

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pembangunan nasional merupakan rangkaian upaya yang berkesinambungan dalam semua aspek kehidupan masyarakat suatu negara untuk menuju situasi yang lebih baik, pembangunan nasional sangat berhubungan erat dengan pembangunan ekonomi yakni pembangunan bangsa yang sering diukur dengan tinggi rendahnya pendapatan perkapita riil.

Keberhasilan suatu bangsa dalam pembangunan nasional selain ditentukan dari pendapatan perkapita riil dari masing-masing daerah, juga sangat ditentukan melalui kemampuan bangsa untuk memajukan kesejahteraan masyarakat. Langkah yang mengawali tersebut adalah melalui birokrasi pelayanan yang terstruktur, efektif serta efisien dalam proses melayani publik.

Birokrasi yang dimaksud adalah birokrasi dalam proses pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan. Menurut Moenir (2005:47) menjelaskan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan pengertian Pajak Bumi dan Bangunan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan adalah pajak atas bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau Badan kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan. Salah satu indikator utama dalam kebirokrasian yang baik adalah peningkatan kualitas pelayanan publik yang dapat dilihat dari indeks kepuasan masyarakat. Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan identik dengan kegiatan langsung antara pegawai instansi pemerintahan dalam hal ini adalah Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang unit kerja Pos Pelayanan PBB Wilayah I Kota Semarang terhadap Wajib Pajak PBB.

Mengingat pentingnya peranan Pajak Bumi dan Bangunan bagi kelangsungan dan kelancaran pembangunan maka perlu penanganan yang

tepat untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembiayaan pembangunan dan dalam menuju tertib administrasi proses pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan. Untuk meningkatkan tingkat efektifitas dan efisiensi proses pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan maka perlu dilakukan penyempurnaan aparatur pajak dengan memberlakukan komputersasi, peningkatan mutu para pegawainya dan penggunaan sistem pemungutan pajak yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Pajak Bumi dan Bangunan selain memiliki peranan untuk menunjang pembangunan daerah juga memiliki peranan lain dalam berbagai macam kepengurusan kegiatan untuk menunjang kehidupan, maka dari itu Wajib Pajak selain melakukan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan terhutang yang tertera dalam Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang tahun berjalan, atas kesadarannya jika diperlukan juga melakukan proses kegiatan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan. Pelayanan PBB tersebut antara lain:

1. Permohonan Pendaftaran Objek Pajak
2. Permohonan Mutasi Objek / Subjek Pajak
3. Permohonan Keterangan NJOP PBB
4. Permohonan Salinan SPPT / SKPD PBB
5. Permohonan Keberatan SPPT / SKPD PBB
6. Permohonan Pengurangan PBB
7. Permohonan Pembetulan Objek / Subjek PBB
8. Permohonan Pembatalan SPPT / SKPD PBB / STPD PBB
9. Permohonan Surat Keterangan Lunas (SKL) PBB
10. Permohonan Pengembalian / Kompensasi Pembayaran
11. Permohonan Penghapusan / Pengurangan Denda
12. Permohonan Pemecahan
13. Permohonan Penggabungan
14. Permohonan Penerbitan Kembali SPPT

Banyak hal yang melatarbelakangi para Wajib Pajak melakukan kegiatan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan antara lain adalah keunikan dari Pajak

Bumi dan Bangunan itu sendiri, seluruh Wajib Pajak dari berbagai macam lapisan masyarakat dalam kewajibannya untuk tertib dalam beradministrasi seperti: mengurus Ijin Mendirikan Bangunan ataupun modal untuk usaha yang menjadikan Pajak Bumi dan Bangunan sebagai jaminannya, latar belakang lainnya antara lain pengalihan hak kepemilikan pada sertifikat tanah, perubahan Hak Guna Bangunan, Letter C dan/atau letter D menjadi Hak Milik, terjadinya kesalahan kepenulisan objek pajak maupun subjek pajak yang tercantum di Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang, maupun ketidaksesuaian jumlah nilai NJOP (Nilai Jual Objek Pajak) Bumi maupun Bangunan yang tercantum di Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang.

Pemerintah Kota Semarang melalui Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang membagi lokasi pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan menjadi empat lokasi yaitu Pos Pelayanan PBB Wilayah I, Pos Pelayanan PBB Wilayah II, Pos Pelayanan PBB Wilayah III dan Pos Pelayanan PBB Wilayah IV yang memiliki lokasi berbeda, masing-masing Pos Pelayanan PBB memiliki wilayah kerjanya tersendiri, dan setiap Pos Pelayanan PBB memegang kendali empat kecamatan.

Pemerintah Kota Semarang melalui Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang unit kerja Pos Pelayanan PBB Wilayah I Kota Semarang yang wilayah kerjanya meliputi Kecamatan Gayamsari, Kecamatan Pedurungan, Kecamatan Semarang Timur dan Kecamatan Genuk mencatat bahwa jumlah dalam proses pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan pada tahun 2016 mencapai 3329 Wajib Pajak yang terbagi menjadi kurang lebih 13 jenis pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa antusiasme Wajib Pajak dalam mengajukan permohonan pelayanan cukup tinggi.

Dalam proses pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan perlu adanya prosedur yang sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Pajak Bumi dan Bangunan serta Peraturan Walikota masing-masing daerah. Karena Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang ataupun Pos Pelayanan PBB kurang melakukan kegiatan sosialisasi mengenai prosedur pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan. Dan pada kenyataannya, perbedaan tingkat pemahaman Wajib Pajak tentang

hal ini masih menjadi kendala dalam melaksanakan proses pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan sehingga beberapa lapisan masyarakat dalam hal ini Wajib Pajak belum mengetahui benar tentang prosedur pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan.

Berdasarkan hal tersebut di atas maka penulis ingin mengetahui prosedur pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Pos Pelayanan PBB Wilayah I Kota Semarang, maka penulis tertarik untuk membuat Tugas Akhir dengan judul **PROSEDUR PERMOHONAN PELAYANAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PADA POS PELAYANAN PBB WILAYAH I KOTA SEMARANG.**

## **1.2. Ruang Lingkup Penulisan**

Penyusunan Tugas Akhir akan dilakukan pembatasan untuk melihat perkembangan dan kemampuan Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang dalam hal ini adalah Pos Pelayanan PBB Wilayah I Kota Semarang mengenai prosedur pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, maka pembahasan dalam Tugas Akhir ini dibatasi pada:

1. Tinjauan Teori yang meliputi pengertian prosedur, pengertian pajak, pengertian Pajak Bumi dan Bangunan, dasar hukum PBB, objek dan subjek PBB, sistem pemungutan pajak, jenis-jenis pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan serta rekapitulasi jumlah pelayanan pada Pos Pelayanan PBB Wilayah I Kota Semarang.
2. Tinjauan praktek yang meliputi prosedur pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan berdasarkan Peraturan Walikota dan berdasarkan Pos Pelayanan PBB Wilayah I Kota Semarang.
3. Tabel perbandingan antara teori dan praktek tentang Prosedur Pelayanan PBB.

## **1.3. Tujuan dan Kegunaan Penulisan**

Tujuan dan kegunaan penulisan dalam Tugas Akhir ini yakni:

### **1.3.1. Tujuan Penulisan**

Berdasarkan judul yang diambil penulis, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah:

1. Tujuan Operasional

Untuk menajaki, menguraikan, dan menerangkan suatu gejala yang terjadi berdasarkan hasil pengamatan di Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang unit kerja Pos Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Wilayah I Kota Semarang .

2. Tujuan Fungsional

Untuk memberikan masukan bagi lembaga-lembaga yang terkait agar lebih baik dan lebih meningkatkan prosedur dalam pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan.

3. Tujuan Individual

Untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Ahli Madya Program Diploma III pada Program Diploma III Perpajakan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.

### **1.3.2. Kegunaan Penulisan**

1. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan pengambilan keputusan dan masukan dalam menyusun kebijakan yang berkaitan dengan prosedur permohonan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan pada Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang unit kerja Pos Pelayanan PBB Wilayah I Kota Semarang. Karena berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan, masih banyak kelemahan serta kekurangan dalam proses pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan. Jadi sebaiknya melaksanakan pembinaan, pemantauan, pengawasan, dan evaluasi secara periodik kepada Wajib Pajak, dan mengadakan penyuluhan dan sosialisasi tentang Peraturan Daerah Kota Semarang dan Peraturan Walikota Semarang tentang PBB. Sehingga tingkat tertib

administrasi dalam proses pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan dapat meningkat dan berjalan secara terstruktur, efektif, dan efisien.

## 2. Bagi Penulis

Pengamatan ini sebagai sarana untuk memperdalam dan menerapkan teori yang diperoleh kedalam praktek yang sesungguhnya. Serta memberikan masukan khususnya mengenai prosedur pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan.

## 1.4. Cara Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian dilakukan dengan:

### 1.4.1. Data Penelitian

#### 1. Data Primer

Pengertian data primer menurut Umi Narimawati (2008;98) dalam bukunya “Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif: Teori dan Aplikasi” bahwa: “Data primer ialah data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini tidak tersedia dalam bentuk terkompilasi ataupun dalam bentuk file-file. Data ini harus dicari melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya responden, yaitu orang yang kita jadikan objek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun data. Dalam penelitian ini data-data yang dikumpulkan diperoleh langsung dari Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang unit kerja Pos Pelayanan PBB Wilayah I Kota Semarang.

#### 2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2005 : 62), data sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti, misalnya penelitian harus melalui orang lain atau mencari melalui dokumen. Data ini diperoleh dengan menggunakan studi literatur yang dilakukan terhadap banyak buku dan diperoleh berdasarkan catatan – catatan yang berhubungan dengan penelitian dalam hal ini adalah

tentang Pajak Bumi dan Bangunan, selain itu peneliti mempergunakan data yang diperoleh dari internet.

#### **1.4.2. Metode Pengumpulan Data**

Cara pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1. Wawancara**

Dalam pengamatan ini wawancara dilakukan secara tidak terstruktur atau sering disebut sebagai teknik wawancara mendalam (*in-depth interviewing*). Dengan demikian wawancara dilakukan dengan pertanyaan yang bersifat “*open ended*” dan mengarah pada kedalaman informasi. Hal ini dilakukan guna menggali pandangan subjek yang diteliti tentang banyak hal yang sangat bermanfaat untuk menjadi dasar bagi penggalian informasi secara lebih jauh dan mendalam. Sehingga subjek yang diteliti posisinya lebih berperan sebagai informan dari pada sebagai responden (H.B. Sutopo, 2002:58).

##### **2. Observasi**

Teknik observasi digunakan untuk menggali data dari sumber yang berupa peristiwa, tempat/ lokasi, dan benda serta rekaman gambar. Observasi dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung (H.B. Sutopo, 2002:64). Penulis menggunakan observasi langsung dengan mengamati kejadian-kejadian, peristiwa-peristiwa yang terjadi pada bagian pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Pos Pelayanan PPBB Wilayah I Kota Semarang.

##### **3. Dokumentasi dan Arsip**

Dokumen tertulis dan arsip merupakan sumber data yang sering memiliki posisi penting dalam penelitian kualitatif. Dokumentasi adalah pengumpulan data yang diperoleh dengan mencatat data-data yang berkaitan dengan objek penelitian yang diambil dari beberapa sumber demi kesempurnaan pengamatan.

Demikian pula halnya arsip yang pada umumnya berupa catatan-catatan yang lebih formal bila dibanding dengan dokumen (H.B. Sutopo, 2002:69).

### **1.5. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini dibagi dalam empat bagian pembahasan, yaitu:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang latar belakang, ruang lingkup penulisan, tujuan dan kegunaan penulisan, cara memperoleh data dan sistematika penulisan.

#### **BAB II GAMBARAN UMUM BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA SEMARANG**

Bab ini akan menguraikan mengenai gambaran umum perusahaan, yaitu mengenai sejarah singkat berdirinya Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang, visi dan misi, lokasi serta wilayah kerja dari Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang, kebijakan serta uraian tugas Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang, struktur organisasi, uraian tugas dan data target serta realisasi Pajak Bumi dan Bangunan pada Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang.

#### **BAB III PEMBAHASAN**

Bab ini akan membahas tentang tinjauan teori mengenai pengertian prosedur, pengertian pajak serta pengertian Pajak Bumi dan Bangunan, dasar hukum PBB, subjek dan objek PBB serta sistem pemungutan pajak, jenis-jenis pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, rekapitulasi jumlah pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, tinjauan praktek mengenai prosedur pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan berdasarkan Peraturan Walikota dan berdasarkan Pos Pelayanan PBB Wilayah I Kota Semarang dan tabel perbandingan antara teori dan praktek. Hal ini adalah merupakan inti dari permasalahan Tugas Akhir ini.

#### **BAB IV PENUTUP**

Bab ini merupakan bab terakhir dalam penulisan Tugas Akhir ini, dimana dalam bab ini akan diberikan rangkuman berdasarkan hasil penulisan pada bab-bab sebelumnya.