

**ANALISIS HUBUNGAN KERJASAMA ANTARA DINAS  
PENDAPATAN KOTA MEDAN DAN BANK SUMUT  
KOTA MEDAN TERHADAP EFEKTIVITAS  
PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK  
BUMI DAN BANGUNAN (PBB)  
TAHUN 2012-2013**

**TESIS**

**OLEH**

**MASRIA CAROLINA TAMPUBOLON  
NPM. 121801001**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2014**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA  
PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Judul : Analisis Hubungan Kerjasama Antara Dinas Pendapatan Kota Medan Dan Bank Sumut Kota Medan Terhadap Efektivitas Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) Tahun 2012-2013**

**Nama : Masria Carolina Tampubolon**

**NPM : 121801001**

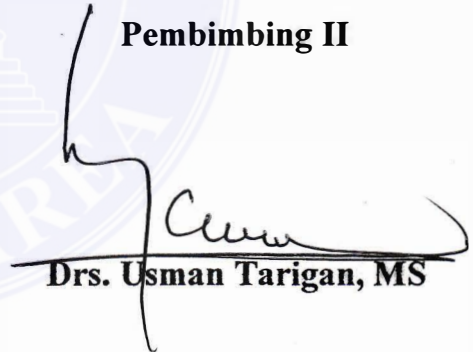
**Menyetujui**

**Pembimbing I**



**Dr. Warjio, MA**

**Pembimbing II**



**Drs. Usman Tarigan, MS**

**Ketua Program Studi  
Magister Administrasi Publik**



**Dr. Warjio, MA**

**Direktur**



**Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS**

**Telah diuji pada Tanggal 8 Mei 2014**

---

---

**Nama : Masria Carolina Tampubolon**  
**NPM : 121801001**



**Panitia Penguji Tesis :**

**Ketua : Dr. Amir Purba, MA**  
**Sekretaris : Ir. Azwana, MP**  
**Pembimbing I : Dr. Warjio, MA**  
**Pembimbing II : Drs. Usman Tarigan, MS**  
**Penguji Tamu : Drs. Amru Nasution, M.Kes**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, Mei 2014

Yang menyatakan,



**Masria Carolina Tampubolon**

## A B S T R A K

### **ANALISIS HUBUNGAN KERJASAMA ANTARA DINAS PENDAPATAN KOTA MEDAN DENGAN BANK SUMUT MEDAN TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (PBB) TAHUN 2012–2013**

**N a m a** : MASRIA CAROLINA TAMPUBOLON  
**N P M** : 121801001  
**Program** : Magister Administrasi Publik  
**Pembimbing I** : Dr. Warjio MA  
**Pembimbing II** : Drs. Usman Tarigan, MS

Dalam upaya meningkatkan kemandirian dan pembangunan dari, maka pemerintah pusat menetapkan salah satu penerimaan bagi daerah ialah Pajak Bumi dan Bangunan yang disingkat menjadi PBB. Pajak Bumi dan Bangunan merupakan pajak langsung yang pemungutannya langsung diserahkan kepada wajib pajak dan saat terutangnya pada awal tahun berikutnya. PBB merupakan pajak objektif dengan objek pajaknya berupa tanah dan atau bangunan yang menentukan terutang pajak atau tidaknya. Pada awalnya PBB termasuk pajak pusat, sejalan dengan desentralisasi keuangan sebagai salah satu bentuk kebijakan fiskal yang ditempuh, Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) RI pada tanggal 18 Agustus 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah. Undang-undang tersebut diantaranya mengamanahkan pendataan daerah atau pengalihan Pajak Bumi dan bangunan sector pedesaan dan perkotaan (PBB-P2) yang awalnya merupakan pajak pusat dialihkan menjadi pajak daerah yang pengolahannya sepenuhnya berada di tangan pemerintah daerah. Hal ini menuntut pemerintah daerah agar lebih mandiri dalam mengelola sumber- sumber pendapatan dan dapat meningkatkan penerimaan pendapatan daerah serta meningkatkan kinerja pemerintah daerah

Perumusan masalah penelitian ini adalah Bagaimana efektivitas pembayaara Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) terhadap kerjasama Dinas Pendapatan Kota Medan dengan Bank SUMUT Medan dan faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas Pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan bangunan (PBB) terhadap hubungan kerjasama Dinas Pendapatan Kota Medan dengan Bank SUMUT kota Medan. Data dikumpulkan dengan menggunakan wawancara, observasi, studi dokumentasi dan kepustakaan. Teknik analisis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini menggunakan kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Efektivitas pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) terhadap kerjasama Dinas Pendapatan Kota Medan dengan Bank Sumut Medan sangat rendah. Terdapat beberapa faktor – faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) terhadap hubungan kerjasama Dinas Pendapatan Kota Medan dengan Bank

Sumut, diantaranya adalah masalah waktu pelayanan yang diberikan cukup membutuhkan waktu yang lebih bagi wajib pajak, prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh manajemen Bank Sumut yang memang mudah tetapi seharusnya masih dapat dipotong untuk lebih mengefektifkan pelayanan, dan terakhir adalah Responsivitas petugas yang rendah, hal ini ditunjukkan dengan lambatnya pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada wajib pajak

**Kata Kunci** : Hubungan Kerjasama, Pajak Bumi dan Bangunan, Efektifitas



## ABSTRACT

### ANALYSIS OF COOPERATION RELATIONSHIP BETWEEN THE DEPARTMENT OF REVENUE IN MEDAN CITY TO THE BANK SUMUT WITH THE EFFECTIVENESS OF SERVICE PAYMENT TAXLAND AND BUILDING IN THE YEAR 2012-2013

**N a m e** : MASRIA CAROLINA TAMPUBOLON  
**N P M** : 121801001  
**Program** : Master of Public Administration  
**Supervisor I** : Dr. Warjio, MA  
**Supervisor II** : Drs. Usman Tarigan, MS

In an effort to increase the independence and development of, the central government set one reception for local land and building tax is shortened to the PBB. Land and Building Tax is a direct tax that is levied directly delivered to the taxpayer and at the beginning of the time the following year. The PBB is an objective tax with a land tax and the object or building that determines whether or not the tax owed . At the beginning of the PBB including central taxes , in line with the financial decentralization as a form of fiscal policy has been, the House of Representatives (DPR) RI on August 18, 2009 on local taxes and levies . The law instructs including local data collection or transfer tax on land and building rural and urban sector (PBB-P2) which was originally the central tax transferred to the local tax processing entirely in the hands of local governments. This requires local governments to be more independent in managing the sources of income and to increase the acceptance of local income and improve local government performance.

Formulation of this research is the effectiveness of payment How Land and Building Tax (PBB) to the Department of Revenue In Medan City cooperation with Bank Sumut of Medan and the factors that influence the effectiveness of service tax on land and building payments (PBB) on the relationship of cooperation the Department of Revenue in Medan City with Bank of SUMUT in Medan. Data was collected using interviews, observation, documentation and literature studies. Data analysis techniques used by the author in this study using qualitative.

The results of this study show that the effectiveness of payment of Land and Building Tax (PBB) to the Department of Revenue in Medan City cooperation with the Bank of North Sumatra in Medan is very low. There are several factors-factors that influence the effectiveness of the payment services Land and Building Tax (PBB) against Revenue Service cooperative relationship with the Bank of North Sumatra in Medan, such problems are given enough time service requires more time for tax payers, service procedure established by management Bank of North Sumatra which is easy but should still be cut to further streamline services, and the last is the low responsiveness of officers, as shown by the slow service provided by the officer to the tax payer.

**Keywords** : Cooperation Relations, land and building tax, Effectiveness

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tesis ini, yang mana sebagai salah satu syarat akademik untuk menyelesaikan studi di Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik di Universitas Medan Area.

Tesis ini berjudul "*Analisis Hubungan Kerjasama Antara Dinas Pendapatan Kota Medan Dengan Bank Sumut Medan Terhadap Efektivitas Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Pada Tahun 2012-2013*". Dalam hal ini penulis menyadari bahwa meskipun penulis telah berupaya untuk dapat menyusun dan menyajikan Tesis yang terbaik, Namun dengan segala keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki, maka Tesis ini masih jauh dari yang diharapkan, baik ditinjau dari aspek gaya bahasa maupun kedalaman materinya. Oleh sebab itu, kritik dan saran sangat penulis harapkan dalam menyempurnakan tesis yang akan penulis selesaikan.

Dalam menyelesaikan Tesis ini, banyak pihak yang telah membantu penulis. Untuk itu, maka penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Medan Area, Prof. Dr. H. A. Ya'kub Matondang, MA.
2. Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area, Prof. Dr. Ir. Hj. Retna Astuti Kuswardani, MS
3. Bapak Dr. Warjio, MA, selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik serta sebagai Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan



nasehat, bimbingan, arahan serta masukkan yang sangat berarti bagi penulis, sehingga tersusunlah tesis ini dengan tepat waktu. Semoga apa yang telah diperbuat kepada penulis hanya Tuhan yang membalasnya. Amin.

4. Bapak Drs. Usman Tarigan, MS sebagai Dosen Pembimbing II yang telah banyak membantu memberikan saran – saran kepada penulis sehingga penulis dapat dengan baik menyelesaikan tesis ini. Semoga Tuhan membalas segala kebaikan bapak. Amin.
5. Kepada Kedua Orang Tua Penulis M. Tampubolon dan H. Pasaribu yang telah banyak memberikan dukungan baik dukungan material maupun dukungan moril serta seluruh fasilitas yang disediakan untuk penulis. Semoga Tesis ini dapat menjadi setitik air yang dapat menghilangkan sedikit kedahagaan Ayahanda dan Bunda.
6. Kepada Suami tercinta Rezeki Hutabarat yang telah banyak memberikan semangat, masukan dan dorongan agar penulis segera menyelesaikan tesis ini.
7. Kepada anak – anaku Tessa Hutabarat dan Adeline Hutabarat yang telah memberikan semangat dan menghibur dikala menemukan jalan buntu dalam penulisan tesis ini.
8. Kepada Kakak, Abang dan Adek yang telah banyak memberikan semangat kepada Penulis untuk segera menyelesaikan Tesis ini
9. Kepada Kepala Dinas Pendapatan Kota Medan yang telah memberikan ijin untuk melaksanakan penelitian di tempat yang Bapak Pimpin. Dan seluruh Pegawai Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Medan yang telah banyak

membantu sehingga selesainya tesis ini. Semoga Tuhan membalas dengan pahala yang berlipat ganda.

10. Kepada kawan – kawan satu kelas dan satu angkatan di Program Pasca sarjana Universitas Medan Area yang namanya tidak dapat disebut satu per satu. Semoga kita tepat mengikat tali silaturahmi yang lebih baik di hari – hari mendatang.
11. Terakhir kepada semua pihak yang nama – namanya tidak dapat penulis sebutkan satu persatu di kesempatan kali ini. Semoga Tuhan membalasnya dengan pahala yang berlipat ganda.

Medan, 11 April 2014

Penulis

**MASRIA CAROLINA TAMPUBOLON**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN TESIS .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	7
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Hasil Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1. Manajemen Sektor Publik .....	9
2.1.1. Birokrasi Pemerintahan .....	9
2.2. Pelayanan Publik.....	13
2.2.1. Asas – Asas Pelayanan Publik .....	13
2.2.2. Prinsip – Prinsip Pelayanan Publik .....	15
2.2.3. Konsep Kualitas Pelayanan Publik.....	17
2.2.4. Standar Pelayanan Publik.....	19
2.3. Pajak.....	21

2.3.1. Pengertian Pajak dan Wajib Pajak.....	21
2.3.2. Jenis – Jenis Pajak.....	23
2.3.3. Fungsi Pajak.....	24
2.3.4. Pengertian Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).....	26
2.4. Efektivitas.....	29
2.5. Indikator Kepuasan Masyarakat.....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>31</b>
3.1. Bentuk Penelitian.....	31
3.2. Lokasi Penelitian.....	31
3.3. Informasi Penelitian.....	31
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.4.1. Data Primer.....	32
3.4.2. Data Sekunder.....	32
3.5. Teknik Analisis Data.....	34
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN, HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>35</b>
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	35
4.1.1. Sejarah Singkat Dinas Pendapatan Kota Medan.....	35
4.1.2. Struktur Organisasi Dinas Pendapatan Kota Medan.....	37
4.1.3. Tugas Pokok dan Fungsi.....	39
4.1.4. Deskripsi Pegawai Dinas Pendapatan Kota Medan.....	46
4.2. Hasil Penelitian.....	47
4.2.1. Anggaran dan Realisasi Pajak Bumi dan Bangunan Kota Medan.....	47
4.2.2. Efektivitas Pajak Bumi dan Bangunan Kota Medan.....	48

4.2.3. Mengukur Tingkat Efektivitas Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Melalui Bank Sumut Medan.....	51
4.3. Pembahasan.....	53
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>56</b>
5.1. Kesimpulan .....	56
5.2. Saran .....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>58</b>
<b>LAMPIRAN - LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1 : Klassifikasi Pengukuran Efektivitas .....	30
Tabel 4.1 : Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin (PNS) .....	46
Tabel 4.2 : Anggaran dan Realisasi Pajak Bumi dan Bangunan Tahun 2012 – 2013.....	47
Tabel 4.3 : Tingkat Pencapaian Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Tahun Anggaran 2012.....	49
Tabel 4.4 : Tingkat Pencapaian Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Tahun Anggaran 2013.....	50

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya di dalam pelaksanaan pembangunan, karena pajak merupakan salah satu dari sekian banyak sumber pendapatan negara untuk membiayai semua pengeluaran Negara, baik pengeluaran belanja rutin maupun belanja modal. Seperti dalam Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) 2013 dari pendapatan negara 1529,7 Triliun penerimaan dari pajak 1193 triliun atau sekitar 78% dari jumlah pendapatan negara (<http://www.anggaran.depkeu.go.id>).

Melalui otonomi daerah, diharapkan daerah menjadi lebih mandiri dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah. Pemerintah daerah diharapkan mampu memainkan perannya dalam membuka peluang memajukan daerah dengan melakukan identifikasi potensi sumber-sumber pendapatannya. Dengan adanya Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi daerah maka Pemerintah Daerah diberi wewenang dan tanggung jawab untuk mengatur rumah tangganya sendiri melalui sistem otonomi daerah, dimana Pendapatan Asli Daerah (PAD) bagian sumber keuangan daerah.

Dalam upaya meningkatkan kemandirian dan pembangunan dari, maka pemerintah pusat menetapkan salah satu penerimaan bagi daerah ialah Pajak Bumi dan Bangunan yang disingkat menjadi PBB. Pajak Bumi dan Bangunan merupakan pajak langsung yang pemungutannya langsung diserahkan kepada wajib pajak dan saat terutang pada awal tahun berikutnya. PBB merupakan

pajak objektif dengan objek pajaknya berupa tanah dan atau bangunan yang menentukan terutang pajak atau tidaknya.

Pada awalnya PBB termasuk pajak pusat, sejalan dengan desentralisasi keuangan sebagai salah satu bentuk kebijakan fiskal yang ditempuh, Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) RI pada tanggal 18 Agustus 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah. Undang-undang tersebut diantaranya mengamankan pendataan daerah atau pengalihan Pajak Bumi dan bangunan sektor pedesaan dan perkotaan (PBB-P2) yang awalnya merupakan pajak pusat dialihkan menjadi pajak daerah yang pengolahannya sepenuhnya berada di tangan pemerintah daerah. Hal ini menuntut pemerintah daerah agar lebih mandiri dalam mengelola sumber-sumber pendapatan dan dapat meningkatkan penerimaan pendapatan daerah serta meningkatkan kinerja pemerintah daerah.

Sebagai salah satu kota terbesar di Indonesia, Pemerintah Kota Medan yang sedang berusaha untuk menjadi salah satu kota metropolitan di Indonesia, tentunya membutuhkan pendanaan yang sangat banyak. Oleh sebab itu, Pemerintah Kota Medan melalui Dinas Pendapatan Kota Medan menetapkan target penerimaan dari sektor Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Guna mewujudkan target tersebut, berbagai upaya telah dilakukan kepada Wajib Pajak di antaranya, sosialisasi, jemput bola dan pertemuan sekaligus silaturahmi antara Pemerintah Kota Medan dengan para wajib pajak potensial. Seperti pada tahun 2013 Pemko Medan menargetkan pajak khususnya Pajak Bumi dan Bangunan sekitar Rp 433 Miliar lebih.



## DAFTAR PUSTAKA

- Boediono (2003), *Pelayanan Prima Perpajakan*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta
- Effendy, Onang Uchjana (2003), *Hubungan Masyarakat Studi Komunikasi*, Penerbit PT. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Hardiansyah (2011), *Kualitas Pelayanan Publik*, Penerbit Gava Media, Yogyakarta
- Iqbal, Hasan. (2002). *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Edisi Pertama, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta
- Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, *Tentang pedoman pelayanan umum penyelenggaraan pelayanan public*
- Kesit, Bambang Prakoso (2003), *Pajak dan Retribusi Daerah*, Penerbit UII Press, Yogyakarta
- Poerwadarminta, W.J.S, (1995) *KBBI*. Penerbit Balai Pustaka, Jakarta
- Mala Rizkika Velayati, (2013), "*Analisis Efektivitas Dan Kontribusi Tindakan Penagihan Pajak Aktif Dengan Surat Teguran Dan Surat Paksa Sebagai Upaya Pencairan Tunggal Pajak, Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu Tahun 2010 – 2012*", Jurnal Universitas Brawijaya
- Mardiasmo (2011), *Perpajakan, Edisi Revisi*, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta
- Rasyid, M, Ryass. (1997), *Makna Pemerintahan Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan*, Penerbit PT. Wantapone, Jakarta
- Sedarmayanti (2001), *Produktivitas Kerja Karyawan*, Penerbit Mandar Maju, Bandung
- Suyanto, Bagong (2005), *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan*, Penerbit Prenada Media, Jakarta
- Tjiptono. Fandi, (1996), *Brand Management and Strategy*, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta
- Triguno, (1997), *Budaya Kerja: Menciptakan Lingkungan Yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas kerja*, Penerbit Golden Terayou Press, Jakarta

Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009, *Tentang pelayanan public*

Waluyo (2009), *Akuntansi Pajak, Edisi Kedua Cetakan Pertama*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta

Wirawan B, Ilyas & Richard Burton (2007), *Hukum Pajak, Edisi Ketiga*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta

<http://www.anggaran.depkeu.go.id>

<http://mahardikanews.com>,

<http://irend.wordpress.com/2008/07/10/birokrasi>