

**STRATEGI PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK BUMI DAN BANGUNAN**  
(Studi Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Batu)

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik



**Oleh:**  
**BUYUNG**  
**2017210035**

**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI**  
**MALANG**  
**2021**

## RINGKASAN

Pajak Dinamis merupakan sumber pendapatan negara yang signifikan untuk mendanai kemajuan. Bagaimanapun, masalah pembayaran retribusi adalah masalah yang patut dicontoh oleh para ahli tugas di Indonesia. Legislatif lingkungan menawarkan posisi kepada Bapenda untuk mengumpulkan pendapatan PBB. Alasan peninjauan ini adalah untuk memutuskan sistem Bapenda dalam memperluas konsistensi kewajiban PBB. Faktor pendukung dan penghambat dalam memperluas konsistensi wajib PBB. Jenis pemeriksaan yang digunakan adalah eksplorasi subjektif. Sumber informasi yang diperoleh dari informasi penting dan tambahan. Metode pengumpulan informasi memanfaatkan persepsi, pertemuan dan dokumentasi. Strategi menentukan sumber adalah inspeksi Snowball. Metode pemeriksaan informasi dengan penurunan, pertunjukan, dan penarikan akhir. Keabsahan informasi yang digunakan adalah triangulasi khusus, hasil penelitian menunjukkan bahwa Bapenda Kota Batu telah menyelesaikan 4 teknik, yaitu 1) sosialisasi kehati-hatian tugas yang berbeda, 2) contoh kebiasaan yang baik, 3) mendapatkan kerangka bola dengan menyiapkan kendaraan portabel, 4) perencanaan dan bekerja sama dengan pertemuan yang berbeda. Prosedur-prosedur ini dapat bekerja pada konsistensi PBB yang diperlukan. Variabel pendukungnya antara lain koordinasi dan kerjasama dengan mitra penting seperti pengawasan, penegakan hukum, kesadaran publik dan konsistensi untuk menutupi biaya, meningkatkan kualitas dan jumlah Sumber Daya Manusia dan meningkatkan pemanfaatan inovasi dalam administrasi yang bertanggung jawab. Faktor penghambatnya adalah tidak adanya kesadaran warga dalam menyelesaikan tuntutannya dan sikap warga yang suka berusaha tidak terbebani.

**Kata Kunci:** Kepatuhan, Pajak Bumi dan Bangunan, Strategi Pelayanan Publik

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Setiap teknik yang dikembangkan dalam suatu ruang saat ini harus diilustrasikan dan ditujukan untuk peningkatan kebebasan wilayah moneter, sedangkan yang dimaksud dengan otonomi di sini dikenang dalam hal pembiayaan kemajuan. Setiap mata air penggajian daerah dalam melaksanakan desentralisasi diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Kepegawaian Provinsi dan Tugas Daerah, khususnya dalam penyelenggaraan pemerintahan. Karena di setiap kabupaten masing-masing memiliki hak dan komitmen untuk mengarahkan dan menangani masalah administrasinya sendiri untuk bekerja pada produktivitas dan kelangsungan hidup organisasi pemerintah dan menawarkan dukungan terbaik kepada daerah setempat. Pemenuhan pelaksanaan operasionalisasi organisasi DPRD diperbolehkan memaksakan tuntutan kepada daerah, hal ini tergantung pada Undang-Undang Republik Indonesia Tahun 1945 yang menetapkan ketetapan pajak sebagai salah satu tanda negara, dan menggarisbawahi bahwa Situasi pemberatan di daerah, misalnya, pungutan dan teknik pemilahan lainnya yang bersifat memaksa telah diatur oleh undang-undang. - hukum materi.

Dalam mengumpulkan setiap kebutuhan fungsional bagi organisasi pemerintah, salah satunya dapat diperoleh dari bidang pengeluaran, karena beban merupakan salah satu sumber pendapatan negara yang signifikan untuk mendanai perbaikan. Bagaimanapun, pekerjaan untuk mendapatkan bayaran itu dirasakan langsung, masih banyak kendala, hal ini dikarenakan masih banyak orang yang belum mengetahui tentang komitmen membayar biaya. Satu lagi hambatan bagi konsistensi warga negara masih Banyak orang atau warga negara yang menganggap merugikan otoritas, hal inilah yang membutuhkan metodologi otoritas publik untuk memperluas konsistensi dengan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan

untuk melakukan peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD), khususnya dalam pelaksanaan pemungutan pajak.

Konsistensi dalam penilaian pembayaran adalah masalah yang patut dicontoh oleh para ahli biaya di Indonesia. Ketundukan atau pemberontakan warga didikte dengan membandingkan tingkat pemenuhan yang bisa mereka dapatkan jika mereka mematuhi atau menyalahgunakan tuntutan. Bagaimanapun, warga negara dipengaruhi oleh ukuran gaji, tarif biaya, penilaian risiko dan kewenangan (B. Bawono Kristiaji, et al, 2013: 7).

Konsistensi warga negara harus didasarkan pada kesadaran warga negara yang sebenarnya, khususnya inspirasi alami untuk menyelesaikan tuntutan. Berkenaan dengan konsistensi beban, tentu tidak bisa dilepaskan dari dinamika pekerjaan warga yang sengaja memenuhi komitmen pengeluarannya. Gagasan modernisasi organisasi tugas pada tingkat mendasar adalah penyesuaian kerangka organisasi biaya yang dapat mengubah mentalitas dan perilaku perangkat dan kualitas hierarkis menjadi landasan ahli dengan gambaran yang layak dan kepercayaan yang tinggi dalam organisasi yang bertanggung jawab oleh warga.

Pajak Provinsi merupakan salah satu mata air Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang sangat potensial untuk mendukung terselenggaranya pemerintahan daerah. Sesuai Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, yang menyatakan bahwa bea daerah dan tol provinsi merupakan mata air yang signifikan dari pembayaran teritorial untuk mendukung terselenggaranya roda pemerintahan di daerah.

Mengingat Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1994 tentang Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang menyatakan bahwa Pajak Bumi dan Bangunan merupakan kewajiban yang berjenjang seperti dalam ukuran kewajiban ditentukan oleh keadaan pasal, khususnya bumi (tanah) dan bangunan. Syarat dan ketentuan subjek biaya tidak ikut menentukan besarnya bea.

Pengesahan pedoman tersebut menyetujui daerah untuk mengumpulkan informasi, survei, memutuskan, mengelola, mengumpulkan atau mengumpulkan seperti menawarkan jenis bantuan untuk Perdesaan dan Perkotaan. Penggunaan bea masuk tersebut kepada kabupaten diandalkan untuk membangun kepentingan daerah guna memenuhi komitmen pemenuhan retribusi, hal ini juga tidak terlepas dari Pemerintah Kota Batu yang mengeluarkan Peraturan Daerah (Perda) Nomor 14 Tahun 2011 tentang Perdesaan dan Perkotaan Pajak Bumi dan Bangunan.

Dalam setiap kemajuan dan penyelenggaraan Negara, diperlukan kerjasama antara daerah dan otoritas publik. Individu mematuhi dan melakukan komitmennya sebagai penduduk, sedangkan otoritas publik berkewajiban untuk menawarkan bantuan yang besar kepada daerah atau warga negara secara tepat.

Kecamatan Batu, Kota Batu, memiliki duty resistance rate yang paling tinggi dibandingkan dengan kedua sub-daerah tersebut. Jumlah warga yang belum membayar di Kecamatan Batu sebanyak 13.444 dari total 36.517 warga. Tingkat perlawanan yang tidak dapat disangkal konon dengan alasan bahwa warga negara sibuk dengan latihan atau pekerjaan mereka. DDTCNews-Ribuan Wajib Pajak Belum Bayar PBB-P2 (2019).

Dengan melihat apa yang disampaikan dalam berita tersebut, analis ingin melihat sejauh mana teknik pemerintah Kota Batu melalui Badan Pendapatan.

Daerah, sejauh berupaya memperluas ragam Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Dengan diberi judul penyusunan proposal ini sebagai “Strategi Pelayanan Masyarakat Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Mengingat penggambaran yang diungkapkan di balik layar, para analis memperkirakan masalah dalam konsentrat ini sebagai berikut:

1. Bagaimana Metodologi Badan Pendapatan Daerah Kota Batu dalam memperluas konsistensi dengan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan?

2. Variabel apa saja yang mempengaruhi penanguhan administrasi publik dalam meningkatkan konsistensi Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kota Batu?

### **1.3. Tujuan**

Dengan mengambil judul di atas dalam rangkaian tugas ujian dan menyusun teori ini, untuk mencapai tujuan berikut:

1. Untuk mengetahui metodologi bantuan Badan Pendapatan Daerah Kota Batu dalam memperluas konsistensinya dengan warga Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

2. Untuk mengetahui variabel-variabel pendukung dan unsur-unsur penekan bagi sistem bantuan Badan Pendapatan Daerah Kota Batu dalam meningkatkan konsistensinya dengan warga Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

### **1.4. Keuntungan Eksplorasi**

Melihat target di atas, maka keuntungan eksplorasi yang akan biasa dilakukan oleh ilmuwan ini dibagi menjadi beberapa fokus sebagai berikut:

#### **1. Manfaat Hipotetis**

##### **A. Untuk analisis**

Lebih lanjut dapat mengembangkan informasi dan cakrawala penalaran yang luas sehingga mereka dapat menyelidiki setiap masalah yang ada di mata publik dan dapat menerapkan berbagai spekulasi yang telah didapat selama jangka waktu bicara.

##### **B. Untuk daerah setempat**

Hasil tinjauan ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang metodologi administrasi Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kota Batu.

## **1. Manfaat Fungsional**

### A. Untuk Universitas

Dari konsekwensi review ini, dipercaya cenderung menjadi acuan untuk mengkaji yang sudah ada dan yang akan datang, hanya sebagai perluasan dari perpustakaan yang sudah ada.

### B. Untuk Peneliti Selanjutnya

Efek lanjutan dari tinjauan ini diandalkan untuk menjadi sumber data dan sumber pemikiran untuk pemeriksaan tambahan.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Agustin, Risa. Kamus Big Bahasa Indonesia Surabaya: Serba Jaya.
- Afifuddin, B.S.A., dan Saebani, B.A. 2018. Pendekatan. Penyelidikan. Subyektif. Bandung: Setia Pustaka.
- Grant,.R.M.2016..Contemporary.Strategy.Analysis..Text.and.Cases.Edition (Edisi ke-10), Padstow,.United.Kingdom:.TJ.International.
- Halo, jadilah itu. DKK. 2015. Administrasi Vital Perhimpunan Publik. Bandung: PT Refika Aditama.
- Isnanto, jadilah itu. 2014. Pedoman Pendokumentasian Biaya Tanah dan Bangunan. Bahari Pers. Yogyakarta.
- Idrus, Muhammad. (2017) Teknik Eksplorasi Sosiologi. Yogyakarta: Erlangga.
- Moleong Lexy J. 2017. Teknik Eksplorasi Subyektif. Bandung: Rosdakarya.
- Mardiasmo, M.B.A.2011..Perpajakan..(Rilis Revisi). Yogyakarta. Distributor Andi.
- Mulyana, Deddy. Studi Korespondensi: Presentasi. pencetakan kedelapan belas. Bandung: PT. Pemuda Rosdakarya, 2014.
- Nurmantu, S. 2011. Prolog Penagihan Pajak. Jakarta: Batu.
- Osborne, David dan Plastik, Peter. 2012. Administrasi Pemotongan. Jakarta. PPM: (Interpretasi)
- Rohman,.A.,& Trihardianto,.W.T.(2019).Reformasi Birokrasi dan Tata Kelola yang Baik. Malang: Intrans Publishing.
- Richard P. Rumelt. 2011. Metodologi Hebat, Sistem Mengerikan: Perbedaan dan mengapa itu penting. New York: Bisnis Mahkota
- Rahayu, SK. 2011. Pemungutan Pajak Indonesia, Gagasan dan Perspektif Formal. Versi pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2016. Strategi Eksplorasi Subjektif Kuantitatif dan Penelitian dan Pengembangan. Bandung: CV. Set surat.
- Suandy, E. 2017. Penilaian UU. (Versi Ketujuh) Jakarta: Salemba Empat.
- Sedarmayanti. 2016. Aset Manusia Pengurus. Bandung: CV. Set surat.
- Waluyo. 2017.Taxation.Indonesia.(Edisi.12-Buku.1).Jakarta: Salemba.Empat.
- Yunus, Pusaran Air. 2016. Manajemen Kunci.Yogyakarta:..Penerbit.Andi.



Yin, Robert.K.(2011).Qualitative Research from Strat to.Finish.New York:The Guilford Press.

Zain, Mohammad. 2012. Penilaian Dewan. Jakarta: Empat Salemba.

### **JURNAL DAN ARTIKEL**

AS, M.R., dan Larasati, D.C. (2018) Metodologi Organisasi Administrasi Biaya Kota Malang. Dalam Parsing Kewajiban yang tidak terpenuhi Biaya Bumi Struktur (PBB) Pembaruan: Buku Harian Teori Sosial dan Politik, 8(2), 109-119.

Arifin, R.I. (2019) Role Government Desa Madiasari Kecamatan Cineam Tasikmalaya Regency In.Improve Awareness Community In Tax Payment Bumi Dan Building.Moderate: Jurnal Ilmiah Ilmu Government, 2(4), 236-252.

Anggraeni, Dian. 2013. "Pandangan Penilaian Keadilan Terhadap Konsistensi Perilaku Individu Warga Negara" Eksposisi. Perguruan Tinggi Diponegoro.

Baok, R. T. L., Sasongko, T., dan Rifa'i, M. (2020). Metodologi. Peningkatan. Penghasilan. Biaya Tanah. selanjutnya, Gedung. (Negara Bergabung) di Kota Batu. Pembaruan, 10(1), 81-89.

Bungalawele,. P.G.R., &.Bagus, N. (2019). Implementasi.Layanan.Publik.Di.Badan Keuangan.Region.City.Batu.(Study.Service Tax Earth And Building Di.Kota Batu) Jisip: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,8(1), 97-104.

B.Bawono. Kristiaji, dkk. Pengertian Pemberontakan Biaya. InsideTax. Majalah.rilis keempat belas. (Berjalan. 2013).

Cahyonowati,.dkk..2012.."Peran. Moral,. Penilaian,. Selanjutnya, Denda. Biaya. Untuk Kenaikan Konsistensi Wajib Biaya Orang. 9,.No.2,.hlm..136 -153.

Fithriana, N., Irwanto, M., dan Rusmiwari, S. (2020). Mewujudkan Jasa Prima Pajak Bumi Dan Bangunan Badan Keuangan Daerah.Reformasi:Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial.Dan.Ilmui.Politik, 10(2), 142-150.

Nugroho. Pancasila Dan Kewarganegaraan,.4(1), 117-128.

Ningaih,. U.P.S..(2020). Memahami selanjutnya, Struktur Pemerintah. Buku Harian: Kampus. Eka Sakti. Padang.

Rinti. JISIP: Jurnal.Ilmui Sosial dan Ilmu Politik, 5(2).

Tahar, A., dan Rachman, A. K. (2014). Dampak Elemen Luar dan Dalam Terhadap Konsistensi Warga. Buku Harian Pembukuan dan Usaha Vo. 15, No. 1.

Wahyuni, T. (2019). Pekerjaan Dawai Kota Di dalam Memperluas Konsistensi Wajib Biaya Untuk Pembayaran Pengeluaran Bumi Dan Bangunan Provinsi Selanjutnya, Metropolitan. (UN-P2D) Di Kota Kalapasawit Lokal Lakbok Aturan baik Sedang: Buku Harian Logis Sains Pemerintah, 4(4), 81-88.

Wulansepty, Dinar. 2014. Analisis Strategi Pungutan Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Surabaya pada Fokus Pengakuan Pendapatan Tahun 2009-2012. Program Studi Pembukaan Sekolah Tinggi Aspek Keuangan Indonesia. Proposal didistribusikan. Surabaya: STIESIA

### **UNDANG-UNDANG DAN PERATURAN DAERAH**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007. Revisi Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Pengaturan Umum dan Strategi Pengeluaran (KUP).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Retribusi Provinsi dan Tol Teritorial.

Undang-Undang Republik Indonesia No.12 Tahun.1994 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 tentang Tugas Luas dan Bangunan.

Law Republik Indonesia Number.25 Tahun 2009 Tentang Layanan Publik.

Pedoman Daerah Kota Batu Nomor. 14 Tahun 2011 Tentang Tugas Bumi terlebih lagi, Struktur Metropolitan.

Peraturan Walikota Batu Nomor.15 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Jumlah Nilai Jual Objek Pajak Sebagai Basis Imposisi Tax Earth and Building Rural dan Urban In City.Stone.

Pedoman Pemimpin balai kota Batu Tidak jangka panjang.

Peraturan Menteri Internal Negara Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Terintegrasi Satu Pintu.

### **BERITA ONLINE DAN INTERNET**

DDTCNews-Ribuan Wajib Pajak Belum Payar PBB-P2 2019. Diakses 16-November-2020 dari [https://news.ddtc.co.id/ribuan-wajib-pajak-belum-bayar-pbb-p2-16656?page\\_y=0](https://news.ddtc.co.id/ribuan-wajib-pajak-belum-bayar-pbb-p2-16656?page_y=0)

Badan Pendapatan Daerah Kota Batu. 2021 Profil Badan Pendapatan Daerah Kota Batu. Diakses melalui [ppid.batukota.go.id/ppid\\_pembantu/profil/badan-pendapatan-daerah](http://ppid.batukota.go.id/ppid_pembantu/profil/badan-pendapatan-daerah) pada tanggal 12 Januari 2021.