

**KUALITAS PELAYANAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PADA KANTOR
PELAYANAN PAJAK PRATAMA KUPANG**

MAKALAH ILMIAH

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Administrasi Publik**



OLEH

LUSIA DONA HARTIKA TAMBO

NO. REG : 421-16-152

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG**

2020



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

Jl. Jend. Achmad Yani 50 – 52. Telp. (0380) 833395, Fax. 831194

Web Site : <http://www.unwira.ac.id> e-mail : info@unwira.ac.id

Kupang 85225 – Timor - NTT

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, **Sabtu Tanggal 07 November 2020** Jam **09.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

N a m a : Lusia Dona Hartika Tambo
Nomor Registrasi : 421 16 152
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :

"KUALITAS PELAYANAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KUPANG."

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 2 Sekretaris : Yasinta P. Peten, S.Sos, M.Si
- 3 Penguji Materi I : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Yosef Dionisius Lamawuran, S.Sos, M.Si
- 5 Penguji Materi III : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 6 Pembimbing I : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 7 Pembimbing II : Yasinta P. Peten, S.Sos, M.Si

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 80
Penguji II = 80
Penguji III = 80

Lulus dengan Nilai = 80 / A -

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : TANGGAL : JAM :

Hasil Ujian Ulang =



DRS. MARIANUS KLEDEN, M.Si

Kupang, 07 November 2020
Ketua Tim Penguji,

DRS. FRANS NYONG, M.Si

LEMBAR PENGESAHAN

MAKALAH ILMIAH

**KUALITAS PELAYANAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PADA KANTOR
PELAYANAN PAJAK PRATAMA KUPANG**

Kupang, November 2020

Oleh :

Lusia Dona Hartika Tambo

42116152

Makalah ilmiah pengganti skripsi ini telah diterima dan disetujui oleh ;

Pembimbing I

(Drs. Frans Nyong, M.Si)

Pembimbing II

(Yasinta P. Peten, S.Sos, M.Si)

Disahkan Oleh:

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Katolik Widya Mandira Kupang**



(Drs. Marianus Kleden, M.Si)

MOTTO

Percayalah kepada TUHAN dengan segenap hatimu, dan janganlah bersandar kepada pengertianmu sendiri. Akuilah Dia dalam segala lakumu, maka Ia akan meluruskan jalanmu.

(Amsal 3:5-6)

PERSEMBAHAN

MAKALAH ILMIAH INI KUPERSEMBAHKAN UNTUK :

1. Tuhan yang Maha Kuasa Sang Pemberi Kehidupan.
2. Orang Tuaku Tercinta Bapak Petrus Johanes Tambo dan Mama Katarina Kasriyah Tambo yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan dan cinta kasih yang tak terhingga dan melebihi apapun.
3. Kakak Martinus Baje Tambo, adik Marianus Maridin Tambo dan adik Julius Julianto Tambo yang selalu mendukung dan memberi semangat buat saya.
4. Sahabatku Ti Seran, Rin Rubu, Ita Nahak, Mega Gan, Yani Suni, Ita Wea, Atika Syafirah, Estin Fahik, Leny Bani dan Iren Pita yang selalu menemani saya dalam keadaan apapun baik susah maupun senang.
5. Teman-temanku Ilmu Administrasi Publik angkatan 2016.
6. Almamaterku Tercinta.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas penyertaan-Nya penulis dapat menyelesaikan Makalah Ilmiah dengan judul “***Kualitas Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang***” dengan baik dan tepat pada waktunya. Dalam penyusunan makalah ilmiah ini penulis menyadari tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Bapak Marianus Kleden, M,Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Bapak Drs. Frans Nyong, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
4. Bapak Drs. Frans Nyong, M.Si, selaku Pembimbing I dan Ibu Yasinta P. Peten, S,Sos, M.Si, selaku pembimbing II yang dengan penuh kesabaran selalu memberikan bimbingan, pengarahan, motivasi dan perhatian yang luar biasa sehingga penulisan makalah ini terselesaikan dengan baik.
5. Bapak dan Ibu Dosen, khususnya Prodi Administrasi Publik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah memberikan bimbingan dan ilmu pengetahuan kepada penulis.
6. Kepala Bagian Pelayanan KPP Pratama Kupang bersama stafnya yang telah membantu memberikan data-data dan informasi yang dibutuhkan penulis.
7. Teman-teman mahasiswa Ilmu Administrasi Publik angkatan 2016 yang selalu memberikan dukungan dan motivasi.

8. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah dengan caranya masing-masing turut memberikan sumbangan dalam penyusunan makalah ilmiah ini.

Penulis menyadari bahwa makalah ilmiah ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan Makalah Ilmiah ini. Akhirnya penulis berharap semoga makalah ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca sekalian.

Kupang, November 2020

Lusia Dona Hartika Tambo

ABSTRAK

Peningkatan wajib pajak dilakukan salah satunya dengan cara meningkatkan Kualitas Pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak. Kualitas Pelayanan adalah sebuah prestasi atau pencapaian dalam layanan pelanggan. Salah satu pelayanan Pajak daerah yang ditangani oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang adalah Pajak Bumi dan Bangunan. Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kupang. Penulisan makalah ilmiah ini menggunakan jenis data sekunder dan data primer. Teknik yang digunakan yaitu teknik wawancara dan observasi serta teknik analisis data menggunakan deskripsi kualitatif. Dimana variabel dan obyek ini diukur dengan menggunakan aspek-aspek dan indikator kemudian dianalisis dan didukung dengan pendapat para ahli. Hasil dari penulisan ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor cukup maksimal, dikarenakan belum semua indikator dan aspek-aspek terpenuhi. Masih ada wajib pajak yang terlambat membayar pajak dan tidak terlalu mementingkan hal-hal yang berkaitan dengan perpajakan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pajak Bumi dan Bangunan.

ABSTRACT

One of the ways to increase taxpayers is by improving the quality of service to taxpayers. Service quality is an achievement or achievement in customer service. One of the local tax services handled by the Kupang Primary Tax Office is Land and Building Tax. This writing aims to find out how the quality of land and building tax services at the Kupang Pratama Tax Service Office. Writing this scientific paper uses secondary data types and primary data. Manely interview and observation techniques and data analysis techniques using qualitative descriptions. Where these variables and objects are measured using aspects and indicators then analyzed and supported by expert opinion. The result of this paper indicates that the quality of service provided by the office is quite maximal, because not all indicators and aspects are met. There are still taxpayers. Those who pay taxes too much and are not too concerned with matters relating to taxation.

Keywords: Service Quality and Property Tax.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
MOTTO	ii
PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	vii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A Latar Belakang	1
B Perumusan Masalah	5
C Tujuan Penulisan	5
D Manfaat Penulisan	6
E Metode Penulisan	6
 BAB II LANDASAN KONSEPTUAL	 8
A KUALITAS PELAYANAN	8
1 Pengertian Kualitas Pelayanan	8
2 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	8
3 Indikator Dari Kualitas Pelayanan	10
4 Faktor Utama Dalam Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	10
5 Faktor-Faktor Penyebab Kualitas Pelayanan Buruk	11
6 Dimensi Kualitas Pelayanan	12

B	PAJAK BUMI DAN BANGUNAN	14
1	Pengertian Pajak Bumi dan Bangunan	14
2	Subjek Pajak Bumi dan Bangunan	17
3	Tidak Termasuk Obek Pajak Bumi dan Bangunan	17
4	Undang-Undang Yang Mengatur Pajak Bumi dan Bangunan	18
C	KUALITAS PELAYANAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KUPANG ...	20
1	Pegawai dapat merespon permasalahan dan memberikan informasi secara lengkap dan tepat dalam Pelaporan SPT	21
2	Kemampuan melayani masyarakat dalam Penyetoran Wajib Pajak ...	22
3	Ketepatan waktu pelayanan dalam Pembayaran Kewajiban Pajak Bumi dan Bangunan	23
BAB III	PEMBAHASAN	24
A	Pegawai dapat merespon permasalahan dan memberikan informasi secara lengkap dan tepat dalam Pelaporan SPT	25
B	Kemampuan melayani masyarakat dalam Penyetoran Wajib Pajak ...	27
C	Ketepatan waktu pelayanan dalam Pembayaran Kewajiban Pajak Bumi dan Bangunan	29
BAB IV	PENUTUP	32
A	KESIMPULAN	32
B	SARAN	34

DAFTAR PUSTAKA	36
----------------------	----