

**SISTEM PELAYANAN TERPADU BAGI WAJIB PAJAK PBB
PADA KPP PRATAMA MEDAN KOTA**

Oleh :
N E L L Y
NPM : 07 852 0044



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
M E D A N**

2 0 0 8

JUDUL SKRIPSI : SISTEM PELAYANAN TERPADU BAGI WAJIB PAJAK
PBB PADA KPP PRATAMA MEDAN KOTA.

NAMA MAHASISWA : N E L L Y

N P M : 07 852 0044

JURUSAN : ILMU ADMINISTRASI NEGARA



Menyetujui :

Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

(Drs.H.Irwan Nasution,S.Pd,M.AP)

(Drs.H.M.H.Thamrin Nasution,M.Si)

Ketua Jurusan

Dekan

(Drs.H.Irwan Nasution,S.Pd,M.AP)



(Drs.H.M.H.Thamrin Nasution,M.Si)

RINGKASAN

NELLY, SISTEM PELAYANAN TERPADU BAGI WAJIB PAJAK PADA KPP PRATAMA MEDAN KOTA (Di bawah bimbingan Drs.H.Irwan Nasution,S.Pd,M.AP, Selaku Pembimbing I dan Drs.H.M.H.Thamrin Nasution,M.Si, Selaku Pembimbing II)

Sistem Pelayanan Terpadu adalah suatu sistem pelayanan perpajakan yang terintegrasi dengan system yang melekat pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dalam memberikan pelayanan perpajakan.

Dalam Konsep modernisasi pajak dalam pelayanan kantor pajak adalah pelayanan prima dan pengawasan intensif dengan pelaksanaan good governance. Tujuannya meningkatkan kepatuhan pajak, juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan serta produktivitas pegawai pajak yang tinggi. Paradigma baru yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam upaya melayani Wajib Pajak guna meningkatkan penerimaan negara di bidang perpajakan.

Pelayanan prima adalah bentuk pelayanan yang sempurna, bagus sekali, atau terbaik yang dapat mengungguli, melampaui pelayanan sejenis yang diberikan oleh pihak lain atau lebih baik dari pelayanan yang pernah diberikan pada waktu yang lalu.

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah Pajak Negara yang dikenakan terhadap bumi dan atau bangunan. Melalui pembayaran PBB maka kita sudah ikut membantu membiayai penyelenggaraan kepentingan masyarakat (kelompok masyarakat) dalam hal ini negara. Masyarakat secara sederhana terus berkembang baik kuantitas maupun kualitasnya dari kepentingannya pun semakin besar serta kompleks, sehingga memerlukan penanganan yang lebih dan profesional.

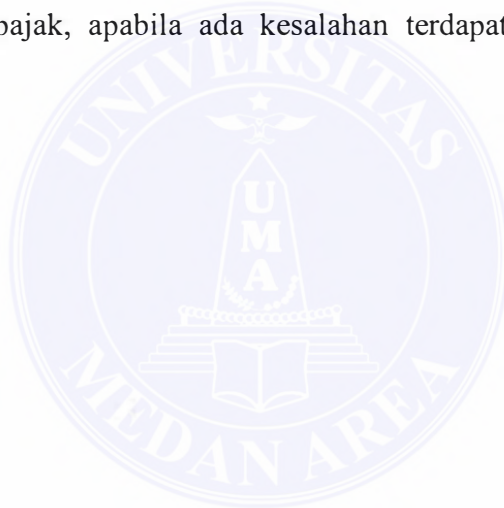
Berdasarkan hasil analisis dan evaluasi bahwa, TPT pada KPP Pratama Medan Kota telah melaksanakan system pelayanan yang prima terutama dalam hal pelayanan Wajib Pajak PBB, hal ini terbukti dari :

1. Meningkatnya antusias masyarakat terhadap kewajiban melaporkan objek pajaknya yang belum terdaftar maupun untuk memperbaiki data yang sudah ada di basis data agar sesuai dengan keadaan yang ada di lapangan.

2. Meningkatnya kesadaran masyarakat atau Wajib Pajak membayar PBB karena ada paksaan dari pihak kelurahan dimana setiap pengurusan administrasi di kantor lurah harus menyatakan lunas kewajiban membayar PBB.

Berdasarkan kekurangan yang terdapat pada system pelayanan terpadu pada KPP Pratama Medan Kota, penulis menyajikan saran sebagai berikut :

1. Sebaiknya pihak KPP Pratama Medan Kota lebih meningkatkan kerjasama dalam bidang PBB khususnya dengan pihak Pemda untuk terus melakukan penyuluhan kepada masyarakat agar mereka mengetahui betapa pentingnya Pajak Bumi dan Bangunan.
2. Mensosialisasikan system pelayanan terpadu yang ada pada KPP Pratama Medan Kota (Tempat Pelayanan Terpadu) agar masyarakat tidak segan bertanya, melaporkan objek pajak, apabila ada kesalahan terdapat pada basis data segera ditindaklanjuti.



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Swt, atas rahmat dan ridhoNya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul : SISTEM PELAYANAN TERPADU BAGI WAJIB PAJAK PADA KPP PRATAMA MEDAN KOTA. Adapun penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara Universitas Medan Area.

Penulis menyadari bahwa di dalam penulisan ini masih terdapat kekurangannya, hal ini disebabkan karena keterbatasan pengetahuan, dan waktu penulis. Untuk itu penulis bersedia menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs.H.M. Husni Thamrin Nasution, MSi, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Medan Area sekaligus, Selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan demi kesempurnaan skripsi ini.
2. Bapak Drs.H.Irwan Nasution,S.Pd,M.AP, Selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Medan Area dan sekaligus, Selaku Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktunya untuk mengoreksi skripsi hingga selesai.
3. Seluruh Staf pengajar dan pegawai di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area.
4. Kepala KPP Pratama Medan Kota Bapak Noor Fais, beserta rekan-rekan pegawai di TPT KPP Pratama Medan Kota, yang telah banyak membantu dalam pemberian data.
5. Yang tercinta ayahanda M.Yusuf Ibrahim dan Umi Warni Lubis (Alm.), dari hati yang paling dalam penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga atas nasihat, bimbingan dan doanya selama ini kepada penulis.
6. Yang tercinta dan tersayang Suami/Anak-anak : Irfan Abdi Fahmi S.Mn, Salwa Clarissa, Shafin Nevan, Shefan Fahrezi serta kakakku tersayang Kenny Hartati, yang selalu memberikan motivasi kepada penulis.
7. Buat rekan-rekan pegawai Bidang KEP Kanwil DJP Sumut I yang tidak bisa disebut satu persatu, yang telah membantu penulis dalam penulisan skripsi.

Hanya Allah yang dapat membalas segala bantuan dan kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi penulis sendiri.

Medan, 2009

Penulis

Nelly



DAFTAR ISI

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Batasan Masalah	6
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
E. Kerangka Pemikiran	7
F. Hipotesis	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Manajemen Sumber Daya Manusia.	9
B. Paradigma Baru	12
C. Manajemen Pelayanan	12
D. Dasar Hukum	17
E. Kontribusi Pajak Dari Pembangunan Suatu Bangunan / Properti	19
F. Objek dan Subjek Pajak Bumi dan Bangunan	20
G. Tata Laksana Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)	22

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

A. Populasi dan Sampel	25
B. Metode Pengumpulan Data	25
C. Variabel dan Defenisi Operasional	26
D. Teknik Analisis Data	28

BAB IV. KPP PRATAMA MEDAN KOTA

A. Gambaran Umum	29
1. Faktor-Faktor Pendorong Lahirnya PBB	30
2. Perkembangan Pajak Bumi dan Bangunan	32
3. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota	33
4. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	34
B. Visi dan Misi Direktorat Jenderal Pajak	44
1. Visi	44

2. Misi	44
3. Nilai yang terkandung dalam visi dan misi tersebut.	44

BAB V. ANALISA DAN EVALUASI

A. Sistem Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan	46
B. Analisis Organisasi	49
C. Pembahasan Hasil Quisioner	51

BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	58
B. Saran	59

DAFTAR PUSTAKA



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sebelum masyarakat berkembang seperti ini, pada zaman dahulu kehidupan masih sangat primitif dimana manusia hidup dalam kelompok-kelompok kecil yang disebut masyarakat. sejak mereka hidup bermasyarakat (berkelompok) maka mulailah timbul kepentingan-kepentingan bersama (kepentingan kelompok) dari warga masyarakat tersebut.

Mereka menyadari kepentingan-kepentingan tersebut mesti di urus sebagai konsekuensi hidup bersama dan demi kelangsungan hidup berkelompok, dalam mengurus kepentingan-kepentingan tersebut timbullah masalah, masalahnya adalah dari mana diperoleh biaya untuk penyelenggaraannya, kemudian mereka sepakat untuk menyumbang tenaga, pikiran, makanan, dan lain-lain dengan demikian kepentingan tersebut dapat terselenggara dengan baik. Inilah cikal bakal pajak dalam contoh urutan peradaban masyarakat yang sederhana yaitu untuk membiayai penyelenggaraan kepentingan masyarakat bersama.

Terlihat disini fungsi sederhana dari pajak yaitu untuk membiayai penyelenggaraan kepentingan masyarakat (kelompok masyarakat) dalam hal ini negara. Masyarakat secara sederhana terus berkembang baik kuantitas maupun kualitasnya dari kepentingannya pun semakin besar serta kompleks, sehingga memerlukan penanganan yang lebih dan profesional. Untuk itu diperlukan bentuk organisasi rumah tangga yang baik sehingga terbentuk negara-negara modern seperti sekarang ini. Negara diharapkan seperti rumah tangga besar yang membutuhkan

UNIVERSITAS MEDAN AREA

banyak uang untuk membiayai segala pengeluaran-pengeluarannya bagi penyelenggaraan kepentingan umum.

Dalam pembiayaan kepentingan bersama ini bentuk sumbangan-sumbangan masyarakat dalam bentuk in natura tidak lagi efektif dan efisien untuk menyelesaikan persoalan ini. Untuk itu dalam, persepsi masyarakat modern sumbangan berbentuk uang adalah hal paling baik dalam memberikan kontribusinya pada negara untuk keperluan di maksud. Pemberian sejumlah uang kepada negara oleh masyarakat untuk mengurus kepentingan bersama tersebut dapat disebut sebagai pembayaran pajak, sehingga dapat disimpulkan dalam definisi yang sederhana bahwa pengertian *“pajak adalah iuran wajib kepada Kas Negara berdasarkan Undang-Undang, sehingga dapat dipaksakan dengan tidak mendapat kontraprestasi langsung, yang hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran Pemerintah.”*¹

Pajak merupakan sumber utama penerimaan Negara. Tanpa pajak, sebagian kegiatan Negara tidak dapat untuk dilaksanakan. Diperlukan dana yang amat besar dalam pembiayaan operational negara, baik untuk pembiayaan rutin maupun pembiayaan pembangunan.

Salah satu pajak yang dibahas disini adalah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). PBB adalah pajak negara yang dikenakan terhadap bumi dan bangunan berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1994. *“PBB adalah pajak yang bersifat kebendaan dalam arti besarnya pajak terutang ditentukan oleh keadaan objek yaitu bumi/tanah dan atau bangunan. Keadaan subjek (siapa -*

¹Direktorat Pelayanan Penyuluhan dan Hubungan Masyarakat, lebih dekat dengan pajak, Jakarta, 2007. hal.1

DAFTAR PUSTAKA

- Budu Sugiarto, **Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia**, Amara Books, Yogyakarta, 2002.
- Christian Gronoos, **Service Management and Marketing**, Toronto, Lexington books, 1990.
- Dr. Budi Harjanto, Adv. DEM. MSi, **Mampukah NJOP – PBB sebagai single value for multi purpose**, Majalah berita pajak, No. 1623, Jakarta, 2008
- Drs. Moh. Agus Tulus, **Manajemen Sumber Daya Manusia**, PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1992.
- Moenir, **Manajemen Pelayanan Umum**, Bumi Aksara, Jakarta, 2000.
- Robert L. Marthis : Jhon H.Jackson, **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Salemba Empat, 2002.
- Setyanto, **Pengukuran Human Capital**, peluang bagi Departemen sumber daya manusia untuk berperan sebagai strategic Business partner, Oktober, 2004.
- Sofyan Assauri, **Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia**, Usahawan, Vol.26, 2000.
- Sudjarwadi Djangkung, Implementasi Law Enforcement, **Pemblokiran, pencegahan dan penyanderaan, lokakarya perpajakan**, Majalah berita pajak, Jakarta, 2003.
- Sugiono, **Metode Penelitian Administrasi**, CV. Alfabeta, Bandung, 2003.
- Direktorat Pelayanan Penyuluhan dan Hubungan Masyarakat, **Lebih dekat dengan Pajak**, Jakarta, 2007.
- Direktorat Jenderal Pajak, **Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)**, Jakarta 2007
- Direktorat Pelayanan Penyuluhan dan Hubungan Masyarakat, **Pelayanan Prima**, Jakarta, 2008
- Direktorat Jendral Pajak , **Standar Operasional Pelayanan**, Jakarta, 2008.