

Simposium Nasional Multidisiplin

SIMPOSIUM NASIONAL
MULTI DISIPLIN ILMU

Volume 3

Nomor 1

Desember 2021

e-ISSN 2714-5603



Publish By:
Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat
Universitas Muhammadiyah Tangerang

LPPM
LEMBAGA PENELITIAN PENGABDIAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH TANGERANG



EFEKTIVITAS PENGOLAHAN DATA PENGURANGAN PBB-P2DALAM PELAYANAN PBB-P2 DI KOTA TANGERANG

Chahyani Sukarnoputri¹, Riska Sarofah², Yusuf Fadli³, Ahmad Chumaedi⁴, Heri Suliyanti⁵,
Toddy Aditya⁶, Abdul Basit³

1,2,3,4,5,6,7 Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah
Tangerang.

Chahyanisukarnoputri123@gmail.com, ika.sarofah@gmail.com, fadli8daglish@gmail.com,
memedchumeidy80@gmail.com, hsuliyanti203@gmail.com, toddy.aditya08@gmail.com, basit.umt@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini akan membahas masalah “Efektivitas Pengolahan Data Pengurangan PBB-P2 dalam Pelayanan PBB- P2 (Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan) di Kota Tangerang”. Dengan dasar permasalahan ini peneliti bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Pengolahan Data Pengurangan PBB-P2 dalam pelayanan PBB-P2 di Kota Tangerang dengan cara menggunakan metode penelitian kualitatif dengan melakukan pengumpulan data melalui observasi dan wawancara. Penelitian ini menghasilkan jawaban yang selama ini banyak dipertanyakan oleh pensiunan yang berada di Kota Tangerang perihal permohonan pengurangan PBB-P2, yang ternyata Wajib Pajak adalah elemen penting dalam proses persetujuan permohonan pengurangan ini, selama Wajib Pajak ini dapat memenuhi prosedur maka permohonan pengurangan PBB-P2 akan segera dikabulkan, dan pihak Bapenda sudah memberikan hasil yang sangat efektif dalam mengolah data pengurangan PBB-P2 ini sehingga pelayanan publik di Kota Tangerang akan semakin bertambah baik.

Kata Kunci: Efektivitas, Pengolahan Data, Pelayanan Publik

Abstract

This research will discuss the issue " The Effectiveness of Reduction data processing PBB-P2 in PBB-P2 (Rural and Urban Land and Building Tax) Services in Tangerang City". On the basis of the problem the researcher aims to find out The Effectiveness of Reduction data processing PBB-P2 in PBB-P2 Services in Tangerang City by using qualitative research methods by collecting data through observation and interviews. This research produces answers that have been questioned by pensioners in Tangerang City regarding the application for PBB-P2 reduction, which turns out that the taxpayer is an important element in the process of approving this reduction application, as long as this taxpayer can fulfill the procedure, the application for PBB-P2 reduction. will be granted soon, and the Bapenda has given very effective results in processing this PBB-P2 reduction data so that public services in Tangerang City will be even better.

Keywords: Effectiveness, Processing Data, Public Services

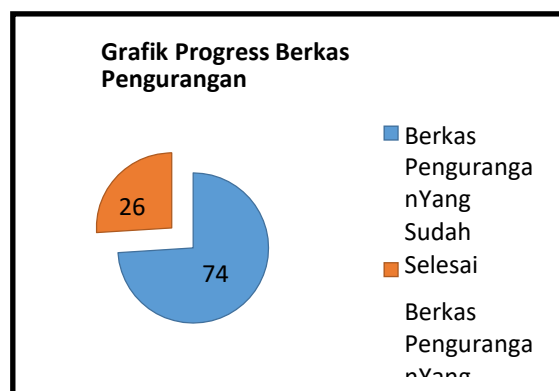
PENDAHULUAN

Keberhasilan sebuah instansi pemerintahan tidak terlepas bagaimana cara instansi tersebut memanfaatkan sebuah data atau informasi yang dimiliki oleh masyarakat umum agar dapat menciptakan sebuah peraturan atau kebijakan. Data adalah salah satu basis pemerintah dalam mengeluarkan kebijakan untuk mengatasi suatu masalah. Seringkali data yang dimiliki pemerintah tidak dapat dikelola dengan baik, sehingga menyebabkan ketidak-sesuaian kebijakan yang sudah di keluarkan. Pajak merupakan salahsatu sumber penerimaan negara yang sangat penting yang bertujuan untuk dapat meningkatkan kemakmuran dan juga meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, pendapatan hasil dari pajak akan mendapatkan

“kontribusi” yang cukup besar dan memberikan peningkatan penerimaan untuk daerahnya contohnya, Pajak Bumi dan Bangunan. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) ini akan mengarah untuk dapat meningkatkan sumber penerimaan bagi daerah itu sendiri yang tetap dan bisa juga menjadi andalan untuk dapat dipakai untuk bisa membiayai pembangunan daerah itu sendiri. Oleh karena itu, Indonesia harus mempunyai strategi pendekatan pembangunan di setiap daerah yang berbeda sesuai dengan kebutuhan daerahnya masing-masing (Alhusain et al., 2018), karena pemerintah seluruh dunia telah mengakui pentingnya pembangunan yang berlanjut untuk dapat menangani permasalahan yang ada (Wang et al., 2019).

Program pemerintah yang terlaksana dibiayai dengan pembayaran dari wajib pajak, dan sebagai hasilnya, penting untuk memastikan bahwa dana pemerintah dikeluarkan secara tepat (Rozario & Issa, 2020). Dalam hal ini efektivitas pengolahan data merupakan instrumen penting dalam menghasilkan data yang akurat sesuai dengan keinginan masyarakat Kota Tangerang. Apabila efektivitas ini berjalan dengan baik di ruang lingkup Bapenda khususnya di bagian PBB-P2, maka semakin banyak masyarakat yang senang terhadap kinerja dan pelayanan PBB-P2 yang sudah berjalan. Dengan demikian dapat diukur tingkat keberhasilan pencapaian suatu tujuan yang diinginkan.

Banyak persepsi di masyarakat khususnya para pensiunan merasakan ketidaknyamanan dalam proses pengurangan PBB-P2, ketidaknyamanan ini merupakan masalah yang dirasakan pada saat berkas permohonan pengurangan PBB-P2 ini tidak dikabulkan atau tidak disetujui dengan alasan tertentu. Hal ini yang menjadikan asumsi penilaian baik atau buruknya pelayanan yang ada di Bapenda. Hasil asumsi para pensiunan ini merupakan suatu masalah yang akan berdampak dari buruknya pengolahan data, system birokrasi yang terlalu banyak atau kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang mengelola pengolahan data pengurangan PBB-P2 tersebut dalam menyelesaikan permasalahan. Dan masih akan menjadi permasalahan apabila masalah ini tidak diselesaikan dengan baik. Padahal Pengurangan PBB-P2 ini berpengaruh sangat besar terhadap para pensiunan, pengaruhnya ini akan merujuk pada keringanan pensiunan saat melakukan pembayaran pajak terhutang disetiap tahunnya. Kota Tangerang sudah memberikan inovasi yang terbaik untuk para pensiunan sebagai tanda jasa Pemerintah Kota Tangerang terhadap pensiunan baik pegawai swasta maupun negeri.



Berdasarkan grafik diatas, dapat di simpulkan sebanyak 26% Berkas Pengurangan PBB-P2 masih dalam proses atau bisa dikatakan tidak selesai dalam tahun 2019. Hal ini disebabkan karena adanya peninjauan objek pajak oleh petugas teknis dan objek pajak tersebut tidak memenuhi klasifikasi prosedur peninjauan yang ada. Hasil dari peninjauan akurasi yang tinggi dapat memudahkan penerimaan PBB-P2 dan mengurangi tawaran keberatan dengan wajib pajak (LEKSONO et al., 2008). Berdasarkan uraian diatas, maka penulis melakukan penelitian dengan mengangkat judul “Efektivitas Pengolahan Data Pengurangan PBB-P2 Dalam Pelayanan Pbb-P2 Di Kota Tangerang”. Peneliti memiliki tujuan penelitian untuk mengetahui Efektivitas Pengolahan Data Pengurangan PBB-P2 dalam pelayanan PBB-P2 di Kota Tangerang.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak; Sanksi Pajak; Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB (Pada Kecamatan Selupu Rejang), Doni Sapriadi, Jurusan Akutansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Padang, Jurnal Akutansi, Vol 1, No 1 (2013) (Harmawati & Yadnyana, 2016) yang memiliki tujuan penelitian ini adalah untuk dapat menguji pengaruh dari; kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak; dan kesadaran wajib pajak kepada kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB pada Kecamatan Selupu Rejang. Penelitian ini menggunakan Metode Kuantitatif yang menghasilkan Kualitas Pelayanan pajak akan sangat berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak; Sanksi Pajak berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak; Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Tax Service Quality: The Mediating Effect of Perceived Ease of Use of the Online Tax System, Bojuwon Mustaphaa, Siti Normala Bt. Sheikh Obid, Jurusan Akuntansi Universitas Islam Internasional Malaysia, Selangor, 50728, Malaysia, Vol 172 (2015) (Mustapha & Obid, 2015). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pajak tentang pengaruh wajib pajak yang signifikan terkait kemudahan dengan system pajak online. Metode Kuantitatif yang digunakan oleh peneliti ini dan menghasilkan Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas layanan pajak merupakan penentu penting untuk penggunaan sistem pajak online yang memberikan relevansi dengan sistem administrasi perpajakan.

Pengaruh Akan Pemahaman Perpajakan; Kualitas Pelayanan; Ketegasan Sanksi Pajak; Dan Pemeriksaan Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak PBB-P2 Dengan menjadikan Tingkat Pendidikan Sebagai Pemoderasi (Studi Empiris pada Dinas Pendapatan Kabupaten Jembrana), Ni Komang Ayu Harmawati, I Ketut Yadnyana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Udayana, Bali, Indonesia, E- Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Vol 05. No. 06 (2016) (Harmawati & Yadnyana, 2016). Tujuan peneliti dari hasil penelitian ini adalah untuk dapat bisa mendapatkan bukti dan hasil terkait “pengaruh pemahaman mengenai perpajakan; pengaruh akan kualitas pelayanan; ketegasan terkait sanksi pajak; dan pemeriksaan pajak pada kepatuhan wajib pajak PBB-P2 dengan menjadikan tingkat pendidikan sebagai pemoderasi”. Dengan Menggunakan Metode Kuantitatif, Hasil penelitian ini mendukung hipotesis bahwa tinggi rendahnya tingkat pendidikan wajib pajak PBB-P2 dalam menilai pemeriksaan pajak, masih lemah. Wajib pajak merasa pemeriksaan pajak PBB-P2 pada Dinas Pendapatan belum sepenuhnya dijalankan dengan maksimal oleh aparat pajak, sedangkan wajib pajak belum mengetahui dan memahami secara keseluruhan tentang pelaksanaan pemeriksaan PBB-P2.

Sistem Informasi Pengolahan Data Balita Berbasis Website Pada Kantor Upt-Kb Kec. Ternate Selatan, Muhdar Abdurahman¹, Mudar Safi², Muksin Hi Abdullah³ 1prodi Manajemen Informatika, 2,3prodi Teknik Komputer Akademi Ilmu Komputer (Aikom) Ternate, Jurnal Indonesia, Vol. 03, No. 02 (2018) (Abdurahman et al., 2018). Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui Bagaimana merancang Sistem Informasi Pengolahan Data Balita pada Kantor UPTKB Kec. Ternate Selatan Berbasis Website. Metode yang digunakan adalah metode Kualitatif dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa Berdasarkan hasil implementasi Sistem Informasi Pengolahan Data balita berbasis web pada Kantor UPT-KB Kec. Ternate Selatan dapat mempermudah pegawai UPT-KB dalam mengolah data balita pada Kantor UPTKB kec. Ternate, dan Dapat menunjang pelayanan para pegawai Kantor UPT-KB kec. Ternate Selatan khususnya dalam Pengolahan Data Balita.

“Analisis Atas Pengurangan Pajak Bumi Dan Bangunan (Pbb) Yang dapat Mempengaruhi Kepatuhan Material Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Di Wilayah Kota Bandung”, Muhammad Afriansyah, Fakultas Ekonomi Universitas Widyatama (2012) (Puspitasari, 2011). Tujuan penelitian ini adalah “Untuk dapat mengetahui dari pengaruh Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan terhadap kepatuhan material wajib pajak orang pribadi di KPP wilayah Bandung dengan seberapa besar”. Dengan menggunakan metode kuantitatif penelitian ini mendapatkan hasil yaitu dapat menunjukan bahwa pengurangan pajak bumi dan bangunan berpengaruh signifikan dalam meningkatkan kepatuhan material wajib pajak orang pribadi di KPP wilayah Bandung.

Menurut Kristanto (2008:8) dalam (SARI, 2015), “Pengolahan data adalah waktu yang digunakan, untuk menggambarkan perubahan bentuk data yang menjadi informasi sehingga memiliki kegunaan”. Sedangkan menurut Sutarman(2012:4) dalam (SARI, 2015) “Pengertian Pengolahan data adalah proses perhitungan atau transformasi data *input*, menjadi informasi yang mudah dimengerti ataupun sesuai dengan yang diinginkan”. Sedangkan manajemen atau pengelolaan data penelitian merupakan “suatu proses untuk mengelola, menemukan, mengakses, dan menggunakan data, informasi dan semua hal yang berkaitan dengan kegiatan penelitian” (Nashihuddin et al., 2019).

Pendapat lain menurut Ladjamudin (2013:9) dalam (SARI, 2015) “Pengolahan data ialah, masa atau waktu yang digunakan untuk menjelaskan terkait perubahan bentuk data yang akan menjadi informasi yang nantinya akan memiliki kegunaan”. Jadi kesimpulannya pengolahan data adalah manipulasi data ke dalam bentuk yang lebih berarti, dan berguna menjadi sebuah informasi yang dapat digunakan untuk berbagai kegunaan atau keperluan tertentu. Menurut saya pendapat Ladjamudin (2013:9) dalam (SARI, 2015) adalah pendapat yang sangat mendekati dengan penelitian kali ini, karena dalam pengolahan data itu dibutuhkan sekali waktu yang digunakan untuk memproses data sehingga menjadi data yang baru dan dapat menjadi kegunaan bagi masyarakat Kota Tangerang khususnya para pension yang memiliki tanah atau bangunan di Kota Tangerang.

Menurut Pendapat Mardiasmo (2009:132) dalam (Pradita, 2014) menjelaskan “indikator efektivitas menggambarkan jangkauan akibat dan dampak (outcome) dari keluaran (output) program dalam mencapai tujuan program”, sedangkan pengertian efektivitas merupakan, suatu ukuran atau tingkat untuk dapat mengetahui dalam keberhasilan suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi tersebut di awal”. Dalam hal ini tingkatan dari efektivitas dari penerimaan PBB P2 dapat dilihat dan dapat dihitung berdasarkan hasil yang nantinya akan dicapai dengan target yang telah ditentukan. Dalam posisi ini apabila semakin meningkatnya efektivitas penerimaan PBB P2 maka, dapat dikatakan bahwa kinerja aparatur penegak pajak dapat dikatakan sudah maksimal dan efektif dalam upaya mengoptimalkan seluruh penerimaan PBB P2 tersebut dan demikian pula sebaliknya, apabila semakin menurun tingkat efektivitas yang dicapai, maka kinerja aparatur penegak pajak dapat dikatakan kurang maksimal.

Melihat hasil dari hal tersebut juga diperlukan persiapan yang harus matang untuk membuat besarnya pendapatan dan juga efektivitas penerimaan dari Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Tangerang, sedangkan Pelayanan publik merupakan “suatu usaha yang dilakukan oleh kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu”. Tujuan dari pelaksanaan dalam pelayanan publik yaitu “administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan” (Rukayat, 2018). Dengan demikian definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan public atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang public ataupun jasa public yang pada prinsipnya sudah menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Hardiansyah, 2011). Menurut Widodo (2001:131) dalam (Maryam, 2016) Pengertian dari pelayanan publik yaitu, adanya “Pemberian layanan mengenai keperluan masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi tertuju, sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan”. Hakekat Pelayanan Publik antara lain :

- a. Meningkatkan “mutu dan produktivitas” pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah di bidang pelayanan publik.
- b. Mendorong upaya mengefektifkan “sistem dan tata laksana pelayanan”, sehingga pelayanan publik dapat diselenggarakan lebih berdaya guna dan berhasil guna.
- c. Mendorong tumbuhnya “kreativitas, prakasa, dan peran serta masyarakat” dalam derap langkah pembangunan serta dalam upaya meningkatkan kesejahteraan

masyarakat luas. Dalam (Holle, 2011).

Untuk meningkatkan pelayanan, masyarakat diupayakan terlibat dalam “penyusunan kebijakan, penyusunan standar pelayanan, pelaksanaan survei kepuasan pelayanan publik, serta penyampaian keluhan, pengaduan dan apresiasi”. Keterlibatan dan partisipasi masyarakat ini akan mendukung penyempurnaan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Cahyadi, 2016).

Pengolahan data, Efektivitas, dan Pelayanan Publik akan menjadi satu kesatuan dalam menjadikan kemakmuran bagi para pensiunan yang memiliki tanah atau bangunan di Kota Tangerang, ketika salah satu poin dalam 3 poin ini tidak ada dalam memecahkan masalah, maka tidak akan tercapainya tujuan yang baik bagi masyarakat Kota Tangerang dari Pemerintah Kota Tangerang.

METODE PENELITIAN

Dalam Penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif deskriptif. Tempat Penelitian ini dilakukan di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang tepatnya di Gedung Pusat Pemerintahan Lt 4 Jl. Satria Sudirman No.1 Kota Tangerang RT.002 / RW.001, Sukaasih, Kota Tangerang, Banten. Waktu Penelitian ini, peneliti memulai dari bulan September 2020 sampai dengan selesai. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kualitatif deskriptif, dan tahapan analisis data dalam penelitian ini berkaitan dengan Efektivitas Pengolahan Data Pengurangan PBB-P2 dalam Pelayanan PBB-P2 di Kota Tangerang yaitu sebagai berikut :

1. Pengumpulan data, Dalam pengumpulan data ini peneliti akan berusaha mengumpulkan data yang memiliki keterkaitan dengan Efektivitas Pengolahan Data Pengurangan PBB-P2 dalam Pelayanan PBB-P2 di Kota Tangerang, melalui wawancara dengan pihak Bapenda Kota Tangerang , serta mengetahui apa – apa saja terkait kendala yang dialami dalam Pengolahan Data Pengurangan PBB-P2 dalam Pelayanan PBB-P2 pada tahun 2019.
2. Wawancara, dalam hal ini peneliti akan melakukan wawancara dengan pegawai yang menaungi permasalahan pengolahan data pengurangan PBB-P2 di Kota Tangerang, dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan yang dapat menjawab permasalahan yang ada terhadap efektivitas pengolahan data pengurangan PBB-P2 dalam pelayanan di Kota Tangerang. Wawancara yang dilakukan bersama dengan Staff Badan Pendapatan Kota Tangerang Bapak. Randy Ramadhan, beliau merupakan Staff Bagian Sub Bidang Keberatan dan Pengurangan PBB-P2 di Kota Tangerang, yang sebelumnya peneliti ingin melakukan wawancara dengan Kepala Sub Bidang Keberatan dan Pengurangan PBB-P2, namun karena terkendala terkait Bapak Aditia Mahfud Fauzy selaku Kepala Sub Bidang Keberatan dan Pengurangan PBB- P2 yang baru saja di pindah tempatkan ke Badan Pendapatan Kota Tangerang, dan beliau memberikan amanat untuk Staffnya yang menjadi Narasumber pada wawancara kali ini.
3. “Pengambilan keputusan”, Dalam hal ini berdasarkan dari hasil analisis dan juga wawancara, dapat diambil kesimpulan yang didasarkan pada jawaban atas masalah yang diangkat dalam proses penelitian (Tambingon et al., 2019). Pengambilan keputusan dalam penelitian ini dapat berupa :
 - Menerima Seluruh Permohonan Pengurangan PBB-P2
 - Menerima Sebagian Permohonan Pengurangan PBB-P2
 - Menolak Permohonan Pengurangan PBB-P2

HASIL DAN PEMBAHASAN

Klasifikasi Wajib Pajak Pengurangan PBB-P2

Klasifikasi Wajib Pajak Pengurangan PBB-P2 di Kota Tangerang ini meliputi; Pensiunan Veteran atau Pejuang yang mendapatkan pengurangan PBB- P2 sebesar 75% dari Ketetapan Pajak yang terhutang pada pajak tahun berjalan, Mantan Pejabat Negara mendapatkan pengurangan

PBB-P2 sebesar 50% dari Ketetapan Pajak yang terhutang pada pajak tahun berjalan, Pensiunan BUMN mendapatkan pengurangan PBB-P2 sebesar 20% dari Ketetapan Pajak yang terhutang pada pajak tahun berjalan, Pensiunan BUMD mendapatkan pengurangan PBB-P2 sebesar 20% dari Ketetapan Pajak yang terhutang pada pajak tahun berjalan, Pensiunan Swasta mendapatkan pengurangan PBB- P2 sebesar 20% dari Ketetapan Pajak yang terhutang pada pajak tahun berjalan, Pegawai Negeri Sipil (PNS) Golongan I dan 2 mendapatkan Pengurangan PBB-P2 sebesar 50% dari Ketetapan Pajak yang terhutang pada pajak tahun berjalan, Pejuang, Pegawai Negeri Sipil (PNS) Gol 3 mendapatkan Pengurangan PBB-P2 sebesar 45% dari Ketetapan Pajak yang terhutang pada pajak tahun berjalan, Pegawai Negeri Sipil (PNS) Gol 4 mendapatkan Pengurangan PBB-P2 sebesar 40% dari Ketetapan Pajak yang terhutang pada pajak tahun berjalan yang dikuatkan oleh SK (Surat Keputusan) Pensiun.

Khususnya untuk pengurangan pensiunan PBB- P2 dalam klasifikasi Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang memiliki tanah, bangunan, atau objek pajak yang berada di Kota Tangerang ini akan bertolak belakang dengan Golongan terakhir pada saat Wajib Pajak tersebut pensiun, yang berarti semakin tinggi Golongan terakhir pada saat pensiun maka, semakin minim persentase pengurangan PBB-P2 dalam Ketetapan Pajak yang terhutang pada pajak tahun berjalan, dan sebaliknya apabila semakin rendah Golongan terakhir pada saat pensiun maka, semakin tinggi persentase pengurangan PBB-P2 dalam Ketetapan Pajak yang terhutang pada pajak tahun berjalan. Dan ketetapan presentase pengurangan PBB-P2 ini sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada saat pengajuan permohonan pengurangan PBB-P2 di Kota Tangerang.

Alur Pengolahan data Pengurangan PBB-P2

Dalam hal ini yang sangat penting dalam proses berhasil atau tidaknya tujuan Bapenda Kota Tangerang dalam pelaksanaan Pengurangan PBB- P2, sebagaimana keikutsertaan Wajib Pajak dalam mematuhi alur dan memenuhi persyaratan sebagai berikut :

- a. Fotocopy “Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang” SPPT PBB-P2 Tahun Pajak yang bersangkutan ;
- b. Fotocopy “Surat Tanda Terima Setoran” STTS/ Struk ATM bukti pembayaran PBB/Bukti Pelunasan PBB atau Lunas menurut catatan pembayaran PBB (5 Tahun Terakhir);
- c. Fotocopy “bukti kepemilikan/penguasaan/pemanfaatan tanah (Sertifikat/AJB/Gambar Ukur Resmi Badan Pertanahan Nasional/ Surat Keputusan Instansi berwenang/Surat Keterangan yang dikeluarkan Lurah dan diketahui Camat setempat/dokumen lain yang sejenis)”;
- d. Fotocopy “Kartu Tanda Penduduk” KTP, Kartu Keluarga (KK) atau identitas lainnya;
- e. Fotocopy Dokumen pendukung (Kartu Tanda Anggota (KTA) Veteran, “Surat Keputusan” SK Pensiun Pegawai Negeri Sipil, dll);
- f. Fotocopy (Nomor Pokok Wajib Pajak) NPWP Jika ada;
- g. Surat Kuasa bermaterai apabila dikuasakan;
- h. Fotocopy identitas Kuasa Wajib Pajak.

Setelah Wajib Pajak memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh Bapenda, Wajib Pajak wajib mengetahui alur atau proses permohonan pengurangan PBB-P2 di Kota Tangerang, seperti Gambar dibawah ini:



Sesuai dengan gambar diatas, maka proses pengurangan PBB-P2 akan di proses sesuai dengan estimasi waktu yang diberikan, estimasi waktu yang diberikan oleh Bapenda Kota Tangerang dalam proses ini berkisar antara 5 sampai 14 hari kerja sesuai dengan kelengkapan dokumen Wajib Pajak yang diberikan pada saat pengajuan permohonan. Apabila estimasi yang diberikan tidak sesuai dengan ketentuan yang ada, kemungkinan adanya faktor tambahan berupa cek lokasi yang dikarenakan perbedaan alamat KTP Wajib Pajak dan Alamat Objek yang diajukan, halini memerlukan tambahan waktu yang tidak bisa diprediksi.

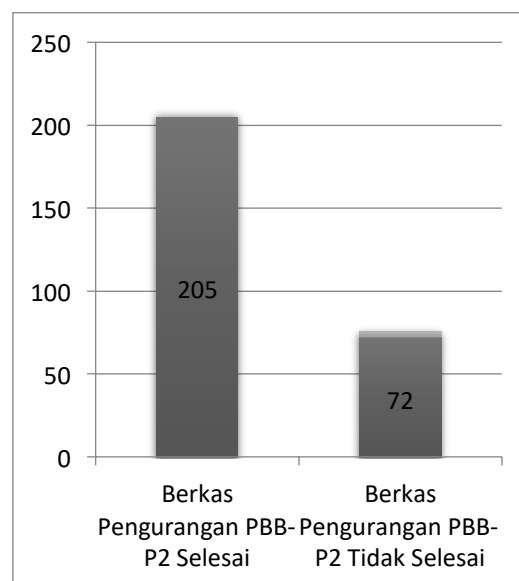
Kategori di setuju atau di tolak nya permohonan pengurangan PBB-P2

Kategori permohonan pengurangan PBB-P2 yang disetujui:

1. Identitas Wajib Pajak dengan Alamat Objek Pajak sama, dan melampirkan berkas pendukung yang sesuai dengan ketentuan
2. Objek Pajak yang tidak bersifat Komersil dan tidak dijual
3. Ditempati oleh Suami atau Istri pensiunan tersebut.

Kategori permohonan pengurangan PBB-P2 yang tidak disetujui:

1. Identitas Wajib Pajak dengan Alamat Objek Pajak tidak sama, dan melampirkan berkas pendukung yang tidak sesuai dengan ketentuan
2. Objek Pajak yang bersifat Komersil dan sudah dijual
3. Ditempati oleh Selain dari Suami atau Istri pensiunan tersebut
4. Objek Pajak merupakan tanah kosong atau kebun



Gambar diatas merupakan data yang merupakan hasil penelitian, dapat dilihat dari total berkas

permohonan pengurangan PBB-P2 yang masuk dalam tahun 2019 terdapat 277 berkas permohonan pengurangan PBB-P2, 205 Berkas permohonan pengurangan PBB-P2 telah disetujui pada tahun 2019, dan 72 berkas permohonan pengurangan belum selesai atau tidak disetujui dalam periode tahun 2019.

Keterkaitan Pengolahan data Pengurangan PBB-P2 dengan Pelayanan PBB-P2

Dalam hal ini antara pengolahan data Pengurangan PBB-P2 dengan Pelayanan PBB-P2 di Kota Tangerang sangat berkaitan satu sama lain, dikarenakan pengolahan data sangat penting untuk tercapainya tujuan pelayanan publik yang memiliki tujuan baik bagi masyarakat kota tangerang khususnya para Pensiunan Wajib Pajak, semakin efektifnya pengolahan data yang terjadi pada

Bapenda Kota Tangerang, Semakin tinggi pula tingkat kepuasan Wajib Pajak terhadap Pelayanan PBB-P2 di Kota Tangerang. Ditambah dengan informasi yang diberikann oleh Bapenda sudah sangat membantu pelayanan PBB-P2 di Kota Tangerang semakin meningkat, informasi yang diberikan ini diperoleh dari hasil kunjungan acara Bapenda kepada RT, RW, Kelurahan, Kecamatan yang ada di Kota Tangerang.

Perbandingan dengan penelitian terdahulu yang berjudul “Analisis terkait Pengurangan Pajak Bumi Dan Bangunan (Pbb), yang bisa mempengaruhi terhadap Kepatuhan Material Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Di Wilayah Kota Bandung” , Muhammad Afriansyah, Fakultas Ekonomi Universitas Widyatama (2012) (Puspitasari, 2011) ini sama sama berpengaruh dengan adanya pengurangan PBB-P2 yang menghasilkan kesadaran Wajib Pajak dalam mematuhi ketentuan yang ada.

Hambatan yang ditemui dalam proses Pengolahan Data Pengurangan PBB-P2

Hambatan yang ditemui dalam proses pengolahan data pengurangan PBB-P2 di Kota Tangerang menurut Narasumber yang menjelaskan bahwa hambatan itu terletak pada Wajib Pajak itu sendiri, karena Wajib Pajak itu sendiri yang harus melengkapi persyaratan dan kebutuhan yang dibutuhkan oleh Bapenda khususnya bagian pengurangan PBB-P2. Ketika kebutuhan berkas dan persyaratan terpenuhi dengan baik maka tidak akan terjadi adanya hambatan yang akan merujuk pada tidak disetujui atau tidak dikabulkan nya permohonan pengurangan PBB-P2. Namun, pihak Bapenda sudah melakukan cara untuk informasi terkait pengurangan PBB-P2 ini dapat tersampaikan kepada seluruh masyarakat Kota Tangerang khususnya pensiunan. Pihak Bapenda selalu mengadakan agenda rapat rutin dengan RT, RW, Kelurahan, Kecamatan untuk memberikan informasi mengenai pengurangan PBB-P2 yang sudah menjadi Hak bagi masyarakat Kota Tangerang khususnya pensiunan.

KESIMPULAN

Hal yang menyebabkan tidak disetujui nya permohonan pengurangan PBB-P2 di Kota Tangerang ini berada pada Wajib Pajak itu sendiri, semakin Wajib Pajak pensiunan tersebut memenuhi klasifikasi yang sudah dibuat oleh Bapenda berupa prosedur dokumen pelengkap, maka bagian pengolahan data di Bapenda Kota Tangerang tidak akan menemukan hambatan yang membuat permohonan pengurangan PBB-P2 itu sendiri tidak dikabulkan atau tidak disetujui, yang akan berakibat pada pelayanan PBB-P2 di Kota Tangerang, maka dari penjelasan ini dapat disimpulkan bahwa tidak sepenuhnya efektivitas pengolahan data pengurangan PBB-P2 ini merupakan poin yang menjadi ukuran baik atau tidaknya kinerja pelayanan PBB-P2 di Kota Tangerang. Karena pihak yang paling berpengaruh pada proses efektivitas pengolahan data adalah Wajib Pajak itu sendiri. Untuk alasan ini, peneliti merekomendasikan agar studi lanjutan di masa yang akan datang, dengan fokus pada kesadaran Wajib Pajak yang berpengaruh terhadap pengolahan data pengurangan PBB-P2 di Kota Tangerang.

REFERENCES

- Abdurahman, M., Safi, M., & Abdullah, M. H. (2018). Sistem Informasi Pengolahan Data Balita Berbasis Website Pada Kantor UPT-KB Kec. Ternate Selatan. *IJIS-Indonesian Journal On Information System*, 3(2).
- Alhusain, A. S., Mauleny, A. T., & Sayekti, N. W. (2018). *Kebijakan dan strategi peningkatan pendapatan asli daerah dalam pembangunan nasional*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Cahyadi, R. (2016). Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah. *Fiat Justicia Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lampung*, 10(3), 569–586.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik* (1st ed.). Penerbit Gava Media.
- Harmawati, N. K. A., & Yadnyana, I. K. (2016). Pengaruh pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan, ketegasan sanksi pajak dan pemeriksaan pajak pada kepatuhan wajib pajak PBB-P2 dengan tingkat pendidikan sebagai pemoderasi (Studi empiris pada dinas pendapatan Kabupaten Jember). *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*.
- Holle, E. S. (2011). Pelayanan Publik Melalui Electronic Government; Upaya meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service. *Jurnal Sasi*, 17(3).
- Leksono, B.-E., Susilowati, Y., & Sukmono, A. B. (2008). Automatic Land and Parcel Valuation to Support the Land and Buildings Tax Information System by Developing the Open Source Software. *FIG International Workshop, The Netherlands*, 11–13.
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi: Politeknik Kridatama Bandung*.
- Mustapha, B., & Obid, S. N. Bt. S. (2015). Tax Service Quality: The Mediating Effect of Perceived Ease of Use of the Online Tax System. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 172, 2–9. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.01.328>.
- Nashihuddin, W., Yudhanto, S., & Surapermana, A. S. (2019). Manajemen Data Penelitian dengan Dataverse: Best Practice Pustakawan Menggunakan Sistem Repositori Ilmiah Nasional LIPI. *Libraria*, 7(2), 331.
- Pradita, F. D. (2014). Efektivitas Intensifikasi Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) serta Kontribusinya Terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Surabaya. *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*, 3(1).
- Puspitasari, F. (2011). *Analisis Atas Pengurangan Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) Yang Mempengaruhi Kepatuhan Material Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Di Wilayah Kota Bandung* [PhD Thesis]. Universitas Komputer Indonesia.
- Rozario, A. M., & Issa, H. (2020). Risk-based data analytics in the government sector: A case study for a U.S. county. *Government Information Quarterly*, 37(2), 101457. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101457>.
- Rukayat, Y. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi*, 11(2).
- SARI, A. (2015). *Aplikasi Pengolahan Data Program dan Kegiatan Belanja Langsung pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (BAKESBANGPOL) Provinsi Sumatera Selatan* [PhD Thesis]. Politeknik Negeri Sriwijaya.
- Tambingon, V. V., Manossoh, H., & Budiarmo, N. S. (2019). Analisis strategi penerimaan pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan (PBB P2) serta efektivitas penerimaannya di pemerintah kabupaten minahasa selatan Tahun 2016-2017. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 14(1).
- Wang, Y., Lu, Y., He, G., Wang, C., Yuan, J., & Cao, X. (2019). Spatial variability of sustainable development goals in China: A provincial level evaluation. *Environmental Development*, 100483. <https://doi.org/10.1016/j.envdev.2019.100483>.