

# TINJAUAN YURIDIS MENGENAI PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN DI KOTA BITUNG<sup>1</sup>

Yosina Arruan<sup>2</sup>

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sistem pelayanan publik dan prosedur pembayaran pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan di kota Bitung. Dengan menggunakan metode penelitian yuridis empiris, disimpulkan bahwa: 1. Dalam hal pelayanan publik di bidang perpajakan yang diselenggarakan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Bitung pada PBB-P2 secara umum sudah digital, komunikasi dua arah dengan wajib pajak menggunakan sistem aplikasi SIPAD, namun di pelayanan langsung juga masih menerima wajib pajak yang masih kurang paham terkait dengan era digital. 2. Dalam hal pembayaran pajak, tata cara pembayaran PBB-P2 yang ditetapkan oleh kantor pengelolaan pajak dan retribusi daerah kota bitung yaitu secara Tunai dan Non Tunai. prosedur pembayaran PBB-P2 secara Tunai (Bank dan Petugas Pemungut) dan Non Tunai Atm, m-Banking (Aplikasi BSGtouch, Livin Mandiri). Sedangkan pembayaran melalui Alfamidi, Alfamart, Indomaret, Kantor Pos sedang di proses.

**Kata Kunci** : Sistem dan prosedur pembayaran pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan.

<sup>1</sup> Artikel Skripsi

<sup>2</sup> Mahasiswa Fakultas Hukum Unsrat NIM 19071101076

<sup>3</sup> Fakultas Hukum Unsrat, Doktor Ilmu Hukum

<sup>4</sup> Fakultas Hukum Unsrat, Magister Ilmu Hukum

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang paling penting dan terbesar, sehingga pajak merupakan yang terpenting untuk meningkatkan pembangunan nasional. Pajak adalah iuran wajib atau pajak yang di bayarkan kepada pemerintah dan digunakan untuk kepentingan pemerintah dan masyarakat. Pajak sebagai potensi yang harus terus di kembangkan dan dioptimalkan melalui pungutan dan prosedur lainnya yang sah menurut peraturan perundang- undangan yang berlaku.<sup>5</sup>

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan di gunakan untuk keperluan bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.<sup>6</sup>

Secara umum pemungutan pajak di Indonesia terbagi atas Pajak Pusat dan Pajak Daerah. Pajak pusat adalah pajak yang kewenangan pemungutannya berada pada pemerintah pusat yang pelaksanaannya dilakukan oleh Kementerian Keuangan melalui Direktorat Jenderal Pajak. Sedangkan Pajak Daerah adalah pihak yang kewenangan pemungutannya ada pada Pemerintah Daerah yang pelaksanaannya dilakukan oleh Dinas Pendapatan Daerah<sup>7</sup>.

Pajak daerah yang wewenang pemungutannya ada pada pemerintah daerah (provinsi, kabupaten/kota) yang diatur berdasarkan peraturan daerah. Undang- undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak dan Retribusi Daerah. Adapun jenis-jenis pajak daerah:

Pajak daerah provinsi, sebagai berikut: a. kendaraan bermotor, b. Bea balik nama kendaraan bermotor, c. Pajak bahan bakar kendaraan bermotor, d. Pajak Permukaan, e. Pajak rokok. Pajak daerah kabupaten/kota: a. Pajak hotel,

<sup>5</sup> Hamida, dkk. Perpajakan. Batam: Yayasan Cendikia Mulia Mandiri.2023

<sup>6</sup> Undang-Undang Republik Indonesia No 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38763> diakses pada Tanggal 9 Mei 2023, pukul 14.10 WITA <sup>7</sup> Erly Suandi. *Hukum Pajak*. Jakarta: Selemba empat. Hlm.36

b. Pajak restoran, c. Pajak hiburan, d. Pajak Reklame, e. Pajak Penerangan Jalan, f. Pajak mineral logam dan batuan, g. Pajak parkir, h. Pajak air tanah, i. Pajak sarang burung wallet, j. Pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan, K. Bea perolehan hak atas tanah dan bangunan

Dengan adanya Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, maka diatur tentang penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan, menjadi tanggung jawab penuh pemerintah kabupaten/kota yang diatur dengan Peraturan Menteri. Mulai tanggal 1 Januari 2014 Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) resmi dikelola oleh pemerintah daerah.<sup>8</sup>

Tujuan pengalihan pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan adalah untuk memperluas objek pajak dan retribusi daerah dan penerimaan tarif daerah. Kewenangan ini tertuang dalam pasal 80 Undang-Undang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, dimana setiap Kabupaten/kota menetapkan tarif Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan sendiri maksimal 0,3 persen. Ketika Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan dikelola oleh pemerintah pusat, kabupaten/kota hanya menerima bagian sebesar 68,8 persen dari total penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di daerahnya. Sedangkan dengan pengalihan tersebut, kabupaten/kota masuk sepenuhnya ke kas pemerintah kabupaten/kota.<sup>9</sup>

Pemerintah Kota Bitung merupakan salah satu pemerintah daerah yang menjalankan kewenangan pemerintahan di kabupaten/kota sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sejalan dengan peraturan perundang-undangan yangn berlaku, pemerintah Kabupaten/Kota Bitung kemudian menerbitkan Peraturan daerah atau PERDA Nomor 1 Tahun 2013 tentang Pajak Daerah untuk mendukung regulasi di Kota Bitung. Pemungutan pajak daerah khususnya

pajak bumi dan bangunan sepenuhnya diserahkan pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bitung.

Kurangnya kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan juga menjadi salah satu penyebab menurunnya pendapatan di sektor perpajakan. Hal ini disebabkan karena kurangnya pemahaman wajib pajak terhadap prosedur pembayaran pajak dan kurangnya penyuluhan mengenai sistem dan prosedur pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan. Salah satu faktor yang bisa ditekankan oleh aparat dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak adalah dengan cara mensosialisasikan peraturan pajak melalui penyuluhan. Sosialisasi perpajakan dilakukan untuk memberikan informasi yang baik dan benar sehingga wajib pajak akan memiliki pengetahuan tentang arti pentingnya membayar pajak dan prosedur pembayaran pajak sesuai peraturan yang ada sehingga kemudian akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

kurangnya pemahaman wajib pajak terhadap prosedur pembayaran pajak dan kurangnya penyuluhan mengenai sistem dan prosedur pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan. Salah satu faktor yang bisa ditekankan oleh aparat dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak adalah dengan cara mensosialisasikan peraturan pajak melalui penyuluhan. Sosialisasi perpajakan dilakukan untuk memberikan informasi yang baik dan benar sehingga wajib pajak akan memiliki pengetahuan tentang arti pentingnya membayar pajak dan prosedur pembayaran pajak sesuai peraturan yang ada sehingga kemudian akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Dalam upaya peningkatan pendapatan daerah, khususnya penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan proses dan prosedur pembayaran pajak harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku, hal tersebut dimungkinkan agar wajib pajak tidak melakukan penyimpangan prosedur pembayaran pajak. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya di Badan Pendapatan Daerah di Kota Bitung, menunjukkan

---

<sup>8</sup> Aswad Khaerul,2020.*Evektivitas Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan danPerkotaan*.Hlm.20.

<sup>9</sup> Ibid.

bahwa Badan Pendapatan Daerah di Kota Bitung hanya menerapkan 2 alternatif pembayaran sedangkan aturan yang berlaku 3 alternatif pembayaran yaitu pembayaran melalui Bank, petugas pemungut dan tempat pembayaran yang telah ditunjuk tetapi tempat pembayaran yang di tunjuk tidak di lakukan oleh Badan Pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Kota Bitung. Maka sistem pembayaran diterapkan Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Bitung belum sesuai dengan peraturan yang berlaku.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem pelayanan publik di Kota Bitung?
2. Bagaimanakah prosedur pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Kota Bitung, apakah sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku?

## **C. METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu metode atau tata cara pendekatan secara yuridis empiris yaitu pendekatan penelitian yang digunakan untuk menggambarkan kondisi yang dilihat di lapangan secara apa adanya.

## **D. PEMBAHASAN**

### **A. Sistem Pelayanan Publik di Bidang Perpajakan di Kota Bitung**

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka

pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada Wajib Pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan.<sup>10</sup>

Dengan memberi pelayanan yang berkualitas yang dapat memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus diharapkan bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak baik secara formil maupun materil.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Bitung pada PBB- P2 secara umum sudah digital, komunikasi dua arah dengan wajib pajak menggunakan sistem aplikasi SIPAD, namun di pelayanan langsung juga masih menerima wajib pajak yang masih kurang paham terkait dengan era digital. Pelayanan PBB-P2 dalam aplikasi SIPAD tersebut termuat:

1. Pendaftaran dan Mutasi objek/subjek pajak  
Tata cara pendaftaran Wajib PBB-P2 yaitu Wajib Pajak atau/ Kuasa Wajib Pajak menyampaikan formulir isian SPOP/LSPOP beserta keseluruhan lampirannya dan telah memenuhi persyaratan untuk mendaftarkan objek pajaknya di BAPENDA.  
Mutasi objek dan/atau subjek PBB-P2 dibagi menjadi dua, yaitu:
  - a. Mutasi sebagian, dalam hal terjadi pemecahan atau penggabungan objek pajak.
  - b. Mutasi seluruhnya, dalam terjadi perubahan terjadi perubahan subjek pajak atas suatu objek pajak secara keseluruhan.
2. Pembatalan dan Salinan SPPT/SKP/STP Pembetulan atau Pembatalan SPPT/SKP/STP PBB-P2 yang tidak benar adalah proses penerbitan Keputusan Pembatalan dan/atau pembetulan

---

<sup>10</sup> Kementerian Keuangan tentang Pelayanan Publik Yang Ideal.

<https://bppk.kemekeu.go.id/pusdiklat-pajak/berita/pelayanan-publik-yang-ideal-242146>

.Diakses pada 8 Juni 2023, Pukul 13.00 WITA.

SPPT/SKP/STP sebagai akibat penerbitan yang tidak benar akibat kesalahan tulis dan/atau kekeliruan tertentu dalam peraturan perundang-undangann perpajakan.

Penerbitan salinan SPPT/SKP PBB-P2 adalah proses penerbitan SPPT/SKP PBB-P2 duplikat untuk tahun Pajak berjalan atau tahun Pajak sebelumnya yang disebabkan karena STTP/SKP PBB-P2 hilang, tercecer atau sebab lainnya dengan ketentuan dan persyaratan yang telah ditetapkan oleh BAPENDA.

### 3. Keberatan Pengurangan/ Penghapusan Denda/ Sanksi administrasi

Keberatan PBB-P2 dapat diajukan atas SPPT atau Surat Ketetapan Pajak Daerah PBB- P2. keberatan dapat diajukan dalam hal Wajib Pajak berpendapat bahwa luas Objek Pajak Bumi dan/ atau Bangunan atau nilai Jual Objek Pajak Bumi dan/ atau Bangunan tidak sebagaimana mestinya dan/ atau terdapat perbedaan penafsiran ketentuan peraturan PBB-P2.

Pengurangan PBB-P2 dapat diberikan kepada Wajib Pajak karena kondisi tertentu Objek Pajak yang ada hubungannya dengan subjek pajak dan karena sebab-sebab tertentu lainnya dalam hal Objek Pajak terkena bencana alam atau sebab lain yang luar biasa. Pengurangan diberikan kepada Wajib Pajak atas PBB-P2 yang terutang yang tercantum dalam SPPT atau SKPB PBB-P2. Pengurangan PBB-P2 sebesar paling tinggi 75% (tujuh puluh lima persen) dari PBB-P2 yang terutang dalam hal kondisi tertentu, dan paling tinggi 100% (seratus persen) dari PBB-P2 yang terutang dalam hal Objek Pajak terkena bencana alam atau kejadian luar biasa.

Pengurangan atau penghapusan denda administratif PBB-P2 adalah mengurangi atau menghapuskan sanksi administratif PBB- P2 yang dikenakan karena kekhilafan.

### 4. Penghapusan Objek Pajak<sup>11</sup>

Penghapusan piutang Pajak dikarenakan

tidak bisa tertagih dan/atau sudah kadaluwarsa. Penghapusan piutang pajak ditetapkan dengan Keputusan Walikota berdasarkan usulan Kepala BAPENDA, penghapusan piutang pajak paling sedikit memuat nama dan alamat Wajib Pajak, jumlah piutang pajak, tahun pajak dan alasan penghapusan piutang pajak. Piutang yang dihapuskan adalah SPPT, SKPD, STPD dan surat keputusan pembetulan, Surat Keputusan Keberatan Dan Keputusan Banding, yang menyebabkan Jumlah Pajak yang harus dibayar bertambah.

Dengan adanya aplikasi SIPAD tersebut, Wajib Pajak lebih dipermudah dalam hal pelaporan SPT. Dengan hadirnya sistem pelayanan secara digital dapat memberikan berbagai keuntungan bagi Wajib Pajak dan proses penyampaian SPT itu sendiri, diantaranya adalah:

1. Dapat mempermudah proses perekaman data SPT didalam basis data DJP. Jika sebelumnya perekaman data dilakukan secara manual dan menghabiskan waktu yang banyak, kini dengan sistem SIPAD tentu saja dapat menghemat waktu.
2. Dapat mengurangi pertemuan langsung Wajib Pajak dengan petugas pajak. Wajib Pajak sudah tidak harus selalu datang ke KPP, apalagi bagi Wajib Pajak yang tempat tinggalnya jauh dari kantor pelayanan pajak membutuhkan waktu yang banyak di perjalanan.
3. Selain itu, aplikasi SIPAD juga dapat mengurangi dampak antrian dalam pelayanan PBB-P2. Adanya aplikasi SIPAD ini bertujuan agar mengurangi jumlah Wajib Pajak yang datang ke KPP sehingga tidak ada lagi antrian yang panjang.
4. Dapat mengurangi volume berkasi fisik atau kertas dokumen perpajakan. Pemanfaatan sistem online tentu saja akan mengurangi penggunaan kertas atau dokumen yang perlu dibawa oleh Wajib Pajak. Selain itu juga dapat mengurangi resiko hilang dan rusak dokummen saat disimpan. Untuk memudahkan pelaksanaannya, administrasi Pajak Bumi dan

---

<sup>11</sup> Hasil Wawancara bersama Narasumber Ervina Lahia, SE selaku kepala bidang PBB-P2 dan BPHTB Badan Pendapatan Daerah Kota Bitung. 26 Mei 2023. Pukul 09.30 WITA

Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) dikelompokkan obyek pajak berdasarkan karakteristiknya dalam beberapa sektor yaitu sektor perdesaan dan perkotaan.

- a. Sektor perdesaan, yaitu objek Pajak Bumi dan Bangunan dalam suatu wilayah yang memiliki ciri-ciri pedesaan, seperti: sawah, ladang, empag, dan lain-lain.
- b. Sektor perkotaan, yaitu obyek Pajak Bumi dan Bangunan dalam suatu wilayah daerah perkotaan, seperti: pemukiman elit, real estate, komplek, pertokoan, industri, perdagangan, dan jasa.

## **B. Prosedur Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Kota Bitung**

### **1. Dasar Hukum Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan**

Dibawah ini adapun yang melandasi dasar

hukum Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) yaitu:

- a. Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah
- b. Peraturan Wali Kota Bitung Nomor 63 Tahun 2017 tentang Sistem Dan Tata Cara Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan
- c. Peraturan wali kota bitung nomor 13 tahun 2020 tentang ketentuan pelaksanaan pengelolaan Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan.

### **2. Subyek Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan**

Subyek pajak bumi dan bangunan adalah orang pribadi atau badan yang secara nyata:

1. Mempunyai suatu hak atas bumi, dan atau;
2. Memperoleh mandaat atas bumi, dan atau;
3. Memiliki bangunan, dan atau;

4. Menguasai bangunan, dan atau;
5. Memperoleh manfaat atas bangunan.

Menurut ketentuan Undang-undang, wajib pajak adalah subyek pajak yang dikenakan kewajiban membayar pajak. Dengan demikian maka yang wajib membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) bukan saja pemilik tanah dan/atau bangunan tetapi juga penyewa atau siapa saja yang memanfaatkan tanah dan atau bangunan.

### **3. Obyek Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan**

Obyek Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan adalah.

- a. Bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau
- b. Dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkeunan, perhutanan, dan pertambangan. Termasuk dalam pengertian bangunan adalah:
  - a. Jalan lingkungan yang terletak dalam satu kompleks bangunan seperti hotel, pabrik, dan emplasemennya, yang merupakan suatu kesatuan dengan kompleks bangunan tersebut;
  - b. Jalan tol;
  - c. Kolam renang;
  - d. Pagar mewah;
  - e. Tempat olahraga;
  - f. Galangan kapal, dermaga;
  - g. Tempat mewah ;
  - h. Tempat penampungan/ kilang minyak, air dan gas, pipa minyak; dan
  - i. Menara.<sup>12</sup>

### **4. Prosedur Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Kota Bitung**

Tata cara pembayaran PBB-P2 yang ditetapkan oleh kantor Badan Pendapatan Daerah kota bitung dilakukan secara Tunai dan Non Tunai. ” Ervina Lahia, SE selaku Kepala Bidang PBB-P2 dan BPHTB menjelaskan bahwa “ prosedur pembayaran PBB-P2 secara Tunai dilakukan melalui Bank dan Petugas Pemungut dan secara

---

<sup>12</sup> Undang-Undang Republik Indonesia No 28 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum danTata Cara Perpajakan.<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Detail/s/38763> diakses pada Tanggal 9 Mei 2023, pukul 14.10 WITA

Non tunai dilakukan melalui Atm, m- Banking (Aplikasi BSGtouch, Livin Mandiri). Sedangkan pembayaran melalui Alfamidi, Alfamart, Indomaret, Kantor Pos sedang di proses.<sup>13</sup>

Untuk membayar PBB-P2, wajib pajak bisa melakukannya dengan dua cara yakni dengan metode *online* dan *offline*.

a. Metode *online*

Untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak, pembayaran PBB-P2 juga dapat dilakukan melalui tempat pembayaran elektronik yang disediakan seperti ATM/teller/ aplikasi. Keuntungan pembayaran melalui tempat pembayaran elektronik ini adalah:

- 1) Melayani pembayaran PBB-P2 atas objek pajak diseluruh Indonesia.
- 2) Tidak terikat pada hari kerja dan jam operasional bank untuk pembayaran PBB-P2 .
- 3) Terhindar dari antrian di bank paa saat pembayaran PBB-P2.

Tahapan pembayaran PBB-P2 melalui ATM sebagai berikut:

- 1) Cari menu pembayaran kemudian pilih
- 2) Cari menu pajak kemudian pilih
- 3) Masukkan nomor objek pajak
- 4) Masukkan tahun pembayaran PBB-P2
- 5) Kemudian akan muncul informasi tentang objek pajak, tagihan dan namanya
- 6) Periksa dengan teliti identitas dan jumlah pokok pajak yang harus dibayar
- 7) Jika sudah selesai, tekan tombol bayar.

Bila melakukan pembayaran melalui metode *online*, simpanlah bukti pembayaran PBB-P2 yang merupakan barang bukti peembayaran pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan yang sah melalui ATM.

b. Metode *Offline*

Jika memilih jalur *offline* atau datang langsung, maka pembayaran dapat dilakukan melalui:

- 1) Bank yang tercantum pada SPPT

2) Petugas pemungut PBB-P2 di kelurahan yang ditunjuk resmi.

Saat hendak melakukan pembayaran ke dua tempat diatas, wajib pajak cukup menunjukkan Surat Pemberitahuan Pajak PBB-P2 dan sebagai bukti pembayaran wajib pajak akan menerima Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD). Di SPPT tertera nominal pajak dan Nomor Objek Pajak (NOP).

Apabila SPPT yang bersangkutan belum diterima wajib pajak. Maka dapat membayar PBB-P2 dengn menunjukkan SPPT PBB-P2 sebelumnya. Jika SPPT hilang, wajib pajak dapat mencetak dokumen secara mandiri dengan mengakes *e-SPPT* secara online tanpa perlu ke kantor pemerintah daerah untuk meminta salinannya. Dalam hal ini, wajib pajak membayar atau melunasi PBB-P2 dapat melalui petugas dikelurahan, sebagai bukti pembayaran akan diberikan Tanda Terima Sementara (TTS). Selanjutnya oleh petugas pemungut dimasukkan dalam daftar penerimaan harian (DPH PBB-P2) dan disetorkan ke tempat pembayaran yang telah ditentukan.

Setelahnya petugas pemungut meyetorkan hasil penerimaan hasil penerimaan PBB-P2 dari wajib pajak ke Bank sebagaimana tercantum dalam SPPT/SKP/STP dengan menggunakan DPH dalam rangka dengan ketentuan

## E. PENUTUP

### A. KESIMPULAN

1. Dalam hal pelayanan publik di bidang perpajakan yang diselenggarakan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Bitung pada PBB-P2 secara umum sudah digital, komunikasi dua arah dengan wajib pajak menggunakan sistem aplikasi SIPAD, namun di pelayanan langsung juga masih menerima wajib pajak yang masih kurang paham terkait dengan era digital

2. Dalam hal pembayaran pajak, tata cara pembayaran PBB-P2 yang ditetapkan oleh kantor pengelolaan pajak dan retribusi daerah kota bitung yaitu secara Tunai dan Non Tunai. prosedur pembayaran PBB-P2 secara Tunai (Bank dan Petugas Pemungut) dan Non Tunai Atm, m-Banking (Aplikasi BSGtouch, Livin

<sup>13</sup> Hasil Wawancara bersama Narasumber Ervina Lahia, SE selaku kepala bidang PBB-P2 dan BPHTB Badan Pendapatan Daeerah Kota Bitung. 26 Mei 2023. Pukul 09.30 WITA

Mandiri). Sedangkan pembayaran melalui Alfamidi, Alfamart, Indomaret, Kantor Pos sedang di proses.

## **B. SARAN**

1. Pelayanan publik yang secara umum menggunakan sistem aplikasi SIPAD sudah terbilang baik, namun agar kebijakan pembayaran secara online ini lebih baik diperlukan sosialisasi baik secara langsung maupun melalui sosial media kepada wajib pajak pembayaran pajak agar tidak terjadi keterlambatan pembayaran pajak, dan wajib pajak sadar atas pembayaran pajak.
2. Dalam hal pembayaran pajak secara tunai dan non tunai diharapkan wajib pajak untuk tetap memenuhi peraturan terkait pembayaran pajak dan mengikuti kebijakan-kebijakan yang dibuat pemerintah agar stabilitas terjaga.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **A. Buku**

Suandy Erly. *Hukum Pajak*.

Yogyakarta: Selemba Empat.2016.

Hamida, dkk. *Perpajakan*. Batam:

Yayasan Cendikia Mulia Mandiri.2023

### **B. Jurnal**

Aswad Khaerul,2020.*Evektivitas*

*Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan*

### **C. Peraturan Perundang-Undangan**

Kementrian Keuangan tentang

Pelayanan Publik Yang Ideal.

[https://bppk.kemekeu.go.id/pusdiklat-](https://bppk.kemekeu.go.id/pusdiklat-pajak/berita/pelayanan-publik-yang-ideal-242146)

[pajak/berita/pelayanan-publik-yang-ideal-242146](https://bppk.kemekeu.go.id/pusdiklat-pajak/berita/pelayanan-publik-yang-ideal-242146) .

Diakses pada 8 Juni 2023, Pukul

13.00 WITA.

Undang-Undang Republik Indonesia No

28 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum dan

Tata Cara Perpajakan.

<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/3876> 3

diakses pada Tanggal 9 Mei 2023, pukul

14.10 WITA

### **D. Wawancara**

Hasil Wawancara bersama Narasumber

Ervina Lahia, SE selaku kepala bidang PBB-P2 dan

BPHTB Badan Pendapatan Daerah Kota Bitung.

26 Mei 2023. Pukul 09.30 WITA