

PELAKSANAAN PENGALIHAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (PBB) DI KOTA SURABAYA

(Studi Deskriptif Tentang Keefektifan Pelayanan Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) Setelah Dialihkan dari Pajak Pusat Menjadi Pajak Daerah Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Surabaya)

Martha Sri Renaningsih

Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga

ABSTRACT

Taxation is one of the largest revenue source in the country. With the tax, governance and development process can run effectively. There are two types of taxes that is central taxes and local taxes. With the implementation of decentralization and regional autonomy, at this type of local tax and is expected to be further enhanced to increase local revenues which then impact on the welfare of society.

The purpose of this study was to describe the effectiveness of collection services Land and Building Tax (PBB) in order to achieve its objectives, namely to increase revenue (PAD) as a form of execution of the transfer tax into local tax center.

This study uses the theory of public development policy, service quality theory, theory efektivitas organization and services, as well as theories about the indicators of achievement of the purpose of a tax collection service delivery. This study uses qualitative, descriptive research type. The location of this research is the Department of Revenue and Financial Management of Surabaya. Informants were taken in this study is the staff Revenue Service and Financial Management Surabaya and also some taxpayers. For determination technique using purposive sampling entirely informant. Data collection is done by observation, interview and documentation. Then analyze the data using data reduction and data presentation, and then drawing conclusions or verification. These results indicate that the polling service of Land and Building Tax (PBB) has been quite effective implemented with the achievement of revenue (PAD) continues to increase from year to year and better service quality.

Keywords: Land and Building Tax, Effectiveness, Fiscal Desentralitation, Public Service

Pendahuluan

Pembangunan ekonomi suatu negara memerlukan dana yang relatif besar. Untuk itu diperlukan sumber-sumber penerimaan negara yang potensial. Usaha Pemerintah untuk mencapai tujuan tersebut salah satunya adalah dengan melakukan pemungutan pajak. Dimana pajak merupakan sumber penerimaan pendapatan yang dapat memberikan peranan dan sumbangan yang berarti melalui penyediaan sumber dana bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Sejalan dengan fungsi budgetair sebagai fungsi utama dari pajak, pajak dipergunakan sebagai alat untuk mengumpulkan dana secara optimal ke dalam kas negara yang dilakukan melalui sistem pemungutan tertentu berdasarkan perundang-undangan perpajakan yang berlaku di suatu negara.

Berdasarkan fungsi inilah pemerintah sebagai pihak yang membutuhkan dana untuk pembangunan melakukan pungutan pajak pada warga negaranya. Pajak juga memiliki kontribusi yang besar bagi pembangunan nasional dengan semakin meningkatnya penerimaan

negara dari sektor pajak dari tahun ke tahun. Berikut adalah tabel mengenai kontribusi pajak dalam sebagai sumber penerimaan negara dalam APBN lima tahun terakhir.

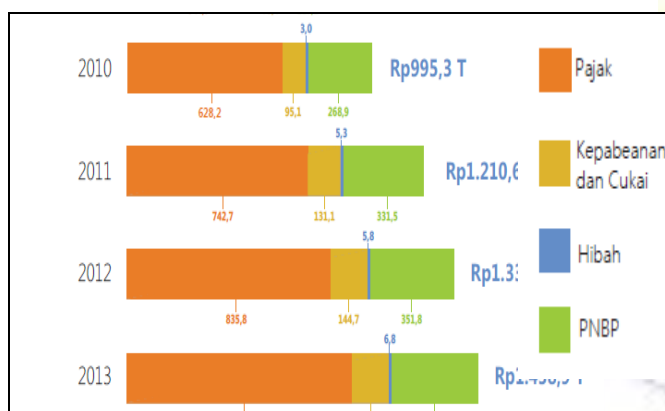
Tabel I.1: Ringkasan APBN Dari Tahun ke Tahun (triliun rupiah)

URAIAN	2004	2005	2006	KIB I			KIB II			
	LKPP	LKPP	LKPP	LKPP	LKPP	LKPP	LKPP	LKPP	LKPP	APBN
A. Pendapatan Negara	403,4	495,2	638,0	707,8	981,6	848,8	995,3	1.210,6	1.338,1	1.502,0
I. Penerimaan Dalam Negara	403,1	493,9	636,2	706,1	979,3	847,1	992,2	1.205,3	1.332,3	1.497,5
1. Penerimaan Pajak	280,6	347,0	409,2	491,0	658,7	619,9	723,3	873,9	980,5	1.148,4
a. Pajak DN	267,8	331,8	396,0	470,1	622,4	601,3	694,4	819,8	930,9	1.099,9
b. Pajak Perdag Intl	12,7	15,2	13,2	20,9	36,3	18,7	28,9	54,1	49,7	48,4
2. PNBP	122,5	146,9	227,0	215,1	320,6	227,2	268,9	331,5	351,8	349,2
II Hibah	0,3	1,3	1,8	1,7	2,3	1,7	3,0	5,3	5,8	4,5
B. Belanja Negara	427,2	509,6	667,1	757,7	985,7	937,4	1.042,1	1.295,0	1.491,2	1.726,2
I. Belanja Pem Pusat	297,5	361,2	440,0	504,6	693,4	638,8	697,4	883,7	1.010,6	1.196,8
II Transfer ke Daerah	129,7	150,5	226,2	253,3	292,4	308,6	344,7	411,3	480,6	529,4
1. Dana Perimbangan	112,2	143,2	222,1	244,0	278,7	287,3	316,7	347,2	411,3	445,5
2. Dana Otsus	6,9	7,2	4,0	9,3	13,7	21,3	28,0	64,1	69,4	83,8
III Suspen	(0,0)	(2,0)	0,9	(0,2)	(0,1)	(0,0)	(0,0)	(0,0)	0,0	0,0
C. Keseimbangan Primer	38,7	50,8	49,9	30,0	84,3	5,2	41,5	8,9	(52,8)	(111,7)
D. Surplus/Defisit	(23,8)	(14,4)	(31,0)	(51,5)	(6,4)	(90,3)	(49,8)	(89,7)	(153,3)	(224,2)
E. Pembiayaan	20,8	11,1	29,4	42,5	84,1	112,6	91,6	130,9	175,2	224,2
I Pembiayaan DN	48,9	21,4	56,0	69,0	102,5	128,1	96,1	148,7	198,6	241,1
II Pembiayaan LN	(28,1)	(10,3)	(26,6)	(26,6)	(18,4)	(15,5)	(4,6)	(17,8)	(23,5)	(16,9)

Sumber: Kementerian Keuangan 2013

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat beberapa sumber pendapatan negara, antara lain penerimaan dalam negeri yang terbagi atas penerimaan perpajakan dan penerimaan negara bukan pajak. Penerimaan terbesar ditunjukkan oleh penerimaan yang berasal dari pajak, yakni sebesar 53,5% dari total pendapatan dalam negeri, lebih besar dibandingkan dengan penerimaan bukan pajak yang hanya mampu berkontribusi sebesar 0,8% saja.

Dari tahun ke tahun penerimaan negara dari sektor pajak mengalami peningkatan, hal ini dapat dilihat dari Gambar I.1 berikut ini:



Gambar I.1 Penerimaan Pajak Negara Tahun 2010-2013
(Sumber : Kementerian Keuangan, 2014)

Salah satu sumber dana berupa pajak yang dimaksud adalah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Pajak Bumi dan Bangunan dapat dimanfaatkan untuk berbagai fungsi penentuan kebijakan yang terkait dengan bumi dan bangunan. Pajak Bumi dan Bangunan merupakan sumber penerimaan yang sangat potensial bagi daerah sebagai salah satu pajak langsung. Pajak Bumi dan Bangunan merupakan pajak pusat karena obyeknya didaerah, maka daerah mendapat bagian yang lebih besar.

Keputusan otonomi daerah satu dekade silam telah melahirkan hubungan baru antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah terkait sumber daya penting keuangan sebagai faktor pendukung penting dalam proses dan perjalanan otonomi daerah atau yang disebut dengan desentralisasi fiskal. Implementasi desentralisasi fiskal di Indonesia secara umum dipandang dari kewenangan pengeluaran yang mana daerah diberikan diskresi untuk membelanjakan sumber fiskalnya melalui dukungan dana transfer (Oktarida, 2012). Padahal, pada prinsipnya pelimpahan wewenang yang dimaksud tidak hanya sekedar menjalankan delegasi pengeluaran fiskal dari pemerintah pusat semata akan tetapi kewenangan fiskal untuk memenuhi tuntutan kemandirian fiskal (Adi, 2005) dalam kerangka otonomi daerah.

Dalam penelitian Adi (2005) menunjukkan bahwa pertumbuhan ekonomi signifikan lebih baik selama pelaksanaan desentralisasi fiskal dibandingkan sebelum

pelaksanaan desentralisasi fiskal. Hasil penelitian tersebut berbanding terbalik dengan hasil Rodriguez-pose & Kroijer (2009) yang mana ada korelasi negatif antara pengeluaran dana transfer kepada pemerintah sub-nasional terhadap pertumbuhan ekonomi akan tetapi sebaliknya kecenderungan korelasi positif desentralisasi pendapatan (*taxes assigned*) terhadap pertumbuhan ekonomi.

Pengesahan amandemen Undang-Undang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (UU PDRD) pada bulan Agustus 2009 yang lalu, menjadi tonggak sejarah baru dalam perkembangan desentralisasi fiskal di Indonesia. Undang-undang ini memberikan peluang kepada Pemerintah Daerah untuk mengoptimalkan pengelolaan sumber daya daerah termasuk penguatan kapasitas fiskal. (Rosdiana, Haula dan Inayati: 2009).

Pengalihan pengelolaan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) dan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) dari Pemerintah Pusat kepada Pemerintah Daerah merupakan suatu bentuk tindak lanjut kebijakan otonomi daerah dan desentralisasi fiskal. Bentuk kebijakan tersebut dituangkan ke dalam Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Hal ini adalah titik balik dalam pengelolaan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan, dan pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan. Dengan pengalihan ini maka kegiatan proses pendataan, penilaian, penetapan, pengadministrasian, pemungutan/penagihan dan pelayanan PBB-P2 akan diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah (Kabupaten/Kota). (Direktorat Jenderal Pajak, 2012).

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan Pajak Negara yang wewenang pengelolaannya pada saat ini masih dimiliki oleh Pemerintah Pusat dan pada tahun 2014 akan dilimpahkan ke Pemerintah Daerah secara keseluruhan. Meskipun demikian hasil penerimaan yang diperoleh dari Pajak Bumi Bangunan saat ini akan dikembalikan ke pemerintah daerah khususnya Pemerintah Kota/Kabupaten sebesar 64,08 %. Kontribusi hasil penerimaan PBB tersebut memberikan konsekuensi pada Pemerintah Kota (Pemkot) / Kabupaten dalam bentuk peran sebagai pemungut PBB. Kegiatan pemungutan PBB merupakan kegiatan operasional yang dilakukan secara terus-menerus sepanjang tahun. (Aplikasi Pembayaran PBB, Piramidasoft.com diakses pada 6 Desember 2012).

Selama ini PBB merupakan pajak pusat, namun hampir seluruh penerimaannya diserahkan kepada daerah. Untuk meningkatkan akuntabilitas pengelolaan keuangan daerah, khusus PBB sektor perdesaan dan perkotaan dialihkan menjadi pajak daerah. Sedangkan PBB sektor perkebunan, perhutanan, dan pertambangan masih merupakan pajak pusat. Dengan dijadikannya PBB Perdesaan dan Perkotaan menjadi pajak daerah, maka penerimaan jenis pajak ini akan diperhitungkan sebagai

pendapatan asli daerah (PAD). (Kementerian Keuangan, 2009).

Dalam hal pengalihan PBB dan BPHTP, Kota Surabaya ditunjuk sebagai *pilot project* untuk memulai pemungutan PBB dan BPHTP. Penunjukan ini didasari atas kesiapan pemerintah daerah Kota Surabaya sendiri yang telah menyatakan siap untuk melaksanakan pengalihan pajak tersebut. Hal tersebut juga didasari keinginan untuk meningkatkan PAD Surabaya dengan adanya penambahan dari pengalihan PBB dan BPHTP yang menjadi kewenangan Pemkot Surabaya. Sebelumnya untuk PBB dan BPHTP Kota Surabaya memperoleh hanya sekitar 64% saja, maka dengan adanya pengalihan pajak tersebut, maka penerimaan Kota Surabaya menjadi 100%. (Media Keuangan.2010:8).

Mengingat besarnya kontribusi PBB pada Pemkot/Kabupaten maka perlu dilakukan suatu pemantauan terhadap kegiatan operasional dari proses pemungutan PBB. Selama ini Pemerintah Kota/Kabupaten khususnya Dinas Pendapatan Daerah sudah memanfaatkan teknologi informasi untuk menunjang dan melakukan pemantauan terhadap kegiatan operasional pemungutan PBB berupa Sistem informasi Manajemen Payment Online Sistem (POS) PBB. SIM POS PBB berfungsi untuk membantu pemungutan PBB dengan melakukan kerjasama komunikasi data dari Kantor Pelayanan Pajak Bumi Bangunan (KP PBB) dalam hal informasi wajib pajak beserta kewajibannya yang akan digunakan sebagai data dasar transaksi pembayaran PBB. Setelah transaksi pembayaran telah dilakukan oleh wajib pajak, maka SIM POS PBB wajib mengirimkan informasi transaksi tersebut ke KP PBB sebagai dasar untuk melakukan updating data Sistem Informasi Obyek Pajak Bumi dan Bangunan (SISMIOP) yang ada di KP PBB.

Sistem pemungutan PBB yang berubah dan berbeda dari sebelumnya, dimana pada saat ini pelaksanaannya dilakukan oleh Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya yang sebelumnya ditangani oleh pemerintah pusat melalui Kantor Pajak yang berada di wilayah Kota Surabaya. Perubahan sistem tersebut tentunya memerlukan waktu dan sosialisasi bagi masyarakat wajib pajak. Hal itu dikarenakan proses pengalihan yang memerlukan penyesuaian data wajib pajak yang memerlukan waktu. Proses pengalihan itupun sudah dipastikan akan memunculkan suatu kendala atau persoalan.

Dalam perjalanan waktu, banyak kendala yang dihadapi pada SIM POS PBB ini seperti keterlambatan informasi, memakai teknologi lama sehingga susah dikembangkan, penyebaran informasi ke pengguna di Dinas Pendapatan Daerah yang kurang optimal, tidak terdokumentasinya sistem secara baik sehingga perlu dilakukan suatu reengineering atau pembuatan kembali dari aplikasi SIM POS PBB yang dapat menyediakan informasi secara tepat waktu, mudah diakses pengguna di

Dinas Pendapatan Daerah dan mudah dikembangkan seperti pengembangan titik layanan pemungutan PBB di UPTD atau kecamatan. Pembuatan kembali aplikasi tersebut memerlukan sebuah perencanaan yang terinci mengenai desain SIM POS PBB yang akan dibangun, sehingga pengembangan SIM POS PBB memiliki dasar dan tahapan pelaksanaan pekerjaan yang efektif dan efisien.

Priandana (2009) dalam tesisnya menyebutkan siapapun pengelola administrasi dari PBB baik dari Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah seharusnya didukung oleh faktor SDM, teknologi dan biaya. Potensi Pajak Bumi dan Bangunan yang telah dibahas oleh Wibowo (2012) bahwa masih terdapat banyak potensi Pajak Bumi dan Bangunan yang dapat dikembangkan serta rencana peralihan yang akan dilaksanakan perlu persiapan sejak dini sehingga dapat berjalan dengan lancar, studi kasus di Kota Madiun. Persiapan matang yang disarankan oleh penulis tersebut diharapkan akan membantu dalam menghadapi hambatan yang kemungkinan akan muncul dalam proses peralihan tersebut, namun tidak menjamin proses peralihan akan berjalan lancar tanpa hambatan.

Sementara itu persoalan lain terkait dengan pelaksanaan pemungutan PBB dan BPHTP yang dilakukan oleh pemkot setelah dilaksanakannya pengalihan kedua jenis pajak tersebut masih terus berlanjut. Diantaranya masih banyaknya kerumitan dalam hal pemungutan pajak. Hal tersebut dikemukakan oleh Ketua Komisi B DPRD Kota Surabaya, Mochammad Machmud dalam artikel yang termuat di harian Surabaya Post, mengungkapkan bahwa masih banyak kekurangan dan kerumitan dalam hal pemberian pelayanan pemungutan PBB dan BPHTP yang dilakukan oleh Pemkot. Antara lain dengan masih banyaknya masyarakat yang mengeluhkan pelayanan pemungutan pajak tersebut. Hal tersebut dikarenakan pengalihan informasi tentang wajib pajak (WP) yang sebelumnya ditangani oleh pusat ke pemkot masih belum memadai karena tidak ditunjang dengan sumberdaya yang memadai. Selain itu SDM dari para pelaksana masih kurang dalam melayani para wajib pajak.

Persoalan tersebut kian kompleks bila kembali dikaitkan dengan kepatuhan wajib pajak. Perlu untuk diketahui bahwa pada proses pengalihan PBB P2 yang selanjutnya menjadi kewenangan pemerintah daerah, para wajib pajak memiliki kewajiban untuk melunasi pajak terhutang tidak hanya pada saat pajak tersebut dialihkan, tetapi juga untuk tahun-tahun sebelumnya sehingga semakin memperumit proses pendataan dan pemungutan.

Pada saat ini Dinas Pendapatan Kota Surabaya telah menyebar beberapa UPTD untuk melayani masyarakat wajib pajak yang ingin mengurus dan membayar pajak. Namun sayangnya pada awal pelaksanaan pengalihan pajak, pelayanan yang diberikan

oleh Pemkot Surabaya dinilai tidak memuaskan. Pelayanan yang kurang memuaskan tersebut dikarenakan para wajib pajak merasa rumit ketika harus mengurus dan membayar pajak.

Adanya kerumitan dan pelayanan tersebut tentunya dikhawatirkan akan berpengaruh pada wajib pajak, terutama pada kepatuhan dan kesediaan mereka untuk mengurus dan membayar PBB. Keengganan untuk membayar tersebut salah satunya dikemukakan oleh M Taufik, warga Griya Citra Asri Kelurahan Sememi Kecamatan Benowo yang dimuat dalam Berita Pajak Harian Seputar Indonesia, 4 Juni 2011, yang menyatakan sangat kurang puas dengan pelayanan pembayaran PBB di Surabaya, sehingga memutuskan lebih baik tidak membayar.

Permasalahan-permasalahan tersebut menjadi melatarbelakangi penelitian ini dimana akan dianalisis efektivitas pelayanan pemungutan PBB tersebut. Peralihan Pajak Bumi dan Bangunan menjadi Pajak daerah yang pengelolaannya dilakukan oleh Pemerintah Daerah ini menarik karena lamanya persiapan yang harus dilakukan oleh pihak-pihak terkait. Selain itu, karena peralihan Pajak Bumi dan Bangunan tersebut diterapkan pertama kali oleh Pemerintah Daerah yang pada Kota Surabaya diserahkan kepada Dinas Pendapatan Daerah Kota Surabaya dibandingkan daerah lain yang belum melaksanakan.

Dengan latar belakang inilah penulis merasa tertarik untuk membahas dan melakukan penelitian mengenai keefektifan pelayanan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) setelah dialihkan dari pajak pusat menjadi pajak daerah dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Surabaya.

Kebijakan Perpajakan

Definisi pajak menurut Djajadiningrat (Resmi, 2009, h.1): "Pajak adalah suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan secara umum.

Sementara itu pengertian pajak menurut Mardiasmo (2002:1) adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Dua fungsi pokok pajak adalah sebagai berikut.

(1) Fungsi Penerimaan (*Budgetair*):

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah.

(2) Fungsi Mengatur (*Regulatory*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi.

Dari pengertian-pengertian tersebut, penulis dapat menyimpulkan bahwa pajak dipungut berdasarkan undang-undang artinya dimana dalam pemungutan pajak serta aturan pelaksanaannya harus didasarkan pada peraturan perundang-undangan. Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara yang harus dibayar oleh wajib pajak serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik secara langsung. Pajak merupakan prestasi tanpa kontraprestasi langsung untuk membiayai pengeluaran pemerintah, baik pengeluaran rutin maupun untuk pengeluaran pembangunan.

Kebijakan Pengalihan Pajak

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah pajak negara yang dikenakan terhadap bumi dan atau bangunan berdasarkan Undang – Undang nomor 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan sebagaimana telah diubah dengan Undang – Undang nomor 12 Tahun 1994. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah pajak yang bersifat kebendaan dalam arti besarnya pajak terutang ditentukan oleh keadaan objek yaitu bumi/tanah dan atau bangunan. Keadaan subjek (siapa yang membayar) tidak ikut menentukan besarnya pajak. (Ditjen Pajak, 2012). Selanjutnya sebelum membahas mengenai pengalihan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) menjadi pajak daerah, maka Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dapat dilihat dari dua sudut pandang:

1. Pajak Bumi dan Bangunan Sebagai Pajak Pusat Dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PDRD) per 1 Januari 2010 untuk Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) sektor perdesaan dan perkotaan menjadi Pajak Daerah yang kewenangan pemungutannya berada pada Pemerintah Daerah sedang PBB yang masih menjadi Kewenangan Pemerintah Pusat yaitu:
 - 1) PBB sektor Perkebunan
 - 2) PBB sektor Perhutanan
 - 3) PBB sektor Pertambangan
2. Pajak Bumi dan Bangunan Sebagai Pajak Daerah

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang dialihkan menjadi Pajak Daerah hanya PBB sektor Perdesaan dan Perkotaan (P2), sementara PBB sektor Perkebunan, Perhutanan, dan Pertambangan (P3) masih tetap menjadi Pajak Pusat. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

Perdesaan dan Perkotaan adalah pajak atas bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan.

Manfaat yang bisa diperoleh dari peralihan PBB P2 dari Pajak Pusat ke Pajak Daerah untuk pemerintah kabupaten/kota sendiri adalah penerimaan dari PBB 100% akan masuk ke pemerintah kabupaten/kota. Sedangkan saat dikelola oleh Pemerintah Pusat (DJP), pemerintah kabupaten/kota hanya mendapatkan bagian sebesar 64,8% (Ditjen Pajak).

Peralihan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dari Pajak Pusat menjadi Pajak Daerah berpedoman pada Undang-Undang PDRD dan Peraturan Bersama Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri Nomor 213/PMK.07/2010 dan nomor 58 tahun 2010 tentang Tahapan Persiapan Pengalihan PBB Perdesaan dan Perkotaan sebagai Pajak Daerah. Pajak yang dialihkan dari Pajak Pusat menjadi Pajak Daerah hanya PBB sektor Perdesaan dan Perkotaan (P2). Sedangkan PBB sektor Perhutanan, Perkebunan, dan Pertambangan (P3) masih tetap menjadi Pajak Pusat. Peralihan PBBP2 ini dimulai pada tahun 2011. Pada tahun 2011 ada satu kota/kabupaten yang sudah mengalihkan PBB menjadi Pajak Daerah, yaitu Surabaya.

Selanjutnya akan diikuti oleh dua belas kota/kabupaten pada tahun 2012 yang mengalihkan PBB menjadi Pajak Daerah, yaitu Medan, Palembang, Depok, Bogor, Sukoharjo, Sidoarjo, Gresik, Yogyakarta, Palu, Gorontalo, Samarinda, Pontianak, Bandar Lampung, Deli Serdang, Pekanbaru, Balikpapan, dan Semarang. Dan pada tahun 2013, terdapat kota/kabupaten yg melakukan peralihan PBB-P2. Untuk kota atau kabupaten yang belum mengalihkan PBB dari Pajak Pusat menjadi Pajak Daerah, paling lambat tanggal 31 Desember 2013 sudah harus mengalihkan PBB-P2, dan pada tanggal 1 Januari 2014, Pemerintah Daerah di seluruh kota/kabupaten Indonesia sudah harus mengambil alih PBB-P2.

Keefektifan Pelayanan Pemungutan Pajak

1. Konsep Keefektifan

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Menurut Harbani Pasolong (2007:4), efektivitas pada dasarnya berasal dari kata "efek" dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan. Kata efektivitas tidak dapat disamakan dengan efisiensi, karena keduanya memiliki arti yang

berbeda walaupun dalam berbagi penggunaan kata efisiensi lekat dengan kata efektivitas.

Efisiensi mengandung pengertian perbandingan antara biaya dan hasil, sedangkan efektivitas secara langsung dihubungkan dengan pencapaian tujuan. Kamus Ilmiah Populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas merupakan salah satu dimensi dari produktivitas, yaitu mengarah kepada pencapaian unjuk kerja yang maksimal, yaitu pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu. Robbins dalam Tika P. (2008:129) memberikan definisi efektivitas sebagai tingkat pencapaian organisasi dalam jangka pendek dan jangka panjang. Maksudnya adalah efektivitas merupakan suatu standar pengukuran untuk menggambarkan tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.

Dari beberapa pendapat yang dikemukakan oleh para ahli tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa yang menjadi penekanan dari pengertian efektivitas berada pada pencapaian tujuan. Ini berarti dapat dikatakan efektif apabila tujuan atau sasaran yang dikehendaki dapat tercapai sesuai dengan rencana semula dan menimbulkan efek atau dampak terhadap apa yang diinginkan atau diharapkan.

Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana atau target yang telah ditentukan dengan hasil yang dicapai, maka usaha atau hasil pekerjaan tersebut itulah yang dikatakan efektif, namun jika usaha atau hasil pekerjaan yang dilakukan tidak tercapai sesuai dengan apa yang direncanakan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Hari Lubis dan Martani Huseini (1987:55), menyatakan efektivitas sebagai konsep yang sangat penting dalam organisasi karena menjadi ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Karenanya, pengukuran efektivitas bukanlah hal yang sederhana mengingat perbedaan tujuan masing-masing organisasi dan keragaman tujuan organisasi itu sendiri. Lebih lanjut, Hari Lubis dan Martani Huseini (1987:55), menyebutkan 3 (tiga) pendekatan utama dalam pengukuran efektivitas organisasi, yaitu :

- 1 Pendekatan sumber (*resource approach*) yakni mengukur efektivitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun non fisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
- 2 Pendekatan proses (*process approach*) adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi.
- 3 Pendekatan sasaran (*goals approach*) dimana pusat perhatian pada output, mengukur

keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (*output*) yang sesuai dengan rencana.

Dari ketiga pendekatan tersebut dapat dikemukakan bahwa efektivitas organisasi merupakan suatu konsep yang mampu memberikan gambaran tentang keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasarannya. Dalam hal ini penulis menggunakan pendekatan proses (*process approach*) untuk mengukur efektivitas pelayanan pemungutan pajak di Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya.

Pendekatan proses (*internal process approach*), menganggap efektivitas sebagai efisiensi dan kondisi kesehatan organisasi internal, yaitu kegiatan dan proses internal organisasi yang berjalan dengan lancar. Pendekatan proses (*process approach*) melihat kegiatan internal organisasi dan mengukur efektivitas melalui indikator internal seperti efisiensi dalam pelayanan, semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja.

Gibson et.al (1996:30) mengemukakan pula kriteria efektivitas organisasi yang terdiri dari 5 (lima) unsur, yaitu :

1. Produksi.

Produksi merupakan kriteria efektivitas yang mengacu pada ukuran keluaran utama dari organisasi.

2. Efisiensi.

Efisiensi merupakan kriteria efektivitas mengacu pada ukuran penggunaan sumber daya yang langka oleh organisasi. Efisiensi merupakan perbandingan antara keluaran dan masukan.

3. Kepuasan

Kepuasan merupakan kriteria efektivitas yang mengacu pada keberhasilan organisasi dalam memenuhi kebutuhan karyawan dan anggota-anggota perusahaan tersebut..

4. Keadaptasian.

Keadaptasian merupakan kriteria efektivitas yang mengacu pada tanggapan organisasi terhadap perubahan eksternal dan internal.

5. Kelangsungan hidup.

Kelangsungan hidup merupakan kriteria efektivitas mengacu pada tanggung jawab organisasi atau perusahaan dalam usaha memperbesar kapasitas dan potensinya untuk dapat berkembang.

Efektivitas kerja organisasi sangat tergantung dari efektivitas kerja dari orang-orang yang bekerja didalamnya. Ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja dari organisasi yang memberikan pelayanan (Sondang P. Siagian, 1996:60) antara lain :

1. Faktor waktu

Faktor waktu di sini maksudnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan.

2. Faktor kecermatan

Faktor kecermatan dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan disini adalah faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan.

3. Faktor gaya pemberian pelayanan

Gaya pemberian pelayanan merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efektivitas kerja. Yang dimaksud dengan gaya disini adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Bisa saja si pelanggan merasa tidak sesuai dengan gaya pelanggan yang diberikan oleh pemberi pelayanan.

2. Konsep Pelayanan

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. L.P. Sinambela (2006:3), menyatakan pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Harbani Pasolong (2007:4), pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Jika ditinjau secara terminology, beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan diantaranya adalah The Liang Gie (1998:104), yang mengemukakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi, mengamalkan, dan mengabdikan diri.

Tingkat pelayanan dan derajat kepuasan masyarakat merupakan salah satu ukuran efektivitas. Ukuran ini tidak mempertimbangkan berapa biaya, tenaga, dan waktu yang digunakan dalam memberikan pelayanan, tetapi lebih menitik beratkan pada tercapainya tujuan organisasi pelayanan publik.

Menurut L.P. Sinambela (2006:6), secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

- 1) Transparansi, yakni pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- 2) Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 3) Kondisional, yakni pelayanan yang dapat sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;

4) Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;

5) Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;

6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Sedangkan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004 (Ratminto, 2005:177) tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu Penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.
3. Biaya Pelayanan
Biaya/ tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
4. Produk Pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan Prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Publik
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat sesuai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

3. Konsep Pemungutan Pajak

Pemungutan pajak yang dilakukan oleh pemerintah tidak semata-mata untuk keperluan pemerintah di satu pihak, tetapi demi kepentingan rakyat banyak karena pajak merupakan pungutan yang dilakukan oleh pemerintah tanpa adanya kontra prestasi langsung kepada masyarakat secara individual dan tidak memandang jumlah yang diberikan masyarakat kepada pemerintah. Pemungutan pajak yang dilakukan pemerintah, dilaksanakan sedemikian rupa agar tidak merugikan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan syarat-syarat yang khusus untuk melakukannya agar seimbang antara masyarakat dan pemerintah sehingga tidak ada pihak yang dirugikan.

Adapun syarat-syarat pemungutan pajak seperti yang ditulis oleh Mardiasmo (2006:02), menyatakan bahwa agar pemungutan pajak tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan, maka pemungutan pajak harus memenuhi syarat sebagai berikut:

1. Pemungutan pajak harus adil (Syarat Keadilan)
Sesuai dengan tujuan hukum, yakni mencapai keadilan, undang-undang dan pelaksanaan pemungutan harus adil. Adil dalam perundang-undangan diantaranya mengenakan pajak secara umum dan merata, serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing. Sedang adil dalam pelaksanaannya yakni dengan memberikan hak bagi Wajib Pajak untuk mengajukan keberatan, penundaan dalam pembayaran dan mengajukan banding kepada Majelis Pertimbangan Pajak;
2. Pemungutan pajak harus berdasarkan undang-undang (Syarat Yuridis)
Di Indonesia, pajak diatur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat 2. Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik bagi negara maupun warganya;
3. Tidak mengganggu perekonomian (Syarat Ekonomis)
Pemungutan tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan, sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat;
4. Pemungutan pajak harus efisien (Syarat Finansial)
Sesuai fungsi budgetair, biaya pemungutan pajak harus dapat ditekan sehingga lebih rendah dari hasil pemungutannya;
5. Sistem pemungutan pajak harus sederhana
Sistem pemungutan yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Syarat ini telah dipenuhi oleh undang-undang perpajakan yang baru.

Dari pengertian tersebut, penulis dapat menyimpulkan bahwa dalam pemungutan pajak haruslah memenuhi syarat yang telah ditetapkan agar dapat tercapai suatu hal yang berkesinambungan antara wajib pajak dan pemungut pajak serta untuk menghindari hambatan dan perlawanan dari wajib pajak, karena wajib pajak merasa dirugikan oleh fiskus.

Sedangkan pengertian Wajib pajak menurut pasal 1 huruf a Ketentuan Umum Perpajakan adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu. Dengan kata lain, wajib pajak adalah subjek pajak yang memenuhi syarat-syarat objektif, jadi memenuhi tabestand yang ditentukan oleh undang-undang, yaitu dalam rangka UU PPh 1984, menerima atau memperoleh penghasilan kena pajak, yaitu

penghasilan yang melebihi pendapatan tidak kena pajak bagi wajib pajak dalam negeri (Soemitro, 2004: 59).

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik penentuan informan dilakukan secara *purposive*, dimana informan yang dipilih merupakan pihak yang dianggap paling mengetahui dan memahami tentang permasalahan dalam penelitian ini. Tipe penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Pemeriksaan keabsahan data pada penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber data. Dan teknik analisis data kualitatif mengikuti pendapat Miles dan Huberman (Sugiyono, 2010: 246), yaitu reduksi data, penyajian data dilakukan dengan menggunakan bentuk teks naratif, dan penarikan kesimpulan. Data yang diperoleh dilakukan pemaparan serta interpretasi.

Latar Belakang dan Tujuan Pengalihan PBB

Sejak diberlakukannya Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PDRD) per tanggal 1 Januari 2011, Pemerintah Kota Surabaya telah mengambil alih pelaksanaan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang sebelumnya merupakan salah satu pajak yang kewenangannya dimiliki oleh Pemerintah Pusat.

Pelaksanaan pemungutan PBB setelah dialihkan di Kota Surabaya merupakan yang pertama di Indonesia, hal ini dikarenakan Kota Surabaya dipandang telah siap melaksanakan pengalihan pajak pusat menjadi pajak daerah terutama Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB).

Peranan utama Pengalihan PBB dari pajak pusat menjadi pajak daerah ditujukan untuk meningkatkan penerimaan daerah dari sektor pajak dan sebagai bentuk desentralisasi keuangan dari pusat ke daerah.

Untuk melakukan peralihan PBB ini, terdapat beberapa hal yang harus dipersiapkan oleh Pemerintah Daerah, yaitu :

1. Perda, Perkepda, SOP. Yaitu Peraturan Daerah
2. Sumber Daya Manusia. Keahlian Sumber Daya Manusia juga bisa diadopsi oleh Pemerintah Daerah dari Ditjen Pajak.
3. Struktur organisasi dan tata kerja.
4. Sarana dan prasarana.
5. Pembukaan rekening penerimaan.

Kerja sama dengan pihak-pihak terkait (koordinasi dengan bank, notaris/PPAT, BPN).

Tujuan dari pengalihan PBB-P2 ini adalah untuk meningkatkan *local taxing* power pada kabupaten/kota, seperti:

1. Memperluas objek pajak daerah dan retribusi daerah. Karena jenis Pajak Daerah bertambah, maka Objek Pajak daerah pun akan

bertambah, misalnya Objek Pajak Bumi dan Bangunan.

2. Menambah jenis pajak daerah dan retribusi daerah (termasuk pengalihan PBB Perdesaan dan Perkotaan dan BPHTB menjadi Pajak Daerah). Yang sebelumnya Pajak Daerah (khususnya Pajak Kabupaten/Kota) hanya terdiri dari 8 jenis pajak, yaitu Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, Pajak Air Tanah, dan Pajak Parkir. Setelah adanya peralihan, Pajak Daerah bertambah 3 jenis, yaitu Pajak Sarang Burung Walet, PBB-P2, dan BPHTB, menjadi 11 jenis pajak.
3. Memberikan diskresi penetapan tarif pajak kepada daerah. Setiap Kabupaten/Kota diberikan kewenangan untuk menetapkan tarif PBB nya masing-masing.
4. Menyerahkan fungsi pajak sebagai instrumen penganggaran dan pengaturan pada daerah. Keuntungan yang didapat oleh Pemerintah Kabupaten/Kota atas peralihan

PBB adalah penerimaan PBB 100% akan masuk ke Pemerintah Kabupaten/Kota. Sedangkan saat masih menjadi Pajak Pusat, penerimaan akan dibagi antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Pemerintah Pusat akan menerima 10% dari penerimaan sedangkan Pemerintah Daerah akan menerima 90%. Setelah dikurangi biaya untuk melakukan pemungutan sebesar 10% dari 90%, kemudian dibagi lagi untuk Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota.

Kendala dalam Pelaksanaan Pemungutan PBB Setelah Dialihkan

Peralihan PBB ke daerah menghadapi beberapa tantangan. tantangan tersebut harus dihadapi dan diminimalkan agar tidak menimbulkan permasalahan baru. Beberapa tantangan yang ada :

1. Kesiapan kabupaten/kota pada masa awal pengalihan yang belum optimal, sehingga dapat berdampak pada kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak, penerimaan penerimaan PBB, dll.
2. Kesenjangan (disparitas) kebijakan PBB-P2 antar kabupaten/kota. Tiap Kabupaten/Kota memiliki Peraturan Daerah (Perda) masing – masing dan setiap Kabupaten/Kota berhak menentukan sendiri tarif PBB-P2 nya.
3. Hilangnya potensi penerimaan bagi provinsi (16,2%) dan hilangnya potensi penerimaan insentif PBB khususnya bagi kabupaten/kota yang potensi PBB-P2nya rendah. Provinsi tidak lagi menerima bagi hasil atas penerimaan PBB-P2 karena penerimaan PBB-P2 100%

akan menjadi milik Kabupaten/Kota maka tidak akan ada lagi pembagian insentif sebesar 35% untuk Kabupaten/Kota yang penerimaannya mencapai rencana yang sudah ditentukan sebelumnya. Hal ini tentu saja akan memberatkan untuk Kabupaten/Kota yang penerimaan PBB nya rendah.

Beban biaya pemungutan PBB yang cukup besar. Terdapat biaya-biaya yang harus dikeluarkan, seperti biaya untuk mencetak berkas Prosedur Penerimaan PBB.

Terdapat 3 kendala utama dalam mencapai tujuan pelaksanaan pengalihan pajak pusat menjadi pajak daerah, antara lain staff yang belum kompeten, sarana prasarana yang belum memadai, dan juga kurangnya kesadaran masyarakat sebagai wajib pajak, hingga terjadinya kasus pemalsuan yang dilakukan oleh oknum tertentu yang pasti telah menghambat tujuan dari pelayanan pemungutan pajak itu sendiri.

Keefektifan Pelayanan Pemungutan PBB Setelah Dialihkan Menjadi Pajak Daerah Dalam Meningkatkan PAD Kota Surabaya

Tingkat keefektifan pelayanan pemungutan PBB dianalisis melalui pencapaian tujuan dan sasaran dari pelaksanaan pengalihan PBB dan penyelenggaraan pelayanan pemungutannya di Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan (DPPK) Kota Surabaya.

Tujuan dari pelaksanaan pengalihan PBB dari pajak pusat menjadi pajak daerah adalah untuk meningkatkan penerimaan daerah, terutama Pendapatan Asli Daerah (PAD) terutama dari sektor pajak.

Sejak tahun 2011 hingga tahun 2013, Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Surabaya memang mengalami kenaikan, akan tetapi apabila dicermati pada penerimaan di sektor pajak, khususnya realisasi penerimaan PBB, ternyata hasil pajak daerah tidak mengalami kenaikan, dan justru mengalami penurunan sebesar 1% dan sayangnya di tahun 2012 meskipun mengalami kenaikan tetapi kenaikannya sangat kecil dan baru di tahun 2013 hasil pajak daerah kembali meningkat sebesar hampir 30%. Berdasarkan data tersebut dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa pada awal-awal tahun dilaksanakannya pengalihan PBB ternyata belum mampu meningkatkan hasil penerimaan pajak daerah dan bahkan mengalami penurunan, namun di tahun 2013 hasil penerimaan pajak daerah sudah kembali meningkat dengan kuantitas yang cukup tinggi.

Selanjutnya, keefektifan pelayanan pemungutan PBB tidak dapat terlepas dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh pelaksana teknisnya, yakni Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan (DPPK) Kota Surabaya.

Kualitas pelayanan pemungutan PBB dapat dianalisis melalui sejauh mana pelaksanaannya dapat

memuaskan wajib pajak dan penyediaan sarana dan prasarana yang mencukupi sehingga memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

DPPK selaku pelaksana dari penyelenggaraan pemungutan pajak daerah, termasuk PBB, sejak tahun awal pelaksanaan pengalihan pajak pusat menjadi pajak daerah telah mempersiapkan sarana dan prasarana untuk melayani wajib pajak di Kota Surabaya, antara lain:

- a) 15 mobil Keliling yang beroperasi di 31 Kecamatan
- b) Mesin percetakan sekitar 10 buah yang digunakan untuk mencetak SPPT
- c) Komputer-komputer berisi data yang dapat terhubung secara online dengan data yang dimiliki oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN) dan notaris Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT).
- d) Peralatan lainnya untuk mendukung pelaksanaan tugas.

Selain itu DPPK juga berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat termasuk dengan memberikan pelatihan dan training kepada para staffnya, terutama yang berkaitan dengan pengalihan PBB. Hal itu ditujukan untuk memberikan para staff cukup pengetahuan berkenaan dengan perubahan peraturan perundang-undangan dan tata cara pemungutan pajak, sehingga wajib pajak dapat terlayani dengan baik.

Namun sayangnya pada awal-awal pelaksanaan pemungutan PBB oleh DPPK Kota Surabaya, dapat dikatakan belum berjalan secara maksimal. Hal itu dikarenakan transfer data dari pusat ke daerah sempat mengalami kendala, dikarenakan waktu yang sempit dan kurangnya pengetahuan pelaksana.

Pada akhirnya persoalan terkait kesalahan data dapat terselesaikan, dan wajib pajak semakin dipermudah dalam membayar pajak dengan diberikan fasilitas dan informasi yang paling mutakhir dan dapat pula diakses dengan mudah melalui internet.

Para wajib pajak yang menjadi informan dalam penelitian ini sebagian besar menyatakan telah cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh DPPK dalam menyelenggarakan pemungutan PBB. Secara teknis tidak ada keluhan dari para wajib pajak, hanya pada sikap pemberi layanan yang menurut mereka kurang maksimal dalam melayani.

Kesimpulan

Pelayanan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) setelah dialihkan dari pajak pusat menjadi pajak daerah dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Surabaya adalah cukup efektif, ditinjau dari:

1. Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari sektor penerimaan PBB mengalami kenaikan sejak tahun 2012 hingga 2013 yang meningkat sangat

- tinggi, meskipun pada tahun 2011 sempat mengalami penurunan.
2. Pelayanan pemungutan PBB di Kota Surabaya, yang diselenggarakan oleh Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan (DPPK) memiliki kualitas yang baik dalam melayani wajib pajak, terutama dalam penyediaan fasilitas, sarana dan prasarana yang mencukupi dan mudah diakses oleh masyarakat.
 3. Wajib pajak merasa cukup puas dengan pelayanan pemungutan PBB yang diselenggarakan oleh DPPK Kota Surabaya, meskipun pada awal pelaksanaan di tahun 2011 para wajib pajak merasa kurang puas dengan pelayanan pemungutan PBB dikarenakan banyak terdapat kesalahan data. Sedangkan pada tahun-tahun setelahnya permasalahan tersebut sudah dapat terselesaikan dan wajib pajak sudah cukup puas dengan pelayanan yang diberikan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka masukan atau saran yang dapat peneliti berikan adalah:

1. Sebelum melaksanakan peralihan, ada baiknya jika pemerintah Daerah memperhatikan faktor-faktor yang mungkin dianggap kecil tetapi sangat berpengaruh terhadap pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat. Seperti ketersediaan berkas-berkas, dan progam pelatihannya. Program pelatihan juga sebaiknya dilaksanakan sebelum peralihan, bukan setelah peralihan.
2. Kualitas pelayanan yang sudah cukup baik dapat lebih ditingkatkan terutama dalam hal kemampuan staff dan sikap staff terhadap wajib pajak agar pelayanan dapat lebih ramah dan tanggap sehingga wajib pajak terlayani dengan baik terutama yang berkaitan dengan tunggakan-tunggakan pajak dan penanganan keluhan.
3. Memperbaiki sarana dan prasarana terutama sarana dan prasarana yang berkenaan dengan teknologi informasi agar tidak sering terjadi kesalahan data yang dapat merugikan wajib pajak.

Daftar Pustaka

- Danim, Sudarwan. (2004). *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Bengkulu: PT RINEKA CIPTA.
- Devano, Sony dan Siti Kurnia Rahayu, 2006, *Perpajakan: Konsep, Teori dan Isu*, Jakarta: Kencana
- Gibson, J. L., et al, (1996). *Organisasi, Perilaku, Struktur, dan Proses*. Alih Bahasa oleh Nunuk Andiarni, jilid 1 dan 2. Jakarta: Binarupa Aksara
- Georgopolous dan Tannenbaum. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Gie, The Liang. 1998. *Ensiklopedia Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung
- Handyaningrat, Soewarno. 1990 *Pengantar Study Administrasi Dan Manajemen*. Jakarta: CV Haji Masagung.
- Huseini, Martani dan Hari Lubis. 1987, *Teori Organisasi (Suatu Pendekatan Makro)*. PAU Ilmu-Ilmu Sosial-UI.
- Ibrahim, Adam Indrawijaya, 1989. *Perilaku Organisasi*, Bandung: PT Sinar Baru
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. 2014. *Ringkasan APBN 2011-2013*
- Kementerian Keuangan .2009. *Bagi Hasil Pajak Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota*
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. 2010. *Media Keuangan. Transparansi Informasi Kebijakan Fiskal. Vol.V No.40/Desember/2010*
- Kurniawan, Agung. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PEMBARUAN
- Mardiasmo, 2002. *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta: Andi Offset
- M. Hadi, 1980. *Administrasi Keuangan RI*. Jakarta: PT Raja Grafindo
- Miles dan Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI Press
- Moleong, Lexy J. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya
- Nawawi, Ismail. 2010. *Perilaku Administrasi: Kajian, Teori, dan Pengantar Praktik*. Surabaya: ITS Press
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Jakarta: ALFABETA
- Priandana, Hernanda Bagus, SH. 2009. *Keberadaan Pajak Bumi dan Bangunan Sebagai Pajak Pusat dalam Era Otonomi Daerah*. Tesis.
- Resmi, Siti, 2009. *Perpajakan Teori dan Kasus*, Jakarta: Salemba Empat.
- Rukman, Mullins. 2006. *Efektifitas Kerja Karyawan*. Bandung: Budi Mulia
- Simon, James and Christopher Nobes. 1992. *The Economics of Taxation*, New York: Prentice Hall
- Soeprapto, Maria Farida Indrati, 2006, *Ilmu Perundang-undangan: Dasar-Dasar dan Pembentukannya*, Jakarta: Universitas Indonesia
- Sondang Siagian. *Teori Motivasi dan Aplikasinya*, Jakarta: Rineka Cipta, 1995
- Sony Devano, dan Siti Kurni Rahayu, 2006, *Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu*, Jakarta: Satu
- Thoha, Miftah. 1996. *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Tika, Pabundu. (2006). *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wibowo, Indriyanto W C. 2012. *Evaluasi Potensi Pajak dan Bangunan Guna Peningkatan Pendapatan*

Daerah Kota Madiun. Skripsi: Fakultas Ekonomi
Universitas Brawijaya.

