

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

---

**ANALISIS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK BUMI DAN  
BANGUNAN PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA  
PEKANBARU**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)  
Bidang Ilmu Sosial  
Program Studi Ilmu Pemerintahan  
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Riau

**Oleh:**

**SISIANA KAULIKA**

**NPM : 177310046**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
PEKANBARU  
2021**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

**PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING**

Nama : Sisiana Kaulika  
NPM : 177310046  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru

Format sistematika dan pembahasan masing-masing materi dalam Skripsi ini dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karna itu layak serta dapat disetujui untuk diujikan dalam Ujian Komprehensif.

Turut Menyetujui :

Pekanbaru, 24 Januari 2022

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Pembimbing

Ketua

Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP.,M.Si

Rizky Setiawan, S.IP.,M.Si

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI**

Nama : Sisiana Kaulika  
NPM : 177310046  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru

Naskah Skripsi ini secara keseluruhan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode-metode penelitian ilmiah, oleh karena itu Tim Penguji Ujian Komprehensif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana.

Pekanbaru, 13 April 2022

Ketua

Sekretaris,

Rizky Setiawan, S.IP., M.Si

Andriyus, S.Sos., M.Si

Mengetahui,

Anggota

Wakil Dekan I

Indra Safri, S.Sos., M.Si

Dr. Ranggi Ade Febrina, S.IP., M.Si

**+SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
NOMOR : 066/UIR-FS/KPTS/2022  
TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA**

**DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**Menimbang** : 1. Bahwa untuk mengevaluasi tingkat kebenaran penerapan kaidah dan metode penelitian ilmiah dalam naskah Skripsi Mahasiswa maka dipandang perlu untuk diuji dalam forum ujian komprehensif.  
2. Bahwa Tim Penguji dimaksud perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan.

**Mengingat** : 1. UU Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional  
2. PP Nomor: 60 Tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Tinggi  
3. SK. Mendiknas RI Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi.  
4. SK Rektor UIR Nomor: 141/UIR/KPTS/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR  
5. SK Rektor UIR Nomor: 117/UIR/KPTS/2012, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2020-2024.

**Memperhatikan** : Rekomendasi Ketua Jurusan/Ketua Program Studi dan Wakil Dekan Bidang Akademik (WD.I) tentang Usulan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa.

**MEMUTUSKAN**

**Menetapkan** : 1. Dosen Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa atas nama yang tersebut dibawah ini :

Nama : Sisiana Kaulika  
N P M : 177310046  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : **Analisis Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru**

**Struktur Tim :**

- |  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| 1. Risky Setiawan, S.IP., M.Si.        | Sebagai Ketua merangkap Penguji      |
| 2. Andriyus, S.Sos., M.Si.             | Sebagai Sekretaris merangkap Penguji |
| 3. Dr. Rangi Ade Febrian, S.IP., M.Si. | Sebagai Anggota merangkap Penguji    |
| 4. Arif Rahman Hakim, S.IP., M.Tr.IP   | Notulen                              |
2. Tim Penguji melaksanakan tugas dan mengisi serta menandatangani berkas ujian sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Fakultas.
3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Ditetapkan di : Pekanbaru  
Pada Tanggal : 23 Maret 2022  
Dekan,

**Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si.**  
NPK : 080102337

Tembusan Disampaikan Kepada :

1. Yth. Bapak Rektor UIR
2. Yth. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR
3. Yth. Ketua Prodi.....
4. A r s i p -----sk.penguji-----

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

**BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI**

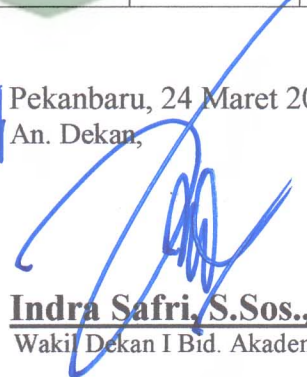
Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 0060/UIR-Fs/Kpts/2022 tanggal 23 Maret 2022 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 24 Maret 2022 jam 11.00 – 12.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Sisiana Kaulika  
NPM : 177310046  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : **Analisis Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru**

Nilai Ujian : Angka : " 81,3 " ; Huruf : " A - "  
Keputusan Hasil Ujian : **Lulus / Tidak Lulus / Ditunda**  
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Rizky Setiawan, S.IP., M.Si	Ketua	1. 
2.	Andriyus, S.Sos., M.Si.	Sekretaris	2. 
3.	Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si	Anggota	3. 
5.	Arif Rahman, H.S.IP., M.Tr.IP	Notulen	4. 

Pekanbaru, 24 Maret 2022  
An. Dekan,

  
**Indra Safri, S.Sos., M.Si.**  
Wakil Dekan I Bid. Akademik

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

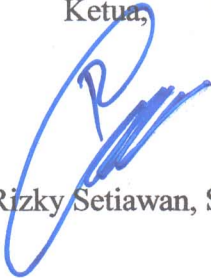
**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Sisiana Kaulika  
NPM : 177310046  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru

Naskah Skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh Mahasiswa yang bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan Tim Penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administrasi dan akademis, oleh karena itu dapat disyahkan sebagai sebuah karya ilmiah.

Pekanbaru, 13 April 2022

Ketua,

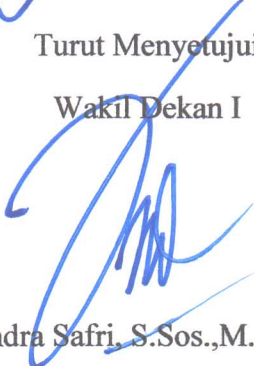
  
Rizky Setiawan, S.IP., M.Si

Sekretaris

  
Andriyus, S.Sos., M.Si

Turut Menyetujui,

Wakil Dekan I

  
Indra Safri, S.Sos., M.Si

Prodi Ilmu Pemerintahan

  
Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahiim*

Dengan mengucapkan puji dan syukur penulis ucapkan kepada kehadiran Allah SWT Tuhan yang maha Esa serta Shalawat dan Salam kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis bisa menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul : **“Analisis Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru”** ini dapat diselesaikan guna memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Pendidikan pada Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahan, oleh karena itu semua kritikan dan saran akan diterima dengan besar hati. Dalam penyelesaian Skripsi ini, penulis mendapatkan banyak dorongan, bimbingan, bantuan dari berbagai pihak. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat, karunia dan petunjuknya kepada kita semua. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., M.CL yang telah menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang beliau pimpin.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si yang telah memberikan fasilitas, sarana dan prasarana bagi penulis untuk belajar.
3. Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau Bapak Dr. Raggi Ade Febrian, S.IP., M.Si yang telah memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan Usulan Penelitian ini.
4. Pembimbing saya Bapak Rizky Setiawan, S.IP., M.Si yang telah banyak memberikan saya dukungan, arahan serta pemahaman kepada saya sebagai penulis dalam penyusunan Penulisan Skripsi ini.

5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen selaku Staf Pengajar khususnya Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau yang telah memberikan bekal Ilmu Pengetahuan yang dimiliki kepada penulis.
6. Seluruh Staff, Karyawan/ti Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah membantu segala keperluan sehingga penulis bisa menyelesaikan karya ilmiah ini tepat waktu.
7. Terkhusus saya persembahkan untuk Ayahanda tercinta Gusmen Candra dan Ibunda Tercinta Dameiyettri yang telah berjasa bersusah payah membesarkan, membina terimakasih untuk pengorbanan selama ini kepada penulis dan memenuhi permintaan penulis selama menyelesaikan penelitian ini. Dan terimakasih kepada ketiga adikku yang tersayang Giorizkifanza, Gustifanny dan Ghofian Ramadhan. Dan juga abang sepupuku Randi Pratama beserta keluarga besar yang tak henti-hentinya memberikan doa, motivasi dan dukungan baik moril maupun materil selama penulis menyelesaikan studi.
8. Terimakasih kepada sahabat-sahabat tercinta Fitriani Sridiningsi, Radiant Akbar, Radiant Prima, Nursela Ayu, Cika Alfatiha Rezky, Nanda Putri Aulia yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada penulis serta sahabatku Annisa Wulan Novianda, Isra Rizna Adinda N, Indah Ayu Puspita, Tengku Lisa Pratiwi, Robiatul Ahdawiyah, Ilham Yuri Nanda, Denny Amansyah, Tegar Putra Alfatih, Deni Madona Putra, Wulan Novitri, Yolanda Ajis yang selalu mendukung dan menemani penulis dari awal hingga saat akhir penyusunan Skripsi.
9. Dan untuk teman-teman Ilmu Pemerintahan kelas F yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan sumbangan tenaga, dukungan serta motivasi sehingga penulis bisa menyelesaikan penelitian ini tepat waktu, dan untuk teman-teman mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik khususnya jurusan Ilmu Pemerintahan angkatan 2017 Universitas Islam Riau.



Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat, karunia dan petunjuknya kepada kita semua. Mudah-mudahan Skripsi ini bermanfaat. Amin  
Ya Robbal Alamin.

Pekanbaru, 25 Maret 2021

Penulis

Sisiana Kaulika

NPM: 177310046



Dokumen ini adalah Arsip Miik :  
**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	15
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	16
<b>BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR .....</b>	<b>17</b>
A. Studi Kepustakaan .....	17
1. Konsep Ilmu Pemerintahan .....	17
2. Konsep Pemerintahan .....	18
3. Konsep Manajemen Pelayanan.....	21
4. Konsep Pelayanan Publik .....	21
5. Konsep Pemerintahan Daerah .....	23
6. Konsep Analisis .....	26
7. Konsep Pelayanan .....	28
8. Konsep Pajak .....	30
B. Penelitian Terdahulu .....	37
C. Kerangka Pikir .....	39

D. Konsep Operasional.....	40
E. Operasional Variabel.....	43
<b>BAB III : METODE PENELITIAN.....</b>	<b>45</b>
A. Tipe Penelitian.....	45
B. Lokasi Penelitian.....	45
C. Informan.....	46
D. Jenis Dan Sumber Data.....	46
E. Teknik Pengumpulan Data.....	47
F. Teknik Analisis Data.....	48
G. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian.....	50
<b>BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN.....</b>	<b>51</b>
A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru.....	51
B. Gambaran Umum Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.....	60
C. Susunan Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.....	63
<b>BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>64</b>
A. Identitas Informan.....	64
B. Hasil Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.....	65
C. Faktor-Faktor Penghambat Analisis Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.....	79
<b>BAB VI : PENUTUP.....</b>	<b>82</b>
A. Kesimpulan.....	82
B. Saran.....	83
<b>DAFTAR KEPUSTAKAAN.....</b>	<b>85</b>
<b>DOKUMENTASI.....</b>	<b>89</b>

## DAFTAR TABEL

### Tabel Halaman

I.1 Jenis-Jenis Pajak Daerah.....	9
I.II Jadwal Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) melalui Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.....	11
II.I Penelitian Terdahulu.....	37
II.II Operasional Variabel.....	43
III.I Informan Tentang Penelitian Analisis Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.....	46
III.II Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru .....	50
V.I Identitas Informan.....	64

## DAFTAR GAMBAR

### Gambar Halaman

- II.1 Kerangka Pikiran Tentang Analisis Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru ..... 39
- IV.I Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru .... 63



## SURAT PERNYATAAN

Saya Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian konfrehensif yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sisiana Kaulika  
Npm : 177310046  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru

Atas nama yang didaftarkan pada ujian konfrehensif ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa naskah ujian konfrehensif ini benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu pada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan karya ilmiah.
2. Bahwa keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan Universitas.
3. Bahwa apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian konfrehensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara Republik Indonesia

Pekanbaru, 24 Januari 2022



Sisiana Kaulika

# ANALISIS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA PEKANBARU

## ABSTRAK

Oleh

**Sisiana Kaulika**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis pembayaran pajak bumi dan bangunan di kota Pekanbaru serta untuk mengetahui faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan pembayaran pajak bumi dan bangunan sehingga tidak terlaksananya hal tersebut. Dengan adanya Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 08 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Pendesaan Perkotaan (PBB) yaitu pajak yang dikenakan atas perolehan-perolehan atas dan bangunan maka dari itu sudah sewajibnya wajib pajak untuk melaksanakan pembayaran pajak bumi dan bangunan tersebut. Pelayanan dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan maupun pajak lain nya pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru telah dikategorikan sudah cukup efektif dikarenakan sudah mulai ada kesadaran dari masyarakat untuk membayar pajak dan sudah cukup baiknya pegawai pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru melayani masyarakat sebagai penerima pelayanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis serta menjelaskan mengenai analisis pelayanan pembayaran pajak bumi dan bangunan pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai bahan pertimbangan pemerintah khususnya Bapenda dalam memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada masyarakat sehingga tidak ada masyarakat lagi yang mengeluh mengenai pelayanan. Metode didalam penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara,observasi dan dokumentasi. Informan didalam penelitian ini yaitu Kepala Sub Bidang Pendataan dan Pendaftaran PBB,BPHTB,PPJ Bapenda Kota Pekanbaru serta masyarakat wajib pajak. Hasil penelitian ini sudah mulai efektif namun masih ada beberapa hambatan yang dirasakan oleh masyarakat maupun pihak Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru mengenai pelayanan dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.

**Kata Kunci : Analisis,Pelayanan**

**ANALYSIS OF LAND AND BUILDING TAX PAYMENT SERVICES AT  
THE PEKANBARU CITY REGIONAL REVENUE AGENCY**

**ABSTRACT**

By

*Sisiana Kaulika*

*This study aims to determine the analysis of land and building tax payments in the city of Pekanbaru as well as to determine the factors that become obstacles in the implementation of land and building payments so that this is not implemented. With the Pekanbaru City Regional Regulation Number 08 of 2011 concerning Rural Urban Land and Building Tax (PBB), which is at tax imposed on acquisitions of land and buildings, it is therefore obligatory for the taxpayer to pay the land and building taxes as well as other taxes at the Pekanbaru City Regional Revenue Agency are categorized as effective enough because there has been awareness from the public to pay taxes and it is quite good for employees at the Pekanbaru City Regional Revenue Agency to serve the community as services recipients. The purpose of this study is to analyze and explain the analysis of land and building tax payment services at the Pekanbaru City Regional Revenue Agency. The benefit of this research is as a consideration for the government, especially Bapenda in providing even better services to the community so that no one else complains about the service. The method in this study uses qualitative reeseach with data collection through interviews, observation and documentation. The informations in this study were the head of the Sub-Division of Data Collection and Registration of PBB,BPHTB,PPJ Pekanbaru City Regional Revenue Agency and the taxpayer community. The results of this study have begun to be effective, but there are still some obstacies felt by the community and the Pekanbaru City Regional Revenue Agency regarding services in paying land and building taxes carried out by the Pekanbaru City Regional Revenue Agency.*

*Keywords : Analysis, Service*





Dokumen ini adalah Arsip Miik :

**Perpustakaan Universitas Islam Riau**



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pada hakikatnya pembangunan nasional dilaksanakan berencana bertahap dan berkesinambungan sejak pelita I sampai saat ini adalah dalam rangka mewujudkan tujuan yang di cita-citakan bangsa Indonesia seperti yang tertuang dalam pembukaan UUD 1945 alenia IV yang meliputi : Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia memajukan kesejahteraan umum , mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut serta melaksanakan ketertiban dunia berdasrakan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Lahirnya Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah maka dalam rangka penyelenggaraan Pemerintahan Daerah , Pemerintah Daerah memiliki wewenang untuk mengatur dan mengurus sendiri pemerintahannya. Menurut azas otonomi dan tugas pembantuan dan di percepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan , pemberdayaan dan serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip-prinsip demokrasi , keadilan , pemerataan , dan keistimewaan dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Dan seluruh kepentingan publik harus dilaksanakan oleh pemerintahan sebagai penyelenggara negara yaitu dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak –hak sipil dan kebutuhan dalam masyarakat.

Dengan kata lain seluruh kepentingan yang menyangkut hajat hidup orang banyak itu harus atau perlu adanya suatu pelayanan.

Dengan kata lain Pembangunan kini yang sedang berlangsung sangat membutuhkan dukungan dari semua pihak dan berbagai sektor . salah satu sektor tersebut yaitu sektor keuangan dan sektor pendanaan bagi pembiayaan pembangunan yang secara operasional tentang dalam Anggaran Pendapatan salah satu pendapatan daerah merupakan pajak. Pajak menurut Pasal 1 No 1 Undang-Undang nomor 28 tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan yaitu kontribusi wajib kepada negara yang berutang oleh orang pribadi atau yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Dan adapun biroksasi pemerintahan sebagai penyelenggara pelayanan publik sering dikeluhkan karena tidak efisien dan efektif. Birokrasi sering di anggap tidak mampu dalam melakukan hal yang tidak tepat serta sering Biroksasi dalam Pelayanan Publik itu sangat merugikan masyarakat sebagai konsumennya. Hal ini memerlukan perhatian besar sehausnya biroksasi dalam penyelenggaran pelayanan publik itu memudahkan masyarakat menerima setiap layanan yang di perlukannya , dan harusnya pemerintah sebagai penyelenggaran pelayanan terhadap masyarakat itu mempermudah , bukan mempersulit.

Hal tersebut mengingat bahwa dalam Negara Republik Indonesia yang kehidupan Rakyat dan perekonomiannya sebagian besar bercorak agraris , bumi termasuk perairan dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya mempunyai

fungsi penting dalam membangun masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan UUD 1945. Oleh karena itu bagi mereka memperoleh manfaat dari bumi dan kekayaan yang terkandung di dalamnya, karena mendapat hak dari kekuasaan negara, wajar menyerahkan sebagian dari kenikmatan yang diperolehnya Kepala Negara melalui pembayaran pajak.

Dalam struktur penerimaan negara permintaan perpajakan mempunyai peranan yang sangat strategis dan merupakan komponen terbesar, serta sumber utama penerimaan dalam negeri untuk menopang pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembiayaan nasional. Memberikan pelayanan secara optimal sangat dibutuhkan, suatu pencerahan yang mencerminkan bahwa pelayanan bukan hanya masalah fisik melainkan Visioner dan Missioner yang akan membawa bangsa ini ke masa depan yang lebih mantap dan sedikit ideal. Salah satu upaya untuk memberikan pelayanan secara optimal kepada masyarakat yaitu adanya disiplin yang tinggi, profesionalisme, dan motivasi yang tinggi. Kesiapan sumber daya manusia yang mempunyai disiplin profesionalisme maupun motivasi yang tinggi diharapkan mampu mengatasi krisis ekonomi dan moneter yang melanda Bangsa Indonesia.

Pelayanan Publik yaitu program nasional untuk memperbaiki fungsi pelayanan publik. Pelayanan publik diartikan sebagai kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pemerintah untuk memenuhi hak-hak warga masyarakat. Pelayanan publik dibatasi pada pengertian pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan sektor politik yang dilaksanakan aparat pemerintah dalam bentuk barang atau jasa. Yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan

peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik yaitu sarana pembutuhan mendasar masyarakat untuk kesejahteraan sosial. Citra layanan publik di indonesia dari dahulu hingga kini lebih dominan sisi gelapnya ketimbang sisi terangnya selain mekanisme birokrasi yang bertele-tele ditambah dengan petugas birokrasi kurang profesional.

Dengan Sumber daya manusia yang tangguh yang mampu meningkatkan pelayanan yang prima terhadap masyarakat yang terdiri dari Wajib Pajak pada umumnya dan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan kegiatan perpajakan pada umumnya dan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) serta prima akan mendorong kesadaran masyarakat bahwa PBB memang berperan penting. Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan merupakan andalan utama kemandirian dalam pembiayaan pembangunan, akan semakin di sadari sebagai hal yang perlu untuk didukung keberhasilannya. Dengan Pelayanan PBB yang bagus dapat diharapkan dapat memberikan kesadaran bagi seluruh stakeholders dalam memberikan dukungan terhadap kinerja organisasi perpajakan. Yang pada akhirnya akan mampu meningkatkan pola kerja aparat perpajakan dalam rangka mendukung pencapaian tujuan organisasi.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kemampuan memberikan pelayanan yang bagus yaitu dengan memberikan dukungan bagi pegawai PBB dalam keseragaman dalam menjawab pertanyaan masyarakat dan instansi lainnya yang terkait dengan bidang perpajakan. Kecepatan dalam pelayanan kemudahan keseragaman dalam member kejelasan kepada stakeholder memberikan

persepsi bahwa para pegawai PBB mempunyai kemampuan dan menguasai permasalahan yang baik.

Dalam hal ini dalam pembayaran pajak dan bangunan semestinya ada pelayanan dari pihak aparaturnya kepada masyarakat yang dapat menjelaskan bagaimana prosedur pelayanan dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan ini. Karena setiap pelayanan yang diberikan dan diarahkan dapat berguna bagi masyarakat.

Mengingat adanya permintaan Jasa Pelayanan atas hak kewajiban perpajakan dari masyarakat dan seluruh stakeholder terus meningkat seiring dengan era reformasi yang membutuhkan transparansi di bidang pelayanan public. Oleh karena itu, diperlukan koordinasi antar seksi dalam penerimaan, pemrosesan dan penyelesaian permohonan Pelayanan Urusan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

Sumber Daya Manusia pada kantor PBB seharusnya di tangani secara baik dan lebih teliti semua kemampuan, bakat, tenaga serta waktunya benar-benar dapat dimanfaatkan secara optimal dalam rangka pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan dan juga demi pemenuhan berbagai manusia itu sendiri. Disamping untuk mendapatkan pegawai yang tepat guna, agar dapat ditempatkan pada jabatan atau bagian tertentu secara benar dan tepat.

Sumber-sumber pembiayaan untuk pelaksanaan pemerintahan daerah berasal dari pendapatan Asli Daerah (PAD) dana penimbangan, pinjaman daerah, dan lain-lain. Salah satu penerimaan daerah adalah Pajak Bumi Dan Bangunan.

Pajak Bumi dan Bangunan merupakan salah satu jenis pajak daerah keberadaan pajak ini sangat penting untuk meningkatkan penerimaan pajak daerah guna mendukung pelaksanaan pemeritahan ,penyelenggraan pembangunan, dan peningkatan kesejahteraan masyarakat . Pajak menurut pasal 1 angka 1 UU No 6 tahun 1983 sebagaimana telah di sempurnakan terakhir dengan UU no. 28 tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan yaitu “kontribusi wajib kepada engara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pajak merupakan Peranan sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya di dalam pelaksanaan pembangunan karena pajak meupakan sumber pendapatan negara untuk membiayai semua pengeluaran termasuk pengeluaran pembangunan.

Pembangunan merupakan proses untuk melakukan perubahan siagian (1994) memberikan pengertian tentang pembangunan sebagai suatu usaha atau rangkaian usaha pertumbuhan dan perubahan yang berencanan dan dilakukan secara sadar oleh suatu bangsa dan pemerintahan dalam rangka pembinaan bangsa.

Adapun Pajak Bumi dan bangunan menjadi sumber penerimaan pajak yang cukup besar jumlahnya serta sangat menunjang proses pembangunan nasional yang di ancangkan pemerintahan , karena diketahui sebagian besar penduduk Indonesia dan masyarakat suatu daerah khususya merupakan subjek dan



objek Pajak Bumi dan Bangunan sehingga memungkinkan sekali penerimaan sektor pajak ini terus di tingkatkan dalam menggalang sumber pembiayaan pembangunan.

Kenyatannya bahwa kehidupan dan perekonomian bangsa Indonesia yang sebagian besar berorak agraris termasuk peranan dan kekayaan alam terkandung memiliki peranan bagi kelangsungan hidup masyarakat sehingga logis sekali jika mereka yang memperoleh manfaat kekayaan alam itu menyerahkan sebagian kenikmatan yang di peroleh kepada Negara melalui pembayaran pajak.

Adapun Pajak Bumi dan Bangunan merupakan salah satu unsur terbesar dalam menghasilkan pendapatan daerah. Masalah yang tengah dihadapi oleh pemerintah daerah adalah lemahnya kemampuan pendapatan daerah untuk menutupi biaya dalam melaksanakan belanja pembangunan daerah yang setiap tahunnya semakin meningkat. Pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya di dalam pelaksanaan pembangunan karena pajak merupakan sumber pendapatan negara untuk membiayai semua pengeluaran termasuk pengeluaran pembangunan.

Pekanbaru adalah Ibukota Provinsi Riau dan juga termasuk daerah otonom. Jika dilihat dari konsepsi otonomi daerah yang telah ditetapkan oleh pemerintah bahwa setiap daerah harus mampu mengerjakan serta menjalankan roda pemerintahan nya sendiri. Untuk itu Pekanbaru juga harus mampu menggali kebutuhan yang ada di daerah dan khususnya dalam melakukan pembangunan daerah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pekanbaru yang memiliki 15 Kecamatan dan 83 Kelurahan dari total 166 Kecamatan dan 268 Kelurahan di

seluruh Provinsi Riau. Pekanbaru memiliki luas wilayah yaitu 632,27 km<sup>2</sup>.

Adapun kecamatan yang tersebar di Kota Pekanbaru yaitu :

1. Kecamatan Bukit Raya
2. Kecamatan Tenayan Raya
3. Kecamatan Kulim (Hasil pemekaran dari kecamatan Tenayan Raya)
4. Kecamatan Rumbai (Rumbai pesisir berubah nama menjadi Rumbai)
5. Kecamatan Rumbai Timur (Pemekaran dari Rumbai pesisir)
6. Kecamatan Rumbai Barat (kecamatan Rumbai berubah nama menjadi Rumbai Barat)
7. Kecamatan Payung Sekaki
8. Kecamatan Marpoyan Damai
9. Kecamatan Sukajadi
10. Kecamatan Senapelan
11. Kecamatan Sail
12. Kecamatan Pekanbaru Kota
13. Kecamatan Lima Puluh
14. Kecamatan Tuah Madani (pemekaran dari Kecamatan Tampan)
15. Kecamatan Binawidya (Kecamatan Tampan diganti menjadi kecamatan Binawidya)

Seperti yang tertera diatas Pekanbaru kini memiliki jumlah kecamatan sebanyak 15 kecamatan hasil dari 15 Kecamatan tersebut diperoleh dari hasil pemekaran di bebrapa kecamatan yang ada di Kota Pekanbaru.

**Tabel I.I: Jenis – Jenis Pajak Daerah**

NO	Jenis Pajak Kabupaten / Kota
1.	Pajak Hotel
2.	Pajak Restoran
3.	Pajak Hiburan
4.	Pajak Reklame
5.	Pajak Penerangan Jalan
6.	Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan
7.	Pajak Parkir
8.	<b>Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan</b>
9.	Pajak Sarang Bulung Walet
10.	Bea Perolehan hak katas Tanah dan Bangunan

Sumber : (Undang – Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah)

Dari tabel tersebut berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 84 tahun 2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 17 tahun 2008 Tentang Rincian Tugas , Fungsi dan Tata Kerja Dinas – Dinas di Lingkungan Pemerintahan Kota Pekanbaru . Tugas dari Badan Pendapatan Kota Pekanbaru mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian urusan pemerintah Daerah Kota Di Bidang Pendapatan Daerah yaitu:

1. Merumuskan kebijakan di bidang pendapatan daerah.
2. Penyelenggaraan urusan pendapatan daerah serta pelayanan umum.
3. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang pendapatan daerah.

Adapun Visi dari Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru : “Terwujudnya Peningkatan Pendapatan daerah Melalui Tertib Administrasi dan Pelayanan Yang Lebih Baik Serta Masyarakat’. Sedangkan Misi dari Badan Pendapatan daerah Kota Pekanbaru sendiri yaitu:

1. Menerapkan sistem dan prosedur dalam rangka efeksifitas pelayanan di Bidang Pendapatan.

2. Melakukan Pengawasan Terhadap sistem dan Prosedur sumber Pendapatan Daerah.
3. Melakukan penggalian sumber-sumber pendapatan baru dalam usaha meningkatkan pendapatan.

Untuk memperoleh visi dan misi agar terealisasi tentu pelayanan kepada wajib pajak juga sangat pengaruh karena kalau pelayanannya baik tentu wajib pajak terdorong untuk membayar dan target dapat tercapai.

Untuk mendukung penyelenggaraan otonomi daerah sebagai konsekuensi dan kuatnya tuntutan pengelola rumah tangga oleh daerah yang bersangkutan dalam mempunyai kewenangan dan tanggung jawab menyelenggarakan kepentingan masyarakat berdasarkan prinsip-prinsip keterbukaan, partisipasi masyarakat, dan pertanggung jawaban kepada masyarakat.

Konsekuensi logis dan otonomi daerah yaitu kewenangan daerah mengelola sumber-sumber pendapatan asli daerah guna mendukung kegiatan operasionalisasi pembangunan didaerah bersangkutan . Adapun peraturan daerah mengenai pajak merupakan suatu hal yang di anggap sebagai pedoman hidup bagi masyarakat dalam mematuhi kewajiban sebagai wajib pajak. Serta adanya Peraturan Daerah Pekanbaru Nomor 08 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Pendesaan Perkotaan (PBB) yaitu pajak yang dikenakan atas perolehan-perolehan atas dan bangunan. Perolehan bumi dan bangunan yaitu perbuatan atau peristiwa hukum yang mengakibatkan diperolehnya atau dimilikinya hak atas tanah dan bangunan oleh orang perseorangan pribadi atau badan kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha berkebun

perhutanan dan pertambangan. Objek dari pajak PBB P2 pajak atas bumi dan bangunan yang dimiliki , di kuasai , dan dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan dan lain-lain.

Bapenda juga berfungsi untuk melaksanakan perencanaan dan pengendalian operasional bidang pendataan, penetapan, dan penagihan retribusi daerah, penerima asli daerah , pajak bumi , dan bangunan, dan pajak daerah meliputi pajak hotel , dan restoran , tontonan dan rumah bola.

Adapun peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 59 Tahun 2011 Tentang Tata Cara Pembayaran , Penyetoran , Asuran , dan penunda pembayaran oleh wajib pajak atau kuasanya dengan menggunakan surat setoran Pajak Daerah PBB (SSPD PBB P2) ketempat pembayaran yang ditunjuk oleh walikota .

**Tabel I.II Jadwal Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) melalui Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru**

Hari	Jam
Senin - Kamis	08.00 – 11.00 WIB (Buka)
	12.00 – 13.00 WIB (Istirahat)
	13.00 – 15.00 WIB (Buka)
Jum'at	08.00 – 11.30 WIB (Buka)
	11.30 – 13.30 WIB (Istirahat)
	13.30 – 15.00 WIB (Buka)

*Sumber : Modifikasi Penulis, 2021*

Sejak menjadi kewenangan pemerintah Kota Pekanbaru , antusias masyarakat dan wajib pajak yang membayar pajak cukup tinggi . Setiap hari cukup banyak wajib pajak yang datang di Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru guna melakukan pembayaran PBB. Jatuh tempo pembayaran pajak bumi dan bangunan setiap tanggal 30 September setiap tahunnya, apabila wajib pajak melewati pembayaran pada tanggal diatas tersebut maka dikenakan pajak 2% dari jumlah setoran pajak 5% .

Batas nilai jual tidak kena pajak (BNJTKP) adalah Rp.10.000.000 yang artinya wajib pajak yang memiliki tanah dan bangunan yang nilai jual objek pajak hanya sebesar Rp. 10.000.000 maka wajib pajak tidak akan dikenakan pajak bumi dan bangunan. Pendataan objek dan subjek pajak bumi dan bangunan, pendapatan dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan pajak dengan menggunakan formulir SPOP dan dilakukan sekurang-kurangnya untuk satu wilayah administrasi desa/kelurahan.

Penagihan pajak adalah serangkaian tindakan agar penanggung pajak melunasi uang pajak dan biaya penagihan pajak dengan menegur dan memperingatkan, melaksanakan penagihan seketika dan penyitaan, melaksanakan penyanderaan, menjual barang yang telah disita. Adapaun dasar penagihan pajak bumi dan bangunan adalah :

1. Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT)
2. Surat Ketetapan Pajak (SKP)
3. Surat Tagihan Pajak (STP)

Rencana penerimaan ataupun target dari penerimaan pajak bumi dan bangunan setiap tahun pajak adalah :

1. Realisasi penerimaan PBB tahun sebelumnya
2. SKB (Surat Keputusan Bersama) antara Direktorat Jenderal Keuangan dan Kementrian dalam Negeri)

Dari sisi pelayanan yang jauh berkurang Wajib Pajak yang di layani oleh Pemerintah pusat maka di harapkan pelayanan perpajakan akan jauh lebih baik . pelayanan yang baik akan meningkatkan penerimaan pajak yg baik pula. Dan di limpahkannya pengelolaan PBB kepada Kota Pekanbaru bukanlah sekedar untuk meningkatkan kemampuan daerah dalam memenuhi kebutuhan pengeluarannya, tetapi juga dalam rangka mengefektifkan pengelola administrasi dan pelayanannya.

Dan Kota Pekanbaru memiliki beberapa kecamatan yang turut membantu dalam pelaksanaan administrasi pelayanan pajak daerah khususnya pajak bumi dan bangunan, di tingkat kecamatan dan kelurahan dengan demikian , tugas administrasi pelayanan pajak tidak hanya terdapat di Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru tetapi juga ada di kecamatan dan kelurahan.

Penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) PBB dilaksanakan melalui tahap sebagai berikut : Kepala Kantor Pelayanan SPPT menyampaikan kepada Kota ( Kepala Dinas Pendapatan Kota yang bersangkutan disertai dengan berita acara serah terima SPTT).

Proses Penetapan PBB berdasarkan pasal 6 No. 12 tahun 1985 UU No. 12 tahun 1994 pasal 2 (3) KMK-523/KMK.04/1998 yang menjadi dasar pengenaan

PBB adalah nilai objek pajak (NJOP). Besarnya nilai jual objek pajak ditetapkan setiap tahun sesuai dengan perkembangan daerahnya.

Meskipun pada dasarnya penetapan nilai objek pajak yaitu 3 tahun sekali, namun untuk daerah tertentu yang karena perkembangan pembangunan mengakibatkan nilai jual objek pajak cukup besar maka penetapan nilai jual di tetapkan setahun sekali. Dalam menetapkan nilai jual, menteri keuangan mendengar pertimbangan gubernur serta memperhatikan asas self assessment.

Nilai jual sebagai nilai dasar pengenaan PBB dikelompokkan menjadi 2 yaitu:

Kelompok A dan kelompok B (KMK-523/KMK,04/1998). Dalam hal ini objek pajak yang dinilai jual objek pajak, nilai jual objek pajak yang terjadi di lapangan tersebut digunakan sebagai dasar pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan.

Dan kemudian Bapenda menyerahkan kepada para Kepala Kota di wilayah kerjanya di sertai dengan berita Acara Serah Terima disertai penyeluhan. Selanjutnya para Lurah/ Kepala atau petugas juga ditunjukkan menyampaikan SPPT PBB kepada masing-masing wajib pajak dengan beberapa tahapan tugas yang harus di lakukan. Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa aparatur pemerintahan yang menjadi garis depan dalam pelaksanaan pelayanan tugas pelayanan PBB adalah tugas kelurahan.

Berdasarkan latar belakang yang peneliti tulis Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Pada Badan Pendapatan Daerah Di Kota Pekanbaru sejauh ini masih belum terlaksana dengan baik hal ini terlihat dari fenomena – fenomena yang mengindikasikan memang belum terlaksana dengan baik yaitu:



1. Adanya keterlambatan penyampaian SPPT kepada wajib pajak , sebagai ASN yang dituntut untuk memberikan pelayanan yang selektif, seefisien , dan seekonomis mungkin hal ini mesti tidak terjadi.
2. Adanya keluhan dari beberapa masyarakat mengenai pelayanan dri tingkat keramahan pegawai yang dinilai oleh masyarakat masih kurang ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan.
3. Adanya beberapa Nomor Objek Pajak atau NOP yang tidak dapat ditemukan oleh pihak Bapenda Kota Pekanbaru ketika turun ke lapangan dikarenakan masyarakat tidak melapor jika terjadi perubahan pada NOP

Berdasarkan uraian di atas dan gejala-gejala tersebut , maka disini penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul “ **Analisis Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru**”.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang serta fenomena atau gejala yang telah dikemukakan diatas, adapun rumusan masalah penelitian yang diajukan adalah sebagai berikut: **Bagaimana Analisis Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Pada Badan Pendapatan Daerah Di Kota Pekanbaru?**

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana Badan Pendapatan Daerah dapat menganalisis mengenai Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Di Kota Pekanbaru
2. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat dari Badan Pendapatan Daerah Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Pembangun Di Kota Pekanbaru.

### 1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Instansi

Diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan penerapan tanggung jawab sosial secara efektif bagi instansi-instansi di Indonesia.

2. Bagi Universitas

Sebagai tambahan khasanah perpustakaan dan referensi bagi pihak-pihak lain dalam meneliti masalah selanjutnya dimasa yang akan datang.

3. Peneliti

Penyusunan skripsi ini di harapkan dapat memperluas wawasan berfikir serta pengetahuan penulis dalam mengembangkan ilmu dan pengetahuan yang sudah di peroleh untuk di laksanakan di lapangan.

## BAB II

### STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

#### A. Studi Kepustakaan

Untuk mempermudah penulis dalam melakukan suatu penelitian dengan judul “Analisis Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru”, maka penulis erat kaitannya dengan pemecahan masalah yang di hadapi penulis dalam penelitian ini, adapun dalam menggunakan konsep teoritis tersebut yaitu sebagai kerangka pemikiran yang akan mempermudah penulis dalam menyelesaikan penelitian tersebut.

#### 1. Konsep Ilmu Pemerintahan

Dalam perkembangan saat ini ilmu pemerintahan mencoba menjadi sebuah disiplin ilmu yang berdiri sendiri tanpa lagi menjadi bayang-bayang dari kajian ilmu politik, yang membuat banyak ahli-ahli ilmu pemerintahan melahirkan defenisi-defenisi serta konsep-konsep mengenai ilmu pemerintahan itu sendiri.

Menurut Ndraha (2011:3) mendefenisikan ilmu pemerintahan yakni ilmu yang mempelajari bagaimana memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan setiap orang akan jasa publik dan layanan sipil dalam hubungan pemerintahan (sehingga dapat diterima) pada saat dibutuhkan oleh orang yang bersangkutan.

Menurut Syafiie (2003:36) ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan koordinasi dan kemampuan memimpin bidang legislasi, eksekusi, dan yudikasi dalam hubungan pusat dan daerah antara lembaga serta antara memerintah dengan yang diperintah.

Menurut H.A Brasz (dalam Syafiie, (2005:21) mengatakan ilmu pemerintahan dapat diartikan sebagai ilmu yang mempelajari tentang cara bagaimana lembaga/dinas pemerintahan umum itu disusun dan difungsikan baik secara ke dalam maupun keluar terhadap warganya.

Bagi Musanef (dalam Syafiie, 2011:8) ilmu pemerintahan adalah suatu ilmu yang dapat menguasai dan memimpin serta menyelidiki unsur-unsur dinas, berhubungan dengan keserasian ke dalam dan hubungan antara dinas-dinas itu dengan masyarakat yang kepentingannya di wakili oleh dinas itu.

## **2. Konsep Pemerintahan**

Pemerintahan adalah suatu seni dan ilmu. Dikatakan sebagai suatu seni karena berapa banyak pemimpin pemerintahan yang tanpa pendidikan pemerintah mampu berkiat serta dengan kharismatik menjalankan roda pemerintahan, adalah karena memenuhi syarat –syaratnya yaitu dapat di pelajari dan di ajarkan, memiliki objek, baik objek material, maupun objek formil, universal sifatnya, sistematika serta spesifik (khas). Pemerintah berasal dari kata “Pemerintah” dipersempit menjadi “Perintah” ada dua pihak yang terkandung, yaitu antar pihak yang memerintah memiliki wewenang dan yang diperintahkan memiliki ketaatan.

Menurut C. F strong (dalam Syafie 2005:21) pemerintah dalam arti luas mempunyai kewenangan untuk memelihara kedaiaman dan keamanan negara, kedalam dankeluar. Oleh karena itu , pertama harus memiliki kekuatan militer atau kemampuan untuk mengendalikan angkatan perang , yang kedua , harus memiliki kekuatan legislative atau dalam ari pembuatan undang-undang, yang ketiga, harus memiliki kekuatan finansial atau kemampuan untuk kemampuan

untuk mencukupi keuangan masyarakat dalam rangka membiayai pngkos keberadaan negara dalam meyelenggarakan peraturan, hal tersebut dalam rangka penyelnggaraan kepentingan Negara.

Menurut Bagir Manan (dalam Chaidir 2008:85) bahwa pemerintah diartikan sebagai keseluruhan lingkungan jabatan suatu organisasi. Dalam organisasi Negara, Pemerintah sebagai lingkungan jabatan eksekutif, legislative, yudikatif dan jabatan supra struktur lainnya.

Istilah pemerintah dalam arti organ (alat) dapat pula dibedakan antara pemerintah dalam arti luas dan pemerintah dalam arti “sempit” sistem pemerintah Indonesia”(dalam Kansil 2008:17) pemerintah dalam arti luas dan pemerintah dalam arti sempit dapat di definisikan sebagai berikut:

1. Pemerintah dalam arti sempit dimaksudkan khusus pada kekuasaan eksekutif.
2. Pemerintah dalam arti luas ialah semua organ negara termasuk DPR.

Konsep Ilmu Pemerintahan menurut H.A.Brasz dalam Syfie (2008;21) mengemukakan bahwa maksudnya ilmu pemerintahan dapat di artikan sebagai ilmu yang mempelajari tentang cara bagaimana umum itu disusun dan difungsikan baik secara dalam maupun keluar terhadap warga.

Menurut Taliziduhu Ndraha (2003;7) Ilmu Pemerintah dapat didefinisikan sebagai ilmu yang mempelajari bagaimana memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tiap tuntunan tiap orang akan jasa- publik dan layanan-sipil, dalam hubungan

pemerintahan, (sehingga dapat diterima) pada saat dibutuhkan oleh yang bersangkutan.

Menurut Sitanggang (1996:23) pemerintah adalah satu sistem dari gerak semua fungsi yang ada disatu masyarakat negara yang mempunyai wilayah tertentu yang di gunakan sebagai alat kekuasaan untuk mencapai tujuan untuk meliputi bidang-bidang kejasmanian dan kerohanian.

Menurut Ndraha (2011:7) ilmu : pemerintah dapat dikatakan sebagai ilmu yang mempelajari tentang bagaimana memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan tiap orang akan jasa-publik dan layanan sipil, dalam hubungan pemerintah.

Menurut Awag dan Mendra Wijaya (2012:6) pemerintah adalah sebuah badan yang menetapkan dan melaksanakan kebijakan publik dan gerakan kekuasaan, eksekutif, politik, dan berdaulat melalui adat istiadat, institusi dan hukum dalam sebuah Negara.

Budiarjo (2003:21) mengemukakan bahwa pemerintah adalah segala kegiatan yang teroganisir yang bersumber kepada kedaulatan dan kemerdekaan, berlandaskan dasar Negara, Rakyat atau penduduk dan Wilayah suatu Negara memiliki tujuan untuk mewujudkan Negara berdasarkan konsep dasar Negara tersebut. Selanjutnya konsep dasar negara tersebut.Selanjutnya konsep-konsep tercapainya Negara dalam ilmu politik adalah Negara, Kekuasaan, pengambilan keputusan, kebijaksanaan dan pembagian alokasi.

Dari sudut teknik organisasi pemerintahan, alasan mengadakan pemeritahan daerah semata-mata untuk mencapai suatu pemerintah yang efisien .apa yang di anggap lebih utama untuk di urus oleh pemerintahan setempat dan pengurusannya diserahkan kepada daerah. Hal –hal yang lebih tepat di tangan pusat tetap diurus oleh pemerintah pusat (The Liang Gie, 1996:38).

### **3. Konsep Manajemen Pelayanan**

Menurut Manulang sebagaimana dikutip oleh Ratminto & Atik Septi Winarsih (2016:1) mengemukakan bahwa manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan dari pada sumberdaya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Tujuan dari perusahaan ataupun lembaga akan tercapai apabila manajemennya dikelola dengan baik. Manajemen adalah inti dari administrasi karena manajemen merupakan alat pelaksana utama administrasi.

Menurut Gibson dan Donelly dan Ivancevich dalam Buku Ratmanto (2005:2) mendefinisikan manajemen adalah proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengkoordinasikan berbagai aktifitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak tercapai apabila satu individu bertindak sendiri.

### **4. Konsep Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan suatu elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dapat dipahami sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Menurut Mulyadi, Deddy Dkk (2016:39) mengatakan bahwa pelayanan publik dapat

diartikan sebagai pemberian pelayanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sedangkan Sujardi mengatakan pelayanan publik merupakan pelayanan negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa ataupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi yang sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan pemerintah yang pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggotamasyarakat untuk mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Pelayanan publik merupakan salah satu dari perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sbagai abdi Negara. Pelayanan publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat. Birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih professional, efektif sederhana, transparan, terbukti tepat waktu, responsive dan adaptif serta sekaligus



dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri.

Tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah, bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Kemudian, untuk tujuan tersebut diperinci sebagai berikut:

- a. Menentukan pelayanan yang disediakan apasaja macamnya
- b. Memperlakukan pengguna pelayanan sebagai customer
- c. Mencari cara penyampaian pelayanan yang baling baik dan berkualitas
- d. Menyediakan cara terbaik, apabila pengguna pelayanan tidak ada pilihan lain.

Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang berkualitas akan semakin menguat. Oleh karena itu, kredibilitas pemerintah sangat ditentukan oleh kemampuannya mengatasi berbagai permasalahan diatas sehingga mampu menyediakan pelayana public yang memuaskan masyarakat sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya.

## **5. Konsep Pemerintahan Daerah**

Pemerintahan daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dinas kelautan dan perikanan merupakan unsur pelaksana otonomi daerah, yang dibentuk berdasarkan desentralisasi yaitu penyerahan urusan pemerintah pusat

kepada pemerintah daerah berdasarkan asas otonomi yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Otonomi Daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri Urusan Pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintahan Daerah ini menggunakan asas-asas sebagai berikut :

- a. Asas Otonomi adalah prinsip dasar penyelenggaraan Pemerintahan Daerah berdasarkan Otonomi Daerah. Pasal 1 angka (7) Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.
- b. Desentralisasi adalah penyerahan Urusan Pemerintahan oleh Pemerintah Pusat kepada daerah otonom berdasarkan Asas Otonomi.
- c. Dekonsentrasi adalah pelimpahan sebagian Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat kepada gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat, kepada instansi vertikal di wilayah tertentu, dan/atau kepada gubernur dan bupati/wali kota sebagai penanggung jawab urusan pemerintahan umum.
- d. Tugas Pembantuan adalah penugasan dari Pemerintah Pusat kepada daerah otonom untuk melaksanakan sebagian Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat atau dari Pemerintah Daerah provinsi kepada Daerah kabupaten/kota untuk melaksanakan sebagian Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah provinsi.

e. Daerah Otonom yang selanjutnya disebut Daerah adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus Urusan Pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Penyelenggara Pemerintahan Daerah adalah Pemerintah Daerah dan DPRD, sedangkan pemerintah daerah adalah Gubernur, Walikota, dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan daerah. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah atau disingkat DPRD adalah lembaga perwakilan rakyat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah. Dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, kepala daerah dibantu oleh perangkat daerah. Secara umum, perangkat daerah terdiri dari unsur staf yang membantu penyusunan kebijakan dan koordinasi, diwadahi Lembaga Sekretariat, unsur pendukung kepala daerah dalam penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah, serta unsur pelaksanaan urusan daerah di wadahi dalam Lembaga Dinas Daerah.

Dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan, pemerintah menyelenggarakan sendiri, atau dapat melimpahkan sebagian urusan kepada perangkat pemerintahan atau wakil pemerintahan di daerah atau dapat menugaskan kepada pemerintah daerah dan/atau pemerintahan desa. Di samping itu penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah di luar urusan pemerintah, pemerintah dapat menyelenggarakan sendiri sebagian urusan pemerintahan, atau melimpahkan sebagian urusan pemerintahan kepada

gubernur selaku wakil pemerintah, atau menugaskan sebagian urusan kepada pemerintah daerah dan/atau pemerintahan desa berdasarkan asas tugas pembantuan.

Dalam Bab VII Pasal 57 dan Pasal 58 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, bagian pertama mengatur mengenai penyelenggaraan pemerintahan daerah. Pasal 57 menerangkan, penyelenggaraan pemerintahan daerah provinsi dan kabupaten/kota terdiri dari atas kepala daerah dan DPRD dibantu oleh perangkat daerah.

Penyelenggara Pemerintahan Daerah dalam menyelenggarakan Pemerintahan Daerah berpedoman pada asas penyelenggaraan pemerintahan negara yang terdiri atas:

- a. kepastian hukum tertib penyelenggara negara
- b. kepentingan umum
- c. keterbukaan
- d. proporsionalitas
- e. profesionalitas
- f. akuntabilitas
- g. efisiensi
- h. efektivitas
- i. keadilan

## 6. Konsep Analisis

Pengertian Analisis dalam Kamus Besar Indonesia (1990:32) yaitu penyelidikan terhadap terhadap suatu peristiwa (perbuatan) untuk mengetahui

keadaan yang sebenarnya (sebab mushab) dimana penguraian suatu pokok atau berbagai bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti secara keseluruhan.

Soejadi (1997:107) mendefinisikan Analisi sebagai berikut : Analisi yaitu rangkaian kegiatan pemikiran yang logis ,rasional , sistematis , objektif dengan menerapkan metodologi dan Teknik ilmu pengetahuan untuk melakukan pengkajian , pemecahan terhadap suatu objek atau sasaran sebagai salah satu kebulatan komponen yang utuh ke dalam sub komponen – sub komponen yang lebih kecil.

The Liang Gie (1989-26) yaitu Analisis yaitu rangkaian perubahan pikiran yang menelaah suatu secara mendalam terutama mempelajari bagian-bagian dari suatu kebulatan untuk mencari ciri-ciri masing-masing bagian , hubungan satu sama lainnya dan peranana dalam suatu dan keseluruhan bulat itu. Di bidang administrasi Analisis di lakukan yang di golongan dalam pengertian logical analisis (analisi menurut logika) untuk dibedakan analisis dalam ilmu atau kimia.

Selanjutnya Komarudin (1994:31) pengertian Analisis yaitu kegiatan berfikir untuk menguraikan suatu keseluruhan hubungan menjadi komponen , sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam suatu keseluruhan dari pengertian di atas , maka analisis menyangkut beberapa unsur pokok antara lain:

1. Analisis merupakan suatu perbuatan atau rangkaian perbuatan yang di dasari pikiran yang logis mengenai suatu hal yang ingin di ketahui.

2. Memperlajari bagian secara rinci dan cermat sehingga apa yang ingin diketahui menjadi gambaran yang jelas utuh dan jelas.
3. Ada tujuan yang ingin di capai yaitu pemahaman yang tepat terhadap sebuah objek kajian.

#### **7. Konsep Pelayanan Pasuraman (2001:32)**

##### **1. Daya Tanggap**

Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapatkan pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya.

##### **2. Jaminan**

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu layanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan semakin puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang diberikan akan tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan.

### 3. Bukti Fisik

Bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan dan sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan.

### 4. Empati

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati dalam menyelesaikan, mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan.

### 5. Kendala

Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan, dan profesionalisme kerja yang tinggi sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Sianipar (1994:4) mengatakan bahwa pelayanan yaitu cara membantu menyiapkan atau mengurus keperluan seorang atau sekelompok orang. Melayani

yaitu membantu mengurus keperluan seorang sejak di ajukan permintaan sampai penyampaian atau penyerahannya.

Menurut Supriyanto dan Sugiyanti ( 2001:38) pelayanan adalah sebagai upaya untuk membantu, menyediakan, mengurus keperluan orang lain. Keperluan atau sesuatu yang di sampaikan disajikan dan di lakukan oleh pihak melayani kepada pihak yang di layankan dinamakan layanan.

### **8. Konsep Pajak**

Pajak secara umum dapat diartikan sebagai iuran dari rakyat kepada pemerintah yang bersifat wajib (dapat dipaksakan) berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapat jasa timbal balik atau kontraprestasi yang langsung ditunjukkan dan yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum dan dalam rangka menyelenggarakan pemerintah ( Nisa, 2016 )

Pajak merupakan kontribusi wajib pajak kepada negara yang sifatnya memaksa berdasarkan Undang-Undang yang digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Menurut Undang-Undang No.16 Tahun 2009,pajak adlah kontribusi wajib pajak kepada Negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Secara umum,pajak adalah pungutan dari masyarakat oleh Negara (pemerintah) berdasarkan undang-undang yang bersifat dapat dipaksakan dan terutang oleh yag wajib membayarnya dengan tidak mendapat prestasi kembali



(kontra prestasi//balas jasa) secara langsung,yang hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran Negara dalam penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan. Dengan hal ini maka pembayaran pajak wajib dan sifatnya memaksa dan juga tidak dapat dihindari karna sudah tercantum dalam undang-undang, dan pemerintah tidak sewenang-wenang menetapkan besarnya pajak.

Adapun pengertian Pajak Menurut Para Ahli,yaitu:

Menurut Sugianto

“ Pajak merupakan suatu pungutan atau iuran wajib pajak yang dilakukan oleh individu atau badan kepada suatu daerah tanpa imbalan secara langsung yang seimbang,dapat untuk dipaksakan dengan berdasarkan Undang-Undang yang berlaku dan kemudian digunakan untuk menyelenggarakan pemerintah serta untuk pembangunan daerah.”

Menurut Rochmat Soemitro yang dikutip oleh Mohammad Zaid

“ Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yanf dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal(kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan serta digunakan untuk membayar pengeluaran umum.”

Menurut Adriani dalam Waluyo(2011:2)

“ Pajak adalah iuran kepada negara yang dapat dipaksakan yang terutang oleh wajib membayarnya menurut peraturan perpajakan,dengan tidak mendapat prestasi kembali,yang langsung dapat ditunjuk dan gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintahan.”

Menurut Rachmat Soemitro (2009:124)

“Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara(peralihan kekayaan dari sector partekelir ke sector pemerintah) berdasarkan UU dapat dipaksakan dengan tidak mendapat jasa timbal balik yang langsung dapat ditunjuk dan digunakan sebagai alat pencegah atau pendorong untuk mencapai tujuan yang ada diluar bidang keuangan.”

Dari beberapa pengertian-pengertian para ahli dapat disimpulkan bahwa karakteristik dari pajak,yaitu sebagai berikut:

- 1.2 Iuran wajib yg dapat dipaksakan
- 1.3 Pajak dipungut berdasarkan Undang-Undang
- 1.4 Pajak tidak memberikan timbal balik atau kontraprestasi secara langsung atas pembayaran pajak.
- 1.5 Pajak dipungut oleh negara,baik pemerintah pusat maupun daerah
- 1.6 Pajak diperuntukkan untuk keperluan umum,membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah guna kepentingan negara.

## **1. Fungsi Pajak**

### **a Fungsi Anggaran(budgetair)**

Fungsi anggaran ini disebut sebagai fungsi yang terpenting bagi negara disebut juga dengan fungsi fiscal yaitu suatu fungsi dimana hasil atau dana pajak menjadi salah satu sumber dana kas atau keuangan negara. Dimana dana pajak yang masukn kedalam kas negara diatur dan disesuaikan dengan dasar hukum pajak yang berlaku. Fungsi ini menunjukkan bahwa pajak merupakan apek penting terutama bagi pembiayaan dan pemasukkan negara.

**b Fungsi Mengatur(reguler)**

Fungsi mengatur disini adalah pemerintah mampu menggunakan pajak sebagai aspek yang bisa dijadikan sebagai alat untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Dengan kata lain pajak bisa digunakan pemerintah untuk mengatur dan mengkondisikan situasi tertentu yang pada intinya akan menjadikan semua situasi yang ada disuatu negara harus menguntungkan masyarakat dalam negara tersebut.

**c Fungsi Stabilitas**

Pajak juga digunakan oleh pemerintah dalam hal mengatur dan menstabilkan perekonomian dalam negeri. Pajak bisa menjadi alat stabilitas ekonomi dalam berbagai kondisi yang dianggap mengancam keberlangsungan jalannya perekonomian negara. Dengan adanya pajak pemerintah memiliki banyak opsi dalam membuat dan menetapkan sebuah kebijakan.

Fungsi-fungsi pajak tersebut dimaksudkan untuk mengatur jalannya pajak supaya dapat berjalan dengan baik. Salah satu cara pengaturan pajak yang dapat dilakukan adalah dengan membuat tata cara pemungutan pajak.

**2. Subjek dan Objek Pajak**

Menurut Erly Suandy (2000:33) dalam bukunya “Hukum Pajak”, pengertian subjek dan objek pajak secara umum bahwa subjek pajak adalah pihak-pihak orang maupun badan yang akan dikenakan pajak, sedangkan objek pajak adalah segala sesuatu yang akan dikenakan pajak.

Dari pengertian diatas jelas bahwa subjek pajak itu menyangkut orang perorangan atau badan sebagai sasaran pajak, sedangkan objek pajak menyangkut segala sesuatu yang akan menjadi target dikenakan pajak.

### 3. Jenis-Jenis Pajak

#### A. Berdasarkan Sifat

1. Pajak Subjektif yaitu pajak yang secara pengenaannya memperhatikan keadaan pribadi subjek pajak. Contoh: Pajak Penghasilan (PPh)
2. Pajak Objektif yaitu pajak yang pengenaannya memperhatikan pada objeknya baik berupa benda, keadaan, perbuatan atau peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak tanpa memperhatikan keadaan pribadi subjek pajak maupun tempat tinggal. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

#### B. Berdasarkan Golongan

1. Pajak Langsung yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh: Pajak Penghasilan (PPh).
2. Pajak Tidak Langsung yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

### C. Menurut Lembaga/Wewenang Pemungutannya

1. Pajak Negara (Pusat) yaitu pajak yang dipungut oleh Pemerintah Pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contoh: PPh, PPN, PPn BM, PBB dan Bea Materai.
2. Pajak Daerah yaitu pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah, Pajak Daerah terdiri atas:
  - i. Pajak Daerah Tingkat I (Provinsi), contoh : Pajak Kendaraan Bermotor dan BBNKB.
  - ii. Pajak Tingkat II (Kabupaten/Kota) contoh: Pajak Hotel&Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak, Pajak Penerangan Jalan.

### 8. Konsep Pajak Bumi dan Bangunan

PBB adalah pajak yang dikenakan atas harta yang tak bergerak. Oleh sebab itu yang dipentingkan dalam penentuan besarnya pajak adalah objek yang dikenakan pajak. Keadaan atau status orang/badan yang menjadi subjek pajak tidak dipentingkan dan tidak mempengaruhi besarnya pajak.

Dengan pemberian otonomi dan desentralisasi. Kepada pemerintah daerah, pajak hasil bumi yang namanya kemudian diubah menjadi IPEDA (iuran pembangunan daerah), hasilnya diserahkan kepada pemerintah daerah. Walaupun pajak tersebut merupakan pajak pemerintah pusat. Hasil IPEDA digunakan untuk membiayai pembangunan daerah.

Pajak Bumi dan Bangunan dan Perkotaan adalah pajak atas bumi 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 pertumbuhan bumi dan tubuh bumi yang ada dibawahnya, Permukaan bumi meliputi tanah dan perairan pedalaman serta laut wilayah Republik Indonesia. Bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau dilekatkan secara tetap pada tanah dan atau perairan. Yang termasuk dalam pengertian bangunan adalah :

- a) Jalan Lingkungan dalam satu kesatuan dengan kompleks bangunan
- b) Jalan Tol
- c) Kolam renang
- d) Pagar mewah
- e) Tempat olahraga
- f) Galangan kapal, dermaga
- g) Taman mewah
- h) Tempat penampungan/kilang minyak, air, dan gas serta pipa minyak
- i) Fasilitas lain yang memberikan manfaat.

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu layanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan semakin puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan

pelayanan yang diberikan akan tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan.

### B. Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Perbedaan	Persamaan
	1	2	3	4
1.	Berliana Esti Widari dan Sujipto Ngumar, 2016	Analisis Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Terhadap Pendapatan Daerah Pemerintah Kota Surabaya	Penelitian ini sebelumnya berlokasi di Kota Surabaya, sedangkan penelitian ini berlokasi di Kota Pekanbaru	Penelitian terdahulu dan penelitian ini mempunyai kesamaan topik pembahasan yaitu mengenai pajak bumi dan bangunan
2.	Yulia Anggara Sari, 2020	Analisis Efektivitas dan Kontribusi Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan terhadap Pendapatan Daerah di Kota Bandung	Penelitian ini sebelumnya membahas mengenai efektivitas dan kontribusi penerimaan pajak bumi, sedangkan penelitian ini membahas mengenai pelayanan pembayaran pajak bumi	Penelitian terdahulu dan penelitian ini mempunyai kesamaan dsms metode penelitian yaitu kualitatif
3.	Nur Riza Utiahman, Een N. Walewangko, Hanly F. Dj Siwu, 2016	Analisis efektivitas dan Kontribusi Penerimaan pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan Perkotaan (Pbb-P2) terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Tomohon	Penelitian ini sebelumnya menggunakan teori Efektivitas, sedangkan penelitian ini menggunakan Teori Pelayanan	Penelitian terdahulu dan penelitian ini mempunyai kesamaan dalam topik pembahasan mengenai keterikatan pajak bumi dan bangunan dengan pendapatan daerah. Selanjutnya penelitian terdahulu dan penelitian ini mempunyai

				kesamaan dalam metode penelitian yaitu kualitatif
4.	Fitria Nur Husnia, Kadarisman Hidayat, Rizki yudhi Dewantara, 2016	Analisis Penerapan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-Pbb) (Studi Pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan)	Penelitian ini sebelumnya membahas mengenai penerapan elektronik PBB sedangkan penelitian ini membahas mengenai pelayanan pembayaran PBB	Penelitian terdahulu dan penelitian ini mempunyai kesamaan yaitu membahas permasalahan mengenai pajak bumi dan bangunan
5.	Hairum Nisa, 2016	Studi Tentang pelaksanaan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan di Dinas Pendapatan Daerah Kota Samarinda	Penelitian ini sebelumnya dilakukan di kota Samarinda sedangkan penelitian ini dilakukan di Kota Pekanbaru	Penelitian terdahulu dan Penelitian ini mempunyai kesamaan dalam topik pembahasan yaitu mengenai pemungutan pembayaran PBB

*Sumber : Modifikasi Penulis, 2021*

Dari keseluruhan riset sebelumnya belum ditemukan penelitian yang membahas secara spesifik mengenai Analisis Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru sehingga riset ini menjadi sebuah riset yang baru dan layak dijadikan sebuah karya ilmiah.

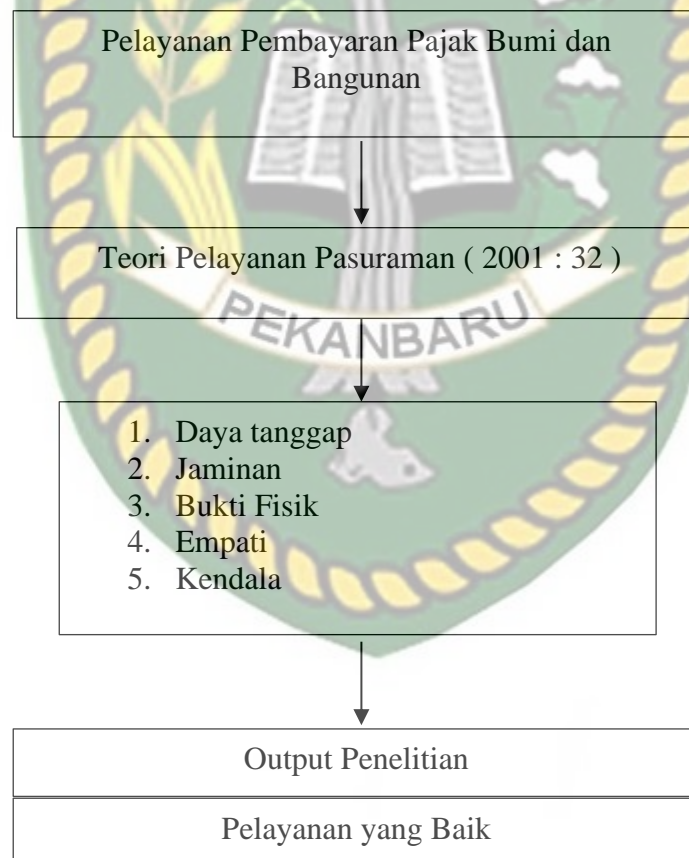
## **B. Kerangka Pikir**

Dalam pelaksanaan pelayanan tentu saja tidak berjalan tanpa adanya komponen-komponen yang merupakan suatu dasar dalam keberhasilan pelayanan tersebut. Oleh karena itu dengan adanya standar pelayanan yang telah ditetapkan, maka pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.



Berdasarkan variable penelitian kemudian diukur dengan teori yang dijadikan sebagai indikator serta fenomena yang terjadi maka penulis akan menjelaskan hubungan antara unsur-unsur tersebut agar tidak terjadi kesalahan dan penafsiran makna. Adapun untuk melihat bagaimana Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru, penulis menggunakan Teori Pasuraman (2001:32) Tentang Pelayanan.

**Gambar II.I Kerangka Pikir Tentang Analisis Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru**



*Sumber : Modifikasi Penulis, 2021*

## B. Konsep Operasional

Untuk dapat menghindari pemahaman yang berbeda tentang konsep-konsep yang digunakan didalam penelitian ini, maka dikemukakan konsep-konsep sebagai berikut :

1. Ilmu pemerintahan yakni ilmu yang mempelajari bagaimana memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan setiap orang akan jasa publik dan layanan sipil dalam hubungan pemerintahan (sehingga dapat diterima) pada saat dibutuhkan oleh orang yang bersangkutan.
2. Pemerintahan adalah suatu seni dan ilmu. Dikatakan sebagai suatu seni karena berapa banyak pemimpin pemerintahan yang tanpa pendidikan pemerintah mampu berkiat serta dengan kharismatik menjalankan roda pemerintahan, adalah karena memenuhi syarat –syaratnya yaitu dapat di pelajari dan di ajarkan, memiliki objek, baik objek material, maupun objek formil, universal sifatnya, sistematika serta spesifik (khas).
3. Pemerintahan daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia.
4. Analisis yaitu penyelidikan terhadap terhadap suatu peristiwa (perbuatan) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab mushab) dimana penguraian suatu pokok atau berbagai bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti secara keseluruhan.

5. Pelayanan menurut Pasuraman,

- a. Daya Tanggap Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapatkan pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya.
- b. Jaminan Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu layanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan semakin puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang diberikan akan tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan.
- c. Bukti Fisik Bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan dan sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan.
- d. Empati Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak

yang berkepentingan dengan pelayan memiliki adanya rasa empati dalam menyelesaikan, mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan.

- e. Kendala Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.
6. Pelayanan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi yang sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan pemerintah yang pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat.
7. Pajak adalah iuran rakyat kepada negara berdasarkan Undang-Undang sehingga dapat dipaksakan, dengan tidak membalas jasa secara langsung. Pajak dipungut dengan berdasarkan berbagai norma hukum untuk dapat menutup biaya produksi barang serta jasa kolektif guna mencapai kesejahteraan umum.
8. Pajak Bumi dan Bangunan adalah pajak yang dikenakan atas harta yang tak bergerak. Oleh sebab itu yang dipentingkan dalam penentuan besarnya pajak adalah objek yang dikenakan pajak. Keadaan atau status

orang/badan yang menjadi subjek pajak tidak dipentingkan dan tidak mempengaruhi besarnya pajak.

### Operasional Variabel

Untuk memudahkan arah penelitian ini yang terdiri dari satu variabel, maka dilakukan operasional variabel yang terbentuk pada tabel dibawah ini :

**Tabel II.II Operasional Variabel Tentang Analisis Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru**

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator
1	2	3	4
Pelayanan adalah cara membantu menyiapkan atau mengurus keperluan seseorang atau sekelompok orang. Melayani yaitu membantu mengurus keperluan sejak diajukan permintaan sampai penyampaian dan penyerahannya. (Pasuraman 2001:32)	Pelayanan	1. Daya Tanggap	Masih kurangnya sikap tanggap atau respon pegawai dalam memberikan pelayanan yang dapat dibutuhkan dan dapat menyelesaikan masalah dengan cepat.
		2. Jaminan	Masih adanya beberapa pegawai yang tidak mampu membuat wajib pajak merasa aman selama melakukan transaksi dan tidak mampu menumbuhkan rasa percaya kepada para wajib pajak
		3. Bukti Fisik	Bukti fisik yang diterima menjadi kepuasan untuk penerima pelayanan dan adanya bukti fisik yang diterima membuat masyarakat puas.

		4. Empati	Adanya keramahan yang diberikan oleh pegawai kepada penerima pelayanan
--	--	-----------	--

*Sumber : Olahan Penelitian,2021*



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Tipe Penelitian

Metode penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah Metode Kualitatif. Menurut Creswell (2016) penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang mengeksplorasi dan memahami makna di sejumlah individu atau sekelompok orang yang berasal dari masalah sosial. Penelitian kualitatif secara umum dapat digunakan untuk penelitian tentang kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, konsep atau fenomena, masalah sosial dan lain-lain. Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif meningkatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini beberapa dokumen, catatan, dan data-data yang bersifat kualitatif.

Penelitian Kualitatif berhubungan dengan pendapat, gagasan, ide atau kepercayaan terhadap objek yang akan diteliti. Semua data yang dibutuhkan tersebut bukanlah termasuk data yang berbentuk angka, penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman tentang Analisis Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.

#### B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat atau wadah diadakannya suatu penelitian. Penelitian ini dilakukan di Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru untuk meneliti Analisis Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru.

### C. Informan

Peneliti menggunakan *Purposive Sampling* karena informan yang diambil tersebut memiliki informasi yang diperlukan mengenai Analisis Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. Berikut ini adalah informan dalam penelitian ini:

**Tabel III.I Informan Tentang Analisis Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru**

NO	Jabatan	Informan
1	Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru	Key informan
2	Sekretaris Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru	Informan
3	Bidang Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan	Informan
4	Masyarakat Penerima Pelayanan	Informan

*Sumber : Modifikasi Penulis, 2021*

### D. Jenis dan Sumber Data

Dalam memperoleh data dan informasi yang baik keterangan-keterangan dan data yang diperoleh penulis menggunakan metode sebagai berikut:

#### 1. Data Primer

Data Primer adalah data atau keterangan yang diperoleh langsung dari seluruh responden melalui wawancara dan observasi yang berkaitan dengan masalah penelitian peran dinas tenaga kerja dalam penanganan pemutusan hubungan kerja.



## 2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh melalui pengumpulan atau pengolahan data yang bersifat dokumentasi berupa penelaahnya terhadap dokumentasi pribadi, resmi kelembagaan, referensi-referensi atau peraturan. Data pendukung yang diperoleh secara langsung berupa dokumen, arsip dan buku-buku, sumber tersebut berupa literatur-literatur yang ada hubungannya dengan penelitian ini.

### E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan informasi yang akurat, maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

#### 1. Teknik Observasi

Yaitu peneliti melakukan pengamatan secara langsung dilapangan terhadap objek penelitian untuk melihat kenyataan dan fakta sosial sehingga dapat dicocokkan antara hasil wawancara atau informasi dengan fakta yang ada dilapangan.

#### 2. Teknik *interview* (Wawancara)

Salah satu alat yang digunakan dalam pengumpulan informasi, wawancara termasuk mengajukan pertanyaan kepada seseorang atau kelompok dan mencatat jawabannya. Apabila informasi sudah memenuhi tujuan penelitian maka pengajuan pertanyaan akan diahiri. Wawancara yang dilakukan dalam proses penelitian ini menggunakan teknik wawancara terstruktur yang dilakukan dengan pedoman wawancara yang telah dipersiapkan.

#### 3. Teknik Dokumentasi

Peneliti mengumpulkan data dengan teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subjek penelitian tetapi mempelajari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini seperti buku, jurnal, dan lain-lain sebagainya.

#### **F. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknis analisis data menurut Spradley. Menurut Spradley (dalam Moleong 2014:302) analisis data tidak terlepas dari keseluruhan penelitian, maka analisis data dapat digunakan dilapangan bersama dengan pengumpulan data. Ada empat tahapan analisis data yaitu:

##### a. Analisa Domein

Analisa domein dilakukan terhadap data yang diperoleh dari pengamatan wawancara atau pengamatan deskriptif yang terdapat dalam catatan lapangan, yang dapat dilihat dari buku lampiran.

##### b. Analisa Taksonomi

Setelah selesai analisa domein, dilakukan pengamatan dan wawancara terfokus berdasarkan fokus yang sebelumnya dipilih oleh peneliti.

##### c. Analisa Komponen

Setelah analisa taksonomi, dilakukan wawancara atau pengamatan terpilih untuk memperdalam data yang telah ditemukan melalui pengajuan sejumlah pertanyaan kontras.

d. Analisa Tema

Analisa tema merupakan seperangkat prosedur untuk memahami secara holistic pandangan yang sedang diteliti.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

### G. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian

Adapun jadwal waktu kegiatan penelitian mengenai Analisis Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru, direncanakan berakhir pada bulan :

**Tabel III.11 Jadwal waktu kegiatan penelitian tentang Analisis Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru (2021-2022)**

No	Jenis kegiatan	Bulan dan Minggu Ke																Ket				
		Maret				April				Oktober				Desember					Februari			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		1	2	3	4
1	Persiapan dan Penyusunan UP																					
2	Seminar UP																					
3	Riset																					
4	Penelitian Lapangan																					
5	Pengolahan dan Analisis data																					
6	Konsultasi Bimbingan tesis																					
7	Ujian Skripsi																					

## BAB IV

### DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

#### A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru

Provinsi Riau IbuKotanya adalah Pekanbaru yang pada zaman dahulu dikenal dengan nama “Senapelan” hingga pada saat itu dipimpin oleh kepala suku yang mereka sebut dengan nama “Batin”. Dahulunya daerah ini adalah ladang yang luas sehingga dengan berkembangnya zaman menjadi sebuah desa atau perkampungan. Kemudian Senapelan ini beralih ke sebuah pemukiman yang baru sehingga berubah nama menjadi Dusun Payung Sekaki yang berada di tepi sungai Siak.

Kemudian Payung Sekaki ini tidak terkenal di masanya karena biasanya masyarakat sudah mengenal dengan sebutan Senapelan. Nama Senapelan memang sangat melekat di telinga masyarakat dan Senapelan juga menjadi saksi bisu dari berkembangnya Kerajaan Siak Sri Indrapura. Pada masa Sultan Abdul Jalil Alamudin Syah tinggal di Senapelan, ia mendirikan sebuah istana megah yang terletak di Kampung Bukit yang dekat dengan wilayah kampung Senapelan. Bisa dibilang Istana itu berada di dekat Masjid Raya yang ada saat ini. Sehingga Sultan Abdul Jalil Alamudin ini memiliki cara untuk membuat sebuah Pekan yang berada di Senapelan namun pekan tersebut tidak ada perkembangan. Karena telah merintis usaha tersebut putra dari Sultan Abdul Jalil Alamudin Syah menampilkan putranya yakni Raja Muda Muhammad Ali.

Kemudian pada hari Selasa tanggal 21 Rajab 1204 H dalam musyawarah yang dilakukan oleh datuk-datuk yang terdiri dari 4 suku yakni pesisir,lima puluh, tanah datar dan terakhir kampar maka sekitar tanggal 23 Juni 1784 M nama dari Senapelan berubah menjadi “Pekan Baru”. Lalu hari itu menjadi hari lahirnya kota Pekanbaru, dan semenjak saat itu Senapelan berubah nama menjadi Pekanbaru.

Selanjutnya dalam Penetapan Gubernur Sumatera yang ada di Medan No.103 pada tanggal 17 Mei 1956, Pekanbaru dijadikan sebagai daerah otonom dengan bersamaan dijadikan Kota Praja Pekanbaru. Di tahun 1958 Pemerintah Pusat yang didalam nya tertera Kementrian Dalam Negeri RI yang menetapkan Provinsi Riau Ibukotanya adalah Kota Pekanbaru secara tetap. Pada waktu itu Tanjung Pinang adalah ibukota dari Provinsi Riau yang memiliki sifat sementara dan tidak tetap. Untuk itu Menteri Dalam Negeri RI juga telah menetapkan surat kawat untuk Gubernur Provinsi Riau yang dilaksanakan pada tanggal 30 Agustus 1958.

Menanggapi arti dari surat kawat yang dikirim tersebut yang dipertimbangkan untuk dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan, sehingga Badan Penasehat memohon kepada Gubernur Provinsi Riau untuk mengadakan pembentukan sebuah Panitia Khusus. Sehingga dengan dibentuknya panitia khusus tersebut maka keluarlah surat keputusan dari Gubernur Kepala Daerah Swatantra tingkat I yang berlangsung pada tanggal 22 September 1958 dengan No.21/0/3-D/58 terbentuklah panitia penyelidik untuk penetapan Ibukota Daerah Swatantra untuk Tingkat I Riau.

Untuk itu panitia tersebut mengadakan kegiatan berkeliling di seluruh daerah yang ada di Riau dengan tujuan mendengarkan jawaban ataupun saran dari masyarakat, pemuka agama, penguasa dan yang lain. Dengan angket yang langsung dilakukan oleh panitia tersebut, untuk itu dapat diambil sebuah keputusan yakni Ibukota Provinsi Riau adalah Kota Pekanbaru. Ketetapan dan keputusan ini disampaikan langsung kepada Menteri Dalam Negeri RI pada tanggal 20 Januari 1959 dengan mengeluarkan surat keputusan No. Des 52/1/144-25 dengan menetapkan Ibukota Provinsi Riau adalah Pekanbaru.

Agar dapat dilaksanakan ketetapan tersebut, maka pemerintah pusat melakukan pembentukan panitia kembali karena disebabkan Ibukota Tanjung Pinang ini ke Pekanbaru berhubungan erat dengan kepentingan semua Departemen. Untuk pelaksanaan pada daerah maka dibentuklah suatu Badan yang ada di Pekanbaru sehingga diketahui oleh Letkol Kaharuddin Nasution yakni Penguasa Perang Riau Daratan.

Pada saat inilah didirikan Kota Pekanbaru untuk fase pertama disiapkan beberapa bangunan yang dilakukan dalam waktu yang singkat sehingga dapat menampung perpindahan kantor lembaga dan pegawai yang ada dari Tanjung Pinang menuju Kota Pekanbaru. Telah dipersiapkan pemindahan tersebut secara terus menerus dengan dilakukan perubahan dari struktur bagan pemerintahan daerah yang didasari Panpres no.6/1959.

Mr.S.M Amin selaku Gubernur Provinsi Riau diganti dengan Letkol Kaharuddin Nasution yang pada saat itu dilakukan pelantikan di gedung Sekolah Pei Ing pada tanggal 6 Januari 1960 di Kota Pekanbaru. Kota

Pekanbaru memiliki gedung yang cukup maka dipergunakanlah gedung sekolah Pei Ing tersebut sebagai tempat upacara.

#### Wilayah Geografis

Untuk wilayah geografis Kota Pekanbaru terletak antara  $101^{\circ} 14' - 101^{\circ} 34'$  Bujur Timur dan  $0^{\circ} 25' - 0^{\circ} 45'$  Lintang Utara. Dengan ketinggian dari permukaan laut berkisar 5-50 meter.

Permukaan wilayah utara landai dan bergelombang dengan ketinggian berkisar antara 5-11 meter. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No.19 Tahun 1987 tanggal 7 September 1987 daerah kota Pekanbaru dengan luas  $\pm 62,96$  Km<sup>2</sup> menjadi  $\pm 446,50$  Km<sup>2</sup>, terdiri dari 8 Kecamatan dan 45 Kelurahan/desa. Dari hasil pengukuran oleh BPN Tk.I Riau yang ditetapkan luas wilayah Kota Pekanbaru adalah 632,26 km<sup>2</sup>.

Kota Pekanbaru berbatasan dengan daerah Kabupaten/Kota :

- Pada Sebelah Utara : Kabupaten Siak dan Kabupaten Kampar
- Di Sebelah Selatan : Kabupaten Kampar dan Kabupaten Pelalawan
- Untuk Sebelah Timur : Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan
- Di Sebelah Barat : Kabupaten Kampar

Pekanbaru dilalui oleh Sungai Siak yang mengalir dari arah barat sampai timur. Terdiri dari beberapa anak sungai yakni Sail, Tampan, Limau, Senapelan, Sagu, Ukui, Pengambang, Setukul, Siban, Air Hitam, Umban Sari. Dan untuk saat ini Sungai Siak adalah jalan perhubungan untuk melakukan lalu lintas perekonomian masyarakat pedalaman menuju kota.



Perkembangan yang terjadi untuk selanjutnya tentang pemerintahan yang ada di Kota Pekanbaru selalu mengalami perubahan, yakni sebagai berikut :

1. Pada SK Kerajaan Besluit Her Inlanche Zelf bestuur Van Siak No.1 tanggal 19 Oktober 1919, Pekanbaru merupakan bagian atau wilayah dari Kerajaan Siak atau sering disebut dengan District.
2. Pada tahun 1931 Pekanbaru termasuk pada wilayah Kampar kiri dan dikepalai oleh seorang Controleur yang mentap di Pekanbaru.
3. Pada tanggal 8 Maret 1942 Kota Pekanbaru di pimpin oleh Gunco yakni seorang Gubernur Militer.
4. Pada ketetapan Gubernur Sumatera yang ada di Medan pada tanggal 17 Mei 1946 No.103 kota Pekanbaru dijadikan sebagai daerah otonom atau kota b.
5. UU No.22 Tahun 1948 Kabupaten pekanbaru dirubah menjadi kabupaten Kampar sehingga kota Pekanbaru dibagi status kota kecil.
6. UU No.8 Tahun 1956 dilakukannya penyempurnaan sebagai status kota Pekanbaru kota kecil.
7. UU No.1 Tahun 1957 status kota Pekanbaru berubah menjadi kota Praja.
8. Kepmendagri Desember 52/ 1/44-25 tanggal 20 Januari 1959 kemudian kota Pekanbaru menjadi IbuKota Provinsi Riau.
9. UU No.18 Tahun 1965 melakukan peresmian untuk memakai label atau sebutan kotamadya.

10. UU No.22 Tahun 1999 yang mengatur tentang pemerintahan daerah sebagai sebutan kotamadya dan berubah menjadi kota.

#### Arti Lambang

1. Perisai dengan memakai pintu gerbang kota warna hitam mewujudkan lambang dari sebuah kota.
2. Lima buah pintu gerbang berarti pancasila yang menjadi dasar Negara Republik Indonesia.
3. Padi dan Kapas lambang kemakmuran atau sandang pangan rakyat.
4. Rantai terbang itu dapat melambangkan sebuah perkembangan atau kemajuan yang dinamis.
5. Pohon karet, dapat menjadi lambang sebagai kota perdagangan serta kota pelabuhan yang memiliki hasil kekayaan bumi yang melimpah.
6. Ditengah nya ada perisai yang berbentuk jantung dan ada sebuah tombak dari bambu yang memiliki tangkai berwarna coklat tua, berwarna perak matanya yang dengan tegak lurus sehingga artinya menegakkan kepahlawanan.
7. Ada garis yang lurus melintang yang berada di antara merah dan putih sehingga dapat diartikan sebagai garis khatulistiwa.

#### Visi Kota

Untuk itu Kota Pekanbaru memiliki visi yang bertujuan untuk membangun kota Pekanbaru lebih baik kedepannya yang berbunyi “Terwujudnya Kota Pekanbaru Sebagai Pusat Perdagangan dan Jasa,

Pendidikan serta Pusat Kebudayaan Melayu, Menuju Masyarakat Sejahtera yang Berlandaskan Iman dan Taqwa”

Visi dari Kota Pekanbaru tersebut memiliki arti yaitu :

1. Sebagai pusat perdagangan dan jasa yang menggambarkan situasi dari masyarakat Kota Pekanbaru yang diinginkan dalam dekade 20 Tahun kedepan Pemerintah Kota Pekanbaru dengan dukungan masyarakatnya yang dinamis akan selalu berusaha semaksimal mungkin untuk mewujudkan Kota pekanbaru menjadi pusat perdagangan dan jasa di kawasan Sumatera.
2. Sebagai pusat dari Kota pendidikan, pemerintah kota Pekanbaru untuk kedepannya akan terus melakukan upaya dan berusaha untuk memberdayakan masyarakatnya agar dapat berperan serta secara aktif meningkatkan kualitas sumber daya dalam rangka menciptakan pembangunan manusia seutuhnya. Pemberdayaan sumber daya manusia yang diarahkan ke terwujudnya sarana dan prasarana pendidikan formal dan non-formal dibidang keahlian dan kejuruan yang terpadu diikuti dengan upaya penyiapan sarana dan prasarana pra pendidikan sampai perguruan tinggi. Dengan langkah tersebut diharapkan dalam 20 tahun kedepan di Kota pekanbaru akan tersedia sarana pendidikan yang lengkap dan unggul.
3. Sebagai pusat Kebudayaan Melayu, Kota Pekanbaru akan menjadi tempat dari sebuah peradaban yang mengedepankan nilai-nilai dari kebudayaan yang diturunkan dari budaya luhur oleh sesepuh masyarakat dahulu.

Pekanbaru yang selalu mengedipkan, melestarikan, mengembangkan, menghayati mengamalkan dalam kehidupan sehari-hari tentang budaya melayu Riau. Dengan menjadikan kota Pekanbaru sebagai pusat kebudayaan akan diarahkan kepada berkembangnya bangunan yang ada dengan pemberian label untuk menampilkan identitas dari adat istiadat melayu Riau.

4. Menjadikan masyarakat sejahtera merupakan visi kota Pekanbaru pada waktu 20 tahun kedepan. Untuk itu saat ini dapat dicapai sebuah masyarakat yang dapat hidup dengan tenang, aman, damai serta berkecukupan dari lahir dan bathin sehingga dapat menjadikan kehidupan masyarakat jauh lebih baik lagi.
5. Dilandaskan dengan keimanan dan ketaqwaan adalah tujuan dari kota Pekanbaru yang memiliki nilai spritual dan agamis serta beretika yang baik antar sesama masyarakat dengan memiliki sikap saling menghormati dan menghargai maka dapat mewujudkan masyarakat yang beriman dan bertaqwa sesuai rukun iman dan rukun islam.

#### Motto dan Slogan

Untuk itu Kota Pekanbaru dapat dikenal dengan slogan yang berbunyi “Kotaku,Kotamu dan Kota Kita Bertuah”. Dan memiliki Motto yang berbunyi Bersih,Tertib,Usaha Bersama,Aman dan Harmonis dengan arti :

a. Bersih

Yakni memiliki jiwa yang bersih, suci dan damai dalam rumah tangga, lingkungan masyarakat, tempat pendidikan, tempat ibadan serta tempat kesehatan dan hiburan.

b. Tertib

Yaitu dapat berperilaku dengan tertib dalam keluarga, lingkungan, pribadi lalu lintas, pekerjaan dengan seperti ini maka dapat diwujudkan masyarakat yang tentram dan damai.

c. Usaha bersama

Maksudnya dengan adanya kebersamaan antara masyarakat dengan pemerintah maka dapat menciptakan keharmonisan yang terjalin diantara kedua belah pihak.

d. Aman

Adanya rasa tentram dan aman didalam setiap keluarga dan setiap pribadi, serta lingkungan dan kota membuat kota tersebut bebas dari ancaman dan bahaya yang ada sehingga masyarakat juga nyaman tinggal di daerah tersebut.

e. Harmonis

Artinya kompak, saling menghargai dan menghormati, seiya sekata dan serasi.

## **B. Gambaran Umum Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru**

Untuk dapat mengatur dan menjalankan roda pemerintahan serta menjalin hubungan yang baik antara masyarakat sebagai penerima pelayanan dan pemberi pelayanan maka dari itu diperlukan sebuah tempat untuk menampung segala aspirasi serta keluhan dari masyarakat yang didalamnya memiliki peraturan yang mengikat untuk dipatuhi oleh masyarakat antara hak dan kewajiban sebagai masyarakat dalam menerima pelayanan dan membayar pelayanan yang telah diberikan. Untuk itu pemerintah sangat berperan penting dan memiliki andil yang paling utama dalam permasalahan pelayanan dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

Maka dari itulah pemerintah mendirikan sebuah instansi atau lembaga yang dapat dipergunakan oleh masyarakat dengan sebaik dan semestinya yaitu Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru atau disingkat menjadi Bapenda, Badan Pendapatan Daerah adalah Badan yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur melalui sekretaris daerah.

Badan Pendapatan Daerah memiliki kewajiban yang sangat berpengaruh bagi masyarakat dalam perihal pembayaran pajak terutama pajak bumi dan bangunan. Dalam melakukan pembayaran pajak bumi dan bangunan Bapenda harus cukup tegas mengingatkan kembali bahwasanya dalam membayar pajak bumi dan bangunan masih kurang cekat karena masih adanya masyarakat yang tidak tepat dalam membayar pajak bumi dan bangunan maupun pembayaran pajak daerah lainnya. Untuk itulah Bapenda didirikan agar proses pembayaran pajak

bumi dan bangunan dapat berjalan dengan baik sesuai SOP yang telah berlaku sehingga hal tersebut dapat berjalan dengan baik bagi masyarakat maupun pihak instansinya. Bapenda juga berfungsi untuk melaksanakan perencanaan dan pengendalian operasional bidang pendataan, penetapan, dan penagihan retribusi daerah, penerima asli daerah, pajak bumi, dan bangunan, dan pajak daerah meliputi pajak hotel, dan restoran, tontonan dan rumah bola.

Dengan begitu kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru beroperasi di Jl.Teratai Atas No.81 Kecamatan Sukajadi,Kota Pekanbaru.

### **C. Tugas Pokok Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru**

Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 84 tahun 2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 17 tahun 2008 Tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas – Dinas di Lingkungan Pemerintahan Kota Pekanbaru. Tugas dari Badan Pendapatan Kota Pekanbaru mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian urusan pemerintah Daerah Kota Di Bidang Pendapatan Daerah yaitu:

1. Merumuskan kebijakan di bidang pendapatan daerah.
2. Penyelenggaraan urusan pendapatan daerah serta pelayanan umum.
3. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang pendapatan daerah.

### **D. Visi dan Misi Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru**

Adapun Visi dari Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru :  
“Terwujudnya Peningkatan Pendapatan daerah Melalui Tertib Administrasi dan Pelayanan Yang Lebih Baik Serta Peran Masyarakat’.

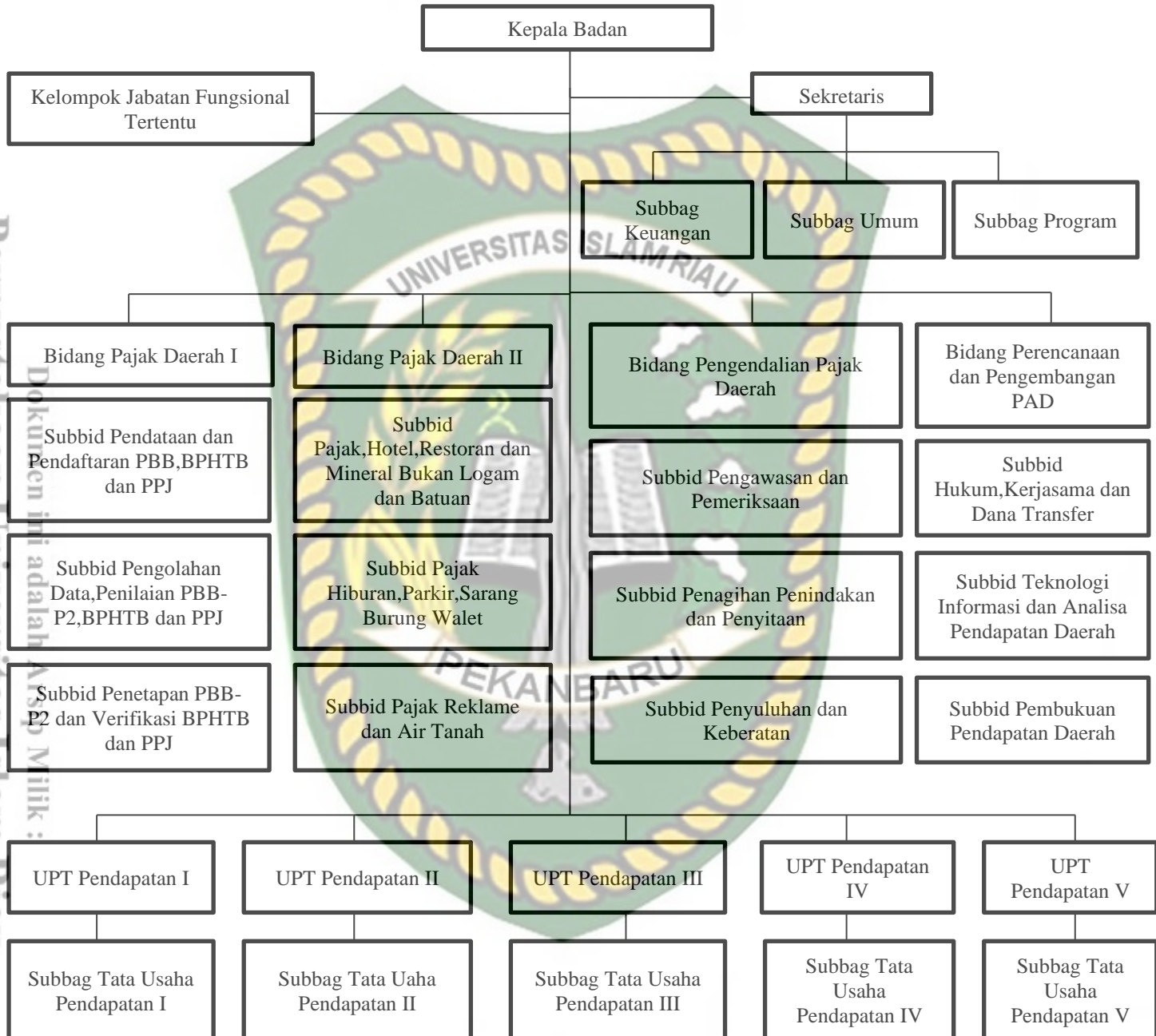
Sedangkan Misi dari Badan Pendapatan daerah Kota Pekanbaru sendiri yaitu:

1. Mengamankan penerimaan PAD dan bagi hasil pajak /bukan pajak yang ditetapkan dalam APBD baik yang menjadi tugas dan tanggung jawab Badan Pendapatan Daerah maupun yang dilaksanakan oleh Badan Pendapatan Daerah/instansi/pengelola penerimaan lainnya.
2. Mengkoordinir pelaksanaan pungutan pendapatan dan melakukan pembinaan teknis pungutan dengan memanfaatkan sumber potensi yang ada.
3. Melaksanakan penegakkan sumber-sumber pendapatan baru dalam usaha peningkatan pendapatan.
4. Menerapkan sistem dan prosedur dalam rangka efektivitas pelayanan di bidang pendapatan.
5. Melakukan pengawasan terhadap sistem dan prosedur sumber pendapatan daerah.

Untuk dapat melihat mengenai kerja dan sistem kerja Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru maka berikut dapat dilihat dibawah ini struktur organisasi Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru :



**Gambar IV.I : Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru**



*Sumber : Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru, 2021*

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Identitas Informan

Dalam melakukan sebuah penelitian maka sangatlah penting dijelaskan dan dijabarkan mengenai identitas informan penelitian agar pembaca merasa percaya bahwa penelitian telah dilaksanakan serta bertanggungjawab dalam melakukan proses penelitian yang jelas serta sesuai dengan substansi dari penelitian. Dengan ini peneliti akan menjelaskan identitas informan yang telah diteliti. Hal-hal yang akan dijelaskan pada pembahasan ini diantaranya mengenai jenis kelamin, tingkat pendidikan, jabatan serta usia informan.

**Tabel V.I : Identitas Informan**

No.	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Jabatan
1.	H.Khairunnas,ST.MM	Laki-Laki	42 Tahun	S2	Kepala Sub Bidang Pelayanan Pendataan dan Pendaftaran PBB,BPHTB dan PPJ Bapenda kota Pekanbaru
2.	Desi	Perempuan	40 Tahun	S1	Masyarakat Penerima Pelayanan
3.	Safrizal	Laki-Laki	70 Tahun	STA	Masyarakat Penerima Pelayanan

*Sumber : Olahan Peneliti Dari Hasil Wawancara Lapangan,2021*

Berdasarkan tabel yang tertera diatas maka yang menjadi key informan dalam penelitian ini adalah Bapak H.Khairunnas,ST.MM selaku Kepala Sub Bidang Pelayanan Pendataan dan Pendaftaran PBB,BPHTB dan PPJ di Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. Dan yang menjadi informan didalam penelitian ini adalah Ibu Desi selaku masyarakat penerima pelayanan dan Bapak

Safrizal juga sebagai masyarakat penerima pelayanan yang akan melakukan pembayaran PBB (Pajak Bumi dan Bangunan).

Dengan beberapa informan dan satu yang menjadi key informan didalam penelitian ini seperti yang telah disebutkan pada tabel diatas, Kepala Sub Bidang Pelayanan Pendataan dan Pendaftaran PBB, BPHTB dan PPJ di Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru merupakan key informan yang sekaligus merupakan responden yang dianggap paling penting oleh peneliti. Dikarenakan mampu dan bisa memberikan segala informasi serta dapat memberikan jawaban yang dibutuhkan oleh peneliti sesuai dengan indikator yang digunakan oleh peneliti. Dan ada masyarakat sebagai penerima pelayanan yang akan membayar pajak bumi dan bangunan pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru hal ini juga sangat penting dan dibutuhkan oleh peneliti untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini karena selaku masyarakat yang berhak menerima pelayanan memiliki kebijakan penuh untuk menjawab mengenai pelayanan yang didapat selama melakukan pembayaran pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru jadi baik key informan maupun informan memiliki peran yang penting guna menjawab semua pertanyaan yang ada.

## **B. Hasil Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru**

Sebagai dasarnya pemerintah telah menetapkan serta menyusun sesuatu nya dengan terstruktur yang berguna untuk melindungi dan mengatur tentang hak masyarakat dalam membayar pajak bumi dan bangunan khususnya dikota Pekanbaru. Hal ini tentunya dilakukan agar menghindari hal-hal yang tidak

diinginkan dapat terjadi sehingga dapat merugikan kedua belah pihak yakni pemerintah dan masyarakat terutama mengenai pelayanan pembayaran pajak bumi dan bangunan.

Pelayanan adalah suatu proses yang dapat memnuhi kebutuhan dengan melakukan aktivitas dengan orang lain secara langsung, pelayanan sendiri merupakan kegiatan yang diibaratkan untuk menolong menyediakan segala apa yang saat ini diperlukan oleh orang lain. Sedangkan menurut Kotler (1994) pelayanan itu adalah sebuah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan atau disediakan oleh suatu lembaga atau instansi kepada pihak lain dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut. Pelayanan yang sangat diperlukan manusia pada dasarnya terbagi dua jenis yaitu pelayanan fisik yang sifatnya itu pribadi atau privasi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan suatu organisasi maupun lembaga.

Untuk itu penyelenggaraan pelayanan publik termasuk pelayanan pembayaran pajak bumi dan bangunan adalah suatu upaya atau usaha negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak dari warga negara atas jasa, barang dan tentunya pelayanan administrasi yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini tentunya sudah tertuang pada Undang-undang Dasar negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menyebutkan bahwa kepaan negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraannya sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik maupun buruknya dari penyelenggaraan pelayanan publik.

Sudah tidak asing lagi bahwasanya tujuan dari negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa dengan begitu maka salah satu upaya atau usaha untuk mensejahterahkan bangsa itu adalah dengan meningkatkan pemungutan pajak bumi dan bangunan tetapi sejak kebijakan otonomi pada kebijakan pemerintah daerah sepenuhnya, termasuk pajak bumi dan bangunan adalah aset dalam kontribusi anggaran pendapatan dan belanja daerah yang tertuang dalam Undang-undang nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah.

Pajak adalah potensi yang harus selalu digali dan dikembangkan dalam menambah penerimaan daerah karena objek pajak ini yaitu bumi dan bangunan yang jelas sebagian masyarakat memilikinya tersebut. Namun sering sekali pajak bumi dan bangunan mendapatkan hambatan yaitu baik dari memberikan sosialisasi kepada masyarakat yang kurang paham mengenai tata cara yang kurang efektif dan efisien dan lain nya. Didalam penelitian ini mengenai Analisis Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru, untuk itu agar dapat mengetahui hasil tanggapan dari responden mengenai analisis pelayanan pembayaran pajak bumi dan bangunan pada badan pendapatan daerah kota Pekanbaru dapat dilihat dari uraian berikut ini :

### **1. Daya Tanggap**

Daya tanggap adalah suatu kemauan yang berawal dari diri sendiri yang berguna untuk membantu ataupun memberikan pelayanan yang cepat, tepat

kepada penerima pelayanan dengan menyampaikan informasi yang sejelas jelasnya kepada penerima pelayanan tanpa adanya alasan yang tidak jelas. Setiap negara memiliki responsif atau daya tanggap yang cukup baik untuk menanggapi atau merespon segala keluhan yang ada pada masyarakat terutama persoalan dalam pelayanan publik dengan begitu tentunya akan mendukung terjadinya good governance. Daya tanggap sendiri yaitu cara atau sikap dari pegawai dalam memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan yang diperlukan dan bisa menyelesaikan dengan cepat dan cekat. Dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap dari pegawai dalam memberikan pelayanan merupakan sikap yang baik dari pegawai kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Namun pada saat ini tidak semua lembaga maupun instansi yang bisa menerapkan sikap daya tanggap kepada masyarakat karena pelayanan yang baik belum dapat terjadi pada setiap lembaga dikarenakan masih lemah nya sikap daya tanggap oleh pegawai, beberapa masyarakat sering mengeluh dikarenakan sikap daya tanggap dari pegawai di salah satu lembaga tidak menerapkan daya tanggap yang baik.

Oleh karena itu setiap instansi maupun lembaga sangat wajib menerapkan sikap daya tanggap ini agar pemerintahan tersebut dapat berjalan dengan baik sehingga dapat terciptanya good governance yang selama ini telah diimpikan oleh bangsa kita sendiri.

**a. Masih Kurangnya Sikap Tanggap Atau Respon Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Yang Dibutuhkan dan Dapat Menyelesaikan Masalah Dengan Cepat.**

Seperti yang diketahui sikap tanggap atau respon dari pegawai sangat dipentingkan karena hal ini menyangkut kepuasan dari masyarakat sebagai penerima pelayanan dari pegawai selaku lembaga yang diperintah. Tentunya masyarakat sangat menginginkan dilayani dengan baik oleh pegawai karena kepuasan masyarakat menjadi tujuan utama dari pemerintah dengan begitu masyarakat menjadi merasa aman dan nyaman saat melakukan pembayaran pajak bumi dan bangunan dan merasa sangat disanjung dengan pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang baik yang diterima masyarakat tentunya hal ini dapat menjadi penentu utama dan tonggak utama mewujudkan good governance yang seharusnya sudah tercipta sejak dahulu di negara kita. Untuk itu sikap daya tanggap dan responsif dari pegawai perlu ditingkatkan lagi di berbagai lembaga.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak H.Khairunnas,ST.MM selaku Kepala Sub Bidang Pelayanan Pendataan dan Pendaftaran PBB,BPHTB dan PPJ Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru pada Hari Selasa tanggal 14 Desember 2021, menyatakan bahwa :

*“Baik jadi untuk tanggapan dari saya sendiri terhadap pegawai kami yang melayani masyarakat di Bapenda Kota Pekanbaru ini kami sudah berupaya semaksimal mungkin bagaimana pelayanan kepada masyarakat itu bisa diberikan yang terbaik kenapa karena kita disamping pelayan masyarakat kita juga butuh dengan masyarakat butuh dari hal bagaimana masyarakat itu kita edukasi bisa membayarkan kewajibannya terhadap pemerintah ya contohnya itu pembayaran pajak bumi dan bangunan dan pajak*

*yang lainnya jadi memang kita upayakan semaksimal mungkin terhadap pegawai kita untuk berperilaku sangat responsif sangat baik sangat melayani terhadap masyarakat-masyarakat yang berurusan disini. Jadi kalau tanggapan saya sendiri kami sudah bekerja maksimal kami sudah melakukan yang terbaik bagaimana bapenda itu bisa melayani masyarakat dengan sebaik mungkin itu tanggapan saya sendiri. Tapi saya masih menyadari kalau memang kekurangan itu pasti ada tapi setidaknya kami sudah memberikan yang terbaik itu tanggapan saya”.*

Dari hasil observasi ke lapangan yang didapat bahwasanya dalam memberikan sikap responsif sudah menjadi kewajiban pihak Bapenda. Bapenda sendiri telah melakukan semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan yang baik serta sikap responsif yang baik bagi masyarakat dan sejauh ini hal tersebut telah dilaksanakan oleh para pegawai yang ada di Bapenda tersebut. Tentunya pihak Bapenda juga mengakui bahwa kekurangan itu ada namun sebaik mungkin mereka akan melayani masyarakat itu dengan sebaik-baiknya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Desi selaku masyarakat yang menerima pelayanan pada Hari Selasa tanggal 14 Desember 2021 menyatakan bahwa :

*“Tanggapannya baik, bagus kan ini juga untuk pajak daerah juga dan sejauh ini pelayanan yang didapat itu baik dan lumayan puas sama pelayanannya”*

Dari hasil observasi dilapangan bahwasanya menurut masyarakat sebagai penerima pelayanan cukup merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan. Tentunya dengan jawaban dari masyarakat yang mengatakan hal ini tentunya dapat memberikan dampak yang baik juga untuk



kedepannya sehingga untuk mengenai pelayanan dan sikap pegawai nya cukup memuaskan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Safrizal selaku masyarakat penerima pelayanan pada Hari Selasa tanggal 14 Desember 2021 menyatakan bahwa :

*“Kalau menurut saya sejauh ini bagus dalam memberikan pelayanan saya sendiri juga agak puaslah sama pelayananya”*

Dari hasil observasi di lapangan dapat diketahui bahwasanya jawaban dari masyarakat mengenai sikap tanggap dari pegawai cukup memuaskan dimana masyarakat merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pegawai tersebut.

## **2. Jaminan**

Dalam ruang lingkup pelayanan publik ada yang namanya pelayanan barang publik dan pelayanan jasa publik serta pelayanan administratifnya yang tentunya telah diatur didalam undang-undang. Untuk itu agar menjamin kelancaran penyelenggaraan dan pelaksanaan pelayanan diperlukan pembina serta penanggung jawab untuk memberikan pelayanan tersebut. Pembina yang dimaksud disini adalah pemimpin dalam suatu lembaga atau instansi tersebut dan penanggung jawab adalah pegawai yang memberikan pelayanan tersebut kepada masyarakat.

Perlunya jaminan didalam memberikan pelayanan bertujuan untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat atas pelayanan yang didapatkan nya dari pemerintah sehingga bukan hanya sekedar janji belaka namun juga jaminan yang dibuat agar masyarakat juga merasa yakin dan percaya dengan pelayanan yang

akan diperoleh sehingga jika terjadi sesuatu yang tidak diinginkan masyarakat merasa sudah mendapatkan jaminan atas apa yang telah terjadi.

**a. Masih Adanya Beberapa Pegawai Yang Tidak Mampu Membuat Wajib Pajak Merasa Aman Selama Melakukan Transaksi dan Tidak Mampu Menumbuhkan Rasa Percaya Kepada Wajib Pajak.**

Untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat tentunya pemberi pelayanan wajib memberikan rasa aman dan nyaman kepada masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak bumi dan bangunan dikarenakan jika hal tersebut dilaksanakan maka masyarakat tidak akan ragu dalam membayar pajak dan tentunya tidak akan ada lagi keterlambatan dalam membayar pajak bumi dan bangunan maupun pembayaran pajak yang lainnya.

Sehingga bagaimana pun caranya pemberi pelayanan semaksimal mungkin dapat melayani dengan baik dalam hal pembayaran pajak karena diaat irulah masyarakat benar-benar merasa aman dan nyaman dalam melakukan pembayaran pajak bumi dan bangunan maupun pajak yang lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak H.Khairunnas,ST.MM selaku Kepala Sub Bidang Pelayanan Pendataan dan Pendaftaran PBB,BPHTB dan PPJ Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru pada Hari Selasa tanggal 14 Desember 2021, menyatakan bahwa :

*“Jadi terkait masalah keamanan merasa aman ini kembali lagi kepada staff kami yang tentu kita untuk keamanan tentu beda lagi dengan pelayanan karena yang mengurus masalah keamanan tentu petugas kita beda antara yang mengurus pelayanan dan keamanan. Jadi ini disini kalau tentu kami seperti yang tadi saya sampaikan juga kami yang namanya pelayanan masyarakat ya tentunya kami ingin melayani masyarakat itu sebaik-baiknya tentu kami juga ingin menciptakan rasa aman nyaman bagi masyarakat ataupun wajib pajak yang mau*

*melakukan urusan atau pengurusan di bapenda kota Pekanbaru ini itulah yang kami lakukan kami akan berupaya walaupun masih ada kekurangan ya mungkin ya tapi kami akan melakukan sesuatu ataupun akan melakukan hal-hal yang bagaimana supaya masyarakat itu aman nyaman tenang tentram dalam pengurusan di bapenda ini”.*

Berdasarkan hasil observasi di lapangan yang dilakukan oleh peneliti maka dapat dijelaskan oleh Bapenda bahwa dalam memberikan rasa aman dalam bertransaksi itu adalah penanggung jawaban dari petugas karena tujuannya tetap sama untuk menciptakan rasa aman nyaman tenang di Bapenda dalam melakukan pembayaran oleh wajib pajak atau masyarakat sebisa mungkin Bapenda melakukan hal yang sebaik mungkin guna menciptakan rasa aman bagi wajib pajak atau masyarakat dalam menerima pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Desi selaku masyarakat sebagai penerima pelayanan pada hari Selasa tanggal 14 Desember 2021 menyatakan bahwa :

*“Menurut saya sudah ngerasa aman karna dari awal masuk juga udah satpam nya terus fasilitas nya juga nyaman kalau kita mau nunggu nomor antrian juga kalau mau bayar itu serasa aman nyaman karna satu satu yang dilayani”.*

Berdasarkan hasil observasi di lapangan yang dilakukan oleh peneliti maka dapat dikatakan bahwasanya menurut masyarakat pegawai yang ada di Bapenda telah membuat masyarakat merasa aman dan nyaman dalam melakukan transaksi pembayaran pajak bumi dan bangunan maupun pembayaran pajak yang lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Safrizal selaku masyarakat sebagai penerima pelayanan pada hari Selasa 14 Desember 2021 menyatakan bahwa :

*“Cukup aman jadi menurut saya tidak ada masalah dalam memberikan rasa aman kepada masyarakat kalau kita mau melakukan pembayaran pajak karena sudah cukup diberikan rasa aman oleh staff nya”*

Berdasarkan hasil observasi di lapangan oleh peeliti maka hasil yang didapat bahwasanya masyarakat merasa aman dan nyaman ketika melakukan transaksi dalam membayar pajak karena pegawai cukup memberikan keamanan kepada wajib pajak dalam hal pembayaran tersebut.

### **3. Bukti Fisik**

Bukti fisik disini adalah sarana yang menjadi penunjang yang diperlukan dalam suatu lembaga untuk meningkatkan kepuasan kepada masyarakat atau wajib pajak sebagai penerima pelayanan dengan adanya bukti fisik yang diberikan pegawai kepada masyarakat sebagai bukti maka akan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat kepada pihak terkait tentunya hal inilah yang diharapkan oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Bukti fisik sangat memberikan pengaruh yang besar dan signifikan dengan diberikannya bukti fisik kepada masyarakat membuat masyarakat menjadi tidak ragu dan yakin dalam melakukan pembayaran wajib pajak karena pada dasarnya yang paling dibutuhkan saat ini adalah bukti fisik yang jelas dari pegawai untuk wajib pajak sebagai penerima pelayanan, bukti fisik ini juga merupakan bukti yang nyata yang juga mempengaruhi tingkat pelayanan kepada wajib pajak sebagai penerima pelayanan.

**a. Bukti Fisik Yang Diterima Menjadi kepuasan untuk penerima pelayanan dan adanya bukti yang diterima oleh penerima pelayanan.**

Dengan adanya bukti fisik yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat maka dapat menumbuhkan rasa kepercayaan dari masyarakat karena dengan adanya bukti tersebut masyarakat semakin yakin dan percaya semuanya telah di proses dengan baik sehingga tidak ada kekeliruan dalam memberikan pelayanan tersebut. Bukti fisik ini merupakan upaya yang baik yang dilakukan pemerintah khususnya bapenda kota Pekanbaru karena setiap transaksi pembayaran memang memerlukan surat serah terima dalam melakukan transaksi pembayaran pajak tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak H.Khairunnas,ST.MM selaku Kepala Sub Bidang Pelayanan Pendataan dan Pendaftaran PBB,BPHTB dan PPJ Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru pada Hari Selasa tanggal 14 Desember 2021, menyatakan bahwa :

*“Bukti fisik yang diterima oleh masyarakat terkait dengan pelayanan ya tentu yang pertama sekali mungkin masyarakat menerima dari hasil apa yang dilakukan yang diurusnya itu tentu ada bukti fisik nya berupa surat ya bukti fisiknya berupa surat. Kalau IPBB itu ada namanya SPPT kalau di pajak-pajak lainnya mungkin ada SPP segala macamnya banyak namanya setiap jenis pajak itu ada namanya jadi saya pun memang tidak bisa menjelaskan semua jenis pajak karena kita disini hanya mengurus 3 jenis pajak. Dan 3 pajak yang kita layani disini khususnya di PD 1 Pajak Daerah 1 itu yang pertama sekali itu PPJ namanya (Pajak Penerangan Jalanan) yang kedua pajak bumi dan bangunan (PBB) terus adalagi yang ketiga PBHTB (Pajak Biaya Perolahan Hak atas Tanah dan Bangunan. Ya jadi mungkin untuk bukti fisik ya seperti itu tadi diterima oleh masyarakat berbentuk surat dan juga mungkin bukti bayar atau segala macamnya ya itulah bukti fisiknya yang diterima oleh masyarakat”.*

Berdasarkan hasil observasi dilapangan maka dinyatakan bahwa bukti fisik yang diberikan oleh pihak Bapenda yaitu berupa surat atas apa yang mereka urus

di Bapenda. Berbagai pajak bisa dilakukan pembayaran di Bapenda tersebut sehingga bukti fisik yang diberikan kepada masyarakat atas apa yang telah mereka urus atau mereka lakukan adalah surat yang menjadi pegangan mereka setelah melakukan pembayaran di Bapenda.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Desi selaku masyarakat penerima pelayanan pada hari Selasa tanggal 14 Desember 2021 menyatakan bahwa :

*“Selama ini semuanya dikerjakan dengan baik buktinya surat bukti udah membayar gitu aja sama pegawainya, cuman sekarang ini orang ini kan lagi transisi kebetulan kabid nya baru diganti jadi masi belajar masih agak lama meriksanya itu yang agak lama sekarang”*

Berdasarkan hasil observasi dilapangan maka dapat dinyatakan bahwa bukti fisik disini memang benar surat dalam melakukan pembayaran pajak namun masyarakat sedikit mengeluh karena pemeriksaan yang dilakukan sedikit terlambat dikarenakan adanya pergantian kabid sehingga masyarakat sedikit menunggu lama dalam proses pemeriksaan berkas-berkas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Safrizal selaku masyarakat penerima pelayanan pada hari Selasa tanggal 14 Desember 2021 menyatakan bahwa :

*“Bukti nya surat terima setelah melakukan pembayaran setelah selesai pembayaran mereka kasih surat kayak kita di bank ada struknya seperti itu aja”*

Berdasarkan hasil observasi di lapangan masyarakat menyatakan bahwa memang benar bukti fisik yang diberikan adalah surat telah melakukan pembayaran hal ini merupakan bukti fisik dan bentuk pihak Bapenda dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat dalam melakukan pembayaran di Bapenda

sehingga masyarakat merasakan kepuasan karena telah menerima bukti tersebut jika memang telah membayar wajib pajak di Bapenda kota Pekanbaru.

#### **4. Empati**

Pelayanan memang memerlukan empati dari pegawai kepada wajib pajak karena empati sendiri adalah cara pegawai untuk memberikan kepuasan dalam melayani masyarakat sebagai penerima pelayanan. Hal tersebut merupakan suatu bentuk kemampuan dari pegawai yang berguna untuk merespon apa yang dibutuhkan dan dikeluhkan masyarakat.

Sikap petugas yang memiliki empati tinggi yang mampu mendengarkan berbagai masukan dan keluhan untuk memberikan solusi terhadap permasalahan yang mereka terima sehingga mereka punya tempat untuk mengadu tentang masalah yang tidak mereka hadapi. Kemampuan untuk memahami masyarakat ini merupakan kemampuan yang sangat diperlukan diberbagai lembaga sebagai pemberi pelayanan karena dengan memiliki sikap empati masyarakat menjadi puas dengan pelayanan yang diberikan. Sehingga penyelenggara pelayanan publik harus memahami dan mengerti konsep dari empati itu seperti apa sehingga dengan seperti ini Indonesia dapat meningkatkan pemerintahan yang baik.

##### **a. Adanya Keramahan Yang Diberikan Oleh Pegawai Pemberi Pelayanan Kepada Penerima Pelayanan**

Setiap lembaga pemerintahan wajib menjunjung tinggi keramahan kepada masyarakat karena keramahan tersebut lah yang diperlukan oleh masyarakat sehingga masyarakat juga merasakan bahwasanya wajib pajak benar-benar dilayani dengan baik dan tidak ada pembedaan yang membuat mereka tidak

dilayani dengan baik. Perlu diingatkan lagi keramahan merupakan kunci dari suksesnya lembaga tersebut untuk mengayomi masyarakat karena dengan begitu masyarakat menjadi tidak ragu dalam melakukan pembayaran pajak karena dilayani dengan ramah dan tulus sepenuh hati.

Hal ini wajib dilaksanakan disetiap lembaga pemerintah guna menciptakan good governance didalam pelayanan publik. Sehingga pemerintah dinilai benar-benar bisa melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya ini semua diberlakukan di instansi pemerintahan yang ada di Indonesia khususnya kota Pekanbaru.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak H.Khairunnas,ST.MM Kepala Sub Bidang Pelayanan Pendataan dan Pendaftaran PBB,BPHTB dan PPJ Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru pada Hari Selasa tanggal 14 Desember 2021, menyatakan bahwa :

*“Jadi ya untuk sekarang ini pegawai kita disini sudah diberikan edukasi sudah diberikan training sudah diberikan semacam pembekalan terkait bagaimana cara memberikan melakukan pelayanan terhadap masyarakat disitu ada 3 S katanya ya ada istilah-istilah nya disini mungkin yang sudah dijadikan suatu icon nya lah sehari-hari dia sebelum bekerja itu dia lakukan itu dulu dan ini yang kita lakukan disini bagaimana masyarakat itu bisa betul-betul merasakan terlayani merasa nyaman tenang dalam berurusan di bapenda ini kalau saya menilai kita sudah melakukan yang terbaik hal-hal yang baik cukup baik pelaksanaan pelayanan di bapenda ini”*

Berdasarkan hasil observasi di lapangan maka dinyatakan bahwasanya pihak bapenda telah melakukan hal yang terbaik yang ditujukan kepada masyarakat pihak bapenda sendiri mengaku telah melakukan edukasi kepada pegawai nya untuk tetap melakukan keramahan kepada masyarakat karena dengan seperti itu dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pegawai nya.



Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Desi selaku masyarakat sebagai penerima pelayanan pada hari Selasa tanggal 14 Desember 2021 menyatakan bahwa :

*“Tingkat keramahan nya sudah lumayan baik pegawainya sudah melayani dengan cukup ramah walaupun belum seluruhnya”*

Berdasarkan hasil observasi di lapangan maka dapat dikatakan bahwa tingkat keramahan yang dilakukan oleh pegawai sudah cukup baik dilakukan oleh pegawai di bapenda mereka sudah melakukan 3 S yang telah diterapkan di Bapenda.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Safrizal selaku masyarakat penerima pelayanan pada hari Selasa tanggal 14 Desember 2021 menyatakan bahwa :

*“Mungkin tingkat keramahan harus ditingkatkan lagi karena masih adanya pegawai yang tidak ramah kalau perlu tingkatkan lagi lah keramahannya”*

Berdasarkan hasil observasi dilapangan maka dapat dikatakan bahwasanya menurut masyarakat sebagai penerima pelayanan mengatakan bahwasanya keramahan nya masih dikatakan kurang dan harus ditingkatkan lagi agar masyarakat menjadi lebih nyaman.

### **C. Faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan analisis pelayanan pembayaran pajak bumi dan bangunan pada badan pendapatan daerah kota Pekanbaru**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak H.Khairunnas,ST.MM selaku Kepala Sub Bidang Pelayanan Pendataan dan Pendaftaran PBB,BPHTB dan PPJ Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru mengenai faktor yang menjadi

penghambat tidak terlaksananya mengenai Analisis Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru pada hari Selasa tanggal 14 Desember 2021 menyatakan bahwa :

*“Jadi hal yang menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan pada pembayaran pajak bumi dan bangunan disini kami memang masih merasakan ada beberapa hambatan ya dalam hal memberikan pelayanan terkait masalah PBB ini yang pertama sekali dari sisi mungkin objek pajak yang tidak dijumpai alamatnya jadi kami banyak mendapatkan NOP atau nomor objek pajak yang tidak sesuai dengan kondisi dilapangan apakah sudah berubah tapi tidak dilaporkan macam-macam ada yang suka pindah bidang tapi tidak dilaporkan akhirnya jadi tidak ketemu jadi mungkin kooperatif dari wajib pajak terutama masyarakat mungkin kita apain juga disini dalam setiap hal yang melakukan perubahan terhadap bumi dan bangunan dia melakukan jadi mari kita edukasi masyarakat kita juga melakukan upaya-upaya dengan mempermudah masyarakat dalam pembayaran PBB ini cuman kita minta pada kesadaran masyarakat sendiri bagaimana supaya bisa melaporkan atau menyampaikan andaikan terjadi perubahan-perubahan jadi kita minta masyarakat itu kooperatif dalam melaksanakan memberikan informasi kepada kita supaya kita bisa melakukan perbaikan-perbaikan dalam hal pendataan-pendataan yang ada kepada kita agar masyarakat tidak merasa dirugikan mungkin itu. Dan untuk aplikasi tempat pembayaran PBB kita sangat banyak kita bisa di bukalapak mebayarnya bisa di indomaret alfamart di bank, kita sudah bekerjasama dengan beberapa bank yang ada di Pekanbaru, bank daerah jadi untuk saat ini mudah sekali pembayaran pajak ini tidak harus datang ke kantor bapenda dimana saja kita berada bisa bayar PBB dengan memberikan nomor NOP nya jadi kadang kita masyarakat ada yang tidak tau kita membayar tapi dengan apa kita bayar cukup dengan membawa NOP aja masyarakat bisa bayar dimana saja di hp bisa yang punya kartu debit ya bisa dia bayar melalui aplikasi bukalapak, traveloka jadi tidak sulit sangat mudah sekali kita membayar pajak bumi. Jadi dulu terbatas ya tapi kalau sekarang kapan saja 24 jam jam berapa pun dia bisa bayar dimanapun dia bisa bayar seperti itu aplikasinya kita. Khusus untuk pengecekan kita punya aplikasi baru namanya smart tax PBB disitu kita bisa mengecek berapa pajak kita, semua jenis pajak ada disana ya namanya smart tax PBB yang baru kita launching beberapa bulan yang lalu oleh menteri keuangan Republik Indonesia. Dan jadi kalau untuk ya bapenda kota khusus untuk PBB, kalau provinsi ada lagi jenis pajaknya tapi kalau PBB itu hanya ada di bapenda kota Pekanbaru.*

Berdasarkan hasil observasi di lapangan maka dapat dikatakan bahwasanya ada beberapa hambatan yang mejadi penghambat dalam pelaksanaan pembayaran

pajak bumi dan bangunan ini seperti dari nomor objek pajak yang tidak dapat ditemui ketika telah turun ke lapangan dikarenakan telah berubah namun masyarakat tidak melaporkan. Untuk itu bapenda sendiri melakukan sosialisasi dengan memberikan edukasi mengenai pembayaran pajak ini melalui beberapa metode nya dan pada saat ini bapenda lebih mempermudah lagi untuk masyarakat melakukan pembayaran melalui beberapa aplikasi yang tersedia sehingga masyarakat tidak sulit lagi datang ke kantor bapenda langsung karna bisa dilakukan di rumah saja melalui handphone. Hal ini tentunya dilakukan agar masyarakat menjadi lebih mudah dalam melakukan wajib pajak agar tidak ada lagi kesenjangan dalam membayar pajak bumi dan bangunan maupun pajak yang lainnya.



## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya maka penulis memberikan kesimpulan mengenai judul penelitian Analisis Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru sebagai berikut :

1. Analisis pembayaran pajak bumi dan bangunan yang ada di kota Pekanbaru dikategorikan sudah mulai efektif dan maksimal. Hal ini ditandai dengan sudah mulai nya masyarakat yang membayar pajak bumi dan bangunan maupun pajak yang lainnya. Sudah mulai efektifnya pelayanan yang diberikan dari pegawai yang ada di Bapenda kepada masyarakat wajib pajak yang menerima pelayanan tersebut. Namun masih ada beberapa masyarakat yang juga belum menunaikan wajib pajak nya karena ada beberapa hal dan masih adanya masyarakat yang mengeluh dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Bapenda kota Pekanbaru.
2. Faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam Analisis Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Pada Bapenda Kota Pekanbaru adalah masih banyak nya didapati Nomor Objek Pajak (NOP) yang tidak ditemui pada saat turun ke lapangan hal ini dikarenakan Nomor Objek Pajak tersebut telah berubah namun masyarakat tidak melakukan pelaporan kepada pihak Bapenda sehingga Nomor Objek Pajak tersebut tidak dapat dijumpai. Kemudian masih adanya masyarakat yang belum

memahami bagaimana tata cara melakukan pembayaran pajak bumi dan bangunan maupun pembayaran pajak lainnya tentu dengan adanya hal ini Bapenda Kota Pekanbaru sangat berperan penting dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi pada masyarakat ini. Oleh karena itu faktor penghambat yang telah disebutkan diatas akan tetap menjadi penghambat bagi Bapenda jika tidak dilakukan perubahan.

### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah disampaikan diatas maka penulis memberikan saran atau masukkan-masukkan mengenai Analisis Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru sebagai berikut :

1. Peneliti menyarankan kepada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru untuk melakukan penerapan kepada masyarakat setiap bulannya harus ada pelaporan mengenai Nomor Objek Pajak kepada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru sehingga dengan hal tersebut tidak adalagi Nomor Objek Pajak yang tidak ditemui ketika turun ke lapangan sehingga tidak ada kekeliruan antara Badan Pendapatan Daerah dengan masyarakat sehingga saling menguntungkan.
2. Peneliti menyarankan kepada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru untuk terus melakukan sosialisasi turun ke lapangan memberikan edukasi mengenai bagaimana cara ataupun metode pembayaran pajak bumi dan bangunan maupun pembayaran pajak lainnya sehingga tidak ada lagi masyarakat yang tidak membayar ataupun telat membayar pajak. Dengan

adanya aplikasi yang canggih pada saat ini masyarakat wajib pajak juga perlu diberikan edukasi mengenai cara penggunaan aplikasi online tersebut sehingga tidak adalagi kekeliruan dari masyarakat karena dengan hal ini dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak bumi dan bangunan maupun pembayaran pajak lainnya.

3. Peneliti juga menyarankan kepada masyarakat wajib pajak khususnya yang melakukan pembayaran pajak bumi dan bangunan untuk melakukan pelaporan jika Nomor Objek Pajak sudah berubah sehingga pelaksanaan pembayaran pajak bumi dan bangunan dapat berjalan dengan lancar dan efisien sehingga dengan seperti ini tidak ada lagi yang terlambat dalam membayar pajak.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

Moenir. AS Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta 1992

Kybernology.2011,(*Ilmu Pemerintahan Baru*). Jakarta : Rineka Cipta.

Kybernologi Sebuah Rekonstruksi Ilmu Pemerintahan.2000,Jakarta: PT Rineka Cipta.

Munir, 2000, Manajemen Pelayanan Publik, Jakarta : Bina Aksara.

### Jurnal

Akbar,Suryadi.2021,*Evaluasi Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Terhadap Pencapaian Target Pendapatan Pajak di Kota Jambi*.Jurnal Tanah Pilih,Vol 1 No.1.

Amalia,Reski.2019.*Sistem dan Prosedur Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kota Samarinda*.eJournal Ilmu Pemerintaha.Universitas Mulawarman.

Anoraga,Abieska,dkk.*Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Melalui program Drive Thru (Studi pada Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi)*.Jurnal Administrasi Publik.Universitas Brawijaya

Astutik,Tenny,Putri,dkk.*Efektivitas Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Untuk Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (Studi Pada Dinas Pendapatan Asli Daerah Kota Malang)*.Jurnal Administrasi Publik Vol 2 No 1.Universitas Brawijaya

Aswandi.*Pengaruh Kontribusi Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)Terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kota ParePare*.

Baok,Rambu,Trio,Lita.dkk.2020.*Strategi Peningkatan Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kota Batu*.

Enga,Anastasia,Graisa,dkk.2019.*Analisis Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Kecamatan Malalayang*.Universitas Sam Ratulangi

Handayana, Sarita. *Efektivitas Penerimaan Pajak Bumi Dan Bangunan Pada Dinas Pendapatan Daerah (DIPENDA) Kota Pekanbaru*. Universitas Riau,Pekanbaru

- Handayani,Rini.2017.*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Motivasi Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Bagi Masyarakat di Wilayah Kelurahan Cibeber Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi*.Jurnal Indonesia Membangun.Universitas Nasional Pasim
- Husnia, Fitria Nur. 2016. *Analisis Penerapan Elektronik Pajak Bumi Dan Bangunan (E-Pbb) (Studi Pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan)*. Jurnal Perpajakan (JEJAK). Volume 9 Nomor 1. , Universitas Brawijaya
- Lubis,Putri,Kemala,Devi.2018.*Analisis Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Medan*.Jurnal Akuntansi Keuangan dan Perpajakan Indonesia Vol 6 No 01.Universitas Negeri Medan
- Nafiah,Zumrotun.2018.*Pengaruh Sanksi Pajak Kesadaran Wajib Pajak,dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Kasus Pada Kecamatan Candisari Kota Semarang Tahun 2016)*.Jurnal STIE Semarang Vol 10 No.1.Stie Semarang
- Nisa, H. (2016). Studi tentang Pelaksanaan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan di Dinas Pendapatan Daerah Kota Samarinda. *Jurnal Publikasi Administrasi Publik*, 4(3), 56.
- Permana,Momon,dkk.2020.*Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan Perkotaan Berbasis Teknologi Informasi di Kabupaten Karawang*.Jurnal Moderat Volume 6 No.4.Universitas Singaperbangsa.
- Ponuele,S,Akhirfan,dkk.2019.*Analisis Pelayanan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sigi*.Jurnal Katalogis Vol 4 Nomor 7.Universitas Tadulako
- Pratiwi,Hesti,dkk.2020.*Kontribusi Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Daerah*.Jurnal Riset Perpajakan.Universitas Muhammadiyah Makasar.
- Risianti,Ida,Yunari.2020.*Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat*.Instansi Pemerintahan Dalam Negeri
- Samanto,Hadi.2019.*Pengaruh Pelimpahan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Pedesaan dan Perkantoran Menjadi Pajak Daerah Terhadap Realisasi Penerimaannya di Kabupaten Klaten*.Jurnal Akuntansi dan Pajak.



- Sari, Yulia Anggara. 2010. *Analisis Efektivitas Dan Kontribusi Penerimaan Pajak Bumi Dan Bangunan Terhadap Pendapatan Daerah Di Kota Bandung*. Jurnal Wacana Kerja. Volume 13 Nomor 2. Universitas Pendidikan Indonesia. Bandung
- Selavia, Exga, Alma. 2019. *Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah (BPKPD) Pemerintah Kota Surabaya*. Jurnal Penelitian Administrasi Publik. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
- Sovita, Ingra, dkk. 2018. *Analisis Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di KPP Pratama Kota Padang*. Menara Ekonomi Volume IV No3. Universitas Dharma Andalas.
- Tambingon, Vernando, Viki, dkk. 2019. *Analisis Strategi Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan Perkotaan (PBB P2) Serta Efektivitas Penerimaannya di Pemerintah Kabupaten Minahasa Selatan Tahun 2016-2017*. Jurnal Riset Akuntansi Going Concern. Universitas Sam Ratulangi
- Utiahman, Nur Riza, Dkk. 2016. *Analisis Efektivitas Dan Kontribusi Penerimaan Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Perkotaan (Pbb-P2) Terhadap Pendapatan Asli Daerah (Pad) Kota Tomohon*. Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi. Volume 16 Nomor 02. Universitas Sam Ratulangi. Manado
- Wardani Raudhatun, dkk. 2017. *Analisis Efektivitas Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan dan Kontribusinya Terhadap Pendapatan Asli Daerah di Kabupaten Aceh Besar*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi. Universitas Syiah Kuala
- Widari, Berliana Esti. 2016. *Analisis Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Terhadap Pendapatan Daerah Pemerintah Kota Surabaya*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen. Volume 5 Nomor 10. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) .Surabaya

### Undang – Undang

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 28 Tahun 2011 Tentang Pajak Bumi dan Bangunan

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 08 Tahun 2011 Tentang Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan Perkotaan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 59 Tahun 2011 Tentang Tata Cara Pembayaran, Penyetoran, Asuran.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

**Perpustakaan Universitas Islam Riau**