

BAB III

PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan dibahas tentang tinjauan teori mengenai pengertian prosedur, pengertian pajak, pengertian Pajak Bumi dan Bangunan serta unsur-unsurnya, jenis-jenis pelayanan, rekapitulasi jumlah permohonan pelayanan di Pos Pelayanan PBB Wilayah I Kota Semarang, serta tinjauan praktek mengenai prosedur pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan yang dilakukan oleh Pos Pelayanan PBB Wilayah I Kota Semarang berdasarkan pada Peraturan Daerah Kota Semarang No. 13 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan, Peraturan Walikota Semarang No. 31 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pendataan Objek dan Subjek Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan, Peraturan Walikota Semarang No. 32 tentang Tata Cara Penentuan Besarnya Nilai Jual Objek Pajak (NJOP), Peraturan Walikota Semarang No. 36 Tahun 2011 tentang Tata Cara Keberatan dan Banding Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan, Peraturan Walikota Semarang No. 37 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pembetulan, Pembatalan, Pengurangan Ketetapan dan Penghapusan atau Pengurangan Sanksi Administratif Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan, dan Peraturan Walikota Semarang No. 38 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan.

3.1 Tinjauan Teori Prosedur Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan

3.1.1 Pengertian Prosedur

Prosedur penting dimiliki bagi suatu organisasi agar segala sesuatu dapat dilakukan secara seragam. Pada akhirnya prosedur akan menjadi pedoman bagi suatu organisasi dalam menentukan aktivitas apa saja yang harus dilakukan untuk menjalankan suatu fungsi tertentu. Untuk lebih jelasnya mengenai pengertian prosedur menurut beberapa para ahli:

Menurut Lilis Puspitawati dan Sri Dewi Anggadini (2011:23) Prosedur adalah serangkaian langkah/kegiatan klerikal yang tersusun

secara sistematis berdasarkan urutan-urutan yang terperinci dan harus diikuti untuk dapat menyelesaikan suatu permasalahan.

Menurut Nafarin (2009:9) Prosedur adalah urutan seri tugas yang saling berkaitan dan dibentuk guna menjamin pelaksanaan kerja yang seragam.

Menurut Bodnar dan Hopwood (2000:6) menjelaskan bahwa

A business process is an interrelated set of tasks that involve data, organizational units, and a logical time sequence. Business process are always triggered by some economics event, and all have clearly defined starting and ending points.

Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli mengenai prosedur, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa prosedur adalah suatu urutan langkah-langkah pemrosesan data atau urutan kegiatan yang melibatkan beberapa dokumen/ beberapa orang dalam satu departemen atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam terhadap suatu transaksi perusahaan, institusi atau organisasi yang terjadi secara berulang-ulang.

3.1.2 Pengertian Pajak

Menurut Adriani (dalam Sumarsan:2015:3) pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dipaksakan) yang terhutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapatkan prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Menurut Ray, Herschel dan Horace (dalam Sumarsan:2015:4) pajak adalah suatu pengalihan sumber dari sektor swasta ke sektor pemerintahan, bukan akibat pelanggaran hukum, namun wajib dilaksanakan, berdasarkan ketentuan yang ditetapkan lebih dahulu, tanpa mendapat imbalan yang langsung dan proporsional, agar

pemerintah dapat melaksanakan tugas-tugasnya untuk menjalankan pemerintahan.

Dari dua pengertian pajak di atas dapat disimpulkan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pengertian tersebut adalah pengertian pajak yang tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang perubahan ketiga atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

3.1.3 Pengertian Pajak Bumi dan Bangunan

Menurut Suharno (2003:32) Pajak Bumi dan Bangunan adalah penerimaan pajak pusat yang sebagian besar hasilnya diserahkan kepada daerah. Dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD), penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan tersebut dimasukkan dalam kelompok penerimaan bagi hasil pajak.

Menurut Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan 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 usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan.

Bumi adalah permukaan bumi yang meliputi tanah dan perairan pedalaman serta laut Wilayah Daerah. Sedangkan, Bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau diletakkan secara tetap pada tanah dan/atau perairan pedalaman dan/atau laut.

• Asas Pajak Bumi dan Bangunan

Menurut Mardiasmo (2009:295) atas Pajak Bumi dan Bangunan telah ditentukan oleh Undang-Undang yaitu:

1. Memberikan kemudahan dan kesederhanaan.
2. Adanya kepastian hukum.
3. Mudah dimengerti.
4. Menghindari Pajak berganda.

Asas Pajak Bumi dan Bangunan telah ditentukan oleh Undang-Undang serta bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

3.1.3.1 Dasar Hukum Pajak Bumi dan Bangunan

Landasan Hukum Pajak Bumi dan Bangunan, adalah Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan sebagaimana telah diubah menjadi Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1994 tentang Pajak Bumi dan Bangunan dan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan untuk Kota Semarang.

3.1.3.2 Objek Pajak Bumi dan Bangunan

Objek Pajak Bumi dan Bangunan diatur dalam pasal 77 ayat (1) sampai dengan ayat (5) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

• Pasal 77

1. Objek Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan adalah 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.
2. Termasuk dalam pengertian bangunan adalah:
 - a. Jalan lingkungan yang terletak dalam satu kompleks seperti hotel, pabrik dan emplasemennya, yang merupakan suatu kesatuan dengan kompleks bangunan tersebut;
 - b. Jalan tol;

- c. Kolam renang;
 - d. Pagar mewah;
 - e. Tempat olah raga;
 - f. Galangan kapal, dermaga;
 - g. Taman mewah;
 - h. Tempat penampungan/ kilang minyak, air dan gas,
 - i. Pipa minyak; dan
 - j. Menara
3. Objek Pajak yang tidak dikenakan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan adalah objek pajak yang:
- a. digunakan oleh Pemerintah dan Daerah untuk penyelenggaraan pemerintah;
 - b. digunakan semata-mata untuk melayani kepentingan umum di bidang ibadah, sosial, kesehatan, pendidikan dan kebudayaan nasional, yang tidak dimaksudkan untuk memperoleh keuntungan;
 - c. digunakan untuk kuburan, peninggalan purbakala atau sejenis dengan itu;
 - d. merupakan hutan lindung, hutan suaka alam, hutan wisata, taman nasional, taman penggembalaan yang dikuasai oleh desa, dan tanah negara yang belum dibebani suatu hak;
 - e. digunakan oleh perwakilan diplomatik dan konsulat berdasarkan asas perlakuan timbal balik; dan
 - f. digunakan oleh badan atau perwakilan lembaga internasional yang ditetapkan oleh Peraturan Menteri Keuangan.
4. Besarnya Nilai Jual Objek Pajak Tidak Kena Pajak ditetapkan paling rendah sebesar Rp. 10.000.000 (sepuluh juta rupiah) untuk setiap Wajib Pajak.

5. Nilai Jual Objek Pajak Tidak Kena Pajak sebagaimana dimaksud pada ayat (4) ditetapkan dengan Peraturan Daerah.

3.1.3.3 Subjek Pajak Bumi dan Bangunan

Subjek Pajak Bumi dan Bangunan tercantum dalam pasal 78 ayat (1) dan ayat (2) Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah .

•Pasal 78

1. Subjek Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan adalah orang pribadi atau badan yang secara nyata mempunyai suatu hak atas Bumi dan/atau memperoleh manfaat atas bumi, dan/atau memiliki, menguasai, dan/atau memperoleh manfaat atas bangunan.
2. Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan adalah orang pribadi atau badan yang secara nyata mempunyai suatu hak atas Bumi dan/atau memperoleh manfaat atas bumi, dan/atau memiliki, menguasai, dan/atau memperoleh manfaat atas bangunan.

3.1.3.4 Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak dapat dibagi menjadi:

1. Official Assesment System

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terhutang.

Ciri-ciri Official Assesment System:

- a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terhutang berada pada fiskus.
 - b. Wajib pajak bersifat pasif
 - c. Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus
2. Self Assesment System

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

Ciri-ciri Self Assesment System:

- a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terhutang berada pada Wajib Pajak sendiri.
- b. Wajib Pajak bersifat aktif.
- c. Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi

3. With Holding System

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terhutang oleh Wajib Pajak. Ciri-ciri *With Holding System* adalah wewenang untuk menentukan besarnya pajak terhutang berada pada pihak ketiga, bukan fiskus maupun Wajib Pajak.

3.1.4 Jenis-Jenis Pelayanan PBB pada Pos Pelayanan PBB Wilayah I Kota Semarang

Menurut Suparlan (2000:35) Pelayanan adalah usaha pemberian bantuan atau pertolongan kepada orang lain, baik berupa materi ataupun non materi agar orang itu dapat mengatasi permasalahannya sendiri. Sedangkan pengertian Pajak Bumi dan Bangunan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 13 Tahun 2011 tentang 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 usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan.

Pos Pelayanan PBB Wilayah I Kota Semarang adalah salah satu unit kerja dibawah naungan Badan Pendapatan Daerah yang wilayah

kerjanya meliputi Kecamatan Gayamsari, Kecamatan Pedurungan, Kecamatan Semarang Timur dan Kecamatan Genuk memiliki peran penting dalam pelayanan publik yaitu sebagai sarana untuk kegiatan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan dan untuk kegiatan permohonan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan yang diajukan oleh Wajib Pajak. Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan yang dimaksud adalah:

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

Segala macam prosedur permohonan Pajak Bumi dan Bangunan didasarkan dan diatur dalam Peraturan Walikota Semarang (Peraturan Walikota Semarang No. 31 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pendataan Objek dan Subjek Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan, Peraturan Walikota Semarang No. 32 tentang Tata Cara Penentuan Besarnya Nilai Jual Objek Pajak (NJOP), Peraturan Walikota Semarang No. 34 Tahun 2011 tentang Tata Cara Penerbitan dan Penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT), Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) dan Surat Tagihan Pajak Daerah (STPD) Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan, Peraturan Walikota Semarang No. 36 Tahun 2011

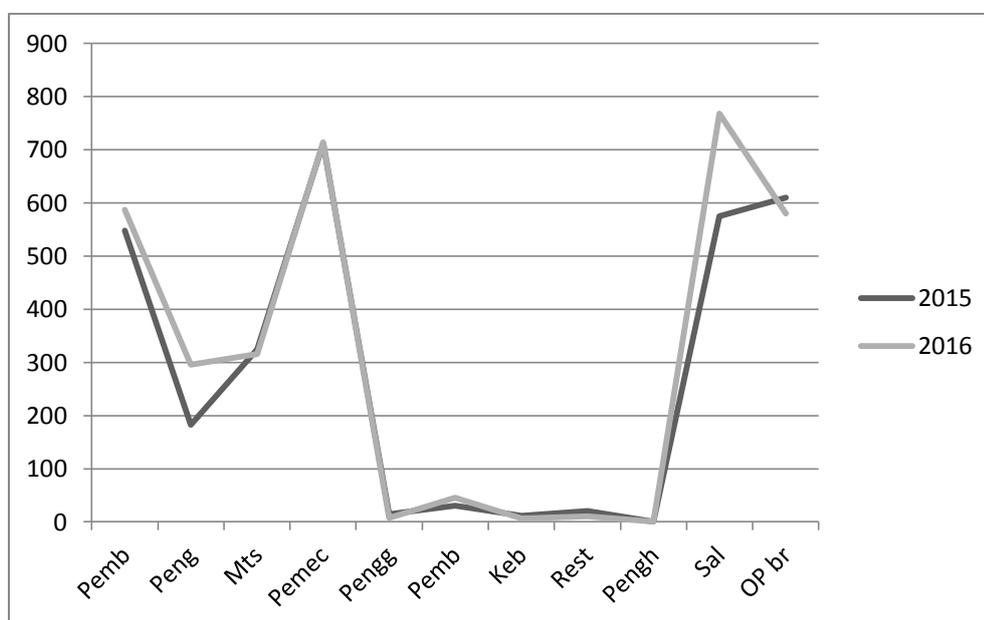
tentang Tata Cara Keberatan dan Banding Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan, Peraturan Walikota Semarang No. 37 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pembetulan, Pembatalan, Pengurangan Ketetapan dan Penghapusan atau Pengurangan Sanksi Administratif Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan, dan Peraturan Walikota Semarang No. 38 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan).

3.1.5 Rekapitulasi Jumlah Pelayanan PBB pada Pos Pelayanan PBB Wilayah I Kota Semarang

Dibawah ini dicantumkan tabel grafik rekapitulasi jumlah permohonan pelayanan pada Pos PBB Wilayah I Kota Semarang.

Tabel 3.1

Grafik Jumlah Pelayanan pada Pos Pelayanan PBB Wilayah I Kota Semarang Tahun 2015-2016



Sumber : Pos Pelayanan PBB Wilayah I Kota Semarang

Tabel grafik diatas menggambarkan mengenai jumlah rekapitulasi permohonan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan pada Pos Pelayanan PBB Wilayah I Kota Semarang. Jumlah tersebut berdasarkan jumlah akumulasi permohonan pelayanan dari beberapa kecamatan yang menjadi tanggung jawab wilayah kerja Pos Pelayanan PBB Wilayah I Kota Semarang. Kecamatan tersebut meliputi Kecamatan Gayamsari, Kecamatan Pedurungan, Kecamatan Semarang Timur dan Kecamatan Genuk. Grafik tersebut menunjukkan jumlah permohonan pelayanan pada tahun 2015 sampai dengan tahun 2016. Melalui tabel grafik tersebut juga menunjukkan bahwa jumlah permohonan pelayanan pada tahun 2016 mengalami peningkatan dibanding pada tahun 2015. Hal tersebut terlihat mencolok pada jenis pelayanan pengurangan pokok Pajak Bumi dan Bangunan sekaligus pengurangan denda administratif, hal ini disebabkan karena pada tahun 2016 jumlah pokok Pajak Bumi dan Bangunan terhutang seluruh Kota Semarang mengalami peningkatan, sehingga banyak Wajib Pajak yang mengajukan permohonan pengurangan pokok Pajak Bumi dan Bangunan terhutang, hal tersebut bertujuan agar mendapatkan keringanan dalam hal pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan. Di sisi lain, jumlah permohonan pelayanan salinan pada tahun 2016 juga mengalami peningkatan, hal tersebut dikarenakan bahwa Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang hilang atau tidak tersampaikan dari pihak kelurahan maupun RT/RW.

3.2 Tinjauan Praktek Prosedur Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan berdasarkan Peraturan Walikota

Prosedur permohonan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan berdasarkan pada Peraturan Walikota Semarang, yakni meliputi Peraturan Walikota Semarang No. 31 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pendataan Objek dan Subjek Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan, Peraturan Walikota Semarang No. 32 tentang Tata Cara Penentuan Besarnya Nilai Jual Objek

Pajak (NJOP), Peraturan Walikota Semarang No. 36 Tahun 2011 tentang Tata Cara Keberatan dan Banding Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan, Peraturan Walikota Semarang No. 37 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pembetulan, Pembatalan, Pengurangan Ketetapan dan Penghapusan atau Pengurangan Sanksi Administratif Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan, dan Peraturan Walikota Semarang No. 38 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan.

3.2.1 Peraturan Walikota Semarang No. 31 Tahun 2011

Tata cara pendataan diatur dalam pasal 2 sampai dengan pasal 6 Peraturan Walikota Semarang No. 31 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pendataan Objek dan Subjek Pajak Bumi dan Bangunan.

• Pasal 2

1. Pendataan objek dan subjek Pajak Bumi dan Bangunan dilakukan dengan menggunakan Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP).
2. SPOP sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) harus diisi dengan jelas, benar dan lengkap serta ditandatangani oleh subjek pajak dan disampaikan ke Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari setelah tanggal diterimanya SPOP oleh Subjek Pajak atau kuasanya.
3. Dalam hal yang menjadi subjek pajak adalah badan, maka yang menandatangani SPOP adalah pengurus atau direksinya.
4. Dalam hal SPOP ditandatangani bukan oleh subjek pajak, maka harus dilampiri surat kuasa dari subjek pajak.

• Pasal 3

Pendataan objek dan subjek PBB sebagaimana dimaksud pada pasal 2 ayat (1) dilakukan dengan cara:

- a. Pendataan secara pasif, yaitu kegiatan pemutakhiran data melalui pendaftaran objek dan subjek PBB oleh subjek pajak dengan cara mengisi SPOP dengan jelas, benar dan lengkap serta ditandatangani oleh subjek pajak dan disampaikan ke BAPENDA selambat-

lambatnya 30 (tiga puluh) hari setelah tanggal diterimanya SPOP oleh Subjek Pajak atau kuasanya.

- b. Pendataan secara aktif, yaitu kegiatan pendataan yang dilakukan oleh BAPENDA dengan cara mencocokkan dan menyesuaikan data objek pajak dan subjek pajak yang ada dengan keadaan sebenarnya di lapangan.

- Pasal 4

Dalam pelaksanaan pendataan secara pasif, formulir SPOP dapat diperoleh Subjek Pajak di BAPENDA atau tempat yang ditentukan.

- Pasal 5

1. Dalam melakukan kegiatan pendataan secara aktif BAPENDA dapat bekerja sama dengan instansi yang terkait.
2. Pendataan objek Pajak Bumi dan Bangunan dapat dilakukan oleh pihak ketiga yang memenuhi persyaratan teknis yang ditentukan dan ditunjuk BAPENDA.
3. Pelaksanaan kegiatan pendataan disusun dengan rencana kerja dan mendapatkan persetujuan dari Walikota.

- Pasal 6

Setiap Petugas yang melaksanakan kegiatan pendataan wajib merahasiakan segala sesuatu yang diketahuinya atau diberitahukan oleh wajib pajak sesuai dengan ketentuan Pasal 172 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

3.2.1.1 Prosedur Pendaftaran Objek Pajak Baru dengan Penelitian Kantor (Pendataan Secara Pasif)

A. Prosedur Kerja

1. Wajib Pajak mengajukan permohonan Pendaftaran Objek Pajak baru ke BAPENDA melalui pos pelayanan PBB wilayah setempat.
2. Petugas Pos Pelayanan PBB menerima permohonan Pendaftaran Objek Pajak Baru kemudian meneliti

kelengkapan persyaratan. Dalam hal berkas permohonan pendaftaran belum lengkap, berkas permohonan pendaftaran dikembalikan kepada Wajib Pajak untuk dilengkapi. Dalam hal berkas permohonan pendaftaran sudah lengkap, Petugas Pos Pelayanan PBB akan mencetak Bukti Penerimaan Surat (BPS) dan Lembar Pengawasan Arus Dokumen (LPAD). BPS akan diserahkan kepada Wajib Pajak sedangkan LPAD akan digabungkan dengan berkas permohonan pendaftaran, dan kemudian diteruskan ke Koordinator Pos Pelayanan PBB.

3. Koordinator Pos Pelayanan PBB meneruskan berkas permohonan ke Koordinator Lapangan Kecamatan untuk melakukan penelitian, menandatangani berkas SPOP di bagian petugas pendata dan membuat uraian penelitian.
4. Koordinator Pos Pelayanan PBB menyampaikan berkas permohonan beserta uraian penelitian kepada kepala BAPENDA cq. Kepala Bidang Pajak Daerah.
5. Kepala Bidang Pajak Daerah mendisposisi kepada Kepala Seksi Pendaftaran dan Pendataan untuk meneliti dan menandatangani uraian penelitian dan SPOP/LSPOP.
6. Kepala Seksi Pendaftaran dan Pendataan meneliti dan menandatangani berkas SPOP dan uraian penelitian.
7. Kepala Bidang Pajak menyetujui dan menandatangani uraian penelitian, kemudian mengembalikan kepada Kepala Seksi Pendaftaran dan Pendataan untuk diproses lebih lanjut.
8. Pelaksana melakukan pemuakhiran data grafis, perekaman SPOP, dan pencetakan SPPT.

9. Pelaksana menyerahkan SPPT dan berkas permohonan kepada Kepala Seksi Penetapan.
10. Kepala Seksi Penetapan meneliti dan memaraf SPPT, selanjutnya meneruskan kepada Kepala Bidang Pajak Daerah.
11. Kepala Bidang Pajak meneliti dan memaraf SPPT, selanjutnya meneruskan kepada Kepala BAPENDA untuk menandatangani.
12. Pelaksana Seksi Penetapan menatausahakan SPPT untuk dikirimkan ke Pos Pelayanan PBB.
13. Pos Pelayanan PBB menyampaikan SPPT kepada Wajib Pajak dengan menggunakan tanda terima.
14. Proses selesai.

Jangka Waktu Penyelesaian :

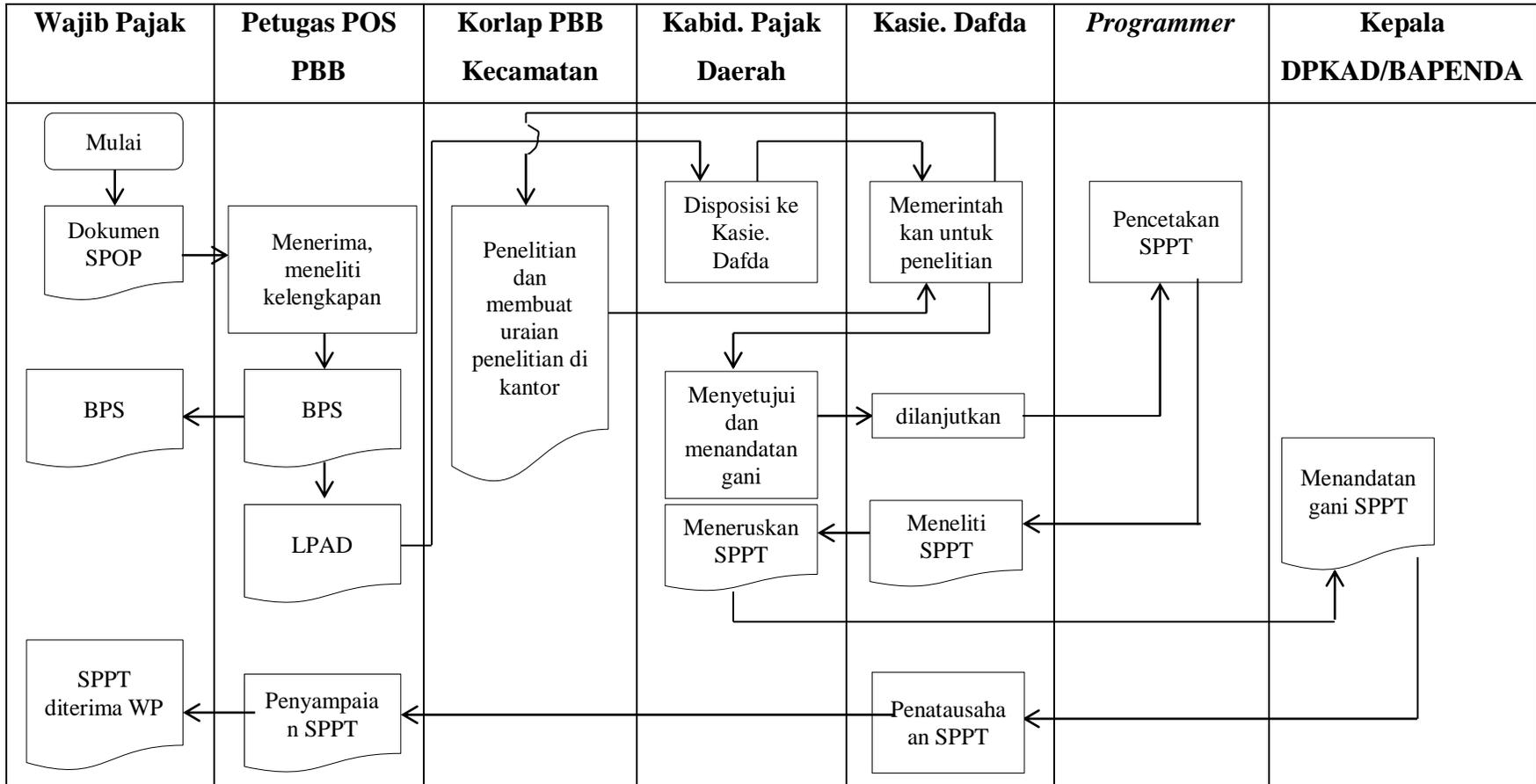
Paling lama 1 (satu) bulan

B. Bagan Arus (*Flow Chart*)

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai Prosedur Pendaftaran Objek Pajak Baru dengan Penelitian Kantor (Pendataan Secara Pasif), maka disajikan dalam gambar berikut ini.

Gambar 3.1

Flowchart Pendaftaran Objek Pajak Baru Dengan Penelitian Kantor (Pendataan Secara Pasif)



Sumber : Peraturan Walikota Semarang Nomor 31 Tahun 2011

3.2.1.2 Prosedur Pendataan Objek Pajak Baru Dengan Penelitian Lapangan (Pendataan Secara Aktif)

A. Prosedur Kerja

1. Pendaftaran Objek Pajak baru ke BAPENDA melalui pos pelayanan PBB wilayah setempat.
2. Petugas Pos Pelayanan PBB menerima permohonan Pendaftaran Objek Pajak Baru kemudian meneliti kelengkapan persyaratan. Dalam hal berkas permohonan pendaftaran belum lengkap, berkas permohonan pendaftaran dikembalikan kepada Wajib Pajak untuk dilengkapi. Dalam hal berkas permohonan pendaftaran sudah lengkap, petugas Pos Pelayanan PBB akan mencetak Bukti Penerimaan Surat (BPS) dan Lembar Pengawasan Arus Dokumen (LPAD). BPS akan diserahkan kepada Wajib Pajak sedangkan LPAD akan digabungkan dengan berkas permohonan pendaftaran, dan kemudian diteruskan ke Koordinator Pos Pelayanan PBB.
3. Koordinator Pos Pelayanan PBB meneruskan berkas permohonan ke Koordinator Lapangan Kecamatan untuk melakukan penelitian lapangan, membuat Berita Acara Penelitian Lapangan, menandatangani berkas SPOP di bagian petugas pendata dan membuat uraian penelitian.
4. Koordinator Pos Pelayanan PBB menyampaikan berkas permohonan beserta uraian penelitian kepada Kepala BAPENDA cq. Kepala Bidang Pajak Daerah.
5. Kepala Bidang Pajak Daerah mendisposisi kepada Kepala Seksi Pendaftaran dan Pendataan untuk meneliti dan menandatangani uraian penelitian dan SPOP/LSPOP.

6. Kepala Seksi Pendaftaran dan Pendataan meneliti dan menandatangani berkas SPOP dan uraian penelitian.
7. Kepala Bidang Pajak menyetujui dan menandatangani uraian penelitian, kemudian mengembalikan kepada Kepala Seksi Pendaftaran dan Pendataan untuk diproses lebih lanjut.
8. Pelaksana melakukan pemutakhiran data grafis, perekaman SPOP dan pencetakan SPPT.
9. Pelaksana menyerahkan SPPT dan berkas permohonan kepada Kepala Seksi Penetapan.
10. Kepala Seksi Penetapan meneliti dan memaraf SPPT, selanjutnya meneruskan kepada Kepala Bidang Pajak Daerah.
11. Kepala Bidang Pajak meneliti dan memaraf SPPT, selanjutnya meneruskan kepada Kepala BAPENDA untuk menandatangani.
12. Pelaksana Seksi Penetapan menatausahakan SPPT untuk dikirimkan ke Pos Pelayanan PBB.
13. Pos Pelayanan PBB menyampaikan SPPT kepada Wajib Pajak dengan menggunakan tanda terima.
14. Proses selesai.

Jangka Waktu Penyelesaian:

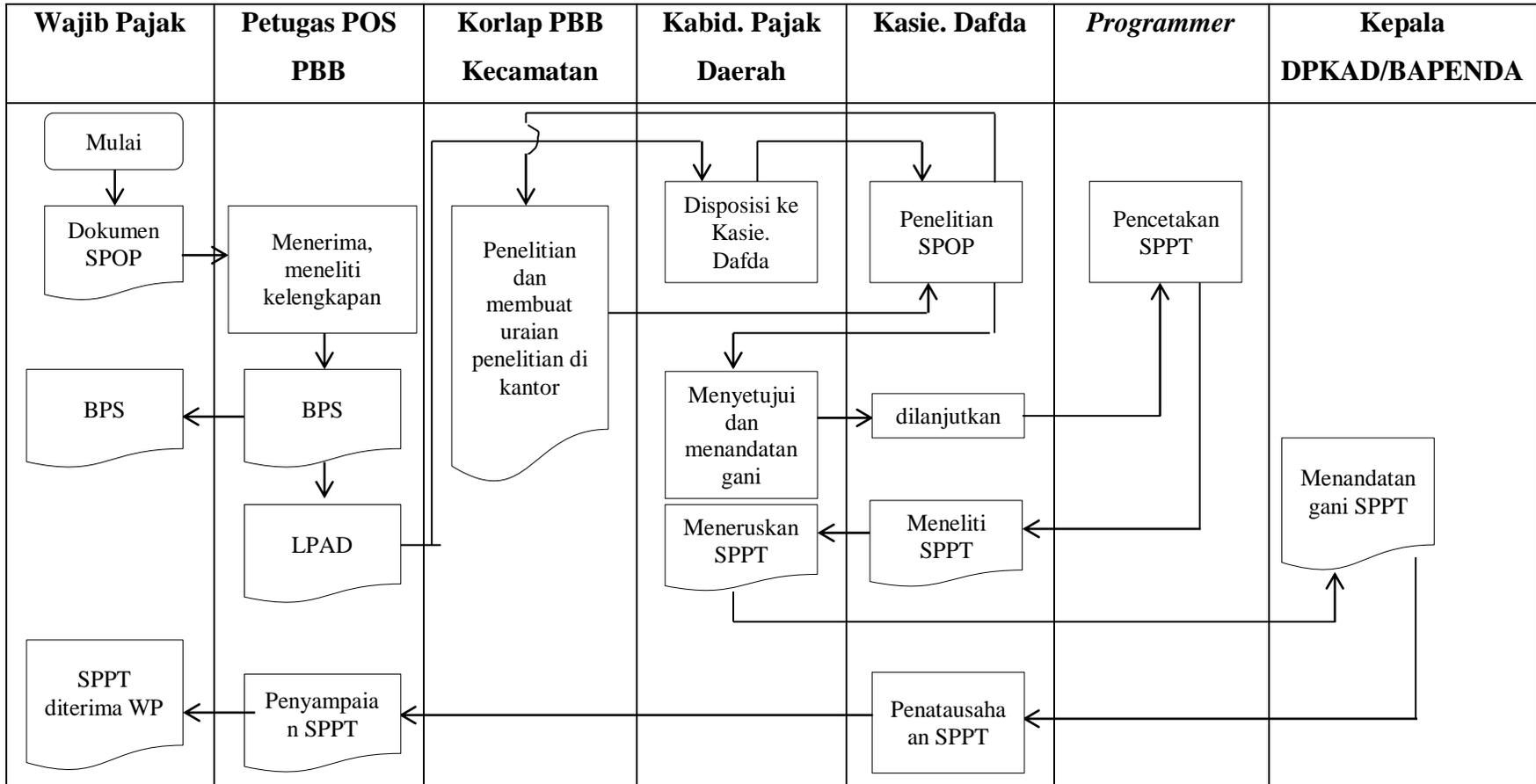
Paling lama 1 (satu) bulan

B. Bagan Arus (*Flow Chart*)

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai Prosedur Pendataan Objek Pajak Baru dengan Penelitian Lapangan (Pendataan Secara Aktif), maka disajikan dalam gambar berikut ini.

Gambar 3.2

Flowchart Pendataan Objek Pajak Baru Dengan Penelitian Kantor (Pendataan Secara Aktif)



Sumber : Peraturan Walikota Semarang Nomor 31 Tahun 2011

3.2.1.3 Prosedur Mutasi/ Pemecahan/ Penggabungan Objek Pajak Dengan Penelitian Kantor

A. Prosedur Kerja

1. Wajib Pajak mengajukan permohonan mutasi/ pemecahan/ penggabungan ke BAPENDA melalui Pos Pelayanan PBB wilayah setempat.
2. Petugas Pos Pelayanan PBB menerima permohonan mutasi/ pemecahan / penggabungan kemudian meneliti kelengkapan persyaratan. Dalam hal ini berkas permohonan mutasi/ pemecahan/ penggabungan belum lengkap, berkas permohonan mutasi/ pemecahan/ penggabungan dikembalikan kepada Wajib Pajak untuk dilengkapi. Dalam hal berkas permohonan mutasi/ pemecahan/ penggabungan sudah lengkap, petugas Pos Pelayanan PBB akan mencetak Bukti Penerimaan Surat (BPS) dan Lembar Pengawasan Arus Dokumen (LPAD). BPS akan diserahkan kepada Wajib Pajak sedangkan LPAD akan digabungkan dengan berkas permohonan mutasi/ pemecahan/ penggabungan dan kemudian diteruskan ke koordinator Pos Pelayanan PBB.
3. Koordinator Pos Pelayanan PBB meneruskan berkas permohonan ke koordinator lapangan kecamatan untuk melakukan penelitian, menandatangani berkas SPOP di bagian petugas pendata dan membuat uraian penelitian.
4. Koordinator Pos Pelayanan PBB menyampaikan berkas permohonan beserta uraian penelitian kepada Kepala BAPENDA cq. Kepala Bidang Pajak Daerah.
5. Kepala Bidang Pajak Daerah mendisposisi kepada Kepala Seksi Pendaftaran dan Pendataan untuk meneliti dan menandatangani uraian penelitian dan SPOP/ LSPOP.

6. Kepala Seksi Pendaftaran dan Pendataan meneliti dan menandatangani berkas SPOP dan uraian penelitian.
7. Kepala Bidang Pajak menyetujui dan menandatangani uraian penelitian, kemudian mengembalikan kepada Kepala Seksi Pendaftaran dan Pendataan untuk diproses lebih lanjut.
8. Pelaksana melakukan pemutakhiran data grafis, perekaman SPOP dan pencetakan SPPT
9. Pelaksana menyerahkan SPPT dan berkas permohonan kepada Kepala Seksi Penetapan.
10. Kepala Seksi Penetapan meneliti dan memaraf SPPT, selanjutnya meneruskan kepada Kepala Bidang Pajak Daerah.
11. Kepala Bidang Pajak meneliti dan memaraf SPPT, selanjutnya meneruskan kepada Kepala BAPENDA untuk menandatangani.
12. Pelaksana Seksi Penetapan menatausahakan SPPT untuk dikirimkan ke Pos Pelayanan PBB.
13. Pos Pelayanan PBB menyampaikan SPPT kepada Wajib Pajak dengan menggunakan tanda terima.
14. Proses selesai.

Jangka Waktu Penyelesaian :

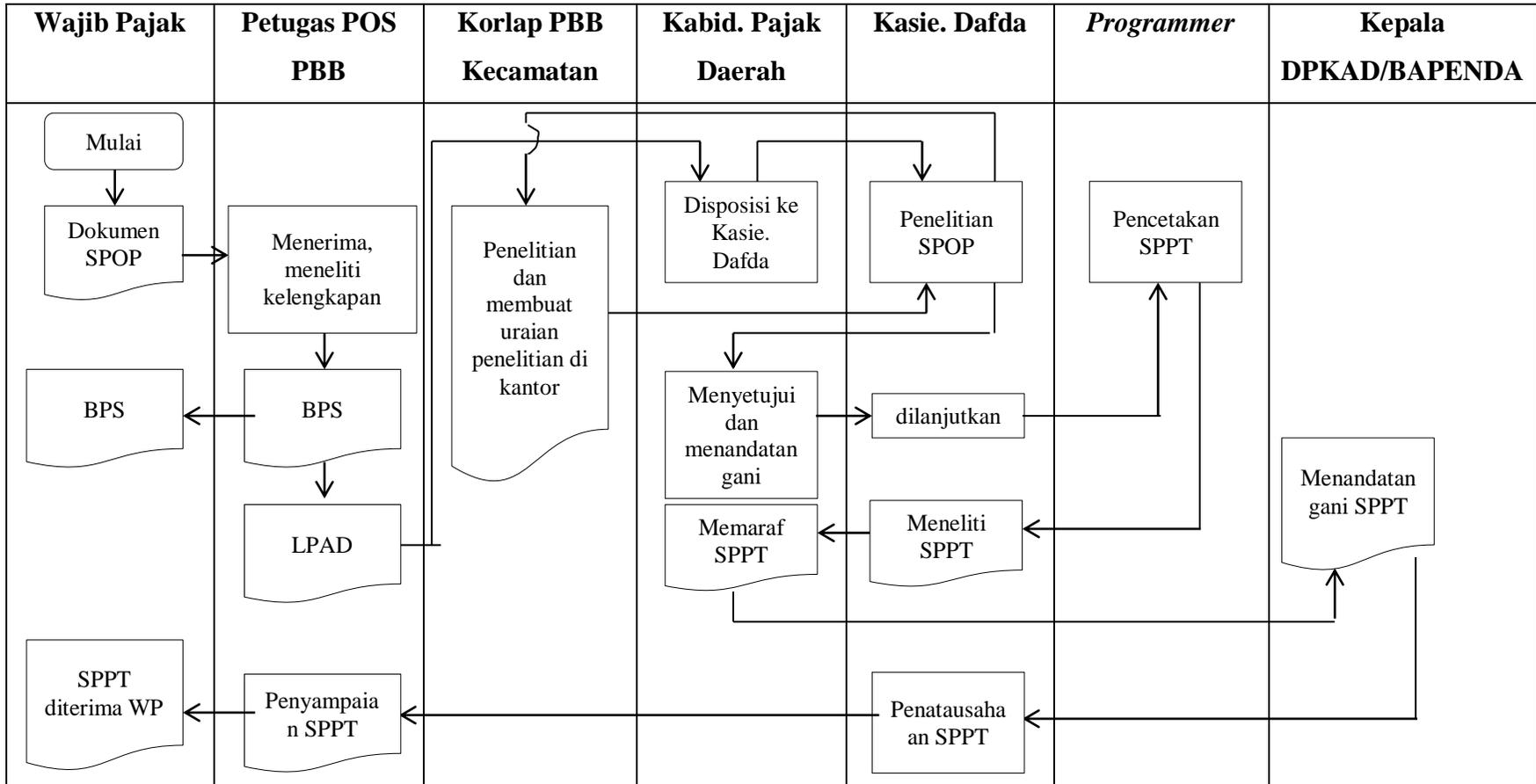
Paling lama 1 (satu) bulan

B. Bagan Arus (*Flow Chart*)

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai Prosedur Mutasi/ Pemecahan/ Penggabungan Objek Pajak Dengan Penelitian Kantor, maka disajikan dalam gambar berikut ini.

Gambar 3.3

Flowchart Mutasi/ Pemecahan/ Penggabungan Objek Pajak Dengan Penelitian Kantor



Sumber : Peraturan Walikota Semarang Nomor 31 Tahun 2011

3.2.1.4 Prosedur Mutasi/ Pemecahan/ Penggabungan Objek Pajak Dengan Penelitian Lapangan

A. Prosedur kerja

1. Wajib Pajak mengajukan permohonan mutasi/ pemecahan/ penggabungan ke BAPENDA melalui pos pelayanan PBB wilayah setempat.
2. Petugas Pos Pelayanan PBB menerima permohonan mutasi/ pemecahan/ penggabungan kemudian meneliti kelengkapan persyaratan. Dalam hal berkas permohonan mutasi/ pemecahan/ penggabungan belum lengkap, berkas permohonan mutasi/ pemecahan/ penggabungan dikembalikan kepada Wajib Pajak untuk dilengkapi. Dalam hal berkas permohonan mutasi/ pemecahan/ penggabungan sudah lengkap, petugas Pos Pelayanan PBB akan mencetak Bukti Penerimaan Surat (BPS) dan Lembar Pengawasan Arus Dokumen (LPAD). BPS akan diserahkan kepada Wajib Pajak sedangkan LPAD akan digabungkan dengan berkas permohonan mutasi/ pemecahan/ penggabungan, dan kemudian diteruskan ke koordinator Pos Pelayanan PBB.
3. Koordinator Pos Pelayanan PBB meneruskan berkas permohonan ke Koordinator Lapangan Kecamatan untuk melakukan penelitian lapangan, membuat berita acara penelitian lapangan, menandatangani berkas SPOP di bagian petugas pendata dan membuat uraian penelitian.
4. Koordinator Pos Pelayanan PBB menyampaikan berkas permohonan beserta uraian penelitian kepada Kepala BAPENDA cq. Kepala Bidang Pajak Daerah.
5. Kepala Bidang Pajak Daerah mendisposisi kepada Kepala Seksi Pendaftaran dan Pendataan untuk meneliti dan menandatangani uraian penelitian dan SPOP/LSPOP.

6. Kepala Seksi Pendaftaran dan Pendataan meneliti dan menandatangani berkas SPOP dan uraian penelitian.
7. Kepala Bidang Pajak menyetujui dan menandatangani uraian penelitian, kemudian mengembalikan kepada Kepala Seksi Pendaftaran dan Penataan untuk diproses lebih lanjut.
8. Pelaksana melakukan pemutakhiran data grafis, perekaman SPOP dan pencetakan SPPT.
9. Pelaksana menyerahkan SPPT dan berkas permohonan kepada Kepala Seksi Penetapan.
10. Kepala Seksi Penetapan meneliti dan memaraf SPPT, selanjutnya meneruskan kepada Kepala Bidang Pajak Daerah.
11. Kepala Bidang Pajak meneliti dan memaraf SPPT, selanjutnya meneruskan kepada Kepala BAPENDA untuk menandatangani.
12. Pelaksana Seksi Penetapan menatausahakan SPPT untuk dikirimkan ke Pos Pelayanan PBB.
13. Pos Pelayanan PBB menyampaikan SPPT kepada Wajib Pajak dengan menggunakan tanda terima.
14. Proses Selesai.

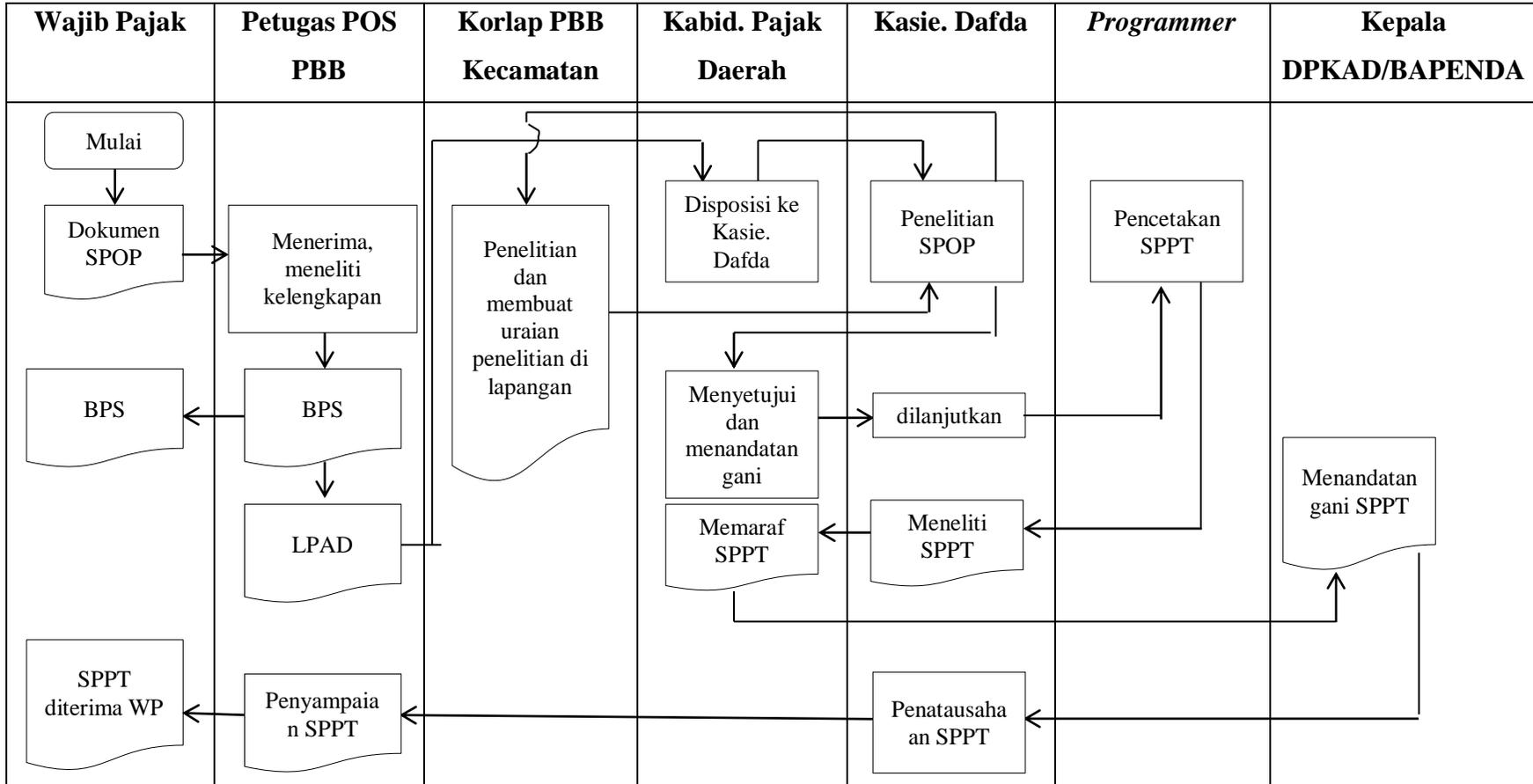
Jangka Waktu Penyelesaian : Paling lama 1 (satu) bulan

B. Bagan Arus (*Flow Chart*)

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai Prosedur Mutasi/ Pemecahan/ Penggabungan Objek Pajak Dengan Penelitian Lapangan, maka disajikan dalam gambar berikut ini.

Gambar 3.4

Flowchart Mutasi/ Pemecahan/ Penggabungan Objek Pajak Dengan Penelitian Lapangan



Sumber : Peraturan Walikota Semarang Nomor 31 Tahun 2011

3.2.2 Peraturan Walikota Semarang No. 32 Tahun 2011

Nilai Jual Objek Pajak adalah harga rata-rata yang diperoleh dari transaksi jual beli yang terjadi secara wajar, dan bilamana tidak terdapat transaksi jual beli, NJOP ditentukan melalui perbandingan harga dengan objek lain yang sejenis, atau nilai perolehan baru, atau NJOP pengganti. Pengertian NJOP tersebut tertulis pada Peraturan Walikota Semarang Nomor 32 Tahun 2011 tentang Tata Cara Penentuan Besarnya Nilai Jual Objek Pajak. NJOP adalah sekaligus sebagai Dasar Pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan.

3.2.2.1 Prosedur Tata Cara Penyelesaian Permohonan Penerbitan Surat Keterangan NJOP

A. Prosedur Kerja

1. Wajib Pajak mengajukan permohonan Surat Keterangan Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) ke BAPENDA.
2. Petugas Pos Pelayanan menerima permohonan penerbitan surat keterangan NJOP kemudian meneliti kelengkapan persyaratannya. Dalam hal berkas permohonan penerbitan surat keterangan NJOP belum lengkap, berkas permohonan penerbitan surat keterangan NJOP dikembalikan kepada Wajib Pajak untuk dilengkapi. Dalam hal berkas permohonan penerbitan surat keterangan NJOP sudah lengkap, petugas Pos Pelayanan akan mencetak Bukti Penerimaan Surat (BPS) dan Lembar Pengawasan Arus Dokumen (LPAD). BPS akan diserahkan kepada Wajib Pajak sedangkan LPAD akan digabungkan dengan berkas permohonan penerbitan surat keterangan NJOP. Dan kemudian diteruskan kepada koordinator Pos Pelayanan.
3. Koordinator Pos Pelayanan meneliti dokumen berkas permohonan penerbitan surat keterangan NJOP dan meneruskan kepada kepala Bidang Pajak.

4. Kepala Bidang Pajak menugaskan Kepala Seksi Pendaftaran dan Pendataan untuk melakukan penelitian dokumen berkas permohonan penerbitan surat keterangan NJOP.
5. Kepala Seksi Pendaftaran dan Pendataan meneliti dan menugaskan tenaga penilai untuk melakukan penelitian dokumen berkas permohonan penerbitan surat keterangan NJOP.
6. Tenaga penilai melakukan penelitian dan menerbitkan keterangan NJOP dan kemudian menyerahkan kepada Kepala Seksi Pendaftaran dan Pendataan. Dalam hal tugas penilai PBB menemukan perbedaan data antara basis data SISMIOP dengan keterangan Wajib Pajak atau kondisi di lapangan, maka dilakukan penelitian lapangan.
7. Kepada Seksi Pendaftaran dan pendataan meneliti konsep uraian penelitian penerbitan keterangan NJOP kepada Kepala Bidang Pajak Daerah.
8. Kepala Bidang Pajak Daerah meneliti dan menandatangani uraian penelitian keterangan NJOP kepada Kepala Seksi Pendaftaran dan Pendataan untuk mencetak Surat Keterangan NJOP. Dalam hal Kepala Bidang Pajak Daerah tidak menyetujui konsep uraian penelitian pembuatan NJOP, maka Pejabat Fungsional Penilai harus memperbaiki konsep uraian penelitian tersebut.
9. Kepada Seksi Pendaftaran dan Pendataan, menugaskan Pelaksana Seksi Pendaftaran dan Pendataan mencetak konsep surat keterangan NJOP. Pelaksanaan Seksi Pendaftaran dan Pendataan mencetak konsep surat keterangan NJOP dan meneruskan kepada kepala Seksi Pendaftaran dan Pendataan.

10. Kepada Seksi Pendaftaran dan pendataan meneliti, konsep surat keterangan NJOP serta meneruskan kepada Kepala Bidang Pajak Daerah.
11. Kepala Bidang Pajak Daerah meneliti surat keterangan NJOP dan meneruskan kepada kepala BAPENDA.
12. Kepala BAPENDA menyetujui dan menandatangani Surat Keterangan NJOP.
13. Pelaksana menatausahakan dan mengirim ke Pos Pelayanan.
14. Koordinator Pos Pelayanan menyampaikan Surat Keterangan NJOP kepada Wajib Pajak dengan tanda terima.
15. Proses selesai.

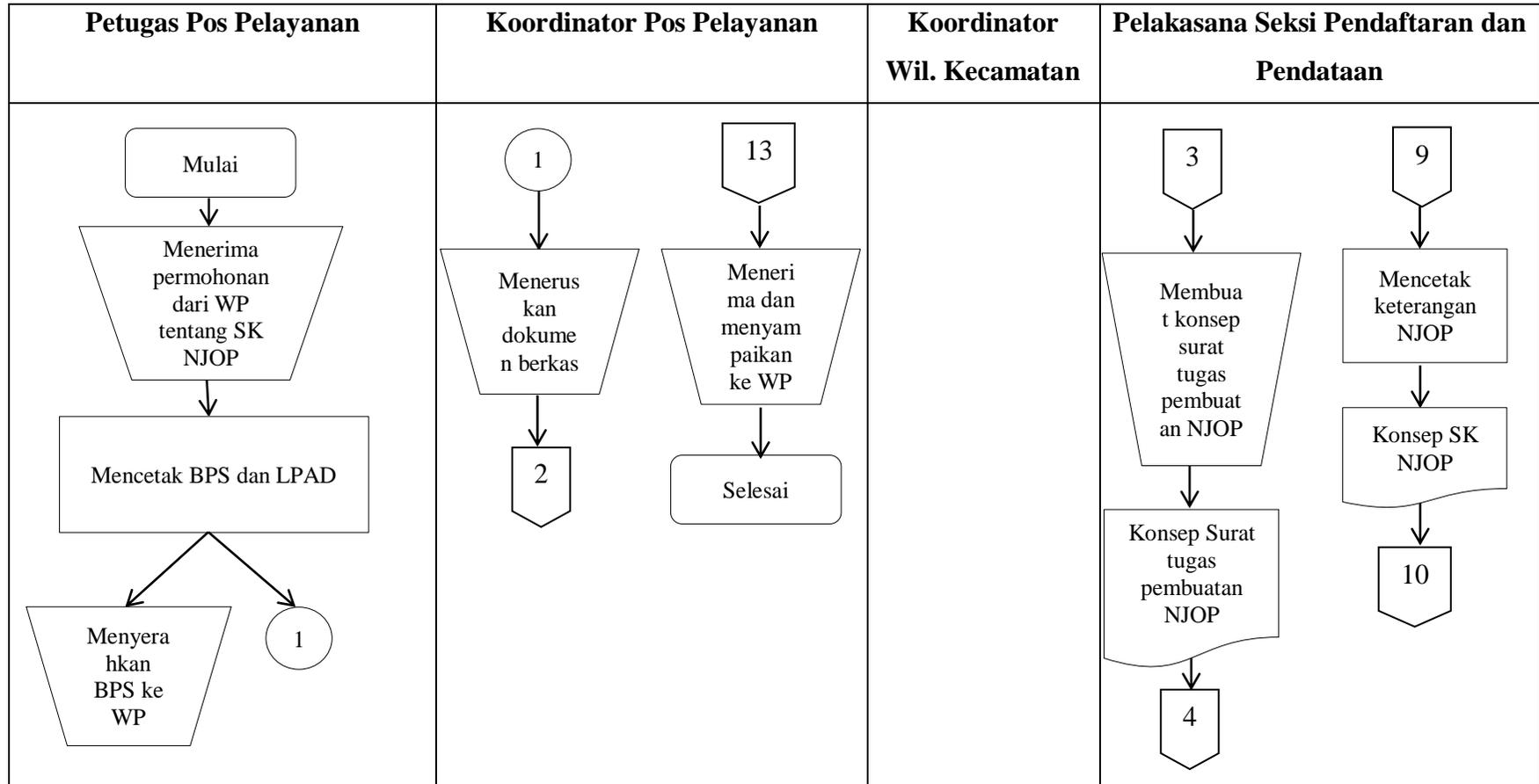
Janga Waktu Penyelesaian : Paling lama 4 (empat) hari kerja sejak permohonan diterima dan lengkap

B. Bagan Arus (*Flow Chart*)

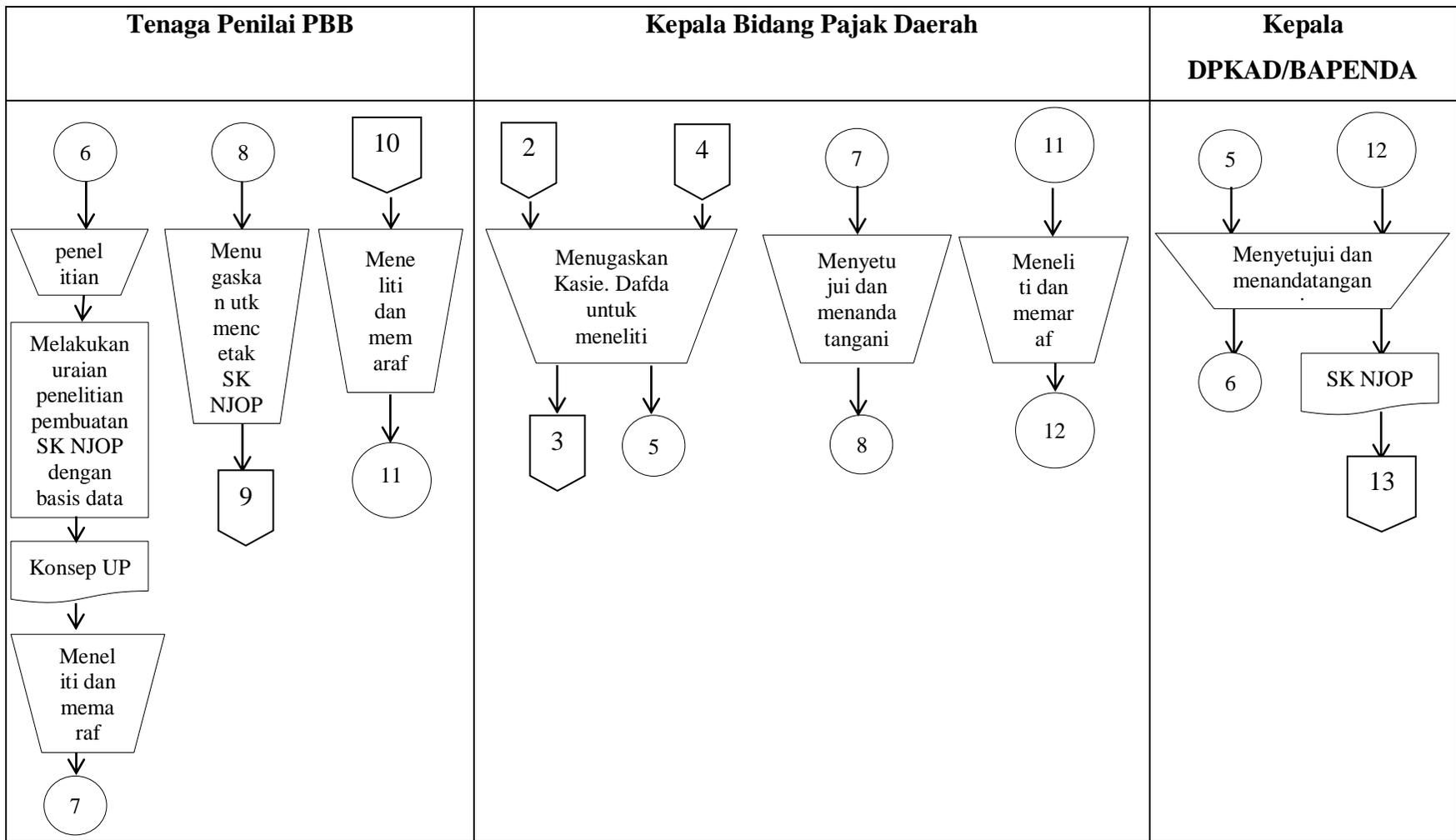
Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai Prosedur Tata Cara Penyelesaian Permohonan Penerbitan Surat Keterangan NJOP , maka disajikan dalam gambar berikut ini.

Gambar 3.5

Flowchart Penyelesaian Permohonan Penerbitan Surat Keterangan NJOP



(lanjutan)



Sumber : Peraturan Walikota Semarang Nomor 32 Tahun 2011

3.2.3 Peraturan Walikota Semarang Nomor 36 Tahun 2011

Keberatan Pajak Bumi dan Bangunan adalah keberatan atas SPPT, SKPD dan STPD (Pasal 1, nomor 10). Surat Keputusan Keberatan adalah surat keputusan atas keberatan terhadap SPPT, SKPD dan STPD (Pasal 1, nomor 11). Tata cara pengajuan keberatan diatur dalam pasal 2 sampai dengan pasal 11 Peraturan Walikota Semarang Nomor 36 tentang Tata Cara Keberatan dan Banding Pajak Bumi an Bangunan Perkotaan.

- Pasal 2

1. Wajib Pajak dapat mengajukan keberatan hanya kepada Walikota atau pejabat yang ditunjuk atas:
 - a. SPPT;
 - b. SKPD;
 - c. STPD.
2. Keberatan diajukan secara tertulis dalam bahas Indonesia dengan disertai alasan-alasan yang jelas.
3. Keberatan harus diajukan dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) bulan sejak tanggal surat sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), kecuali Wajib Pajak dapat menunjukkan bahwa jangka waktu itu tidak dapat dipenuhi karena keadaan di luar kekuasaanya.
4. Keberatan dapat diajukan apabila Wajib Pajak telah membayar paling sedikit sejumlah yang telah disetujui Wajib Pajak.
5. Keberatan yang tidak memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), ayat (3) dan ayat (4) tidak dianggap sebagai Surat Keberatan sehingga tidk dipertimbangkan.
6. Tanda penerimaan Surat Keberatan yang diberikan oleh Walikota atau Pejabat yang ditunjuk atau tanda pengirim Surat Keberatan melalui surat pos tercatat sebagai tanda bukti penerimaan Surat Keberatan.

- Pasal 3

1. Walikota dalam jangka waktu paling lama 12 (dua belas) bulan sejak tanggal Surat Keberatan diterima, harus memberi keputusan atas keberatan yang diajukan.
2. Keputusan Walikota atas keberatan dapat berupa menerima seluruhnya atau sebagian, menolak atau menambah besarnya pajak yang terhutang.
3. Apabila jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) telah lewat dan Walikota tidak memberi suatu keputusan, keberatan yang diajukan tersebut dianggap dikabulkan.

• Pasal 4

1. Pengajuan keberatan atas SPPT, SKPD dan STPD sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) dapat dilakukan dalam hal:
 - a. Wajib Pajak berpendapat bahwa luas objek pajak bumi dan/atau bangunan atau nilai jual objek pajak bumi dan/atau bangunan tidak sebagaimana mestinya, dan/atau;
 - b. Terdapat perbedaan penafsiran peraturan perundang-undangan PBB.
2. Keberatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diajukan secara:
 - a. Perorangan atau kolektif untuk SPPT;
 - b. Perorangan untuk SKPD;
 - c. Perorangan untuk STPD.

• Pasal 5

1. Pengajuan keberatan secara perorangan sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 ayat (2) harus memenuhi persyaratan:
 - a. Satu surat Keberatan untuk 1 (satu) SPPT/SKPD/STPD;
 - b. Diajukan secara tertulis dalam bahasa Indonesia;
 - c. Diajukan kepada Walikota dan disampaikan ke kantor BAPENDA;
 - d. Dilampiri asli SPPT/SKPD/STPD yang diajukan keberatan;
 - e. Dilampiri bukti pelunasan PBB tahun sebelumnya;

- f. Dikemukakan jumlah PBB yang terhutang menurut perhitungan Wajib Pajak disertai dengan alasan yang mendukung pengajuan keberatannya;
 - g. Diajukan dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan sejak tanggal SPPT/SKPD/STPD, kecuali apabila Wajib Pajak atau kuasanya dapat menunjukkan bahwa jangka waktu itu tidak dapat dipenuhi karena keadaan di luar kekuasaannya; dan
 - h. Surat keberatan ditandatangani oleh Wajib Pajak dan dalam hal surat keberatan ditandatangani bukan oleh Wajib Pajak harus dilampiri dengan surat kuasa.
2. Pengajuan keberatan secara kolektif sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 ayat (2) huruf a memenuhi persyaratan:
- a. Surat pengajuan untuk beberapa SPPT/SKPD/STPD tahun pajak yang sama;
 - b. Diajukan secara tertulis dalam bahasa Indonesia;
 - c. PBB yang terhutang untuk setiap SPPT/SKPD/STPD paling banyak Rp. 100.000,00 (seratus ribu rupiah);
 - d. Diajukan kepada Walikota dan disampaikan ke BAPENDA;
 - e. Diajukan melalui lurah setempat;
 - f. Dilampiri asli SPPT/SKPD/STPD yang diajukan keberatan;
 - g. Dilampiri bukti pelunasan PBB tahun sebelumnya;
 - h. Mengemukakan jumlah PBB yang terhutang menurut penghitungan Wajib Pajak disertai dengan alasan yang mendukung pengajuan keberatannya; dan
 - i. Diajukan dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan sejak SPPT/SKPD/STPD kecuali apabila Wajib Pajak melalui lurah setempat dapat menunjukkan bahwa jangka waktu itu tidak dapat dipenuhi karena keadaan di luar kekuasaannya.
3. Tangga penerimaan surat keberatan yang dijadikan dasar untuk memproses surat keberatan adalah:

- a. Tanggal terima surat keberatan, dalam hal disampaikan secara langsung oleh Wajib Pajak atau kuasanya ke tempat Pos Pelayanan atau Petugas yang ditunjuk; atau
 - b. Tanggal tanda pengiriman surat keberatan, dalam hal disampaikan melalui pos dengan bukti pengiriman surat.
4. Untuk memperkuat alasan pengajuan keberatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f dan ayat (2) huruf h, pengajuan keberatan disertai dengan:
- a. Fotokopi identitas Wajib Pajak, dan fotokopi identitas kuasa Wajib Pajak dalam hal dikuasakan;
 - b. Fotokopi bukti kepemilikan tanah;
 - c. Fotokopi Ijin Mendirikan Bangunan (IMB); dan/atau
 - d. Fotokopi bukti pendukung lainnya yang berkaitan langsung dengan objek pajak.

• Pasal 6

Dalam hal pengajuan keberatan tidak dapat dipertimbangkan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepala BAPENDA dalam jangka waktu paling lama 15 (lima belas) hari kerja sejak tanggal penerimaan surat keberatan sebagaimana dimaksud dalam pasal 5 ayat (3) harus memberitahukan secara tertulis disertai alasan yang mendasari kepada:

- a. Wajib Pajak atau kuasanya dalam hal pengajuan keberatan secara perorangan; atau
- b. Lurah setempat dalam hal pengajuan keberatan secara kolektif.

• Pasal 7

Pengajuan keberatan tidak menunda kewajiban membayar PBB yang terhutang dan pelaksanaan penagihan pajak.

• Pasal 8

Kepala BAPENDA atas nama Walikota berwenang memberikan keputusan keberatan apabila pengajuan keberatan PBB yang terhutang sampai dengan Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

• Pasal 9

1. Keputusan keberatan ditetapkan berdasarkan hasil penelitian kantor dan/atau penelitian lapangan;
2. Penelitian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan berdasarkan surat tugas dan hasilnya dituangkan dalam laporan hasil penelitian;
3. Dalam hal dilakukan penelitian lapangan, pejabat serendah-rendahnya Eselon III terlebih dahulu memberitahukan secara tertulis waktu pelaksanaan penelitian lapangan kepada Wajib Pajak;
4. Kepala BAPENDA mengusulkan keputusan keberatan kepada Walikota apabila pengajuan keberatan diatas Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) dalam jangka waktu paling lama 15 (lima belas) hari kerja sejak tanggal uraian penelitian.

- Pasal 10

1. Dalam hal keputusan keberatan menyebabkan perubahan data dalam SPPT, SKPD atau STPD. Kepala BAPENDA menerbitkan SPPT, SKPD atau STPD baru berdasarkan keputusan keberatan tanpa merubah saat jatuh tempo pembayaran.
2. SPPT, SKPD atau STPD baru sebagaimana dimaksud pada ayat (4) tidak bisa diajukan keberatan.

- Pasal 11

Dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan sebagaimana dimaksud dalam pasal 10 ayat (1), Wajib Pajak dapat menyampaikan alasan tambahan atau penjelasan tertulis sepanjang surat keputusan keberatan belum diterbitkan.

3.2.3.1 Prosedur Keberatan Pajak Bumi dan Bangunan

A. Prosedur kerja

1. Wajib Pajak mengajukan permohonan keberatan PBB ke BAPENDA melalui pos pelayanan PBB wilayah setempat.

2. Petugas pos pelayanan PBB menerima permohonan keberatan kemudian meneliti kelengkapan persyaratan. Dalam hal berkas permohonan keberatan belum lengkap, berkas permohonan keberatan dikembalikan kepada Wajib Pajak untuk dilengkapi. Dalam hal berkas permohonan keberatan sudah lengkap, petugas pos pelayanan PBB akan mencetak Bukti Penerimaan Surat (BPS) dan Lembar Pengawasan Arus Dokumen (LPAD). BPS akan diserahkan kepada Wajib Pajak sedangkan LPAD akan digabungkan dengan berkas permohonan keberatan, dan kemudian diteruskan ke koordinator pos pelayanan PBB.
3. Koordinator pos pelayanan PBB menyampaikan berkas permohonan beserta uraian penelitian/ berita acara penelitian kepada kepala BAPENDA cq. Kepala bidang pajak daerah.
4. Kepala bidang pajak daerah mendisposisi kepada kepala seksi penagihan untuk meneliti dan membuat konsep surat keputusan penyelesaian keberatan.
5. Konsep surat keputusan penyelesaian keberatan disampaikan kepada kepala bidang pajak daerah untuk diteliti dan diteruskan kepada kepala BAPENDA untuk ditetapkan.
6. Dalam hal wewenang memberi keputusan ada pada Walikota, kepala BAPENDA meneruskan konsep surat keputusan kepada Walikota.
7. Pelaksana seksi penagihan menatausahakan surat keputusan dan/atau SPPT / SKPD / STPD untuk dikirimkan ke pos pelayanan PBB.

8. Pos pelayanan PBB menyampaikan Surat Keputusan Keberatan kepada Wajib Pajak dengan menggunakan tanda terima.
9. Proses selesai.

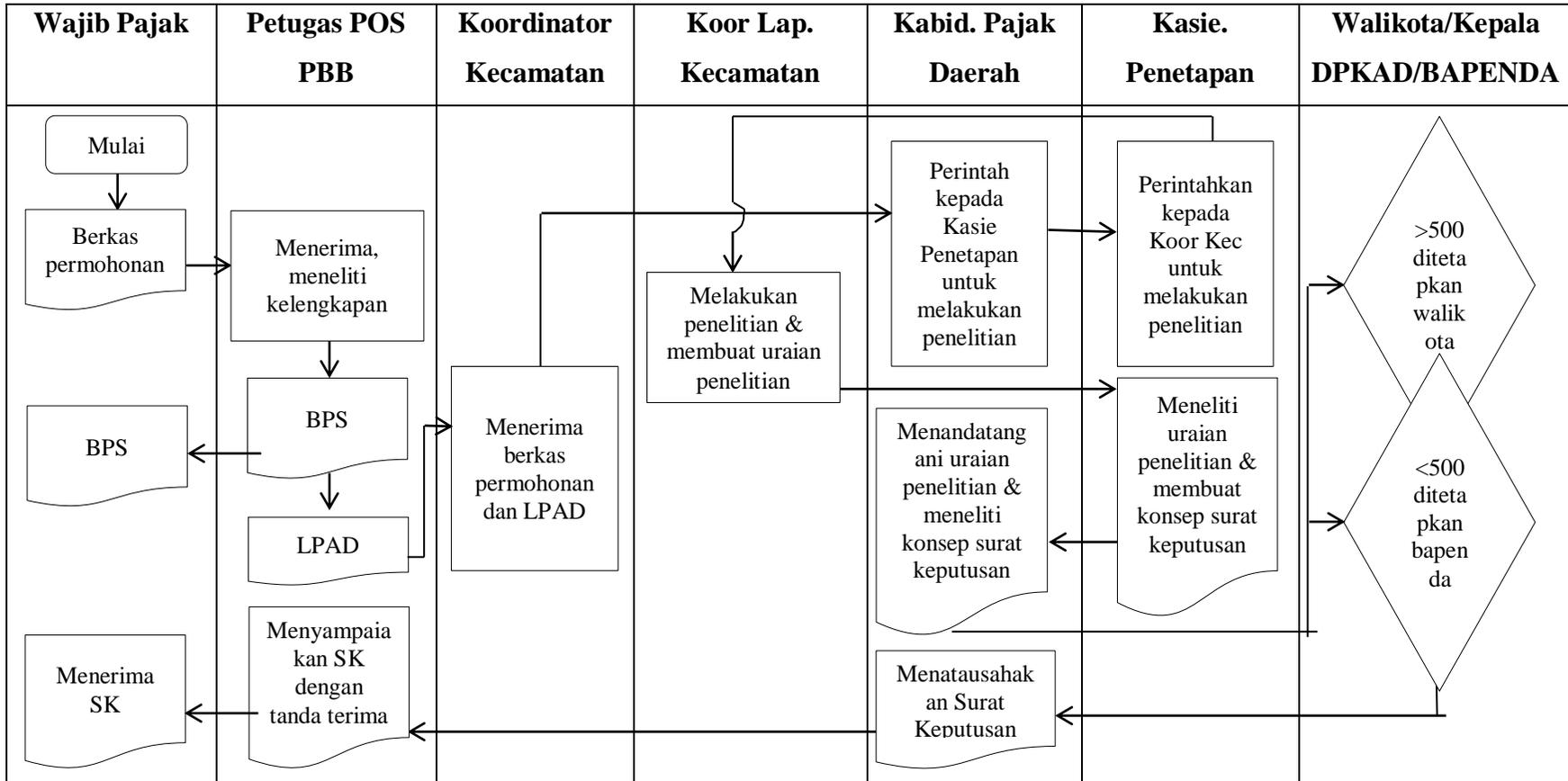
Jangka waktu penyelesaian: standar waktu penyelesaian 6 (enam) bulan dan paling lama 12 (dua belas) bulan sesuai dengan Perda.
--

B. Bagan Arus (*Flow Chart*)

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai Prosedur Keberatan Pajak Bumi dan Bangunan, maka disajikan dalam gambar berikut ini.

Gambar 3.6

Flowchart Keberatan Pajak Bumi dan Bangunan



Sumber : Peraturan Walikota Semarang Nomor 36 Tahun 2011

3.2.4 Peraturan Walikota Semarang Nomor 37 Tahun 2011

Tata cara pembetulan, pembatalan, pengurangan ketetapan, dan penghapusan atau pengurangan sanksi administratif Pajak Bumi dan Bangunan diatur dalam pasal 2 sampai dengan pasal 19 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.

• Pasal 2

1. Kepala BAPENDA atas nama Walikota karena jabatan atau atas permohonan Wajib Pajak dapat:
 - a. Atas permohonan Wajib Pajak atau karena jabatannya, Walikota dapat membetulkan SPPT, SKPD, STPD atau SKPDLB yang dalam penerbitannya terdapat kesalahan tulis dan/atau kesalahan hitung dan/atau kekeliruan penerapan ketentuan tertentu dalam peraturan perundang-undangan perpajakan daerah;
 - b. Membatalkan SPPT/SKPD/STPD, yang tidak benar dan/atau;
 - c. Mengurangkan atau menghapuskan sanksi administratif PBB berupa bunga, denda, dan kenaikan yang dikenakan.
2. Kepala BAPENDA atas nama Walikota atas permohonan Wajib Pajak dapat mengurangkan SPPT/SKPD/STPD.

• Pasal 3

Pembetulan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat (1) huruf a meliputi pembetulan atas kesalahan atau kekeliruan yang tidak mengandung persengketaan antara fiskus dan Wajib Pajak, yaitu:

- a. Kesalahan tulis, antara lain penulisan NOP, nama, alamat, luas tanah dan/atau bangunan;
- b. Kesalahan hitung, antara lain kesalahan penjumlahan, pengurangan, perkalian, dan/atau pembagian; dan/atau

- c. Kekeliruan penerapan ketentuan tertentu dalam peraturan perundang-undangan, antara lain kekeliruan dalam penerapan tarif, NJOPTKP, dan sanksi administratif.
- Pasal 4
 1. Permohonan pembetulan atas SPPT dapat diajukan secara perseorangan atau kolektif.
 2. Permohonan pembetulan atas SKPD, STPD hanya dapat diajukan oleh Wajib Pajak atau kuasanya secara perseorangan.
 - Pasal 5
 1. Permohonan pembetulan secara perorangan sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:
 - a. Satu permohonan yang diajukan untuk 1 (satu) SPPT/SKPD/STPD/SKPDLB/surat keputusan keberatan;
 - b. Diajukan secara tertulis dalam bahasa Indonesia disertai alasan yang jelas;
 - c. Diajukan kepada kepala BAPENDA; dan
 - d. Ditandatangani oleh Wajib Pajak, dan dalam hal surat permohonan ditandatangani oleh bukan Wajib Pajak harus dilampiri surat kuasa.
 2. Permohonan pembetulan secara kolektif sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 ayat (1) harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:
 - a. Diajukan untuk SPPT tahun pajak yang sama dengan pajak yang terhutang untuk setiap SPPT paling banyak Rp. 100.000,00 (seratus ribu rupiah);
 - b. Diajukan secara tertulis dalam bahasa Indonesia disertai alasan yang jelas;
 - c. Diajukan kepada kepala BAPENDA; dan
 - d. Diajukan melalui lurah setempat.
 3. Tanggal penerimaan surat yang dijadikan dasar untuk memproses surat permohonan adalah:

- a. Tanggal terima surat Wajib Pajak, dalam hal disampaikan secara langsung oleh Wajib Pajak;
- b. Tanggal stempel pos, dalam hal surat permohonan disampaikan melalui pos.

• Pasal 6

1. Permohonan persyaratan yang tidak memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud dalam pasal 5, dianggap bukan sebagai surat permohonan sehingga tidak dapat dipertimbangkan.
2. Dalam hal permohonan pembetulan tidak dipertimbangkan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pejabat harus memberitahukan secara tertulis kepada Wajib Pajak atau kuasanya.

• Pasal 7

Kepala BAPENDA secara jabatan dapat menerbitkan keputusan pembetulan dalam hal terjadi kesalahan tulis, kesalahan hitung, dan/atau kekeliruan penerapan ketentuan tertentu dalam peraturan perundang-undangan PBB, tanpa permohonan Wajib Pajak.

• Pasal 8

Pembatalan atas SPPT/SKPD/STPD sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat (1) huruf b dapat dilakukan apabila SPPT/SKPD/STPD tersebut seharusnya tidak diterbitkan.

• Pasal 9

Pembatalan sebagaimana dimaksud dalam pasal 8 dalam hal:

1. Hasil pemeriksaan atau ketetapan pajak yang dilaksanakan atau diterbitkan tidak sesuai dengan tata cara yang ditentukan;
2. Ketetapan pajak terhutang dalam hal objek pajak terkena bencana alam atau sebab lain yang luar biasa;
3. Ketetapan pajak yang seharusnya tidak terhutang.

• Pasal 10

Pemberian pengurangan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat (2) dapat diberikan kepada Wajib Pajak:

A. Karena kondisi tertentu objek pajak yang ada hubungannya dengan subjek pajak dan/atau karena sebab-sebab tertentu lainnya:

1. Wajib Pajak Pribadi, meliputi:

- a. Objek pajak yang Wajib Pajaknya orang pribadi veteran pejuang kemerdekaan, veteran pembela kemerdekaan penerima tanda jasa bintang gerilya, atau janda/dudanya diberikan sebesar 75% (tujuh puluh lima persen) dari PBB yang terhutang.
- b. Objek pajak berupa lahan pertanian/ perikanan/ peternakan yang hasilnya sangat terbatas yang Wajib Pajaknya orang pribadi yang berpenghasilan rendah diberikan pengurangan sebesar paling tinggi 75% (tujuh puluh lima persen).
- c. Objek pajak yang Wajib Pajaknya orang pribadi yang penghasilannya semata-mata berasal dari pensiunan, sehingga kewajiban membayar PBB sulit dipenuhi diberikan pengurangan sebesar paling tinggi 75% (tujuh puluh lima persen).
- d. Objek pajak yang Wajib Pajaknya orang pribadi yang berpenghasilan rendah sehingga kewajiban membayar PBB sulit dipenuhi diberikan pengurangan sebesar paling tinggi 75% (tujuh puluh lima persen).
- e. Objek pajak yang Wajib Pajaknya orang pribadi yang berpenghasilan rendah yang Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) per meter persegi meningkat akibat perubahan lingkungan dan dampak positif pembangunan diberikan pengurangan sebesar paling tinggi 75% (tujuh puluh lima persen).
- f. Objek pajak yang Wajib Pajaknya orang pribadi yang berupa cagar budaya yang telah ditetapkan sebagai bangunan dan/atau lingkungan cagar budaya diberikan pengurangan sebesar 50% (lima puluh persen).

2. Objek pajak yang Wajib Pajaknya adalah Wajib Pajak Badan yang mengalami kerugian dan kesulitan likuiditas tahun pajak sebelumnya sehingga tidak dapat memenuhi kewajiban rutin diberikan pengurangan sebesar paling tinggi 75% (tujuh puluh lima persen).
- B. Karena kondisi tertentu objek pajak yang ada hubungannya dengan objek pajak itu sendiri diberikan pengurangan sebesar paling tinggi 100% (seratus persen), meliputi:
1. Dalam hal objek pajak terkena bencana yang diakibatkan oleh peristiwa atau serangkaian peristiwa yang disebabkan oleh alam antara lain gempa bumi, tsunami, gunung meletus, banjir, kekeringan, angin topan, tanah longsor dan bencana lainnya.
 2. Dalam hal objek pajak terkena sebab lain yang luar biasa meliputi kebakaran, wabah penyakit tanaman dan/atau wabah hama tanaman.
- Pasal 11
Pengurangan sebagaimana dimaksud dalam pasal 10 diberikan kepada Wajib Pajak atas PBB yang terhutang yang tercantum dalam SPPT/SKPD.
 - Pasal 12
 1. Pengurangan sebagaimana dimaksud dalam pasal 10 dapat diberikan berdasarkan permohonan Wajib Pajak.
 2. Permohonan pengurangan pajak terhutang Wajib Pajak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diajukan secara:
 - a. Perseorangan, untuk PBB yang terhutang yang tercantum dalam SKPD;
 - b. Perseorangan atau kolektif untuk PBB yang tercantum dalam SPPT.
 - Pasal 13
Permohonan pengurangan yang diajukan secara perseorangan sebagaimana dimaksud dalam pasal 12 ayat (2) harus memenuhi

persyaratan dan dokumen pendukung sebagaimana dimaksud dalam pasal 5 ayat (1).

• Pasal 14

1. Pengurangan harus diajukan dalam jangka waktu:
 - a. 3 (tiga) bulan terhitung sejak tanggal SPPT;
 - b. 1 (satu) bulan terhitung sejak tanggal SKPD;
 - c. 3 (tiga) bulan terhitung sejak tanggal terjadinya bencana alam;
 - d. 3 (tiga) bulan terhitung sejak tanggal terjadinya sebab lain yang luar biasa, kecuali apabila Wajib Pajak dapat menunjukkan dalam jangka waktu tersebut tidak dapat dipenuhi karena keadaan diluar kekuasannya.
2. Tidak memiliki tunggakan PBB tahun pajak sebelumnya atas objek pajak yang dimohonkan pengurangan, kecuali dalam hal objek pajak terkena bencana alam atau sebab lain yang luar biasa.
3. Tidak diajukan keberatan atas SPPT atau SKPD yang dimohonkan pengurangan, atau dalam hal diajukan keberatan telah diterbitkan surat keputusan keberatan dimaksud tidak diajukan banding.

• Pasal 15

1. Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pasal 2 ayat (1) huruf c berupa denda atau sanksi administratif sebesar 2% (dua persen) sebagaimana dimaksud dalam pasal 13 ayat (2) Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan.
2. Pemberian penghapusan atau pengurangan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah Wajib Pajak orang pribadi yang mengalami kesulitan keuangan atau Wajib Pajak Badan yang mengalami likuiditas.

• Pasal 16

Permohonan penghapusan atau pengurangan sanksi administratif sebagaimana dimaksud dalam pasal 15 ayat (1) diajukan secara perseorangan.

- Pasal 17

Permohonan penghapusan atau pengurangan sanksi administratif sebagaimana dimaksud dalam pasal 16 harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. Satu permohonan diajukan untuk satu SPPT/SKPD/STPD;
- b. Diajukan kepada Walikota;
- c. Diajukan secara tertulis dalam bahasa Indonesia;
- d. Mengemukakan besarnya presentase penghapusan atau pengurangan sanksi administratif yang diminta disertai alasan yang jelas;
- e. Melampirkan surat kuasa dalam hal surat permohonan ditandatangani bukan oleh Wajib Pajak;
- f. Melunasi pokok pajak yang dimintakan penghapusan atau pengurangan sanksi administratif;
- g. Tidak memiliki tunggakan tahun-tahun sebelumnya dan belum kadaluwarsa menurut ketentuan perpajakan yang berlaku;
- h. Diajukan dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan sejak pelunasan pokok pajak yang dimintakan penghapusan atau pengurangan sanksi administrative.

- Pasal 18

SPPT/SKPD/STPD yang telah diajukan permohonan penghapusan atau pengurangan sanksi administratif tidak dapat diajukan kembali.

- Pasal 19

1. Keputusan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat (1) huruf c dapat berupa mengabulkan seluruhnya atau sebagian atau menolak.
2. Keputusan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada hasil penelitian.

3.2.4.1 Prosedur Permohonan Pengurangan PBB

A. Prosedur Kerja

1. Wajib Pajak mengajukan permohonan pengurangan PBB secara tertulis ke Pos Pelayanan PBB.
2. Petugas Pos Pelayanan PBB menerima permohonan pengurangan PBB kemudian meneliti kelengkapan persyaratannya. dalam hal berkas permohonan belum lengkap, dihimbau kepada Wajib Pajak untuk melengkapinya. Dalam hal berkas permohonan sudah lengkap, akan dicetak BPS dan LPAD, BPS untuk Wajib Pajak sedangkan LPAD akan digabungkan dengan berkas permohonan, dan meneruskan ke Koordinator Pos Pelayanan.
3. Koordinator Pos Pelayanan meneliti berkas permohonan dan meneruskan kepada Kepala Bidang Pajak Daerah.
4. Kepala Bidang Pajak Daerah menugaskan kepala Seksi Penetapan untuk meneliti berkas permohonan.
5. Kepala Seksi Penetapan menugaskan Koordinator Kecamatan untuk meneliti berkas permohonan.
6. Koordinator Kecamatan membuat konsep Uraian Penelitian berdasarkan hasil penelitian lapangan/ kantor dan diteruskan kepada Kepala Seksi Penetapan.
7. Kepala Seksi Penetapan meneliti dan menandatangani konsep Uraian Penelitian, dan membuat konsep Surat Keputusan Pengurangan, dan meneruskan kepada Kepala Bidang Pajak Daerah.
8. Kepala Bidang Pajak Daerah meneliti serta menandatangani uraian penelitian dan meneruskan konsep Surat Keputusan Pengurangan, dan meneruskan kepada Kepala BAPENDA.
9. Kepala BAPENDA menyetujui dan menandatangani Surat Keputusan Pengurangan.

10. Pelaksana menatausahakan dan mengirimkan Surat Keputusan Pengurangan ke Pos Pelayanan untuk disampaikan ke Wajib Pajak.
11. Koordinator Pos Pelayanan menyampaikan Surat Keputusan Pengurangan kepada Wajib Pajak.
12. Proses selesai.

Jangka Waktu Penyelesaian:

Paling lama 4 (empat) bulan

B. Bagan Arus (*Flow Chart*)

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai Prosedur Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan, maka disajikan dalam gambar berikut ini.

3.2.4.2 Prosedur Permohonan Pembedulan PBB

A. Prosedur kerja

1. Wajib Pajak mengajukan permohonan pembedulan PBB secara tertulis ke Pos Pelayanan PBB.
2. Petugas Pos Pelayanan PBB menerima permohonan pembedulan PBB kemudian meneliti kelengkapan persyaratannya. Dalam hal berkas permohonan belum lengkap, dihibau kepada Wajib Pajak untuk melengkapinya. dalam hal berkas permohonan sudah lengkap, akan dicetak BPS dua rangkap, lembar pertama untuk Wajib Pajak sedang lembar kedua akan digabungkan dengan berkas permohonan, dan meneruskan ke Koordinator Pos Pelayanan PBB.
3. Koordinator Pos Pelayanan meneliti berkas permohonan dan meneruskan kepada kepala Bidang Pajak Daerah.
4. Kepala Bidang Pajak Daerah menugaskan kepala seksi penetapan untuk meneliti berkas permohonan.
5. Kepala seksi penetapan menugaskan koordinator kecamatan untuk meneliti berkas permohonan.
6. Koordinator kecamatan membuat konsep uraian penelitian berdasarkan hasil penelitian lapangan/ kantor dan diteruskan kepada kepala Seksi Penetapan.
7. Kepala Seksi Penetapan meneliti dan menandatangani konsep Uraian Penelitian, dan membuat konsep Surat Keputusan Pembedulan, dan meneruskan kepada kepala Bidang Pajak Daerah.
8. Kepala Bidang Pajak Daerah meneliti konsep Surat Keputusan Pembedulan, menandatangani konsep uraian penelitian, dan meneruskan kepada kepala BAPENDA.
9. Kepala BAPENDA menyetujui dan menandatangani Uraian Penelitian dan Surat Keputusan Pembedulan.

10. Pelaksana menatausahakan dan mengirimkan Surat Keputusan Pembetulan ke Pos Pelayanan PBB.
11. Koordinator Pos Pelayanan menyampaikan Surat Keputusan Pembetulan kepada Wajib Pajak dengan tanda terima.
12. Proses selesai.,

Jangka Waktu Penyelesaian:

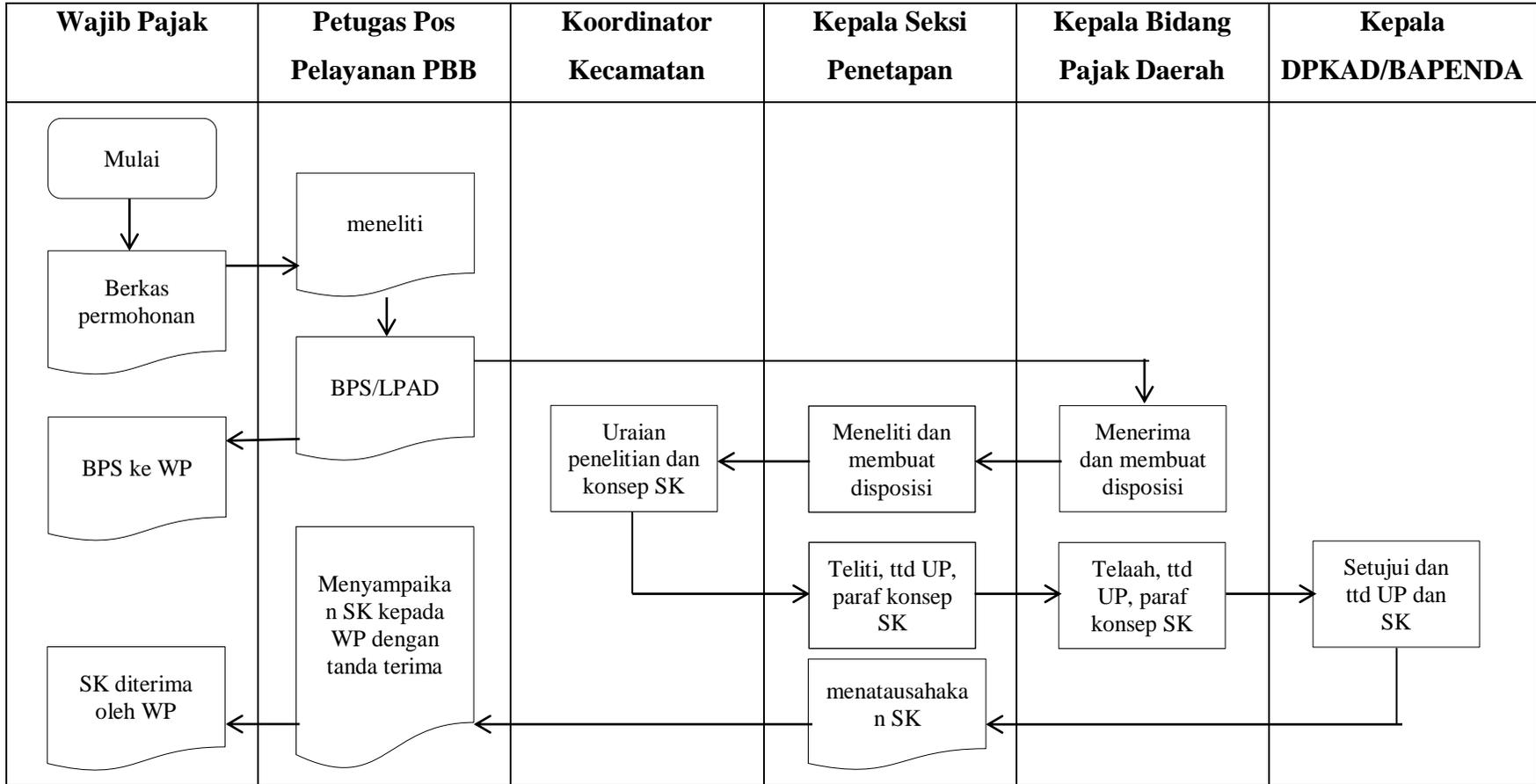
Paling lama 2 (dua) bulan

B. Bagan Arus (*Flow Chart*)

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai Prosedur Pembetulan Pajak Bumi dan Bangunan, maka disajikan dalam gambar berikut ini.

Gambar 3.8

Flowchart Penyelesaian Permohonan Pembetulan PBB



Sumber : Peraturan Walikota Semarang Nomor 37 Tahun 2011

3.2.4.3 Prosedur Permohonan Pembatalan SPPT/SKPD/STPD

A. Prosedur kerja

1. Wajib Pajak mengajukan permohonan pembatalan SPPT/SKPD/STPD secara tertulis ke koordinator Pos Pelayanan PBB.
2. Petugas Pos Pelayanan menerima permohonan pembatalan SPPT/SKPD/STPD kemudian meneliti kelengkapan persyaratannya. Dalam hal berkas permohonan belum lengkap, dihimbau kepada Wajib Pajak untuk melengkapinya. Dalam hal berkas permohonan sudah lengkap, akan dicetak BPS dua rangkap, lembar pertama untuk Wajib Pajak sedang lembar kedua akan digabungkan dengan berkas permohonan, dan meneruskan ke Koordinator Pos Pelayanan PBB.
3. Koordinator Pos Pelayanan meneliti berkas permohonan dan meneruskan kepada Kepala Bidang Pajak Daerah.
4. Kepala Bidang Pajak Daerah menugaskan Kepala Seksi Penetapan untuk meneliti berkas.
5. Kepala Seksi Penetapan menugaskan Koordinator kecamatan untuk meneliti berkas permohonan.
6. Koordinator kecamatan membuat konsep Uraian Penelitian dan Konsep Surat Keputusan Pembatalan berdasarkan hasil penelitian lapangan/ kantor dan meneruskan kepada Kepala Seksi Penetapan.
7. Kepala seksi penetapan meneliti dan menandatangani konsep Uraian Penelitian, dan membuat konsep Surat Keputusan Pembatalan, dan meneruskan kepada Kepala Bidang Pajak Daerah.

8. Kepala Bidang Pajak Daerah meneliti konsep Surat Pembatalan, menandatangani konsep uraian penelitian, dan meneruskan kepada kepala BAPENDA.
9. Kepala BAPENDA menyetujui dan menandatangani Surat Keputusan Pembatalan.
10. Pelaksana menatausahakan dan mengirimkan Surat Keputusan Pembatalan kepada Koordinator Pos Pelayanan PBB.
11. Koordinator Pos Pelayanan menyampaikan surat keputusan pembatalan kepada Wajib Pajak.
12. Proses selesai.

Jangka Waktu Penyelesaian:

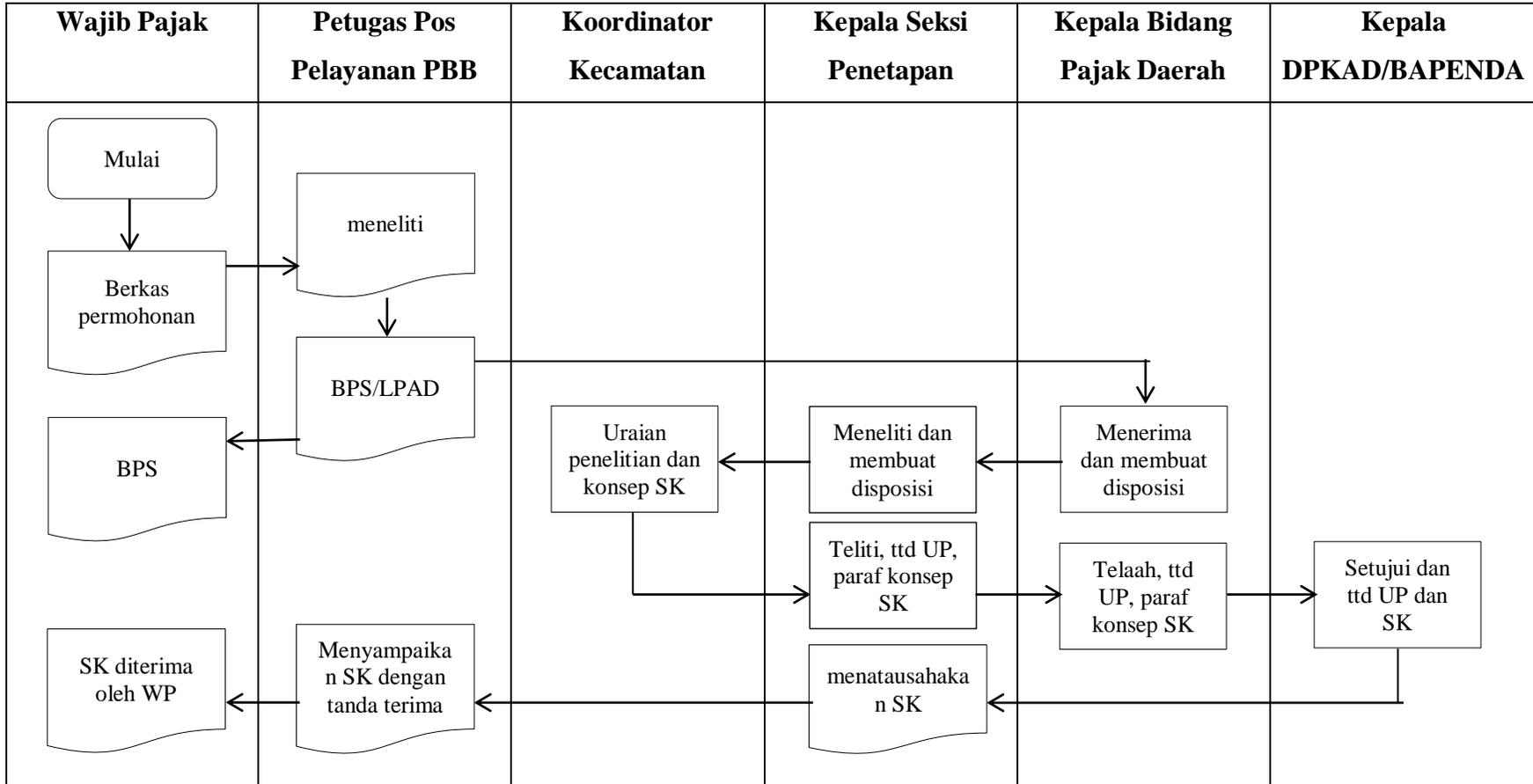
Paling lama 3 (tiga) bulan

B. Bagan Arus (*Flow Chart*)

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai Prosedur Pembatalan Pajak Bumi dan Bangunan, maka disajikan dalam gambar berikut ini.

Gambar 3.9

Flowchart Penyelesaian Permohonan Pembatalan SPPT/SKPD/STPD



Sumber : Peraturan Walikota Semarang Nomor 37 Tahun 2011

3.2.4.4 Prosedur Permohonan Pengurangan atau Penghapusan Sanksi SPPT/SKPD/STPD.

A. Prosedur kerja

1. Wajib Pajak mengajukan permohonan pengurangan atau penghapusan sanksi SPPT/SKPD/STPD secara tertulis ke koordinator Pos Pelayanan PBB.
2. Petugas Pos Pelayanan menerima permohonan pengurangan atau penghapusan sanksi SPPT / SKPD / STPD kemudian meneliti kelengkapan persyaratannya. Dalam hal berkas permohonan belum lengkap, dihimbau kepada Wajib Pajak untuk melengkapinya. Dalam hal berkas permohonan sudah lengkap, akan dicetak BPS dua rangkap, lembar pertama untuk Wajib Pajak sedang lembar kedua akan digabungkan dengan berkas permohonan, dan meneruskan ke Koordinator Pos Pelayanan PBB.
3. Koordinator Pos Pelayanan meneliti berkas permohonan dan meneruskan kepada Kepala Bidang Pajak.
4. Kepala Bidang Pajak Daerah menugaskan kepala Seksi Penetapan untuk meneliti berkas permohonan.
5. Kepala Seksi Penetapan menugaskan koordinator kecamatan untuk meneliti berkas permohonan.
6. Koordinator kecamatan membuat konsep uraian penelitian lapangan/kantor dan meneruskan kepada Kepala Seksi Penetapan.
7. Kepala Seksi Penetapan meneliti dan menandatangani konsep Uraian Penelitian, dan membuat konsep Surat Keputusan pengurangan atau penghapusan sanksi, dan meneruskan kepada Kepala Bidang Pajak Daerah.
8. Kepala Bidang Pajak Daerah meneliti konsep Surat pengurangan atau penghapusan sanksi, menandatangani

konsep uraian penelitian, dan meneruskan kepada Kepala BAPENDA.

9. Kepala BAPENDA menyetujui dan menandatangani Surat Keputusan pengurangan atau penghapusan sanksi.
10. Pelaksana menatausahakan dan mengirimkan Surat Keputusan pengurangan atau penghapusan sanksi kepada Koordinator Pos Pelayanan PBB.
11. Koordinator Pos Pelayanan menyampaikan Surat Keputusan pengurangan atau penghapusan sanksi kepada Wajib Pajak.
12. Proses selesai.

Jangka Waktu Penyelesaian :

Paling lama 4 (empat) bulan

B. Bagan Arus (*Flow Chart*)

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai Prosedur Pengurangan atau penghapusan sanksi Pajak Bumi dan Bangunan, maka disajikan dalam gambar berikut ini.

3.2.5 Peraturan Walikota Semarang Nomor 38 Tahun 2011

Pengembalian kelebihan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan atau yang lebih dikenal dengan sebutan restitusi kelebihan pembayaran PBB adalah pengembalian kelebihan pembayaran pajak (restitusi) terjadi apabila jumlah kredit pajak atau jumlah pajak yang dibayar lebih besar daripada jumlah pajak yang terhutang atau telah dilakukan pembayaran pajak yang tidak seharusnya terhutang, dengan catatan Wajib Pajak tidak mempunyai hutang pajak lain. Pengembalian kelebihan pembayaran pajak (restitusi), termasuk dalam hal ini restitusi atas Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan salah satu hak yang dimiliki Wajib Pajak setelah menjalankan kewajiban perpajakannya.

Restitusi kelebihan pembayaran PBB dapat diajukan oleh Wajib Pajak kepada Badan Pendapatan Daerah dalam hal ini melalui Pos Pelayanan PBB sesuai dengan letak objek terdaftar. Tata cara restitusi kelebihan pembayaran PBB tertera dalam pasal 2 sampai dengan pasal 5 Peraturan Walikota Semarang Nomor 38 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan.

- Pasal 2

Kelebihan pembayaran PBB terjadi dalam hal:

- a. PBB yang dibayar ternyata lebih besar dari yang seharusnya terhutang;
- b. Dilakukan pembayaran PBB yang tidak seharusnya terhutang.

- Pasal 3

1. Wajib Pajak dapat mengajukan permohonan pengembalian atas kelebihan pembayaran PBB sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 kepada kepala BAPENDA.
2. Permohonan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi persyaratan:
 - a. Diajukan secara tertulis dalam bahasa Indonesia dengan mencantumkan besarnya pengembalian yang dimohon disertai alasan yang jelas;

- b. Dilampiri asli bukti pembayaran PBB yang sah dan SPPT/SKPD/STPD; dan
 - c. Ditandatangani oleh Wajib Pajak, dan dalam hal ditandatangani oleh bukan Wajib Pajak dilampiri surat kuasa.
 3. Permohonan pengembalian yang tidak memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dianggap bukan sebagai permohonan sehingga tidak dapat dipertimbangkan.
- Pasal 4
1. Kepala BAPENDA dalam jangka waktu paling lama 12 (dua belas) bulan sejak diterimanya surat permohonan pengembalian Wajib Pajak, menerbitkan:
 - a. SKPDLB, apabila jumlah PBB yang dibayarkan ternyata lebih besar dari yang seharusnya terhutang;
 - b. SPb, apabila jumlah PBB sama dengan jumlah PBB yang seharusnya terhutang;
 - c. SKPD, apabila jumlah PBB yang dibayar ternyata kurang dari jumlah PBB yang seharusnya terhutang.
 2. Tanggal diterimanya surat permohonan pengembalian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah tanggal diterimanya surat permohonan pengembalian, dalam hal disampaikan secara langsung oleh Wajib Pajak atau kuasanya kepala BAPENDA.
 3. Apabila setelah jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepala BAPENDA tidak memberikan keputusan, permohonan tersebut dianggap dikabulkan dan SKPDLB harus diterbitkan paling lama 1 (satu) bulan.
 4. Pengembalian kelebihan pembayaran pajak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam jangka waktu paling lama 2 (dua) bulan sejak diterbitkannya SKPDLB.
 5. Jika pengembalian kelebihan pembayaran pajak dilakukan setelah lewat 2 (dua) bulan, Walikota memberikan imbalan bunga sebesar

2% (dua persen) setiap bulan atas keterlambatan pembayaran kelebihan pembayaran pajak.

6. Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pengembalian kelebihan pembayaran pajak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan peraturan Walikota.
7. Pengembalian kelebihan pembayaran dilakukan sesuai dengan mekanisme peraturan perundangan yang berlaku.

• Pasal 5

1. Kelebihan pembayaran PBB diperhitungkan terlebih dahulu dengan utang pajak lainnya.
2. Atas dasar persetujuan Wajib Pajak yang berhak atas kelebihan pembayaran PBB, kelebihan tersebut dapat diperhitungkan dengan pajak yang akan terhutang atau dengan utang pajak atas nama Wajib Pajak lain.
3. Perhitungan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan dengan pemindahbukuan.

3.2.5.1 Prosedur Penyelesaian Permohonan Kelebihan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan

A. Prosedur kerja

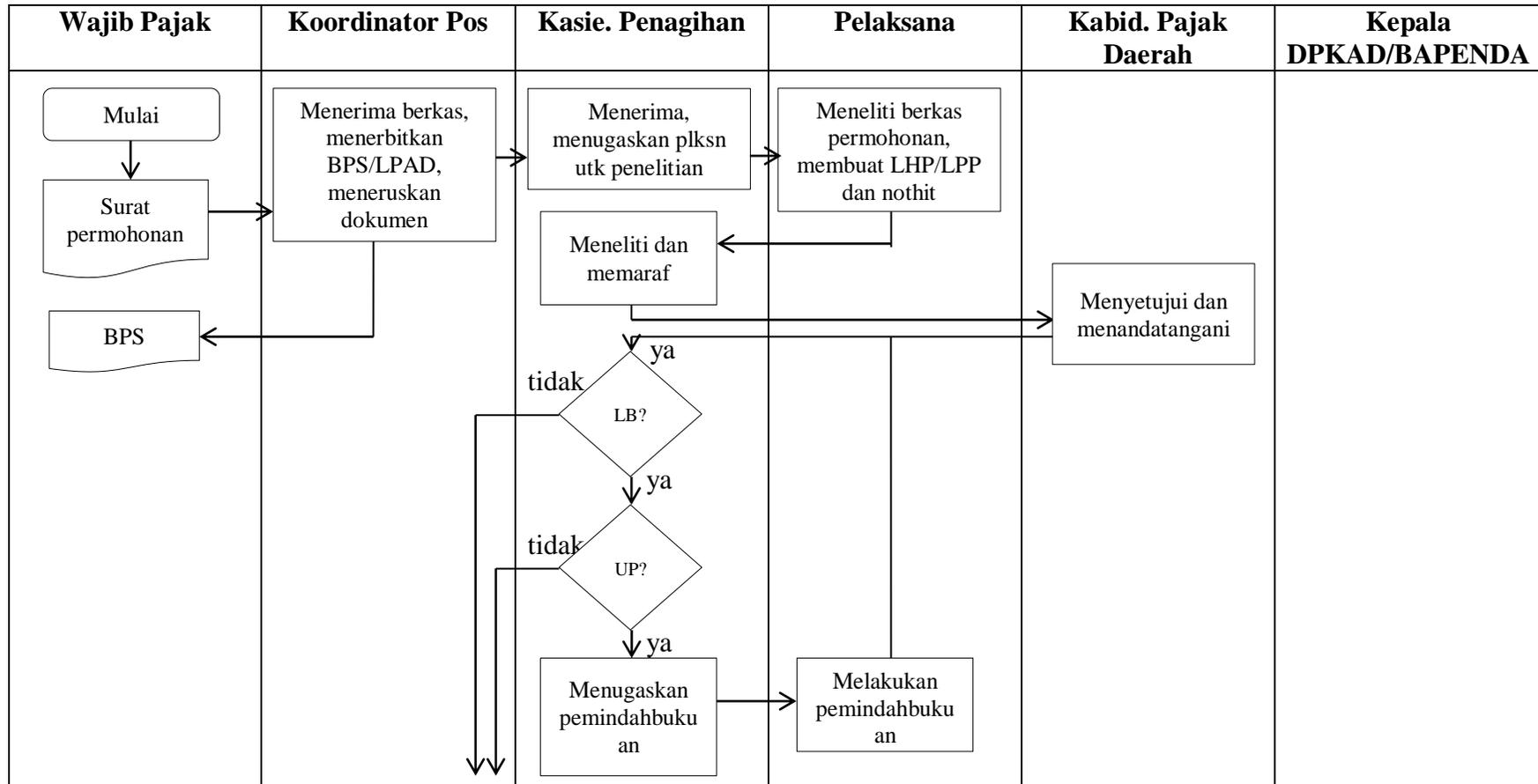
1. Prosedur penyelesaian permohonan kelebihan pembayaran PBB ini didahului oleh prosedur pemeriksaan atas permohonan kelebihan pembayaran PBB yang menghasilkan LHP.
2. Kepala Bidang Pajak Daerah menugaskan Kepala Seksi Penagihan untuk meneliti berkas permohonan dan LHP kemudian dilakukan pencetakan produk hukum:
 - a. Dalam hal lebih bayar dan tidak ada hutang pajak, kepala seksi penagihan menugaskan pelaksana untuk mencetak SKPDLB. Pelaksana mencetak SKPDLB, menyampaikan ke Kepala Seksi Penetapan.

- b. Dalam hal lebih bayar dan ada hutang pajak, Kepala Seksi Penagihan berkoordinasi dengan Kepala Sub Bagian Keuangan untuk melakukan pemindahbukuan. Jika masih terdapat kelebihan pembayaran maka Kepala Seksi Penetapan menugaskan pelaksana mencetak konsep SKPDLB. Pelaksana mencetak konsep SKPDLB, menyampaikan ke Kepala Seksi Penagihan.
3. Kepala Seksi Penagihan meneliti konsep SKPDLB / SPb / SKPD dan meneruskan kepada Kepala Bidang Pajak Daerah.
4. Kepala Bidang Pajak meneliti konsep SKPDL / SPb / SKPD, kepada kepala BAPENDA.
5. Kepala BAPENDA meneliti dan menandatangani konsep SKPDLB / SPb / SKPD dan mengembalikan kepada Kepala Seksi Penetapan.
6. Kepala Seksi Penagihan menerima kembali dokumen SKPDLB /SPb / SKPD.
 - a. Dalam hal diterbitkannya SKPDLB maka salinan SKPDLB disampaikan kepada Wajib Pajak. Asli SKPDLB diajukan kepada Bendahara Pengeluaran untuk dibuatkan Surat Permintaan Pembayaran (SPP). Selanjutnya diteruskan ke Kepala Sub Bagian Keuangan. Proses kemudian dilanjutkan.
 - b. Dalam hal diterbitkan SPb atau SKPD maka SPb/SKPD disampaikan kepada Wajib Pajak.
7. Proses selanjutnya mengikuti mekanisme sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
8. Proses selesai.

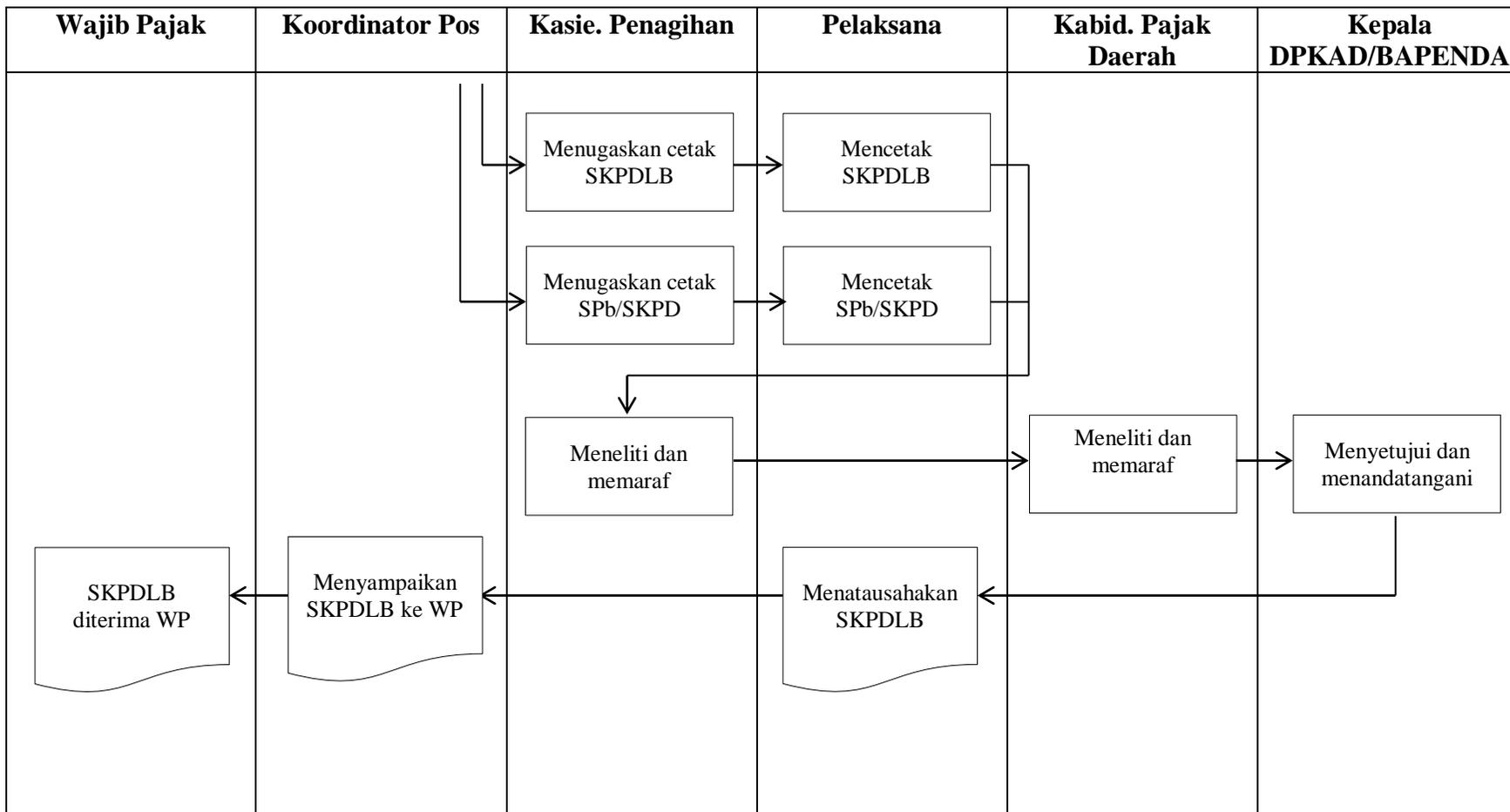
Jangka waktu penyelesaian: Penerbitan SKPDLB/SPb/SKPD paling lama 12 (dua belas) bulan sejak diterimanya Surat Permohonan

Gambar 3.11

Flowchart Penyelesaian Permohonan Kelebihan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan



(lanjutan)



Sumber : Peraturan Walikota Semarang Nomor 38 Tahun 2011

3.3 Tinjauan Praktek Prosedur Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan berdasarkan Pos Pelayanan PBB Wilayah I Kota Semarang

Pada prakteknya, prosedur permohonan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan untuk semua jenis pelayanan yang dilakukan oleh masing-masing pos, khususnya Pos Pelayanan PBB Wilayah I Kota Semarang terdiri dari beberapa kegiatan yaitu sebagai berikut:

1. Pendaftaran dan Pendataan Pajak

Prosedur permohonan pelayanan dimulai dari Wajib Pajak melalui loket pelayanan yang tersedia di masing-masing pos. Wajib Pajak mengajukan berkas-berkas sesuai dengan persyaratan kelengkapan masing-masing jenis permohonan. Dalam hal ini, petugas pelayanan akan menerima berkas-berkas permohonan dan kemudian akan meneliti kelengkapan persyaratan tersebut. Dalam hal berkas permohonan belum lengkap, maka berkas permohonan pelayanan akan dikembalikan ke Wajib Pajak untuk segera dilengkapi. Dalam hal berkas permohonan pelayanan sudah lengkap, maka petugas Pos Pelayanan akan menginput data pemohon beserta bentuk tujuan pelayanan pada database sistem aplikasi Pajak Bumi dan Bangunan milik Pemerintah Kota Semarang untuk dicetakkan Bukti Penerimaan Surat. Bukti Penerimaan Surat tersebut berjumlah tiga rangkap, rangkap pertama diberikan kepada Wajib Pajak sebagai tanda terima berkas pelayanan, BPS juga digunakan untuk pengambilan produk jadi saat pelayanan telah terselesaikan. Sedangkan, rangkap kedua dan ketiga dilampirkan beserta persyaratan bersamaan dengan Lembar Pengawasan Arus Dokumen. Kemudian berkas tersebut diteruskan ke masing-masing Koordinator Pos Pelayanan PBB.

2. Penelitian

Setelah berkas diteruskan dari petugas loket Pos Pelayanan, berkas akan diterima dan dicek terlebih dahulu oleh masing-masing Koordinator Kecamatan sesuai dengan letak objek Pajak Bumi dan Bangunan yang diajukan. Koordinator Kecamatan akan melakukan pengecekan kelengkapan berkas dan selanjutnya melakukan penelitian ke lokasi objek

pajak. Dalam hal ini, setelah melakukan penelitian lapangan koordinator kecamatan akan membuat uraian penelitian berdasarkan hasil penelitian tersebut, selanjutnya Koordinator Kecamatan menandatangani Lembar Pengawasan Arus Dokumen, bahwa dokumen tersebut telah melalui tahap penelitian, selanjutnya berkas tersebut akan diteruskan ke Koordinator Wilayah untuk menandatangani Lembar Pengawasan Arus Dokumen. Kemudian, berkas tersebut diteruskan ke pihak Pelaksana.

3. Pelaksanaan

Pelaksana dalam hal ini adalah petugas IT (*Programmer*) akan melakukan perekaman SPOP untuk menginput data sesuai dengan jenis pelayanan berdasarkan SPOP dan formulir pelayanan yang telah diisi oleh Wajib Pajak, setelah melakukan penginputan petugas pelaksana akan mencetak SPPT sebagai produk jadi dan akan diteruskan ke kantor pusat.

4. Pengesahan

Setelah SPPT dicetak, SPPT akan di distribusikan ke kantor pusat, yaitu Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang. Pada langkah pertama, SPPT akan diteruskan ke Kepala Sub. Bidang untuk diteliti dan diparaf ketika SPPT yang dihasilkan telah benar. Namun, jika SPPT masih terdapat kesalahan, maka SPPT akan di kembalikan ke pihak pelaksana untuk dilakukan pengeditan. Selanjutnya, untuk SPPT yang telah diteliti dan diparaf akan diteruskan ke Kepala Bidang Pajak Daerah untuk diteliti dan diparaf sebelum SPPT di sahkan oleh Kepala BAPENDA. Setelah SPPT diteliti dan diparaf oleh Kepala Sub. Bidang dan Kepala Bidang Pajak Daerah, maka SPPT diteruskan ke Kepala BAPENDA untuk dilakukan pengesahan dan ditandatangani.

5. Pendistribusian

Setelah dilakukan pengesahan SPPT oleh Kepala BAPENDA selanjutnya SPPT diteruskan ke Pos Pelayanan PBB awal dimana kepengurusan pelayanan dilakukan, hal ini untuk pengadministrasian dan penatausahaan sebelum SPPT diserahkan kepada Wajib Pajak. Setelah melakukan pengadministrasian dan penatausahaan maka Petugas

Pelayanan Pos PBB akan memberikan informasi kepada Wajib Pajak melalui telepon, sms maupun surat bahwa proses pelayanan telah berhasil diselesaikan. Selanjutnya, Wajib Pajak dapat mengambil produk jadi dengan membawa Bukti Penerimaan Surat yang diterima saat mengajukan permohonan pelayanan.

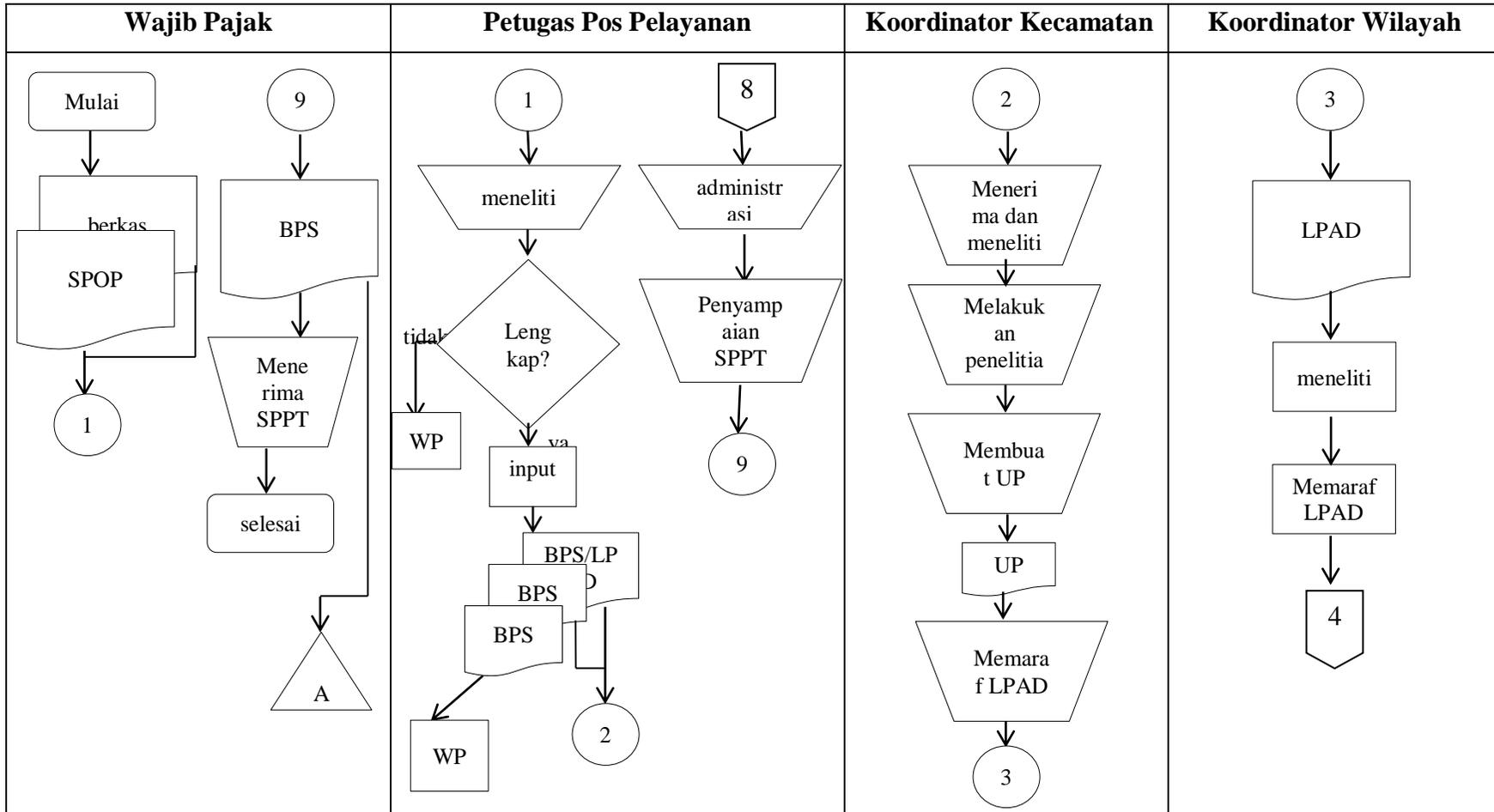
• Dokumen yang digunakan

1. Surat Pemberitahuan Objek Pajak dan Lampiran Surat Pemberitahuan Objek Pajak.
2. Formulir Permohonan.
3. Foto copy identitas; setifikat; Akta Jual Beli; Ijin Mendirikan Bangunan.
4. Surat Kuasa bila dikuasakan.
5. Foto lokasi objek pajak.
6. Surat Pernyataan Bangunan sebagai pengganti Ijin Mendirikan Bangunan jika objek pajak belum memiliki Ijin Mendirikan Bangunan.
7. Surat Keterangan dari Kelurahan letak lokasi objek pajak.
8. SPPT tahun sebelumnya atau SPPT tahun berjalan.
9. STTS tahun sebelumnya atau STTS tahun berjalan.
10. Rekening listrik, telepon, PAM.
11. Surat Keterangan Pensiun.

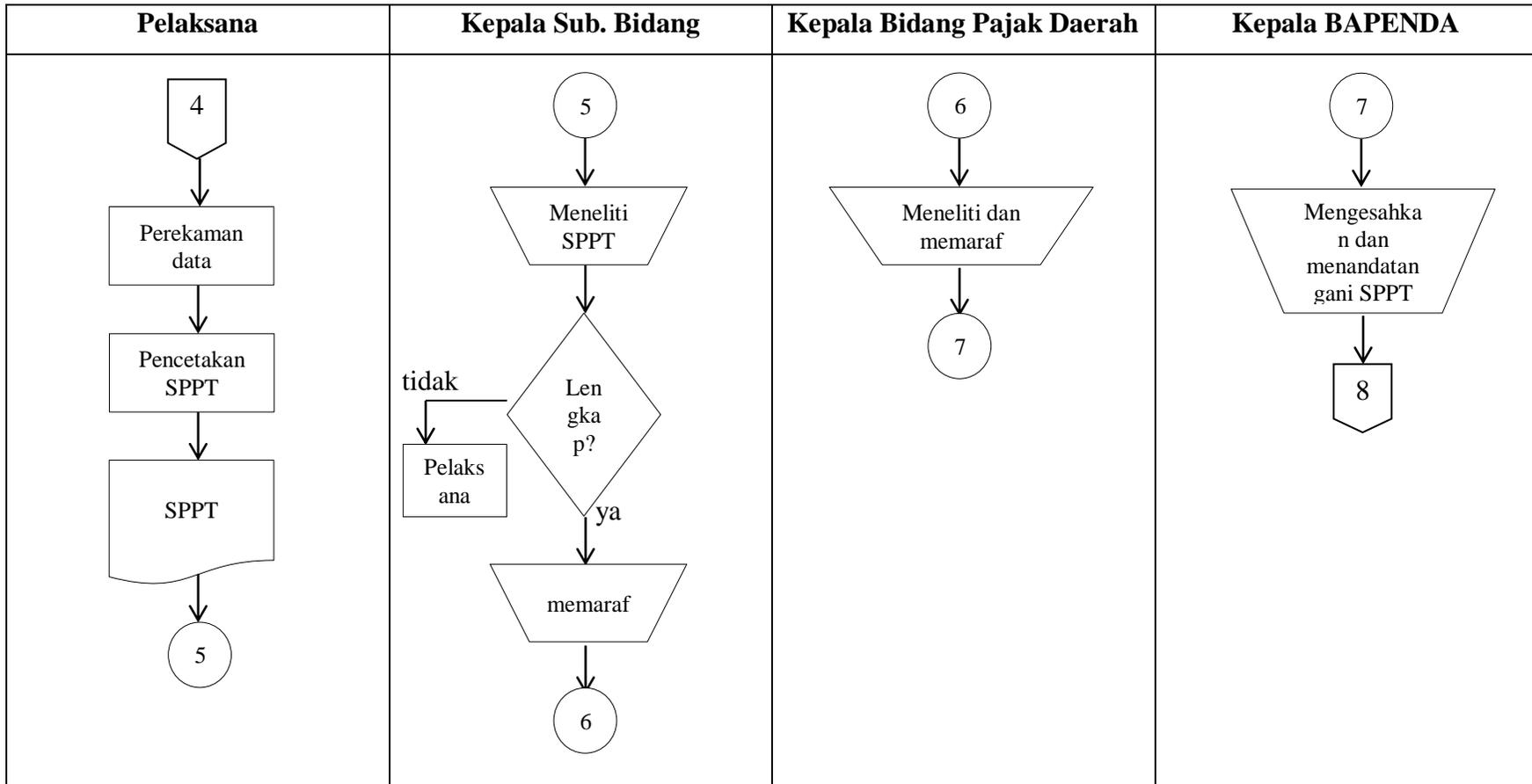
Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai Prosedur Pelayanan pada Pos Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Wilayah I Kota Semarang, maka disajikan gambar berikut ini.

Gambar 3.12

Flowchart Permohonan Pelayanan pada Pos Pelayanan PBB Wilayah I Kota Semarang



(lanjutan)



Sumber : Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang

3.4 Perbandingan Teori dan Praktek Prosedur Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Semarang

Setelah disajikan pembahasan-pembahasan pada sub bab sebelumnya, berikut ini akan disajikan beberapa perbedaan terkait prosedur pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan berdasarkan Peraturan Walikota Semarang dan prosedur pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan berdasarkan prakteknya pada Pos Pelayanan PBB Wilayah I Kota Semarang. Beberapa perbedaan tersebut akan disajikan dalam tabel 3.2.

Tabel 3.2
Perbandingan Teori dan Praktek Prosedur Pelayanan PBB

No	Teori berdasarkan Regulasi	Praktek	Keterangan
1	SPOP sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) harus diisi dengan jelas, benar dan lengkap serta ditandatangani oleh subjek pajak dan disampaikan ke DPKAD / BAPENDA selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari setelah tanggal diterimanya SPOP oleh Subjek Pajak atau kuasanya.	SPOP dapat disampaikan oleh Wajib Pajak tanpa batas waktu yang ditentukan kepada Pos Pelayanan PBB sesuai dengan wilayah objek pajak.	Terdapat Wajib Pajak yang tidak memahami unsur-unsur yang terdapat dalam SPOP, sehingga Wajib Pajak tidak dapat mengisi SPOP secara individu.
2	<ul style="list-style-type: none"> • Pendataan objek Pajak Bumi dan Bangunan dapat dilakukan oleh pihak ketiga yang memenuhi persyaratan teknis yang ditentukan dan ditunjuk DPKAD / BAPENDA • Pelaksanaan kegiatan pendataan disusun dengan rencana kerja dan mendapatkan persetujuan dari Walikota. 	Pendataan objek Pajak Bumi dan Bangunan tetap dilakukan oleh koordinator lapangan, pihak ketiga yaitu rekanan hanya membantu. Dan, pelaksanaan pendataan dapat diwakili oleh kepala badan untuk dilakukan disposisi penelitian lapangan untuk pendataan.	Wajib Pajak sangat pasif saat dilakukan penelitian lapangan, sehingga sulit untuk bertatap muka dan mendapatkan data.
3	Koordinator Pos Pelayanan PBB menyampaikan berkas permohonan beserta uraian penelitian kepada kepala DPKAD/BAPENDA cq. Kepala Bidang Pajak Daerah	Penyampaian berkas permohonan beserta uraian penelitian yang disampaikan kepada Kepala Bidang Pajak Daerah dilakukan setelah perekaman data oleh pelaksana, sekaligus dengan produk jadi yang telah direkam. Hal ini dilakukan untuk efisiensi dan efektivitas waktu penyelesaian prosedur pelayanan PBB.	Proses penyampaian ini dapat berlangsung lebih lama jika pihak yang berwenang tidak ada ditempat.
4	Keberatan harus diajukan dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) bulan sejak tanggal surat sebagaimana dimaksud dalam ayat (1),	Terdapat Wajib Pajak yang melampaui jangka waktu untuk mengajukan proses pelayanan keberatan.	Keberatan merupakan proses yang jangka waktu penyelesaiannya sangat lama, yaitu membutuhkan waktu

	kecuali jika Wajib Pajak dapat menunjukkan bahwa jangka waktu itu tidak dapat dipenuhi karena keadaan di luar kekuasaanya.		kurang lebih 12 (dua belas) bulan. Dan, Wajib Pajak tidak menyampaikan proses pelayanan berdasarkan jangka waktu yang telah ditentukan karena Wajib Pajak belum menerima SPPT.
5	Dalam hal pengajuan keberatan tidak dapat dipertimbangkan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), kepala DPKAD / BAPENDA dalam jangka waktu paling lama 15 (lima belas) hari kerja sejak tanggal penerimaan surat keberatan sebagaimana dimaksud dalam pasal 5 ayat (3), harus memberitahukan secara tertulis disertai alasan yang mendasar kepada: <ul style="list-style-type: none"> a. Wajib Pajak atau kuasanya dalam hal pengajuan keberatan secara perorangan; atau b. Lurah setempat dalam hal pengajuan keberatan secara kolektif. 	DPKAD / BAPENDA tidak menyampaikan informasi secara tertulis bahwa pengajuan keberatan tidak dapat dipertimbangkan. Melainkan, DPKAD / BAPENDA akan selalu meneliti berkas persyaratan keberatan terlebih dahulu sebelum pelayanan diterima.	Wajib Pajak tidak melengkapi berkas persyaratan secara lengkap sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.
6	<ul style="list-style-type: none"> • Permohonan pembedaan yang tidak memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud dalam pasal 5, dianggap bukan sebagai surat permohonan sehingga tidak dapat dipertimbangkan. • Dalam hal permohonan pembedaan tidak dipertimbangkan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pejabat harus memberitahukan secara tertulis kepada Wajib Pajak atau 	DPKAD / BAPENDA tidak menyampaikan informasi secara tertulis bahwa pengajuan pembedaan tidak dapat dipertimbangkan. Melainkan, DPKAD / BAPENDA akan selalu meneliti berkas persyaratan keberatan terlebih dahulu sebelum pelayanan diterima. Sehingga, berkas yang belum lengkap akan dikembalikan kepada Wajib Pajak untuk	Wajib Pajak tidak melengkapi berkas persyaratan secara lengkap sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.

	kuasanya.	dilengkapi terlebih dahulu.	
7	Pengurangan harus diajukan dalam jangka waktu: a. 3 (tiga) bulan terhitung sejak tanggal SPPT	Terdapat Wajib Pajak yang melampaui jangka waktu untuk mengajukan proses pelayanan pengurangan.	Wajib Pajak tidak menyampaikan proses pelayanan berdasarkan jangka waktu yang telah ditentukan karena Wajib Pajak belum menerima SPPT.
8	Tidak memiliki tunggakan PBB Tahun Pajak sebelumnya atas objek pajak yang dimohonkan pengurangan, kecuali dalam hal objek pajak terkena bencana alam atau sebab lain yang luar biasa.	Terdapat Wajib Pajak yang mengajukan proses pelayanan pengurangan namun masih memiliki tunggakan PBB tahun pajak sebelumnya.	Dalam proses pengajuan pelayanan pengurangan tidak dibolehkan memiliki tunggakan PBB tahun pajak sebelumnya, sehingga Wajib Pajak harus melunasi terlebih dahulu tunggakan PBB tahun pajak sebelumnya jika memang ingin mengajukan proses pelayanan pengurangan.
9	Permohonan pengembalian yang tidak memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dianggap bukan sebagai permohonan sehingga tidak dapat dipertimbangkan.	Permohonan pengembalian yang tidak memenuhi persyaratan, dalam arti berkas persyaratan belum lengkap, maka akan dikembalikan pada Wajib Pajak untuk dilengkapi.	Wajib Pajak tidak memenuhi berkas persyaratannya sesuai masing-masing peraturan yang telah tercantum dalam formulir masing-masing pelayanan.
10	Jangka waktu penyelesaian proses pelayanan berkisar 1 (satu) minggu sampai 12 (dua belas) bulan	Proses penyelesaian pelayanan dapat lebih cepat.	Jumlah tenaga pelaksana yang minim.