

**PENTINGNYA KUALITAS PELAYANAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PEDESAAN
DAN PERKOTAAN SERTA ADMINISTRASI DIKOTA MALANG
(Studi Kasus Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Malang)**

Yeremias Lewo Pureklolon, Yayuk sulistiyowati, Ahmad Mukoffi,

Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang
Penulis unitriahmadmukoffi@gmail.com

ABSTRACT

The objectives that will be used in this research are to find out the quality of PBBP and PBB-P2, the contribution of PBB and PBB-P2 and the administration of PBB and PBB-P2 services. The type of research that will be carried out is qualitative descriptive, this research was conducted at the City Regional Revenue Agency. Malang is located on Jl. Major General Sungkono No. 82, Wonokoyo, Kec. Kedungkandanga, Malang City, East Java. Data collection techniques are interviews, documentation and observation, the data used are secondary and primary data, while the techniques in analyzing data are data reduction, PBB calculations. The results of this research state that there is an important relationship when implementing a policy in achieving revenue realization against a PBB revenue target and rural buildings as well as in offices and administrative management that makes the best payments and makes collections for PBB and BPPP. .

Key words : PBBP Tax Service and Administration

1. PENDAHULUAN

Salah satu kebijakan disetralisasi PBB serta PBB-P2 yang mana selalu verdasarkan pada Undang-Undang Tahun 2009 No. 28 yang menyangkut dengan PDRB, dengan tujuan untuk dapat memberikan sebuah tanggung jawab yang jauh lebi melas terkait dengan perpajakan terhadap pemda yang akan memberi sebuah kesempatan dlama menambahkan PAD yang bersumber dari pepraakan daerah. Dalam memaksimalkan PBB-P2 di pemda Kota Malang, sangatlah dibutuhkan dalam peningkatan pada kepatuhan wajib pajak. Implementasi dalam pemungutan PBB-P2 sama seklaai belum dapat dilaksanakan denga baik, haltersebut berlandaskan akrena minimnya SB yang ada pada PBB-P2 serta menimnya terhadap kedadaran WP dalam membayar pajak, hal tersebut sangatlah berdampak pada sistem penerimaan PBB-P2 yang belum dipenuhi dala pencapaian sebuah target serta potensi yang direncanakan. Tingkat pemahaman WP yang mana terkait dengan PBB-P2 yang berada d Kota Malang dapat dikatakan masih minim bedasarkan berdasarkan kepatuhan dalam mebayara pajak masih dikatankan lemah.

Sebagaimana riset yang dilakukan olah Syahril (2013) dan menyatakan bahwa tingkat pemahaman pada perpajakan sebagai mana dimaksudkan dengan WP dalam pemahaman membayar pajak serta tata cara dalam KPU. Rasio kepatuhan ialah BPD Kota Malang dalam memaksimalkan pelayanan yang efektif dengan tujuan agaar dapat menciptakan terkait dengan kepuasan WP terhadap tingkat pelaksanaan perpajakan yang ada. Kualitas pelayanan dapat dikatang juga sebagai slaah satu penil;aian WP yang berlandaskan pada sistem administrasi pepajakan yang mana aka dapat diukur dengan servqual yang berpatokan berdasarka 5 indikator diantaranya : daya tangkap, jamina, empati keandalan serta buktifisik (Mustapha dan Obid, 2014). (Sapriadi,2013) tingkat kualitas pada sebuah pelayanan perlu dipertimbangkan pada ketegasan sanksi perpajakan yang mana akan menjadi sebuah alat untuk melakukan pengontrolan serta padaadministrasi dalam pencegahan sehingga tindakan sanksi dapat dihindarkan sebagaimana telah dicantumkan dalam UU perpajakan(Sapriadi,2013).

Pada dasarnay tingkat kesadaran yang ada pada kalangan masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak perlu diadakan peraturan atau penegahkan sebuah hukum yang efektif berdasarkan pada pemeriksaan perpajakan. Pemeriksaan perpajakan juga dpaat dikatakan sebgai salah satu tindakan yang independen dari sebuah hasil yang akan disampaikan oleh pihak WP. Disamping itu ada beberapa hal yang ditemukan diantaranya

perilaku WP dalam bertindak untuk turut serta dapat dilatarbelakangi oleh kualitas pendidikan WP. Tingkat pendidikan pada perpajakan ialah salah satu power dalam tindakan fraud perpajakan, ataukah pada tingkat pendidikan dapat dikatakan sebagai salah satu tindakan yang dapat mencegah terjadinya kecurangan pada pajak Agbedzani (2011).

Penetapan pelimpahan atas wewenang yang ada maka timbulah kemudahan yang akan ditemukan PBB-P2 yang mana akan dikelola oleh pemda dengan tujuan agar dapat memaksimalkan pada peningkatan kemandirian, akuntabel serta transparansi (Darwin, 2011). Pada dasarnya obyek perpajakan dalam wilayah administrasi sebuah daerah dengan memudahkan pemda dalam mengontrol obyek dalam daerah tersebut. Tingkat kemudahan ini ialah berbasis pada PBB-P2 yang dalam bentuk bangunan serta tanah, sehingga tingkat kesulitan dapat terindar dari penegakan hukum perpajakan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Tingkat kualitas pelayanan dapat dikatakan sebagai salah satu pelayanan yang mana dapat dibedakan menjadi beberapa kriteria antara lain : kesiapan petugas pada saat melakukan pelayanan terhadap pelanggan serta dapat didorong oleh sarana serta prasarana yang secara fisik seperti eksterior serta interior.

Dalam pemberian kualitas pelayanan yang berdasarkan pada sebuah harapan dari seluruh pelanggan, serta dapat dijaga kepuasan para pelanggan mampu memelihara profitabilitas. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa tingkat kualitas pelayanan berpatokan pada pemenuhan sebuah kebutuhan serta pada kemampuan seorang pelanggan dan tingkat ketepatan dalam menyampaikan untuk dapat mengimbangi sebuah harapan dari konsumen.

Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)

Sebagaimana telah ditungkan dalam UU RI pada Tahun 2009 No 28 yang menyatakan bahwa pajak daerah serta retribusi serta PBB dan pembangunan desa sampai pada perkotaan ialah pajak atas bumi serta bangunan yang mempunyai serta dapat dimiliki oleh individu atau perorangan. Bumi juga dapat dikatakan sebagai salah satu pemukiman yang mana didalamnya berupa tanah serta pada sebuah perairan laut dan kota sampai pedesaan. Akan tetapi yang dimaksudkan dengan bangunan ialah sebuah konstruksi bangunan yang akan didesain dalam bentuk rumah yang akan didirikan pada tanah serta pada sebuah perairan laut.

Pengecualian Objek PBB-P2

Pada dasarnya yang akan dikenakan pada sebuah obyek PBB serta pedesaan sampai pada perkotaan ialah :

1. Dapat digunakan oleh pihak pemda dalam sebuah kepentingan dalam melaksanakan pemerintah
2. Semata-mata dapat digunakan untuk dapat melayani berbagai macam kepentingan yang secara verbal diantaranya , sekolah, kesehatan serta kebudayaan
3. Hutang yang terlindungi, wisata, taman nasional serta hutan suka alam

Nilai Jual Objek Pajak Tidak Kena Pajak

NJOPTKP juga dapat dikatakan sebagai salah satu perbatasan NJOP terhadap PBB serta perkampungan dan perkotaan yang semaksimal mungkin mencarai 12.000 dengan kriteria sebagai berikut :

1. Pada dasarnya setia WP dapat menggunakan pengurangan pada NJOPTKP dalam kurun waktu satu tahun sekali
2. Akan tetapi WP yang memiliki beberapa obyek pada pajak, seharusnya dapat dikurangi pada NJOPTKP berdasarkan pada satu obyek pajak saja dengan nilainya yang meningkat serta tidak dapat digunakan pada obyek pajak yang lain

Peran Administrasi Perpajakan

System administrasi perpajakan sebagai salah satu unsur dari system perpajakan dapat berperang sangat penting demi pencapaian tujuan negara yaitu, penerimaan pajak yang optimal. Dengan implementasi sistem administrasi pajak secara efektif dapat

mengakomodasi dinamika perubahan lingkungan eksternal maupun internal. Implementasi sistem administrasi perpajakan tidak luput dari pemanfaatan-pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang terus berkembang. Efektivitas sistem administrasi pajak memberi kontribusi sangat besar bagi peningkatan kerja fiscus baik kinerja secara individu maupun pegawai maupun kinerja Badan Pendapatan Daerah sebagai lembaga yang memiliki tugas dan menghasilkan penerimaan pajak untuk APBN. Implementasi sistem perpajakan yang baik tentunya harus menerapkan manajemen yang lebih moderen. Manajemen moderen ini dapat digolongkan menjadi beberapa bagian antara lain : *actualing, controlling, planning and organizing*.

Sistem administrasi perpajakan yang berkualitas dengan demikian dapat dilihat berdasarkan indikator sebagai berikut:

1. Terintegrasi secara harmonis antara tahapan-tahapan prosedur, sub-sub sistem, teknologi informasi komunikasi dan sumber daya manusia (Integritas)
2. Pengembangan teknologi informasi komunikasi .
3. Efisiensi dan pencapaian target penerimaan pajak (efisiensi sistem administrasi)
4. Efektif dan menyelesaikan permasalahan perpajakan (efektifitas sistem administrasi)
5. Kualitas pegawai pajak sebanding dengan jumlah pajak.
6. Kualitas pegawai pajak dalam menjalankan tugas dan kewajiban.
7. Mampu meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.
8. Struktur organisasi yang mendukung.

3. METODE PENELITIAN

Jenis riset yang akan dilakukan ialah deskriptif kualitatif, riset ini dilakukan di Badan Pendapatan Daerah Kota Malang berlokasi di Jl. Mayjen Sungkono No. 82, Wonokoyo, Kec. Kedungkandang, Kota Malang, Jawa Timur. Teknik pengumpulan data ialah interview, dokumentasi serta observasi, data yang digunakan ialah data sekunder serta primer sedangkan teknik dalam menganalisa data ialah reduksi data, perhitungan PBB-P2 serta menarik kesimpulan

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Rekapitulasi Realisasi Penerimaan PBB-P2

Adapun rekapitulasi realisasi penerimaan PBB-P2 di Kota Malang dari tahun 2016-2020 sebagai berikut :

Tabel 4.1
Rekapitulasi Realisasi Penerimaan PBB-P2 pada tahun 2016

No	Bulan	Tahun 2016	%
1	Januari	1.406.780.353,00	2.47
2	Februari	3.668.366.134,00	8.97
3	Maret	4.639.832.360,00	17.08
4	April	5.305.339.487,00	26.41
5	Mei	6.145.234.870,00	37.22
6	Juni	9.022.228.134,00	53.08
7	Juli	18.953.545.523,00	86.41
8	Agustus	4.482.281.433,00	94.29
9	September	2.898.552.601,00	99.39
10	Oktober	3.623.075.754,00	105.76
11	November	1.272.134.478,00	108.00
12	Desember	999.042.278,00	109.75
	REALISASI	62.416.413.408,00	109.75
	TARGET	56.869.268.000,00	
	SISA	5.547.145.408,00	109.75
	PROSENTASE	109.75	
	JUMLAH SPPT	262.781	

Sebagaimana hasil perhitungan serta hasil analisis pada tabel tersebut, sehingga dapat menunjukkan bahwa jumlah Rekapitulasi Realisasi PBB-P2 ditahun 2016 sebesar Rp. 62.416.413.408,00 dengan targetnya sebesar Rp. 56.869.268.000,00 sisa dari Rekapitulasi Realisasi PBB-P2 sebesar Rp. 5.547.147.408,00 dengan jumlah presentase ditahun 2016 sebesar 109.75% dari total semua yang membayar SPPT sebesar 262.781. Berdasarkan uraian diatas bahwa, wajib pajak di Kota Malang ditemukan banyak sekali yang sama sekalibelum diadakan proses pembayaran pada pajak yang sesuai dengan target atau jatuh tempo pembayaran, sedangkan yang belum melakukan pembayaran dengan sisa targetnya tersebut maka, dari pihak pelayanan bekerja lebih extra dengan tujuan agar wajib pajak yang belum melakukan SPPT akan dialikan ke tahun berikutnya sesuai dengan jatu tempo pembayaran.

Tabel 4.2
Rekapitulasi Realisasi Penerimaan Pada Tahun 2017

No	Bulan	Tahun 2017	%
1	Januari	1.376.827.543,00	2.42
2	Februari	2.717.369.978,00	7.20
3	Maret	5.003.588.719,00	16.00
4	April	5.700.404.740,00	26.02
5	Mei	6.444.943.365,00	37.35
6	Juni	5.080.484.565,00	46.29
7	Juli	24.226.773.272,00	88.89
8	Agustus	3.429.431.041,00	94.92
9	September	1.693.484.168,00	97.90
10	Oktober	1.524.053.346,00	100.58
11	November	1.240.935.507,00	102.76
12	Desember	885.897.146,00	104.32
	REALISASI	59.324.193.363,00	104.32
	TARGET	56.869.268.000,00	
	SISA	2.454.925.363,00	
	PROSENTASE	104.32	104.32
	JUMLAH SPPT	265.837	

Sebagaimana hasil perhitungan serta hasil analisis pada tabel tersebut, sehingga dapat menunjukkan bahwa jumlah rekapitulasi realisasi pembayaran PBB-P2 ditahun 2017 sebesar Rp. 59.324.193.363,00 dengan targetnya sebesar Rp. 56.869.268.000,00 sisa dari Rekapitulasi Realisasi PBB-P2 sebesar Rp. 2.454.925.363,00 dengan jumlah presentase ditahun 2017 sebesar 104.32% dari total semua yang membayar SPPT sebesar 265.837. Berdasarkan uraian diatas bahwa, wajib pajak di Kota Malang masih banyak yang belum membayar pajak sesuai dengan target atau jatuh tempo pembayaran, sedangkan yang belum melakukan pembayaran dengan sisa targetnya tersebut maka, dari pihak pelayanan bekerja lebih extra dengan tujuan agar wajib pajak yang belum melakukan SPPT akan dialikan ketahun berikutnya sesuai dengan jatu tempo pembayaran.

Tabel 4.3
Rekapitulasi Realisasi Penerimaan pada tahun 2018

No	Bulan	Tahun 218	%
1	Januari	1.570.901.675,00	2.76
2	Februari	3.119.124.223,00	8.23
3	Maret	5.125.189.183,00	17.12
4	April	5.541.100.594,00	26.94
5	Mei	5.519.875.886,00	36.63
6	Juni	4.274.989.861,00	44.13
7	Juli	24.848.206.502,00	87.72
8	Agustus	2.721.965.640,00	92.50
9	September	1.531.533.927,00	95.19
10	Oktober	1.343.020.727,00	97.54
11	November	862.576.508,00	99.06

12	Desember	1.413.867.580,00	101.53
	REALISASI	57.872.352.306,00	101.53
	TARGET	57.000.000.000,00	
	SISA	872.352.306,00	
	PROSENTASE	101.53	101.53
	JUMLAH SPPT	270.709	

Sebagaimana hasil perhitungan serta hasil analisis pada tabel tersebut, sehingga dapat bahwa jumlah rekapitulasi realisasi pembayaran PBB-P2 ditahun 2018 sebesar Rp. 57.872.352.305,00 dengan targetnya sebesar Rp. 57.000.000.000,00 sisa dari Rekapitulasi Realisasi PBB-P2 sebesar Rp 872.352.306,00 dengan jumlah presentase ditahun 2018 sebesar 105.55 dari total semua yang membayar SPPT sebesar 270.709. Berdasarkan uraian diatas bahwa, wajib pajak Kota Malang suda merasakan tingkat kesadaran membayar pajak sesuai dengan target dan jatuh tempo pembayaran, dari sisi ini kita tau bahwa kesadara wajib pajak dari tahun ketahu semakin meningkat dengan jumlah rekapitulasi tersebut .Hal ini lebi baik dari tahun tahun sebelumnya jadi perlu peningkatan dan tidak terlepas juga dari tingkat kualitas pelayanann yang diberikan agar ditahun brikutnya dengan lebi baik. Sedangkan yang belum melakukan pembayaran dengan sisa targetnya tersebut, maka dari pihak pelayanan bekerja lebih extra dengan tujuan agar wajib pajak yang belum melakukan SPPT akan dialikan ketahun brikutnya sesuai dengan jatuh tempo pembayaran.

Tabel 4.4
Rekapitulasi Realisasi Penerimaan pada tahun 2019

No	Bulan	Tahun 2019	%
1	Januari	1.243.504.575,00	2.11
2	Februari	1.901.398.059,00	5.35
3	Maret	5.509.495.225,00	14.68
4	April	6.703.591.318,00	26.05
5	Mei	5.699.885.358,00	35.71
6	Juni	6.142.363.640,00	46.12
7	Juli	25.499.382.245,00	89.34
8	Agustus	3.284.574.786,00	94.90
9	Septmber	2.512.196.426,00	99.16
10	Oktober	2.079.866.593,00	102.69
11	November	2.837.101.476,00	107.50
12	Desember	1.030.356.167,00	109.24
	REALISASI	64.452.715.868,00	109.24
	TARGET	59.000.000.000,00	
	SISA	5.452.715.868,00	
	PROSENTASE	109.24	109.24
	JUMLAH SPPT	273.980	

Sebagaimana hasil perhitungan serta hasil analisis pada tabel tersebut, sehingga dapat menunjukkan bahwa jumlah rekapitulasi realisasi PBB-P2 ditahun 2019 sebesar Rp. 64.452.715.868,00 dengan targetnya sebesar Rp. 59.000.000.000,00 sisa dari Rekapitulasi Realisasi PBB-P2 sebesar Rp. 5.452.715.868,00 dengan jumlah presentase ditahun 2018 sebesar 109.44 dari total semua yang membayar SPPT sebesar 273.980. Berdasarkan uraian diatas bahwa, wajib pajak Kota Malang suda merasakan tingkat kesadaran membayar pajak sesuai dengan target dan jatuh tempo pembayaran, dari sisi ini kita tau bahwa kesadara wajib pajak dari tahun ketahu semakin meningkat dengan jumlah rekapitulasi tersebut .Hal ini lebi baik dari tahun tahun sebelumnya jadi perlu peningkatan dan tidak terlepas juga dari tingkat kualitas pelayanann yang diberikan agar ditahun brikutnya dengan lebi baik dalam membayar pajak.

Tabel 4.5
Rekapitulasi Realisasi Penerimaan pada tahun 2020

No	Bulan	Tahun 2020	%
1	Januari	1.441.920.539,00	2.44
2	Februari	2.614.587.263,00	6.88
3	Maret	2.825.201.409,00	11.66
4	April	4.351.844.215,00	19.35
5	Mei	2.115.753.685,00	22.93
6	Juni	11.101.533.825,00	41.75
7	Juli	20.899.395.256,00	77.17
8	Agustus	4.321.828.578,00	84.50
9	September	2.826.945.987,00	89.29
10	Oktober	2.687.977.873,00	93.84
11	November	1.453.850.886,00	96.31
12	Desember	1.666.920.651,00	99.13
	REALISASI	58.487.760.167,00	99.13
	TARGET	59.000.000.000,00	
	SISA	(512.239.833,00)	
	PROSENTASE	99.13	99.13
	JUMLAH SPPT	274.389	

Sebagaimana hasil perhitungan serta hasil analisis pada tabel tersebut, sehingga dapat menunjukkan bahwa jumlah rekapitulasi realisasi pembayaran PBB-P2 ditahun 2019 sebesar Rp. 58.487.760.167,00 dengan targetnya sebesar Rp. 59.000.000.000,00 sisa dari Rekapitulasi Realisasi PBB-P2 sebesar Rp. (512.239.833,00) dengan jumlah presentase ditahun 2018 sebesar 99.13 dari total semua yang membayar SPPT sebesar 274.389. Berdasarkan uraian diatas bahwa, wajib pajak Kota Malang suda merasakan tingkat kesadaran membayar pajak sesuai dengan target dan jatuh tempo pembayaran. Dengan adanya sisa j dan jumlah presentase tersebut dadi analisa kita tau di taun 2020 terpaar bencana Virus Corona atau COVID-19. Hal ini juga berpengaruh dengan kinerja pelayanan dalam bekerja dan upaya pembayaran pajak terpengaru. Dengan dengan demikian sangat berpengaruh juga pada PBB-P2.

Realisasi Pendapatan PBB-P2

Adapun rekapitulasi PBB-P2 dari tahun 2016-2020 sebagai berikut:

Tabel 4.6
Rekapitulasi Realisasi Penerimaan dari tahun 2016-2020

Tahun	Realisasi (Rp)	Target (Rp)	Sisa (Rp)	Persen (%)
2016	62.416.413.408,00	56.869.268.000,00	5.547.145.408,00	109.75
2017	59.324.193.363,00	56.869.268.000,00	2.454.925.363,00	104.32
2018	57.872.352.306,00	57.000.000.000,00	869.352.306,00	101.53
2019	64.452.715.868,00	59.000.000.000,00	5.452.715.868,00	109.24
2020	58.487.760.167,00	59.000.000.000,00	(512.239.833,00)	99.13

Sebagaimana hasil perhitungan serta hasil analisis pada tabel tersebut, sehingga dapat menunjukkan bahwa wajib pajak dari tahun 2016, 2017, 2018 dan 2019 mengalami kenaikan pendapatan yang cukup baik, hal ini tidak terlepas dari kerja sama dan kerja keras dari pelaku pajak (wajib pajak) dan kepegawaian dari Badan Pendapatan Daerah Kota Malang, dan didukung dengan pelayanan kinerja yang lebi terbuka. Sedangkan pada tahun 2020 mengalami penuruna dari wajib pajak dalam upaya pembayaran pajak. Hal ini kita bisa menganalisa bahwa pada tahun 2020 terjadi bencana nasional bahkan internasional adanya Virus Corona atau COVID-19. Sehingga kinerja pelayanan dan sistem kerja dalam pembayaran pajak sangat berpengaruh dan sangat terbatas. Dengan situasi seperti ini perlu melakukan suatu terobosan baru agar upaya membayar pajak dapat sesuai dengan target

dan realisasi yang diharapkan dari Badan Pendapatan Daerah Kota Malang, agar dapat menunjang Pendapatan Asli Daerah (PAD) tersebut.

Hasil dan Pembahasan Penelitian

Sebagaimana pada hasil penyajian data serta hasil analisis, sehingga dapat dikatakan bahwa hasil riset menyatakan bahwa Berdasarkan hasil penelitian yang telah disajikan diatas menunjukan bahwa PBB-P2. diwilaya Kota Malang mengalami kenaikan dari setiap tahun, kecuali pada tahun 2020. Adapun Pentingnya Kualitas Pelayanan Pajak Bumi dan Banguna Pedesaan dan Pekotaan serta Administrasi disajikan dalam analisa peneliti sebagai berikut:

A. Pentingnya Kualitas Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan serta Administrasi di Kota Malang.

Sistem pengelolaan PBB-P2 terhadap pemerinta pusat ke daerah, diemukan beberapa faktor yang masih mengganjal diantaranya :

1. Informasih terkait dengan PBB-P2 sama seklai belum dilaksanakan
2. Sistematika PBB-P2 yang dikelola oleh pihak pemerintah pusat akan tetapi tingkat keputusan pada sistem pengendalian dinyatakan terjadi setelah PBB-P2 dapat dikelola oleh pemda daerah (Amelia & Yuliani, 2017).

Situasi yang ada akan dapat mengakibatkan PBM serta Mendagri Tahun 2010/PMK 07/No 213 serta Tahun 2010 No 58 akan diganti berdasarkan dengan PBMK Keuangan serta Mendagri Tahun 2014 No 10 serta Tahun 2014/PMK 07/No 15 berkaitan dengan proses PBB-P2 menjadi salah satu pajak daerah.

Pada dasarnya sistem kebijakan PBB-P2 ialah :

- a. Penetapan regulasi dengan tujuan dapat melaksanakan pemungutan PBB-P2 berdasarkan pada PP antara lain :
 1. Keringanan serta pembebasan berdasarkan pada hal yang tertentu
 2. Piutang yang sudah lama akan dihapus berdasarkan dengan tata cara yang efektif
- b. Pada dasarnya SOP dapat meminimalkan sebuah hal yang mana akan berkaitan dengan cara penyelesaian sebuah PBB-P2 terhadap WP yang dikatakan secara nyata atas hak terhadap bumi serta dapat dimanfaatkan atas bumi. (Wulan, 2015) menyatakan bahwa SOP dapat didefinisikan sebagai bahan bisnis atau usaha dalam pemungutan PBB-P2 (Wulan, 2015).

B. Pentingnya Kualitas Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan serta Administrasi di Kota Malang

Sistem sebuah perencanaan dalam menyelesaikan pelayanan pada PBB-P2 di Kota Malang seharusnya dapat dikelola dengan sabaik-baiknya, dengan tujuan dapat memberikan respon yang baik serta dapat digunakan sebagai salah satu bahan untuk dapat melaksanakan sebuah pemeriksaan terhadap pelaksanaan PBB-P2 yang akan berkepanjangan.

Adapun beberapa hal yang menjadi penghambat pada saat melakukan aktivitas dalam sistem pengelolaan PBB-P2 diantaranya :

1. Minimnya kesadaran dikalangan masyarakat dalam melakukan pembayaran pada PBB-P2 sebelum pada waktu yang ditentuka (Bayu Leophaza dan Mersiana Varia Juita, 2020). Semakin kecil pada tingkat pemahaman dalam melakukan proses pembayaran PBB-P2 secara tidak langsung juga pada jumlah poko PBB-P2 akan dijadikan penambahan saldo apad PBB-P2. Tingkat kesadaran masyarakat secara tidak langsung akan dapat dipengaruhi oleh berbagai jenis diantaranya pemahaman terkait dengan perpajakan serta minim inormasi terkait dengan PBB-P2.
2. Terdapat sangat kurang dalam melakukan penetapan PBB-P2 yang mana berdasarkan pada situai tanah serta bangunan, sehingga dapat diterapkan sebuah sistem yang namanya *sistem official assessment*. Adanya sistem *sistem official assessment* tersebut maka fiksus dapat melaksanakan berbagai jhenis aktivitas yang terus menerus serta dapat diperbaharui informasih yang mana akan berkaitan dengan obyek perpajakan

- pada situasi saat ini serta sistem penjumlahan yang telah ditetapkan berdasarkan dengan situasi obyek pajak yang sesungguhnya terhadap kepemilikan obyek pajak. Kekeliruan yang sering terjadi ialah nama yang sudah tertulis pada surat pemberitahuan pajak sama sekali berbedah dengan nama yang menjadi pemilik.
3. Pada dasarnya SPT yang mana sudah diterbitkan tidak diberikan secara langsung kepada BPD Kota Malang terhadap masyarakat, akan tetapi disampaikan kepada pihak kelurahan yang mana obyek pajak berbedah. Salah satu faktor yang menjadi kendala ialah BPD Kota Malang sama sekali belum memahami apakah penyampaian SPT yang ada apakah benar akan diterima oleh WP atau tidak. Selain itu faktor kendala yang sering dihadapi ialah persediaan anggaran operasional dalam penyampaian SPT yang terutang terhadap masyarakat pada umumnya yang berdomisili diluar kota.
 4. Minimnya optimalisasi PBB-P2 dalam sistem penagihan PBB-P2. Dalam proses penagihan tersebut sangatlah terpenting dalam melakukan proses PBB-P2, oleh karena itu dengan adanya keaktifan dalam aktivitas penagihan PBB-P2 terhadap jumlahnya PBB-P2 dapat berjalan dengan efektif dan aman. Adapun permasalahan yang sering terjadi ialah karakteristik PBB-P2 serta jenis pajak yang lainnya. dan pada nilai piutang PBB-P2 terhadap seluruh masyarakat yang berjumlahnya masih sedikit, oleh karena itu jumlah dalam penagihan seharusnya kurang dari signifikan apabila dapat dibandingkan terhadap anggaran operasionalnya.
 5. Ditemukan pula pada problem administrasi dalam PBB-P2. Masyarakat dapat melakukan pembayaran secara pribadi atau sendiri lembaga keuangan atau pihak bank yang mana akan ditunjukserta membayar berdasarkan pada paratur PBB-P2 yang secara resmi. Adapun problem yang dihadapi ialah sistem pembayaran dapat dilakukan secara langsung oleh lurah yang secara bergelombang yang mana akan dapat menyebabkan sistem pembayaran PBB-P2 terhadap lebih dari satu SPT yang terutang dalam sebuah bukti pembayaran yang dalam rangka mengejar sebuah target PBB-P2 mendapatkan upah dalam pemungutan. Oleh karena itu akibat dari sistem pembayaran yang secara bergelombang itulah dari pihak perbankan yang akan diterima dalam pembayaran sehingga diadakan pencocokan kembali terhadap masing No pajak yang mana sudah tertulis pada SPT yang terutang.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Sebagaimana telah dibahas pada penyajian data serta pada pembahasan tersebut, sehingga kesimpulan yang akan diambil dalam riset ini ialah : terdapat hubungan yang sangat penting dalam melakukan sebuah implementasi terkait dengan kebijakan yang secara baik dalam menentukan tingkat kualitas pelayanan serta pada tingkat pencapaian dalam realisasi penerimaan terhadap target PBB-P2 dalam pengelolaan administrasi dalam melakukan pembayaran yang efektif serta dalam penagihan PBB-P2 dapat berjalan dengan baik serta tingkat keefektifan pada realisasi PBB-P2 dan pada tingkat kualitas pelayanan pada kalangan masyarakat menjadi akurat, cepat, efisien serta menjadi efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Bayu Leophaza dan Mersiana Varia Juita. (2020). Pengaruh Pelayanan Pajak, Spt Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan bangunan (PBB) di Desa Karangsentul Kecamatan Gondang Wetan Kabupaten Pasuruan Tahun. *Journal of Economic And Business*, 1(1), 64–78.
- Darwin. (2011). Pajak daerah dan Retribusi Daerah. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- James O. Alabede, Zaimah Bt. ZA, Kamil Md. Idris, 2011. "Determinants of Tax Compliance Behaviour : A Proposed Model for Nigeria". *Journal of Finance and Economics*. Vol. 1 (2). ISSN 1450-2887 Issue 78.
- Sapriadi, Doni. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB (Pada Kecamatan

- Selupu Rejang).Artikel Skripsi. UniversitasNegeri Padang.
- Syahril, Farid. 2013. Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pph Orang Pribadi. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
- Wulandari, Dwi Shinta. 2017. Analisis Pengaruh Profitabilitas, Ukuran Perusahaan, Tipe Industri, Umur Perusahaan, Dan Leverage Terhadap Pengungkapan Islamic Social Reporting (Isr) Pada Perusahaan Yang Listing Di Jakarta Islamic Index (Jii) Periode Tahun 2013-2014. Akuntansi Syariah, Uin Jakarta. Surakarta : Iain Surakarta, 2017. Hal. 37, Skripsi.