

BAB III

**TINJAUAN TEORI DAN PRAKTIK TENTANG PROSEDUR
PERMOHONAN PENGURANGAN PAJAK BUMI DAN
BANGUNAN PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA SEMARANG**

3.1 Tinjauan Teori

3.1.1 Pengertian Prosedur

Prosedur merupakan suatu rangkaian tugas – tugas yang saling terkait dan diatur dengan urutan dan tata cara tertentu, yang sengaja dibuat atau direncanakan untuk mempermudah pelaksanaan pekerjaan yang dikerjakan secara berulang – ulang.

Menurut Mulyadi (2008:5) Prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang – ulang.

3.1.2 Pengertian Pajak Daerah

Berdasarkan Undang – Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Pasal 1 ayat (10) yang dimaksud Pajak Daerah, yang selanjutnya disebut Pajak, adalah kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang – Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar – besarnya kemakmuran rakyat.

Pajak Daerah adalah iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang yang dapat di paksakan berdasarkan peraturan perundang –

undangan yang berlaku digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah

Pada umumnya Pajak Daerah memiliki karakteristik sebagai berikut :

1. Pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah berdasarkan peraturan dari daerah itu sendiri.
2. Pajak yang dipungut berdasarkan peraturan Pemerintah Pusat tetapi penetapan tarifnya dilakukan oleh Pemerintah Daerah.
3. Pajak yang ditetapkan dan/atau dipungut oleh Pemerintah Daerah.
4. Pajak yang dipungut dan diadministrasikan oleh Pemerintah Pusat tetapi hasil pungutannya diberikan kepada Pemerintah Daerah.

3.1.3 Pengelompokan Pajak Daerah

Jenis – jenis Pajak Daerah diatur dalam Undang – Undang Nomor 28 tahun 2009 Pasal 2 ayat (1) sebagaimana berikut :

1. Pajak Provinsi, terdiri dari:
 - a. Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/ atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat, dan digerakan untuk peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi energi gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

b. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor

Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor adalah pajak atas penyerahan hak milik kendaraan bermotor sebagai akibat perjanjian dua pihak atau perbuatan sepihak atau keadaan yang terjadi karena jual beli, tukar menukar, hibah, warisan, atau pemasukan ke dalam badan usaha.

c. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor

Pajak atas penggunaan bahan bakar kendaraan bermotor. Bahan bakar kendaraan bermotor adalah semua jenis bahan bakar cair atau gas yang digunakan untuk kendaraan bermotor.

d. Pajak Air Permukaan

Adalah pajak atas pengambilan dan atau pemanfaatan air permukaan. Air permukaan adalah semua air yang terdapat pada permukaan tanah, tidak termasuk air laut, baik yang berada di laut maupun di darat.

e. Pajak Rokok

Pajak Rokok adalah pungutan atas cukai rokok yang dipungut oleh pemerintah.

2. Pajak Kabupaten/Kota, terdiri dari:

a. Pajak Hotel

Pajak Hotel adalah pajak atas pelayanan yang disediakan oleh hotel dengan pembayaran, termasuk jasa penunjang sebagai kelengkapan hotel yang sifatnya memberikan kemudahan dan kenyamanan, termasuk fasilitas olahraga dan hiburan.

b. Pajak Restoran

Pajak Restoran adalah pajak atas pelayanan yang disediakan oleh restoran meliputi pelayanan penjualan makanan dan/atau minuman yang dikonsumsi oleh pembeli, baik dikonsumsi di tempat pelayanan maupun di tempat lain.

c. Pajak Reklame

Pajak Reklame adalah pajak yang dikenakan atas semua penyelenggaraan reklame.

d. Pajak Hiburan

Pajak atas penyelenggaraan hiburan. Hiburan adalah semua jenis tontonan, pertunjukan, permainan, dan/atau keramaian yang dinikmati dengan dipungut biaya.

e. Pajak Penerangan Jalan

Pajak Penerangan Jalan adalah pajak atas penggunaan tenaga listrik, baik yang dihasilkan sendiri maupun diperoleh dari sumber lain.

f. Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan

Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan adalah pajak atas pengambilan mineral bukan logam dan batuan, baik dari sumber alam di dalam dan/atau permukaan bumi untuk dimanfaatkan.

g. Pajak Parkir

Pajak atas penyelenggaraan tempat parkir di luar badan jalan, baik yang disediakan berkaitan dengan pokok usaha maupun yang disediakan sebagai usaha, termasuk penyedia tempat penitipan kendaraan bermotor.

h. Pajak Air Tanah

Pajak Air Tanah adalah pajak atas pengambilan dan/atau pemanfaatan air tanah. Air tanah adalah air yang terdapat dalam lapisan tanah atau batuan di bawah permukaan tanah.

i. Pajak Sarang Burung Walet

Pajak Sarang Burung Walet adalah pajak atas kegiatan pengambilan dan/atau pengusahaan sarang burung walet.

j. Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan

Pajak Bumi dan Bangunan adalah pajak atas bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan perkebunan, perhutanan, dan pertambangan.

k. Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan

Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan adalah pajak atas perolehan hak atas tanah dan/atau bangunan. Perolehan hak atas tanah dan/atau bangunan adalah perbuatan atas peristiwa hukum yang mengakibatkan diperolehnya hak atas tanah dan/atau bangunan oleh orang pribadi atau badan.

3.1.4 Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah

Di dalam buku Kesit Bambang Prakosa (2005: 8) terdapat tata cara pemungutan pajak yang terdiri atas dasar pemungutan pajak dan sistem pemungutan pajak yang dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Dasar Pemungutan Pajak

a. Stelsel Nyata (*Rill Stesel*)

Stelsel ini menyatakan bahwa pengenaan pajak didasarkan pada objek yang sesungguhnya, sehingga pemungutan pajaknya baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak, yaitu setelah keadaan sesungguhnya objek pajak diketahui.

b. Stelsel Anggapan (*Fictieve Stesel*)

Dasar pengenaan pajak didasarkan pada keadaan yang diatur oleh ketentuan atau peraturan Undang – Undang yang berlaku. Sebagai contohnya keadaan objek pajak tahun sekarang dianggap sama dengan tahun sebelumnya, sehingga pajak terutang pada suatu tahun juga dianggap sama dengan pajak yang terutang tahun sebelumnya. Dengan stelsel ini berarti besarnya pajak yang

terutang pada tahun berjalan sudah dapat ditetapkan atau diketahui pada awal tahun yang bersangkutan.

c. *Stelsel Campuran*

Stelsel ini menyatakan bahwa pengenaan pajak didasarkan pada kombinasi antara stelsel nyata dan stelsel anggapan. Pada awal tahun, besarnya pajak dihitung berdasarkan suatu anggapan, kemudian pada akhir tahun besarnya pajak dihitung berdasarkan keadaan yang sesungguhnya. Jika besarnya pajak berdasarkan keadaan sesungguhnya lebih besar dari pada besarnya pajak menurut anggapan, Wajib Pajak harus membayar kekurangan tersebut.

2. Sistem Pemungutan Pajak

a. *Official Assesment System*

Sistem pemungutan pajak yang mempercayakan kewenangan untuk menentukan besarnya pajak yang terhutang kepada fiskus (pemerintah). Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada di tangan para aparatur perpajakan.

b. *Self Assesment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberikan kepercayaan, tanggungjawab dan kewenangan untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan pajak yang terhutang atau harus dibayar kepada diri pribadi Wajib Pajak sendiri.

c. *With Holding System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi kewenangan dan kepercayaan kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak sesuai dengan peraturan perundang – undangan perpajakan yang berlaku.

3.2 Pajak Bumi dan Bangunan

3.2.1 Pengertian Pajak Bumi dan Bangunan

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan Pasal 6 mendefinisikan Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan yang selanjutnya disebut Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah pajak atas bumi dan bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan.

Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan Perkotaan merupakan jenis pajak kabupaten/ kota yang penerapannya di dasarkan Undang – Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah. Pajak Bumi dan Bangunan adalah pajak yang bersifat kebendaan dalam arti besarnya pajak terutang ditentukan oleh keadaan objek yaitu bumi/tanah dan/atau bangunan dimana keadaan subyek (siapa yang membayar) tidak ikut menentukan besarnya pajak

3.2.2 Dasar Hukum Pajak Bumi dan Bangunan

1. Undang – Undang Nomor 12 Tahun 1994 tentang Pajak Bumi dan Bangunan.
2. Undang – Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah.
3. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan.

3.2.3 Subjek, dan Objek Pajak Bumi dan Bangunan

3.2.3.1 Subjek Pajak Bumi dan Bangunan

Di dalam Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 13 Tahun 2013 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Pasal 4 ayat (1) menyebutkan bahwa Subjek Pajak/ Wajib Pajak Pajak Bumi dan Bangunan adalah orang pribadi atau badan yang secara nyata:

- a. mempunyai suatu hak atas bumi.
- b. memperoleh manfaat atas bumi.
- c. memiliki, menguasai atas bangunan.
- d. memperoleh manfaat atas bangunan.

Berdasarkan Undang – Undang Wajib Pajak merupakan Subjek Pajak yang dikenakan kewajiban membayar pajak. Dengan demikian maka yang membayar Pajak Bumi dan Bangunan bukan saja pemilik tanah dan/ atau bangunan tetapi juga penyewa atau siapa saja yang memanfaatkan tanah dan/ atau bangunan.

3.2.3.2 Objek Pajak Bumi dan Bangunan

Objek Pajak Bumi dan Bangunan diatas diatur dalam Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 13 Tahun 2011 Pasal 3 tentang Pajak Bumi dan Bangunan. Objek Pajak Bumi dan Bangunan adalah Bumi/Bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/ atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau Badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan.

Bumi adalah permukaan bumi yang meliputi tanah dan perairan pedalaman serta laut wilayah kabupaten/kota. Sedangkan yang dimaksud dengan bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau diletakan secara tetap pada tanah dan/atau perairan pedalaman dan/atau laut.

Dalam hal bangunan, objek Pajak Bumi dan Bangunan antara lain :

1. Jalan lingkungan yang terletak dalam satu kompleks bangunan seperti hotel, pabrik dan emplasemennya, yang merupakan suatu kesatuan dengan kompleks bangunan tersebut.
2. Jalan tol.
3. Kolam renang

4. Pagar mewah.
5. Tempat olahraga.
6. Galangan kapal, dermaga.
7. Taman mewah.
8. Tempat penampungan/ kilang minyak, air dan gas, pipa minyak.
9. Menara.

Pada Pajak Bumi dan Bangunan tidak semua bumi dan/ atau bangunan dapat dijadikan objek pajak. Adapun objek pajak yang tidak dikenakan Pajak Bumi dan Bangunan adalah objek pajak yang:

1. digunakan oleh Pemerintah, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Daerah untuk penyelenggaraan pemerintahan;
2. digunakan semata – mata untuk melayani kepentingan umum di bidang ibadah, sosial, kesehatan, pendidikan dan kebudayaan nasional, yang tidak dimaksudkan untuk memperoleh keuntungan;
3. digunakan untuk kuburan, peninggalan purbakala, atau yang sejenis dengan itu;
4. merupakan hutan lindung, hutan suaka alam, hutan wisata, taman nasional, tanah penggembalaan yang dikuasai oleh desa, dan tanah Negara yang belum dibebani suatu hak;
5. digunakan oleh perwakilan diplomatik dan konsulat berdasarkan asas perlakuan timbal balik; dan
6. digunakan oleh badan atau perwakilan lembaga internasional sesuai peraturan peundang – undangan.

3.2.4 Dasar Pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan

Dasar pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) diatur dalam Pasal 5 Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan yang memutuskan bahwa dasar pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan adalah Nilai Jual Objek Pajak.

Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) merupakan harga rata – rata yang diperoleh dari transaksi jual beli yang terjadi secara wajar.

Penetapan Nilai Jual Objek Pajak dapat dilakukan dengan cara :

1. Perbandingan harga dengan objek lain yang sejenis, adalah suatu pendekatan/metode penentuan nilai jual suatu objek pajak dengan cara membandingkannya dengan objek pajak lain yang sejenis yang letaknya berdekatan dan fungsinya sama dan telah diketahui harga jualnya.
2. Nilai perolehan baru, adalah suatu pendekatan/metode penentuan nilai jual suatu objek pajak dengan cara menghitung seluruh biaya yang dikeluarkan untuk memperoleh objek tersebut pada saat penilaian dilakukan, yang dikurangi dengan penyusutan berdasarkan kondisi fisik objek tersebut.
3. Nilai jual pengganti, adalah suatu pendekatan/metode penentuan nilai jual suatu objek pajak yang berdasarkan pada hasil produksi objek pajak tersebut.

Nilai Jual Objek Pajak ditetapkan setiap 3 (tiga) tahun oleh Menteri Keuangan, kecuali untuk daerah tertentu ditetapkan setiap tahun sesuai dengan perkembangan daerahnya. Penentuan NJOP ini dapat dilakukan dengan melakukan penilaian terhadap objek pajak baik yang dilakukan secara masal atau individual.

Dalam pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan ini ditentukan suatu batas tidak kena pajak yang disebut dengan nilai jual tidak kena pajak (NJOPTKP). NJOPTKP merupakan suatu batas nilai jual objek pajak dimana Wajib Pajak tidak terutang pajak. NJOPTKP kota Semarang untuk setiap Wajib Pajak ditetapkan sebesar RP.10.000.000,00 (sepuluh juta rupiah).

Maksud dari ketentuan ini adalah apabila Wajib Pajak memiliki objek pajak yang nilainya dibawah NJOPTKP maka Wajib Pajak tersebut

dibebaskan dari pembayaran pajak. selain itu, bagi Wajib Pajak yang memiliki objek pajak yang nilainya melebihi NJOPTKP, maka perhitungan NJOP sebagai dasar perhitungan pajak terutang dilakukan dengan terlebih dahulu mengurangi NJOP dengan NJOPTKP.

3.2.5 Tarif Pajak Bumi dan Bangunan

Tarif Pajak Bumi dan Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan Pasal 6 ditetapkan Tarif Pajak Bumi dan Bangunan di kota Semarang sebagai berikut:

1. Untuk Nilai Jual Objek Pajak sampai dengan Rp.1.000.000.000,00 (satu milyar rupiah) ditetapkan sebesar 0,1% (nol koma satu persen).
2. Untuk Nilai Jual Objek Pajak diatas Rp.1.000.000.000,00 (satu milyar rupiah) ditetapkan sebesar 0,2% (nol koma dua persen).

3.2.6 Perhitungan Pajak Bumi dan Bangunan

Rumus untuk menentukan besarnya pokok Pajak Bumi dan Bangunan terutang adalah sebagai berikut :

$$\text{PBB} = \text{Tarif Pajak} \times (\text{NJOP} - \text{NJOPTKP})$$

Perhitungan Pajak Bumi dan Bangunan diatur berdasarkan ketentuan Pasal 7 Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan ditetapkan bahwa besaran pokok Pajak Bumi dan Bangunan yang terutang dihitung dengan cara mengalikan Tarif pajak dengan Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) setelah dikurangi Nilai Jual Objek Pajak Tidak Kena Pajak (NJOPTKP). Berikut contoh perhitungan Pajak Bumi dan Bangunan :

1. Contoh perhitungan Pajak Bumi dan Bangunan apabila NJOP dibawah NJOPTKP.

Tuan A seorang Wajib Pajak Bumi dan Bangunan memiliki objek pajak berupa :

- a. Tanah seluas 42 m² dengan nilai jual Rp.160.000,00 /m²
- b. Bangunan seluas 36 m² dengan nilai jual Rp.98.000,00/ m²

Besarnya pokok pajak yang terutang adalah sebagai berikut :

- NJOP Tanah 40 m ² x Rp.160.000,00	= Rp.6.400.000,00
- NJOP Bangunan 36 m ² x RP.98.000,00	= Rp.3.528.000,00
- Total NJOP Tanah dan Bangunan	= Rp.9.928.000,00
- NJOPTKP	= Rp.10.000.000,00
- PBB terhutang	= <u>NIHIL</u>

Karena Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) di bawah Nilai Jual Tidak Kena Pajak (NJOPTKP), maka objek pajak yang dimiliki oleh Tuan A tersebut tidak dikenakan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

2. Contoh perhitungan Pajak Bumi dan Bangunan apabila NJOP sampai dengan Rp.1.000.000.000,00 (tarif 0,1%)

Tuan B seorang Wajib Pajak Pajak Bumi dan Bangunan memiliki objek pajak berupa :

- a. Tanah seluas 750 m² dengan nilai jual Rp.464.000,00 /m²
- b. Bangunan seluas 500 m² dengan nilai jual Rp.505.000,00 /m²

Besarnya pokok pajak yang terhutang adalah sebagai berikut :

- NJOP Tanah 750 m ² x Rp.464.000,00	= Rp.348.000.000,00
- NJOP Bangunan 500 m ² x Rp.505.000,00	= Rp.252.500.000,00
- Total NJOP Tanah dan Bangunan	= Rp.600.500.000,00
- NJOPTKP	= <u>(Rp10.000.000,00)</u>
- NJOP Tanah dan Bangunan Kena Pajak	= Rp.590.500.000,00
- PBB terhutang 0,1% x Rp.590.500.000,00	= Rp.590.500,00

3. Contoh perhitungan Pajak Bumi dan Bangunan apabila NJOP diatas Rp.1.000.000.000,00 (tarif 0,2%)

Tuan C seorang Wajib Pajak Pajak Bumi dan Bangunan memiliki objek pajak berupa :

- a. Tanah seluas 1.100 m² dengan nilai jual Rp.1.722.000,00 /m²
- b. Bangunan seluas 900 m² dengan nilai jual Rp.968.000 /m²

Besarnya pokok pajak yang terhutang adalah sebagai berikut :

- NJOP Tanah 1.100 m ² x Rp.1.722.000,00	=Rp.1.894.200.000,00
- NJOP Bangunan 900 m ² x Rp.968.000,00	= <u>Rp.871.200.000,00</u>
- Total NJOP Tanah dan Bangunan	=Rp.2.765.400.000,00
- NJOPTKP	= <u>(Rp10.000.000,00)</u>
- NJOP Tanah dan Bangunan Kena Pajak	=Rp.2.755.400.000,00
- PBB terhutang 0,2% x Rp.2.755.400.000,00	= Rp.5.510.800,00

4. Contoh perhitungan Pajak Bumi dan Bangunan apabila Wajib Pajak memiliki lebih dari satu objek pajak

Tuan C mempunyai dua objek pajak tanah dan bangunan masing – masing beralamat di Jalan Arjuna dan di Jalan Sadewa dengan data sebagai berikut :

Objek pajak di Jalan Arjuna

- a. Tanah seluas 200 m² dengan nilai jual Rp.1.147.000,00 /m²
- b. Bangunan seluas 175 m² dengan nilai jual Rp.823.000,00 /m²

Besarnya pokok pajak yang terhutang adalah sebagai berikut :

- NJOP Tanah 200 m ² x Rp.1.147.000,00	= Rp.229.400.000,00
- NJOP Bangunan 175 m ² x Rp.823.000,00	= <u>Rp.144.025.000,00</u>
- Total NJOP Tanah dan Bangunan	= Rp.373.425.000,00
- NJOPTKP	= <u>(Rp.10.000.000,00)</u>
- NJOP Tanah dan Bangunan Kena Pajak	= Rp.363.425.000,00
- PBB terhutang 0,1% x Rp.363.425.000,00	= Rp.363.425,00

Objek Pajak di Jalan Sadewa :

- a. Tanah seluas 125 m² dengan nilai jual Rp.1.032.000,00 /m²
- b. Bangunan seluas 120 m² dengan nilai jual Rp.700.000,00 /m

Besarnya pokok pajak yang terhutang adalah sebagai berikut :

- NJOP Tanah 125 m ² x Rp.1.032.000,00	= Rp.129.000.000,00
- NJOP Bangunan 120 m ² x Rp.700.000,00	= <u>Rp.84.000.000,00</u>
- Total NJOP Tanah dan Bangunan	= Rp.213.000.000,00
- NJOPTKP	= <u>(Rp.0)</u>
- NJOP Tanah dan Bangunan Kena Pajak	= Rp.213.000.000,00
- PBB terhutang 0,1% x Rp.213.000.000,00	= Rp.213.000,00

Objek pajak di Jalan Sadewa, tidak diberikan pengurangan NJOPTKP sebesar Rp.10.000.000,00 karena NJOPTKP telah diberikan untuk objek pajak pada Jalan Arjuna.

3.2.7 Tata Cara Pemungutan dan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan

3.2.7.1 Tata Cara Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan

Tata cara pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan diatur dalam Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 13 Tahun 2013 tentang Pajak Bumi dan Bangunan menyebutkan bahwa :

- a. Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan dilarang diborongkan.
- b. Setiap Wajib Pajak wajib membayar pajak yang terhutang berdasarkan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) dan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) yang ditetapkan oleh walikota.
- c. Pembayaran pajak yang terhutang berdasarkan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) dan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) dilakukan dengan menggunakan Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD).

3.2.7.2 Tata Cara Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan

Tata cara pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan diatur dalam Peraturan Walikota Semarang Nomor 35 Tahun 2011 adalah sebagai berikut :

- a. Pembayaran pajak dilakukan di Kas Daerah dan/ atau tempat lain yang ditetapkan oleh walikota.
- b. Apabila tempat pembayaran pajak ditempat lain yang ditetapkan, hasil penerimaan pajak harus disetor ke Kas Daerah paling lambat 1 (satu) hari kerja.
- c. Pembayaran pajak harus dilakukan sekaligus atau lunas.
- d. Pajak yang terhutang berdasarkan SPPT harus dilunasi selambat – lambatnya 6 (enam) bulan sejak tanggal diterimanya SPPT oleh wajib pajak.
- e. Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD), Surat Tagihan Pajak Daerah (STPD), Surat Keputusan Pembetulan, Surat Keputusan Keberatan dan Putusan Banding, yang menyebabkan jumlah pajak yang harus dibayar bertambah merupakan dasar penagihan pajak dan harus dilunasi dalam jangka waktu paling lama 1 (satu) bulan sejak tanggal diterbitkan.
- f. Pembayaran pajak terhutang sebagaimana dimaksud pada huruf a dilakukan dengan menggunakan Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD) atau bukti pembayaran lain yang sah berdasarkan perundang – undangan.
- g. Walikota atas permohonan Wajib Pajak setelah memenuhi persyaratan yang ditentukan dapat memberikan persetujuan kepada Wajib Pajak untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak, dengan dikenakan bunga atau denda sebesar 2% (dua persen) setiap bulannya.

3.3 Tinjauan Praktik

3.3.1 Pengertian Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan

Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah pemberian keringanan pajak yang terhutang atas objek pajak dalam hal :

1. Wajib Pajak pribadi atau badan karena kondisi tertentu objek pajak yang ada hubungannya dengan subjek pajak dan/atau karena sebab – sebab tertentu lainnya, yaitu

a. Wajib Pajak orang pribadi meliputi:

1) objek pajak yang Wajib Pajaknya orang pribadi veteran pejuang kemerdekaan, veteran pembela kemerdekaan, penerima tanda jasa bintang gerilya, atau janda/ dudanya;

2) objek pajak yang Wajib Pajaknya orang pribadi yang penghasilannya semata – mata berasal dari pensiunan, sehingga kewajiban PBBnya sulit dipenuhi;

3) objek pajak yang Wajib Pajaknya orang pribadi yang berpenghasilan rendah, sehingga kewajiban PBBnya sulit dipenuhi;

4) objek pajak yang Wajib Pajaknya orang pribadi yang berpenghasilan rendah yang Nilai Jual Objek Pajak per meter persegi meningkat akibat perubahan lingkungan dan dampak positif pembangunan.

b. Wajib Pajak badan meliputi:

Objek pajak yang Wajib Pajaknya adalah Wajib Pajak badan yang mengalami kerugian dan kesulitan likuiditas pada Tahun Pajak sebelumnya sehingga tidak dapat memenuhi kewajiban rutin.

2. Objek pajak yang terkena bencana alam atau sebab lain yang luar biasa, meliputi :

- a. Bencana alam bencana yang diakibatkan oleh peristiwa atau serangkaian peristiwa yang disebabkan oleh alam antara lain gempa bumi, tsunami, gunung meletus, banjir, kekeringan, angin topan, dan tanah longsor.
- b. Sebab lain yang luar biasa meliputi kebakaran, wabah penyakit tanaman, dan/atau wabah hama tanaman.

3.3.2 Dasar Hukum Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan

Dasar hukum pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) antara lain :

1. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 110/PMK.03/2009 tentang Pemberian Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan.
2. Peraturan Walikota Semarang Nomor 37 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pembetulan, Pembatalan, Pengurangan Ketetapan dan penghapusan atau Pengurangan Sanksi Administratif Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan.

3.3.3 Besarnya Persentase Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan

Besarnya persentase pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan dapat diberikan :

1. 75% (tujuh puluh lima persen) dari besarnya pajak terhutang, kepada Wajib Pajak anggota veteran pejuang kemerdekaan, veteran pembela kemerdekaan, penerima tanda jasa bintang gerilya, dan/atau janda/dudanya.
2. Setinggi – tingginya 75% (tujuh puluh lima persen) dari besarnya pajak terhutang, terhadap Wajib Pajak orang pribadi dan/atau badan karena kondisi tertentu objek pajak yang ada hubungannya dengan subjek pajak dan/atau sebab – sebab tertentu lainnya, dan ditetapkan berdasarkan pertimbangan kondisi serta jumlah penghasilan wajib pajak.

3. Sampai dengan 100% (seratus persen) dari besarnya pajak terhutang, kepada Wajib Pajak orang pribadi dalam hal objek pajak terkena bencana alam seperti gempa bumi, tsunami, gunung meletus, banjir, kekeringan, angin topan, dan tanah longsor serta sebab lain yang luar biasa meliputi kebakaran, wabah penyakit tanaman, dan/atau wabah hama tanaman.

3.3.4 Ketentuan dalam Permohonan Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan

Dalam hal pengajuan permohonan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Wajib Pajak harus memnuhi ketentuan – ketentuan pengajuan pengurangan sebagai berikut :

1. Wajib Pajak mengajukan permohonan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan secara tertulis dalam bahasa Indonesia dengan mencantumkan persentase pengurangan yang diinginkan serta alasan yang jelas.
2. Dalam hal Wajib Pajak orang pribadi memiliki, menguasai dan atau memanfaatkan lebih dari satu objek pajak, maka objek pajak yang dapat diajukan permohonan pengurangan adalah objek pajak yang menjadi tempat domisili Wajib Pajak.
3. Permohonan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan harus diajukan dalam jangka waktu :
 - a. 3 (tiga) bulan terhitung sejak tanggal diterima SPPT;
 - b. 3 (tiga) bulan terhitung sejak terjadinya bencana alam dan/ atau sebab lain yang luar biasa.
4. Wajib Pajak dapat mengajukan permohonan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan apabila telah melunasi PBB untuk tahun pajak sebelumnya atas objek pajak yang dimohonkan pengurangan, kecuali dalam hal terkena bencana alam atau sebab lain yang luar biasa.

5. Wajib Pajak tidak sedang mengajukan keberatan atas SPPT PBB yang dimohonkan pengurangan.

3.3.5 Dokumen Pendukung dalam Permohonan Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan

Berikut ini adalah dokumen yang harus disertakan oleh Wajib Pajak pada saat mengajukan permohonan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), antara lain :

1. Untuk Wajib Pajak orang pribadi melampirkan :
 - a. Fotokopi Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) tahun pajak berjalan yang diajukan permohonan pengurangan.
 - b. Fotokopi Surat Tanda Terima Setoran (STTS) tahun sebelumnya.
 - c. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP).
 - d. Surat kuasa bermaterai (bila dikuasakan).
 - e. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang diberi kuasa.
 - f. Dokumen pendukung :
 - Wajib Pajak pensiunan : Fotocopy SK pensiunan dan struk pensiunan bulan terakhir.
 - Wajib Pajak lainnya : Surat keterangan tidak mampu/ surat pengantar kelurahan.
 - g. Fotokopi kartu keluarga.
 - h. Fotokopi rekening listrik, telp, dan pam bulan terakhir.
 - i. SK Pengurangan (bila pernah mengajukan).
2. Untuk anggota veteran RI termasuk janda atau dudanya melampirkan :
 - a. Fotokopi Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) tahun pajak berjalan yang diajukan permohonan pengurangan.
 - b. Fotokopi Surat Tanda Terima Setoran (STTS) tahun sebelumnya.
 - c. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP).
 - d. Surat Kuasa Bermaterai (bila dikuasakan).
 - e. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang diberi kuasa.

- f. Dokumen pendukung :
 - Fotokopi kartu tanda anggota veteran/ SK pengakuan.
 - Fotokopi SK veteran dan struk pensiunan veteran bulan terakhir.
 - g. Fotokopi kartu keluarga.
 - h. Fotokopi rekening listrik, telp, dan pam bulan terakhir.
 - i. SK Pengurangan (bila pernah mengajukan).
3. Untuk wajib pajak badan melampirkan :
- a. Fotokopi Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) tahun pajak berjalan yang diajukan permohonan pengurangan.
 - b. Fotokopi Surat Tanda Terima Setoran (STTS) tahun sebelumnya.
 - c. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP).
 - d. Surat kuasa bermaterai (bila dikuasakan).
 - e. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang diberi kuasa.
 - f. Dokumen pendukung :
 - Laporan keuangan perusahaan.
 - g. SK Pengurangan (bila pernah mengajukan).

3.3.6 Prosedur Permohonan Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan

Prosedur permohonan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan adalah sebagai berikut :

1. Permohonan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) diajukan secara tertulis dalam bahasa Indonesia yang ditujukan kepada Kepala Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) yang menerbitkan SPPT dengan mencantumkan besarnya persentase pengurangan dan menyertakan alasan yang jelas.
2. Data yang wajib diisi Wajib Pajak dalam pengajuan permohonan pengurangan PBB antara lain :
 - a. Formulir permohonan pengurangan PBB. Dapat dilihat pada lampiran 1.

- b. Bagi Wajib Pajak swasta mengisi Surat pernyataan besarnya penghasilan, surat pernyataan ini harus diisi dengan kondisi Wajib Pajak yang sebenarnya dan harus ada pengesahan dari ketua RT dan Kepala Desa/ Lurah setempat. Dapat dilihat pada lampiran 2.
- c. Bagi Wajib Pajak anggota pensiun, PWRI, PEPABRI, LVRI dan BHN 45 mengisi formulir isian tentang penghasilan perbulannya. Dapat dilihat pada lampiran 3.

Keseluruhan data diatas harus diisi dengan lengkap dan ditandani oleh Wajib Pajak sendiri. Apabila Wajib Pajak memberikan kuasa dalam pengajuan permohonan pengurangan, Wajib Pajak harus melampirkan surat kuasa yang ditandatangani dengan materai RP.6.000,00 (enam ribu rupiah).

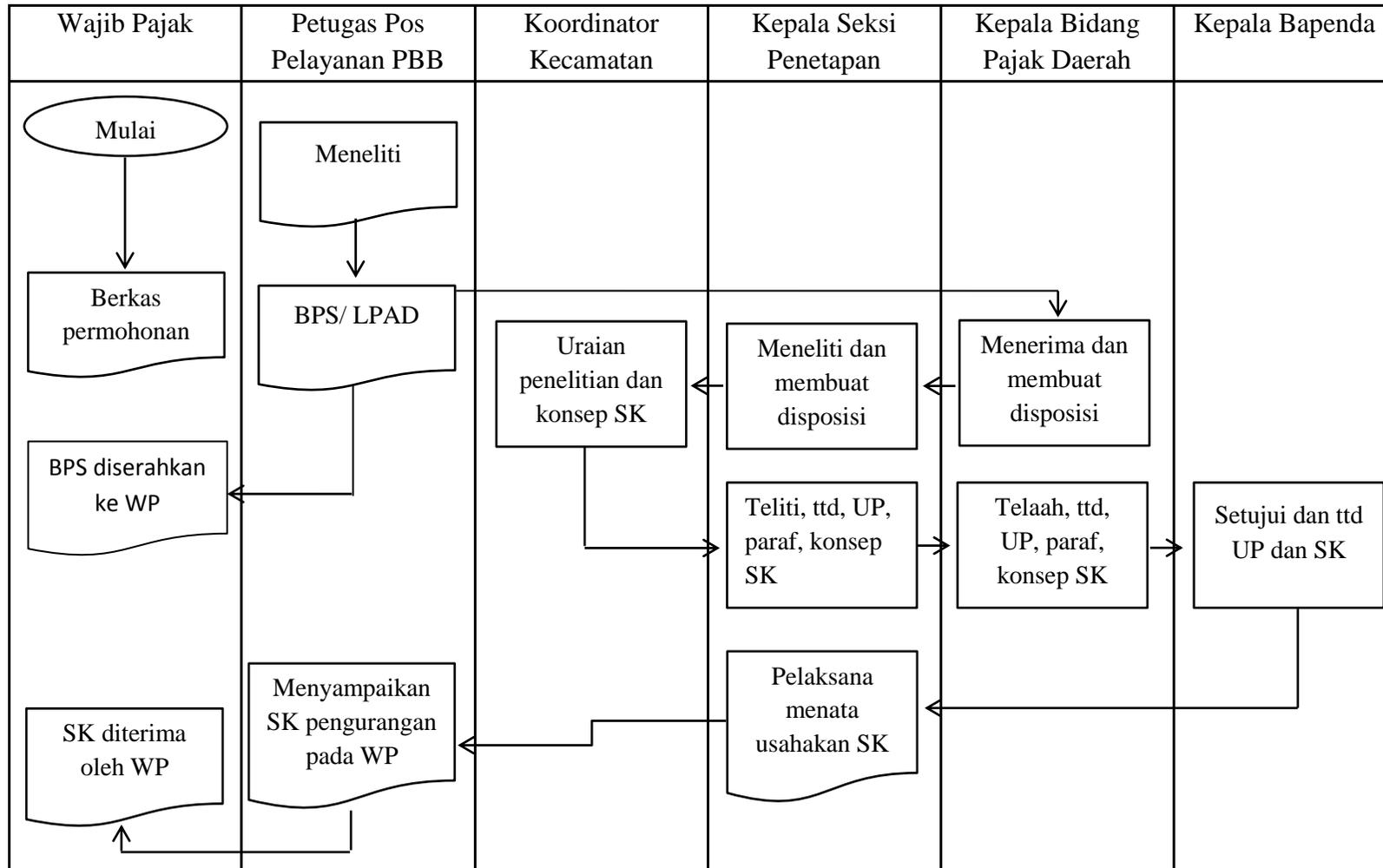
3. Dalam pengajuan permohonan pengurangan PBB Wajib Pajak dan/ atau kuasanya diwajibkan melengkapi seluruh persyaratan yang sesuai dengan penulis jelaskan sebelumnya.
4. Setelah seluruh persyaratan dilengkapi Wajib Pajak dapat mengajukan permohonan pengurangan PBB tersebut kepada petugas pelayanan masing – masing wilayah.
5. Petugas pos Pelayanan PBB menerima permohonan pengurangan PBB kemudian meneliti kelengkapan persyaratannya. Dalam hal berkas belum lengkap, dihimbau kepada Wajib Pajak untuk melengkapinya. Dalam hal berkas permohonan sudah lengkap, akan dicetak Bukti Penerimaan Surat (BPS) dan Lembar Pengawasan Arus Dokumen (LPAD).
6. BPS diserahkan untuk Wajib Pajak orang pribadi dan/ atau badan sebagai bukti bahwa Wajib Pajak telah mengajukan permohonan pengurangan PBB. Sedangkan LPAD akan digabungkan dengan berkas permohonan, dan meneruskan berkas ke Koordinator Pos Pelayanan.

7. Koordinator Pos Pelayanan meneliti kembali berkas permohonan pengajuan pengurangan dan meneruskan kepada Kepala Bidang Pajak Daerah.
8. Kepala Bidang Pajak Daerah menugaskan Kepala Seksi Penetapan untuk meneliti kembali berkas permohonan.
9. Kepala seksi penetapan menugaskan Koordinator Kecamatan untuk meneliti kembali berkas permohonan pengurangan PBB.
10. Koordinator Kecamatan membuat konsep uraian penelitian berdasarkan hasil penelitian lapangan/ kantor dan diteruskan kepada Kepala Seksi Penetapan.
11. Kepala Seksi Penetapan meneliti dan paraf uraian penelitian, dan membuat konsep SK pengurangan, dan meneruskan kepada Kepala Bidang Pajak Daerah.
12. Kepala Bidang Pajak Daerah meneliti serta paraf uraian penelitian dan meneruskan konsep surat keputusan pengurangan, dan meneruskan kepada Kepala BAPENDA.
13. Kepala BAPENDA menyetujui dan menandatangani surat keputusan pengurangan.
14. Pelaksana menatausahakan dan mengirim surat keputusan pengurangan ke Pos Pelayanan untuk disampaikan ke Wajib Pajak.
15. Koordinator Pos Pelayanan menyampaikan surat keputusan pengurangan kepada Wajib Pajak.
16. Proses selesai.

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai standar operasional prosedur permohonan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan, maka disajikan dalam bagan/ *flow chart* seperti gambar 3.1

Gambar 3.1

Bagan Alur Permohonan Pengurangan Pajak Bumi Dan Bangunan



3.3.7 Ketentuan Penyelesaian Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan

Dalam proses penyelesaian pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan Surat keputusan pengurangan diterbitkan selambat – lambatnya 4 (empat) bulan sejak tanggal diterimanya permohonan pengurangan dari Wajib Pajak. Jangka waktu sebagaimana dimaksud dalam keputusan ini dihitung sejak tanggal tanda terima Surat Permohonan Pengurangan yang diajukan oleh masing – masing Wajib Pajak.

Apabila dalam jangka waktu 4 (empat) bulan telah lewat dan keputusan belum diterbitkan, maka permohonan pengurangan tersebut dianggap dikabulkan.

3.3.8 Bentuk Keputusan Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan

Keputusan atas pengajuan permohonan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan adalah sebagai berikut :

1. Mengabulkan seluruh permohonan

Apabila dari hasil pemeriksaan kantor dan/ atau pemeriksaan lapangan didapatkan data yang sesuai dengan kondisi Wajib Pajak dan sesuai dengan alasan – alasan yang diajukan untuk permohonan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan.

2. Mengabulkan sebagian permohonan

Apabila dari hasil pemeriksaan kantor dan/ atau pemeriksaan lapangan hanya terdapat sebagian data yang sesuai dengan alasan – alasan yang diajukan untuk permohonan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan.

3. Menolak permohonan

Apabila dari hasil pemeriksaan kantor dan/ atau pemeriksaan lapangan didapatkan data yang tidak sesuai atau bertentangan dengan kondisi Wajib Pajak dan alasan – alasan yang dikemukakan dalam pengajuan permohonan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan.

3.4 Rekapitulasi Jumlah Permohonan Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang

Berdasarkan tabel 3.1 dapat dilihat mengenai rekapitulasi jumlah permohonan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) pada Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang tahun 2014 sampai dengan tahun 2016. Jumlah tersebut didapat berdasarkan dari jumlah akumulasi permohonan pelayanan pengurangan dari 4 (empat) Pos Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan kota Semarang.

Tabel 3.1
Rekapitulasi Jumlah Permohonan Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan Pada BAPENDA Kota Semarang

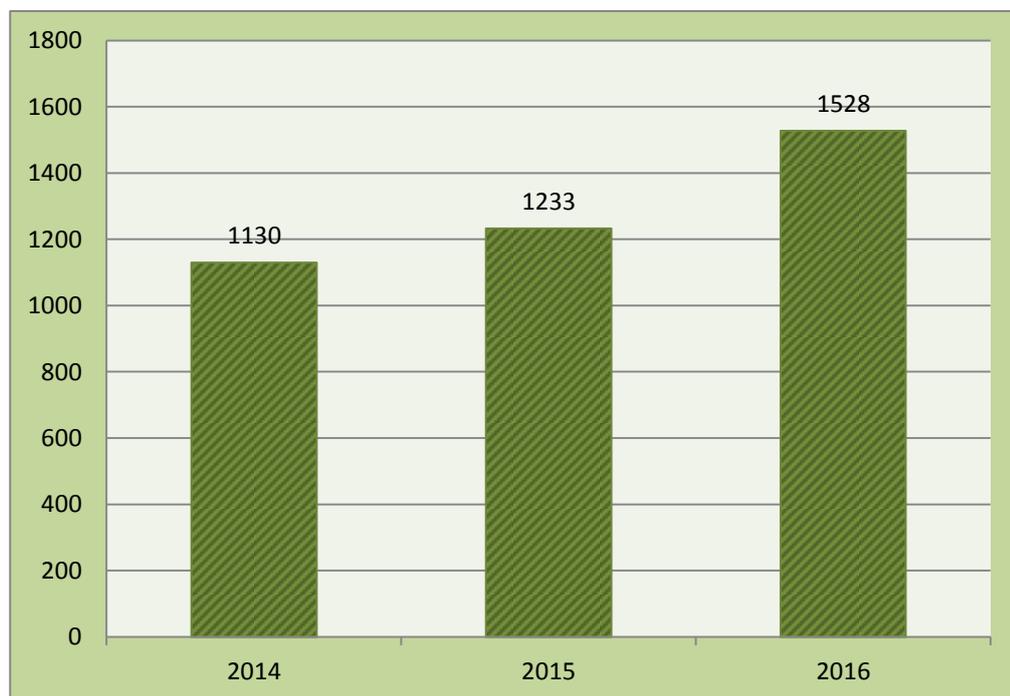
No	Kecamatan	Tahun		
		2014	2015	2016
1.	Gayamsari	15	20	34
2.	Candisari	80	92	115
3.	Gajahmungkur	132	141	159
4.	Pedurungan	32	44	56
5.	Tembalang	13	19	32
6.	Banyumanik	148	160	188
7.	Ngaliyan	17	29	49
8.	Semarang Tengah	182	192	216
9.	Semarang Utara	48	54	67
10.	Semarang Timur	71	81	108
11.	Semarang Selatan	226	232	251
12.	Semarang Barat	124	132	149
13.	Genuk	15	21	33
14.	Gunung Pati	7	8	20
15.	Mijen	12	16	26
16.	Tugu	8	12	25
	Jumlah Permohonan	1.130	1.233	1.528

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang (2017)

Berdasarkan tabel 3.1 jumlah permohonan pengurangan dari tahun 2014 sampai dengan tahun 2016 mengalami peningkatan. Untuk lebih jelasnya disajikan pada gambar 3.2 yang menunjukkan jumlah pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan di BAPENDA Kota Semarang

Gambar 3.2

**Rekapitulasi Jumlah Permohonan Pengurangan PBB
Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang Tahun 2014 – 2016**



Sumber : Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang (2017)

Gambar 3.2 menggambarkan bahwa jumlah permohonan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan dari tahun 2014 sampai dengan tahun 2016 mengalami peningkatan. Pada tahun 2014 jumlah permohonan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan sebesar 1.130 dan pada tahun 2015 jumlah permohonan pengurangan PBB meningkat menjadi 1.233 dengan selisih peningkatan sebesar 103. Peningkatan permohonan tersebut di ikuti dengan tahun berikutnya dengan pencapaian angka 1.528 di tahun 2016 dengan selisih peningkatan dari tahun sebelumnya sebesar 295 permohonan.

Pada tahun 2016 peningkatan terlihat begitu signifikan, hal tersebut dikarenakan banyak Wajib Pajak orang pribadi dan/atau badan yang mengajukan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan. Peningkatan permohonan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan tersebut dikarenakan adanya kenaikan pada NJOP Bumi dan Bangunan yang berdampak pada kenaikan jumlah pokok Pajak Bumi dan Bangunan terhutang, sehingga banyak Wajib Pajak mengajukan permohonan pengurangan pokok Pajak Bumi dan Bangunan yang bertujuan agar mendapatkan keringanan dalam hal pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan.

3.5 Kendala dan Upaya Penyelesaian Dalam Pemberian Pengurangan Bagi Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang

3.5.1 Kendala Dalam Pemberian Pengurangan Bagi Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang

Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Semarang selaku instansi yang menangani Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dalam hal pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan, dalam prosedur permohonan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan sudah berjalan cukup baik, namun ada beberapa kendala yang dihadapi BAPENDA Kota Semarang sehingga dalam penyelesaian permohonan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan yang diajukan Wajib Pajak memerlukan waktu yang lebih lama dibandingkan dengan standar penyelesaiannya. Berikut kendala – kendala yang dihadapi dalam penyelesaian permohonan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan, yaitu:

1. Kurangnya Pegawai BAPENDA Kota Semarang

Kendala yang dihadapi BAPENDA Kota Semarang adalah kurangnya pegawai dibidang Pajak Bumi dan Bangunan terutama programmer/ IT. Tingkatan kuantitas pegawai dibagian programmer/ IT yang minim inilah yang mengakibatkan tidak efisiennya pemasukan data ke dalam data base sehingga membutuhkan waktu

yang cukup lama dalam memasukan data-data yang telah tersedia dan mengakibatkan waktu penyelesaian pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan lebih lama dari standart yang ditentukan.

2. Kurangnya Akses Informasi yang Diterima oleh Wajib Pajak

Kendala yang dihadapi Wajib Pajak yaitu ketidaktahuan Wajib Pajak tentang prosedur yang dijalani, hal tersebut dikarenakan kurangnya sosialisasi tentang tata cara pengajuan permohonan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan sehingga sebagian masyarakat yang ingin mengajukan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan dalam prosesnya sangat sulit dan panjang, padahal sebenarnya sangat gampang dan cepat jika semua berkas dan persyaratan terpenuhi.

3. Dokumen Tidak Lengkap

Kurang lengkapnya dokumen – dokumen yang dilampirkan Wajib Pajak dalam pengajuan permohonan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan sehingga petugas pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan setempat tidak dapat memproses permohonan pengurangan yang diajukan.

4. Tidak Terintegrasinya Bagian dalam Satu Gedung

Di kota Semarang terdapat 4 (empat) pos pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan yang ditempatkan dimasing-masing wilayah. Hal ini bermanfaat bagi Wajib Pajak dalam melakukan pelayanan yang berkaitan dengan Pajak Bumi dan Bangunan, namun hal ini dapat menghambat perpindahan dokumen antar bagian. Tempat pos pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, programmer/IT yang tidak tergabung dalam gedung BAPENDA kota Semarang membuat perpindahan dokumen memakan cukup waktu sehingga menghambat penyelesaian pengurangan pajak baru bumi dan bangunan.

3.5.2 Upaya Penyelesaian Atas Kendala Dalam Pemberian Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan Bagi Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang

BAPENDA Kota Semarang yang berwenang mengurus segala hal terkait Pajak Daerah, termasuk di dalamnya Pajak Bumi dan Bangunan tentu saja telah menyiapkan berbagai cara untuk meminimalisir berbagai permasalahan yang timbul dalam permohonan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan.

Seiring dengan permasalahan yang ditemukan dilapangan, upaya – upaya penyelesaian masalah sangatlah diperlukan. Upaya-upaya ini dimaksudkan untuk mencari jalan atau *opsi* terbaik atas kendala atau permasalahan tersebut. Berikut upaya – upaya yang dapat dilakukan oleh BAPENDA kota Semarang :

1. Menambah pegawai honorer dibidang Pajak Bumi dan Bangunan

Penambahan pegawai honorer yaitu khususnya programmer/IT pada BAPENDA kota Semarang. Hal tersebut berguna untuk memudahkan dan mempercepat pelayanan terkait dengan Pajak Bumi dan Bangunan. Mengingat dalam hal pelayanan khususnya Pajak Bumi dan Bangunan membutuhkan SDM yang lebih karena banyak data yang harus dimasukkan kedalam database, sehingga dengan penambahan pegawai honorer tersebut akan lebih memudahkan dalam proses *input data*.

2. Melaksanakan Sosialisasi

Sosialisasi merupakan salah satu komponen utama dalam kebijakan. Keefektifan sosialisasi dapat menentukan keberhasilan suatu kebijakan. Oleh karena itu BAPENDA memberikan sosialisasi perpajakan khususnya Pajak Bumi dan Bangunan kepada Wajib Pajak guna meningkatkan pengetahuan Wajib Pajak.

Dalam sosialisasi ini dijelaskan dengan sejelas – jelasnya terkait dengan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan, berkaitan dengan mereka yang merasa kurang mampu untuk membayar besaran PBB baik dari kategori Wajib Pajak yang berhak menerima pengurangan PBB hingga syarat dan dokumen yang harus disertakan untuk mengajukan permohonan pengurangan PBB juga jangka waktu pengajuan pengurangan PBB. Sosialisasi tersebut menjadi satu cara untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya membayar pajak, apa saja manfaat dari pembayaran pajak yang telah dilakukannya serta hak-hak yang diperoleh oleh Wajib Pajak.

Langkah lainnya yang dilakukan BAPENDA yaitu dengan cara memanfaatkan media informasi *online*. Mengingat penggunaan *gadget/smartphone* dikalangan masyarakat yang tidak dapat dihindarkan lagi dari kehidupan sehari-hari maka sosial media dan juga website dapat menjadi alternatif dalam penyebaran informasi. Dimana terdapat akun resmi dari pemerintah kota Semarang yang berhubungan dengan perpajakan dan dalam akun resmi tersebut terdapat informasi yang lengkap mengenai hal-hal yang berkaitan dengan Pajak Bumi dan Bangunan. Jadi masyarakat mampu mencari informasinya hanya dengan mengakses akun akun tersebut melalui *smartphone* mereka yang mana akan lebih memberikan kemudahan dan waktu yang lebih efisien.

3. Penginformasian kelengkapan dokumen – dokumen

Petugas yang pertama menerima berkas pengurang PBB haruslah melakukan pemeriksaan terlebih dahulu tentang kelengkapan dari dokumen yang harus dilampirkan. Selanjutnya, jika petugas pelayanan menemukan ada berkas yang kurang atau belum dilampirkan oleh Wajib Pajak maka petugas dapat langsung menginformasikan ketidak lengkapan tersebut kepada Wajib Pajak yang bersangkutan. Sehingga, jika dilakukan pemeriksaan

kelengkapan dokumen diawal tahapan pengajuan, maka Wajib Pajak dapat kembali dan melengkapi dokumen yang dirasa kurang sehingga tidak terjadi penghentian proses permohonan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan.

Dalam hal kelengkapan dokumen ini sangat berkaitan erat dengan proses sosialisasi yang dilakukan oleh pihak terkait, apabila sosialisasi tersebut tepat sasaran maka akan meminimalisir terjadinya ketidak lengkapan dokumen.