

YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

**PELAKSANAAN PELAYANAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PADA
KANTOR UNIT PELAKSANA TEKNIS PENDAPATAN DAERAH
KECAMATAN MANDAU KABUPATEN BENGKALIS**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
Bidang Ilmu Sosial Program Studi Administrasi Publik
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau

Donny Gunawan

Npm : 137110386

PROGRAM STUDI

ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

PEKANBARU

2019

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah tiada kata dan ucapan yang pantas penulis ungkapan melainkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya berupa kesehatan serta kesempatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Selawat serta salam senantiasa tercurahkan keridhoan baginda Rasulullah yakni Nabi Besar Muhammad SAW, dengan ucapan “Allahuma Sholi’alaa Muhammad Wa’alaa Alihii Syayidina Muhammad”, selaku utusan Allah yang telah menyelematkan dunia dan umatnya dari kegelapan akhlak dan ilmu pengetahuan, dan memberi pencerahan kepada umatnya dan dunia mengenal ilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan saat sekarang ini.

Alhamdulillah, adapun judul dari Skripsi ini yang berjudul “**Pelaksanaan Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis**” Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat penyusunan skripsi pada Program Studi Ilmu Administrasi khususnya Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.

Penulis Sangat menyadari bahwa dalam Penyusunan Skripsi ini masih sangat banyak terdapat kekurangan-kekurangan baik dari segi teknis maupun dari teoritisnya. Dengan demikian penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca agar Skripsi ini lebih mendekati pada kesempurnaan.

Dalam penulisan Penyusunan Skripsi ini penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak. Sehubung dengan itu penulis secara khusus pada lembaran ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof.Dr. H. Syafrinaldi SH. MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau yang menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada

penulis dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang beliau pimpin

2. Bapak Dr. H. Moris Adidi Yogia. M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau
3. Bapak Hendry Andry, S.Sos., M.Si selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau
4. Ibu Nurmasari, S.Sos M.Si selaku Sekertaris Prodi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unversitas Islam Riau
5. Bapak Dr. Nurman, S.Sos. M,Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan mengarahkan penulis melalui saran yang diberikan selama penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Indra Safri, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan mengarahkan penulis melalui saran yang diberikan selama penyusunan skripsi ini
7. Para dosen beserta Staf pegawai khususnya di jurusan Ilmu Administrasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau
8. Bapak Usman, S.Pd selaku kepala kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis dan kepala koordinator bidang pajak bumi dan bangunan ibuk Wan Anismah, SH, dan Bapak ibuk pegawai kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau terima kasih telah memberi saya kesempatan untuk mengadakan penelitian di Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau.
9. Terkhususnya kupersembahkan untuk Ayahanda Junaidi. ST dan Ibunda Lili Suriani beserta Abangku Yudhi Fernandez. A.Md dan Richo Sutrisno. ST dan Adiku Nanda Wibowo, seterusnya kepada keluarga besar yang tak henti-hentinya selalu mensupport penulis dan membantu dalam segi materi maupun do'a-do'anya sehingga penulis mampu menyelesaikan menyelesaikan studi.
10. Terimakasih kepada keluarga besarku dan para sahabat-sahabatku terkhusus teman-teman sekelas Administrasi Publik kelas D yang

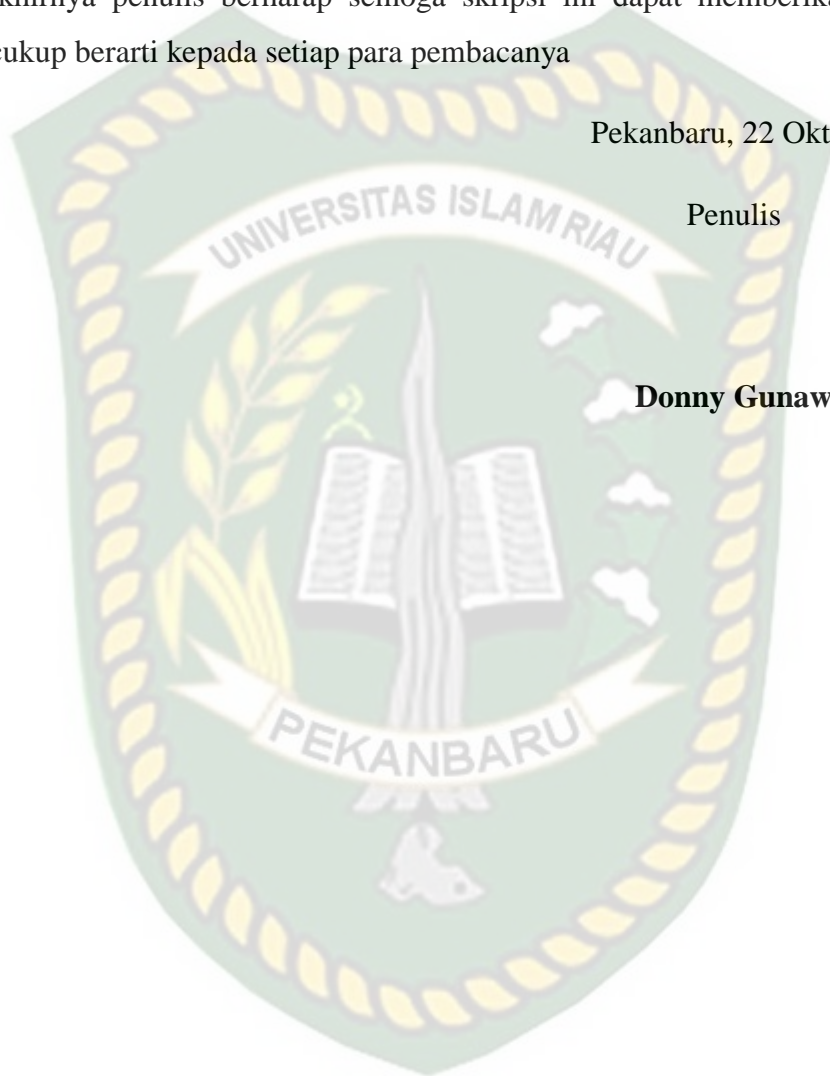
banyak meluangkan waktu untuk membantu menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, Semoga selalu dalam lindungan Allah SWT.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat yang cukup berarti kepada setiap para pembacanya

Pekanbaru, 22 Oktober 2019

Penulis

Donny Gunawan



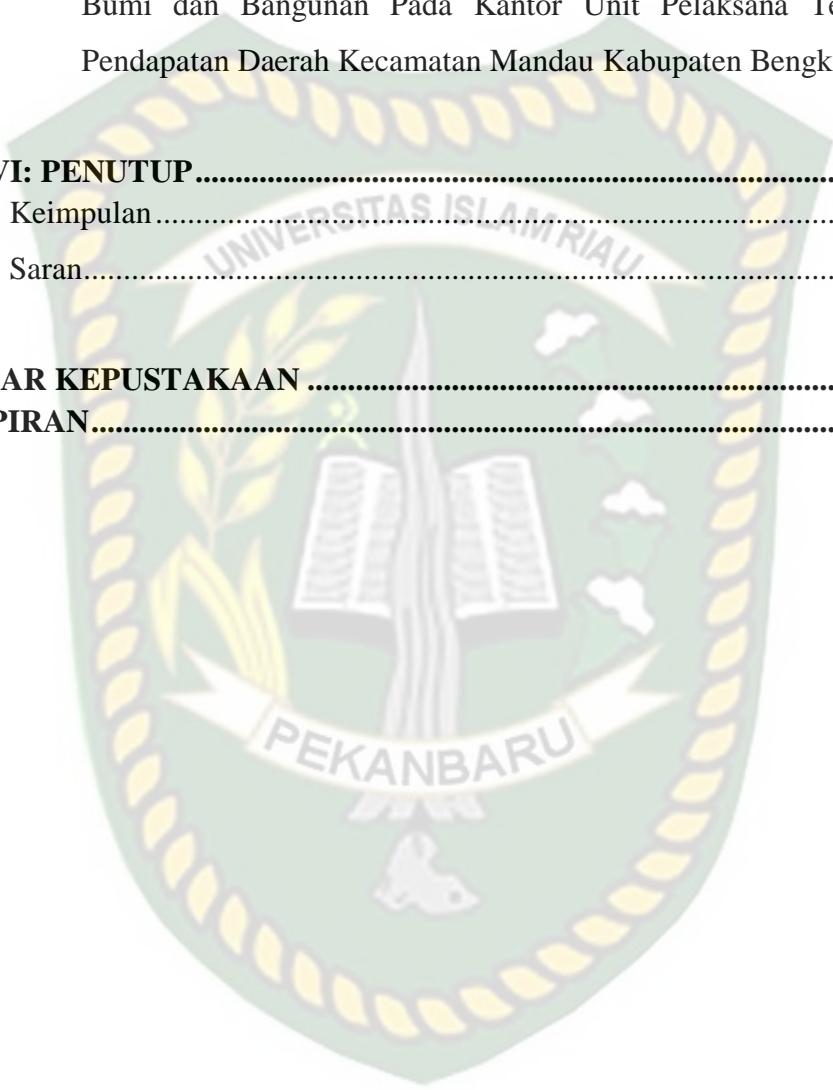
DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING.....	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI.....	iv
PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT.....	xviii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	13
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	14
1. Tujuan Penelitian	14
2. Kegunaan Penelitian.....	14
BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	15
A. Studi Kepustakaan.....	15
1. Konsep Administrasi.....	15
2. Konsep Organisasi	19
3. Konsep Manajemen.....	22
4. Konsep Pelaksanaan.....	24
5. Konsep Pelayanan	26
6. Konsep Pajak.....	28
7. Sistem Pemungutan Pajak	31
8. Konsep Pajak Bumi dan Bangunan.....	33

B. Kerangka Pikir	35
C. Hipotesis.....	36
D. Konsep Operasional	37
E. Operasional Variabel.....	39
F. Teknik Pengukuran	40
BAB III : METODE PENELITIAN.....	44
A. Tipe Penelitian	44
B. Lokasi Penelitian.....	44
C. Populasi dan Sample	45
D. Teknik Penarikan Sampel	47
E. Jenis dan Sumber Data.....	47
F. Teknik Pengumpulan Data.....	48
G. Teknik Analisis Data.....	50
H. Jadwal Kegiatan Penelitian	51
BAB IV: DISKRIPSI LOKASI PENELITIAN.....	52
A. Gambaran Umum Daerah	52
B. Gambaran Umum Dinas Pendapatan Kecamatan Mandau.....	58
C. Struktur Organisasi Unit Kerja Dinas Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau.....	61
D. Uraian Tugas (job description) Bagian/Unit Kerja Dinas Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau	62
BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	65
A. Identitas Responden	65
B. Pembahasan Hasil Penelitian Tentang Pelaksanaan Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis	68
C. Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Terkait Dengan Penelitian Tentang Pelaksanaan Pelayanan Pajak Bumi dan	

Bangunan Pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.....	82
D. Faktor-faktor Hambatan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis ...	84

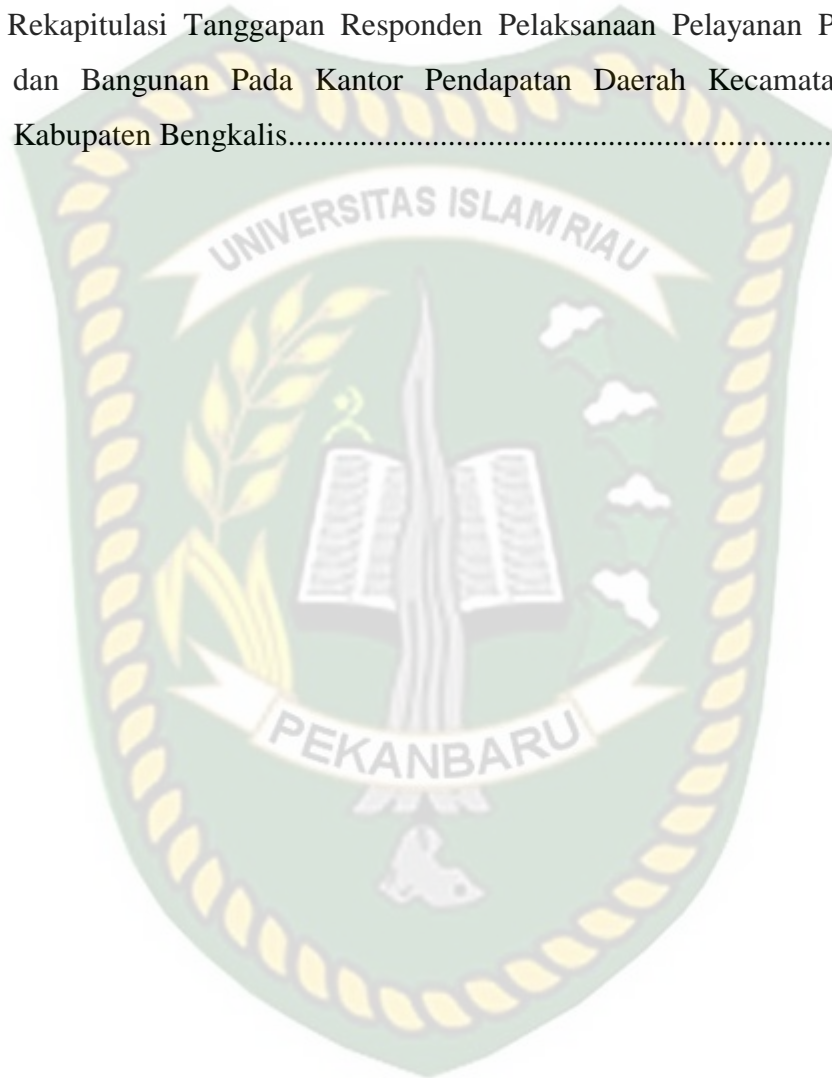
BAB VI: PENUTUP	87
A. Kesimpulan.....	87
B. Saran.....	88
DAFTAR KEPUSTAKAAN	90
LAMPIRAN	92



DAFTAR TABEL

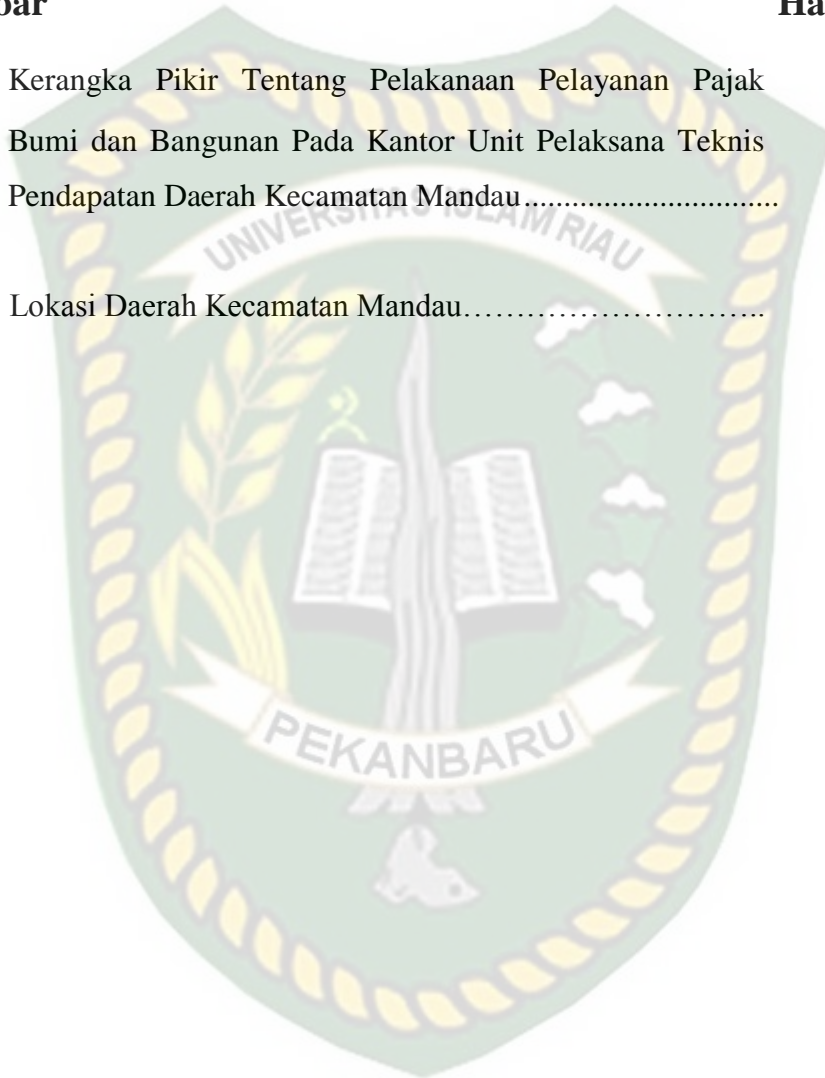
Tabel	Halaman
I.I : Jumlah Wajib Pajak dan Wajib Pajak Yang Patuh Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Mandau	10
I.II : Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Mandau.....	11
II.I : Konsep Operasional Variabel Tentang Pelaksanaan Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.....	39
III.I : Populasi dan Sampel pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau.....	47
III.II : Jadwal waktu kegiatan penelitian tentang Pelaksanaan Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis	51
IV.1 : Daftar Desa/Kelurahan Kecamatan Mandau	54
V .1 : Identitas Responden Berdasarkan Umur.....	66
V. 2 : Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	66
V. 3 : Identitas responden berdasarkan jenis pekerjaan.....	67
V.4 : Identitas Responden Berdasarkan jenis kelamin.....	68
V.5 : Tanggapan Responden Tentang Keterandalan(<i>Reability</i>).....	70
V.6 : Tanggapan Responden Tentang Keresponifan(<i>Responsiveness</i>).....	73

V.7 : Tanggapan Responden Tentang Keyakinan (<i>Confidence</i>).....	75
V.8 : Tanggapan Responden Tentang Empaty (<i>Emphaty</i>)	77
V.9 : Tanggapan Responden Tentang Berwujud (<i>Tangibles</i>).....	80
V.10: Rekapitulasi Tanggapan Responden Pelaksanaan Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Pada Kantor Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.....	82



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
II.I Kerangka Pikir Tentang Pelaksanaan Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau.....	36
VI.I Lokasi Daerah Kecamatan Mandau.....	57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuisisioner Penelitian	93
2. Wawancara Penelitian dengan Kepala Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah dan Koordinator Bagian Pajak Bumi dan Bangunan	104
3. Data Telly Hasil Kuisisioner dari Responden Wajib Pajak.....	107
4. Dokumentasi Penelitian	109
5. Surat Rekomendasi Pelaksanaan Riset dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Riau.....	113
6. Surat Rekomendasi Dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.....	114
7. Surat Keterangan dari Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau	115

SURAT PERNYATAAN

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

Nama : Donny Gunawan
NPM : 137110286
Program studi : Ilmu Administrasi Publik
Jangjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Pelaksanaan Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Pada Kantor Unit Pelaksana Teknis(UPT) Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

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

1. Bahwa, naskah usulan penelitian ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang di tetapkan oleh fakultas 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 di atas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatasan hasil ujian konferensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan fakultas dan universitas serta hukum Negara RI.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 22 Oktober 2019

Pelaku pernyataan,



Donny Gunawan

**PELAKSANAAN PELAYANAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PADA
KANTOR UNIT PELAKSANA TEKNIS PENDAPATAN DAERAH
KECAMATAN MANDAU KABUPATEN BENGKALIS**

ABSTRAK

Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan pajak bumi dan bangunan pada kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau dan untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi oleh Pegawai Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau dalam memberikan pelayanan yang prima kepada para wajib pajak. Populasi dalam penelitian ini adalah Kepala Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Kecamatan Mandau, pimpinan coordinator pajak bumi dan bangunan dan para wajib pajak. Indikator dalam penelitian ini adalah : Keterandalan (*Realibility*), Keresponsifan (*Responsiveness*), Keyakinan (*Confidence*), Empaty (*Emphaty*), Berwujud (*Tengibles*). Mencermati jumlah populasi yang ada, maka teknik penarikan sampelnya dengan menggunakan teknik sampling incidental. Metode teknik ini ialah menentukan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti bila dipandang orang yang ditemui cocok sebagai sumber data. Dalam pengambilan data, menggunakan data primer dan data sekunder yang dilakukan secara observasi, kuesioner, wawancara dan dokumentasi, sumber informasi, sumber informasi yaitu Kepala Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau dan Pimpinan Koordinator Bagian Pajak Bumi dan Bangunan Kecamatan Mandau. Selanjutnya, data di analisa secara kuantitatif dan penulisan ini bersifat deskriptif. Dari pengolahan data yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa Pelaksanaan Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis dinilai Cukup Baik. Cukup Baiknya Pelaksanaan Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis itu tidak terlepas dari peranan para pegawai yang melayani masyarakat wajib pajak dengan cukup baik dan sehingga wajib pajak tidak memiliki keluhan tentang pelayanan lagi.

Kata Kunci : Pelaksanaan, Pelayanan, Pajak Bumi dan Bangunan

**THE IMPLEMENTATION OF LAND AND BUILDING TAX
SERVICES AT THE OFFICE OF THE REVENUE TECHNICAL
IMPLEMENTATION UNIT IN THE OF MANDAU DISTRICT OF
BENGKALIS**

ABSTRACT

This research was carried out at the office of the technical implementation unit of the district of Mandau. The purpose of this study is to determine the implementation of land and building tax services at the office of the technical implementation unit of the Mandau income and to find out what obstacles are faced by the office staff of the technical implementation unit of the revenue of the Mandau in providing excellent service to taxpayers. The population in this office of the technical implementation sub district of Mandau, the head of the coordinator of land and building tax and the taxpayer. Indicator in this research are : Reliability, Responsiveness, Confidence, Empathy (Empathy), Tangible (Tangibles). Look at the population, the technique of sampling is using incidental sampling techniques. The method of this technique is determine the sample based on coincidence. That is, anyone who accidentally meets with the researcher if it is seen by the person being met as a data source. In data collection, using primary data and secondary data conducted by observation, questionnaires, interviews, and documentation, sources of information is the head of the office of the technical implementation unit of the sub district of Mandau, and the chief coordinator of the building tax department in the district of Mandau. So, the data is analysed quantitatively and this writing is descriptive. From the data processing carried out, it can implementation of land tax and building services in the Mandau sub district of Bengkalis. Regency is in good value. It is quite good for the implementation of land and building tax services at the office of the technical implementation unit of the revenue of the Mandau sub district of Bengkalis. Regency that cannot be separated from the role of the taxpayers well and so that taxpayer have no complaints about service again and can improve.

Keywords : Implementation, Services, Land and Building Tax

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Broks Adams (dalam Wirman syafri, 2012;8) Administrasi adalah kemampuan mengkoordinasikan berbagai kekuatan sosial yang sering kali bertentangan satu dengan yang lain didalam suatu organisasi sedemikian padunya sehingga kekuatan – kekuatan tersebut dapat bergerak sebagai satu kesatuan.

Menurut Thoha (2003;131) Organisasi dapat dirumuskan sebagai kolektifitas orang-orang yang bekerja sama secara sadar dan sengaja untuk mencapai tujuan tertentu. Kolektifitas tersebut berstruktur, terbatas dan beridentitas yang dapat dibedakan dengan kolektifitas-kolektifitas lainnya.

Negara Indonesia adalah negara sedang membangun dan pembangunan yang dilakukan untuk membangun manusia Indonesia seutuhnya demi terciptanya masyarakat yang adil dan makmur. Pembangunan tidak pernah berhenti dilaksanakan baik di Negara maju, Negara yang sedang berkembang, maupun Negara yangterbelakang sekalipun. Indonesia sebagai salah satu Negara yang sedang berkembang yangjuga menyelenggarakan kegiatan pembangunan Nasional secara bertahap dalam uasaha mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur merata material dan spitirual berdasarkan pancasila.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, bahwa penyelenggaraan Pemerintahan Daerahuntuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan

memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Seluruh pelayanan publik harus dilaksanakan oleh pemerintahan sebagai penyelenggara negara yaitu dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat. Dengan kata lain seluruh kepentingan yang menyangkut hajat hidup orang banyak itu harus atau perlu adanya suatu pelayanan.

Semua masyarakat berhak mendapatkan atau menerima pelayanan dengan sebaik-baiknya tanpa adanya diskriminasi dari pemberi pelayanan, adanya transparansi pelayanan, kejujuran dan kemudahan dalam menerima pelayanan. Peran aparatur pemerintahan lebih cenderung sebagai agen pembaharuan dan pemberdayaan masyarakat. Sebagai abdi negara dan abdi masyarakat aparatur pemerintah harus dapat meningkatkan pelayanan secara terus-menerus, cepat, tepat dan transparan serta tidak adanya diskriminasi.

Pelayanan public sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat atau pun daerah. Pelayanan publik bisa di katakana suatu aktifitas atau kegiatan yang di tawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada pelanggan atau pengunjung, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat di miliki. Pelayanan merupakan bagian dari beberapa rangkaian aktifitas yang diperuntukkan kepada orang yang membutuhkan pelayanan. Pelayanan pada dasarnya adalah orang yang memberikan atau mengurus apa yang

diperlukan oleh orang lain baik berupa barang atau jasa kepada pengguna pelayanan yang membutuhkan suatu informasi.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Pasal 1 Ayat 1 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan masyarakat. Pelayanan memberikan suatu dorongan kepada masyarakat untuk menjalin hubungan yang baik dengan pemerintah, instansi, ormas, atau organisasi tertentu. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan pemerintah, instansi, ormas, atau organisasi tertentu untuk memahami dengan seksama harapan masyarakat serta kebutuhan mereka, Dengan demikian, pemerintah, instansi, ormas, atau organisasi tertentu dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dimana pemerintah memaksimalkan pengalaman masyarakat yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman masyarakat yang kurang menyenangkan.

Pelayanan Publik merupakan 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 publik yang dilaksanakan aparat pemerintah dalam bentuk barang atau jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pembangunan yang kini sedang berlangsung sangat membutuhkan dukungan dari semua pihak dan berbagai sektor. Salah satu sektor tersebut adalah sektor keuangan atau pendanaan bagi pembiayaan pembangunan yang secara operasional tertuang dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara. Dana yang tidak sedikit tersebut dapat diperoleh dari berbagai sumber, salah satunya adalah sumber dari dalam negeri yang berasal dari sektor pajak.

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, Oleh karena itu bagi mereka yang memperoleh manfaat dari bumi dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya, karena mendapat hak dari kekuasaan Negara, wajar menyerahkan sebagian dari kenikmatan yang diperolehnya kepada Negara melalui pembayaran pajak.

Mekanisme Tata-Tata Cara Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 02 Tahun 2013 Pasal 11 adalah:

1. Pembayaran dilakukan oleh wajib pajak di kas daerah atau tempat lain yang ditunjuk Bupati sesuai waktu yang ditentukan.
2. Apabila pembayaran pajak dilakukan ditempat lain yang di tunjuk maka hasil penerimaan pajak harus disetor ke kas daerah.
3. Pembayaran pajak sebagai mana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) pasal ini harus dilakukan sekaligus atau lunas dengan menggunakan SSPD.
4. Jatuh tempo pembayaran pajak bumi dan bangunan paling lama 6(enam) bulan sejak diterimanya SPPT oleh wajib pajak.

5. Bupati dapat memberikan persetujuan kepada wajib pajak untuk mengansur pajak terutang dalam kurun waktu tertentu, setelah memenuhi persyaratan yang ditentukan.
6. Angsuran pembayaran pajak sebagaimana dimaksud pada ayat (5) pasal ini. Harus dilakukan secara teratur dan berturut – turut dengan dikenakan bunga sebesar 2% (dua persen) sebulan dari jumlah pajakyang belum atau kurang dibayar.
7. Persyaratan untuk dapat mengansur dan menunda pembayaran serta tata cara pembayaran sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dan ayat (6) pasal ini, diatur dengan peraturan Bupati.

Sumber daya manusia yang tangguh akan 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 secara primaakan mendorong kesadaran masyarakat bahwa Pajak Bumi dan Banguna memang berperan penting. Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan merupakan andalan utama kemandirian dalam pembiayaan pembangunan, akan semakin disadari sebagai hal yang perlu untuk didukung keberhasilannya. Dengan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan yang mantap 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 mantap adalah dengan memberikan dukungan bagi pegawai Pajak Bumi dan Bangunan dalam keseragaman dalam menjawab pertanyaan dari masyarakat dan instansi lainnya yang terkait dengan bidang perpajakan. Kecepatan dalam pelayanan kemudian keseragaman dalam memberikan penjelasan kepada

stakeholders akan memberikan persepsi bahwa para pegawai Pajak Bumi dan Bangunan mempunyai kemampuan dan menguasai permasalahan dengan baik.

Mengingat adanya permintaan jasa pelayanan atas hak dan kewajiban perpajakan dari masyarakat terus meningkat seiring dengan era reformasi, yang membutuhkan transparansi di bidang pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukan koordinasi antara seksi terkait dalam penerimaan, pemrosesan dan penyelesaian permohonan pelayanan urusan pajak bumi dan bangunan.

Selanjutnya sesuai dalam Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 43 Tahun 2014 tentang Tata Cara Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Bengkalis meliputi :

- a. SOP Tata Cara Pendaftaran Objek Pajak Baru dengan Penelitian Kantor
- b. SOP Tata Cara Pendaftaran Objek Pajak Baru dengan Penelitian Lapangan.
- c. SOP Tata Cara Mutasi Objek dan Subjek PBB.
- d. SOP Tata Cara Penertiban Salinan SPPT/SKKP/SPT PBB.
- e. SOP Tata Cara Pembetulan SPPT/SKP/STP PBB.
- f. SOP Tata Cara Penyelesaian Permohonan Pengurangan PBB Terutang.
- g. SOP Tata Cara Penyelesaian Permohonan Pembatalan SPPT/SKP/STP PBB.
- h. SOP Tata Cara Penyelesaian Permohonan Penundaan Pengembalian SPOP.
- i. SOP Tata Cara Penyelesaian Permohonan Pengurangan atau Penghapusan Sanksi Administrasi PBB.
- j. SOP Tata Cara Penentuan Kembali Tanggal Jatuh Tempo Pembayaran PBB.
- k. SOP Tata Cara Penertiban Surat Keterangan Lunas (SKL).

Pajak Bumi dan Bangunan merupakan salah satu jenis Pajak Paerah. Keberadaan pajak ini sangat penting untuk meningkatkan penerimaan pajak daerah guna mendukung pelaksanaan pemerintahan, penyelenggaraan

pembangunan, dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Pajak merupakan iuran wajib (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan berguna untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran sehubungan dengan tugas pemerintah menyelenggarakan pemerintahan.

Pajak Bumi dan Bangunan sumber penerimaan pajak yang cukup besar jumlahnya serta sangat menunjang proses pembangunan nasional yang dicanangkan pemerintah, karena diketahui sebagian besar penduduk Indonesia dan masyarakat suatu daerah khususnya merupakan subjek dan objek Pajak Bumi dan Bangunan, sehingga memungkinkan sekali penerimaan sektor pajak ini terus ditingkatkan menggalang sumber-sumber pembiayaan pembangunan. Sumber-sumber pembiayaan untuk pelaksanaan pemerintah daerah berasal dari pendapatan asli daerah, dana perimbangan, pinjaman daerah, dan lain-lain. Salah satu penerimaan daerah adalah pajak bumi dan bangunan.

Pajak Bumi dan Bangunan termasuk ke dalam pajak Negara yang dipungut oleh Pemerintah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis dapat diandalkan untuk meningkatkan penerimaan Pendapatan Daerah yang ada di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis sehingga dapat meningkatkan kehidupan masyarakat.

Pengalihan pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan dari pemerintah pusat ke pemerintah daerah merupakan suatu bentuk tindak lanjut kebijakan otonomi daerah dan desentralisasi fiskal. Bentuk kebijakan tersebut ditentukan ke dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi

Daerah. Hal ini adalah titik balik dalam pengelolaan pajak bumi dan bangunan. Dengan pengalihan ini maka kegiatan proses pendataan, penilaian, penetapan, pengadministrasian, pemungutan/penagihan dan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan akan di selenggarakan oleh Pemerintah Daerah (Kabupaten/Kota). Adapun tujuan pengalihan pengelolaan pajak bumi dan bangunan menjadi pajak daerah sesuai dengan undang-undang pajak daerah dan retribusi daerah adalah:

1. Meningkatkan akuntabilitas penyelenggaraan otonomi daerah
2. Memberikan peluang baru kepada daerah untuk mengenakan pungutan baru (menambah jenis pajak daerah dan retribusi daerah).
3. Memberikan kewenangan yang lebih besar dalam perpajakan dan retribusi dengan memperluas basis pajak daerah.
4. Memberikan kewenangan-kewenangan kepada daerah dalam penetapan tarif pajak daerah.
5. Menyerahkan fungsi pajak sebagai instrumen penganggaran dan pengaturan pada daerah.

Untuk Meningkatkan penerimaan pajak daerah terutama dari sumber Non Migas, maka sistem perpajakan juga harus disempurnakan, pemungutan pajak di intensifikasi, dan aparat perpajakan harus mampu dan bersih dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Semua ini diarahkan agar kemampuan Negara dan masyarakat untuk membiayai pembangunan dari sumber-sumber dalam negeri makin meningkat. Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis merupakan kecamatan yang paling terpadat dan pertumbuhan jumlah bangunan yang begitu pesat dengan terbitnya Peraturan Daerah Nomor 02 Tahun 2013 tentang Pajak Bumi dan Bangunan yang bertujuan untuk mengatur orang pribadi atau badan

dalam pemanfaatan bumi dan bangunan tersebut. Dan sebagai potensi pendapatan daerah melalui sektor pajak.

Pelaksanaan pelayanan pajak bumi dan bangunan bukan semata-mata tugas dari pada pegawai kantor pajak saja tetapi melalui kerja sama aparat pemerintahan daerah maupun pejabat yang terkait, dan tidak terlepas dari kerja sama dari masyarakat wajib pajak itu sendiri untuk membantu kelancaran penerimaan pajak bumi dan bangunan di kecamatan.

Pajak bumi dan bangunan yang termasuk kedalam pajak negara yang dipungut oleh pemerintah pusat ke pemerintah daerah dapat diandalkan untuk meningkatkan penerimaan pendapatan daerah yang ada di kecamatan mandau kabupaten bengkalis sehingga dapat meningkatkan kehidupan masyarakat. Tapi senyatanya Masyarakat yang sudah menjadi Wajib Pajak tidak ikut berpartisipasi terhadap pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan. Hal ini terlihat dari tabel sebagai berikut :

Tabel I.I : Jumlah Wajib Pajak dan Wajib Pajak yang patuh dalam Membayar PBB di Kecamatan Mandau

No	Tahun	JumlahWajib Pajak	JumlahWajib Yang Patuh	Persentase (%)
1	2014	53.399	10.534	36.4
2	2015	54.249	9.554	35.9
3	2016	55.057	9.799	36.0
4	2017	55.627	9.443	37.0
5	2018	55.057	9.928	37.0

Sumber: KantorPendapatan Kecamatan Mandau 2019

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa pada tahun 2014 jumlah wajib pajak Bumi dan Bangunan sebanyak 53.399 tetapi wajib pajak yang patuh hanya 10.534

dengan persentase 36,4%. Kemudian pada tahun 2015 jumlah wajib pajak mengalami peningkatan sebanyak 54.249 tetapi wajib pajak yang patuh mengalami penurunan hanya 9.554 dengan persentase 35,9%. Untuk tahun 2016 jumlah wajib Pajak Bumi dan Bangunan sebanyak 55.057 dan jumlah wajib pajak yang patuh mengalami peningkatan sebanyak 9.799 dengan persentase 36,0%. Pada tahun 2017 jumlah wajib pajaknya meningkat sebanyak 55.627 tetapi wajib yang patuh hanya 9.443. Berikut pada tahun 2018 jumlah wajibnya menurun hanya 55.057, tetapi wajib pajak yang patuh meningkat sebanyak 9.928 Wajib Pajak.

Dengan banyaknya Wajib Pajak serta sedikit mengalami peningkatan jumlah Wajib Pajak Bumi dan Bangunan, maka target yang sudah ditetapkan Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Kecamatan Mandau tidak akan terealisasi, Hal ini terlihat sebagai tabel berikut:

Tabel I.II : Target dan Realisasi Penerimaan PBB di Kecamatan Mandau

No	Tahun	Target (Dalam Rupiah)	Realisasi (Dalam Rupiah)	Persentase (%)
1	2014	5.511.426.567	2.014.199.128	36.5
2	2015	5.695.991.000	2.049.488.938	36.0
3	2016	5.828.957.535	2.104.101.795	36.1
4	2017	5.790.671.826	2.152.969.031	37.0
5	2018	5.981.733.931	2.194.809.888	44.0

Sumber : Kantor Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau 2019

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa dalam 5 (lima) tahun terakhir penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan selalu gagal untuk memenuhi target Pajak Bumi dan Bangunan yang telah ditetapkan yaitu mencapai 100%. Yang mana pada tahun 2014 dengan target Rp.5.511.426.467 yang terealisasi hanya

Rp.2.014.199.128 dari target, pada tahun 2015 dengan target Rp.5.695,991.000 yang terealisasi hanya Rp.2.049.488.938 dan pada tahun 2016 terealisasi lebih tinggi dari tahun 2016 tetapi juga belum mencapai 100% dengan target Rp.5.828,957.535 yang terealisasi atau tercapai hanya Rp.2.104.101.795 dari target, pada tahun 2017 targetnya hanya 5.790.671.826, yang terealisasi meningkat dari pada tahun 2014-2016 sebanyak 2.152.969.031. Dan pada tahun 2018 target pendapatan pajaknya meningkat sebanyak 5.981.733.931 dan realisasi penerimaannya sebanyak 2.194.809.888. Maka dari itu jumlah penerimaan pajak bumi dan bangunan di kecamatan Mandau tiap tahun meningkat sedikit.

Untuk memperoleh agar target dapat terealisasi tentu pelayanan kepada wajib pajak juga sangat berpengaruh, karna kalau pelayanannya baik tentu wajib pajak terdorong untuk membayar pajak dan target dapat tercapai.

Sehubungan dengan diselenggarakannya Otonomi Daerah sebagai konsekuensi dan kuatnya tuntutan pengelolaan urusan rumah tangga oleh daerah yang bersangkutan. Daerah mempunyai kewenangan dan tanggung jawab menyelenggarakan kepentingan masyarakat berdasarkan prinsip-prinsip keterbukaan, partisipasi masyarakat, dan pertanggungjawaban kepada masyarakat.

Untuk mendukung penyelenggaraan otonomi daerah diperlukan wewenang yang luas, nyata, dan bertanggung jawab di daerah secara profesional yang di wujudkan dengan pengaturan, pembagian, dan pemanfaatan sumber daya yang berkeadilan.

Suatu hal perlu di cermati, bahwa tidak tercapainya pajak Bumi dan Bangunan yang sudah ditargetkan untuk daerah Kecamatan Mandau Kabupaten

Bengkalis ini disinyalir belum optimalnya mekanisme kerja pihak selaku unsur pelaksana dan penanggung jawab dalam pengelolaan Pendapatan Asli Daerah, sehingga suatu unit kerja terkait dengan unit kegiatan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan belum mampu mencapai standar penerimaan target dan masyarakat Wajib Pajak belum terdata sebagian. Hal tersebut disebabkan beberapa kendala/faktor antara lain :

1. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat Wajib Pajak tentang pentingnya membayar Pajak Bumi dan Bangunan.
2. Masih rendahnya partisipasi masyarakat dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan, karena kurang giatnya aparat dalam melakukan penagihan, dan sikap apatis dari masyarakat itu sendiri dalam membayar pajak.
3. Kurangnya sarana dan prasarana penunjang untuk penyebaran Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT).

Fenomena di atas mengindikasikan adanya masalah dalam penerapan Pelayanan Tentang Pajak Bumi dan Bangunan dan Masyarakat Wajib Pajak yang ada di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. Seandainya keadaan ini tidak mendapat perhatian dan Dispenda Kabupaten Bengkalis, maka dikhawatirkan pengelolaan penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan tidak akan terlaksanakan secara efektif dan efisien., tetapi jika pengelolaan administrasi pelayanan mendapatkan perhatian dan pembenahan khusus maka pelaksanaan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan dapat ditingkatkan.

Berdasarkan permasalahan yang ada diatas dan melihat keadaan yang terjadi di lapangan, penulis untuk mengambil judul “ **Pelaksanaan Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis** ‘

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian ini yaitu : “ **Bagaimanakah Pelaksanaan Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis** “

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Dari uraian yang telah dikemukakan dalam latar belakang dan permasalahan tersebut diatas, maka penulis dalam penelitian ini mempunyai tujuan, sebagai berikut:

“Untuk mengetahui dan menganalisis Pelaksanaan Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis”

2. Kegunaan Penelitian

- a. Kegunaan Teoritis memberikan sumbangan pemikiran bagi mahasiswa Fakultas ilmu social dan ilmu politik pada umumnya dari jurusan Administrasi Publik khususnya terutama dalam pengembangan kajian Administrasi publik.
- b. Kegunaan Akademis, penelitian ini dapat membantu penelitian lain dalam meneliti masalah yang sama.

- c. Kegunaan Praktis, Penelitian ini diharapkan dapat sebagai masukan bagi Dinas Pendapatan Daerah dalam pelaksanaan fungsinya.



Dokumen ini adalah Arsip Miilik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

Sebagai acuan untuk menjawab tujuan penelitian ini, penulis mengembangkan beberapa studi kepustakaan yang relevan dengan masalah penelitian, berikut ini penulis mengemukakan konsep-konsep yang mendukung berkaitan dengan variabel yang diteliti untuk membantu memecahkan permasalahan yang terjadi antara lain :

1. Konsep Administrasi

Administrasi merupakan suatu proses kerja sama, aktivitas dilakukan didalam suatu komponen diawali menetapkan suatu kebijakan dimana kebijakan tersebut dilaksanakan dengan proses kerja sama dan saling berkaitan dalam mencapai suatu tujuan yang diinginkan, dengan kata lain administrasi adalah manusia/orang yang beraktivitas dalam suatu organisasi atau komponen untuk mencapai tujuan yang sama. Kemajuan dan keberhasilan manusia dalam berbagai aspek kehidupannya niscaya dicapai melalui organisasi sedangkan manajemen suatu proses adalah serangkaian tahap kegiatan yang diarahkan pada pencapaian tujuan dengan pemanfaatan semaksimal mungkin sumber daya yang ada.

Menurut Liang Gie Administrasi merupakan segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh segenap orang dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu (dalam Zulkifli & Moris 2014;14).

Menurut Newman Administrasi adalah sebagai petunjuk bagi seseorang dalam memimpin dan mengontrol dari suatu kelompok atau individu untuk mencapai sejumlah tujuan (dalam Zulkifli 2009;12)

Menurut Siagian (2014;4) Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan keputusan-keputusan yang telah diambil dan diselenggarakan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut A. Simon (dalam Syafie,2008;3-4) Administrasi dapat dirumuskan sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerja sama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama.

Broks Adams (dalam Wirman syafri, 2012;8) administrasi adalah kemampuan mengkoordinasikan berbagai kekuatan sosial yang sering kali bertentangan satu dengan yang lain didalam suatu organisme sedemikian padunya sehingga kekuatan – kekuatan tersebut dapat bergerak sebagai satu kesatuan

Adapun ciri-ciri administrasi menurut Thoha (2008;36-38) yang dapat dipergunakan untuk membedakan secara jelas dengan instusi-instusi lain dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Administrasi Negara adalah suatu kegiatan yang tidak bisa dihindari (*navoidable*).
2. Administrasi Negara memerlukan adanya kepatuhan.
3. Administrasi Negara mempunyai prioritas.
4. Administrasi Negara mempunyai ukuran yang tidak terbatas.
5. Pemimpin atasannya (top management) bersifat politis.
6. Pelaksanaan administrasi Negara adalah sangat sulit diukur.
7. Terdapat dua standar penilaian tentang administrasi negara sangat diharapkan oleh masyarakat menghandaki administrasi negara berbuat banyak untuk memenuhi kebutuhan mereka dan administrasi negara mempunyai kebutuhan mereka dan administrasi negara mempunyai kemampuan, keahlian,dana sumber-sumber lain yang terbatas.

Menurut Silalahi Administrasi adalah kerjasama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumber daya-sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien (dalam Zulkifli 2005;20). Berangkat dari teoritis batasan konsep administrasi baik dalam arti sempit maupun dalam arti luas (keseluruhan proses kerjasama) menunjukkan adanya sejumlah aspek utama yang menjadi motor penggerak untuk menciptakan efektivitas dan efisiensi organisasi.

Sedangkan menurut Herbert A. Simon menyebutkan administrasi sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerjasama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama. Administrasi sebagai salah satu cabang ilmu sosial, yang cakupannya keseluruhan proses aktivitas kerjasama sejumlah manusia didalam organisasi untuk mencapai satu atau sejumlah tujuan yang telah disepakati sebelumnya.

Menurut Pasolong (2007;3) mengatakan administrasi adalah pekerjaan terencana yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bekerja sama untuk mencapai tujuan atas dasar efektif, efisien dan rasional.

Menurut Zulkifli (2005;20) terdapat tiga pengertian substansial yang terkandung dalam sejumlah konsep administrasi yaitu :

- a. Bahwa administrasi dapat dipandang sebagai seni. Keberhasilan penerapannya memerlukan kiat-kiat tertentu yang bersifat sangat situasional dan kondisional. Administrasi sangat terikat kepada aspek kondisi, situasi, waktu dan tempat dimana dia dijalankan.
- b. Bahwa dalam konsep administrasi terdapat unsur-unsur ; adanya dua orang manusia atau lebih; adanya tujuan yang hendak dicapai; adanya tugas-tugas yang harus dilaksanakan; adanya perlengkapan dan peralatan untuk melaksanakan tugas; dan adanya pertimbangan rasionalitas dalam merumuskan dan menyediakan setiap unsur tersebut diatas.

- c. Bahwa administrasi sebagai suatu proses kerjasama bukan merupakan konsep yang baru. Dia sudah ada dan dijalankan sejak manusia sudah mengenal peradaban. Tentang keberadaan administrasi sebagai suatu proses tindakan.

Administrasi adalah rangkaian pekerjaan ketatausahaan atau kesekretariatan yang terkait dengan surat-menyurat (koresponden) dan pengelolaan keterangan tertulis lainnya. Jadi administrasi adalah serangkaian kegiatan ketatausahaan atau kesekretariatan berupa surat-menyurat dan pengelolaan data atau keterangan tertulis lainnya yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang didasarkan oleh rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya (Zulkifli. 2005;16)

Menurut Chandler dan Plano mengatakan administrasi publik adalah proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola (manager) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik (dalam Pasolong 2010;7).

Sedangkan Menurut Siagian (2003;7) Administrasi negara adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu negara dalam usaha mencapai tujuan Negara.

Menurut Pasolong (dalam Mulyadi, 2016;33), Administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintah dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif. Admnistrasi publik dimaksudkan untuk lebih memahami hubungan pemerintah dengan publik serta meningkatkan responsibilitas kebijakan terhadap kebutuhan publik dan juga melembagakan praktik manajerial agar terbiasa melaksanakan suatu kegiatan dengan efektif,efisien dan rasional.

Menurut E. N. Gladden (dalam wirman syafri, 2012;9) langkah pertama adalah mendefinisikan administrasi sebagai aktifitas manusia yang bersifat umum yang dilaksanakan, baik di dalam maupun di luar lingkungan publik. Di dalam masyarakat mana pun.

2. Konsep Organisasi

Organisasi secara umum merupakan bentuk kerja sama antar individu maupun kelompok untuk mencapai tujuan bersama. Siagian (2006;6) mendefinisikan organisasi sebagai setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama secara formal terikat dalam rangka mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan dimana terdapat seorang/beberapa orang yang disebut atasan dan seorang atau sekelompok orang disebut bawahan.

Menurut A. Thompson (dalam Thoha 2003:125) menyatakan bahwa suatu organisasi adalah suatu intergrasi dari sejumlah spesialis-spesialis yang bekerja sama sangat rasional dan impersonal untuk mencapai beberapa tujuan spesifik yang telah diumumkan sebelumnya.

Menurut Siagian (dalam Zulkifli, 2005;25) Organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerjasama dan secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan mana terdapat seorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan. Organisasi disebut juga sebagai wadah dimana kegiatan administrasi dijalankan. Organisasi sebagai rangkaian hirarki dan intraksi antara orang dalam suatu ikatan formal.

Pandangan klasik tentang organisasi dinyatakan oleh, Kerjasama adalah suatu tata hubungan sosial yang berhubungan dan dibatasi oleh aturan-aturan. Aturan-aturan ini sejauh mungkin dapat memaksa seseorang untuk melakukan kerja sebagai suatu fungsinya yang ajek, baik dilakukan oleh pimpinan maupun oleh pegawai-pegawai administrasi lainnya (Max Webber dalam Thoha 2003: 127)

Menurut Bernard dalam Thoha (2003;128) menyatakan bahwa organisasi adalah suatu sistem kegiatan-kegiatan yang koordinasi secara sadar, atau suatu kekuatan dari dua manusia atau lebih. Dengan demikian Bernard menyumbangkan pendapatnya mengenai unsur kekayaan suatu organisasi, antara lain :

- a. Organisasi terdiri dari serangkaian kegiatan yang di capai lewat suatu proses kesadaran, kesengajaan dan koordinasi yang bersasaran.
- b. Organisasi merupakan kumpulan dari orang-orang untuk melaksanakan kegiatan yang bersasaran tersebut.
- c. Organisasi memerlukan adanya komunikasi, yakni suatu hasrat dari sebagian anggotanya untuk mengambil bagian dalam pencapaian tujuan bersama dengan anggota-anggota lainnya. Dalam hal ini Bernard menekankan peranan seseorang dalam organisasi, diantaranya ada sebagian anggota yang harus diberi informasi atas motivasi dan sebagian lainnya yang harus membuat keputusan.

Organisasi adalah suatu struktur formal dan stabil yang membutuhkan sumber daya lingkungan dan memprosesnya untuk menghasilkan output atau pengeluaran. Organisasi merupakan bentuk formal karna mereka merupakan entitas legal dan harus mematuhi ketentuan yang berlaku. Kemudian mengemukakan karakteristik struktur organisasi (Husein dan Wibowo 2006;44) adalah :

- a. Pembagian tugas yang jelas.
- b. Hirarki
- c. Aturan dan prosedur yang jelas
- d. Perkembangan yang tidak terpisah-pisah
- e. Kualifikasi posisi teknis
- f. Efisiensi organisasi yang maksimal

Organisasi adalah suatu sistem perserikatan formal, berstruktur, dan terkoordinasi dari sekelompok orang yang bekerja sama dalam mencapai tujuan tertentu. Organisasi hanya merupakan alat dan wadah saja. Sedangkan organisasi Menurut Pradjudi Atmosudiro adalah struktur tata pembagian kerja dan struktur tata hubungan kerja antara sekelompok orang pemegang posisi yang bekerja sama secara tertentu untuk bersama-sama mencapai suatu tujuan tertentu (dalam Malayu S.P. Hasibuan, 2014;120).

Keberadaan administrasi pemerintahan atau administrasi negara tanpa adanya hubungan kerjasama dan koordinasi baik internal suatu organisasi maupun lintas organisasi tidak akan berhasil apalagi jika organisasi tersebut tergabung dalam suatu wadah yang dikenal dengan istilah pemerintahan atau negara. Secara istilah administrasi negara adalah sebagai suatu kumpulan orang dalam suatu lingkungan kerja dimana orang-orang tersebut mempunyai peran dan tugas masing-masing dengan satu tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi berdasarkan kesepakatan bersama (Siagian 2002;2)

Menurut Messie (dalam Zulkifl 2005;26) Organisasi merupakan suatu kerja sama sekelompok orang yang membagi tugas-tugasnya diantara para anggota, menetapkan hubunga-hubungan kerja dan menyetujukan aktivitasnya kearah pencapaian tujuan bersama. Sebagai suatu proses organisasi berarti serangkaian

aktivitas kolektif dari orang-orang diawali dengan penentuan tujuan, pembagian kerja dengan perincian tugas-tugas tertentu, pendelegasian wewenang, pengawasan dan diakhiri dengan pengevaluasian pelaksanaan tugas.

3. Konsep Manajemen

Setelah adanya aktivitas administrasi dalam organisasi, tentu diperlukan manajemen sebagai alat untuk mengelola dan mengatur segala sumber daya dalam organisasi (manusia, uang, mesin, aturan, peralatan, dan pasar/publik) sehingga tujuan dapat dicapai secara efektif dan efisien. Manajemen berfungsi untuk melakukan semua kegiatan dalam organisasi yang perlu dilakukan dalam pencapaian tujuan dalam batas-batas yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut George R. Terry (dalam Zulkifli, 2005;28) mendefinisikan Manajemen adalah sebagai proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan planing, organizing, actuating, dan controlling dimana pada masing-masing bidang digunakan baik ilmu pengetahuan maupun keahlian dan diikuti secara beruntutan dalam rangka usaha mencapai sasaran yang telah ditetapkan semula.

Menurut Malayu Hasibuan (2014;2) Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Sedangkan manajemen menurut Harold Koontz dan Cyril O'Donnel yaitu "*Management is getting things done through people. In bringing about this coordinating of group activity, the manager, as a manager plans, organizes, staffs, direct, and control the activities other people*" yang berarti manajemen adalah usaha mencapai tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain. Dengan demikian manajer mengadakan

koordinasi atas sejumlah aktivitas orang lain yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penempatan, pengarahan, dan pengendalian.

Manajemen dapat didefinisikan dari dua sudut pandang, yaitu sebagai proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan dan sebagai kemampuan atau keterampilan orang yang menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain (Siagian 2003;5).

Definisi manajemen menurut Stoner & Wankel (dalam Harbani Pasolong, 2010;82) mengatakan bahwa manajemen secara harfiah adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian upaya anggota organisasi dan penggunaan seluruh sumber daya organisasi yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Henry Simamora mengatakan manajemen adalah proses pendayagunaan bahan baku dan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan-tujuan yang ditetapkan.

Menurut James A.F Stoner (dalam Agus Sabardi, 2001;5) mendefinisikan Manajemen sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengawasan upaya anggota organisasi dan menggunakan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan).

Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan operasional atau maksud-maksud yang nyata (Brantas. 2009;4)

Menurut Oei Liang (dalam Sabardi, 2001;4) Manajemen adalah ilmu dan seni perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian, dan

pengawasan sumber daya organisasi dan alam, terutama sumber daya manusia mencapai tujuan yang telah ditetapkan

Dari beberapa pengertian tentang manajemen diatas, dapat disimpulkan bahwa inti dari manajemen tidak lain adalah aktivitas atau proses untuk mencapai tujuan melalui kerja sama dengan orang lain, baik dilingkungan organisasi maupun diluar organisasi dengan membangun networking seperti pelanggan, publik maupun pihak-pihak lain demi kesuksesan organisasi. Atau dapat juga diartika manajemen sebagai suatu proses serangkaian tindakan, kegiatan, pekerjaan yang mengarah kepada pencapaian sasaran tertentu melalui orang lain, dengan demikian, manajer dalah orang yang senantiasa memikirkan kegiatan yang perlu dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi.

4. Konsep Pelaksanaan

Menurut Van Meter dan Van Horn (dalam Leo Agustino,2014;139), mendefinisikan pelaksanaan sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijaksanaan.

Pressman dan Wildavsky mengemukakan bahwa, "*implementation as to carry out, accomplish, fulfill, produce, complete*". Maksudnya : membawa, menyelesaikan, mengisi, menghasilkan, melengkap. Sedangkan Daniel A. Mazmanian Dan Paul A. Sabatier menjelaskan makna pelaksanaan ini dengan mengatakan bahwa memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program, dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian

pelaksanaan kebijakan, yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijakan publik, yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat/dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian (dalam zaini ali dan raden imam al hafis,2015;51).

Menurut Lester dan stewart (dalam Solahuddin Kusumanegara,2010;97), Pelaksanaan adalah sebuah tahapan yang dilakukan setelah aturan hukum ditetapkan melalui proses politik. Kalimat tersebut seolah-olah menunjukkan bahwa pelaksanaan lebih bermakna non politik, yaitu administrasi.

Menurut Wahyu nurharjadmo (dalam Deddy Mulyadi,2016;50), studi pelaksanaan merupakan studi untuk mengetahui proses pelaksanaan, tujuan utama proses pelaksanaan itu sendiri untuk memberikan umpan balik pada pelaksanaan kebijakan dan juga untuk mengetahui apakah proses pelaksanaan telah sesuai dengan rencana atau standar yang ditetapkan, selanjutnya untuk mengetahui hambatan dan problem yang muncul dalam proses pelaksanaannya.

5. Konsep Pelayanan

Undang-Undang Dasar 1945 telah mengamanatkan bahwa Negara wajib melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Menelusuri arti pelayanan tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan umum. Oleh karena itu antara kepentingan umum dengan pelayanan umum adanya hubungan yang saling

berkaitan. Meskipun dalam perkembangan lebih lanjut pelayanan umum dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi.

Pelayanan Publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan kepada orang lain atau pihak lain yang dapat memberikan suatu keuntungan dan dapat memberikan manfaat, hasil dari pelayanan berupa kepuasan yang diberikan walaupun hasil dari pelayanan yang diberikan tidak terikat pada suatu benda.

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Dwiyanto, 2005:141), bahwa pelayanan umum merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam memenuhi kewajibannya, akan tetapi tidak disebabkan oleh hal itu saja melainkan pemerintah memang harus memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus sesuai dengan standar pelayanan, karena masyarakat berhak mendapatkan pelayanan dari pemerintah secara prima atau pelayanan yang berkualitas.

Dalam Kamus Lengkap Bahasa Indonesia, pengertian pelayanan ialah orang yang kerjanya melayani, berarti pelayanan adalah melayani, memberikan layanan. Pemahaman pengertian pelayanan secara umum Menurut Moenir, (2010:16-17)) yang mengatakan pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas yang dilakukan oleh orang lain secara langsung.

Menurut Soetopo (dalam Sri Maulidah 2014;39) pelayanan adalah suatu usaha atau rangkaian untuk membantu menyiapkan (mengurus) atau memenuhi apa yang di perlukan atau di butuhkan oleh orang lain.

Menurut Endang (dalam Sri Maulidah. 2014;41) Pelayanan adalah suatu bentuk dari aktifitas/manfaat yang di tawarkan oleh unsur organisasi atau perorangan kepada seluruh unsur konsumen (yang dilayani), yang dalam hal ini lebih bersifat tidak terwujud atau yang tidak dimiliki.

Dalam mengukur suatu kualitas penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah didasarkan atas persepsi penyenggara terhadap pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat selaku pelanggan, menurut Kotler dalam Maulidiah, Sri (2014:114) bahwa ada lima determinan penyelenggaraan pelayanan publik yang dapat dirinci sebagai berikut:

1. Keterandalan (*realibility*) adalah kemauan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Keresponsifan (*responsiveness*) adalah kemampuan untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan cepat atau tanggap.
3. Keyakinan (*confidence*) adalah pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
4. Empaty (*emphaty*) merupakan syarat untuk peduli, memberikan perhatian, pribadi bagi masyarakat.
5. Berwujud (*tangibles*) merupakan penampilan dan sarana, peralatan, personil dan media komunikasi.

6. Konsep Pajak

Secara umum Pajak adalah pungutan dari masyarakat oleh Negara (pemerintah) berdasarkan undang undang yang bersifat dapat dipaksakan dan terutang oleh yang wajib membayarnya dengan tidak mendapat prestasi kembali (kontra prestasi/balas jasa) secara langsung, yang hasilnya digunakan untuk

membayai Pengeluaran Negara dalam penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan. Dengan hal ini maka pembayaran pajak wajib dan sifatnya memaksa dan tidak dapat di hindari karna sudah tercantum dalam undang undang, dan pemerintah tidak sewenang wenang menetapkan besarnya pajak.

Menurut Andriani (2002;2) dalam bukunya “ Perpajakan Indonesia “, Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan), yang terutang untuk wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintah.

Menurut Rachmat Soemitro (2003 : 124) Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara (peralihan kekayaan dari sector partekelir ke sector pemerintah) berdasarkan undang undang (dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik yang langsung dapat ditunjuk dan digunakan sebagai alat pencegah atau pendorong untuk mencapai tujuan yang ada di luar bidang keuangan.

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang- undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk kepentingan umum” (Mardiasmo,2009:01).

Menurut Waluyo dan Ilyas (2003), pajak adalah iuran kepada kas Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan , dengan tidak mendapatkan prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk dan gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran

umum yang berhubungan dengan tugas Negara yang menyelenggarakan pemerintahan.

Berdasarkan definisi di atas, dapat ditarik kesimpulan tentang ciri-ciri yang melekat pada pengertian Pajak yaitu :

- a. Pajak dipungut oleh Negara, baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, berdasarkan kekuatan undang undang serta aturan pelaksanaannya.
- b. Pembayaran pajak harus masuk kepada kas Negara, yaitu pemerintah pusat atau kas pemerintah daerah (sesuai dengan jenis pajak yang dipungut).
- c. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individu oleh pemerintah (tidak ada imbalan langsung yang diperoleh si pembayar pajak). Dengan kata lain, tidak ada hubungan langsung antara jumlah pembayaran pajak dengan kontra prestasi secara individu.
- d. Penyelenggaraan pemerintahan secara umum merupakan manifestasi kontra prestasi dari Negara kepada para pembayar pajak.
- e. Pajak dipungut karena adanya suatu keadaan, kejadian dan perbuatan yang menurut peraturan perundang- undangan pajak dikenakan pajak.
- f. Pajak memiliki sifat dapat dipaksakan. Artinya wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban pembayaran pajak, dapat dikenakan sanksi, baik sanksi pidana maupun denda sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Menurut Mardiasmo (2013;5) dalam hukum pajak terdapat berbagai pembedaan jenis-jenis pajak yang terbagi dalam golongan –golongan besar. Pembedaan dan pengelompokan ini mempunyai fungsi yang berlainan pula. Berikut adalah penggolongan pajak :

Pengelompokan Pajak Menurut Golongannya dibedakan menjadi dua yaitu :

- a. Pajak Langsung adalah Pajak yang harus dipikul sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh : Pajak Penghasilan.

- b. Pajak Tidak Langsung adalah Pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh : Pajak Pertambahan Nilai

Pengelompokan Pajak Menurut Sifat dibedakan menjadi dua yaitu :

- a) Pajak Subjektif adalah Pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak. Contoh : Pajak Penghasilan.
- b) Pajak Objektif adalah Pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak . Contoh : Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah.

Pengelompokan Pajak Menurut Lembaga Pemungutannya dibedakan menjadi dua yaitu :

- a) Pajak Pusat adalah Pajak yang dipungut oleh Pemerinta Pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara. Contoh : Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan Atas Barang Mewah dan Bea Materai.
- b) Pajak Daerah adalah Pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara. Pajak Daerah terdiri atas :
 1. Pajak Provinsi, contoh : Pajak Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, dan Pajak Air Permukaan, dan Pajak Rokok
 2. Pajak Kabupaten/Kota, contoh : Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Air Tanah, Pajak Parkir, dan Pajak Penerangan Jalan, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan, dan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan.

Berdasarkan Pengelompokan Pajak tersebut, Pajak Bumi dan Bangunan termasuk ke dalam pajak objektif, dikarenakan dalam pengenaan Pajak Bumi dan, besarnya pajak tidak dipengaruhi oleh keadaan Wajib Pajak.

7. Sistem Pemungutan Pajak

Sistem Pemungutan Pajak merupakan kesatuan prosedur atau cara yang dilakukan dalam pemungutan suatu pajak. Pada umumnya sistem pemungutan pajak ada 3 sistem (dalam Waluyo, 2010:17) antara lain :

1. *Official Assessment System*

Official Assessment System merupakan sistem pemungutan pajak yang menyatakan bahwa jumlah pajak yang terhutang oleh wajib pajak dihitung dan ditetapkan oleh aparat pajak atau *fiskus*. Dalam sistem ini utang pajak timbul bila telah ada ketetapan pajak dari *fiskus* (sesuai dengan ajaran formil tentang timbulnya utang pajak). Jadi dalam ini wajib pajak bersifat pasif.

2. *Self Assessment System*

Self Assessment System merupakan pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. Sehingga melalui sistem ini administrasi perpajakan diharapkan dapat diharapkan dapat dilaksanakan lebih rapi, terkendali, sederhana dan mudah dipahami oleh anggota masyarakat wajib pajak.

3. *Withholding Tax System*

Withholding Tax System merupakan sistem pemungutan pajak memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

Tata Cara Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 02 tahun 2013 adalah sebagai berikut :

1. Proses Pendaftaran dan Pendataan : wajib pajak mendaftarkan dirinya kepada petugas dalam praktek umumnya kepada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Bengkalis, untuk dukukuhkan dan diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
2. Proses Pemungutan : pemungutan PBB tidak dapat diborongkan, artinya seluruh proses kegiatan pemungutan PBB tidak dapat diserahkan kepada pihak ketiga. Walaupun demikian, dimungkinkan adanya kerjasama dengan pihak ketiga, dalam proses pemungutan pajak, antara lain membentuk kolektordengan menerbitkan (SK) kolektor dalam hal pemungutan pajak tersebut.
3. Sanksi Administrasi : Proses pemberian sanksi setelah 6 bulan dari masa jatuh tempo sejak diterima SPPT oleh wajib pajak dengan dikenakan bunga 2% setiap bulannya.

8. Konsep Pajak Bumi dan Bangunan

Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Undang-Undang Nomor 02 Tahun 2013 Tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan merupakan pajak atas bumi dan / atau bangunan yang dimiliki, dikuasai dan dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan dan pertambangan.

Bumi adalah permukaan bumi dan tubuh bumi yang ada dibawahnya. Permukaan bumi meliputi tanah dan perairan (termasuk rawa-rawa, tambak, perairan) serta laut wilayah Republik Indonesia (Mardiasmo: 2003: 267).

Bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau dilekatkan secara tetap pada tanah dan atau perairan (Mardiasmo, 2003:20)

Bumi adalah pertumbuhan 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 Termasuk dalam pengertian bangunan disini adalah:

1. Jalan lingkungan yang terletak dalam suatu kompleks bangunan, seperti hotel, pabrik dan lain-lain yang merupakan suatu kesatuan dengan kompleks bangunan tersebut.
2. Jalan tol
3. Kolam renang
4. Pagar mewah
5. Tempat olahraga
6. Galangan kapal, dermaga
7. Tempat penampungan/kilang minyak, air, gas, dan pipa minyak
8. Fasilitas lainnya yang memberikan manfaat.

Jika dicermati pengertian diatas dengan seksama, maka dapat diketahui bahwa seluruh tanah dan bangunan yang berada atau terletak diwilayah Negara indonesia memiliki potensi untuk dijadikan sebagai objek Pajak Bumi dan Bangunan berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 02 Tahun 2013 Pasal 2 telah ditetapkan sebagai objek pajak Bumi dan Bangunan yang tidak dikenakan wajib pajak yaitu :

- a. Digunakan oleh pemerintah dan daerah untuk penyelenggaraan pemerinthan.
- b. Digunakan untuk kuburan, Peninggalan Purbakala.
- c. Merupakan hutan lindung suka alam.

- d. Untuk perwakilan diplomat.
- e. Digunakan oleh Badan atau perwakilan Organisasi Internasional.
- f. Secara nyata mempunyai hak atas bumi dan bangunan
- g. Memperoleh manfaat atas bumi.
- h. Memiliki dan menguasai bumi serta,
- i. Memperoleh manfaat atas bumi dan bangunan

Sedangkan Subjek Pajak Bumi dan Bangunan adalah orang pribadi atau badan yang secara nyata mempunyai suatu hak atas bumi dan bangunan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang yang berlaku. Dalam kaitannya dengan Pajak Bumi dan Bangunan, maka yang dimaksudkan dengan Subjek Pajaknya adalah orang atau badan yang :

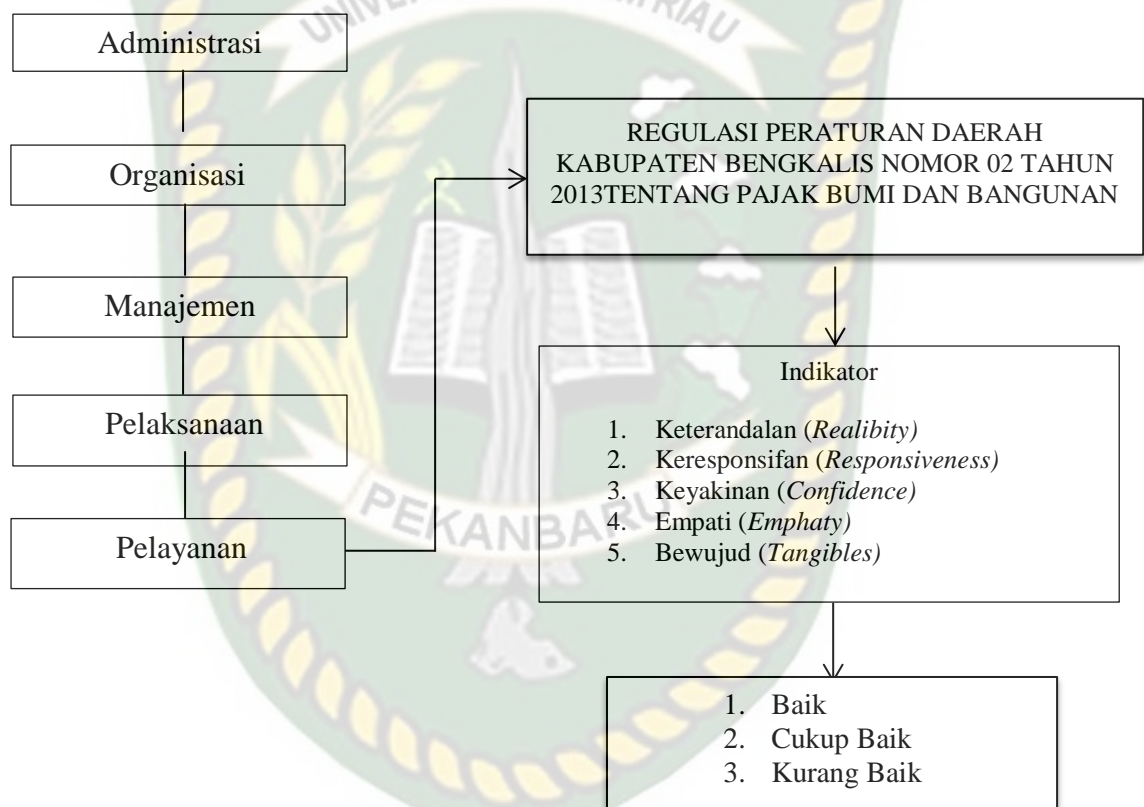
Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) Mardiasmo (2009:312). adalah surat yang digunakan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memberitahukan besarnya pajak terutang kepada wajib pajak. Direktorat Jenderal Pajak menerbitkan SPPT (Surat Pemberitahuan Pajak Terutang) berdasarkan SPOP (Surat Pemberitahuan Objek Pajak) wajib pajak.

Berkaitan dengan Undang-undang tentang Pajak Bumi dan Bangunan, di Kabupaten Bengkalis sendiri dahulunya memakai Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 dan di revisi menjadi tentang Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1994. Walaupun sekarang sudah ada Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Undang-Undang Nomor 02 Tahun 2013 yang mana isinya tentang Pajak Bumi dan Bangunan dimasukkan kedalam Pajak Daerah.

B. Kerangka Pikiran

Berdasarkan teori yang telah diuraikan dalam studi kepustakaan, maka penulis membuat suatu kerangka pikiran dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar II.I : Kerangka Pikir Tentang Pelaksanaan Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis



Sumber : Modifikasi Penulis,2019

C. Hipotesis

Berdasarkan kerangka pikir yang telah penulis jabarkan diatas, serta dihubungkan dengan landasan teori. Pelaksanaan Pelayanan pajak bumi dan bangunan pada kantor unit pelaksana teknis pendapatan daerah kecamatan

mandau disebabkan oleh Keterandalan, Keresponsifan, Keyakinan, Empati, Berwujud.

D. Konsep Operasional

Konsep adalah abstraksi mengenai suatu fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi dari sejumlah karakteristik kejadian keadaan, kelompok, atau individu. Penggunaan konsep ini diharapkan akan dapat menyederhanakan pemikiran dengan menggunakan salah satu istilah untuk beberapa kejadian yang berkaitan satu sama lainnya.

Agar tidak terjadi kesalahpahaman didalam pemakaian konsep yang dapat menimbulkan kesalahan pengertian, maka terlebih dahulu penulis akan mengoperasionalkan sesuai dengan penelitian yang terdapat didalam tulisan ini. Sebagai berikut:

1. Administrasi dapat diartikan sebagai proses kegiatan yang menghasilkan sejumlah keterangan tertulis yang dibutuhkan oleh satu atau kelompok orang tertentu. Administrasi dalam arti sempit diartikan sebagai rangkaian pekerjaan ketatausahaan atau kesekretariatan yang terkait dengan surat menyurat (korespondensi) dan pengelolaan keterangan tertulis..
2. Organisasi adalah suatu integrasi dari sejumlah spesialis-spesialis yang bekerja sama sangat rasional dan impersonal untuk mencapai beberapa tujuan spesifik yang telah diumumkan sebelumnya
3. Manajemen adalah suatu proses yang digunakan sebagai pengatur jalannya administrasi dalam organisasi yang terdiri dari perencanaan,

pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan lainnya.

4. Pelayanan adalah dalam mengukur suatu kualitas penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah didasarkan atas persepsi penyenggara terhadap pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat selaku pelanggan.
5. Kecamatan Mandau adalah Kecamatan yang ada di Kabupaten Bengkalis.
6. Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Kecamatan Mandau adalah Badan Pendapatan Daerah yang ada di Kabupaten Bengkalis yang berkedudukan di Kecamatan Mandau.
7. Bumi adalah permukaan bumi dan tubuh bumi yang ada di bawahnya.
8. Bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau dilekatkan secara tetap pada tanah atau perairan.
9. Nilai Jual Objek Pajak adalah harga rata-rata yang diperoleh dari transaksi jual beli yang terjadi secara wajar, dan bila mana tidak terdapat transaksi jual beli, Nilai Jual Obyek Pajak ditentukan melalui perbandingan harga dengan obyek lain yang sejenis, atau nilai perolehan baru, atau Nilai Jual Obyek Pajak Pengganti.
10. Surat Pemberitahuan Obyek Pajak adalah surat yang digunakan oleh wajib pajak untuk melaporkan data obyek pajak menurut ketentuan undang-undang ini.

11. Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang adalah surat yang digunakan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memberitahukan besarnya pajak terhutang kepada wajib pajak.
12. Keterandalan (*realibility*) kemauan petugas untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
13. Keresponsifan (*responsiveness*) kemampuan petugas untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat atau tanggap.
14. Keyakinan (*confidence*) pengetahuan dan kesopanan serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
15. Empati (*emphaty*) kepedulian petugas terhadap pelayanan, memberikan perhatian pada masyarakat.
16. Berwujud (*tangibles*) adalah penampilan dan sarana, peralatan, personil dan media komunikasi.

E. Operasional Variabel

Operasional variabel dari Pelaksanaan Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis sebagai berikut :

Tabel II.I : Konsep Operasional Variabel Tentang Pelaksanaan Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Ukuran
1	2	3	4	5
<p>Dalam mengukur suatu penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah didasarkan atas persepsi penyenggara terhadap pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat selaku pelanggan, menurut Kotler dalam Maulidiah, Sri (2014:114)</p>	<p>Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan</p>	Keterandalan	<p>a. Kemauan petugas untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan.</p> <p>b. Terpercaya</p>	<p>Baik</p> <p>Cukup Baik</p> <p>Kurang Baik</p>
		Keresponsifan	<p>a. Kemampuan petugas untuk membantu wajib pajak.</p> <p>b. Memberikan pelayanan dengan cepat atau ketanggap.</p>	<p>Baik</p> <p>Cukup Baik</p> <p>Kurang Baik</p>
		Keyakinan	<p>a. Pengetahuan dan kesopanan petugas terhadap wajib pajak.</p> <p>b. Kemampuan petugas memberi pelayanan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan</p>	<p>Baik</p> <p>Cukup Baik</p> <p>Kurang Baik</p>
		Empati	<p>a. Kepedulian terhadap pelayanan.</p> <p>b. Memberikan perhatian pada wajib pajak</p>	<p>Baik</p> <p>Cukup Baik</p> <p>Kurang Baik</p>

1	2	3	4	5
		Berwujud	a. Penampilan dan sarana petugas b. Cara komunikasi petugas terhadap wajib pajak	Baik Cukup baik Kurang baik

Sumber : Modifikasi penulis 2019

F. Teknik Pengukuran

Untuk mempermudah menganalisis data secara kuantitatif, penilaian terhadap variabel dan indikator dibagi menjadi tiga tingkat.

Adapun pengukuran masing-masing variable Pelaksanaan Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis adalah sebagai berikut :

Baik : Apabila dari ke lima indikator: Keterandalan, Keresponsifan, Keyakinan, Empati, Berwujud, telah terlaksana dengan efektif, dan hasil rekapitulasi responden berada antara 67-100%.

Cukup Baik : Apabila dari tiga dan empat dari lima indikator: Keterandalan, Keresponsifan, Keyakinan, Empati, Berwujud, telah terlaksana dengan efektif, dan hasil rekapitulasi responden berada antara 34-66%.

Kurang Baik : Apabila 1-2 indikator: Keterandalan, Keresponsifan, Keyakinan, Empati, Berwujud, telah terlaksana dengan efektif, dan hasil rekapitulasi responden berada antara 1-33 %.

Ukuran Indikator Variabel :

1. Keterandalan (*realibility*)

Baik : Apabila dari ke lima indikator: Keterandalan, Keresponsifan, Keyakinan, Empati, Berwujud, telah terlaksana dengan efektif, dan hasil rekapitulasi responden berada antara 67-100%.

Cukup Baik : Apabila dari tiga dan empat dari lima indikator: Keterandalan, Keresponsifan, Keyakinan, Empati, Berwujud, telah terlaksana dengan efektif, dan hasil rekapitulasi responden berada antara 34-66%.

Kurang Baik : Apabila 1-2 indikator: Keterandalan, Keresponsifan, Keyakinan, Empati, Berwujud, telah terlaksana dengan efektif, dan hasil rekapitulasi responden berada antara 1-33%.

2. Keresponsifan (*resposiveness*)

Baik : Apabila dari ke lima indikator: Keterandalan, Keresponsifan, Keyakinan, Empati, Berwujud, telah terlaksana dengan efektif, dan hasil rekapitulasi responden berada antara 67-100%.

Cukup Baik : Apabila dari tiga dan empat dari lima indikator: Keterandalan, Keresponsifan, Keyakinan, Empati, Berwujud, telah terlaksana dengan efektif, dan hasil rekapitulasi responden berada antara 34-66%.

Kurang Baik : Apabila 1-2 indikator: Keterandalan, Keresponsifan, Keyakinan, Empati, Berwujud, telah terlaksana dengan efektif, dan hasil rekapitulasi responden berada antara 1-33%.

3. Keyakinan (*confidence*)

Baik : Apabila dari ke lima indikator: Keterandalan, Keresponsifan, Keyakinan, Empati, Berwujud, telah terlaksana dengan efektif, dan hasil rekapitulasi responden berada antara 67-100%.

Cukup Baik : Apabila dari tiga dan empat dari lima indikator: Keterandalan, Keresponsifan, Keyakinan, Empati, Berwujud, telah terlaksana dengan efektif, dan hasil rekapitulasi responden berada antara 34-66%.

Kurang Baik : Apabila 1-2 indikator: Keterandalan, Keresponsifan, Keyakinan, Empati, Berwujud, telah terlaksana dengan efektif, dan hasil rekapitulasi responden berada antara 1-33%.

4. Empaty (*emphaty*)

Baik : Apabila dari ke lima indikator: Keterandalan, Keresponsifan, Keyakinan, Empati, Berwujud, telah terlaksana dengan efektif, dan hasil rekapitulasi responden berada antara 67-100%.

Cukup Baik : Apabila dari tiga dan empat dari lima indikator: Keterandalan, Keresponsifan, Keyakinan, Empati, Berwujud, telah terlaksana dengan efektif, dan hasil rekapitulasi responden berada antara 34-66%.

Kurang Baik : Apabila 1-2 indikator: Keterandalan, Keresponsifan, Keyakinan, Empati, Berwujud, telah terlaksana dengan efektif, dan hasil rekapitulasi responden berada antara 1-33%.

5. Berwujud (*tangibles*)

Baik : Apabila dari ke lima indikator: Keterandalan, Keresponsifan, Keyakinan, Empati, Berwujud, telah terlaksana dengan efektif, dan hasil rekapitulasi responden berada antara 67-100%.

Cukup Baik : Apabila dari tiga dan empat dari lima indikator: Keterandalan, Keresponsifan, Keyakinan, Empati, Berwujud, telah terlaksana dengan efektif, dan hasil rekapitulasi responden berada antara 34-66%.

Kurang Baik : Apabila 1-2 indikator: Keterandalan, Keresponsifan, Keyakinan, Empati, Berwujud, telah terlaksana dengan efektif, dan hasil rekapitulasi responden berada antara 1-33%.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Berdasarkan rumusan penelitian yang ada, tergambar bahwa data dan informasi yang akan dikumpulkan melalui kuisioner, wawancara pada saat melakukan pra survey dijadikan dasar mendeskripsikan indikator variabel, karena itu tipe penelitian ini dapat dimasukkan kedalam tipe penelitian survey deskriptif dengan metode kuantitatif, Menurut Nanang Martono (dalam Sudaryono 2018:92) yaitu sebuah metode penelitian yang bertujuan menggambarkan fenomena atau gejala sosial secara kuantitatif atau menganalisis bagaimana fenomena atau gejala sosial yang biasanya menggunakan logika deduktif berupaya mencari keteraturan dalam kehidupan manusia, dengan memisahkan dunia sosial menjadi komponen-komponen empiris yang disebut variabel, Adapun dalam penelitian ini terdapat masalah tentang Pelaksanaan Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Unit Pelaksanaan Teknis Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Duri yang beralamat di Jalan Desa Harapan, Kelurahan Air Jamban, Kecamatan Mandau, Kabupaten Bengkalis. Alasan penulis melakukan pemilihan lokasi penelitian ini atas pertimbangan bahwa Kecamatan Mandau perkembangan pembangunan kian pesat, serta meningkatkan

ekonomi masyarakat sehingga dinilai daerah yang cukup berpotensi bagi pengembangan pembangunan dalam menunjang Pendapatan Daerah.

C. Populasi dan Sampel

Populasi menurut Kurniawan (Dalam Sudaryono, 2018:166) adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya.

Sampel menurut Sugiyono (dalam sudaryono, 2018:167) adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative/mewakili.

Berdasarkan pengertian diatas, maka penulis dapat menentukan populasi dalam penelitian ini. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Kepala Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau berjumlah 1 orang, Pimpinan Koordinator PBB Pendapatanm Kecamatan Mandau berjumlah 1 orang, Masyarakat Wajib Pajak PBB Kecamatan Mandau sebanyak 55,057 orang. Untuk mempermudah dalam melakukan penelitian ini, maka populasi yang berjumlah besar dilakukan penarikan sampel. Mencermati banyaknya jumlah populasi yang ada, khususnya jumlah Wajib Pajak, maka peneliti mengambil sampel dengan menggunakan *teknik sampling incidental* yakni penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Untuk Wajib Pajaknya penulis mengambil sampel dengan menggunakan Rumus Slovin, dimana penetapan sampel

mempertimbangkan batas ketelitian yang dapat mempengaruhi kesalahan pengambilan sampel populasi. Rumus Slovin tersebut adalah :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

E = nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan

Dimana dengan jumlah populasi sebesar 55.057 orang, dan batas ketelitian yang digunakan sebesar 10% maka didapat sampel sebesar :

$$\begin{aligned} n &= \frac{55.057}{1+55.057(0,10)^2} \\ &= \frac{55.057}{1+55.057(0,01)} \\ &= \frac{55.057}{551,57} \\ &= 99,81 \\ &= 100 \end{aligned}$$

Jadi perhitungan jumlah populasi wajib pajak sebesar 55.057 orang dengan jumlah kelonggaran 10% maka dari hasil perhitungan dengan rumus Slovin tersebut di dapat sampel sebanyak 99,81 orang yang dibulatkan menjadi 100 orang. Untuk memudahkan dalam pencarian data informasi serta untuk lebih jelasnya tentang populasi dan sampel dalam penelitian ini maka dapat di lihat dalam tabel di bawah ini:

Tabel III.I : Populasi dan Sampel pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau

No	Sub Populasi	Populasi	Sampel	Persentase (%)
1.	Kepala UPT Kecamatan Mandau	1	1	100 %
2.	Pimpinan Koodinator PBB Kecamatan Mandau	1	1	100 %
3.	Masyarakat Wajib Pajak Kecamatan Mandau 2016	55.057	100	10 %
			102	100%

Sumber : Kantor UPT Pendapatan Kecamatan Mandau 2019

D. Teknik Penarikan Sampel

Untuk memudahkan penelitian ini, penarikan sampel digunakan penulis untuk Kepala Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Kecamatan mandau, Pimpinan Koordinator PBB Kecamatan mandau, sedangkan untuk sampel masyarakat wajib pajak menggunakan *teknik sampling incidental* yakni penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

E. Jenis dan Sumber Data

Sumber data (*ekstern*) dibedakan atas data primer (*primary data*) dan data sekunder (*secndary data*).

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden di lapangan. Data yang diperoleh secara langsung dari responden/masyarakat baik melalui observasi, wawancara maupun kuisisioner yang diambil sebagai sampel kemudian data ini di analisa tentang Pelaksanaan

Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui instansi pemerintah yang erat kaitannya dengan penelitian ini data ini berfungsi untuk mempermudah penelitian antara lain data tentang:

1. Lokasi penelitian
2. Keadaan wilayah penduduk
3. Keadaan sarana dan prasarana
4. Data sekunder lainnya yang dianggap perlu dan berguna bagi penelitian ini seperti buku, arsip dan data pelayanan yang tersedia di kantor tempat penelitian

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data dan informasi bagi kepentingan penelitian ini, maka penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu:

a. Observasi (Pengamatan Langsung)

Observasi adalah teknik pengumpulan data melalui pengamatan gejala atau kondisi, baik yang bersifat fisik maupun non fisik dengan menggunakan indera atau nalar penulis. Observasi merupakan teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner.

b. Angket

Angket (Questioner) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya, dengan pertimbangan bahwa responden adalah subyek yang dianggap tahu tentang objek penelitian peneliti.

c. Wawancara (*interview*)

Wawancara (*interview*) adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan kepada responden berdasarkan tujuan penelitian, guna untuk mendapatkan data mengenai objek penelitian. Wawancara digunakan apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur, dan dapat dilakukan melalui tatap muka (*face to face*) maupun dengan menggunakan telepon.

d. Dokumentasi adalah cara yang biasanya dilakukan untuk mengumpulkan data sekunder dari berbagai sumber, baik secara pribadi maupun kelembagaan. Data seperti: laporan penerimaan pajak, rekapitulasi personalia dan sebagainya. Dokumentasi adalah pengumpulan data melalui usaha pengumpulan sejumlah dokumen, arsip, foto, dan file lainnya yang diperoleh dari lapangan ataupun Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

G. Teknik Analisis Data

Penelitian ini merupakan penelitian survey deskriptif, data yang terkumpul dari hasil penelitian wawancara terlebih dahulu diolah dan ditambah dari hasil penelitian dengan menggunakan observasi/survei kemudian ditarik kesimpulan atau uraian-uraian serta penjelasan terhadap hasil penelitian. Data yang disajikan dalam bentuk kuantitatif yang merupakan data formal diperoleh dari hasil penelitian lapangan

H. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian

Tabel III.II : Jadwal waktu kegiatan penelitian tentang Pelaksanaan Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

No	Kegiatan	Tahun 2019												Keterangan	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1.	Persiapan dan Penyusunan UP				■	■									
2.	Seminar UP					■									
3.	Riset							■							
4.	Penelitian Lapangan							■							
5.	Pengolahan dan Analisis Data								■						
6.	Konsultasi Bimbingan Skripsi									■					
7.	Ujian Skripsi										■				
8.	Revisi dan Pengesahan skripsi											■			
9.	Penggandaan dan Penyerahan Skripsi												■		

Sumber: Modifikasi Penulis 2019

BAB IV

DESKRIPSI LOAKSI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Daerah Kecamatan Mandau

Kabupaten Bengkalis salah satu kabupaten di Provinsi Riau, Indonesia Wilayahnya mencakup daratan bagian timur Pulau Sumatera dan wilayah kepulauan, dengan luas adalah 7.793,93 km². Ibu kota kabupaten ini berada di Bengkalis tepatnya berada di Pulau Bengkalis yang terpisah dari Pulau Sumatera. Pulau Bengkalis sendiri berada tepat di muara Sungai Siak, sehingga dikatakan bahwa Pulau Bengkalis adalah delta sungai Siak. Kota terbesar di kabupaten ini adalah kota Duri di kecamatan Mandau.

Duri ibu kota Kecamatan Mandau, Kabupaten Bengkalis, Riau, Indonesia. Duri terletak di kecamatan Mandau, berada di lajur Jalan Raya Lintas Sumatera, sekitar 120 km dari Pekanbaru dalam perjalanan menuju Medan. Duri berbatasan langsung dengan Dumai di utara, kecamatan Pinggir di selatan, dan kecamatan Rantau Kopar di barat.

Kecamatan Mandau yang ibukotanya Duri merupakan salah satu kecamatan yang termasuk dalam wilayah administrasi Kabupaten Bengkalis yang berada di Pulau Sumatera, yang memiliki batas-batas wilayah :

- Sebelah Utara Berbatasan dengan Kecamatan Bukit Batu & Kota Dumai
- Sebelah Selatan Berbatasan dengan Kecamatan Pinggir

- Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Rokan Hulu
- Sebelah Timur Berbatasan dengan Kecamatan Bukit Batu

Sedangkan letak wilayahnya adalah :

- 0°56'12" Lintang Utara s/d 1°28'17" Lintang Utara
- 100°56'10" Bujur Timur s/d 101°43'26" Bujur Timur

Secara keseluruhan Kecamatan Mandau terdiri dari lima belas desa/kelurahan yang status hukumnya sudah menjadi desa/kelurahan defenitif. Adapun dari seluruh desa/kelurahan tersebut terdiri dari enam desa dan sembilan kelurahan. Partisipasi perempuan dalam kepemimpinan disuatu desa/kelurahan di Kecamatan Mandau sangat tinggi, terlihat dari jumlah perangkat desa perempuan berjumlah sebanyak 66 orang, dari total keseluruhan jumlah perangkat desa 131 orang, sedangkan 65 orang perangkat desa laki-laki. Menurut klasifikasi desa seluruhnya merupakan desa swadaya. Kecamatan Mandau terdiri dari 721 Rukun tetangga (RT) dan 158 Rukun Warga (RW). Adapun Desa/Kelurahan yang memiliki jumlah RT yang terbanyak adalah Kelurahan Air Jamban sebanyak 115 RT dan Kelurahan Talang Mandi sebanyak 68 RT.

Tabel IV.1: Daftar Desa/Kelurahan Kecamatan Mandau

No	Desa/Kelurahan	Nama Kades/Lurah	RT/RW	Laki-Laki	Wanita	Jumlah	Jumlah KK
1	Air Jamban	Daswan, SH	117/22	24.334	22.288	46.622	12.122
2	Babussalam	Tasarjon	49/8	9.030	8.376	17.406	4.549
3	Batang Serosa	Muhammad Rusdy MR, S.STP	16/5	1.774	1.587	3.361	850
4	Balik Alam	Fitrianita Eka Putri, S.Sos	35/10	5.567	5.246	10.813	3.009
5	Duri Barat	Halazmi Julizar, S.STP, M.Si	57/12	8.985	8.286	17.271	4.493
6	Duri Timur	Mohd. Yudi Kurniawan, S.STP	28/6	5.138	4.589	9.727	2.573
7	Gajah Sakti	Ilhami, SH	51/11	7.520	7.056	14.576	3.774
8	Talang mandi	Muhammad Nur Islami	68/15	11.244	10.415	21.659	5.622
9	Pematang Pudu	Ade Suwirman, S.STP	71/16	14.510	13.403	27.913	6.955
10	Balai Makam	Agus Har	67/12	5.520	5.042	10.562	2.688
11	Harapan Baru	Tarmin	37/9	3.094	2.799	5.893	1.674
12	Petani	Tasaruddin	44/7	3.879	3.582	7.461	2.082
13	Sebangar	Mukhlis	43/10	5.245	4.816	10.061	2.338
14	Bumbang	Abdul Razaq	19/5	2.090	1.924	4.014	1.090

No	Desa/Kelurahan	Nama Kades/Lurah	RT/RW	Laki-Laki	Wanita	Jumlah	Jumlah KK
15	Kesumo Ampa	Anita	15/5	3.403	3.094	6.497	1.658
16	Tambusai Batang Dui	Eti Mirani, SH	25/5	6.501	6.003	12.504	3.218
17	Simpang Padang	Subrata	34/6	7.052	6.590	13.642	3.419
18	Pematang Obo	Kasmari		3.251	2.916	6.167	1.525
19	Air Kulim	Amrilazi		3.223	3.015	6.238	1.655
20	Buluh Manis	Syamsul Alam, SH		2.236	2.119	4.355	1.149
21	Bathin Betuah	Muhammad Nurizan		1.704	1.525	3.229	836
22	Boncah Mahang	Darus, SH		5.499	5.126	10.625	3.167
23	Pamesi	Sadli, S.Sos		1.306	1.159	2.465	641
24	Bathin Sobanga	Dadang Mustari		1.407	1.304	2.711	748
25	Jumlah		776/164	143.512	132.260	275.772	71.835

Sumber:Kecamatan Mandau, Kabupaten Bengkalis

Selain kaya akan sumber daya minyak bumi itu, tanah yang subur juga menjadi ciri khas dari wilayah ini. Dimana sebagian besar penduduknya memiliki mata pencarian berladang, dengan menanam tanaman palawija seperti kelapa sawit, kelapa, dan juga karet.dijadikan sebagai lahan perkebunan menjadi salah satu daya pikat yang menarik para perantau untuk menempati wilayah ini. Jumlah penduduk yang meningkat secara tidak langsung juga mempengaruhi kebutuhan masyarakat akan hal-hal yang tidak hanya primer, tetapi juga sangat vital bagi

kehidupan manusia, yaitu air bersih. Duri merupakan daerah dataran rendah yang dikenal dengan daerah yang memiliki banyak rawa dan berlahan gambut. Hal ini menyebabkan sulitnya memperoleh air bersih yang layak konsumsi bagi kehidupan sehari-hari masyarakat.

a. Kecamatan Mandau Secara Geografis

Kecamatan Mandau secara geografis terletak pada : a. $0^{\circ}56'12$ Lintang Utara s/d $1^{\circ}28'17''$ Lintang Utara b. $100^{\circ}56'10$ Bujur Timur s/d $101^{\circ}43'26''$ Bujur Timur Dengan batas-batas Wilayah :

1. Sebelah Utara Berbatasan dengan Kecamatan Bukit Batu & Kota Dumai.
2. Sebelah Selatan Berbatasan dengan Kecamatan Pinggir.
3. Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Rokan Hulu.
4. Sebelah Timur Berbatasan dengan Kecamatan Bukit Batu

Kecamatan Mandau merupakan hasil pemekaran Kabupaten Bengkalis menjadi 3 (Tiga) kabupaten yaitu Kab Bengkalis, Kabupaten Siak dan Kabupaten Rohil serta 1 (satu) kotamadya Dumai berdasarkan UU No. 16 tahun 1999 dan Perda No. 01 tahun 2003 dengan luas wilayah $\pm 937,47$ Km². Wilayah Kecamatan Mandau ini terletak pada ketinggian 6 M dari permukaan laut. Dengan ketinggian tersebut, maka pada umumnya Kecamatan Mandau banyak tanah yang relatif datar apalagi bila diperhatikan fisiologinya dimana tingkat kesuburan tanahnya sangat tinggi sehingga perusahaan besar maupun masyarakat banyak yang melakukan kegiatan perkebunan khususnya kelapa sawit dan karet.

b. Iklim dan Curah Hujan

Iklim di Kecamatan Mandau yaitu iklim tropis basah, dengan temperatur maksimum 35oC dan minimum 25oC, kelembaban rata-rata pada musim hujan antara 80% sampai dengan 90 % dan pada musim kemarau 60 % - 70%. Musim hujan terjadi sekitar bulan September – Januari dan musim kemarau terjadi sekitar bulan Februari hingga Agustus. Kecamatan Mandau memiliki iklim tropis basah dengan rata-rata curah hujan berkisar antara 2000-3000 milimeter per tahun, serta rata-rata hujan per tahun sekitar 160 hari.

c. Peta Daerah Kecamatan Mandau



B. DINAS PENDAPATAN DAERAH KECAMATAN MANDAU

1. Deskripsi Umum Tentang Ruang Lingkup Dinas Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau

UPTD Pendapatan Daerah menurut Peraturan Bupati Kabupaten Bengkalis Nomor 56 Tahun 2017 Tentang Pembentukan Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Di Kecamatan Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten pasal 3ayat 1 UPTD dipimpin oleh seorang Kepala yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas dan secara operasional berkoordinasi dengan Camat.

Dengan Susunan Organisasi Dinas Pendapatan Daerah, terdiri dari:

1. Unsur pimpinan adalah kepala daerah
2. Unsur pembantu pimpinan adalah sekretariat
3. Unsur pelaksana adalah bidang.

Susunan organisasi dinas pendapatan daerah, terdiri dari :

a. Kepala

b. Sekretariat, terdiri dari :

- 1.Subbagian perencanaan dan program
- 2.Sub bagian keuangan
3. Sub bagian administrasiumum

c.Bidang pendataan dan penetapan, terdiri dari:

1. Seksi pendaftaran dan pendataan

2. Seksi data dan informasi

3. Seksi penetapan

d. Bidang penagihan, terdiri dari:

1. Seksi retribusi

2. Seksi pembukuan dan verifikasi

3. Seksi penagihan dan penghitungan

e. Bidang retribusi dan pendataan lain-lain, terdiri dari:

1. Seksi penerimaan retribusi

2. Seksi penerimaan pendapatan lain-lain

3. Seksi inventarisasi dan pembukuan.

f. Bidang pendapatan pajak dan non pajak, terdiri dari:

1. Seksi pendapatan pajak

2. Seksi pendapatan non pajak

3. Seksi pengkajian pendapatan

g. UPTD

h. Kelompok jabatan fungsional

Berdasarkan peraturan bupati di atas, UPTD Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau merupakan unit pelaksana dari Dinas Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis juga memiliki visi, misi, kedudukan, tugas, dan fungsi yang sama dengan Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Bengkalis.

Adapun visi dan misi, tugas, dan fungsi dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Bengkalis adalah:

Visi : Unggul dalam mengelola dan meningkatkan penerimaan pajak sumber-sumber pendapatan daerah.

Misi : 1. Menggali sumber-sumber pendapatan daerah dan penerimaan daerah Kabupaten Bengkalis.

2. Mengelola pelaksanaan pemungutan pajak daerah

3. Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan petugas pemungut pendapatan asli daerah (PAD) dan pajak bumi dan bangunan.

Sedangkan motto dari Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Bengkalis adalah siap menjadi pembayar pajak bukan sekedar menjadi wajib pajak.

Tugas Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Bengkalis adalah membantu kepala daerah dalam menyelenggarakan sebagian tugas umum pemerintah dan pembangunan dibidang pendapatan daerah.

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, dinas pendapatan daerah mempunyai fungsi :

- a. Perumusan kebijakan teknis, penyusunan rencana pelaksanaan dan pemungutan dibidang pendapatan daerah.
- b. Pelaksanaan pendaftaran dan pendataan wajib pajak dan retribusi daerah.
- c. Pelaksanaan penetapan besarnya pajak dan retribusi daerah

- d. Pelaksanaan pendataan objek dan subjek PBB yang dilaksanakan direktorat PBB dalam hal menyampaikan dan menerima kembali SPOP wajib pajak .
- e. Penyampaian SPPT, SKP, SPT, dan sarana administrasi PBB lainnya yang diterbitkan oleh dirjen pajak kepada wajib pajak serta menyampaikan DHPP PBB yang dibuat oleh dirjen pajak kepada pemungut PBB yang ada dibawah pengawasan.
- f. Pengupayaan peningkatan pendapatan asli daerah serta penggalian sumber-sumber pendapatan daerah yang baru
- g. Penyelenggaraan pembukuan dan pelaporan atas pemungutan dan penyetoran pajak daerah, retribusi daerah serta pendapatan daerah lainnya.
- h. Koordinasi pengawsan atas pekerjaan penagihan pajak daerah, retribusi daerah dan penerimaan asli daerah lainnya, serta penagihan PBB yang dilimpahkan oleh menteri keuangan kepada daerah.
- i. Perencanaan dan pengendalian operasional dibidang pendapatan, penetapan, dan penagihan pajak daerah, retribusi daerah dan pendapatan daerah lainnya serta PBB.
- j. Pengelolaan administrasi umum meliputi ketatalaksanaan, keuangan, kepegawaian, peralatan dan perlengkapan.

C. Struktur Organisasi Unit Kerja Dinas Pendapatan DaerahKecamatan Mandau.

Berikut susunan organisasi di UPT Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau yang terdiri dari:

1. Kepala UPT Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis, dipimpin oleh Usman, S.Pd
2. Kepala sub. Bagian tata usaha dijabat oleh Wan Anismah S.H
3. Bendahara pembantu penerima dijabat oleh Anwar. K

4. Koordinator PBB dijabat oleh Wan Anismah, S.H dan dibantu oleh pembimbing PBB Syafrudin.
5. Bagian administrasi dijabat oleh:
 - a. Teddy Mayendra, A.Md
 - b. Yulizar
 - c. KhairulAdha
 - d. Sri rahayu
 - e. EndangKusuma, A.Md
 - f. Agustina
 - g. Putri wati
6. Petugas pemungut lapangan/harian
 - a. Sadli, S.Sos.
 - b. Khairul Adha, S.E
 - c. Syafrizal

D. Uraian Tugas (job description) Bagian/Unit Kerja Dinas Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau

Berikut susunan organisasi dan pembagian tugas (job Description) di UPTD Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau yang terdiri dari:

1. Kepala UPT Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis, dipimpin oleh Usman.S.Pd. dengan uraian tugas:
 - a. Melakukan penghimpunan data yang berkaitan pendapatan daerah di kecamatan, sebagai bahan masukan penyusunan program kerja pendapatan daerah.
 - b. Melakukan penetapan besarnya pajak dan retribusi daerah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh badan pendapatan daerah kabupaten bengalis.
 - c. Melakukan pendaftaran dan pendapata n wajib pajak serta pelaksanaan retribusi.

- d. Melaksanakan upaya peningkatan pendapatan asli daerah serta panggalian sumber pendapatan daerah yang baru di wilayah kecamatan.
 - e. Melaksanakan pembukuan dan pelaporan kepada kepala badan pendapatan daerah atas pungutan, dan lainnya.
 - f. Melakukan pembinaan dan pengendalian terhadap Aparatur Sipil Negara dan petugas UPT Pendapatan Daerah.
 - g. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Badan.
2. Kepala su. Bagian tata usaha dijabat oleh Wan Anismah, S.H. dan dibantu oleh Maria Hastuti, S.E. Dengan uraian tugas :
- a. Membantu kepala Unit Pelaksana Teknis mengumpulkan, mengolah data dan informasi.
 - b. Membantu kepala Unit Pelaksana Teknis merencanakan, melaksanakan, mengendalikan, mengevaluasi dan melaporkan kegiatan tata saha dana administrasi keuangan.
 - c. Membantu kepala Unit Pelaksana Teknis melayani keperluan dan kebutuhan serta perawatan ruangkerja, ruang rapat, kendaraan dinas, dansarana/prasarana kantor.
 - d. Membantu kepala Unit Pelaksana Teknis melaksanakan penatausahaan kepegawaian dan usulan pendidikan dan pelatihan pegawai.
 - e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala Unit Pelaksana Teknis.
3. Bendahara pembantu penerima dijabat oleh Anwar.K. dengan uraian tugas:
- a. Menerima setoran pajak daerah dan retribusi daerah.
 - b. Membukukan semua jenis penerimaan pajak/retribusi daerah pada buku penerimaan sejenis dan buku kas umum.

- c. Menyetorkan semua jenis penerimaan daerah pada kas daerah Kabupaten Bengkalis setiap bulannya selambat-lambatnya tanggal 10 bulan.
 - d. Tugas-tugas lain yang diarahkan Ka. UPTD Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau.
4. Koordinator PBB dijabat oleh Wan Anismah, S.H dan dibantu oleh pembimbing PBB Syafrudin. Dengan uraian tugas:
 - a. Membantu tugas administrasi PBB pada kantor UPTD Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau.
 - b. Membantu tugas kepala UPTD dan mementau penyampaian SPPT-PBB desa dan kelurahan.
 - c. Tugas lain yang diarahkan Ka. UPTD Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau
5. Bagian pungut pajak Daerah
 - a. Sadli, S.Sos.
 - b. Khairul Adha, S.E
 - c. Syafrizal, dengan tugas :
 1. Membantu bendahara pembantu penerima untuk melakukan pungutan pajak daerah/retribusi daerah (SKPD/SKRD) Gol 3
 2. Tugas-tugas yang diarahkan oleh Ka. UPTD Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Sebelum membahas lebih jauh BAB V ini, maka terlebih dahulu ditinjau identitas responden penelitian. Dalam penelitian ini responden diharapkan dapat memberi informasi dan dapat menjawab semua pertanyaan dengan jelas dan lengkap. Responden dalam penelitian ini adalah Kepala Kantor dinas pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis, Pimpinan coordinator bagian pajak bumi dan bangunan dan Wajib Pajak Kecamatan Mandau. Untuk mendapatkan data yang akurat, maka penulis menentukan identitas responden dengan memperhatikan :

1. Identitas Responden Berdasarkan Umur

Keabsahan data juga sangat ditentukan oleh kematangan emosional. Umur seseorang sangat menentukan tingkat kematangan emosional. Umur dapat memberikan pengaruh terhadap kemampuan diri seseorang dalam menilai dan menuntaskan suatu permasalahan dengan jalan pikiran yang lebih matang dan bijak. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel V .1 :Identitas Responden Berdasarkan Umur

No	Tingkat Umur (Tahun)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	20-30	-	-%
2.	31-40	35	35%

3.	41-50	59	59%
4.	<50	6	6%
Jumlah		100	100%

Dari tabel V.1 diatas, dapat diketahui responden yang terbanyak yaitu berumur 41-50 tahun dengan persentase sebesar 59%, dan yang selanjutnya berada pada responden berumur 31-40 tahun dengan persentase sebesar 35%, responden berumur <50 tahun dengan persentase sebesar 6%.

Dari penjelasan tabel di atas dapat diketahui bahwa identitas responden berdasarkan umur dapat dikatakan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian tergolong usia produktif secara kejiwaan lebih matang dalam berpikir.

2. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan juga sangat menentukan kematangan emosional seseorang untuk dapat memberikan jawaban setiap pertanyaan. Adapun identitas responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel V. 2 : Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase(%)
1.	SD/Sederajat	-	0%
2.	SLTP/Sederajat	-	0%
3.	SLTA/Sederajat	55	55%
4	Diploma	27	27%
6.	Sarjana (S1/S2)	18	18%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian Lapangan 2019

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar tingkat pendidikan responden dalam penilaian ini adalah SD/Sederajat dengan persentase 0% yang

tamat SMP/Sederajat dengan persentase 0% yang tamat SMA/Sederajat dengan persentase 55% yang tamat Diploma 27% dan yang tamat S1/S2 dengan persentase 18%. Secara tidak langsung pendidikan responden dalam penelitian ini sedikit banyaknya akan mempengaruhi hasil yang akan penulis dapatkan.

3. Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan

Jenis pekerjaan juga sangat menentukan pribadi seseorang untuk dapat memberikan jawaban setiap pertanyaan. Untuk melihat identitas responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat pada tabel:

Tabel V. 3 : Identitas responden berdasarkan jenis pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	Petani	18	18%
2.	Wiraswasta	55	55%
3.	Pegawai Negeri sipil	27	27%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian Lapangan 2019

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa identitas responden berdasarkan jenis pekerjaan yang mana responden bekerja sebagai petani 18% wiraswasta sebanyak 55% dan Pegawai Negeri Sipil sebanyak 27%.

4. Identitas Responden Berdasarkan jenis Kelamin

Jenis kelamin juga sangat menentukan cara berpikir seseorang untuk dapat memberikan jawaban setiap pertanyaan. Untuk melihat identitas responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel V.4 : Identitas Responden Berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	Laki-laki	68	68%
2.	Perempuan	32	32%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian Lapangan 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa responden terbanyak menurut jenis kelamin adalah perempuan dengan persentase sebanyak 32% sedangkan jenis kelamin laki-laki dengan persentase sebanyak 68%. Jika melihat identitas responden yang penulis kemukakan diatas adalah responden dalam penelitian ini cukup berkompeten untuk memberikan informasi yang penulis butuhkan dalam menjawab masalah dalam penelitian ini.

B. Pembahasan Hasil Penelitian Tentang Pelaksanaan Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

Berdasarkan tujuan penelitian penulis kemukakan pada Bab sebelumnya, dalam menganalisa dan memahami tentang pelaksanaan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis maka penulis menetapkan wajib pajak bumi dan bangunan, Pimpinan Koordinator Pajak Bumi dan Bangunan Kecamatan Mandau, dan Kepala Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau sebagai responden dalam penelitian.

Untuk melihat Pelaksanaan Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten

Bengkalis yang dijadikan indikator adalah Keterandalan (*Reability*), Keresponifan (*Responsivenes*), Keyakinan (*Confidence*), Empati (*Emphaty*), Berwujud (*tangibles*). Berikut penulis tampilkan hasil penelitian penulis berdasarkan indikator, Tentang Pelaksanaan Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

1) Keterandalan (*Reability*)

Kemauan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Pegawai Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau dalam melaksanakan pelayanan memang memegang janji dengan tepat dan terpercaya. Dalam memberikan pelayanan yang ada di kantor unit pelaksana teknis pendapatan daerah kecamatan mandau bertanggung jawab atas pelayanan bagian pajak bumi dan bangunan yang ada di kecamatan Mandau adalah memberikan pelayanan yang tepat dan terpercaya.

Untuk dapat mengetahui tentang pelayanan yang diberikan Pegawai Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis terhadap masyarakat dalam pelayanan pajak bumi dan bangunan yang di kecamatan Mandau kabupaten bengkalis, maka penulis mengajukan pertanyaan kepada responden melalui indikator Keresposifan (*Responsiveness*), untuk dapat melihat penilaian responden dapat dilihat tabel berikut:

Tabel V.5 : Tanggapan Responden Tentang Keterandalan(*Reability*)

No	Sub Indikator	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Jumlah
1	Kemauan untuk melaksanakan pelayanan dijanjikan	38 (38%)	47 (47%)	16 (16%)	100 (100%)
2	Terpercaya	27 (27%)	63 (63%)	11 (11%)	100 (100%)
Jumlah		65	109	27	100
Rata-Rata		32	54	13	100
Persentase		32%	55%	13%	100%

Sumber: Data Olahan Penelitian 2019

Dari tabel V.5 dapat diketahui bahwa untuk indikator Keterandalan diperoleh tanggapan responden pelanggan yang menjawab baik ada 32 orang dengan presentase 32%, sedangkan yang menjawab cukup baik ada 54 orang dengan presentase 55%, dan yang menjawab kurang baik ada 13 orang dengan presentase 13%. Maka secara keseluruhan untuk indikator Keterandalan dari wajib pajak sebanyak 2 pertanyaan yang diajukan dapat disimpulkan berada pada kategori '*Cukup Baik*'. Hal ini dikarenakan pada item khususnya dalam kemauan pegawai untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat pegawai kantor Unit Pelaksan Teknis Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis dalam pelaksanaan pelayanan pajak bumi dan bangunan sudah Cukup Baik sesuai dengan diharapkan Wajib Pajak.

Selanjutnya sebanyak 13 atau 13% dari jawaban responden berada pada kategori Cukup Baik , karena responden ini menilai bahwa pelayanan yang di

berikan oleh Pegawai Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis dalam Indikator keterandalan (*Realibility*) masih tergolong cukup baik, dalam memberikan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan kepada wajib pajak khususnya dalam kemauan pegawai untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat oleh pegawai kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah.

Wawancara yang dilakukan peneliti kepada kepala Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis mengenai keterandalan kepada Bapak Usman,S.pd yang mengatakan bahwa :

“ Saya sebagai pimpinan di kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Kecamatan Mandau sangat/optimis terhadap mutu pelayanan semakin memberikan yang terbaik masyarakat. Dengan alasan agar masyarakat tidak merasa dibebani dengan keterlambatan atau keterandalan dalam pelayanan pajak bumi dan bangunannya.Selama ini pegawai kami melakukan pelayanan pajak bumi dan bangunan kecamatan Mandau sudah cukup baik atau tepat dalam melakukan tugas nya, walaupun terkadang ada salah satu pihak dari pegawai kami yang mungkin terkesan kurang tepat dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak” (Hasil Wawancara)

Dari hasil wawancara dengan saturesponden di atas, penulis memberikan kesimpulan bahwa pegawai Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan pajak bumi dan bangunan kategori indikator Keterandalan (*Realibility*).

Selanjutnya untuk hasil Observasi (pengamatan langsung) penulis lakukan dilapangan penulis melihat bahwa dalam pelayanan pajak bumi dan

bangunan Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis khususnya dalam Keterandalan (*Realibility*).dalam hal ini petugas pelayanan pajak bumi dan bangunan sudah cukup baik dalam melaksanakan tanggungjawabnya sebagai pelayanan pajak bumi dan bangunan kepada wajib pajak. Hal ini ditunjukkan dari adanya kepuasan yang cukup baik dari wajib pajak khusus nya dalam bentuk Indikator Keterandalan (*Realibility*) dalam penilaian kemauan petugas untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.

Berdasarkan dari hasil data kuisisioner, wawancara dan hasil pengamatan dilapangan dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan pajak bumi dan bangunan pada kantor unit pelaksana teknis pendapatan daerah kecamatan mandau kabupaten bengkalis dapat digolongkan dalam kategori Cukup Baik.

2) Keresponsifan(*responsiveness*)

Kemampuan untuk membantu wajib pajak dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis petugas harus mempunyai kemampuan untuk memberikan pelayanan untuk wajib pajak dan harus memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.

Untuk dapat mengetahui tentang pelayanan yang dibeikan Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis terhadap wajib pajak dalam pelaksanaan pelayanan pajak bumi dan bangunan pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis, maka penulis mengajukan pertanyaan kepada

responden melalui indikator Keresposifan (*Responsiveness*), untuk dapat melihat penilaian responden dapat dilihat tabel berikut :

Tabel V.6 : Tanggapan Responden Tentang Keresponifan (*Responsiveness*).

No	Sub Indikator	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Jumlah
1	Kemampuan petugas untuk membantu wajib pajak	27 (27%)	65 (65%)	8 (8%)	100 (100%)
2	Memberikan pelayanan dengan cepat atau ketanggapan	34 (34%)	57 (57%)	9 (9%)	100 (100%)
Jumlah		61	122	17	100
Rata-Rata		30	61	9	100
Persentase		30%	61%	9%	100%

Sumber :Data Olahan Penelitian 2019

Dari tabel V.6 dapat diketahui bahwa untuk indikator keresponsifan diperoleh tanggapan responden wajib pajak yang menjawab baik ada 30 orang dengan presentase 30%, sedangkan yang menjawab cukup baik ada 61 orang dengan presentase 61%, dan yang menjawab kurang baik ada 8 orang dengan presentase 9%. Maka secara keseluruhan untuk indikator keresponifan dari wajib pajak sebanyak 2 pertanyaan yang diajukan dapat disimpulkan berada pada kategori '**Cukup Baik**'. Hal ini dikarenakan pada item pertanyaan kemampuan petugas untuk membantu wajib pajak tanggung jawab, wajib pajak yang menjawab baik sebanyak 27 orang, cukup baik 65 orang dan kurang baik 8 orang. Untuk item pertanyaan memberikan pelayanan dengan cepat atau ketanggapan, wajib pajak yang menjawab baik sebanyak 34 orang, sedangkan yang menjawab cukup baik sebanyak 57 orang, dan yang menjawab kurang baik 8 orang.

Berdasarkan kesimpulan wawancara yang dilakukan peneliti kepada pimpinan coordinator pajak bumi dan bangunan mengenai koresponsifan kepada Ibu Wan Anismahyang mengatakan bahwa :

“ Pelayanan kami berikan yang terbaik buat wajib pajak, yaitu dengan ramah, sopan, dan tidak terbelit-belit. Sehingga tidak menyita waktu wajib pajak. (Hasil Wawancara)

Dari hasil wawancara diatas, penulis memberikan kesimpulan bahwa petugas Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis Cukup Baik dalam memberikan pelayanan pajak bumi dan bangunan khususnya dalam kategori indikator Keresponsifan (*Responsiveness*).

3) Keyakinan(*Confidence*)

Pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau assurance. Pegawai Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah harus memiliki pengetahuan dan kesopanan serta kemampuan dalam memberikan pelayanan khususnya dalam pelayanan pajak bumi dan bangunan sehingga bisa menimbulkan kepercayaan bagi wajib pajak.

Untuk dapat mengetahui tentang pelaksanaan pelayanan yang dibeikan petugas Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis terhadap Wajib Pajak, maka penulis mengajukan pertanyaan kepada responden melalui indikator Keyakinan (*Confidence*), untuk dapat melihat penilaian responden dapat dilihat tabel berikut :

Tabel V.7: Tanggapan Responden Tentang Keyakinan (*Confidence*)

No	Sub Indikator	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Jumlah
1	Pengetahuan dan kesopanan petugas terhadap wajib pajak	37 (37%)	46 (46%)	17 (17%)	100 (100%)
2	Kemampuan petugas untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan	33 (33%)	39 (39%)	29 (29%)	100 (100%)
Jumlah		70	85	46	100
Rata-Rata		35	42	23	100
Persentase		35%	42%	23%	100%

Sumber: Data Olahan penelitian 2019

Dari tabel V.7 dapat diketahui bahwa untuk indikator koresponsifan diperoleh tanggapan responden wajib pajak yang menjawab baik ada 35 orang dengan presentase 35%, sedangkan yang menjawab cukup baik ada 42 orang dengan presentase 42%, dan yang menjawab kurang baik ada 23 orang dengan presentase 23%. Maka secara keseluruhan untuk indikator koresponsifan dari wajib pajak sebanyak 2 pertanyaan yang diajukan dapat disimpulkan berada pada kategori '**Cukup Baik**'. Hal ini dikarenakan pada item pertanyaan kemampuan petugas untuk membantu wajib pajak tanggung jawab, wajib pajak yang menjawab baik sebanyak 37 orang, cukup baik 46 orang dan kurang baik 17 orang. Untuk item pertanyaan memberikan pelayanan dengan cepat atau ketanggapan, wajib pajak yang menjawab baik sebanyak 33 orang, sedangkan yang menjawab cukup baik sebanyak 39 orang, dan yang menjawab kurang baik 29 orang.

Penulis melakukan wawancara dengan responden yang telah ditentukan. Berikut kutipan wawancara penulis dengan pimpinan koordinator Pajak bumi dan

bangunan kecamatan mandau untuk melihat sejauh mana pegawai Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis dalam memberikan pelayanan sesuai dengan Indikator dari Keyakinan (*Confidence*), penulis melakukan wawancara dengan responden yang telah ditentukan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada kepala koordinator pajak bumi dan bangunan kecamatan mandau yang mengatakan bahwa :

“ Mengenai karater dari masing-masing petugas kami sudah melakukan pembekalan untuk masing-masing petugas agar dapat berperilaku yang sebagaimana mestinya didalam lingkungan bermasyarakat karna dalam organisasi dinas pendapatan daerah ini selalu berbaur dengan masyarakat, untuk berkomunikasi dengan wajib pajak, maka dari itu kami telah memberi pencerahan kepada masyarakat/petugas dan pembekalan mengenai pengetahuan dan kesopanan kepada masing-masing pegawai kami kepada masyarakat yang ingin bertanya mengenai pajak bumi dan bangunan. (Hasil Wawancara)

Dari hasil wawancara dengan responden di atas, penulis memberikan kesimpulan bahwa pegawai Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis cukup baik dalam memberikan pelayanan bagian pajak bumi khususnya dalam kategori indikator Keyakinan (*Confidence*).

Selanjutnya untuk hasil observasi (pengamatan langsung) penulis lakukan dilapangan penulis melihat bahwa dalam pelaksanaan pelayanan pajak bumi dan bangunan pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Kecamatan Mandau

Kabupaten Bengkalis khususnya dalam Keyakinan (*Confidence*), dalam hal ini pegawai Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis cukup baik dalam melaksanakan pelayanan bagian pajak bumi dan bangunan kepada wajib pajak . Hal ini ditunjukkan dari adanya kepuasan cukup baik dari wajib pajak khususnya dalam bentuk penilaian Pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau assurance dalam melaksanakan pelayanan bagian pajak bumi dan bangunan di kecamatan mandau.

4. Empaty (*Emphaty*)

Syarat untuk peduli, memberikan perhatian bagi wajib pajak pegawai Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis harus peduli terhadap pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak melalui perhatian dan kepedulian demi memberikan kepuasan bagi wajib pajak.

Untuk dapat mengetahui tentang pelayanan yang diberikan pegawai Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis terhadap wajib pajak mengenai pelayanan pajak bumi dan bangunan di kecamatan mandau kabupaten bengkalis, maka penulis mengajukan pertanyaan kepada responden melalui indikator Empaty (*Emphaty*), untuk dapat melihat penilaian responden dapat dilihat tabel berikut:

Tabel V.8 : Tanggapan Responden Tentang Empathy (*Empathy*)

No	Sub Indikator	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Jumlah
1	Kepedulian terhadap pelayanan	32 (32%)	58 (58%)	10 (10%)	100 (100%)
2	Memberikan perhatian pada wajib pajak	31 (31%)	61 (61%)	8 (100%)	100 (100%)
	Jumlah	63	119	18	100
	Rata-Rata	31	59	10	100
	Persentase	31%	59%	10%	100%

Sumber: Data Olahan penelitian 2019

Dari tabel V.8 dapat diketahui bahwa untuk indikator *Empathy* diperoleh tanggapan responden wajib pajak yang menjawab baik ada 31 orang dengan presentase 31%, sedangkan yang menjawab cukup baik ada 59 orang dengan presentase 59%, dan yang menjawab kurang baik ada 9 orang dengan presentase 10%. Maka secara keseluruhan untuk indikator *Empathy* sebanyak 2 pertanyaan yang diajukan dapat disimpulkan berada pada kategori '**Cukup Baik**'. Hal ini dikarenakan pada item pertanyaan kepedulian terhadap pelayanan, wajib pajak yang menjawab baik sebanyak 32 orang, cukup baik 58 orang dan kurang baik 10 orang. Untuk item pertanyaan memberikan perhatian pada wajib pajak, wajib pajak yang menjawab baik sebanyak 31 orang, sedangkan yang menjawab cukup baik sebanyak 61 orang, dan yang menjawab kurang baik 8 orang.

Maka dapat disimpulkan untuk pelaksanaan pelayanan pajak bumi dan bangunan kecamatan mandau sudah berjalan dengan cukup baik di indicator *Empathy*, dimana tuntutan masyarakat khususnya wajib pajak merasa sudah dipenuhi walupun belum sempurna yang diharapkan tapi disini dapat dilihat telah ada usaha dari pegawai Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah

Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis dalam pelayanan yang dilakukan untuk kepuasan public.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada kepala koordinator bidang pajak bumi dan bangunan kecamatan mandau Kabupaten Bengkalis mengenai Emphaty kepada Ibu Wan Anismah, SH yang mengatakan bahwa :

“Untuk pelayanan dalam bentuk Emphaty oleh petugas kami itu merupakan prioritas karena merupakan bentuk pelayanan terhadap wajib pajak dan merupakan keharusan dalam menjalin hubungan baik dengan wajib para wajib pajak tersebut, istilah ada timbal balik kepada masyarakat dan kepuasan untuk membangun juga sehingga masyarakat juga membantu tentang pelayanan mengenai pajak bumi dan bangunan mungkin dalam bentuk sosialisai tentang pentingnya membayar pajak bumi dan bangunan atau perangkat daerah.” (Hasil Wawancara)

Berdasarkan hasil observasi, penulis melihat bahwa responden masih menilai kemampuan dari sumber daya manusia atau pegawai dari Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis masih ada kekurangan sehingga penilaian dari responden atau wajib pajak belum memuaskan dimana hal ini juga seperti masalah dalam pemanfaatan sumber daya pada indikator emphaty, namun penilaian responden mendapat penilaian yang memuaskan dengan kategori **“Cukup Baik”** dengan persentase 59.5%. Dengan arti bahwa responden menganggap pelayanan yang diberikan pegawai Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis bidang pajak bumi dan bangunan dalam pelayanan pajak bumi dan bangunan sudah cukup baik dan mumpuni untuk pelayanan mereka.

5. Berwujud (*Tangibles*)

Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan media komunikasi. Kantor Unit Pelaksanaan Teknis Pendapatan Kecamatan Mandau harus memiliki fasilitas fisik yang dapat menunjang pekerjaan dalam melayani wajib pajak dan tidak terlepas juga dari media komunikasi untuk penunjang kualitas pelayanan yang diberikan.

Untuk dapat mengetahui tentang pelayanan yang diberikan oleh petugas Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis terhadap wajib pajak mengenai pajak bumi dan bangunan di kecamatan mandau, maka penulis mengajukan pertanyaan kepada responden melalui indikator Berwujud (*Tangibles*), untuk dapat melihat penilaian responden dapat dilihat tabel berikut:

Tabel V.9 :Tanggapan Responden Tentang Berwujud (*Tangibles*)

No	Sub Indikator	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Jumlah
1	Penampilan dan sarana petugas	47 (47%)	51 (51%)	2 (2%)	100 (100%)
2	Jumlah personil dan cara komunikasi petugas kepada wajib pajak	37 (37%)	60 (60%)	3 (3%)	100 (100%)
Jumlah		84	111	5	100
Rata-Rata		42	55	3	100
Persentase		42%	55%	3%	100%

Sumber: Data Olahan penelitian 2019

Berdasarkan Tabel diatas dapat diketahui indikator Berwujud sdiperoleh tanggapan responden, yang terdiri dari dua item yang dinilai dan jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian dari : Baik dengan jumlah

persentase 42%, atau ada 42 orang responden, Cukup Baik dengan jumlah persentase 55% atau ada 55.5 orang responden, dan Kurang Baik dengan jumlah persentase 3% atau ada 2 orang responden. Dengan uraian persentase tersebut berarti penilaian tertinggi pada indikator Berwujud yaitu cukup baik dengan jumlah 55%, maka dalam teknik pengukuran yang digunakan jumlah persentase ini masuk pada kategori pengukuran Cukup Baik dengan rata-rata persentase jawaban responden antara 33%-66%. Maka dapat disimpulkan untuk pelaksanaan pelayanan pajak bumi dan bangunan sudah berjalan dengan cukup baik di indikator berwujud, dimana tuntutan masyarakat khususnya wajib pajak merasa sudah dipenuhi walaupun belum sempurna yang diharapkan tapi disini dapat dilihat telah ada usaha dari pegawai unit pelaksana teknis pendapatan daerah dalam pelayanan yang dilakukan untuk kepuasan masyarakat.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada kepala koordinator bidang pajak bumi dan bangunan kecamatan mandau kabupaten bengkalis kepada Ibu Wan Anismah, SH yang mengatakan bahwa :

“ Untuk fasilitas dan jumlah pegawai sudah sangat mencukupi dalam hampir semua aspek untuk pelayanan dan pengurusan pajak bumi dan bangunan, khususnya fasilitas yang kita berikan itu saya rasa sudah bagus dan terlihat juga tidak ada komplain dari masyarakat terhadap fasilitas yang kita berikan, dan untuk jumlah petugas dan komunikasi petugas mungkin belum ada kata cukup karna kita memang butuh sumber daya manusia yang baik dari yang terbaik untk mendapatkan hasil dan tujuan untuk itu kita selalu melakukan pelatihan dan peningkatan kemampuan petugas kita dengan program program yang ada khususnya pajak bumi dan bangunan ”(Hasil Wawancara)

Berdasarkan hasil observasi, penulis melihat bahwa responden masih menilai kemampua dari sumber daya manusia atau petugas dari kantor Kantor

Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis masih ada kekurangan sehingga penilaian dari responden atau wajib pajak belum memuaskan dimana hal ini juga seperti masalah dalam pemanfaatan sumber daya pada indikator Berwujud, namun penilaian responden pada kecukupan dalam fasilitas mendapat penilaian yang memuaskan dengan kategori cukup baik dengan persentase 55% dimana responden yaitu wajib pajak menilai fasilitas yang diberikan seperti kantor sebagai fasilitas fisik dan juga fasilitas lain yaitu non fisik lainnya sudah cukup baik walaupun belum maksimal seperti yang mereka inginkan.

C. Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Terkait Dengan Penelitian Tentang “Pelaksanaan Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

Dari hasil pelaksanaan pelayanan pajak bumi dan bangunan pada kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau yang diukur berdasarkan indikator-indikator di atas, maka dapat dilihat rekap tanggapan responden tentang pelaksanaan pelayanan pajak bumi dan bangunan pada kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel V. 10 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Pelaksanaan Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

No	Indikator	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Jumlah
1	Keterandalan (<i>Realibility</i>)	32 (32%)	55 (55%)	13 (13%)	100 (100%)
2	Keresposifan (<i>Responsiveness</i>)	30 (30%)	61 (61%)	9 (9%)	100 (100%)
3	Keyakinan (<i>Confidence</i>)	35 (35%)	42 (42%)	23 (23%)	100 (100%)
4	Empaty (<i>Emphaty</i>)	31 (31%)	59 (59%)	10 (10%)	100 (100%)
5	Berwujud(<i>Tangibles</i>)	42 (42%)	55 (55%)	3 (3%)	100 (100%)
	Jumlah	170	271	55	100
	Rata-rata	34	54	12	100
	Persentase	34%	54%	12%	100%

Sumber :Data Olahan penelitian 2019

Berdasarkan Tabel V.10 diatas dapat diketahui mengetahui rekapitulasi diperoleh tanggapan responden masyarakat setempat di kota Pekanbaru terhadap pelaksanaan peraturan daerah untuk pajak parkir yang terdiri dari 5 indikator yang dinilai dan jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian dari : Baik dengan jumlah persentase 34%, atau ada 34 orang responden, Cukup Baik dengan jumlah persentase 54% atau ada 54 orang responden, dan Kurang Baik dengan jumlah 12% atau ada 11 orang responden. Dengan uraian persentase tersebut berarti penilaian tertinggi pada hasil rekapitulasi dari 5 indikator yaitu **“Cukup Baik”** dengan jumlah persentase 54%, maka dalam teknik pengukuran

yang digunakan jumlah persentase ini masuk pada kategori pengukuran Cukup Baik dengan rata-rata persentase jawaban responden antara 33%-66%.

Dari Hasil Observasi dan data kuisioner, penulis mendapatkan hasil penilaian Cukup Baik yang diperoleh dari responden wajib pajak dikecamatan mandau dari total keseluruhan sampel sebanyak 100 orang dengan persentase 54%, maka dapat diketahui bahwa hasil pelaksanaan pelayanan pajak bumi dan bangunan di Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis yaitu “**Cukup Baik**” dengan range 33%-66%.

Berdasarkan hasil tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan peraturan daerah yang di tangani oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bengkalis Cukup Baik walaupun masih ada beberapa kekurangan di dalamnya. Hal ini dilihat dari beberapa aspek yang penulis jadikan sebagai indikasi dalam penilaian diantaranya Keterandalan (*Realibility*), Keresponsifan (*responsiveness*), Keyakinan (*confidence*), Emphaty (*emphaty*), Berwujud (*tangibles*).

Dengan kata lain pegawai Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis dalam menyelesaikan tanggung jawabnya selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas yang baik, dan semua itu berpedoman pada tugas dan fungsinya di masing masing bidang dengan rasa tanggung jawab yang tinggi, ketelitian dalam bekerja serta kesungguhan yang tinggi dalam menyelesaikan pekerjaan. Jumlah pekerjaan yang banyak tidak menjadi beban kerja bagi petugas dalam menyelesaikannya, hal ini dikarenakan

pegawai Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis memiliki sumber daya manusia yang kompeten sehingga untuk pencapaian tujuan dapat berjalan dengan Cukup Baik.

D. Faktor-faktor Hambatan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis yaitu sebagai berikut:

1. Keterandalan (*realibility*) adalah kemauan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Keresponsifan (*responsiveness*) adalah kemampuan untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan cepat atau tanggap.
3. Keyakinan (*confidence*) adalah pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
4. Empaty (*emphaty*) merupakan syarat untuk peduli, memberikan perhatian, pribadi bagi masyarakat.
5. Berwujud (*tangibles*) merupakan penampilan dan sarana, peralatan, personil dan media komunikasi.

BAB VI

PENUTUP

Dari hasil penelitian dan analisis yang telah penulis lakukan mengenai studi Pelaksanaan Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis yang menggunakan Indikator Keterandalan (*Realibility*), Keresponsifan (*Responsiveness*), Keyakinan (*Confidence*), Empaty (*Emphaty*), Berwujud (*Tengibles*), Maka dapat penulis ambil kesimpulan dan saran-saran untuk bahan masukan bagi pihak terkait terutama bagi Dinas Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis sebagai berikut :

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis mengenai Studi Pelaksanaan Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis dapat di tarik kesimpulan yaitu:

Pelaksanaan Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis yang dilihat dari 5 (lima) indikator yaitu :

1. Keterandalan (*Realibility*) dapat digolongkan dalam kategori Cukup Baik.
2. Keresponsifan (*Responsiveness*) dapat digolongkan dalam kategori Cukup Baik.

3. Keyakinan (*Confidence*) dapat digolongkan dalam kategori Cukup Baik.
4. Empaty (*Emphaty*), dapat digolongkan dalam kategori Cukup Baik.
5. Berwujud (*Tengibles*), dapat digolongkan dalam kategori Cukup Baik

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka sebagai tindak lanjut dari penelitian ini, disarankan beberapa hal sebagaiberikut:

1. Kepada Pihak Kantor Pendapatan Daerah, dalam hal ini Unit Pelaksana Teknis Pendapatan, diharapkan lebih aktif dan sering melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang perpajakan dengan baik dan dengan berkelanjutan, mulai dari system hukum perpajakan, fungsi dan kegunaan pajak secara khusus, fungsi Pajak Bumi dan Bangunan serta mensosialisasikan system administrasi dalam Pajak Bumi dan Bangunan. Agar tersosialisasi dan masyarakat wajib pajak sadarkan pentingnya pajak dan tanggung jawabnya sebagai wajib pajak, wajib pajak bumi dan bangunan khususnya.
2. Pelaksanaan dilakukan secara lebih rutin dan mendetail. Dengan pelaksanaan pelayanan yang baik dan rutin diharapkan dapat mempersiapkan alternatif-alternatif pemecahan masalah yang tepat untuk mengatasi permasalahan- permasalahan yang terjadi dalam pelaksanaan peraturan daerah pajak bumi dan bangunan. Pelaksanaan juga dapat memacu motivasi dan dedikasi pegawai dalam melaksanakan tugasnya menuju arah yang lebih baik. Kegiatan

pelaksanaan diharapkan dapat memberikan solusi yang terbaik untuk pelaksanaan kerja yang akan datang dan dapat memberi kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelaksanaan pajak bumi dan bangunan.

3. Peningkatan dan pemamfaatan sumber daya kearah yang lebih baik seperti Pembinaan pegawai secara terpadu dan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan pemahaman dan pelaksanaan beragama turan dan prosedur organisasi. Pegawai dapat diberikan pendidikan dan pelatihan serta kursus- kursus yang sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan kantor dinas pendapatan daerah kecamatan Mandau. Dengan pembinaan pegawai yang terpadu dan berkelanjutan diharapkan dapat meningkatkan kinerja para pegawai dan meminimalisasi kesalahan yang di buat pegawai.
4. Kepada masyarakat, supaya memahami peraturan daerah tentang perpajakan khususnya tentang pelayanan pajak bumi dan bangunan, agar mengetahui dan melaksanakan segala hak dan kewajibannya.
5. Kepada peneliti selanjutnya, peneliti mengharapkan adanya penelitian lebih lanjut tentang pelaksanaan pelayanan pajak bumi dan bangunan melalui implementasinya di masyarakat yang dapat dilihat dari kesadaran dan kepatuhan terhadap peraturan daerah tentang pajak bumi dan bangunan. Hal ini penting agar hasil penelitian ini bermanfaat kepada masyarakat untuk mewujudkan masyarakat yang sadar akan hukum.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Adriana, Dadi. 2003, *Peraturan Perpajakan*, Yogyakarta, Andi
- Brantas. 2009. *Dasar-Dasar Manajemen*, Bandung: Alfabeta
- Diana, Anastasia dan Lilis Setiawati, *Perpajakan*. Yogyakarta : Andi
- Daryanto, 2014, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media
- Darmadi dan Damai, S. 2011. *Administrasi Public*. Yogyakarta: Laksbang
- Dwiyanto, Agus. 2005, *Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Gajah Mada University Press
- Hamim, 2003. *Adminitrasi, Organisasi Dan Manajemen, Suatu Ilmu, Teori, Konsep dan Aplikasi*, Pekanbaru: UIR Press
- Hasibuan, Melayu SP. 2007. *Manajemen Sumber daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2014. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara
- Lukman, Sampara, 2000, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta. PT. Bumi Aksara
- Maediasmo, *Perpajakan Edisi Revisi 2009*, Andi, Yogyakarta, 2009.
- Maulidiah Sri, 2014. *Pelayanan Publik*. Bandung: CV Indra Prahasta
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Rauf, Rahyunir, dan Sri Maulidah, 2016. *Badan Musyawarat Desa*. Zanafala. Nusa Media. Yogyakarta
- Ratmito dan Atik, 2008, *Manajemen Pelayanan*, Jakarta. Pustaka Belajar
- Siagian. SP. 2009 *Filsafat Administrasi*, Jakarta: Bumi Aksara
- Siswanto, 2005. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara
- Syafri, Wirman. 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga

- Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung ,2005.
- Sudaryono, 2018, *Metode Penelitian*, Depok : PT Raja Grafindo Persada
- Siagian, Sondang P. 2014. *Administrasi Pembangunan : Konsep, Dimensi, Dan Strateginya*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sinambela, 2005, *Reformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Bumi Aksara
- Syafiie, Inu Kencana. 2008. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sugiyanto. *Pajak dan Retribusi Daerah*, Jakarta : PT. Grasindo
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sabardi, Agus. 2001. *Manajemen Pengantar*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN
- Thoha, Miftah, 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontenporer*. Jakarta: Prenada Media Gruop
- Thoha, Miftah, 2003. *Dimensi-Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Waluyo, *Perpajakan Indonesia*, Salemba Empat, Jakarta ,2011.
- Zulkifli, 2005. *Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Pekanbaru: UIR PRESS Pekanbaru
- Zulkifli, Moris Adidi Yogia. 2014. *Fungsi-Fungsi Manajemen Suatu Bacaan Pengantar*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh Publishing.
- Zulkifli, Nurmasari.2015. *Pengantar Manajemen*, Pekanbaru, Marpoyan Tujuh Publishing.

Sumber Dokumentasi :

Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor O2 Tahun 2013 Tentang Pajak Bumi dan Bangunan

Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 43 Tahun 2014 Tentang SOP (Standar Operasional pelayanan) Pajak Bumi dan Bangunan

Buku Pedoman Penulisan Usulan Penelitian (UP), Hasil Penelitian, Skripsi, Kertas Kerja Mahasiswa (KKM), Fakultas Ilmu Social Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau 2013. Penerbit Fisipol UIR



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau