

ANALISIS PENGARUH FAKTOR BUDAYA, SOSIALISASI, KEPEMILIKAN DAN KUALITAS LAYANAN WAJIB PAJAK TERHADAP PENINGKATAN PEMBAYARAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB P2) DI KOTA BANJARBARU PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

Susilowati

Dinas Pendapatan Daerah Kota Banjarbaru
Jl. Pangeran Suriansyah No.9, Loktabat Utara, Banjarbaru
e-mail: zhusee.lahay@gmail.com

Abstract: This study aims to determine the influences of culture, socialization, ownership and service quality of taxpayer towards the increase of rural and urban land and building tax payments (PBB P2) in Banjarbaru City. This research was conducted using is an explanatory research. There were 60 Regional Revenue Office Banjarbaru employees as samples. The results showed that culture, socialization, ownership and quality services of taxpayer have simultaneous and partial effect towards the increase of rural and urban land and building tax payments (PBB P2) in Banjarbaru City

Keywords: culture, socialization, ownership, service quality, improved PBB P2

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh budaya, sosialisasi, kepemilikan, dan kualitas layanan wajib pajak terhadap peningkatan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2) di Kota Banjarbaru. Penelitian ini adalah penelitian eksplanatori. Sampel sebanyak 60 pegawai Dinas Pendapatan Daerah Kota Banjarbaru. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel budaya, sosialisasi, kepemilikan dan kualitas layanan wajib pajak memiliki pengaruh secara simultan dan parsial terhadap peningkatan pembayaran PBB P2 di Kota Banjarbaru.

Kata Kunci: budaya, sosialisasi, kepemilikan, kualitas layanan, PBB P2

Latar Belakang

Sumber dana dari dalam negeri menurut Insukindro, dkk (2014:1) yang utama berasal dari daerah sendiri. Sumber yang cukup potensial untuk membiayai berbagai aktivitas pembangunan adalah dari sektor pajak, utamanya penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang sebelumnya dikenal dengan iuran pembangunan daerah. Dengan meningkatnya pembiayaan pembangunan ekonomi diharapkan realisasi penerimaan PBB dari tahun ke tahun meningkat pula, dan selanjutnya kontribusinya terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) juga meningkat.

Realisasi Pendapatan Daerah Kota Banjarbaru pada tahun 2012 sebesar Rp 685 milyar dan sebesar Rp 747 milyar pada tahun 2013 atau naik sebesar Rp. 61,5 milyar. PAD tahun 2015 ditargetkan sebesar Rp. 987,6

milyar turun yang terealisasi menjadi Rp 932,4 milyar. Jika dirinci penurunannya berkisar 500 juta lebih atau sekitar 2,14 %.

PBB pedesaan dan perkotaan (PBB P2) merupakan pajak obyektif atau kebendaan yang dibayar oleh pendapatan wajib pajak yang tingkat kemampuannya akan mempengaruhi tingkat keberhasilan penerimaan pajak. Dilihat dari fungsinya, pajak mempunyai dua fungsi yaitu, fungsi *budgeter* dan fungsi *regulatory*. Fungsi *budgeter* pajak berarti pajak dijadikan sebagai alat pemerintah untuk menghimpun dana dari masyarakat untuk berbagai kepentingan pembiayaan negara, sedangkan fungsi *regulatory* yaitu pajak dijadikan sebagai alat pemerintah untuk mengatur tercapainya keseimbangan perekonomian dan politik negara.

Upaya pemerintah daerah untuk me-

meningkatkan perolehan dana pertimbangan dari pemerintah pusat khususnya bagi hasil pajak dan bukan pajak telah mendekati hasil yang diharapkan, di samping bagian hasil pajak pusat seperti PBB P2 dan (Pajak Penghasilan) PPh, yang diterima telah cukup besar. Sesuai Direktur Jenderal Lembaga Departemen Keuangan tanggal 4 Juni 2011, bahwa seluruh penerimaan negara bukan pajak yang diperoleh dari suatu pelayanan yang kewenangannya telah diserahkan kepada daerah menjadi PAD dan bukan merupakan penerimaan negara bukan pajak lagi. Perubahan tersebut dimaksudkan guna meningkatkan pelayanan publik yang pada akhirnya tentu akan bermuara pada peningkatan kesejahteraan masyarakat yang lebih luas. Desentralisasi kewenangan pada dasarnya mendekati fungsi pelayanan pada masyarakat.

Berkenaan dengan PBB P2, meskipun memiliki nilai rupiah relatif kecil dibandingkan dengan pajak pusat lainnya, hasil penerimaan PBB P2 dikembalikan untuk pembangunan daerah yang bersangkutan. Di samping itu, PBB P2 mempunyai wajib pajak terbesar dibandingkan pajak-pajak lainnya. Penerimaan PBB P2 dari tahun ke tahun terus meningkat dan berpresentase lebih besar dibandingkan dengan presentase kenaikan pajak lain dan APBN (Suhardito dan Sudibyo, 2014:3).

Namun kenyataannya tidak menutup kemungkinan penerimaan PBB P2 selalu berada di bawah pokok ketetapan seperti yang terjadi pada Kota Banjarbaru. Hal ini disebabkan kurangnya kesadaran dari wajib pajak atas pentingnya pajak yang dibayarkan untuk pembiayaan pembangunan. Penerimaan PBB P2 yang selalu berada di bawah pokok ketetapan menunjukkan bahwa pajak merupakan momok bagi masyarakat meskipun telah dilakukan reformasi perpajakan dengan sistem baru.

Pada dasarnya tidak ada masyarakat yang rela untuk membayar pajak. Faktor atau karakteristik yang mempengaruhi keberhasilan perpajakan adalah faktor *tax payer* yaitu faktor pada wajib pajak yang terdiri dari tingkat kesadaran perpajakan wajib pajak, pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, dan persepsi wajib pajak tentang pelaksanaan sanksi denda PBB P2, sikap wajib

pajak terhadap fungsi pajak. Pengetahuan tentang faktor pada wajib pajak merupakan input penting bagi fiskus, dan sangat berperan penting dalam setiap upaya peningkatan keberhasilan pajak, baik pajak pusat maupun daerah.

Realialisasi penerimaan pajak di Kota Banjarbaru belum optimal disebabkan banyak persoalan. Data dari Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) Kota Banjarbaru, menjelaskan masyarakat belum mengetahui dengan benar tentang PBB P2 dan cara pembayaran karena sosialisasi masih kurang. Permasalahan juga ditambah dengan petugas penarikan dan loket yang tersedia masih sangat terbatas.

Kaitan dengan budaya membayar pajak salah satunya adalah kesadaran dari masing-masing wajib pajak untuk melakukan pembayaran PBB P2. Ada anggapan dari masyarakat bahwa membayar pajak tidak efektif dan disalahgunakan untuk kepentingan kesejahteraan PNS Dispenda. Selain itu, ada juga yang merasa bahwa objek tersebut adalah milik pribadi sehingga tidak perlu membayar pajak kepada pemerintah.

Kurangnya sosialisasi yang dilakukan Dispenda Kota Banjarbaru menyebabkan masyarakat tidak tahu bahwa sebenarnya Dispenda mempunyai dua tangan yaitu UPT wilayah I untuk wilayah Kecamatan Banjarbaru Utara, Kecamatan Banjarbaru Selatan, Kecamatan Cempaka dan UPT wilayah II Kecamatan Liang Anggang, Kecamatan Landasan Ulin agar dapat menjangkau masyarakat di lokasi pembayaran yang jauh. Hal ini alasan kuat dari masyarakat yang terkadang nilai SPPT PBB mereka tidak seberapa dibandingkan dengan ongkos yang harus dikeluarkan untuk menuju tempat pembayaran.

Masalah lainnya yaitu kualitas pelayanan sebagai persepsi seluruh wajib pajak atau penilaian wajib pajak dari tingkat administrasi pajak. Selain kualitas pelayanan, sanksi perpajakan yang merupakan alat kontrol dan pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan juga perlu ditegakkan. Penerapan sanksi pajak pada Dispenda Kota Banjarbaru diatur dalam pasal 13 Peraturan Daerah Kota Banjarbaru Nomor 27 Tahun 2011, dengan pengenaan denda administrasi sebesar 2% sebulan untuk jangka waktu paling lama 24 bulan. Perlunya ketegasan sank-

si pajak dilaksanakan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak. Rendahnya persepsi wajib pajak tentang pelaksanaan sanksi perpajakan di Kota Banjarbaru, mengakibatkan kelalaian wajib pajak yang cenderung dapat mengabaikan kewajiban perpajakannya

Di samping itu, masih banyak masyarakat yang beranggapan negatif terhadap petugas pajak. Hal ini memerlukan upaya Dispenda Kota Banjarbaru untuk meningkatkan pelayanan yang baik agar terciptanya kepuasan wajib pajak dalam pelaksanaan perpajakan. Untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada wajib pajak terutama yang berkaitan dengan pembayaran, informasi atas objek PBB-P2 dan informasi lainnya melalui sistem informasi yang telah terintegrasi, bersama Sistem Manajemen Informasi Obyek Pajak Next Generation (SISMIOP-NG) PBB-P2.

Dalam hal ini ada yang menyebabkan kemungkinan berkurangnya pendapatan PBB P2 karena dari SPPT PBB P2 yang diterbitkan ada yang di double terbit artinya wajib pajak yang melakukan pemecahan SPPT karena telah menjual sebagian objeknya ternyata muncul kembali induk SPPT-nya dan pemecahannya sehingga tidak dapat ditagih sebelum pembentukan objek pajak dan mutasi SPPT PBB. Selain itu, kualitas layanan SPPT PBB P2 yang terdapat dilapangan karena adanya pemekaran kota yang menyebabkan lokasi objek/wajib pajak bisa berubah dan akhirnya muncul RT/RW yang membuat petugas PBB P2 hingga RT kesulitan menemukan wajib pajak tersebut. Untuk itu, perlunya pendataan kembali/pemutahiran data se-Kota Banjarbaru dengan cara melaksanakan penghapusan piutang/ cetak ganda dengan peraturan wali-kota Banjarbaru.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut ini.

1. Apakah budaya wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap peningkatan pembayaran PBB P2 di Kota Banjarbaru?
2. Apakah sosialisasi wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap peningkatan pembayaran PBB P2 di Kota Banjarbaru?
3. Apakah kepemilikan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap peningkatan pembayaran PBB P2 di Kota Banjarbaru?

4. Apakah kualitas layanan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap peningkatan pembayaran PBB P2 di Kota Banjarbaru?

Kajian Literatur

Secara harfiah, Menurut Soerjanto dalam Supriyadi dan Guno (2013:111) pengertian budaya (*culture*) berasal dari kata latin *colere* yang berarti mengerjakan tanah, mengolah, memelihara ladang, sedangkan Kottern dan Heskett dalam Supriyadi (2013:111-112) kebudayaan secara lebih formal sebagai suatu keseluruhan dari pola perilaku yang dikirimkan melalui kehidupan sosial, agama, kelembagaan, dan segala hasil kerja dan pemikiran manusia dari suatu kelompok manusia.

Mathis dan Jackson (2014:128) menyatakan bahwa budaya organisasi adalah pola nilai dan keyakinan bersama yang memberikan arti dan peraturan perilaku bagi anggota organisasi. Menurut Robbins dan Judge (2013:256) budaya organisasi (*organizational culture*) mengacu pada sebuah sistem makna bersama yang dianut oleh para anggota yang membedakan organisasi tersebut dengan organisasi lainnya. Hubungan budaya organisasi dengan kepuasan kerja salah satu hubungan yang erat dengan hubungan budaya organisasi dan kepuasan kerja yaitu komunikasi. Menurut Goris (2006) dalam Ratnam (2012:73) menyatakan bahwa tindakan komunikasi sebagai prediktor dan moderator atau keduanya untuk meningkatkan komunikasi karyawan yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan kerja. Hubungan Budaya organisasi dengan kinerja dalam Moelyono Djokosantoso (2003) dalam Soedjono (2015) adanya keterkaitan hubungan antara budaya organisasi korporat dengan kinerja organisasi yang dapat dijelaskan dalam model diagnosis Budaya organisasi bahwa semakin baik kualitas faktor-faktor yang terdapat dalam budaya organisasi makin baik kinerja organisasi tersebut.

Budaya organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja, bagaimana karyawan memandang organisasi mereka, tanggung jawab dan komitmen mereka. Pemimpin mempengaruhi bawahan mereka baik secara langsung melalui interaksi dan juga melalui Budaya organisasi (Chen, 2014).

Supriyadi (2013:114) juga menyatakan bahwa budaya kerja adalah suatu falsafah yang didasari oleh pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan dan kekuatan pendorong, membudaya dalam kehidupan suatu kelompok masyarakat atau organisasi kemudian tercermin dari sikap menjadi prilaku, kepercayaan, cita-cita, pendapat dan tindakan yang terwujud sebagai “kerja” atau bekerja.

Menurut Triguno (2012:74) budaya kerja adalah suatu falsafah yang didasari oleh pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan dan kekuatan pendorong, membudaya dalam kehidupan suatu kelompok masyarakat atau organisasi, kemudian tercermin dari sikap menjadi prilaku, kepercayaan, cita-cita, pendapat dan tindakan yang terwujud sebagai kerja atau bekerja. Melaksanakan budaya kerja mempunyai arti yang sangat dalam, karena akan merubah sikap dan prilaku sumber daya manusia untuk mencapai produktivitas kerja yang lebih tinggi dalam menghadapi tantangan masa depan.

Wolseley dan Campbell dalam Triguno (2012:95) menyatakan bahwa orang yang terlatih dalam kelompok budaya kerja akan mempunyai sikap yang dapat dijadikan indikator adalah sebagai berikut:

1. menyukai kebebasan, pertukaran pendapat, dan terbuka bagi gagasan-gagasan baru dan fakta baru dalam usahanya untuk mencari kebenaran;
2. memecahkan permasalahan secara mandiri dengan bantuan keahliannya berdasarkan metode ilmu pengetahuan, pemikiran yang kreatif, dan tidak menyukai penyimpangan dan pertentangan;
3. berusaha menyesuaikan diri antara kehidupan pribadinya dengan kebiasaan sosialnya;
4. mempersiapkan dirinya dengan pengetahuan umum dan keahlian-keahlian khusus dalam mengelola tugas atau kewajiban dalam bidangnya;
5. memahami dan menghargai lingkungannya; dan
6. berpartisipasi dengan loyal kepada kehidupan rumah tangga, masyarakat dan organisasinya serta penuh rasa tanggung jawab.

Keberhasilan pelaksanaan program budaya kerja dapat dilihat dari peningkatan tanggung jawab, peningkatan kedisiplinan dan kepatuhan pada norma/aturan, terjalannya komunikasi dan hubungan yang harmonis dengan semua tingkatan, peningkatan partisipasi dan kepedulian, peningkatan kesempatan untuk pemecahan masalah serta berkurangnya tingkat kemangkiran dan keluhan.

Proses sosialisasi dapat diartikan sebagai proses belajar seseorang anggota masyarakat untuk mengenal dan menghayati norma-norma serta nilai-nilai masyarakat tempat ia menjadi anggota sehingga terjadi pembentukan sikap untuk berperilaku sesuai dengan tuntunan atau perilaku masyarakatnya. Sosialisasi dimulai dari keluarga kemudian ke tetangga, teman sebaya, sekolah, masyarakat terbatas, komunitas kerja dan masyarakat luas. Sosialisasi dapat digolongkan dalam tiga kategori yaitu :

1. metode ganjaran dan hukuman;
2. metode *didacting teaching*, yaitu diajarkan/diarahkan berbagai macam pengetahuan dan keterampilan melalui pemberian informasi, ceramah dan penjelasan, dan
3. metode pemberian contoh dengan menggunakan imitasi dan sugesti baik sadar maupun tidak sadar.

Adapun tujuan sosialisasi adalah:

1. mengembangkan kemampuan seorang anak dalam kehidupan untuk berkomunikasi secara efektif;
2. memberikan keterampilan yang dibutuhkan seseorang yang mempunyai tugas pokok dalam masyarakat;
3. menanamkan nilai-nilai kepercayaan kepada seseorang yang mempunyai tugas pokok dalam masyarakat; dan
4. proses sosialisasi dan kepribadian.

Proses sosialisasi terjadi melalui empat tahap yaitu:

1. persiapan (*preparatory stage*), di mana anak mulai belajar mengambil peranan orang-orang disekeliling terutama orang yang paling dekat (keluarga);
2. meniru (*play stage*), di mana anak tidak hanya mengetahui peranan yang harus dijalankan, tetapi harus mengetahui peranan yang dijalankan orang lain;

3. bertindak (*game stage*), di mana anak dianggap mampu mengambil peranan yang dijalankan orang lain dalam masyarakat luas; dan
4. menerima norma (*generalized others*), di mana anak telah siap menjalankan peranan orang lain, ia mulai memiliki kesadaran akan tanggung jawab.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sosialisasi adalah satu konsep umum yang bisa dimaknakan sebagai sebuah proses di mana kita belajar melalui interaksi dengan orang lain, tentang cara berpikir, merasakan, dan bertindak, di mana kesemuanya itu merupakan hal-hal yang sangat penting dalam menghasilkan partisipasi sosial yang efektif. Sosialisasi merupakan proses yang terus terjadi selama hidup kita.

Pada dasarnya, sosialisasi memberikan dua kontribusi fundamental bagi kehidupan kita. Pertama, memberikan dasar atau pondasi kepada individu bagi terciptanya partisipasi yang efektif dalam masyarakat, dan kedua memungkinkan lestarnya suatu masyarakat, karena tanpa sosialisasi akan hanya ada satu generasi saja sehingga kelestarian masyarakat akan sangat terganggu. Contohnya, masyarakat Sunda, Jawa, Batak, dan sebagainya dapat lenyap manakala satu generasi tertentu tidak mensosialisasikan nilai-nilai kesundanan, kejawaan, kebatakan kepada generasi berikutnya, agar dua hal tersebut dapat berlangsung maka ada beberapa kondisi yang harus ada agar proses sosialisasi terjadi yaitu adanya warisan biologikal dan adanya warisan sosial.

Dinas Pendapatan Daerah Kota Banjarbaru terkait dengan penelitian adalah sosialisasi merupakan proses pertukaran informasi dari individu yang satu dengan individu lainnya, dengan cara melakukan interaksi. Jenis-jenis sosialisasi ada dua macam yaitu sosialisasi primer dan sosialisasi sekunder.

Sosialisasi primer merupakan sosialisasi pertama kali yang dihadapi oleh seseorang sejak ia di lahirkan ke dunia, menjadi bagian baru dari suatu keluarga. Anak yang baru lahir akan bertemu dan berinteraksi dengan ayah, ibu dan saudaranya. Orang tua akan mengajarkan apa yang anak butuhkan agar dapat tumbuh dengan baik dan dianggap

menjadi bagian dari keluarga tersebut. Anak diajarkan mengenalkan emosi dan ekspresi ketika ia bayi agar dapat mengetahui bagaimana mengekspresikan perasaannya. Di rumah anak juga diajarkan bagaimana bersikap dan mematuhi orang tua serta peraturan yang ada di rumah. Anak juga diajarkan nilai-nilai yang dianut oleh keluarga serta nilai-nilai dan norma yang ada di masyarakat agar anak dapat mempersiapkan dirinya untuk dapat bersosialisasi dengan lingkungan luar.

Setelah anak siap, ia akan diperkenalkan dengan lingkungan yang lebih luas dibandingkan lingkungan keluarga, pada sosialisasi ini anak akan berinteraksi dengan banyak orang dan struktur-struktur sosial. Anak akan belajar nilai, norma, serta kebiasaan-kebiasaan baru yang dianut oleh masyarakat. Sosialisasi primer juga memperkenalkan seseorang dengan tatanan masyarakat yang ada. Contoh sosialisasi sekunder misalnya, lingkungan sekitar, sekolah, lingkungan bermain, dan tempat kerja.

Sosialisasi di atas dapat terjadi dengan dipengaruhi oleh beberapa faktor, faktor yang mempengaruhi sosialisasi diantaranya sebagai berikut ini.

1. Faktor intrinsik, merupakan faktor bawaan yang dimiliki oleh diri individu itu sendiri. Faktor intrinsik mempengaruhi seseorang dalam melakukan interaksi dan mempelajari nilai, norma serta keterampilan dan pengetahuan yang didapatkan dari lingkungan. Faktor intrinsik misalnya sifat dasar dan motivasi
2. Faktor ekstrinsik, merupakan faktor pendukung yang ada diluar diri individu. Faktor ini tidak dimiliki individu dalam dirinya, namun mempengaruhi individu dalam melakukan sesuatu dan mempengaruhi individu dalam sosialisasinya. Faktor-faktor ekstrinsik misalnya perbedaan dan lingkungan.

Prosedur adalah suatu urutan pekerjaan (*clerical*), biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu bagian atau lebih, disusun untuk menjamin adanya perlakuan yang seragam terhadap transaksi-transaksi yang terjadi dalam suatu organisasi (Baridwan, 2011; 3).

Kepemilikan adalah semua barang

yang dibeli atau diperoleh atas beban atau perolehan lainnya yang sah antara lain: (1) barang yang diperoleh dari hibah/sumbangan atau yang sejenis; (2) barang yang diperoleh sebagai pelaksanaan dari perjanjian/kontrak; (3) barang yang diperoleh berdasarkan ketentuan undang-undang; atau (4) barang yang diperoleh berdasarkan putusan pengadilan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap.

Pelayanan umum yang diberikan terdapat beberapa faktor pendukung yang penting, di antaranya faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, faktor keterampilan petugas dan faktor sarana dan pelaksanaan tugas pelayanan. Keenam faktor itu masing-masing mempunyai peranan berbeda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara baik, berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/tindakan dengan atau tanpa peralatan.

Di Indonesia dalam pemberian pelayanan kepada publik telah diatur dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat. Terbitnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dengan kriteria sebagai berikut:

1. kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan;
2. kejelasan, yaitu persyaratan teknis dan administratif pelayanan public; unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan public; dan rincian biaya pelayanan public dan tata cara pembayaran;
3. kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan

4. akurasi, yaitu produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, sah;
5. keamanan, yaitu proses pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum;
6. tanggung jawab, yaitu pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/sengketa/persoalan dalam pelayanan publik;
7. kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan teknologi te-lekomunikasi dan informatika;
8. kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika;
9. kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas; dan
10. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dll.

Menurut Hakim (2001:56), terdapat lima faktor determinan yang menentukan kualitas layanan yang di berikan, yaitu:

1. kehandalan, yaitu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan tepat pada waktunya;
2. responsif, yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat;
3. keyakinan, yaitu kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan pada diri pelanggan melalui perilaku ramah tamah dan sopan;
4. empati, yaitu kepedulian atau kemampuan untuk memberikan perhatian pribadi pada pelanggan; dan
5. berwujud, mengacu pada pasilitas fisik, yaitu kemampuan dalam menyediakan peralatan, personil, dan media komunikasi yang dibutuhkan pelanggan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang dimaksud dalam penelitian ini agar wajib pajak dapat melaksanakan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Selain itu, untuk mengoptimalkan penerimaan pajak perlu adanya kesadaran dari wajib pajak. Kualitas layanan yang dimaksud adalah suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban dan melaksanakan hak perpajakannya yakni PBB P2.

Pelayanan yang diberikan fiskus terhadap wajib pajak PBB diantaranya dalam menentukan besarnya PBB terutang, penetapan SPPT-nya telah adil sesuai dengan yang seharusnya, fiskus memperhatikan terhadap keberatan terhadap pengenaan pajaknya, memberikan penyuluhan kepada wajib pajak di bidang perpajakan khususnya PBB dan kemudahan dalam pembayaran PBB.

Kepuasan atau ketidakpuasan pelayanan masyarakat merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan, dengan demikian kepuasan pelayanan masyarakat berarti kinerja sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan.

Dari aspek internal organisasi, aparat yang akan melaksanakan pelayanan harus memahami beberapa prinsip dalam peningkatan pembayaran pajak (Islamy, 2013:23) yaitu:

1. prinsip aksesibilitas, yaitu bahwa hakikatnya setiap jenis pelayan harus dapat dijangkau oleh setiap pengguna pelayan;
2. prinsip kontinuitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut;
3. prinsip teknikalitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan harus pelayanannya harus ditangani oleh tenaga yang benar-benar memahami secara teknis pelayan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan dan kemantapan sistem, prosedur dan instrumen pelayanan;
4. prinsip profitabilitas yaitu bahwa proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan

sosial bagi pemerintah maupun masyarakat secara luas; dan

5. prinsip akuntabilitas, yaitu bahwa proses, produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah itu pada hakikatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang dipergunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2013:1). Menurut Resmi (2013:1) pajak adalah suatu kewajiban menyerahkan sebagian daripada kekayaan ke kas negara disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan dan tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan umum.

Ciri-ciri pajak yang melekat pada pengertian pajak menurut Waluyo dan Ilyas (2011:5) adalah:

1. pajak dapat dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya yang bersifat dapat dipaksakan;
2. dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah;
3. pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah;
4. pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai *public investment*; dan
5. pajak dapat pula mempunyai tujuan *budgeter*, yaitu pendanaan.

PBB adalah pajak yang bersifat kebendaan dan besarnya pajak terutang ditentukan oleh keadaan objek yaitu bumi/tanah dan atau bangunan. Keadaan subjek (siapa yang membayar) tidak ikut menentukan besar pajak. PBB merupakan salah satu jenis pajak objektif. Menurut UU PBB P2, PBB adalah

pajak yang dikenakan terhadap objek pajak berupa bumi dan atau bangunan. Pengertian lain PBB tercantum dalam Undang-Undang Nomor 12 tahun 1985 yang diubah menjadi UU No. 12 tahun 2014 tentang Pajak Bumi dan Bangunan adalah “Bumi adalah merupakan dan tubuh bumi yang ada dibawahnya sedangkan bangunan adalah kontruksi teknik yang ditanam atau diletakkan secara tetap pada tanah atau bangunan”.

Undang-Undang No. 28 tahun 2009, tentang pengalihan PBB P2 sebagai pajak daerah yaitu pajak kabupaten/kota efektif diberlakukan mulai 1 januari 2014. Hal ini diatur dalam pasal 182 ayat 1 Undang-Undang No. 28 tahun 2009 yang berbunyi “Menteri Keuangan bersama-sama dengan Menteri Dalam Negeri mengatur tahapan persiapan pengalihan PBB P2 sebagai Pajak Daerah dalam waktu paling lambat 31 Desember 2013”. Jadi PBB untuk saat ini menjadi Pajak Daerah. Dari pengertian PBB P2 tersebut di atas maka dapat ditarik suatu kesimpulan sebagai berikut ini.

1. PBB (PBB P2) adalah merupakan iuran masyarakat kepada negara yang dipungut oleh pemerintah.
2. PBB (PBB P2) dipungut berdasarkan undang-undang (Undang-Undang No 12 Tahun 1985) atau dapat dipaksakan.
3. Tidak ada jasa balik dari negara yang langsung dapat ditunjukkan.
4. Obyek PBB (PBB P2) adalah harta tak gerak dan keadaan atau status orang atau yang paling menonjol yang juga menjadi ciri tersendiri dari pajak bumi dan bangunan.
5. Keadaan atau status orang atau badan yang dijadikan subyek dari PBB (PBB P2) tidak penting dan tidak mempengaruhi besarnya pajak sehingga dengan demikian pengenaan atau besar kecilnya jumlah pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak ini ditentukan oleh besar kecilnya harta tak gerak yang dimiliki orang atau badan yang menjadi obyek pajak

Pada umumnya penerimaan PBB (PBB P2) sering kali menjadi masalah yang pelik oleh pemerintah daerah. Hal ini dipengaruhi beberapa faktor yang sering menjadi kendala dalam mencapai target penerimaan PBB P2.

Apabila penerimaan PBB P2 dilakukan dengan mekanisme yang baik dan didukung oleh peraturan yang ada serta mendapat dukungan dari masyarakat maka akan dapat meningkatkan penerimaan pajaknya setiap tahun.

Aspek pengetahuan mempengaruhi aspek sikap, aspek sikap mempengaruhi aspek niat, aspek niat mempengaruhi aspek perilaku, akhirnya aspek perilaku mempengaruhi aspek pengetahuan, dan berawal lagi aspek pengetahuan mempengaruhi aspek sikap.

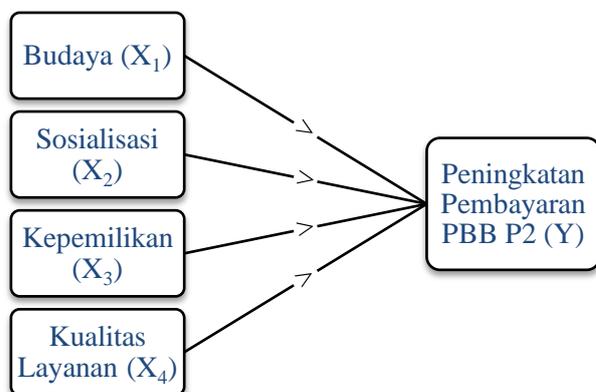
Kesadaran perpajakan adalah suatu sikap sadar terhadap fungsi pajak yang berinteraksi dalam memahami, merasakan, dan berperilaku terhadap makna dan fungsi pajak. Kesadaran perpajakan berkonsekuensi logis untuk para wajib pajak agar mereka rela memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi perpajakan, dengan cara membayar kewajiban pajaknya secara tepat waktu dan tepat jumlah.

Undang-undang, Peraturan Pemerintah, Keputusan Presiden, Keputusan Menteri Keuangan, dan Surat Edaran Dirjen Pajak, Peraturan Daerah, Peraturan Bupati yang secara jelas mengatur perhitungan Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Pedesaan dan Perkotaan, pemerintah telah melakukan perubahan peraturan Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Pedesaan dan Perkotaan dalam hal untuk penyederhanaan maupun penyesuaian perhitungannya agar wajib pajak dapat lebih memahami dalam memenuhi kewajiban membayar pajak. Oleh karena itu, diperlukan pengetahuan yang cukup agar wajib pajak dapat lebih memahami semua tentang peraturan perpajakan Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Pedesaan dan Perkotaan.

Perilaku wajib pajak terhadap kesederhanaan dan daya jangkauan hukum pajak akan mempengaruhi perilaku atau sikap wajib pajak dan keberhasilan perpajakan. Peraturan perpajakan Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Pedesaan dan Perkotaan berfungsi penting, karena ini merupakan sikap wajib pajak terhadap undang-undang dan peraturan perpajakan Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Pedesaan dan Perkotaan, dan sikap wajib pajak mempengaruhi perilaku perpajakan wajib pajak, dan akhirnya perilaku perpajakan mempengaruhi keberhasilan perpajakan.

Masyarakat dapat memiliki kesadaran tinggi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, maka masyarakat harus mengetahui dahulu tentang pajak. Mengetahui apa itu pajak, mengetahui mengapa harus membayar pajak, mengetahui sifat dari pajak, mengetahui ketentuan perundang-undangan perpajakan, mengetahui cara menghitung pajak, mengetahui bagaimana cara membayar pajak, mengetahui sanksinya jika tidak membayar pajak. Namun, tidak berarti bahwa tidak semua masyarakat harus menjadi ahli perpajakan, tetapi minimal harus mengetahui hal-hal yang mendasar tentang perpajakan. Setelah mengetahui hal-hal yang mendasar mengenai perpajakan, selanjutnya diharapkan akan tambah kesadaran didalam masyarakat untuk membayar pajak. Karena ada sebagian wajib pajak yang tidak membayar pajak, tetapi belum tentu wajib pajak tersebut tidak mau membayar pajak bisa jadi wajib pajak tidak mengetahui bagaimana cara menghitungnya. Hal itu karena pengaruh dari tingkat pendidikan pajak wajib pajak dan persepsi wajib pajak tentang pajak.

Kerangka konseptual dalam penelitian ini ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan adalah eksplanatori (*explanatory research*). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Dinas Pendapatan Daerah Kota Banjarbaru sebanyak 73 orang pegawai. Sampel yang digunakan sebanyak 60 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan cara

membagikan kuesioner, dokumentasi dan observasi. Untuk analisis data menggunakan bantuan program SPSS.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasarkan tabel 1 diperoleh persamaan regresi, yaitu sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + \epsilon$$

$$Y = 1,052 + 0,283x_1 + 0,216x_2 + 0,367x_3 + 0,793x_4$$

Berdasarkan Tabel 1, pengaruh variabel budaya (X_1) terhadap peningkatan pembayaran PBB P2 di Kota Banjarbaru (Y) secara parsial dapat dijelaskan dengan menggunakan uji parsial (uji t). Langkah awal yang harus dilakukan adalah membandingkan antara nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} pada taraf nyata (5%). Pengaruh dari budaya (X_1) terhadap peningkatan pembayaran PBB P2 di Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan sesuai dengan output SPSS sebesar 2,666 > 1,671 dengan taraf signifikan 0,009 lebih kecil dari taraf nyata (5%). Hal ini berarti terdapat pengaruh budaya (X_1) terhadap peningkatan pembayaran PBB P2 di Kota Banjarbaru. Besarnya pengaruh Budaya (X_1) Terhadap Peningkatan pembayaran PBB P2 di Kota Banjarbaru (Y) berdasarkan *standardized coeficiens* sebesar 0,218 yang berarti terdapat pengaruh sebesar 21,8%.

Berdasarkan Tabel, 1 dapat dijelaskan bahwa pengaruh dari sosialisasi (X_2) terhadap peningkatan pembayaran PBB P2 di Kota Banjarbaru sebesar 3,110 > 1,671 dengan taraf signifikan 0,002 lebih kecil dari taraf nyata (5%). Hal ini berarti terdapat pengaruh sosialisasi (X_2) terhadap peningkatan pembayaran PBB P2 di Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan. Besarnya pengaruh Sosialisasi (X_2) terhadap Peningkatan pembayaran PBB P2 di Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan (Y) berdasarkan *standardized coeficients* sebesar 0,365 yang berarti terdapat pengaruh sebesar 36,5%.

Tabel 1. Koefisien Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1,052	0,733		1,435	0,002		
Budaya (X ₁)	0,283	0,425	0,218	2,666	0,009	0,101	9,942
Sosialisasi (X ₂)	0,216	0,997	0,365	3,110	0,003	0,005	5,399
Kepemilikan (X ₃)	0,367	0,971	0,387	3,620	0,002	0,005	5,138
Kualitas layanan (X ₄)	0,793	0,556	0,273	2,825	0,002	0,067	5,026

Sumber: data diolah

Pengaruh dari kepemilikan (X₃) terhadap peningkatan pembayaran PBB P2 di Kota Banjarbaru sebesar 3,520 > 1,671 dengan taraf signifikan 0,002 lebih kecil dari taraf nyata (5%). Hal ini berarti terdapat pengaruh kepemilikan (X₃) terhadap peningkatan pembayaran PBB P2 di Kota Banjarbaru. Besarnya pengaruh kepemilikan (X₃) terhadap peningkatan pembayaran PBB P2 di Kota Banjarbaru (Y) sebesar 0,387 yang berarti terdapat pengaruh sebesar 38,7%.

Pengaruh dari kualitas layanan (X₄) terhadap peningkatan pembayaran PBB P2 di Kota Banjarbaru sebesar 2,825 > 1,671 dengan taraf signifikan 0,002 lebih kecil dari taraf nyata (5%). Hal ini berarti terdapat pengaruh kualitas layanan (X₄) terhadap peningkatan pembayaran PBB P2 di Kota Banjarbaru. Besarnya pengaruh Kualitas layanan (X₄) terhadap Peningkatan pembayaran PBB P2 di Kota Banjarbaru (Y) sebesar 0,273 yang berarti terdapat pengaruh sebesar 27,3%.

Untuk melihat analisis pengaruh dari faktor budaya, sosialisasi, kepemilikan dan kualitas layanan wajib pajak terhadap peningkatan pembayaran PBB P2 di Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan dapat dilihat pada Tabel 2.

Berdasarkan Tabel 2 dapat dijelaskan bahwa pengaruh dari budaya (X₁), sosialisasi

(X₂), kepemilikan (X₃), dan kualitas layanan (X₄) terhadap peningkatan pembayaran PBB P2 di Kota Banjarbaru sebesar 6,373 > 2,030 dengan taraf signifikan 0,000 lebih kecil dari taraf nyata (5%). Hal ini berarti signifikan.

Nilai R Square adalah sebesar 0,572. Hal ini menunjukkan pengaruh positif atau searah yang akan meningkat dengan baik. Artinya, besarnya pengaruh budaya, sosialisasi, kepemilikan dan kualitas layanan wajib pajak terhadap peningkatan pembayaran PBB P2 di Kota Banjarbaru adalah 57,2%, dengan catatan faktor lain adalah konstan.

Angka Multiple R adalah 0,867. Artinya, budaya, sosialisasi, kepemilikan dan kualitas layanan wajib pajak berpengaruh terhadap peningkatan pembayaran PBB P2 di Kota Banjarbaru. Koefisien R² mengukur proporsi atau prosentasi total variasi dalam peningkatan pembayaran PBB P2 di Kota Banjarbaru sebagai variabel Y yang dijelaskan oleh model regresi. Terlihat koefisien determinasi bergerak dari 0 sampai 1, karena memiliki angka/nilai .867 berarti semakin mendekati 1, dalam artian budaya (X₁), sosialisasi (X₂), kepemilikan (X₃), dan kualitas layanan (X₄) memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan pembayaran PBB P2 di Kota Banjarbaru.

Tabel 2. Ringkasan Model

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				Durbin-Watson	
					R Square Change	F Change	df1	df2		Sig. F Change
1	0,867 ^a	0,572	0,564	0,36734	0,572	6,373	10	49	0,000	1,873

Sumber: data diolah

Untuk melihat seberapa besar kontribusi pengaruh parsial dari variabel-variabel bebas terhadap variabel bergantung, perlu dihitung koefisien korelasi parsial dari masing-masing variabel bebas tersebut. Koefisien determinasi parsial menunjukkan kontribusi pengaruh suatu variabel bebas terhadap variabel tergantung dengan membuat variabel-variabel bebas lainnya konstan atau tetap. Untuk mendapatkan koefisien determinasi parsial tersebut adalah dengan cara mengkuadratkan koefisien parsial yang diperoleh.

Data yang diperoleh menunjukkan bahwa pengaruh parsial terbesar terhadap variabel peningkatan pembayaran PBB P2 di Kota Banjarbaru Provinsi adalah kepemilikan, yaitu sebesar dengan nilai t_{hitung} sebesar 3,620.

Hal ini sesuai dengan nilai koefisien regresi variabel bahwa Kepemilikan yang memiliki nilai terbesar dibandingkan variabel lainnya pada taraf nyata $\alpha=0,05$ mempunyai pengaruh secara dominan terhadap variabel Peningkatan pembayaran PBB P2 di Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan atau dengan perkataan lain bahwa dengan taraf nyata 5 %, hipotesis yang menyatakan Kepemilikan memiliki pengaruh yang dominan terhadap peningkatan pembayaran PBB P2 di Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan dapat diterima (terbukti).

Kepemilikan dianggap paling dominan karena kepemilikan merupakan kemampuan yang seharusnya dimiliki oleh pegawai karena dalam kompetensi terkandung adanya pengetahuan dan pelatihan yang meningkatkan profesionalisme kerja serta pengalaman kerja yang dapat meningkatkan keterampilan dalam memberikan pelayanan. Oleh karenanya, kepemilikan dalam hal ini bila benar-benar dikuasai oleh pegawai secara kompetitif maka pelayanan akan menjadi baik dan berkualitas sehingga peningkatan pembayaran PBB P2 di Kota Banjarbaru dapat terwujud.

Sejalan dengan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diterapkan Dinas Pendapatan Daerah Kota Banjarbaru beberapa waktu terakhir ini banyak mendapat keluhan yang kurang baik dari masyarakat baik itu kesiapan pegawai dalam melayani masyarakat, kemauan untuk membantu masyarakat, cepat merespon masyara-

kat yang datang, pegawai memberi informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh masyarakat masih lamban sehingga peningkatan pembayaran PBB P2 di Kota Banjarbaru belum tercapai sepenuhnya. Untuk itu, pihak Dinas Pendapatan Daerah Kota Banjarbaru melakukan upaya mengembangkan sekaligus meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB P2 melalui beberapa faktor seperti budaya, sosialisasi, kepemilikan, kualitas layanan guna meningkatkan peningkatan pembayaran PBB P2 di Kota Banjarbaru.

Adanya faktor kualitas pelayanan yang kompetitif dan didukung SDM yang profesional tentunya memiliki pengaruh terhadap peningkatan pembayaran PBB P2 di Kota Banjarbaru, karena pelayanan merupakan bagian utama Dinas Pendapatan Daerah Kota Banjarbaru dan didalamnya mencakup berbagai usaha meningkatkan kompetensi SDM yang dididik dan dilatih agar perkembangan Dinas Pendapatan Daerah Kota Banjarbaru terus berjalan dengan lancar.

Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil analisis dan pembahasan, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut ini.

1. Hasil penelitian diketahui bahwa variabel budaya berpengaruh signifikan terhadap peningkatan pembayaran PBB P2 di Kota Banjarbaru karena berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$.
2. Hasil penelitian diketahui bahwa variabel sosialisasi berpengaruh signifikan terhadap peningkatan pembayaran PBB P2 di Kota Banjarbaru karena berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$.
3. Hasil penelitian diketahui bahwa variabel kepemilikan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan pembayaran PBB P2 di Kota Banjarbaru karena berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$.
4. Hasil penelitian diketahui bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan pembayaran PBB P2 di Kota Banjarbaru karena berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$.
5. Faktor budaya, sosialisasi, kepemilikan dan kualitas layanan wajib pajak memiliki pengaruh secara simultan terhadap peningkatan pembayaran PBB P2 di Kota

Banjarbaru.

6. Faktor kepemilikan adalah variabel yang berpengaruh dominan terhadap peningkatan pembayaran PBB P2 di Kota Banjarbaru.

Ada beberapa saran yang dapat diajukan yaitu antara lain sebagai berikut ini.

1. Perlu adanya kesadaran dari masing-masing wajib pajak untuk melakukan pembayaran PBB P2
2. Hendaknya partisipasi sosial yang efektif dalam pengelolaan pembayaran SPPT oleh wajib pajak sehingga pencapaian target membayar pajak khususnya PBB P2
3. Perlu pemukhtahiran data agar penertiban data-data objek pajak dan wajib pajak PBB P2.
4. Untuk meningkatkan pelayanan yang baik agar terciptanya kepuasan wajib pajak maka hendaknya memberikan kemudahan pelayanan kepada wajib pajak terutama yang berkaitan dengan pembayaran, informasi atas objek PBB P2 dan informasi lainnya melalui sistem informasi yang telah terintegrasi, bersama Sistem Manajemen Informasi Obyek Pajak-Next Generation (SISMIOP-NG) PBB-P2.
5. Sebaiknya Dinas Pendapatan Daerah Kota Banjarbaru berusaha mempertahankan kinerjanya dan senantiasa memperhatikan atribut yang mempengaruhi peningkatan pembayaran PBB P2 di Kota Banjarbaru agar tercipta kesesuaian antara persepsi dan harapan masyarakat.
6. Bagi Dinas Pendapatan Daerah Kota Banjarbaru dalam peningkatan pembayaran PBB P2 di Kota Banjarbaru perlu kompetensi pegawai yang menangani PBB P2 dengan memberikan kesempatan mendapatkan pendidikan dan pelatihan dibidang keuangan agar pelaksanaan kerja dapat dipertanggungjawabkan dengan baik yang didukung dengan motivasi pegawai dan iklim organisasi yang bekerjasama sehingga keharmonisan kerja dapat berjalan baik dan berkesinambungan.

DAFTAR PUSTAKA

Baridwan Zaki, 2011, *Intermediate Accounting*, Edisi Ketujuh, Badan Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.

- Chen Li Yueh, 2014, "Examining The Effect of Organization Culture and Leadership Behaviors on Organizational Commitment, Job Satisfaction, Job Performance at Small And Middle-Sized Firma of Taiwan, *Journal of American Academy of Business*, Sep 2014, 5, 1/2, 432-438
- Hakim, 2001. *Kualitas Layanan*, Medpres, Yogyakarta.
- Insukindro, dkk., 2014, *Ekonomi Uang, Bank, Teori dan Pengalaman di Indonesia*, BPFE, Yogyakarta
- Islamy, M. Irfan, 2013, *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Mardiasmo, 2013, *Perpajakan*, Edisi 6, Andi, Yogyakarta.
- Mathis dan Jackson, 2014, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, CV Pustaka Setia, Bandung.
- Republik Indonesia, *Keputusan Direktur Jenderal Pajak No. 16/PJ.6/1998 tentang Pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan*.
- Republik Indonesia, *Keputusan Menteri Keuangan No. 201/KMK.04/2000 tentang Penetapan Besarnya Nilai Jual Objek Pajak Tidak Kena Pajak (NJOPTKP)*.
- Republik Indonesia, *Keputusan Menteri Keuangan No. 523/KMK.04/1998 tentang Klasifikasi dan besarnya Nilai Jual Objek Pajak sebagai Dasar Pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan*.
- Republik Indonesia, *Keputusan Pemerintah No. 16 Tahun 2000 tentang pembagian Hasil Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan antara Pemerintah Pusat dan Daerah*
- Republik Indonesia, *Peraturan Daerah Nomor 09 Tahun 2012 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Pedesaan dan Perkotaan*.
- Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*
- Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat*.
- Republik Indonesia, *Peraturan Pemerintah No. 25 Tahun 2002 tentang Penetapan*

- Besarnya Nilai Jual Kena Pajak untuk Penghitungan Pajak Bumi dan Bangunan.*
- Republik Indonesia, *Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005, tentang Pengelolaan Keuangan Daerah*
- Ratnam, 2012, *Tindakan Komunikasi dan Kepuasan Kerja*, Rineka Cipta, Jogjakarta.
- Resmi Siti, 2013, *Perpajakan Teori dan Kasus*, Buku 1, Edisi 5, Salemba Empat, Jakarta.
- Robbins dan Jugde, 2013. *Perilaku Organisasi* Buku 2, Salemba Empat, Jakarta.
- Soedjono, 2015, "*Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Organisasi dan Kepuasan Kerja Karyawan pada Terminal Penumpang Umum di Surabaya*".
- Suhardito B. dan Bambang Sudiby, 2014, *Pengaruh Faktor-Faktor yang Melekat pada Wajib Pajak terhadap Keberhasilan Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan*, Simposium Nasional Akuntansi II IAI-KAPd. Hal 1-14. 24-25 September, Gedung Widyaloka Universitas Brawijaya Malang
- Supriyadi, Gering dan Tri Guno. 2013. *Arti Definisi/Pengertian Budaya Kerja*. Diakses pada tanggal 4 November 2010