



RINGKASAN TESIS

**UPAYA HUKUM KEBERATAN BAGI WAJIB PAJAK
DALAM SENGKETA PAJAK
DI BIDANG PAJAK BUMI DAN BANGUNAN
(STUDI DI KPP PRATAMA SEMARANG TENGAH I)**

Disusun

**Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Derajat S2
Program Studi Magister Kenotariatan**

Oleh :

SITI CHOIRIAH

B4B 007 187

PEMBIMBING :

H.BUDI ISPRIYARSO, SH, M.Hum

**PROGRAM STUDI MAGISTER KENOTARIATAN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2009

LATAR BELAKANG

Berkaitan dengan penyelenggaraan otonomi daerah, Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah memberikan kewenangan yang luas, nyata dan bertanggung jawab kepada daerah secara proporsional. Sebagai konsekuensi dan luasnya wewenang yang diberikan kepada daerah, tentunya tuntutan kebutuhan akan pelayanan kepada masyarakat menjadi semakin besar pula. Oleh karena itu pemerintah daerah harus mampu menggali sumber keuangannya sendiri sehingga dapat menyediakan sumber-sumber pembiayaan yang memadai.

Sesuai dengan Pasal 157 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 jo pasal 6 Undang-Undang no.33 Tahun 2004 disebutkan bahwa sumber pendapatan daerah terdiri dari :

- a. Pendapatan Asli Daerah yaitu :
 1. Hasil Pajak Daerah;
 2. Hasil Retribusi Daerah;
 3. Hasil Pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan ;
 4. lain-lain.
- b. Dana Perimbangan
- c. Lain-lain Pendapatan Daerah yang sah.

Dana Perimbangan tersebut terdiri dari :

- Bagian daerah dari penerimaan PBB, BPHTB, dan penerimaan sumber daya alam;
- Dana Alokasi Umum; dan
- Dana Alokasi khusus.

Sehubungan dengan sumber-sumber pendapatan daerah yang dapat digali oleh daerah sebagaimana tersebut diatas, kontribusi dari sektor pajak mempunyai peranan yang sangat penting. Namun semua penerimaan pajak dari negara berarti juga pengeluaran dari sisi masyarakat, yang artinya penerimaan pajak adalah beban bagi masyarakat, yaitu dengan mengalihkan sebagian penghasilan yang diperolehnya untuk dibayarkan kepada negara dalam bentuk pajak.

Pajak Bumi dan Bangunan merupakan salah satu bentuk pajak untuk penerimaan daerah dimana sistem pemungutannya menggunakan sistem official assessment yaitu sistem pemungutan yang memberikan wewenang kepada pemerintah (fiscus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang, sehingga dimungkinkan terjadi perbedaan besarnya pajak yang terutang yang ditetapkan fiscus lebih besar dari yang diperkirakan wajib pajak. Sehingga Wajib Pajak diberikan upaya-upaya hukum untuk mengantisipasi apabila ada tindakan fiscus yang merugikan wajib pajak.

2. PERMASALAHAN

- Bagaimana Wajib Pajak menggunakan upaya hukum keberatan dalam sengketa pajak di bidang PBB di KPP Pratama Semarang Tengah I ?
- Hambatan-hambatan apa yang dialami oleh wajib pajak di bidang PBB dalam melakukan upaya hukum keberatan dan bagaimana upaya untuk mengatasi hambatan tersebut ?

3. METODE PENELITIAN

Metode merupakan proses, prinsip-prinsip dan tata cara memecahkan suatu masalah, sedang penelitian adalah memeriksa secara hati-hati, tekun dan tuntas terhadap gejala untuk menambah pengetahuan manusia, maka metode penelitian dapat diartikan sebagai proses prinsip-prinsip dan tata cara untuk memecahkan masalah yang dihadapi dalam melaksanakan penelitian.¹

Kegiatan penelitian dilakukan dengan tujuan tertentu, dan pada umumnya tujuan itu dapat dikelompokkan menjadi tiga hal utama, yaitu untuk menemukan, membuktikan dan mengembangkan pengetahuan tertentu. Dengan ketiga hal tersebut, maka implikasi dari hasil penelitian akan dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah.

a. Pendekatan Masalah

Metode pendekatan yang dipergunakan yaitu pendekatan yuridis empiris. Yaitu pendekatan dari sudut kaidah-kaidah dan pelaksanaan peraturan yang berlaku di dalam masyarakat, yang dilakukan dengan cara

¹ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta : UI Press, 1986), hlm 6

meneliti data sekunder terlebih dahulu, kemudian dilanjutkan dengan mengadakan penelitian terhadap data primer yang ada di lapangan.² Pendekatan Yuridis empiris adalah penelitian yang berusaha menghubungkan antara norma hukum yang berlaku dengan kenyataan yang ada di masyarakat. Penelitian berupa studi empiris berusaha menemukan teori mengenai proses terjadinya dan bekerjanya hukum.

Pendekatan ini bertujuan untuk memahami bahwa hukum itu tidak semata-mata sebagai satu peringkat aturan perundang-undangan yang bersifat normatif belaka, akan tetapi hukum dipahami sebagai perilaku masyarakat yang menggejala dan membentuk pola dalam kehidupan masyarakat, selalu berinteraksi dan berhubungan dengan aspek ekonomi, sosial dan budaya.

b. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analitis, karena secara spesifik penelitian ini bertujuan memberikan gambaran mengenai upaya-upaya hukum yang dapat dilakukan oleh wajib pajak dalam mengajukan pengurangan, keberatan dan penghapusan dalam pemungutan pajak khususnya Pajak Bumi dan Bangunan.

Bersifat analitis yaitu mengumpulkan data-data primer yang ada pada Kantor KPP Pratama Semarang Tengah I yang berkaitan upaya hukum pengajuan pengurangan, keberatan, dan penghapusan oleh wajib pajak khususnya Pajak Bumi dan Bangunan untuk kemudian dianalisa untuk

² *Ibid*, hlm 52

memecahkan masalah yang timbul.

c. Sumber dan Jenis Data

Dalam penelitian ini yang merupakan sumber data utama adalah Petugas Account Representative Pajak Bumi dan Bangunan, Seksi Ekstensifikasi, Seksi Penagihan dan Seksi TPT (Tempat Pelayanan Terpadu) Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Tengah I.

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini meliputi jenis data primer dan data sekunder.

a. Bahan hukum primer yang merupakan bahan-bahan hukum yang mempunyai kekuatan mengikat, yaitu :

- Undang-Undang Dasar 1945;
- Undang-Undang Nomor : 12 Tahun 1994 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor : 12 Tahun 1985 Tentang Pajak Bumi Dan Bangunan;
- Undang-Undang Nomor : 34 Tahun 2000 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor : 18 Tahun 1997 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah;
- Undang-Undang Nomor : 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah;
- Undang-Undang Nomor : 33 Tahun 2004 Tentang Perimbangan Keuangan Antara Pusat Dan Daerah;

- Undang-Undang Nomor : 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan
 - Peraturan perundang-undangan lainnya yang mempunyai kaitan dengan permasalahan penelitian.
- b. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan-bahan hukum yang erat kaitannya dengan bahan hukum primer dan dapat membantu serta menganalisa serta memahami bahan hukum primer :
- Buku-buku hasil karya para ahli;
 - Makalah-makalah;
 - Majalah;
- c. Bahan hukum tertier yaitu bahan hukum yang memberikan informasi tentang bahan hukum primer dan sekunder, seperti :
- Kamus hukum;
 - Kamus lainnya yang menyangkut penelitian.
- d. Teknik Pengumpulan Data

Dalam Penelitian data primer dikumpulkan dengan cara mengadakan wawancara terstruktur, yaitu melakukan wawancara secara mendalam dan terstruktur kepada Petugas Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Tengah I di Bidang Pajak Bumi dan Bangunan. Hal ini bertujuan untuk menggali informasi dan mendapatkan data yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

Data Sekunder merupakan penelitian kepustakaan yang dilakukan dengan cara mencari dan mengumpulkan bahan pustaka yang berhubungan dengan judul dan pokok permasalahannya.

e. Teknik Analisa Data

Analisa data merupakan proses penyederhanaan data ke dalam bentuk kalimat-kalimat yang mudah dibaca dan diinterpretasikan.

Setelah data terkumpul dan diklasifikasikan menurut pokok permasalahan, kemudian di sistematiskan guna mempermudah melakukan analisis dan interpretasi data. Semua data yang telah terkumpul yang diperoleh baik dari data primer maupun data sekunder serta semua informasi yang didapat akan dianalisis secara kualitatif, yakni analisis yang diwujudkan dalam bentuk penjabaran atau uraian secara terperinci berdasarkan interpretasi data yang ada dengan memperhatikan konsep dan teori dalam bentuk uraian-uraian yang diharapkan dapat menjawab pokok permasalahan yang sedang diteliti dan akhirnya dapat ditarik kesimpulan atas pembahasan yang telah dilakukan.

4. TINJAUAN PUSTAKA

1. Pengertian Pajak

a. Prof.Dr.Rochmat Soemitro,SH : “ Pajak adalah perikatan yang timbul karena Undang-Undang (jadi dengan sendirinya) yang mewajibkan seseorang yang memenuhi syarat (taatbestand) yang ditentukan dalam

Undang-Undang, untuk membayar suatu jumlah tertentu kepada negara yang dapat dipaksakan, dengan tiada mendapat imbalan secara langsung dapat ditunjuk, yang digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara (pengeluaran rutin dan pengeluaran pembangunan)”

- b. Dr. Soeparman Soemahamidjaya : “Pajak adalah iuran wajib, berupa uang atau barang, yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum”.

Unsur-unsur pajak :

- Bahwa pajak adalah suatu iuran, atau kewajiban menyerahkan sebagian kekayaan kepada negara
- Bahwa perpindahan atau penyerahan iuran adalah bersifat wajib, atau dapat dipaksakan
- Perpindahan ini adalah berdasarkan undang-undang atau peraturan yang dibuat oleh pemerintah yang bersifat umum
- Tidak ada jasa timbal balik yang dapat ditunjuk
- Uang yang dikumpulkan oleh negara tadi digunakan untuk membiayai pengeluaran umum.

Fungsi Pajak :

- Fungsi Penerimaan (Budgeter) : pajak berfungsi sebagai alat untuk memasukkan dana secara optimal ke kas negara berdasarkan Undang-Undang perpajakan yang berlaku dan peraturan pelaksanaannya.
- Fungsi Mengatur : pajak berfungsi untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial ekonomi.

Asas Pemungutan Pajak The Four Maxims atau Smith's Cannon, yaitu :

- **Equailty** : Pembagian tekanan pajak diantara subjek pajak masing-masing hendaknya dilakukan seimbang dengan kemampuannya.
- **Certainty** : Pajak yang harus dibayar oleh seseorang harus terang & tidak mengenal kompromi.
- Pemungutan secara **convenience of payment**, menetapkan bahwa pajak hendaknya dipungut pada saat yang paling baik bagi wajib pajak, yaitu sesegera mungkin setelah diterimanya penghasilan
- **Asas Efficiency** : menetapkan bahwa pemungutan pajak hendaknya dilakukan sehematnya, jangan sampai melebihi pemasukan pajaknya.

Teori-Teori Pemungutan Pajak :

- Teori Asuransi
- Teori kepentingan
- Teori daya pikul

- Teori Bakti
- Teori Daya Beli

Sistem Pemungutan Pajak :

- 1 Official Assessment
- 2 Self Assessment
- 3 With holding system

Pengertian Sengketa Pajak

Menurut Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2002 tentang Pengadilan Pajak Pasal 1 angka 5 Sengketa Pajak adalah “sengketa yang timbul dalam bidang perpajakan antara Wajib Pajak atau penanggung pajak dengan pejabat yang berwenang sebagai akibat dikeluarkannya keputusan yang dapat diajukan banding atau gugatan ke Pengadilan Pajak berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan.

2. Pengertian Pajak Bumi Dan Bangunan

Pajak Bumi dan bangunan adalah Pajak Negara yang dikenakan terhadap bumi dan atau bangunan berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 Tentang PBB sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1994.

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

OBJEK PBB

Bumi adalah permukaan bumi dan tubuh bumi yang ada di bawahnya. Permukaan bumi meliputi tanah dan perairan pedalaman (termasuk rawa-rawa tambak perairan) serta laut wilayah RI.

Bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau dilekatkan secara tetap pada tanah dan/atau perairan. Termasuk dalam pengertian Bangunan adalah : jalan lingkungan dalam satu kesatuan dengan kompleks bangunan; jalan tol; kolam renang; pagar mewah; tempat olah raga; galangan kapal, dermaga; taman mewah; tempat penampungan/kilang minyak,air dan gas,pipa minyak; fasilitas lain yg memberikan manfaat.

Objek PBB yang dikecualikan :

1. Digunakan semata-mata untuk kepentingan Umum dibidang ibadah,sosial, kesehatan, pendidikan yg tidak dimaksudkan untuk memperoleh keuntungan (mesjid,gereja, rumah sakit pemerintah, sekolah, panti asuhan dll)
2. digunakan untuk pekuburan,peninggalan purbakala
3. merupakan hutan lindung,suaka alam, hutan wisata, taman nasional dan tanah negara yang belum dibebani suatu hak
4. Digunakan oleh perwakilan diplomatik berdasarkan asas perlakuan timbal balik
5. digunakan oleh badan dan perwakilan organisasi internasional yang ditentukan oleh Menkeu.

Subjek PBB Dan Wajib Pajak PBB

Subjek Pajak adalah orang pribadi atau badan yang secara nyata :

- mempunyai suatu hak atas bumi dan atau
- memperoleh manfaat atas bumi dan atau;
- memiliki, menguasai atas bangunan dan atau;
- memperoleh manfaat atas bangunan.

Wajib Pajak adalah subjek pajak yang dikenakan kewajiban membayar pajak.

DASAR PENGENAAN PBB

Adalah NJOP, ditetapkan perwilayah berdasarkan keputusan Menkeu dengan mendengar pertimbangan Gubernur serta memperhatikan :

- harga rata-rata yang diperoleh dari transaksi jual beli yang terjadi secara wajar;
- perbandingan hrg dengan objek lain yg sejenis yg letaknya berdekatan dan fungsinya sama dan telah diketahui hrg jualnya;
- nilai perolehan baru
- penentuan NJOP pengganti.

NJOPTKP

Adalah batas NJOP atas bumi dan/atau bangunan yang tidak kena pajak. Besarnya NJOPTKP untuk setiap kabupaten/kota setinggi-tingginya Rp.12.000.000 dengan ketentuan sebagai berikut :

- Setiap WP memperoleh pengurangan NJOPTKP sebanyak satu kali dalam satu tahun pajak;
- Apabila WP mempunyai beberapa Objek Pajak maka yang mendapatkan pengurangan NJOPTKP hanya satu objek Pajak yang nilainya terbesar dan tidak bisa digabungkan dengan objek pajak lainnya.

Tarif PBB adalah 0,5 %

5. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

❖ Upaya hukum keberatan yang dilakukan oleh wajib pajak dalam sengketa pajak di bidang PBB di KPP Pratama Semarang Tengah I

a. Keberatan Pajak Bumi dan Bangunan

- Keberatan PBB timbul karena SPPT yang diterbitkan oleh Kantor Pelayanan PBB karena tidak atau kurang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya, mengenai :
 - luas objek pajak bumi dan atau bangunan, klasifikasi/NJOP PBB
 - terdapat perbedaan penafsiran undang-undang antara WP dan fiskus antara lain : penetapan subjek Pajak sebagai WP, Objek Pajak yang seharusnya tidak dikenakan PBB dll.
- Syarat Pengajuan Keberatan PBB
 1. syarat formil : diajukan dalam jangka waktu 3 bulan sejak diterimanya SPPT oleh WP, tertulis dalam Bahasa Indonesia, diajukan kepada kepala KPP PBB yang menerbitkan SPPT

2. syarat materiil : mengemukakan alasan yang jelas dan mencantumkan besarnya PBB menurut WP

• **Keputusan Keberatan_:**

○ **Menolak**

Apabila permohonan keberatan Wajib Pajak tidak memenuhi persyaratan formil dan/atau materiil, dan telah dilakukan pemeriksaan sehingga alasan yang diajukan oleh Wajib Pajak tidak tepat atau tidak benar;

○ **Menerima seluruhnya atau sebagian**

Menerima seluruhnya, apabila alasan Wajib Pajak sesuai dengan data/keterangan yang diperoleh dari hasil pemeriksaan dan diterima seluruhnya berdasarkan perhitungan Wajib Pajak atau atas perintah undang-undang. Menerima sebagian, apabila sebagian alasan Wajib Pajak sesuai dengan data/keterangan yang diperoleh dari hasil pemeriksaan.

○ **Tidak dapat diterima,**

apabila permohonan keberatan Wajib Pajak tidak memenuhi persyaratan jangka waktu 3 (tiga) bulan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat (3) Keputusan Direktur Jenderal Pajak nomor Kep-59/PJ./2000.

o **Menambah besarnya pajak yang terutang,**

apabila berdasarkan hasil pemeriksaan diperoleh perhitungan yang menambah besarnya jumlah pajak yang terutang.

• **Jangka waktu penyelesaian :**

- 4 bulan, dg maks. 12 bulan sesuai dg UU

6. **Hambatan dan Cara Mengatasi Hambatan Dalam Melakukan Upaya Hukum Keberatan Bagi Wajib Pajak Dalam Sengketa Pajak di Bidang Bumi Dan Bangunan di KPP Pratama Semarang Tengah I.**

a. **Hambatan Dalam Upaya Hukum Keberatan PBB**

Dalam melaksanakan upaya hukum keberatan dalam sengketa pajak, wajib pajak mengalami hambatan yang antara lain :³

1. Adanya kekurangpahaman Wajib Pajak Mengenai prosedur pengajuan permohonan keberatan Pajak Bumi Dan Bangunan yang dinilai rumit;
2. Adanya keterlambatan pengajuan permohonan keberatan, misalnya Wajib Pajak akan mengajukan permohonan keberatan SPPT tahun 2007 tetapi diajukan pada tahun 2008, dan SPPT tahun 2007 belum dilunasi maka untuk pengajuannya harus dilunasi terlebih dahulu, dan untuk hal tersebut terkadang wajib pajak tidak mau untuk melunasi (karena untuk pengajuan keberatan Pajak Bumi dan Bangunan SPPT harus lunas 10 tahun kebelakang/tidak boleh ada tunggakan SPPT)

³ Hasil wawancara dengan Ibu Septi, selaku Kasi PKB Kanwil DJP Jateng I, tanggal 17 Maret 2008

3. Jangka waktu penyelesaian yang cukup lama (kurang lebih 1 tahun)
4. Wajib Pajak kesulitan untuk melengkapi syarat-syarat formal dan Material dalam permohonan pengajuan keberatan Pajak Bumi dan Bangunan.

b. Cara Mengatasi Hambatan Dalam Upaya Hukum Keberatan PBB

Untuk mengatasi hambatan dalam melakukan upaya hukum bagi Wajib Pajak dalam sengketa Pajak di Bidang Pajak Bumi dan Bangunan, diperlukan hal-hal sebagai berikut :

1. Pihak Kantor Pelayanan Pajak saat ini sedang berusaha semaksimal mungkin untuk melakukan penyuluhan tentang bagaimana cara pengajuan permohonan pengajuan keberatan pajak, sehingga wajib pajak dapat dengan mudah mengetahuinya dan bisa dengan cepat melakukan yang menurutnya ada kesalahan dan tidak ada keterlambatan.
2. Bahwa Pihak Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Pajak berusaha untuk mempercepat keluarnya Surat Keputusan mengenai keberatan Pajak, terhitung sejak diterimanya surat permohonan yang telah memenuhi persyaratan formal dan material yang telah ditetapkan berdasarkan Surat Edaran Menteri Keuangan nomor SE-13/PJ.6/2000 (yang mulai tahun 2007 menjadi wewenang Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak).

7. KESIMPULAN

- a. Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di KPP Pratama Semarang Tengah I adalah : Pengurangan, keberatan, penghapusan/pembatalan, dan restitusi/kompensasi PBB. Upaya hukum yang termasuk dalam sengketa pajak adalah keberatan pajak karena keberatan merupakan perselisihan antara wajib pajak dengan pejabat pajak mengenai besarnya/jumlah pajak yang harus dibayar. Wajib pajak menggunakan upaya hukum tersebut karena adanya ketidaksesuaian antara SPPT dengan keadaan yang sebenarnya, hal tersebut terjadi karena dalam pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan menggunakan sistem Official Assessment yaitu suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada fiscus (pemerintah) untuk menentukan besarnya pajak yang terhutang oleh wajib pajak.

Upaya hukum ini merupakan bentuk perlindungan hukum bagi wajib pajak di luar Pengadilan Pajak, dan untuk keberatan pajak dapat diajukan banding di Pengadilan pajak.

- b. Adapun hambatan-hambatan yang dialami oleh wajib Pajak Bumi dan Bangunan dalam melakukan upaya hukum tersebut diatas adalah bahwa wajib pajak merasa prosedur permohonannya terlalu rumit, karena adanya kekurangpahaman wajib pajak dalam pembuatan surat keberatan yang benar menurut syarat-syarat yang telah ditentukan oleh fiscus dan jangka waktu penyelesaiannya yang cukup lama. sehingga untuk mengatasi hambatan

tersebut haruslah ada kerjasama yang baik antara wajib pajak dengan pejabat pajak, yaitu bahwa pejabat pajak harus berusaha agar jangka waktu penyelesaian bisa dipercepat, dan wajib pajak juga harus proaktif untuk melengkapi semua persyaratan permohonan untuk pengajuan upaya hukum tersebut sehingga semua bisa berjalan dengan lancar.

8. Saran

- a. Berkaitan dengan upaya hukum tersebut, agar hak dan kewajibannya terlindungi, penting bagi wajib pajak untuk memahami prosedur permohonan pengajuan upaya hukum tersebut, dan wajib pajak juga harus mengetahui upaya-upaya hukum apa saja yang dapat dilakukan dalam mengakhiri sengketa pajak, baik diluar peradilan maupun melalui Pengadilan Pajak.
- b. Dalam menentukan berapa besar pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak seyogyanya melibatkan wajib pajak itu sendiri (self assessment), sehingga bisa mencerminkan keadaan di lapangan yang sebenarnya, jadi tidak memunculkan lagi perlawanan-perlawanan dari wajib Pajak Bumi dan Bangunan.
- c. Pihak Kantor Pelayanan Pajak harus semaksimal mungkin memberikan pelayanan kepada masyarakat agar proses pengajuan permohonan keberatan atas Pajak Bumi dan Bangunan dapat berjalan dengan lancar dan menghasilkan keputusan yang memuaskan bagi Wajib Pajak.