

BAB II

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Kota Pontianak

Kantor pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Pontianak berdiri pada tanggal 12 Januari 1972 di Jalan Sultan Syarif Abdurrachman No. 76 Pontianak. Kantor pelayanan PBB Pontianak merupakan salah satu unit operasional pelaksana fungsi Dirjen Pajak (DJP) di bawah wewenang kantor wilayah (KANWIL) X DJP Kalimantan Barat dan Kalimantan Tengah. Kantor pelayanan PBB Kota Pontianak termasuk Kantor Pelayanan PBB tipe A dengan wilayah kerja meliputi Kota Pontianak, Kabupaten Pontianak dan Kabupaten Ketapang.

Dalam pelaksanaan tugas-tugas operasional hariannya Kantor Pelayanan PBB Kota Pontianak dipimpin oleh seorang Kepala Kantor yang secara struktural langsung membawahi Kepala Sub Bagian Umum dengan enam Kepala Seksi, yaitu :

1. Kepala Seksi Pendataan dan Penilaian (Seksi Pendani).
2. Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi (Seksi PDI).
3. Kepala Seksi Penetapan (Seksi Penetapan).
4. Kepala Seksi Penerimaan (Seksi Penerimaan).
5. Kepala Seksi Penagihan (Seksi Penagihan).

6. Kepala Seksi Keberatan dan Pengurangan (Seksi Keberatan dan Pengurangan).

Kantor Pelayanan PBB kota Pontianak selain mengelola penerimaan pembayaran PBB juga mengelola penerimaan dan pembayaran BPHTB. Pelayanan di bidang PBB dan BPHTB di Kantor Pelayanan PBB Pontianak dilakukan agar adanya keseimbangan antara hak dan kewajiban wajib pajak. Adapun jenis-jenis pelayanan di Kantor Pelayanan PBB Kota Pontianak yaitu

:

1. Pendaftaran objek baru.
2. Mutasi objek pajak PBB (pemecahan/gabungan).
3. Pembatalan SPPT/SKP/STP PBB.
4. Pembetulan SPPT/SKP/STP PBB.
5. Pembuatan salinan SPPT/SKP/STP PBB.
6. Keberatan atas penunjukkan wajib pajak.
7. Keberatan atas pajak piutang.
8. Pengurangan SPPT/SKP/STP PBB.
9. Restitusi/ kompensasi
10. Pengurangan denda administrasi.
11. Penentuan kembali saat jatuh tempo pembayaran.
12. Penundaan jatuh tempo pengembalian SPOP.
13. Pemberian informasi PBB dan BPHTB.

Selain jenis-jenis pelayanan diatas Kantor Pelayanan PBB Pontianak menugaskan satu unit pelayanan yang disebut dengan pelayanan satu tempat

(PST) yang berfungsi sebagai tempat pelaksanaan kegiatan yang bersifat melayani masyarakat berdasarkan wilayah kerjanya dibidang PBB.

Pelayanan Satu Tempat (PST) merupakan tempat untuk memberikan pelayanan PBB kepada wajib pajak secara cepat dan lebih efektif. Secara umum PST adalah tata cara pemberian pelayanan pada tempat yang sudah ditentukan serta mudah bagi wajib pajak untuk melakukan pembayaran serta mendapatkan informasi tentang pajak. Pelayanan ialah memberikan pelayanan berupa penjelasan-penjelasan serta penyelesaian permasalahan tentang PBB yang berupa pengaduan, dan permohonan baik secara langsung maupun tidak langsung, permohonan penundaan tanggal jatuh tempo pengembalian SPOP serta informasi-informasi yang berkaitan dengan pelaksanaan PBB dan BPHTB.

Tujuan PST secara ringkas, ialah :

1. Memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada wajib pajak.
2. Meningkatkan koordinasi dan pengawasan atau peningkatan pelayanan kepada wajib pajak.
3. Mendukung upaya perbaikan data dalam rangka peningkatan penerimaan PBB.

B. Struktur Organisasi

Organisasi dapat didefinisikan sebagai berikut :

1. Organisasi dalam arti badan (James D. Mooney) ialah sekelompok orang yang bekerjasama untuk mencapai suatu atau beberapa tujuan tertentu.

2. Organisasi dalam arti bagan atau struktur (Chester I Bernard) adalah gambaran secara skematis tentang hubungan dan kerjasama dari orang-orang yang terdapat dalam suatu badan dalam rangka mencapai sesuatu.

Agar segala kegiatan pada suatu badan usaha dapat berjalan dengan baik maka diperlukan suatu organisasi yang baik dan jelas. Tujuan dari penyusunan struktur organisasi supaya tidak terjadi tumpang tindih kewenangan/kekuasaan. Jika dilihat struktur organisasi maka bentuk dari organisasi pada Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Pontianak adalah organisasi garis dan staf (*Line and Staf organization*).

Dimana wewenang garis merupakan bagian dari organisasi yang secara langsung bertanggung jawab atas tercapainya tujuan. Di lain pihak staf merupakan individu atau kelompok dalam organisasi yang fungsi utamanya memberikan saran dan pelayanan kepada fungsi garis.

Adapun bentuk struktur organisasi pada Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Kota Pontianak dapat dilihat pada tabel di berikut ini :

DIGILIB

Untuk kelancaran dalam menjalankan tugas-tugas operasional serta memudahkan pengawasan dalam lingkungan kerja pada kantor Pelayanan PBB Pontianak, berikut ini penjelasan tugas dan kewenangan masing-masing bagian yaitu :

1. Kepala Kantor Pelayanan PBB Pontianak (type A).

Menyelenggarakan kegiatan operasional DJP di bidang PBB dengan cara melakukan Koordinasi, evaluasi dan pengendalian kegiatan di setiap bagian, seksi, koordinator dan pembinaan tenaga fungsional dalam rangka melaksanakan kebijakan teknis.

2. Kepala Sub Bagian Umum.

Melaksanakan pelayanan administratif dengan cara melakukan tata usaha, kepegawaian, laporan keuangan rumah tangga dan perlengkapan dalam rangka menunjang kelancaran tugas Kantor Pelayanan PBB Pontianak.

Dalam melaksanakan tugas hariannya Kasubag Umum secara struktural dibantu oleh para koordinator pelaksana antara lain yaitu :

a. Koordinator Pelaksana Tata Usaha dan Kepegawaian.

Tugasnya melaksanakan administratif dengan cara menatausahakan surat masuk dan keluar, pengetikan / perekaman dan penggandaan, penataan / penyusunan arsip dan dokumen, penatausahaan kepegawaian serta penyampaian laporan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

b. Koordinator Pelaksana Keuangan.

Tugasnya melaksanakan pelayanan di bidang keuangan dengan cara menyusun Daftar Usulan Kegiatan (DUG) dan Daftar Usulan Proyek (DUP), memproses surat permintaan pembayaran dan mengajukan permintaan anggaran belanja tambahan, melaksanakan pembayaran gaji dan keperluan kantor sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas KP PBB Pontianak.

c. Koordinator Pelaksana Rumah Tangga.

Melaksanakan urusan rumah tangga dan perlengkapan KP PBB Pontianak dengan cara merencanakan kebutuhan, mengatur pengadaan, menyalurkan alat-alat tulis dan perlengkapan kantor serta memelihara barang inventaris untuk menunjang kelancaran kantor.

3. **Seksi Pendataan dan Penilaian (seksi Pendaniil).**

Melaksanakan urusan pendaftaran objek dan subjek PBB, pendataan objek dan subjek PBB, penilaian dan klasifikasi objek PBB serta penyusunan buku monografi PBB untuk memperoleh data yang benar dan NJOP yang wajar sebagai dasar penetapan besarnya pajak terutang. Adapun susunan struktural dan pelaksanaan di Seksi Pendaniil adalah :

a. Koordinator Pelaksana klasifikasi.

Melaksanakan urusan pendaftaran objek dan subjek PBB, penatausahaan hasil pendataan objek dan subjek PBB, penilaian dan klasifikasi objek dan subjek PBB dengan cara melayani pemberian SPOP

kepada subjek pajak setempat pendaftaran, menatausahakan penyampaian dan pengembalaian SPOP.

b. Koordinator Pelaksana Pemuktahiran Data.

Melaksanakan pengumpulan bahan dalam rangka penyusunan konsep rencana kerja pendataan dan penilaian, melaksanakan urusan pendaftaran objek dan subjek PBB, melaksanakan bimbingan dan pengawasan pegawai bawahan pada sub seksi pemuktahiran data.

c. Koordinator Pelaksana Monografi.

Melaksanakan penyusunan konsep buku monografi PBB dengan cara menghimpun data dan informasi yang berkaitan dengan potensi PBB sebagai bahan untuk menghitung besarnya potensi PBB.

4. Seksi Pengolahan Data dan Informasi (Seksi DAI).

Melaksanakan urusan penatausahaan data masuk dan data keluaran. Pengolahan dan penyajian informasi dengan cara pembentukan dan pemeliharaan *master file*, perekaman, *up dating*, *back up*, *transfer*, *recovery* dan analisa serta memproduksi data keluaran dalam rangka analisa dan penyajian informasi PBB. Adapun susunan struktural dan pelaksana di seksi DAI adalah :

a. Koordinataor Pelaksana Pengolahan Data

Melaksanakan pengolahan data PBB dengan cara pembentukan dan pemeliharaan *master of file* untuk menghasilkan data keluaran sebagai bahan informasi PBB.

b. Koordinator Pelaksana Dukungan Komputer .

Melaksanakan tugas untuk mengaktifkan sistem komputer atau *load program* baik berupa program baru maupun program penyempurnaan agar komputer dapat dioperasikan sesuai keperluan, melakukan perekaman data baru dalam rangka pembentukan *master file*, memasukan data *master file* ke dalam *hard disc* dalam rangka *Up dating data master file*, melaksanakan *back up data* untuk pengamanan seluruh data yang ada dalam *hard disc*, serta mencatat tugas yang diterima dan yang dilaksanakan pada buku produksi sebagai tanggung jawab pelaksanaan tugas.

c. Koordinataor Pelaksana Pelayanan Terpadu.

Melaksanakan pengumpulan bahan-bahan untuk menyusun konsep untuk pelayanan terpadu, melaksanakan urusan pelayanan terpadu pada subjek pajak PBB, melaksanakan urusan penatausahaan hasil pelayanan terpadu dan melaksanakan laporan pelayanan terpadu.

5. **Kepala Seksi Penagihan (Seksi Penagihan).**

Mengkoordinasikan penatausahaan piutang pajak, penagihan, dan pembuatan usul penghapusan piutang Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

a. Koordinator Pelaksana Penagihan Aktif

Melakukan penyiapan Surat Teguran dan Penagihan Aktif PBB dan BPHTB sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

b. Koordinator Pelaksana Tata Usaha Piutang Pajak.

Melakukan urusan tata usaha piutang pajak dan penyelesaian usul penghapusan piutang PBB dan BPHTB sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

6. Seksi Penerimaan.

Mengkoordinasikan urusan tata usaha penerimaan, restitusi, kompensasi dan pembagian hasil penerimaan serta pemantauan penyeteroran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB). Adapun susunan struktural dan pelaksana di seksi Penerimaan adalah :

a. Koordinator Pelaksana Tata Usaha Penerimaan dan Restitusi

Melaksanakan urusan tata usaha penerimaan, pemantauan penyeteroran, restitusi dan kompensasi PBB dan BPHTB.

b. Koordinator Pelaksana Pemantauan Penyeteroran dan Pembagian Penerimaan

Melaksanakan pemantauan penyeteroran dan pembagian penerimaan PBB dan BPHTB.

7. **Seksi Keberatan dan Pengurangan**

Mengkoordinasikan penyelesaian keberatan, pengurangan, uraian banding, pengurangan sanksi administrasi serta pemeriksaan sederhana atas permohonan keberatan dan pengurangan PBB dan BPHTB, serta pengurangan sanksi PBB dan BPHTB sesuai ketentuan yang berlaku.

a. **Koordinator Pelaksana Keberatan dan Banding.**

Melaksanakan penatausahaan pengajuan keberatan dan konsep uraian banding sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka pemberian pelayanan kepada wajib pajak.

b. **Koordinator Pelaksana Pengurangan**

Melaksanakan urusan pengurangan dan pemeriksaan sederhana atas permohonan pengurangan PBB dan BPHTB.

C. Wilayah Kerja Kantor Pelayanan PBB

Kantor pelayanan PBB Pontianak mempunyai wilayah kerja yang meliputi Kota Pontianak yaitu : Pontianak Utara, Pontianak Barat, Pontianak Selatan dan Pontianak Timur. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel

2.1 berikut :

Tabel 2.1
Wilayah kerja kantor pelayanan PBB
Kota pontianak tahun 2003-2005

No	Wilayah Kerja	Jumlah WP		
		2003	2004	2005
1	Kec.Pontianak Kota	20.186	28.076	28.596
2	Pontianak Barat	31.553	25.168	26.110
3	Pontianak Timur	35.271	34.811	38.533
4	Pontianak Utara	24.197	24.624	25.040
5	Pontianak Selatan	15.670	15.970	16.333
J u m l a h		126.877	128.649	134.612

Sumber : Dinas Pendapatan Daerah Kota Pontianak,2005

Berdasarkan pada tabel tersebut diatas secara umum kenaikan jumlah wajib pajak cukup dominan dimana dari tahun 2003 s/d 2005 terus meningkat. Tentunya akan memberikan dampak yang baik bagi pemasukan keuangan pemerintah.

Dimana Kantor Pelayanan PBB mempunyai lingkungan kerja yang berpengaruh sebagai instansi yang diharapkan bisa untuk menggali segala potensi pajak khususnya Pajak PBB yang tidak terlepas dari berbagai faktor yang mempengaruhi baik itu lingkungan internal PBB maupun lingkungan eksternal yang langsung berhubungan dengan masyarakat wajib pajak.

Faktor internal pada instansi PBB yang cukup berpengaruh ialah SDA yang berkualitas dan profesional yang memadai sesuai dengan standar ketentuan formasi yang ada, selain itu sarana penunjang seperti dukungan informasi di bidang pendapatan secara tepat dan cepat, ketentuan yang membuat peluang untuk menggali potensi-potensi pendapatan lain yang sah.

Sedangkan faktor eksternal yang mempengaruhi adalah tergantung pada kepatuhan pada wajib pajak itu sendiri.

D. Visi Dan Misi Kantor Pelayanan PBB Kota Pontianak

Supaya pelayanan kepada masyarakat lebih efektif dan efisien kantor pelayanan PBB kota Pontianak memiliki visi dalam pelayanan yaitu **“menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia yang dipercaya dan dibanggakan”**.

Sedangkan dalam meningkatkan penerimaan pajak kantor pelayanan PBB Kota Pontianak memiliki misi yaitu **“menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian dalam pembiayaan pemerintah berdasarkan ketentuan Undang-Undang perpajakan dengan tingkat efektivitas dan efisiensi yang tinggi”**.