses sistem dan prosedur dalam pemungutan PBB kepada wajib pajak, kemudian mencatat apa yang telah diamati untuk mengetahui secara langsung terjadinya proses sistem dan pemungutan PBB kepada wajib pajak dan mengolah informasi tersebut untuk pemenuhan tujuan penelitian.

2. Wawancara atau interview

Merupakan teknik yang dilakukan untuk memperoleh suatu data atau informasi yang diinginkan dengan cara bertanya langsung dengan pihak responden yang berkaitan dengan objek penelitian. Data-data yang diperlukan dalam wawancara ini adalah sejarah perusahaan atau gambaran umum dari UPTD DINAS PENDAPATAN Singosari, struktur organisasi dan *job description*, serta sistem dan prosedur dalam pemungutan PBB.

3. Dokumentasi

Merupakan salah satu metode atau cara pengumpulan data dengan cara mempelajari dokumen-dokumen, laporan-laporan, dan catatan-catatan, pada masa lalu yang berhubungan dengan data yang diperlukan untuk diteliti lebih lanjut. Adapun data yang diperoleh dari dokumentasi ini adalah gambaran umum perusahaan, struktur organisasi, dan sistem pemungutan PBB.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan sesuatu yang amat penting dan strategi kedudukannya didalam keseluruhan kegiatan penelitian. Dengan instrumen akan diperoleh data yang merupakan bahan penting untuk menjawab permasalahan, mencari sesuatu yang akan digunakan untuk mencapai tujuan, dan untuk membuktikan hipotesis. Dalam penelitian ini instrumen penelitian yang digunakan adalah:

1. Didalam sebuah metode penelitian skripsi, sering kita jumpai istilah pedoman observasi. Definisi dari pedoman observasi itu sendiri adalah pengamatan baik secara langsung maupun tidak langsung yang berada dilapangan untuk dicatat atau ditulis sebagai bahan untuk kemudian dianalisis menggunakan teori dan pengetahuan penelitian. Mencatat proses sistem dan prosedur pemungutan PBB secara langsung sebagai bukti pengamatan.

2. Pedoman wawancara, merupakan panduan pertanyaan yang diajukan pada saat melakukan wawancara dengan pihak-pihak terkait dalam masalah penelitian. Dengan adanya pedoman ini maka pertanyaan yang diajukan kepada karyawan UPTD DINAS PENDAPATAN Singosari menjadi lebih terarah dan wawancara yang dilakukan dapat mencapai tujuan.
3. Pedoman dokumentasi, merupakan pedoman mengumpulkan data-data yang diperlukan dan mencatatnya dengan menggunakan alat bantu yang dapat berupa alat tulis yang dipakai peneliti untuk mencatat dokumen yang tersedia. Sehingga dengan adanya instrumen ini maka peneliti dapat terhindar dari kesalahan terhadap apa yang akan diamati. Penulis mengumpulkan dokumen-dokumen berupa data realisasi anggaran, struktur organisasi, dan *flowchart* sistem pemungutan PBB.

G. Analisis Data

Analisis data digunakan untuk mengolah data mentah agar lebih memaksa dalam penyajiannya sehingga bisa memberikan alternatif pemecahan masalah dari penelitian yang dilakukan. Sedangkan tujuan dari analisis data adalah membatasi penemuan-penemuan data sehingga menjadi suatu data yang teratur, tersusun dan lebih berarti di dalam menerapkan sistem dan prosedur pemungutan PBB.

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus yang bersifat menggambarkan sistem dan prosedur dalam pemungutan PBB pada UPTD DINAS PENDAPATAN Singosari.

Berdasarkan permasalahan yang ada maka langkah-langkah dalam menganalisis data penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Cara memperoleh informasi dan kejelasan tentang pajak bumi dan bangunan (PBB).
 - (a) Menganalisis keefektifan penyampaian informasi tentang PBB dari fiskus kepada wajib pajak.
 - (b) Menganalisis pemahaman penerimaan informasi tentang PBB dari fiskus kepada wajib pajak.
2. Upaya fiskus dalam melayani wajib pajak tentang PBB.
 - (a) Menganalisis pelayanan fiskus terhadap wajib pajak.
 - (b) Menganalisis respon wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan fiskus.
3. Upaya fiskus dalam mendapatkan kepercayaan wajib pajak
 - (a) Menganalisis tingkat kepercayaan wajib pajak kepada fiskus.
 - (b) Menganalisis kegiatan penyuluhan pembayaran pajak bumi dan bangunan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Pada tahun 2007 Pemerintah Kabupaten Malang mempunyai badan baru yaitu Badan Pengelola Keuangan Daerah (BPKD), dimana di dalamnya merupakan gabungan dari : 1) Kas Daerah (KASDA); 2) Bagian Perlengkapan; 3) Bagian Keuangan; 4) Dinas Pendapatan.

Kemudian pada akhir 2007, Badan Pengelola Keuangan Daerah berubah nama menjadi DPPKA atau Dinas Pengelolaan Keuangan dan Asset. Hingga sekarang Dinas tersebut memiliki 7 (tujuh) UPTD meliputi : 1) UPTD Pujon; 2) UPTD Singosari; 3) Tumpang; 4) UPTD Bululawang; 5) UPTD Turen; 6) UPTD Kapanjen; 7) UPTD Pagak.

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui tingkat kepatuhan WP di UPTD Dinas Pendapatan Singosari. Dinas DPPKA terdiri dari 6 (enam) bidang yang dipimpin oleh 1 (satu) Kepala Dinas DPPKA antara lain: 1) Bidang Pendapatan; 2) Bidang Anggaran; 3) Bidang Kekayaan; 4) Bidang Pembukuan dan Verifikasi; 5) Bidang Investasi; 6) Sekretariat DPPKA.

DPPKA ini terbentuk karena adanya perampangan lembaga pemerintahan. Dasar hukum pembentukan DPPKA adalah PP 41 th 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah dengan tujuan melakukan penataan Organisasi perangkat daerah yang ada di Kabupaten Malang serta untuk penguatan kewenangan, dan peningkatan akuntabilitas kerja.

Visi, Misi, dan Logo Perusahaan

Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset (DPPKA) memiliki visi yaitu

“Terwujudnya tertib administrasi pengelolaan keuangan daerah”

Visi tersebut diterjemahkan kedalam beberapa misi, yaitu :

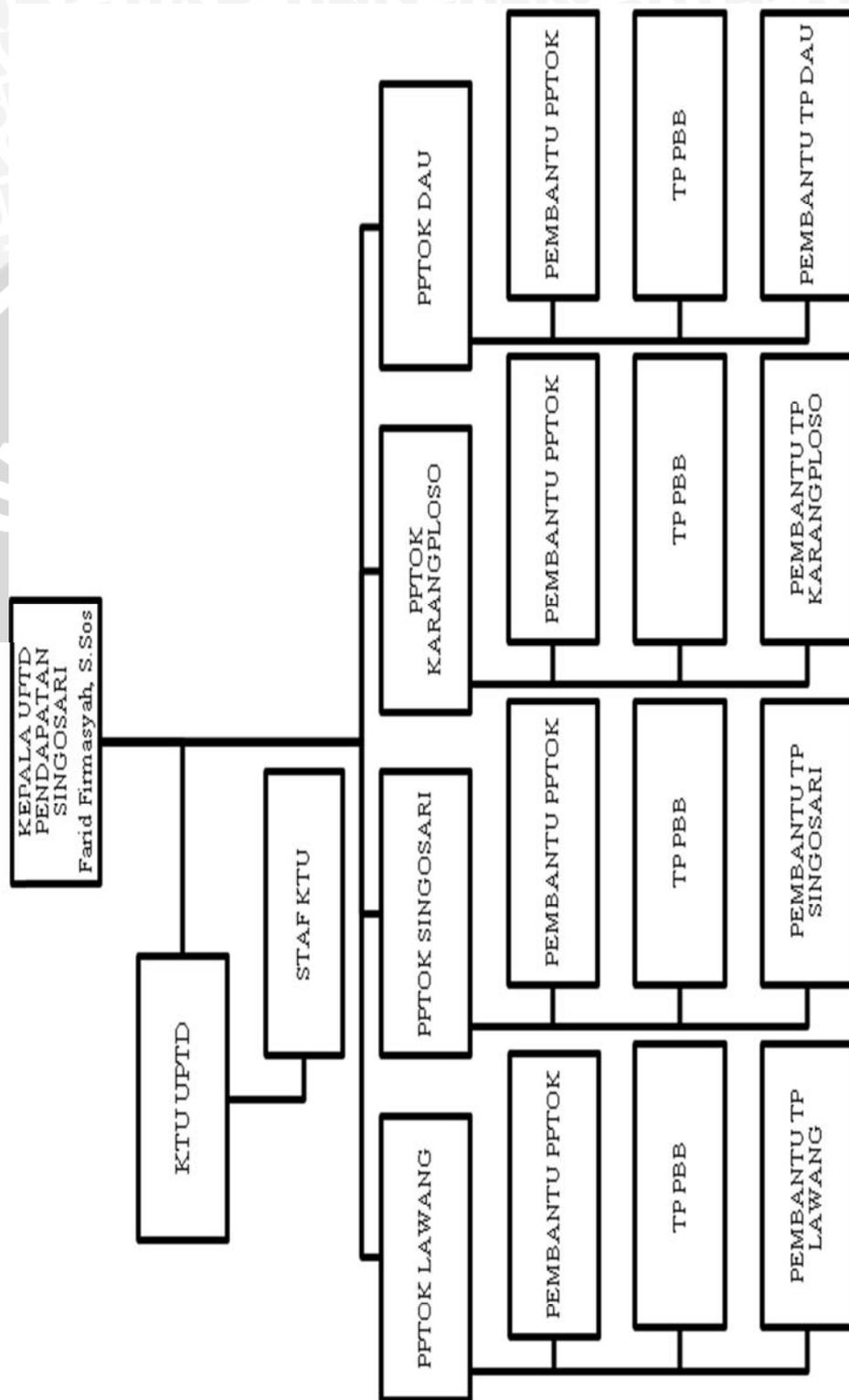
- (a) Meningkatkan kualitas dan profesionalisme SDM
- (b) Meningkatkan prestasi dan pelayanan
- (c) Meningkatkan disiplin dan kesejahteraan

1. Wilayah kerja UPTD Dinas Pendapatan Singosari

UPTD Pendapatan Singosari memiliki wilayah kerja yang meliputi:

- (a) Kecamatan Singosari meliputi Pagentan, Candi Renggo, Baturetno, Losari, Gunungrejo, Toyomarto, Klampok, Tamanharjo, Wonosari, Purwoasri, Dengkol, Randuagung, Tunjungtirto, Langlang, Banjararum, Watugede dan Ardimulyo.
- (b) Kecamatan Lawang meliputi Bedali, Kalirejo, Lawang, Srigading, Ketandan, Sumberporong, Turirejo, Mulyorejo, Mulyoarjo, Sidodadi, Sumberngepuh, Wonorejo dan Sidoluhur.
- (c) Kecamatan Dau meliputi Kucur, Landungsari, Mulyoagung, Sumbersekar, Tegalweru, Petungsewu, Karangwidoro, Kalisongo, Gadingkulon dan Selorejo.
- (d) Kecamatan Karangploso meliputi Girimoyo, Tawangargo, Ngijo, Kepuharjo, Ngenep, Donowarih, Ampeldento, Bocek dan Tegalgondo.

Gambar 1 Struktur organisasi UPTD Dinas Pendapatan Singosari



2. Struktur Organisasi UPTD Dinas Pendapatan Singosari

Berikut adalah struktur organisasi di UPTD Dinas Pendapatan Singosari Gambar 1 struktur organisasi UPTD Dinas Pendapatan Singosari (2013) Sebagai pimpinan tertinggi, Kepala UPTD Dinas Pendapatan Singosari memberikan kewenangan kepada Kepala Tata Usaha (KTU) dan Petugas Pelaksana Teknis Operasional Kecamatan (PPTOK). Adapun tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian pada struktur organisasi UPTD Dinas Pendapatan Singosari sebagai berikut :

(a) Kepala UPTD

Kepala UPTD pada tugasnya bertanggung jawab kepada kepala kantor pusat dan membawa langsung Kepala TU dan petugas PPTOK. Tugas pokok kepala UPTD adalah memimpin, mengawasi, mengendalikan, membina dan mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan upaya peningkatan pendapatan dan kekayaan daerah, melakukan verifikasi dan pembukuan pelaksanaan tugas-tugas pendapatan daerah, Anggaran, Kekayaan Daerah, Verifikasi dan Pembukuan serta investasi.

(b) Kepala TU

Kepala Tata Usaha dalam tugasnya bertanggung jawab kepada kepala UPTD. Rincian tugas Kepala TU adalah sebagai berikut :

- (1) Menyusun dan menyampaikan rencana kebutuhan keuangan, personil, peralatan dan ketatausahaan UPTD sesuai standar yang ditetapkan.

- (2) Menyelenggarakan pengelolaan keuangan, personil, peralatan, dan ketatausahaan UPTD sesuai yang ditetapkan.
 - (3) Membantu Kepala UPTD dalam pelaksanaan tugas-tugas administrasi.
 - (4) Pengarahan, instruksi kepada PPTOK dalam rangka sosialisasi penagihan PBB.
 - (5) Melakukan sosialisasi setiap 5 bulan sekali.
 - (6) Penagihan, kunjungan ke rumah WP dan mendorong WP untuk membayar tunggakan PBB.
- (c) Petugas Pelaksana Teknis Operasional Kecamatan (PPTOK)
- PPTOK dalam tugasnya bertanggung jawab kepada kepala UPTD. PPTOK mempunyai tugas sebagai berikut :
- (1) Melakukan pendataan terhadap seluruh potensi pendapatan yang berada di wilayah kerjanya.
 - (2) Mengirimkan dan menerima kembali formulir pendaftaran dan SPTPD kepada dan dari wajib pajak untuk diteruskan ke Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset melalui Kepala UPTD Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset, yang terlebih dahulu direkap dan dibukukan dalam buku register daftar penyampaian dan penerimaan formulir pendaftaran yang berada dalam wilayah kerjanya.
 - (3) Menerima Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) beserta daftarnya dari Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset

sesuai dengan data potensi wilayah kerjanya untuk disampaikan kepada masing-masing Wajib Pajak.

- (4) Menerima pembayaran atas kewajiban yang terutang dari Wajib Pajak untuk disetorkan ke Bank Jatim pada masing-masing wilayah kerjanya yang terlebih dahulu dibukukan dalam penerimaan sejenis dan dimasukkan dalam buku bank (buku setoran bank).
- (5) Membukukan dan melaporkan semua penerimaan ke Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset melalui Kepala UPTD Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset masing-masing tentang penerimaan dan penyetoran uang yang didukung dengan bukti pungutan dan setoran.
- (6) Melakukan penagihan terhadap Wajib Pajak yang belum memenuhi kewajiban sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- (7) Melaporkan semua aktifitas tugas dan tanggung jawabnya kepada Kepala UPTD Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset di wilayah kerjanya.

3. Bidang Kegiatan

UPTD Dinas Pendapatan Singosari yang berlokasi di Jalan Raya Singosari, Malang bertugas melayani Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya untuk membayar Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan Pajak

Bumi dan Bangunan (PBB). Dengan demikian, UPTD Dinas Pendapatan Singosari mengemban tugas untuk meningkatkan pendapatan perekonomian daerah.

4. Kondisi Wajib Pajak PBB Berdasarkan Mata Pencarian

Berikut ini adalah deskripsi umum wajib pajak PBB di wilayah kerja

UPTD Dinas Pendapatan Singosari berdasarkan mata pencarian:

Tabel 2 Mata Pencarian Masyarakat Karangploso

| No | Nama Desa | Petani | Nelayan | Pengrajin | Buruh | Buruh Bangunan |
|----|------------|--------|---------|-----------|-------|----------------|
| 1 | Girimoyo | 135 | 0 | 0 | 189 | 0 |
| 2 | Kepuharjo | 263 | 1 | 19 | 190 | 0 |
| 3 | Ngenep | 2398 | 0 | 1 | 1513 | 0 |
| 4 | Tawangargo | 987 | 0 | 6 | 3113 | 0 |
| 5 | Ampeldento | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6 | Ngijo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7 | Bocek | 369 | 0 | 5 | 1939 | 0 |
| 8 | Donowarih | 784 | 0 | 27 | 841 | 0 |
| 9 | Tegalgondo | 135 | 0 | 0 | 189 | 0 |
| | Jumlah | 5071 | 1 | 58 | 7974 | 0 |

| No | Nama Desa | Pedagang | Peternak | PNS | ABRI | Swasta | Lain-lain |
|----|------------|----------|----------|------|------|--------|-----------|
| 1 | Girimoyo | 13 | 1 | 86 | 382 | 67 | 268 |
| 2 | Kepuharjo | 34 | 1 | 145 | 33 | 1676 | 403 |
| 3 | Ngenep | 8 | 187 | 21 | 9 | 2480 | 384 |
| 4 | Tawangargo | 24 | 5 | 25 | 6 | 61 | 194 |
| 5 | Ampeldento | 0 | 0 | 21 | 83 | 1889 | 806 |
| 6 | Ngijo | 297 | 0 | 629 | 83 | 1889 | 1041 |
| 7 | Bocek | 22 | 814 | 15 | 3 | 42 | 150 |
| 8 | Donowarih | 197 | 32 | 37 | 12 | 414 | 647 |
| 9 | Tegalgondo | 13 | 1 | 86 | 73 | 67 | 664 |
| | Jumlah | 608 | 1041 | 1065 | 684 | 8585 | 4557 |

Sumber: UPTD Dinas Pendapatan Singosari (2013)

Tabel 3 Mata Pencaharian Masyarakat Dau

| No | Nama Desa | Petani | Nelayan | Pengrajin | Buruh | Buruh Bangunan |
|----|--------------|--------|---------|-----------|-------|----------------|
| 1 | Sumbersekar | 1006 | 0 | 0 | 606 | 147 |
| 2 | Kalisongo | 818 | 0 | 0 | 225 | 143 |
| 3 | Karangwidoro | 575 | 0 | 0 | 624 | 20 |
| 4 | Gadingkulon | 429 | 0 | 0 | 240 | 62 |
| 5 | Petungsewu | 533 | 0 | 0 | 450 | 0 |
| 6 | Landungsari | 442 | 0 | 0 | 616 | 749 |
| 7 | Mulyoagung | 51 | 0 | 0 | 222 | 703 |
| 8 | Tegalweru | 1000 | 0 | 0 | 515 | 49 |
| 9 | Selorejo | 532 | 0 | 0 | 555 | 66 |
| 10 | Kucur | 515 | 0 | 0 | 446 | 226 |
| | Jumlah | 5901 | 0 | 0 | 4499 | 2165 |

| No | Nama Desa | Pedagang | Peternak | PNS | ABRI | Swasta | Lain-lain |
|----|--------------|----------|----------|------|------|--------|-----------|
| 1 | Sumbersekar | 23 | 521 | 135 | 60 | 473 | 277 |
| 2 | Kalisongo | 112 | 1036 | 21 | 14 | 39 | 41 |
| 3 | Karangwidoro | 47 | 427 | 68 | 8 | 8 | 120 |
| 4 | Gadingkulon | 49 | 266 | 10 | 5 | 28 | 38 |
| 5 | Petungsewu | 24 | 559 | 2 | 2 | 19 | 108 |
| 6 | Landungsari | 382 | 283 | 698 | 76 | 147 | 129 |
| 7 | Mulyoagung | 1826 | 60 | 1996 | 132 | 749 | 823 |
| 8 | Tegalweru | 95 | 713 | 2 | 2 | 16 | 9 |
| 9 | Selorejo | 58 | 552 | 8 | 6 | 15 | 19 |
| 10 | Kucur | 28 | 1282 | 49 | 2 | 43 | 36 |
| | Jumlah | 2644 | 5699 | 2989 | 307 | 1537 | 1600 |

Sumber: UPTD Dinas Pendapatan Singosari (2013)

Tabel 4 Mata Pencaharian Masyarakat Lawang

| No | Nama Desa | Petani | Nelayan | Pengrajin | Buruh | Buruh Bangunan |
|----|---------------|--------|---------|-----------|-------|----------------|
| 1 | Wonorejo | 13 | 0 | 26 | 537 | 108 |
| 2 | Kel. Kalirejo | 107 | 57 | 0 | 356 | 0 |
| | Jumlah | 120 | 57 | 26 | 893 | 108 |

| No | Nama Desa | Pedagang | Peternak | PNS | ABRI | Swasta | Lain-lain |
|----|---------------|----------|----------|-----|------|--------|-----------|
| 1 | Wonorejo | 216 | 137 | 37 | 13 | 0 | 148 |
| 2 | Kel. Kalirejo | 117 | 18 | 238 | 109 | 3261 | 0 |
| | Jumlah | 333 | 155 | 275 | 122 | 3261 | 148 |

Sumber : UPTD Dinas Pendapatan Singosari (2013)

Tabel 5 Mata Pencaharian Masyarakat Singosari

| No | Nama Desa | Petani | Nelayan | Pengrajin | Buruh | Buruh Bangunan |
|----|-----------|--------|---------|-----------|-------|----------------|
| 1 | Ardimulyo | 0 | 0 | 0 | 233 | 71 |
| | Jumlah | 0 | 0 | 0 | 233 | 71 |

| No | Nama Desa | Pedagang | Peternak | PNS | ABRI | Swasta | Lain-lain |
|----|-----------|----------|----------|-----|------|--------|-----------|
| 1 | Ardimulyo | 24 | 0 | 264 | 702 | 1042 | 44 |
| | Jumlah | 24 | 0 | 264 | 702 | 1042 | 44 |

Sumber : UPTD Dinas Pendapatan Singosari (2013)

Dari data keempat tabel diatas, dapat dikatakan bahwa penduduk wilayah kerja UPTD Dinas Pendapatan Singosari masih banyak yang memiliki penghasilan yang kurang. Sebagian besar penduduknya berprofesi sebagai buruh dan swasta, sehingga hal ini yang terkadang menjadi faktor keterlambatan WP dalam melakukan pembayaran pajak dikarenakan penghasilan mereka yang relative rendah. Dari data di atas, diperoleh

gambaran bahwa faktor keadaan ekonomi masyarakat diduga menjadi salah satu penyebab kelalaian masyarakat di Wilayah Singosari membayar PBB.

Sebenarnya untuk mengatasi kondisi seperti di atas, pemerintah pusat telah membuat kebijakan yang tertuang dalam Surat Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 362/KMK.04/1999 tentang Pengurangan PBB. Pasal 1 angka 4 SK tersebut menyatakan bahwa dalam kondisi tertentu Wajib Pajak dapat mengajukan pengurangan PBB dengan alasan penghasilan WP yang terbatas.

B. Intensifikasi Pemungutan PBB Ditinjau dari Aspek Psikologis

Didalam sistem pemungutan pajak, administrasi perpajakan berperan aktif melaksanakan tugas-tugas pembinaan, pelayanan, pengawasan dan penerapan sanksi terhadap penundaan pemenuhan kewajiban perpajakan berdasarkan ketentuan yang digariskan dalam peraturan perpajakan. Fungsi pengawasan memegang peranan yang sangat penting dalam pemungutan pajak, karena tanpa ada dukungan pengawasan dalam kondisi tingkat kepatuhan Wajib Pajak masih rendah, mengakibatkan pemungutan tersebut tidak akan berjalan dengan baik, sehingga Wajib Pajak pun akan melaksanakan kewajiban pajaknya dengan tidak benar dan pada akhirnya penerimaan dari sektor pajak tidak akan tercapai sesuai anggaran realisasi yang sudah ditentukan pada masing-masing wilayah.

Oleh karena itu, dalam mengukur intensifikasi pemungutan pajak bumi dan bangunan hanya dilihat dari apakah wajib pajak patuh dalam

melaksanakan kewajibannya, akan tetapi juga dapat dilihat dari sejauh mana aparaturnya dalam melakukan penyuluhan, pelayanan, dan pemeriksaan.

1. Penyuluhan

Penyuluhan merupakan salah satu tugas aparaturnya sesuai yang dijelaskan dalam Undang-Undang Perpajakan. Pembinaan masyarakat Wajib Pajak dapat dilakukan melalui berbagai upaya, antara lain pemberian penyuluhan pengetahuan perpajakan baik melalui media massa maupun penerangan langsung kepada masyarakat. Fakta yang sering dijumpai, UPTD Dinas Pendapatan Singosari telah melakukan upaya penyuluhan pajak baik melalui media elektronik maupun media cetak. Sesuai dengan hasil wawancara dari beberapa informan baik dari aparaturnya maupun dari Wajib Pajak menyatakan hal yang sama bahwa UPTD Dinas Pendapatan Singosari telah melakukan penyuluhan tentang pajak.

Menurut A selaku tenaga kontrak dan petugas kecamatan:

Penyuluhan telah dilaksanakan, kami biasanya mendatangi beberapa instansi dan *door to door* untuk memberikan penyuluhan tentang pentingnya membayar pajak dalam melaksanakan kewajiban sebagai WP. Dari kami sendiri selaku tenaga kontrak dan petugas kecamatan, biasanya hanya melakukan penyuluhan secara umum, maksudnya memberikan penjelasan tentang pentingnya melaksanakan kewajiban sebagai WP dan kami juga bekerjasama dengan beberapa pegawai di kecamatan. (Wawancara padatanggal 7 Januari 2014).

Selanjutnya menurut B selaku tenaga kontrak, bahwa: Kami lebih melakukan penyuluhan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, disamping itu kami juga memberikan bimbingan atau semacam himbauan kepada Wajib Pajak yang biasanya lakukan

satu bulan sekali, dua minggu sekali, agar WP lebih patuh dan tepat waktu dalam melaporkan SPT-nya juga dalam membayar pajak. (Wawancara pada tanggal 7 Januari 2014).

Dari beberapa pernyataan diatas menunjukkan penyuluhan pada UPTD Dinas Pendapatan Singosari telah dilakukan di Kecamatan Singosari. Begitu pula yang dinyatakan oleh beberapa Wajib Pajak. Seperti yang dikatakan oleh C selaku WP bahwa: "Dirumah saya memang pernah dilakukan penyuluhan oleh pegawai pajak, dan saya melihat sudah cukup baik karena dengan mereka datang ke beberapa Rumah, kami selaku Wajib Pajak akan lebih sadar akan kewajiban kami membayar pajak." (Wawancara pada tanggal 7 Januari 2014). Selanjutnya D menyatakan bahwa:

Yang saya rasakan sejauh ini tentang penyuluhan pajak, pegawai pajak tidak pernah mendatangi saya untuk melakukan penyuluhan. Namun jika melihat iklan di beberapa media, pasti sebagian besar kita sudah selalu melihat iklan layanan tersebut yang ditampilkan di media elektronik, saya pikir itu juga merupakan bentuk penyuluhan perpajakan, yang tidak selalu harus *survey door to door*. (Wawancara pada tanggal 7 Januari 2014).

Dapat kita lihat dari hasil wawancara diatas penyuluhan atau pembinaan merupakan salah faktor penting dalam menciptakan kesadaran Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajiban pajaknya. Seperti yang dikatakan oleh C, dengan penyuluhan Wajib Pajak dapat diingatkan kembali untuk membayar pajak dengan tepat waktu dan tentunya tidak lupa akan kewajiban perpajakannya. Penyuluhan tidak hanya dapat dilakukan dengan penerangan secara langsung, akan tetapi dengan memanfaatkan media massa dan media elektronik.

2. Pelayanan

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Paradigma baru yang menempatkan aparat pemerintah sebagai yang mengatur negaradan masyarakat (wajib pajak) harus diutamakan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik.

UPTD Dinas Pendapatan Singosari selalu melakukan perbaikan kualitas layanan, dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, mengajukan proposal kepada Kantor Dinas agar di tempat kerja mereka diberikan fasilitas yang membantu menunjang kinerja, seperti penambahan komputer, printer, kursi untuk tamu, kursi untuk Tenaga Kontrak yang berjumlah 24, dan perbaikan lampu disetiap ruangan. Upaya lain seperti perluasan Tempat Pelayanan(TP), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak, penulis kemudian mencari tahu dengan mewawancarai beberapa Wajib Pajak yang ada di wilayah Singosari.

Berikut informasi yang penulis dapatkan dari beberapa informan.

Menurut E selaku WP menyatakan bahwa:

Secara umum pelayanan pada UPTD Dinas Pendapatan Singosari sudah cukup memuaskan, saya pribadi melihat kalau pegawai disana itu cukup ramah dalam melayani kami selaku Wajib Pajak. Kalau masalah pelayanan menurut saya memang harus dibutuhkan karakter pegawai yang ramah dan murah senyum, seperti yang ada di bank swasta yang sering kita lihat, pegawainya dituntut murah senyum dan ramah-ramah, seperti halnya di UPTD juga sebagian ya juga harus seperti itu dalam melayani, agar kami selalu semangat untuk membayar pajak.(Wawancara pada tanggal 8 Januari 2014)

Selain itu jika dilihat dari prosedurnya, mulai dari pendaftaran sampai dengan pembayaran pajak dapat berjalan dengan baik dan cukup memudahkan masyarakat Wajib Pajak. Hal ini diungkapkan oleh F bahwa:

Saya merasa prosedur administrasi di Wilayah ini sudah cukup mudah dilakukan, kami tidak perlu membutuhkan waktu yang lama untuk mendaftar sebagai Wajib Pajak, asalkan syarat-syarat yang diperlukan sudah dipenuhi, langsung bisa diproses dalam waktu yang cukup singkat, dan tentunya tidak membuat kita jenuh.(Wawancara pada tanggal 8 Januari 2014)

Wawancara tambahan kepada G selaku WP, mengatakan bahwa: Pelayanan yang dilakukan oleh petugas Pajak kepada WP sangat baik. Ketika saya datang untuk mendaftar sebagai WP, petugas disana menyambut dengan ramah, dan mulai menjelaskan secara detail tahapan-tahapannya mulai dari pengambilan blanko, Pengisiannya pun dituntun oleh petugas, kemudian kelengkapan berkas yang dibutuhkan sampai dibuatkannya NPWP.(Wawancara pada tanggal 8 Januari 2014)

Dari pernyataan Wajib Pajak di atas menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan pada UPTD Dinas Pendapatan Singosari telah berjalan dengan baik dan sesuai prosedur. Pelayanan yang baik merupakan

salah satu faktor utama tercapainya peningkatan kepatuhan Wajib Pajak. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa peranan aparatur pajak dalam Sistem Pemungutan Pajak adalah memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak, dilihat dari kenyataan pada wilayah Singosari bahwa Pemungutan yang dilakukan berjalan dengan intensif karena pelayanan yang diberikan oleh aparatur memberikan dampak positif pada Wajib Pajak untuk memenuhi kewajibannya.

3. Pemeriksaan

UPTD Dinas Pendapatan Singosari menerapkan pemeriksaan sesuai dengan Pasal 1 angka 1 Keputusan Menteri Keuangan Nomor PMK 17/2013 tentang Tata Cara Pemeriksaan Pajak, Pemeriksaan didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan untuk mencari, mengumpulkan, mengolah data dan atau keterangan lainnya untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Tujuan dari pemeriksaan adalah untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan.

Pada tahun 2013, UPTD Dinas Pendapatan Singosari mengerahkan 24 orang tenaga kontrak untuk melakukan proses pemeriksaan. Dalam hal Pemeriksaan, sangat penting dilakukan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan yang telah dilaksanakan atas dasar sistem Pemungutan, hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan pelayanan

terhadap Wajib Pajak dalam hal Surat Pemberitahuan (SPT) menunjukkan kelebihan pembayaran Pajak dan/atau rugi, SPT tidak disampaikan atau disampaikan tidak tepat waktu yang telah ditetapkan. Pemeriksaan ini juga dapat dilakukan bila terdapat bukti bahwa Surat Pemberitahuan (SPT) yang disampaikan oleh Wajib Pajak tidak benar, adanya pengaduan dari masyarakat yang mengetahui kecurangan Wajib Pajak tersebut dalam memenuhi kewajiban pajaknya, maupun jika terdapat dugaan bahwa Wajib Pajak telah melakukan tindak pidana di bidang perpajakan.

Penagihan Pajak dimulai dengan adanya suatu pemeriksaan. Apabila pemeriksaan sudah dilakukan, maka selanjutnya dikeluarkanlah surat ketetapan pajak (SKP). Tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan merupakan tujuan utama dari pemeriksaan pajak, sehingga bagi Wajib Pajak yang tingkat kepatuhannya tergolong masih rendah, diharapkan dengan dilakukannya pemeriksaan dapat memberikan motivasi positif agar kedepannya menjadi lebih baik tingkat kepatuhannya.

Dari informasi yang penulis dapatkan di UPTD Singosari, bila Wajib Pajak tetap tidak mau memenuhi kewajibannya dalam membayar Pajak, maka akan diberikan sanksi yang akan melibatkan petugas satpol pp dari Kantor Dinas, untuk melakukan sidak ketempat WP yang bersangkutan. Namun, sebelum itu dilakukan, maka dilakukan terlebih dahulu pemeriksaan dan penyidikan pajak terhadap Wajib Pajak tersebut.

Tenaga kontrak di UPTD Singosari Bapak Invan selaku Bagian pemeriksapajak menjelaskan pemeriksaan sebagai berikut: “Pemeriksaan WP terbagi menjadi 3 jenis yaitu: korespondensi, pemeriksaan kantor, dan pemeriksaan lapangan. Apabila dalam penelitian SPT terdapat kesalahan tulis dan hitung, maka pemeriksa memberitahukan kepada WP dengansurat. Namun, apabila terhadap SPT pajak yang diduga diisi dengan tidak benar atau terdapat kesalahan pengisian, penyelesaian dilakukan dengan cara pemeriksaan kantor (*officeaudit*), yaitu WP diminta untuk membawa data yang dibutuhkan ke kantor pajak untuk diverifikasi. Selanjutnya, untuk pemeriksaan yang efektif dilakukan pemeriksaan lapangan yang dilakukan di tempat kegiatanusaha WP”(Wawancara pada tanggal 10 Januari 2014).

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa pemeriksaan dilakukan sebagai suatu tindakan pelaksanaan hukum agar peraturan yang dikeluarkan dilaksanakan dengan baik, dan merupakan alat pemerintah untuk menguji kepatuhan Wajib Pajak. Di dalam UU Perpajakan menjelaskan bahwa dalam pengisian SPT Wajib Pajak harus mengisinya dengan benar, jelas, dan lengkap. Ketika dalam pemeriksaan lembaran SPT didapatkan kekurangan, maka Wajib Pajak wajib untuk melakukan pembetulan sesuai dengan yang disampaikan oleh pemeriksa.

Dalam melakukan pemeriksaan pajak aparat pajak harus betul-betul teliti, karena jangan sampai baik dalam pengisian maupun penghitungan pajak oleh petugas terjadi kesalahan, sehingga kesalahan yang terjadi akan berdampak pada kurang atau lebihnya pembayaran pajak oleh Wajib Pajak. MenurutHselaku Tenaga Kontrak Pemeriksaan Pajak menyatakan bahwa:“Untuk masalah

keganjalan dalam pemeriksaan penghitungan pajak, kami melihat jarang terjadi. Namun yang biasa dan sering terjadi adalah kesalahan dalam pengisian SPT oleh WP, jika hal itu terjadi kami akan memberikan waktu kepada Wajib Pajak untuk melakukan pembetulan terhadap kesalahan tersebut, dan memberikan penjelasan lagi, jika WP masih belum faham tentang pengisian SPT. (Wawancara pada tanggal 10 Januari 2014)

Kepatuhan Wajib Pajak dalam mengisi SPT dan melakukan pembayaran Pajak juga sangat bergantung dari kinerja aparat dalam melakukan tugas dan fungsinya. Dalam hal ini petugas dalam melakukan pemeriksaan kepada Wajib Pajak harus melakukan pendekatan agar Wajib Pajak menjadi lebih patuh dalam menjalankan tugasnya. Menurut I sebagai WP bahwa:

Yang saya lihat dan saya rasakan, di Kecamatan Singosari ini petugasnya sebagian besar ramah- ramah termasuk juga dari petugas pemeriksa pajak. Saya dalam mengisi SPT dibimbing oleh pegawai pajak disana, sampai benar-benar selesai dan benar. Dan dalam memberikan penjelasan terhadap kesalahan kami mereka cukup s a b a r dan telaten dalam memberikan penjelasan kepada saya. (Wawancara pada tanggal 10 Januari 2014)

Dari pernyataan di atas dapat diketahui bahwa petugas pajak dalam melakukan pemeriksaan kepada Wajib Pajak telah dilakukan dengan baik, karena dapat dilihat dari petikan wawancara diatas, adanya kepuasan dari Wajib Pajak terhadap kinerja aparat pajak. Dengan adanya kerjasama yang baik dari aparat pajak dan Wajib Pajak akan memberikan dampak positif terhadap penerimaan pajak.

Di dalam KUP dijelaskan jangka waktu dalam pemeriksaan pajak, dan jangka waktu pemeriksaan pajak dilakukan berdasarkan jenis

pemeriksaannya. Dari wawancara kepada salah satu petugas pemeriksa pajakHmenjelaskan bahwa:

Jangka waktu pemeriksaan kantor dilaksanakan dalam jangka waktu 4 (empat) minggu dan dapat diperpanjang selama 6 (enam) minggu dan untuk jenis pemeriksaan lapangan, jenis ini terbagi menjadi dua yaitu pemeriksaan lapangan sederhana yang dilaksanakan selama 1 (satu) bulan dan dapat diperpanjang menjadi paling lama 2 (dua) bulan sedangkan pemeriksaan lapangan lengkap dilaksanakan dalam jangka waktu 2 (dua) bulan dan dapat diperpanjang dalam jangka waktu paling lama 8 (delapan) bulan. (Wawancara pada tanggal 10 Januari 2014)

Berdasarkan beberapa informasi yang penulis dapatkan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa aparat pajak dalam menjalankan tugasnya sebagai pemeriksa sudah cukup baik, dan hal ini menjadikan pemungutan berjalan dengan Intensif karena dengan tingkat kedisiplinan petugas dalam melakukan pemeriksaanakan menimbulkan kepatuhan wajib pajak yang meningkat.

Dilihat dari segi proses, pelaksanaan pemungutan PBB di Wilayah Singosari telah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari penyuluhan yang telah dilakukan oleh aparat pajak pada beberapa Wajib Pajak, selain itu juga dipasang iklan untuk menghimbau masyarakat Wajib Pajak agar taat membayar pajak. Dari segi pelayanan, masyarakat Wajib Pajak juga cukup puas terhadap kinerja dari aparat pajak. Begitu pula pada proses pemeriksaan, dimana tingkat kedisiplinan petugas dalam melakukan pemeriksaan sudah cukup baik. Fungsi dari aparatur pajak dalam memberikan penyuluhan, pelayanan, dan pemeriksaan merupakan suatu

proses yang berkaitan satu sama lain, terutama dalam hubungannya dengan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak akan kewajiban pajaknya.

C. Intensifikasi Pemungutan PBB Ditinjau dari Aspek Yuridis

Reformasi perpajakan telah menjadi awal perubahan terhadap sistem pemungutan pajak yang diterapkan di Indonesia. Sejak diberlakukannya *Self Assessment* dalam Undang-Undang Perpajakan Indonesia, peranan positif Wajib Pajak dalam memenuhi seluruh kewajiban perpajakannya menjadi semakin mutlak diperlukan. Agar sistem *Self Assessment* berjalan secara efektif, keterbukaan dan pelaksanaan penegakan hukum merupakan hal yang paling penting. Penegakan hukum ini dapat dilakukan dengan melihat sampai sejauh mana tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya.

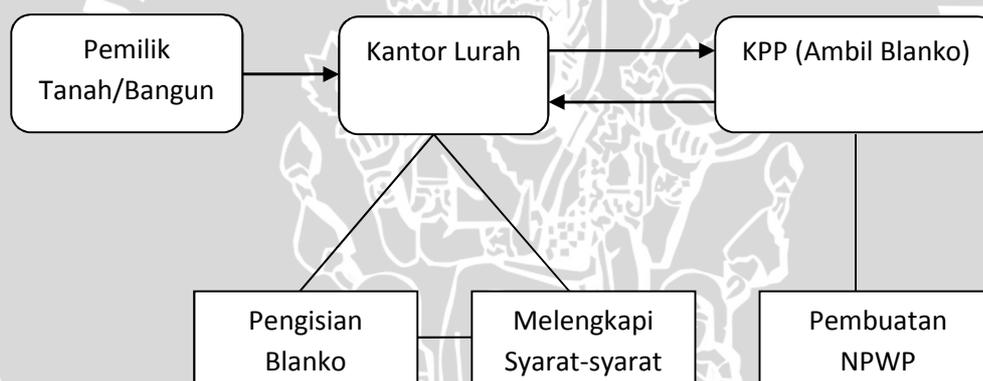
Dilihat dari jumlah wajib pajak yang ada di Wilayah Singosari dengan jumlah 76.400 wajib pajak, dan dilihat dari jumlah wajib pajak yang telah menyerahkan SPPT 1.707 jiwa, maka dapat dikatakan dalam hal ini. Bahwa wajib pajak di Wilayah Singosari belum memenuhi kewajiban pajak objektif dan subjektif sesuai dengan peraturan yang sudah diatur.

Dalam pasal 2 ayat (5) dimana tata cara pendaftaran dan pengukuhan termasuk penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak dan/atau pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan. Sesuai dengan pasal tersebut penulis kemudian mencari tahu bagaimana prosedur pendaftaran yang diterapkan pada KPP Pratama, dan

berikut penuturanI sebagai salah satu petugas kolektor pada UPTD Dinas Pendapatan Singosari yang menyatakan bahwa:

Prosedur pendaftaran yang diterapkan di UPTD Dinas Pendapatan Singosari dilakukan dengan cara, Pemilik Tanah atau bangunan yang ingin mendaftarkan dirinya sebagai WP datang menghadap kepada lurah, setelah itu lurah memberikan saran kepada WP untuk datang kekantor pajak untuk mengambil blanko dan membawanya kembali ke kantor lurah untuk diisi sesuai keadaan lapangan berdasarkan informasi dari WP tersebut. Kemudian setelah itu melampirkan syarat-syarat yang telah ditentukan, setelah syarat-syarat telah terpenuhi kemudian akan dibuatkan NPWP. (Wawancara pada tanggal 10 Januari 2014)

Berikut gambar alur Pendaftaran Wajib Pajak:



Gambar 2 Alur pendaftaran Wajib Pajak

Hal yang sama juga dikatakan oleh salah seorang Wajib Pajak Jbaha:

“Saya rasa prosedur pendaftaran Wajib Pajak yang diterapkan di UPTD Dinas Pendapatan Singosari ini sangat mudah, dimana kami harus mengisi blanko pendaftaran dan melengkapi syarat-syarat yang telah ditentukan.” (Wawancara pada tanggal 11 Januari 2014)

Dari penuturan kedua informan diatas dapat dikatakan bahwa pendaftaran untuk menjadi seorang Wajib Pajak memang cukup mudah, sederhana dan tidak berbelit-belit. Hal ini sesuai dengan yang diharapkan dari reformasi administrasi perpajakan yang menginginkan terciptanya pelayanan yang memudahkan masyarakat.

Pemungutan pajak dikatakan intensif jika tingkat kepatuhan Wajib Pajak semakin baik, dan salah satu indikator peningkatan kepatuhan Wajib Pajak adalah semakin sadarnya masyarakat untuk mendaftarkan dirinya sebagai Wajib Pajak. Untuk mengetahui apakah terjadi peningkatan jumlah wajib pajak yang mendaftarkan dirinya, penulis menanyakan sejauh mana peningkatan jumlah WP yang melakukan pendaftaran setiap tahunnya. Dan berikut jawaban dari beberapa informan. Petugas tenaga kontrak H UPTD Dinas Pendapatan Singosari menyatakan bahwa:

Ya itu sudah jelas, peningkatan jumlah WP karena terjadinya mutasi tanah, yang awalnya satu lokasi ada dua atau tiga orang yang membeli maka lahirlah objek pajak yang baru. Menurut pengamatan yang telah kami lakukan, telah terjadi peningkatan jumlah pendaftar setiap tahunnya, dan kami melihat kesadaran masyarakat sudah cukup bagus dalam hal ini. (Wawancara pada tanggal 11 Januari 2014).

1. Pelaporan SPT

Berikut ini adalah pelayanan yang diberikan UPTD Dinas Pendapatan Singosari sesuai dengan tahap-tahap membayar PBB. Dalam Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 pasal 1 dijelaskan bahwa Surat Pemberitahuan adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau

bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Sedangkan Surat Pemberitahuan Masa adalah surat pemberitahuan untuk suatu tahun pajak atau bagian tahun pajak, Surat Pemberitahuan Tahunan adalah surat pemberitahuan untuk suatu tahun pajak atau bagian tahun pajak. Pasal 3 ayat (1) menyatakan bahwa:

Setiap Wajib Pajak wajib mengisi Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap, dan jelas, dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf Latin, angka Arab, satuan mata uang Rupiah, dan menandatangani serta menyampaikannya ke kantor Direktorat Jenderal Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar atau dikukuhkan atau tempat lain yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak.

Untuk mengetahui apakah pelaporan dan pengisian SPT telah dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, penulis menanyakan hal tersebut kepada petugas pajak yang bertugas khusus di UPTD Dinas Pendapatan Singosari. Berikut penuturan dari beberapa informan mengenai hasil wawancara kepada Wajib Pajak, K selaku WP mengatakan bahwa: “Secara pribadi, untuk masalah pengisian dan melaporkan SPT yang diberikan oleh petugas, saya sudah bisa mengisi sendiri karena sudah terbiasa diajarkan dan dituntun oleh pegawai disana. Dan saya juga sudah biasa mengisinya sesuai dengan ketentuan“. (Wawancara tanggal 11 Januari 2014).

L juga mengatakan bahwa: Selama sudah dilakukan penyuluhan oleh petugas pajak, dan himbuan untuk membayar pajak tepat waktu. Saya yang dulu sering terlambat melaporkan atau menyampaikan SPT yang sudah diberi oleh petugas pajak, sekarang saya pribadi sudah jarang terlambat walaupun hanya beberapa kali. Hal ini saya lakukan

agar saya tidak dikenakan sanksi atas keterlambatan saya jika telat membayar pajak. (Wawancara tanggal 12 Januari 2014)

M selaku tenaga kontrak Karangploso menyatakan bahwa: Sejauh ini yang kami lihat dari SPT yang masuk sebagian besar Wajib Pajak telah melakukan pengisian SPT sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dan jika kemudian terjadi keganjalan maka kami akan memberikan surat himbauan kepada Wajib Pajak untuk melakukan klarifikasi terhadap kesalahan yang dilakukan. (Wawancara pada tanggal 12 Januari 2014)

Sesuai dengan yang dikatakan oleh Mbahwa jika ditemukan kesalahan dalam hal pengisian SPT maka Wajib Pajak kemudian diminta untuk memberikan surat permintaan penjelasan atas kesalahan pengisian yang dilakukan oleh Wajib Pajak. Beliau menjelaskan bahwa sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Perpajakan bahwa Surat ketetapan pajak adalah surat ketetapan yang meliputi Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar, Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan, Surat Ketetapan Pajak Nihil, atau Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar. Dari ketiga jenis Surat Ketetapan Pajak ini petugas pajak dalam hal ini *Account Representative* melakukan penelitian terhadap kesalahan yang dilakukan oleh Wajib Pajak, dan kemudian *Account Representative* yang akan menentukan batas waktu pelaporan permintaan penjelasan oleh Wajib Pajak.

2. Penghitungan Pajak

Kemampuan Wajib Pajak untuk dapat menghitung kewajiban pajaknya akan sangat membantu aparat pajak dalam memperlancar proses pemungutan pajak. Untuk mengetahui bagaimana kemampuan

Wajib Pajak dalam menghitung kewajiban pajaknya, berikut beberapa hasil wawancara yang penulis dapatkan dengan beberapa aparat pajak:

Menurut H menyatakan bahwa: Sejauh ini yang kami lihat, kemampuan Wajib Pajak dalam melakukan penghitungan pajaknya sudah cukup bagus. Hal ini sesuai dengan hasil pelaporan Surat Setoran Pajak yang kami terima, bahwa WP sudah cukup bagus dalam masalah ini. (Wawancara pada tanggal 12 Januari 2014)

Selanjutnya menurut Ibu Nora selaku WP mengatakan: Saat ini saya sudah bisa menghitung sendiri pajak saya, tanpa dibantu oleh petugas. Karena dulu waktu ada petugas yang datang kerumah, saya diajarkan cara menghitungnya. Dan Puji Tuhan, sekarang selama saya menghitung sendiri kewajiban pajak saya, sudah jarang ada petugas yang datang membawa kembali SPT yang telah saya setor. (Wawancara Tanggal 12 Januari 2014).

Dari pernyataan di atas sudah jelas bahwa kemampuan Wajib Pajak dalam melakukan penghitungan kewajiban pajaknya sudah cukup baik. Dengan pemahaman yang lebih baik oleh Wajib Pajak, maka akan sangat membantu aparat pajak dalam memperlancar proses pemungutan pajak. Selain itu, dengan pemahaman yang lebih baik tujuan pemungutan yang intensif akan tercapai karena Wajib Pajak akan menghitung sendiri seberapa besar kewajiban pajaknya sehingga kecil kemungkinan terjadinya pembebanan pajak yang tidak sesuai dengan penghasilan masyarakat Wajib Pajak.

3. Pembayaran Pajak

Proses alur pembayaran pajak memiliki runtutan yang sudah diatur dalam pasal 19 UU Perpajakan No. 28 Tahun 2007. Dimana pada ayat (1) berbunyi sebagai berikut: “Menteri Keuangan menentukan tanggal jatuh

tempo pembayaran dan penyetoran pajak yang terutang untuk suatu saat atau Masa Pajak bagi masing-masing jenis pajak, paling lama 15 (lima belas) hari setelah saat terutangnya pajak atau berakhirnya Masa Pajak.”

Selain itu juga diatur ketentuan apabila Wajib Pajak melakukan pembayaran setelah jatuh tempo maka akan dikenai sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% (dua persen) per bulan yang dihitung dari tanggal jatuh tempo pembayaran sampai dengan tanggal pembayaran, dan bagian dari bulan dihitung penuh 1 (satu) bulan (UU No.28 Tahun 2007 pasal 9 ayat (2a). Dari penelitian yang penulis dapatkan, bahwa WP di Wilayah Singosari sebagian sudah melaksanakan pembayaran atau penyetoran pajak sesuai dengan peraturan yang ada. Jika dilihat dari segi kinerja aparat pajak, sudah membuahkan hasil, meskipun masih ada sebagian WP yang belum melakukan pembayaran. Hal ini pasti bisa diperbaiki sedikit demi sedikit, dari usaha masing-masing aparat pajak, demi tercapainya negara yang tertib akan pajak.

Hasil wawancara dengan N selaku WP: “Sampai saat ini untuk masalah pembayaran pajak, saya m e r a s a sudah tidak pernah terlambat karena saya sendiri yang menghitung kewajiban saya kemudian melaporkannya kepetugas pajak atau membawanya langsung ke kantor kecamatan, walaupun tidak sempat ke kantor pajak.”(Wawancara 12 Januari 2014)

Kemudian berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Invan selaku Tenaga Kontrak PBB Dinas Pendapatan Singosari, penulis

memperoleh keterangan bahwa jenis sanksi yang dilaksanakan di wilayah ini adalah sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% perbulan dari pokok pajak terutang yang penagihan pajaknya berdasarkan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) bukan berdasarkan Surat Ketetapan Pajak (SKP). Alasan pengenaan sanksi tersebut adalah agar wajib pajak PBB segera membayar kewajibannya sehingga target anggaran yang berasal dari PBB dapat tercapai dan terciptanya tertib administrasi dibidang perpajakan.

Untuk lebih memperjelas alur penerapan sanksi, beliau juga memaparkan proses pelaksanaan sanksi yaitu:

- (a) Setelah SPPT disampaikan oleh petugas pemungut pajak tingkat Desa (kepala desa/RT) kepada wajib pajak, wajib pajak tidak melaksanakan kewajibannya yaitu membayar PBB-nya dalam toleransi waktu yang diberikan (6 bulan).
- (b) Setelah itu petugas pemungut pajak tingkat desa (kepala desa dibantu RT) akan memberitahukan bahwa wajib pajak dimaksud belum memenuhi kewajibannya yaitu membayar PBB dalam waktu yang telah ditentukan.
- (c) Baru setelah itu wajib pajak akan dikenakan sanksi administrasi berupa bungasebesar 2% perbulan dari pokok pajak yang dihitung setelah lewat masa toleransi pembayaran PBB (6 bulan) dan pembayaran dilakukan di Bank Jatim Unit Kota atau dapat dititipkan kepada Tenaga Kontrak pemungut pajak lalu pamong desa membayarkannya ke Bank Jatim Unit Kota beserta bunganya. Berikut

ini penulis juga dijelaskan contoh penghitungan PBB yang terlambat bayar dantelah dikenakan sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% perbulan dari pokok pajak terhutang.

Dari pembahasan diatas, penulis mendapatkan satu contoh pembayaran SPPT tahun 2012 milik bapak suroto, berikut alur perhitungannya. Diterima pada tanggal 1 Maret 2012 dengan pajak terhutang sebesar Rp.200.000,00 (Duaratus ribu rupiah). Sesuai dengan ketentuan UU jatuh tempo pembayaran PBB tersebut adalah 6 (enam) bulan setelah SPPT diterima yaitu tanggal 31 Agustus 2012. Dalam contoh kasus ini wajib pajak baru membayar pada tanggal 22 Oktober 2012, jadi terlambat sebulan 20 (duapuluh) hari maka dihitung menjadi 2 bulan. besarnya denda yang dikenakan adalah $2 \times 2\% \times \text{Rp.}200.000,00 = \text{Rp.}8000,00$. Jadi pajak yang harus dibayar adalah $\text{Rp.}200.000,00 + \text{Rp.}8000,00 = \text{Rp.}208.000,00$.

Dari ketentuan diatas penulis kemudian menanyakan apakah Wajib Pajak di Wilayah Singosari ini telah melakukan pembayaran atau penyetoran pajak dengan tepat waktu. Berikut beberapa wawancara dari beberapa informan.

Menurut N yang menyatakan bahwa: Pada umumnya WP sudah tepat waktu dalam melakukan pembayaran pajak, walupun sebenarnya masih sering kita jumpai, sebagian kecil diantaranya yang melakukan pembayaran setelah jatuh tempo. Jika kemudian terjadi penyetoran setelah jatuh tempo biasanya akan dikenai sanksi sesuai dengan UU Perpajakan. (Wawancara pada tanggal 12 Januari 2014)

Kemudian X menyatakan bahwa:Sebagian besar yang saya ketahui Wajib pajak telah melakukan pembayaran tepat waktu, kami melihat Wajib Pajak sudah mulai sadar dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Bisa dikatakan bahwa terjadi perubahan yang positif dari Wajib Pajak untuk membayar pajak tepat waktu dan sesuai dengan kewajibannya. (Wawancara pada tanggal 13 Januari 2014)

Selain menanyakan tentang mekanisme pembayaran di Wilayah Singosari, penulis juga menanyakan mengenai mekanisme pemungutan PBB yang dilakukan di Wilayah Singosari ini.

Hasil wawancara yang didapat dariZ:Untuk masalah mekanisme pemungutan pajak yang kami lakukan di Wilayah Singosari ini, tenaga kontrak dari UPTD Dinas Pendapatan Singosari yang turun tangan langsung ke kecamatan, namun bekerja sama dengan PEMDA khususnya petugas kelurahan dan kecamatan untuk kemudian mendatangi masing-masing rumah WP untuk menagih atau melakukan pemungutan pajak yang harus dilunasi. (Wawancara pada tanggal 13 Januari 2014)

Dari kedua informan diatas, sebagian besar Wajib Pajak di Wilayah Singosari telah melakukan pembayaran tepat waktu dan sesuai dengan ketentuan pada pasal9 ayat (2a), bahwa jika Wajib Pajak melakukan pembayaran setelah jatuh tempo maka akan dikenai sanksi administrasi. Dari beberapa wawancara yang penulis dapatkan, jelas bahwa pelaksanaan pemungutan PBB di Wilayah Singosari telah berjalan dengan baik, karena sebagian besar Wajib Pajak telah melakukan pembayaran dengan tepat waktu.

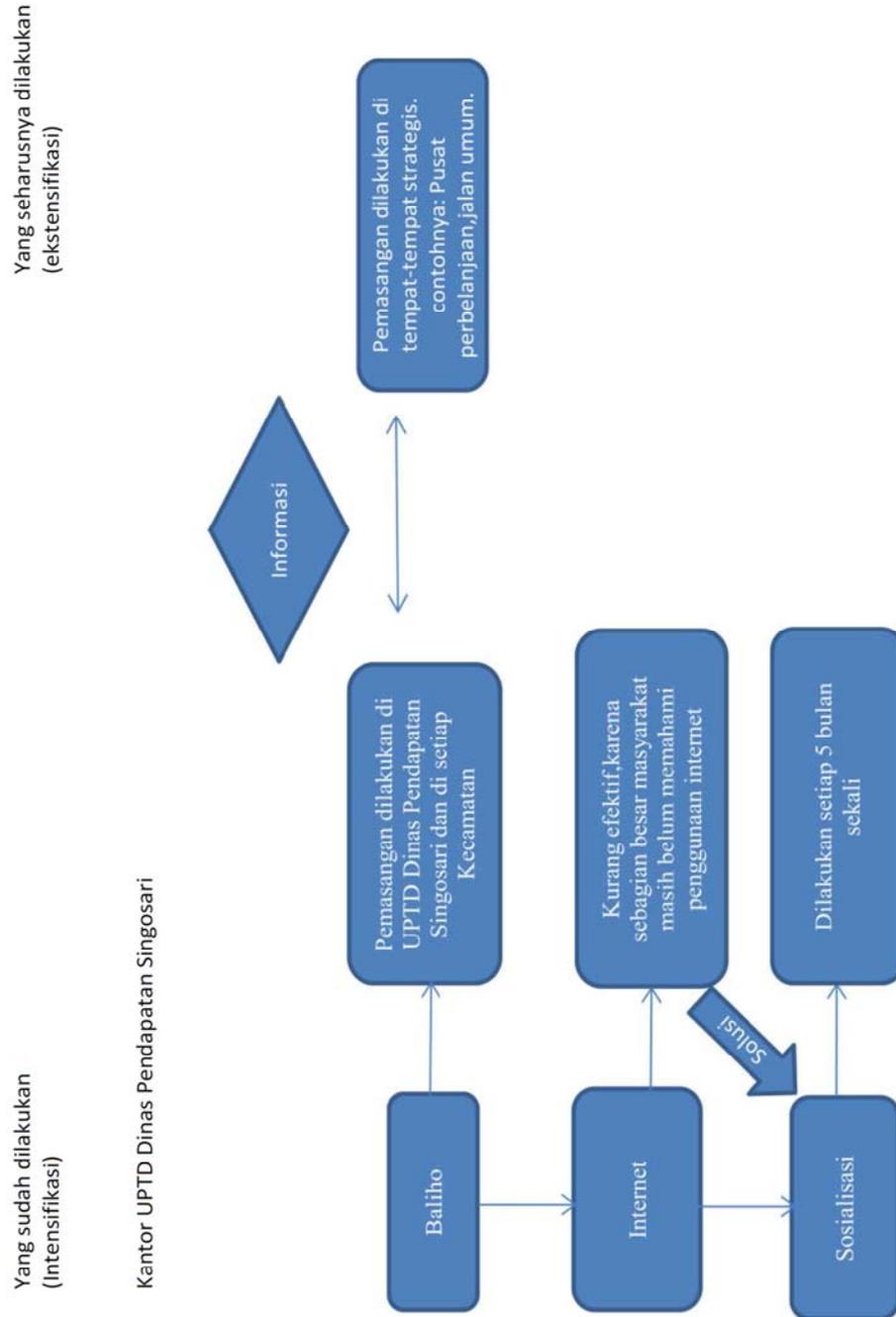
Setelah mengetahui Wajib Pajak sudah mulai sadar akan kewajiban pajaknya, perlu untuk diketahui seberapa besar peningkatan kepatuhan Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran setelah dilakukannya proses intensifikasi pemungutan. Penulis kemudian

mencoba mencari tahu hal tersebut dengan menanyakan kepada petugas tenaga kontrak, berikut beberapa hasil wawancara menurut Hyang menyatakan bahwa:

Jika membahas masalah kepatuhan, kita akan membandingkan WP terdaftar, SPT yang masuk, dengan pembayaran pajak, jika kita melihat hal ini sebenarnya WP terdaftar dibandingkan dengan SPT yang masuk masih belum terjadi keseimbangan karena WP terdaftar lebih besar dibandingkan dengan SPT yang masuk, begitu pula SPT yang masuk dengan jumlah pembayar pajak masih belum terjadi keseimbangan. Akan tetapi untuk peningkatan setiap tahunnya, sudah cukup bagus dan kami melihat setiap tahunnya terjadi peningkatan. (Wawancara pada tanggal 13 Januari 2014)

Kemudian menurut L adalah sebagai berikut: Untuk melihat lebih jelasnya masalah peningkatan kepatuhan Wajib Pajak di Wilayah Singosari ini, dalam hal melakukan pembayaran. Harus lebih diketahui oleh bagian data dan informasi dan seksi waskon yang mengurus masalah kepatuhan Wajib Pajak. Namun yang kami lihat selam ini, telah terjadi peningkatan yang cukup baik untuk masalah kepatuhan pembayaran. (Wawancara pada tanggal 13 Januari 2014)

D. Proses Intensifikasi yang Dilakukan oleh Fiskus



Gambar 3 Proses pemberian kepercayaan kepada WP terhadap pembayaran PBB

Berdasarkan gambar proses pemberian kepercayaan kepada WP terhadap pembayaran PBB, dapat diketahui proses yang terdiri dari: Informasi, pelayanan, dan kepercayaan. Informasi yang diberikan oleh UPTD Dinas Pendapatan Singosari berupa: Baliho, internet, dan sosialisasi. Pemberian informasi melalui baliho sudah dilakukan di UPTD Dinas Pendapatan Singosari disetiap kecamatan. Salah satu contoh baliho yang sudah terpasang di Wilayah Singosari, seperti gambar dibawah ini.



Gambar 4 Baliho di Kecamatan Singosari

Dengan dipasangnya baliho tersebut disetiap UPTD dan Kecamatan. Tidak semua warga dapat mengetahui informasi yang ada di baliho. Karena dari data mata pencaharian yang sudah ada, sebagian besar penduduk Wilayah Singosari adalah sebagai buruh dan swasta. Sehingga informasi yang diberikan melalui baliho tersebut kurang efektif. Seharusnya pemasangan baliho tidak hanya di UPTD dan di Kecamatan. Melainkan juga dipasang di tempat-tempat strategis yang bisa dilihat oleh masyarakat. Misalkan: Pusat perbelanjaan, dan jalan umum.

Dengan demikian informasi dari baliho sedikit demi sedikit diketahui oleh masyarakat.

Sedangkan pemberian informasi selain dengan baliho, yakni dengan internet. Pemberian informasi melalui internet dirasa masih sangat kurang diperlukan. Hal ini dikarenakan masyarakat masih kurang memahami penggunaan internet. Sebagian besar masyarakat bekerja mulai pagi hingga sore, yang pekerjaannya dilapangan tanpa menyentuh teknologi, contohnya: Buruh. Sehingga masyarakat kurang memahami perkembangan teknologi dan informasi terbaru dari pegawai pajak. Dengan demikian, pemberian informasi dirasa tidak efektif.

Dalam hal ini UPTD Dinas Pendapatan Singosari juga melakukan upaya pelayanan pajak dengan cara sosialisasi langsung kepada WP. Sosialisasi dari desa ke desa dilakukan dalam kurun waktu 5 bulan sekali. Kegiatan yang dilakukan dalam sosialisasi adalah dalam bentuk pemberian pemahaman terkait dengan PBB. Untuk menarik masyarakat datang dalam acara sosialisasi ini, pegawai pajak juga memberikan hadiah *dor prize*, mengadakan bazar, mengundang grup musik, dan lain sebagainya. Berikut gambar salah satu sosialisasi yang telah dilakukan:



Gambar 5 Sosialisasi dan bimbingan teknis, di Kecamatan Sukun

Antusias masyarakat yang mengikuti sosialisasi ini cukup tinggi, dan informasi dari pegawai pajak yang ingin disampaikan dapat disampaikan dengan baik. Pelaksanaan sosialisasi, dilakukan pada saat hari libur sabtu dan minggu di siang hari. Berdasarkan 3 cara pemberian informasi pada proses pemberian kepercayaan kepada WP terhadap pembayaran PBB, yang paling efektif dilakukan adalah dengan cara sosialisasi. Karena antusias masyarakat yang tinggi dan informasi dapat tersampaikan dengan baik.

Proses kedua setelah informasi adalah pelayanan yang meliputi: peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai, perbaikan infrastruktur, *door to door*, dan 6 hari kerja. Sebelum tenaga kontrak melakukan pelayanan kepada WP, tenaga kontrak harus berkualitas dan memiliki kemampuan teknis dalam bidang perpajakan. Bentuk peningkatan kualitas dan kemampuan teknis yang telah dilakukan yaitu dengan cara pemberian seminar dan pelatihan-pelatihan. Hal ini dilakukan dengan tujuan meningkatkan kemampuan perpajakan bagi tenaga kontrak. Sehingga saat di lapangan tenaga kontrak dapat melayani WP dengan baik dan benar, Sehingga kendala yang dihadapi semakin kecil.

Kualitas pelayanan dapat meningkat dengan perbaikan infrastruktur yang diupayakan tenaga kontrak untuk meningkatkan kenyamanan WP saat membayar PBB. Misalnya: perluasan tempat pembayaran (TP), penggunaan sistem informasi dan teknologi. Maksud dari perluasan tempat pembayaran (TP) ini adalah memperbesar UPTD Dinas Pendapatan Singosari, dengan tujuan memberikan kenyamanan kepada WP pada saat proses pembayaran PBB. Seperti menambah jumlah kursi untuk WP yang mengantri membayar. Perbaikan infrastruktur dalam hal ini, Sebaiknya tidak hanya di upayakan untuk UPTD Dinas Pendapatan Singosari, Melainkan juga di 4 Kecamatan (Singosari, Dau, Lawang, Karangploso). Contohnya: pelayanan drop box yang ada disetiap Kecamatan, mobil keliling khusus pelayanan PBB. Upaya lain yang telah dilakukan oleh UPTD Dinas Pendapatan Singosari adalah penggunaan sistem informasi dan teknologi. UPTD Dinas Pendapatan Singosari telah mengupayakan pengadaan penambahan jumlah komputer, jumlah printer, dan pemasangan wifi. Hal ini dilakukan untuk dapat memberikan kemudahan kepada tenaga kontrak dan WP dalam mempermudah kegiatan perpajakan. Namun perbaikan infrastruktur ini masih dalam proses upaya yang dilakukan oleh UPTD Dinas Pendapatan Singosari.

Pelayanan melalui *door to door* merupakan pelayanan yang dilakukan dengan cara mendatangi satu persatu rumah WP. Biasanya tenaga kontrak menemui WP pada hari kerja yaitu senin hingga jumat. Maksud dari pelayanan melalui *door to door* ini adalah, untuk menagih WP yang belum membayar PBB tepat waktu.

Pelayanan melalui *door to door* ini masih ada beberapa kendala, seperti: WP susah untuk ditemui dirumah masing-masing, karena WP tersebut sedang bekerja. Selain hal tersebut, kendala yang terjadi adalah WP marah-marah dan enggan membayar pajak, karena tingginya tunggakan pajak terutang dari WP. Hal tersebut menunjukkan bahwa kesadaran masyarakat terhadap kewajiban PBB nya masih rendah.

Berdasarkan permasalahan WP sulit untuk ditemui pada hari kerja. UPTD Dinas Pendapatan Singosari mempunyai cara lain dengan menerima pelayanan selama 6 hari kerja senin hingga sabtu. Pada hari sabtu, masyarakat yang libur bekerja bisa membayar PBB pada UPTD Dinas Pendapatan Singosari. Dalam hal ini, antusias masyarakat yang membayar PBB pada hari sabtu cukup banyak. Jadi, dengan cara pelayanan 6 hari kerja lebih efektif dibandingkan dengan pelayanan melalui *door to door*. Hal ini dilihat dari banyaknya masyarakat yang membayar pada hari sabtu, dibandingkan hari kerja senin-jumat.

Setelah proses informasi dan pelayanan, tingkat kepatuhan WP juga dapat dipengaruhi dari kepercayaan WP terhadap tenaga kontrak UPTD Dinas Pendapatan Singosari. Dalam hal ini, UPTD Dinas Pendapatan Singosari sudah melakukan progres pengiriman hasil pendapatan PBB yang telah dibuat disetiap Wilayah (Singosari, Dau, Karangploso, Lawang) kemudian diserahkan ke UPTD Dinas Pendapatan Singosari. Setelah UPTD Dinas Pendapatan Singosari membukukan laporan tersebut, UPTD Dinas Pendapatan Singosari mengirimkan hasil tersebut ke Kantor Kabupaten.

Disamping itu UPTD Dinas Pendapatan Singosari juga melakukan transparansi penerimaan PBB dari setiap Wilayah yang ditulis di papan data realisasi. Hal ini dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada tenaga kontrak dan UPTD Dinas Pendapatan Singosari.

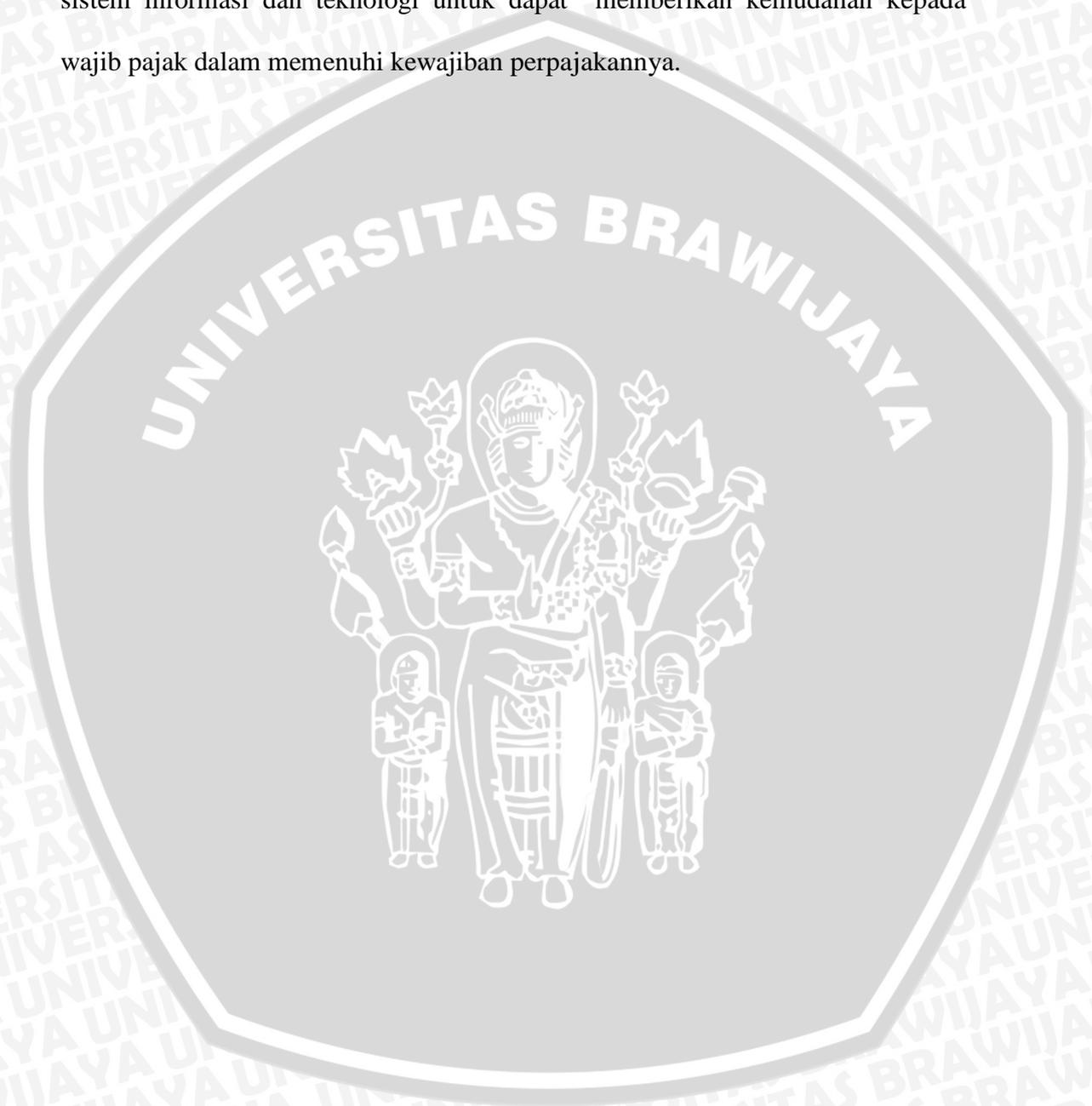
E. Upaya fiskus dalam melayani wajib pajak tentang PBB

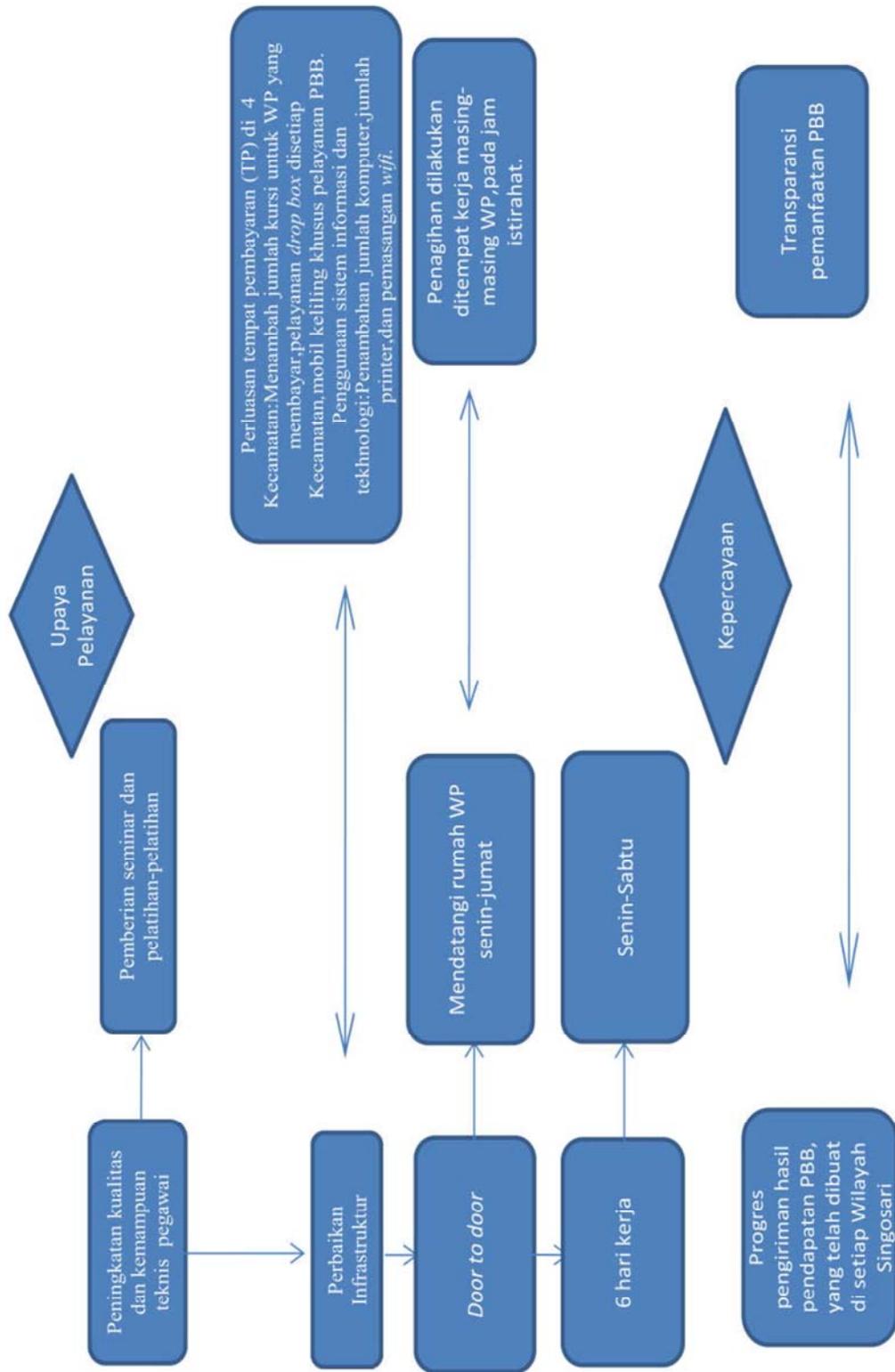
UPTD Dinas Pendapatan Singosari berusaha meningkatkan kepatuhan WP dengan cara memberi pelayanan yang baik kepada WP. Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa UPTD Dinas Pendapatan Singosari bermaksud meningkatkan kepuasan WP jika kualitas pelayanan ditingkatkan. Sepanjang pengamatan penulis, upaya peningkatan kualitas layanan dilakukan dengan cara : melayani dengan ramah, selalu mengucapkan salam, dan ucapan terima kasih. Meskipun perlengkapan yang mereka miliki masih sangat kurang, namun antusias bekerja dengan maksimal selalu mereka lakukan dengan sungguh-sungguh. Semua dilakukan demi pelayanan yang terbaik untuk WP.

Peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Paradigma baru yang menempatkan aparat pemerintah sebagai yang mengatur negara dan masyarakat (wajib pajak) harus diutamakan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Aparat Pajak harus senantiasa melakukan perbaikan dalam hal kualitas pelayanan, dengan tujuan agar dapat meningkatkankepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara

peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan Tempat Pelayanan(TP), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

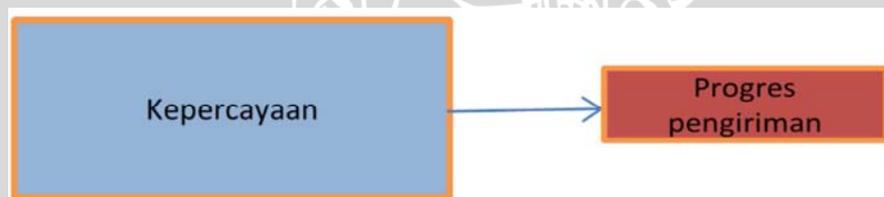




Gambar 6 Upaya Pelayanan

F. Upaya Fiskus untuk Mendapatkan Kepercayaan dari Wajib Pajak

Berbagai upaya dilakukan oleh fiskus untuk mendapatkan kepercayaan dari wajib pajak dalam hal kepatuhan membayar pajak dan mendekatkan UPTD Dinas Pendapatan Singosari kepada masyarakat, adalah dengan cara sosialisasi langsung kepada wajib pajak, dan sosialisasi yang dilakukan dari desa ke desa dengan kurun waktu 5 bulan sekali, dengan memberikan hadiah *door prize*, *mengadakan bazar*, mengundang grup musik, dan lain sebagainya. Dimana hal ini dilakukan agar masyarakat tertarik untuk datang dalam acara tersebut, dan memahami isi dari sosialisasi, bahwa uang yang mereka bayarkan atas pengenaan PBB yang mereka peroleh semuanya adalah untuk kontribusi pembangunan negara, jadi masyarakat tidak perlu takut uang mereka akan lari kemana. Karena semuanya dari rakyat, oleh rakyat, untuk rakyat.

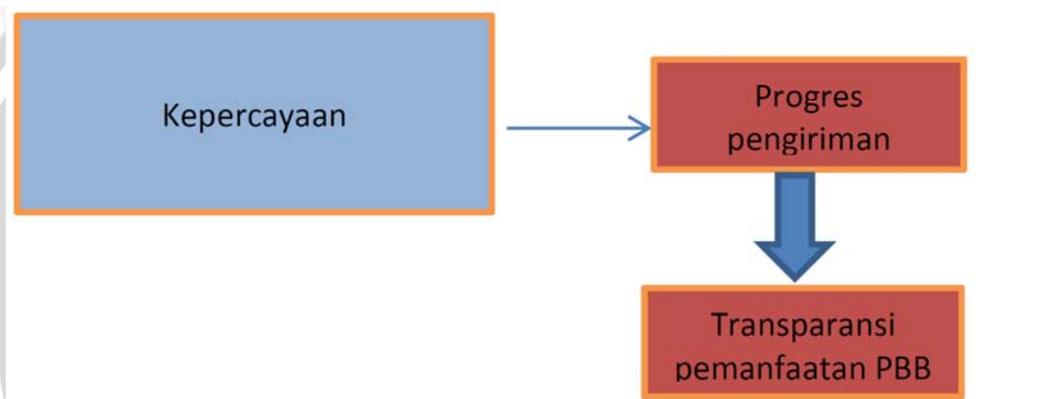


Gambar 7 Kepercayaan

Kepercayaan WP dapat ditingkatkan melalui transparansi progres pengiriman yang dilakukan oleh tenaga kontrak kepada UPTD Dinas Pendapatan Singosari. Bentuk transparansi progres pengiriman yaitu dengan cara ditulis di papan data realisasi. Transparansi tersebut terkait dengan besarnya penerimaan PBB di Wilayah Singosari dan yang akan dikirim ke UPTD Dinas Pendapatan

Singosari. Sehingga WP dapat mengetahui jumlah penerimaan PBB saat itu dan kepercayaan WP terhadap kinerja tenaga kontrak dapat meningkat.

Namun transparansi terkait penggunaan penerimaan PBB masih belum dilakukan. Sehingga WP belum mengetahui pemanfaatan uang yang telah dibayarkan untuk PBB. Hal ini merupakan salah satu faktor rendahnya kepatuhan WP terhadap kewajiban perpajakannya. Sebaiknya UPTD Dinas Pendapatan Singosari melakukan transparansi terkait alur dan penggunaan penerimaan pajak.



Gambar 8 Kepercayaan

Setelah membahas proses intensifikasi yang dilakukan oleh fiskus, Selanjutnya penulis akan membahas mengenai proses intensifikasi yang seharusnya dilakukan oleh UPTD Dinas Pendapatan Singosari kepada WP.

Dalam hal ini baliho sudah dipasang disetiap UPTD dan Kecamatan. Tidak semua warga dapat mengetahui informasi yang ada di baliho. Karena dari data mata pencaharian yang sudah ada, sebagian besar penduduk Wilayah Singosari adalah sebagai buruh dan swasta. Seharusnya pemasangan baliho tidak hanya di UPTD dan di Kecamatan. Melainkan juga dipasang di tempat-tempat

strategis yang bisa dilihat oleh masyarakat. Misalkan: Pusat perbelanjaan, dan jalan umum. Dengan demikian informasi dari baliho sedikit demi sedikit diketahui oleh masyarakat.

Pemberian informasi melalui internet dirasa masih sangat kurang diperlukan. Hal ini dikarenakan masyarakat masih kurang memahami penggunaan internet. Sehingga masyarakat kurang memahami perkembangan teknologi dan informasi terbaru dari pegawai pajak. Dengan demikian, pemberian informasi dirasa tidak efektif. Dalam hal ini UPTD Dinas Pendapatan Singosari juga melakukan upaya pelayanan pajak dengan cara sosialisasi langsung kepada WP. Sosialisasi dari desa ke desa dilakukan dalam kurun waktu 5 bulan sekali. Kegiatan yang dilakukan dalam sosialisasi adalah dalam bentuk pemberian pemahaman terkait dengan PBB. Berdasarkan 3 cara pemberian informasi pada proses pemberian kepercayaan kepada WP terhadap pembayaran PBB, yang paling efektif dilakukan adalah dengan cara sosialisasi. Karena antusias masyarakat yang tinggi dan informasi dapat tersampaikan dengan baik.

Proses kedua setelah informasi adalah pelayanan yang meliputi: peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai, perbaikan infrastruktur, *door to door*, dan 6 hari kerja. Bentuk peningkatan kualitas dan kemampuan teknis yang telah dilakukan yaitu dengan cara pemberian seminar dan pelatihan-pelatihan. Hal ini dilakukan dengan tujuan meningkatkan kemampuan perpajakan bagi tenaga kontrak. Maksud dari perluasan tempat pembayaran (TP) ini adalah memperbesar UPTD Dinas Pendapatan Singosari, dengan tujuan memberikan kenyamanan kepada WP pada saat proses pembayaran PBB. Perbaikan

infrastruktur dalam hal ini, Sebaiknya tidak hanya di upayakan untuk UPTD Dinas Pendapatan Singosari, Melainkan juga di 4 Kecamatan (Singosari, Dau, Lawang, Karangploso).

Pelayanan melalui *door to door* merupakan pelayanan yang dilakukan dengan cara mendatangi satu persatu rumah WP. Biasanya tenaga kontrak menemui WP pada hari kerja yaitu Senin-Jumat. Maksud dari pelayanan melalui *door to door* ini adalah, untuk menagih WP yang belum membayar PBB tepat waktu. Berdasarkan permasalahan WP sulit untuk ditemui pada hari kerja, penulis memiliki saran sebaiknya penagihan dilakukan pada saat jam istirahat kerja di tempat WP bekerja. Selain itu UPTD Dinas Pendapatan Singosari mempunyai cara lain dengan menerima pelayanan selama 6 hari kerja (Senin-Sabtu). Dalam hal ini, antusias masyarakat yang membayar PBB pada hari sabtu cukup banyak. Jadi, dengan cara pelayanan 6 hari kerja lebih efektif dibandingkan dengan pelayanan melalui *door to door*.

Setelah proses informasi dan pelayanan, tingkat kepatuhan WP juga dapat dipengaruhi dari kepercayaan WP terhadap tenaga kontrak UPTD Dinas Pendapatan Singosari. Dalam hal ini, UPTD Dinas Pendapatan Singosari sudah melakukan progres pengiriman hasil pendapatan PBB yang telah dibuat disetiap Wilayah (Singosari, Dau, Karangploso, Lawang) kemudian diserahkan ke UPTD Dinas Pendapatan Singosari. Namun transparansi terkait penggunaan penerimaan PBB masih belum dilakukan. Sehingga WP belum mengetahui pemanfaatan uang yang telah dibayarkan untuk PBB.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang penulis dapatkan dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Secara umum intensifikasi pemungutan PBB di Wilayah Singosari sudah berjalan dengan cukup baik. Intensifikasi sudah dilakukan dengan baik dalam 2 bentuk, yakni aspek psikologis dan aspek yuridis. Aspek psikologis meliputi: penyuluhan, pelayanan, dan pemeriksaan, dan aspek yuridis meliputi: pelaporan, perhitungan, dan pembayaran. Jika dilihat dari proses penyuluhan dari aparatur pajak dengan membina masyarakat melalui berbagai upaya, antara lain pemberian penyuluhan pengetahuan perpajakan baik melalui media massa maupun penerangan langsung kepada masyarakat.

Dalam hal ini, UPTD Dinas Pendapatan Singosari telah melakukan upaya pelayanan pajak dengan cara sosialisasi langsung kepada WP, sosialisasi dari desa ke desa dalam kurun waktu 5 bulan sekali, dan mendatangi WP *door to door*. Sesuai dengan hasil wawancara dari beberapa informan baik dari aparatur maupun dari wajib pajak menyatakan hal yang sama bahwa UPTD Dinas Pendapatan Singosari telah melakukan upaya pelayanan tentang pajak.

Tidak hanya dalam bentuk penyuluhan, pembinaan, dan *door to door*, aparatur pajak juga melakukan pemeriksaan sebagai salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam hal pemeriksaan. Hal tersebut



dilakukan untuk meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak dalam hal Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) apakah menunjukkan kelebihan pembayaran pajak dan/atau rugi, SPPT tidak disampaikan atau disampaikan tidak tepat waktu yang telah ditetapkan.

Berbagai upaya dilakukan oleh fiskus untuk mendapatkan kepercayaan dari wajib pajak dalam hal kepatuhan membayar pajak dan mendekati UPTD Dinas Pendapatan Singosari kepada masyarakat, adalah dengan cara sosialisasi langsung kepada wajib pajak, dan sosialisasi yang dilakukan dari desa ke desa dengan kurun waktu 5 bulan sekali, dengan memberikan hadiah *door prize*, *mengadakan bazar*, mengundang grup musik, dan lain sebagainya. Dimana hal ini dilakukan agar masyarakat tertarik untuk datang dalam acara tersebut, dan memahami isi dari sosialisasi, bahwa uang yang mereka bayarkan atas pengenaan PBB yang mereka peroleh semuanya adalah untuk kontribusi pembangunan negara, jadi masyarakat tidak perlu takut uang mereka akan lari kemana. Karena semuanya dari rakyat, oleh rakyat, untuk rakyat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya-upaya tersebut cukup berhasil untuk menyadarkan masyarakat atau WP akan kewajiban membayar pajak. Meskipun masih ada sebagian WP yang masih belum patuh akan kewajibannya. Hal ini pasti bisa diperbaiki dengan kinerja aparat pajak yang cukup keras lagi, demi tercapainya target anggaran yang sudah ditentukan setiap tahunnya, dan terciptanya WP yang patuh akan membayar pajak.

B. Saran

Setelah memberikan kesimpulan dari proses Intensifikasi Pemungutan PBB di Wilayah Singosari, maka penulis juga memberikan saran sebagai berikut: Melihat Masih belum seimbangya peningkatan jumlah Wajib Pajak dengan Jumlah pelapor SPPT di Wilayah Singosari, Maka sebaiknya aparat pajak lebih memberikan cara ekstra penyuluhan atau pembinaan, pelayan tentang Pajak kepada WP, maupun upaya yang dilakukan fiskus untuk mendapatkan kepercayaan dari WP, dengan menggunakan cara lain seperti merubah kegiatan *door to door* yang awalnya dilakukan dari rumah ke rumah, sebaiknya langsung mendatangi WP di tempat kerja pada saat jam istirahat. Agara masyarakat yang masih terlambat membayar pajak dan melaporkan SPPT, menjadi patuh melaksanakan kewajibannya.

Perbaikan infrastruktur sebaiknya dilakukan dengan segera. Karena hal ini mempengaruhi kualitas pelayanan, kenyamanan WP, dan kepatuhan WP terhadap kewajiban perpajakannya.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

- AdamI. Indrawijaya. 1989. Menilai Efektivitas Suatu Organisasi. Jakarta : Bumi Aksara
- AdamI. Indrawijaya. 1989. Menilai Suatu Organisasi. Bandung : Refika Aditama
- Carlos A. Silvani. 1992. Administrasi Perpajakan yang Efektif. Semarang : Suryandaru Utama
- DonovandanJackson. 1991. Managing Human Service Organization
- Ensiklopedi Administrasi, 1989
- GeraldE.Caiden. 1969. Reformasi Administrasi. Yogyakarta : Balai Buku Pustaka
- Gibson. 1984. Pendekatan Efektvitas. Tangerang : Bina Rupa Aksara
- Gunadi. 2006. Reformasi Administrasi Perpajakan. Jakarta : Salemba Empat
- Handoko. 1993. Efektivitas Organisasi. Jakarta : Rajawali Pers
- Hasan. 2002. Penelitian Deskriptif. Bandung : Afabeta
- Kast&Rosenzweigh. 1974. Teori Organisasi. Yogyakarta : BPFE
- Marini dan Hari Lubis. 1987. Pendekatan Efektivitas. Jakarta : Erlangga
- P.Siagian Sondang. 1982. ManajemenModern. Jakarta : Bumi Aksara
- Richard A, and Peggy B. Musgrave. 1989. *Public Finance In Theoryand PraticeMcGraw-Hill Book Company*
- Richard M. Steers. 1985. Efektivitas Organisasi. Jakarta : Erlangga
- SondangP. Siagian. 1980. Filsafat Administrasi. Jakarta : Bumi Aksara
- Steers. 1996. Efektivitas Organisasi. Jakarta : Erlangga
- Tampubolon.1990. Kebijakan Perpajakan sebagai Pelaksanan Pemungutan Pajak.Bandung : Angkasa
- Trecker. 1991. Definisi Administrasi. Surabaya : Gunawidia
- , Pedoman Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan 2007
- YeremiasT.Keban. 1991. Administrasi Perpajakan. Yogyakarta : Gavamedia

JURNAL :

- Rahman, Abdul. 2011. Intensifikasi Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kecamatan Soreang Kota Pare-Pare. *Jurnal Perpajakan*, 40-54

INTERNET :

- Herry. 2010. "Pengaruh Reformasi Perpajakan", diakses pada 7 September 2013 dari <http://repository.mb.ipb.ac.id/1553/5/1DM-05-Herry-BabIPendahuluan.pdf> .

GLOSSARYUM

1. UPTD : Unit Pelaksanaan Teknis Daerah
2. PBB : Pajak Bumi dan Bangunan
3. SPPT : Surat Pemberitahuan Pajak Terutang
4. Fiskus : Pegawai Pajak
5. WP : Wajib Pajak
6. STP : Surat tagihan Pajak
7. SKP : Surat Keterangan Pajak
8. DSP : Direktorat Jendral Pajak
9. Dropbox : Mobil Pajak (menyediakan layanan tentang pajak baik gratis maupun berbayar)
10. Tax Administration : Prosedur pengenaan dan pengenaan dan pemungutan pajak
11. Unregistrasi Tax Payers : Wajib pajak yang tidak terdaftar
12. SPT : Surat Pemberitahuan
13. Tax Evaders : Penyuluhan pajak
14. Tax Compliance : Masalah kepatuhan wajib pajak
15. Self Assessment : Memberi kepercayaan sepenuhnya kepada wajib pajak untuk mengurus kewajiban perpajakan sendiri
16. Tax policy : Kebijakan pajak
17. NPWP : Nomor Pokok Wajib Pajak
18. Tax reform : Reformasi perpajakan
19. NJOP : Nilai Jual Obyek Pajak
20. NJKP : Nilai Jual Kena Pajak
21. NJOPKTP : Nilai Jual Obyek Pajak Tidak Kena Pajak
22. SPOP : Surat Pemberitahuan Obyek Pajak
23. KP-PBB : Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan
24. KPP : Kantor Pelayanan Pajak
25. NOP : Nomor Obyek Pajak
26. SP : Surat Paksa
27. BPKD : Badan Pengelola Keuangan Daerah
28. KASDA : Kas Daerah
29. DPPKA : Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset
30. PPTOK : Pelaksanaan Teknis Operasional Kecamatan
31. SKPD : Surat Ketetapan Pajak Daerah
32. Office Audit : Pemeriksaan Kantor
33. Door to door : Rumah ke rumah
34. TP : Tempat Pembayaran

Lampiran 1 Surat permohonan restitusi kompensasi PBB-Perorangan

PERMOHONAN RESTITUSI KOMPENSASI PBB - PERORANGAN

Nomor
 Lamiran
 Perihal : Permohonan Pengembalian Kelebihan
 Pembayaran PBB tahun

Yth Kepala KPP Pratama Kepanjen
 Jalan Sudirman No.1 Kepanjen
 Malang

Yang bertanda tangan dibawah ini
 Kepala Desa/ Lurah *)
 Kecamatan
 Kabupaten

Alamat : Jl.
 Desa/ Kelurahan *) No. Telp. RT. /RW
 Kabupaten Kecamatan

No. SPPT/SKP/STP *)
 Tanggal Pembayaran PBB : tahun pajak
 dengan ini mengajukan permohonan pengembalian kelebihan pembayaran PBB atas SPPT/SKP/STP *) PBB
 tahun sebesar Rp.

Bentuk pengembalian yang kami mohon adalah sebagai berikut :

a. Dibayar Tunai.
 b. Melalui pemindah bukuan pada : *Heri tanda 3 pada kolom yang dipilih*
 Bank
 No. Rekening
 Atas Nama
 c. Disumbangkan kepada Negara
 d. Dikompensasi ke pembayaran PBB Tahun dengan
 NOP: 35.07.....

Bersama ini dilampirkan pula : *Heri tanda 4 pada kolom yang dipilih*

1. Surat Kuasa dari wajib pajak (dalam hal dikuasakan kepada orang 'pihak lain)
2. Fotokopi KTP atau identitas lainnya dari wajib pajak
3. Asli SPPT/SKP/STP *) tahun pajak yang bersangkutan
4. Asli Surat Keputusan tentang penyelesaian
 Keberatan/Pengurangan/Pembetulan/Pembatalan/Pengurangan Denda Administrasi/Banding *)
5. Asli bukti pembayaran PBB (SSP/STIS *) tahun pajak yang bersangkutan
6. Fotokopi bukti pembayaran PBB (SSP/STIS *) 5 tahun terakhir
7. Dokumen
 lain

Demikian atas perhatannya disampaikan terima kasih

Malang
 WAJIB PAJAK/ KUASA WP*)

(.....)

*) Coret yang tidak perlu



Lampiran 2 Surat permohonan pembetulan SPPT-Kolektif

PERMOHONAN PEMBELUTAN SPPT KOLEKTIF

Nomor
Lampiran
Hal) Permohonan Pembetulan SPPT
PHB tahun pajak
(Berdasarkan Pasal 16 KUP)

Yth Kepala KPP Pratama Kepanjen
Jalan Sudirman No 1 Kepanjen
Malang

Yang berisada tangan dibawah ini
Kepala Desa Lurah *)
Kecamatan
Kabupaten
dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama para wajib pajak PHB yang ketetapan pajaknya tidak melebihi
Rp.100.000,00 (seratus ribu rupiah) per OPWP sebagaimana daftar terlampir, dengan ini mengajukan
permohonan Pembetulan (berdasarkan pasal 16 KUP) atas SPPT PHB tahun dengan alasan
sebagaimana tercantum pada daftar terlampir

Bersama ini dilampirkan pula

1. Surat Kuasa dari Wajib Pajak ke Kepala Desa/Lurah
2. Lampiran Surat Kuasa (Nama dan Tanda Tangan Nama Wajib Pajak)
3. Daftar Pembetulan yang ditanda tangani Kepala Desa/ Lurah dan diketahui Camat
4. Lampiran SPPT Kolektif (untuk hangunan)
5. Lampiran Fotokopi KTP/IKK masing-masing Subjek Pajak
6. Lampiran Fotokopi NPWP masing-masing Subjek Pajak
7. Asli SPPT tahun pajak yang bersangkutan
8. Fotokopi STTS 5 tahun terakhir
9. Fotokopi bukti surat tanah (sertifikat/ risalah lelang/akta lainnya
10. Fotokopi bukti surat hangunan
11. Dokumen
lain

Demikian atas perlatannya disampaikan terima kasih

Mengetahui,
CAMAT

Malang,
KEPALA DESA LURAH

*)Curel yang tidak perlu

Lampiran 4 Surat keberatan atas pajak terutang-Kolektif (Pokok di bawah 100.000)

KEBERATAN ATAS PAJAK TERHUTANG - KOLEKTIF (POKOK DI BAWAH Rp.100.000)

Nomor :
 Lampiran :
 Hal : Keberatan atas SPPT/SKPP *)
 PBB tahun

Yth. Kepala KPP Pratama Kepanjen
 Jalan Sudirman No.1 Kepanjen
 Malang

Yang bertanda tangan dibawah ini :
 Kepala Desa/ Lurah *) :
 Kecamatan :
 Kabupaten :
 Sebagai wajib pajak/ kuasa wajib pajak *) PBB atas objek pajak yang terletak di :
 Alamat : Jl
 Desa/ Kelurahan *) : No Telp RT. /RW
 Kabupaten : Kecamatan :

dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama para wajib pajak PBB yang ketetapan pajaknya tidak melebihi
 mengajukan keberatan atas pajak terutang pada SPPT PBB sebagaimana tersebut pada kolom 2 daftar terlampir, dengan ini
 besarnya pajak terutang menurut wajib pajak sebagaimana tersebut pada kolom 10 dan 15 daftar terlampir.

Bersama ini dilampirkan pula

1. Daftar nama wajib pajak yang mengajukan keberatan yang ditanda tangani Kepala Desa/ Lurah dan diketahui Camat (untuk keberatan atas luas tanah/bangunan agar diberi keterangan mengenai sebab-sebab perubahan luas)
2. Lampiran SPOP Kolektif dan Lampiran SPOP Perorangan dalam hal menyangkut bangunan
3. Fotokopi SPPT tahun pajak yang bersangkutan
4. Fotokopi STTS tahun terakhir
5. Fotokopi surat tanah dan atau bangunan/sket ukuran masing-masing sisi tanah dan atau bangunan dalam hal salah luas.
6. Untuk keberatan atas NJOP/akas bumi bagi Desa/Kelurahan yang belum didata dengan pola SISMOP perlu dilampirkan pula : data pembanding NJOP/akas bumi di sekitarnya (Fotokopi SPPT PBB atas objek pajak disekitarnya)
7. Dokumen lain.....

Demikian untuk dapat dipertimbangkan.

Mengetahui,
 CAMAT

Malang,
 KEPALA DESA/LURAH

(.....) (.....)

*) Coret yang tidak perlu



Lampiran 5 Surat permohonan mutasi objek/subjek pajak (Sebagian/seluruhnya) Kolektif

PERMOHONAN MUTASI OBJEK/SUBJEK PAJAK (SEBAGIAN/SELURUHNYA*) KOLEKTIF

Nomor
 Lampiran
 Hal : Mutasi Objek/Subjek Pajak -Sebagian/Seluruhnya*)
 untuk PBB tahun

Yth. Kepala KPP Pratama Kepanjen
 Jalan Sudirman No.1 Kepanjen
 Malang

Yang bertanda tangan dibawah ini :
 Kepala Desa/ Lurah *) :
 Kecamatan :
 Kabupaten :
 dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama para wajib pajak PBB sebagaimana daftar terlampir, dengan ini mengajukan permohonan mutasi/perubahan data objek/subjek pajak untuk SPPT PBB tahun karena peralihan hak atas tanah/bangunan

- Bersama ini dilampirkan pula :
1. Daftar Perubahan Data Objek dan Subjek Pajak yang diisi secara lengkap dan ditanda tangani Kepala Desa/ Lurah serta diketahui Camat.
 2. Lampiran SPOP (LSPOP) Kolektif (untuk bangunan).
 3. Fotokopi SPPT tahun pajak berjalan.
 4. Lampiran Fotokopi KTP/KK masing-masing Subjek Pajak
 5. Lampiran Fotokopi NPWP masing-masing Subjek Pajak, jika memiliki
 6. Fotokopi STTS 5 tahun terakhir.
 7. Fotokopi SSB/Surat Keterangan dari Kepala Desa/Lurah tentang Peralihan Hak Dibawah Tangan *)
 8. Fotokopi bukti surat tanah.
 - Sertifikat
 - Akta...../Risalah Lelang *)
 9. Fotokopi bukti surat bangunan (IMB)
 10. Dokumen lain

Demikian atas perhatiannya disampaikan terima kasih.

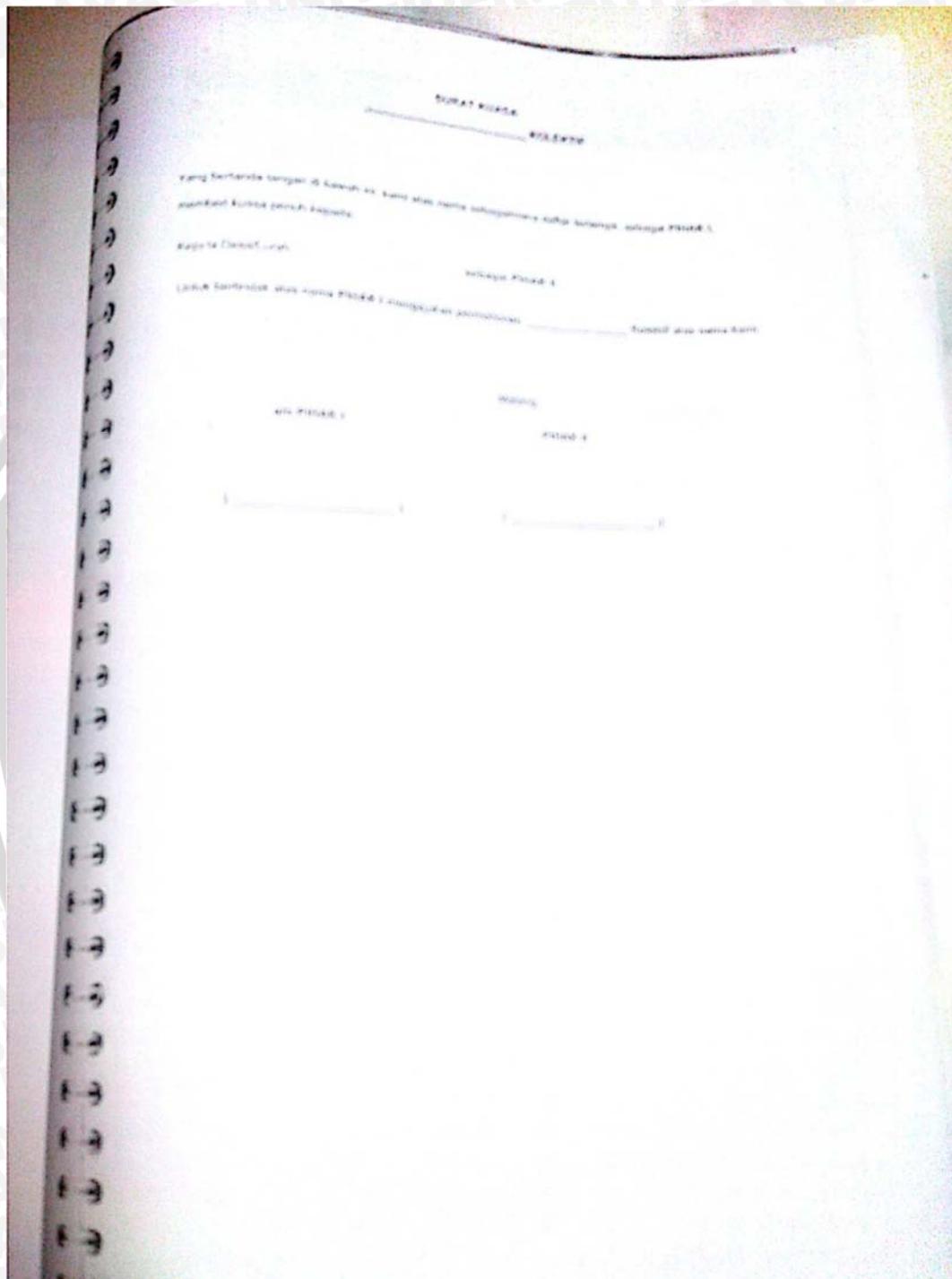
Mengetahui,
 CAMAI

Malang,
 KEPALA DESA/LURAH

*) Coret yang tidak perlu



Lampiran 6 Surat kuasa pembayaran pajak kolektif



Lampiran 7 Surat permohonan pendaftaran objek pajak baru-Kolektif

PERMOHONAN PENDAFTARAN OBJEK PAJAK BARU - KOLEKTIF

Nomor Lampiran : Pendaftaran Objek Pajak Baru
 Hal : Untuk PBB tahun

Yth. Kepala KPP Pratama Kepanjen
 Jalan Sudirman No. 1 Kepanjen
Malang

Yang bertanda tangan dibawah ini :
 Kepala Desa/ Lurah *) :
 Kecamatan :
 Kabupaten :

dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama para wajib pajak PBB sebagaimana daftar terlampir, dengan ini mengajukan permohonan pendaftaran objek pajak baru yang belum terdaftar pada KPP Pratama Kepanjen untuk SPPT tahun dengan alasan :

1. Karena pemberian hak baru sejak tanggal *Beri tanda X pada kolom yang dipilih*
2.

Bersama ini dilampirkan pula :

1. SPOP Kolektif (untuk tanah) dan Lampiran SPOP kolektif (untuk bangunan) yang ditanda tangani Kepala Desa/ Lurah dan diketahui Camat *Beri tanda X pada kolom yang dipilih*
2. Sket lokasi objek pajak yang didaftarkan, dilengkapi dengan nama wajib pajak dan NOP objek pajak lain disekitarnya (yang berdekatan) yang telah dikenakan PBB.
3. Lampiran Fotokopi KTP/KK masing-masing Subjek Pajak
4. Lampiran Fotokopi NPWP masing-masing Subjek Pajak, jika memiliki
5. Fotokopi SK Pemberian Hak Baru
6. Fotokopi bukti surat tanah
7. Fotokopi bukti surat bangunan
8. Fotokopi SPP1 tetangga sekitar
9. Surat Keterangan dari desa bahwa objek belum pernah terbit PBB dan tidak dalam sengketa
10. Dokumen lain

Demikian atas perhatiannya disampaikan terima kasih

Malang,
 KEPALA DESA/ LURAH

Mengetahui,
 CAMAT

(.....)

*) Coret yang tidak perlu



Lampiran 8 Surat permohonan pembatalan SPPT/SKP/STP-Perorangan

PERMOHONAN PEMBATALAN SPPT/SKP/STP - PERORANGAN

Nomor Lampiran Hal : Permohonan Pembatalan SPPT/SKP/STP *) PBB tahun pajak

Yth. Kepala KPP Pratama Kepanjen
Jalan Sudirman No 1 Kepanjen
Malang

Yang bertanda tangan di bawah ini :
Kepala Desa /Lurah *) :,
Kecamatan :,
Kabupaten :

dengan ini mengajukan permohonan pembatalan atas SPPT/SKP/STP *) PBB tersebut diatas dengan alasan sebagai berikut :

1. Salah luas bumi/bangunan *) luas yang benar : bumi m² bangunan m² Bersama ini dilampirkan pula
2. Salah NJOP bumi/bangunan *) NJOP yang benar : bumi Rp/m² bangunan Rp/m² Bersama ini dilampirkan pula
3. Objek pajak secara nyata tidak ada
4. Objek pajak sebagian/seluruhnya *) terkena pelebaran jalan/abrasi sungai/ pembebasan tanah/longsor *) Sisa nya luas bumi m², luas bangunan m² Bersama ini dilampirkan pula
5. Tanah/bangunan tidak lagi merupakan objek pajak yang dikenakan PBB karena :
 - Digunakan semata-mata untuk melayani kepentingan umum di bidang ibadah, sosial, kesehatan, pendidikan dan kebudayaan nasional, yang nyata-nyata tidak dimaksudkan untuk memperoleh keuntungan
 - Digunakan untuk kulturan, peninggalan purbakala atau yang sejenisnya dengan itu; pengembalaan yang dikuasai desa, dan tanah Negara yang belum dibebani suatu hak. menjadi jalan umum
 - Objeknya benar-benar tidak ada/hilang dari karena terkena abrasi sungai, longsor, pelebaran
 - Objek dikenakan double dengan objek lain (SPPT/NOP lain) yang memiliki luas, lokasi, persil, dan atau alamat yang sama
6. Hak subjek pajak terhadap objek pajak dinyatakan batal berdasarkan keputusan pejabat yang berwenang atau putusan hakim yang telah mempunyai kekuatan hukum yang tetap
7. Objek Pajak tersebut terbit SPPT PBB lebih dari satu sebagai berikut.

Bersama ini dilampirkan pula

1. Surat Kuasa dari wajib pajak (dalam hal dikuasakan kepada orang /pihak lain) Bersama ini dilampirkan pula
2. Fotokopi KTP atau identitas lainnya dari wajib pajak
3. Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP) dan Lampiran SPOP yang telah diisi dengan jelas, benar dan lengkap serta ditanda tangani (Khusus untuk kesalahan luas, kesalahan NJOP atau objek pajak yang bebas PBB sebagian/masih ada sisanya)
4. Daftar Pembatalan yang ditandatangani Kepala Desa/Lurah dan diketahui Camat
5. Asli SPPT/SKP/STP *) tahun pajak yang bersangkutan
6. Fotokopi bukti pembayaran PBB (SSP/STIS *) 5 tahun terakhir
7. Surat Keterangan Desa/Lurah
8. Dokumen lain

Demikian atas perhatiannya disampaikan terima kasih.

Lampiran 9 Surat keberatan atas PBB terutang-perorangan (pokok Rp 100.000 ke atas)

KEBERATAN ATAS PBB TERHUTANG - PERORANGAN (POKOK Rp100.000 KE ATAS)

Nomor :
 Lampiran :
 Perihal : Keberatan atas SPPT/SKP *)
 PBB tahun

Yth. Kepala KIP Pratama Kepanjen
 Jalan Suwirman No. 1 Kepanjen
 Malang

Yang bertanda tangan dibawah ini :
 Kepala Desa/ Lurah *) :
 Kecamatan :
 Kabupaten :
 Sebagai wajib pajak/ kuasa wajib pajak *) PBB atas objek pajak yang terletak di :
 Alamat : Jl. No. Telp. RT. /RW
 Desa/ Kelurahan *) : Kecamatan :
 Kabupaten :
 No. SPPT/ SKP *) : 35.07
 PBB terutang : Rp. tahun pajak

Tanggal terima SPPT/SKP *) :
 ini mengajukan keberatan atas pajak terutang pada SPPT/SKP *) PBB tersebut diatas dengan alasan sebagai berikut :

- Luas objek bumi/bangunan *) pada SPPT/SKP *) tidak sama dengan bukti resmi/ keadaan yang sebenarnya. Luas sebenarnya adalah : bumi m2 bangunan m2
- NJOP bumi/bangunan *) pada SPPT/SKP *) tidak sama dengan bukti resmi/keadaan yang sebenarnya. NJCP sebenarnya adalah : bumi m2
- Kesalahan penetapan/pengenaan : belum memperoleh NJOPTKP/salah NJKP *) m2
- Objek pajak seharusnya tidak dikenakan PBB karena :
-

Menurut perhitungan kami penetapan PBB tahun adalah sebagai berikut

| | | | | | |
|-------------------------------------------|---|---------|---------------|---|----------|
| 1. Bumi | : | | m2 X Rp. | = | Rp. |
| 2. Bangunan | : | | /m2 | = | Rp. |
| 3. NJOP | : | (1 x 2) | m2 X Rp. | = | Rp. |
| 4. NJOPTKP | : | | | = | Rp. |
| 5. NJOP : setelah dikurangi NJOPTKP (3-4) | : | | | = | Rp. |
| 6. PBB terutang (0,5 X Rp.) | : | | | = | Rp. |

Bersama ini dilampirkan pula :
 1. Surat Kuasa dari wajib pajak (dalam hal dikuasakan kepada orang / pihak lain)
 2. Fotokopi KIP/EK dari wajib pajak
 3. ASLI SPPT/SKP *) tahun pajak yang bersangkutan
 4. SPPT dan Lampiran SPPT yang telah diisi dengan jelas, benar dan lengkap serta ditanda tangani
 5. Fotokopi bukti pembayaran PBB (SSP/STIS *) 5 tahun terakhir
 6. Fotokop. surat tanah
 7. Fotokopi surat bangunan
 8. Surat Keterangan dari Kepala Desa atau Lurah mengenai pemilikan atas tanah dan atau bangunan
 9. Sket ukuran masing-masing sisi tanah (tuntuk tanah yang belum bersertifikat)
 10. Dokumen lain

Demikian atas perhatiannya disampaikan terima kasih
 Malang,
 WAJIB PAJAK/ KUASA WP *)
 (.....)

*) Coret yang tidak perlu

Lampiran 10 Surat permohonan pengurangan/pembatalan SPPT / SKP / STP-
Perorangan

PERMOHONAN PENGURANGAN/PEMBATALAN SPPT/SKP/STP - PERORANGAN

Nomor Lampiran :
 Hal : Permohonan Pengurangan SPPT/SKP/STP *)
 PBB tahun pajak

Yth. Kepala KPP Pratama Keparajen
 Jalan Sudirman No.1 Keparajen
 Malang

Yang bertanda tangan dibawah ini:
 Kepala Desa/ Lurah *) :
 Kecamatan :
 Kabupaten :
 No. SPPT/ NOP :
 dengan ini mengajukan permohonan pengurangan atas SPPT/SK/STP *) tahun pa k
 sebagai berikut :

1. Karena bencana alam/hama tanaman/ hal-hal lain yang luar biasa dan bersifat masal Bersama ini dilampirkan
2. Karena tidak mempunyai kemampuan secara ekonomis/miskin
3. Karena perusahaan mengalami kerugian
4. Karena pensiunan
5. Alasan lainnya:

Bersama ini dilampirkan pula : Bersama ini dilampirkan

1. Surat Kuasa dari wajib pajak (dalam hal dikuasakan kepada orang/pihak lain)
2. Fotokopi KTP/KK dari wajib pajak
3. Fotokopi SPPT tahun pajak berjalan
4. Fotokopi STTS terakhir
5. Fotokopi SPT PPh tahun terakhir dan Neraca R/L tahun terakhir yang sudah diaudit Akuntan Publik bagi Wajib Pajak Badan
6. Bukti pendukung lainnya:
 - a. Fotokopi Surat Keputusan Pensiun;
 - b. Fotokopi Surat Pernyataan/Keterangan Miskin dan Lurah/Kepala Desa,
 - c. Fotokopi tanda penerimaan uang pensiun.
7. Dokumen lain:

Demikian atas perhatiannya disampaikan terima kasih

Mengetahui, Malang,

CAMAT KEPALA DESA/ LURAH

(.....) (.....)

*) Coret yang tidak perlu

Lampiran 11 Surat keterangan peralihan hak di bawah tangan-Kolektif

SURAT KETERANGAN PERALIHAN HAK DI BAWAH TANGAN-KOLEKTIF

KANTOR KELURAHAN/DESA *) _____

KECAMATAN _____

ALAMAT _____

TELEFON _____

Nomor : _____ Malang, _____

Lampiran : _____ (lembar/berkas*)

Hal : Peralihan Hak Di Bawah Tangan

Yang bertanda tangan dibawah ini, Lurah / Kepala Desa _____ dengan ini menerangkan bahwa data sebagaimana daftar terlampir adalah merupakan peralihan hak di bawah tangan untuk diajukan sebagai kelengkapan persyaratan mutasi.

Dan bila dikemudian hari diketemukan adanya perpindahan kepemilikan sebagai objek BPHTB (Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan) yang menimbulkan kerugian negara, maka kami siap menrima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundangan yang berlaku.

Demikian Surat Keterangan Kelurahan/Desa ini dibuat dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab, terimakasih.

Lurah/Kepala Desa

(_____)



Lampiran 12 Surat keterangan peralihan hak di bawah tangan-Kolektif

SURAT KETERANGAN PERALIHAN HAK DI BAWAH TANGAN-PERORANGAN

KANTOR KELURAHAN/DESA *) _____
 KECAMATAN _____
 ALAMAT _____
 TELEFON _____

Nomor _____ Malang, _____
 Lampiran : _____ (lembar/berkas*)
 Hal : Peralihan Hak Di Bawah Tangan

Yang bertanda tangan dibawah ini, Lurah / Kepala Desa _____
 dengan ini menerangkan bahwa data sebagaimana berikut.

Nama Wajib Pajak baru : _____
 NOP (Nomer Objek Pajak) : 35.07. _____
 Alamat Objek Pajak : _____
 Luas tanah : _____ m²
 Luas Bangunan : _____ m²

adalah merupakan peralihan hak di bawah tangan untuk diajukan sebagai kelengkapan persyaratan mutasi.

Dan bila dikemudian hari diketemukan adanya perpindahan kepemilikan sebagai objek BPHTB (Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan) yang menimbulkan kerugian negara, maka kami siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundangan yang berlaku.

Demikian Surat Keterangan Kelurahan/Desa ini dibuat dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab, terimakasih.

Lurah/Kepala Desa

(_____)



Lampiran 13 Surat pemberitahuan objek pajak (SPOP)

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | DEPARTEMEN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA DIREKTORAT JENDERAL PAJAK | No. Formulir: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> |
| | SURAT PEMBERITAHUAN OBJEK PAJAK | |
| KANTOR PELAYANAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN : | | |
| 1. JENIS TRANSAKSI <input type="checkbox"/> 1. Perekaman Data <input type="checkbox"/> 2. Pemutakhiran Data <input type="checkbox"/> 3. Penghapusan Data | | |
| 2. NOP | PR | DT II |
| 3. NOP BERSAMA | KEC | KEL/DES |
| | BLOK | NO URUT |
| | KODE | |
| A. INFORMASI TAMBAHAN UNTUK DATA BARU | | |
| 4. NOP ASAL | | |
| 5. NO SPPT LAMA | | |
| B. DATA LETAK OBJEK PAJAK | | |
| 6. NAMA JALAN | 7. BLOK / KAV / NOMOR | |
| 8. KELURAHAN / DESA | 9. RW | 10. RT |
| C. DATA SUBJEK PAJAK | | |
| 12. PEKERJAAN | <input type="checkbox"/> 1. PNS *) <input type="checkbox"/> 2. ABRI *) <input type="checkbox"/> 3. Pensiunan *) <input type="checkbox"/> 4. Badan <input type="checkbox"/> 5. Lainnya | |
| 13. NAMA SUBJEK PAJAK | 14. NPWP | |
| 15. NAMA JALAN | 16. BLOK / KAV / NOMOR | |
| 17. KELURAHAN / DESA | 18. RW | 19. RT |
| 20. KABUPATEN / KOTAMADYA - KODE POS | | |
| 21. NOMOR KTP | | |
| D. DATA TANAH | | |
| 22. LUAS TANAH (M ²) | 23. ZONA NILAI TANAH | |
| 24. JENIS TANAH | <input type="checkbox"/> 1. Tanah + Bangunan <input type="checkbox"/> 2. Kavling Siap Bangun <input type="checkbox"/> 3. Tanah Kcsong <input type="checkbox"/> 4. Fasilitas Umum | |

Lampiran 14 Lampiran Surat pemberitahuan objek pajak (SPOP)

| LAMPIRAN SURAT PEMBERITAHUAN OBJEK PAJAK | | | | | | No. Formulir | |
|------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 1. JENIS TRANSAKSI | | <input type="checkbox"/> 1. Perekaman Data | <input type="checkbox"/> 2. Pemutakhiran Data | <input type="checkbox"/> 3. Penghapusan Data | | | |
| | | <input type="checkbox"/> 4. Penilaian Individual | | | | | |
| 2. NOP | | PR | DI II | KEC | KEL / DES | BLOK | NO URUT |
| | | | | | | | KODE |
| | | | | | | 3. JUMLAH BNG | |
| | | | | | | 4. BANGUNAN KE | |
| A. RINCIAN DATA BANGUNAN | | | | | | | |
| 5. JNS PENGGUNAAN BANGUNAN | | <input type="checkbox"/> 1. Perumahan | <input type="checkbox"/> 2. Perkantoran Swasta | <input type="checkbox"/> 3. Pabrik | | | |
| | | <input type="checkbox"/> 4. Toko/Apotik/Pasar/Ruko | <input type="checkbox"/> 5. Rumah Sakit/Klinik | <input type="checkbox"/> 6. Olah Raga/Rekreasi | | | |
| | | <input type="checkbox"/> 7. Hotel / Wisma | <input type="checkbox"/> 8. Bengkel/Gudang/Pertanian | <input type="checkbox"/> 9. Gedung Pemerintah | | | |
| | | <input type="checkbox"/> 10. Lain-lain | <input type="checkbox"/> 11. Bng Tidak Kena Pajak | <input type="checkbox"/> 12. Bangunan Parkir | | | |
| | | <input type="checkbox"/> 13. Apartemen | <input type="checkbox"/> 14. Pompa Bensin | <input type="checkbox"/> 15. Tangki Minyak | | | |
| | | <input type="checkbox"/> 16. Gedung Sekolah | | | | | |
| 6. LUAS BANGUNAN (M2) | | | | 7. JUMLAH LANTAI | | | |
| 8. THN DIBANGUN | | | | | | | |
| 9. THN DIRENOVASI | | | | 10. DAYA LISTRIK TERPASANG (WATT) | | | |
| 11. KONDISI PADA UMUMNYA | | <input type="checkbox"/> 1. Sangat Baik | <input type="checkbox"/> 2. Baik | <input type="checkbox"/> 3. Sedang | | <input type="checkbox"/> 4. Jelék | |
| 12. KONSTRUKSI | | <input type="checkbox"/> 1. Baja | <input type="checkbox"/> 2. Beton | <input type="checkbox"/> 3. Batu Bata | | <input type="checkbox"/> 4. Kayu | |
| 13. ATAP | | <input type="checkbox"/> 1. Decraron/ Beton/ Glg Glazur | <input type="checkbox"/> 2. Glg Beton/ Aluminium | <input type="checkbox"/> 3. Glg Biasa/ Sirap | | <input type="checkbox"/> 4. Asbes <input type="checkbox"/> 5. Seng | |
| 14. DINDING | | <input type="checkbox"/> 1. Kaca/ Aluminium | <input type="checkbox"/> 2. Beton | <input type="checkbox"/> 3. Batu Bata/ Conblok | | <input type="checkbox"/> 4. Kayu <input type="checkbox"/> 5. Seng | |
| | | <input type="checkbox"/> 6. Tidak Ada | | | | | |
| 15. LANTAI | | <input type="checkbox"/> 1. Marmer | <input type="checkbox"/> 2. Keramik | <input type="checkbox"/> 3. Teraso | | <input type="checkbox"/> 4. Ubin PC/ Papan <input type="checkbox"/> 5. Semen | |
| 16. LANGIT-LANGIT | | <input type="checkbox"/> 1. Akustik/ Jati | <input type="checkbox"/> 2. Triplek/Asbes Bambu | <input type="checkbox"/> 3. Tidak Ada | | | |
| B. FASILITAS | | | | | | | |
| 17. JUMLAH AC | | <input type="checkbox"/> Split | <input type="checkbox"/> Window | 18. AC Sentral | | <input type="checkbox"/> 1. Ada <input type="checkbox"/> 2. Tdk Ada | |
| 19. LUAS KOLAM RENANG (M2) | | | | 20. LUAS PERKERASAN HALAMAN (M2) | | | |
| | | <input type="checkbox"/> 1. Diplester <input type="checkbox"/> 2. Dengan Pelapis | | <input type="checkbox"/> Ringan <input type="checkbox"/> Berat | | <input type="checkbox"/> Sedang <input type="checkbox"/> Dengan Penutup Lantai | |
| 21. JUMLAH LAPANGAN TENIS | | DGN LAMPU | TNP LAMPU | 22. JUMLAH LIFT | | 23. JUMLAH TANGGA BERJALAN | |
| | | <input type="checkbox"/> Beton | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Penumpang | | Lbr ≤ 0,80 M <input type="checkbox"/> | |
| | | <input type="checkbox"/> Aspal | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Kapsul | | Lbr > 0,80 M <input type="checkbox"/> | |
| | | <input type="checkbox"/> Tanah Liat / Rumput | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Barang | | | |
| 24. PANJANG PAGAR (M) | | | | 25. PEMADAM KEBAKARAN | | | |
| BAHAN PAGAR | | <input type="checkbox"/> 1. Baja/Besi <input type="checkbox"/> 2. Bata/ Batako | | <input type="checkbox"/> 1. Hydrant <input type="checkbox"/> 1. Ada <input type="checkbox"/> 2. Tidak ada | | <input type="checkbox"/> 2. Sprinkler <input type="checkbox"/> 1. Ada <input type="checkbox"/> 2. Tidak ada | |
| | | | | <input type="checkbox"/> 3. Fire Al. <input type="checkbox"/> 1. Ada <input type="checkbox"/> 2. Tidak ada | | | |
| 26. JML SALURAN PES.PABX | | | | 27. KEDALAMAN SUMUR ARTESIS (M) | | | |

Lampiran 15 Lampiran surat ketetapan pajak

| SURAT KETETAPAN PAJAK PAJAK BUMI DAN BANGUNAN | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------|-------------------------------|-----------|
| Nomor : Tanggal Penerbitan : | | Tahun Pajak : AKUN : | | |
| Letak Objek Pajak | | Nama dan alamat Wajib Pajak | | |
| Alamat : | RW/RT: | Nama : | | |
| Desa/Kelurahan ¹⁾ : | | Alamat : | | |
| Kecamatan : | | Kabupaten/Kota ¹⁾ : | | |
| Kabupaten/Kota ¹⁾ : | Kode Pos: | Kode Pos : | | |
| NOP : | | NPWP : | | |
| Data Objek Pajak²⁾ | | | | |
| OBJEK PAJAK | LUAS (m2) | KELAS | NJOP PER m2 (Rp) | NJOP (Rp) |
| Bumi | | | | |
| Bangunan | | | | |
| Bumi Bersama | | | | |
| Bangunan Bersama | | | | |
| Total NJOP | | | | Rp |
| Perhitungan pajak yang terutang | | | | |
| 1. NJOP sebagai dasar pengenaan PBB (Total NJOP) | | | | Rp |
| 2. Nilai Jual Objek Pajak Tidak Kena Pajak (NJOPTKP) | | | | Rp |
| 3. NJOP untuk penghitungan PBB (angka 1 - angka 2) | | | | Rp |
| 4. Persentase Nilai Jual Kena Pajak (NJKP) | | | | % |
| 5. NJKP (angka 3 x angka 4) | | | | Rp |
| 6. a. PBB yang terhutang (Tarif ...% x angka 5) | | | | Rp |
| 6. b. Pengenaan Khusus RS Swasta/PTS/Investasi Wilayah Tertentu ¹⁾ (...% angka 6.a) | | | | Rp |
| 7. PBB yang harus dibayar (angka 6.a atau angka 6.b) | | | | Rp |
| 8. Pokok/Jumlah ¹⁾ PBB yang masih harus dibayar | | | | Rp |
| 9. Denda Administrasi Pasal 10 UU PBB ³⁾ | | | | Rp |
| 10. Jumlah yang masih harus dibayar (angka 8 + angka 9) | | | | Rp |
| Terbilang: | | | | |
| Tanggal jatuh tempo: | | a.n. Direktur Jenderal Pajak Kepala Kantor | | |
| Tempat pembayaran: | | NIP | | |
| <i>gunting disini</i> | | | | |
| Nama WP : | | | Diterima Tanggal : | |
| NPWP : | | | Penerima, | |
| NOP : | | | | |
| Tahun Pajak : | | | | |
| Nomor SKP : | | | | |
| Tanggal Penerbitan : | | | Nama Lengkap dan Tanda Tangan | |

Lampiran 16 Lampiran surat tagihan pajak-Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

| Kop Surat | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
|  <p>SURAT TAGIHAN PAJAK PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (STP PBB)</p> | | |
| Nomor : | DATA DOKUMEN | |
| Tanggal Penerbitan : | Nomor SPPT/SKP PBB*): Tahun Pajak SPPT/SKP PBB*): | |
| DATA OBJEK PAJAK | DATA WAJIB PAJAK | |
| NOP : | Nama : | |
| Alamat : | NPWP : | |
| RT/RW : | Alamat : | |
| Desa/Kelurahan*): | | |
| Kecamatan : | | |
| Kabupaten/Kota*): | | |
| Nomor AKUN : | | |
| PERHITUNGAN PBB YANG TERUTANG | | |
| 1 | PBB yang terutang menurut SPPT/SKP PBB*) | Rp |
| 2 | Pengurangan Pasal 19 UU PBB | Rp |
| 3 | Pengurangan Denda Administrasi Pasal 20 UU PBB atas SKP PBB | Rp |
| 4 | PBB yang telah dibayar | Rp |
| 5 | PBB yang belum/kurang dibayar (angka 1 - (angka 2 + angka 3 + angka 4)) | Rp |
| 6 | Denda Administrasi keterlambatan pembayaran Pasal 11 UU PBB | Rp |
| 7 | Pengurangan Denda Administrasi Pasal 20 UU PBB atas SPPT PBB | Rp |
| 8 | Jumlah yang masih harus dibayar (angka 5 + angka 6 - angka 7) | Rp |
| Terbilang: | | |
| Tanggal jatuh tempo: | | Tempat pembayaran: |
| PERHATIAN | | |
| 1. | Surat Tagihan Pajak Pajak Bumi dan Bangunan (STP PBB) ini harus dilunasi paling lambat 1 (satu) bulan sejak tanggal diterima. | a.n. Direktur Jenderal Pajak Kepala Kantor |
| 2. | Apabila setelah lewat tanggal jatuh tempo utang pajak belum dilunasi, maka tindakan penagihan akan dilanjutkan dengan penerbitan Surat Paksa, pelaksanaan sita dan lelang. | NIP |
| (Pasal 11 ayat (4) dan Pasal 13 UU No. 12/1985 s.t.d.d. UU No. 12/1994) (UU No. 19 Tahun 1997 s.t.t.d. UU No. 19 Tahun 2000) | | |
| *) Coret yang tidak perlu. | | |
| gunting disini | | |
| Nama WP : | Diterima Tanggal : | |
| NPWP : | Penerima, | |
| NOP : | | |
| Tahun Pajak : | | |
| No. STP PBB : | | |
| Tanggal Penerbitan : | | Nama Lengkap dan Tanda Tangan |
| F.5.4.23. | | |



PEMERINTAH KABUPATEN MALANG
 BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 Jalan KH. Agus Salim No. 7 Telp. (0341)366260 Fax. 366260
 MALANG - 65119

SURAT KETERANGAN

Nomor: 072/2512/421.205/2013

Untuk melakukan Survey / Research / Penelitian / KKN / PKL / Magang

Menunjuk Surat dari Ketua Prodi Perpajakan FIA UB Malang nomor :
 14631/UN.10.3/PG/2013 tanggal 13 Desember 2013 perihal ljin Survei.

Dengan ini kami **TIDAK KEBERATAN** dilaksanakannya kegiatan **ljin Survei** oleh :

Nama / Instansi : Ferta Ayu Aditama / Mhs.Prodi Perpajakan FIA UB Malang

Alamat : Jl. MT Haryono 163 Malang

Thema/Judul/Survey/Research : Intensifikasi Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)
 di wilayah Kecamatan Singosari

Daerah/tempat kegiatan : UPTD DPPKA Kecamatan Singosari Kab. Malang

Lamanya : 2 Minggu

Pengikut : -

Dengan Ketentuan :

1. Mentaati ketentuan - ketentuan / Peraturan yang berlaku
2. Sesampainya ditempat supaya melapor kepada Pejabat setempat
3. Setelah selesai mengadakan kegiatan harap segera melapor kembali ke Bupati Malang Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Malang ;
4. Surat Keterangan ini tidak berlaku apabila tidak memenuhi ketentuan tersebut di atas

An. **KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**
KABUPATEN MALANG
KABID. DEPT. HUKUM DAN WASBANG

BUDIANTO HERMAWAN, SH.Msi

Pembina

NIP : 19671204 199303 1 007

TEMBUSAN :

Yth.

1. Sdr. Ketua Prodi Perpajakan FIA UB Malang
2. Sdr. Kepala Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Asset Kab. Malang
3. Sdr. Kepala UPTD DPPKA Kecamatan Singosari Kab. Malang
4. Sdr. Mhs. Ybs
5. Arsip





PEMERINTAH KABUPATEN MALANG
DINAS PENDAPATAN,
PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASSET
UPTD PENDAPATAN SINGOSARI
Jl. Raya Singosari Nomor 375 Telepon (0341) 458914 Singosari
SINGOSARI 65153

SURAT KETERANGAN

Nomor : 970/178/421.119.107/2014
Lampiran : -
Perihal : Keterangan Riset/Penelitian

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Edi Hartoyo
Alamat : Perum Tumpang Permai Blok P 5 RT 013/RW 004
Desa Jeru Kec. Tumpang
NIP : 19610430 198508 1 001
Jabatan : Kepala Tata Usaha UPTD Pendapatan Wilayah Singosari

Dengan ini memberi keterangan bahwa :

Nama : Ferta Ayu Aditama
NIM : 1050304071111019
Fakultas : Ilmu Administrasi
Prodi : Perpajakan

Telah melaksanakan Penelitian Skripsi dengan judul "Intensifikasi Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan di Wilayah Singosari"

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 07 April 2014
a/n. Kepala UPTD Pendapatan
Singosari
Ka. TU UPTD Pendapatan Singosari



Edi Hartoyo
Penata
NIP. 19610430 198508 1 001

CURRICULUM VITAE

BIODATA

Nama : Ferta Ayu Aditama
 Nomor Induk Mahasiswa : 105030407111019
 Tempat dan Tanggal Lahir : Malang, 05 July 1992
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Agama : Islam
 Alamat Asal : Jl. Joyo Utomo 509 A/Malang
 E-mail : vertakomes@gmail.com
 Telp/HP : 085649939387

RIWAYAT PENDIDIKAN

Pendidikan Formal

- | | |
|-----------------------------|------------------------|
| 1. SDN Merjosari II Malang | Tamat Tahun 2004 |
| 2. SMP Negeri 4 Malang | Tamat Tahun 2007 |
| 3. MAN Malang 1 | Tamat Tahun 2010 |
| 4. S1 Universitas Brawijaya | Tamat Tahun 2014-05-06 |

Pendidikan Non-Formal

1. *Desktop Application Training (DAT)*

PENGALAMAN MAGANG

Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Dinas Pendapatan Singosari Malang Tahun 2013

KARYA ILMIAH

Intensifikasi Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Wilayah Singosari (Studi pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Dinas Pendapatan Singosari Malang)

