

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai proses Pemungutan PBB pada Dinas Pelayanan Pajak (DISYANJAK) Kota Bandung, maka penulis menarik kesimpulan :

- 1) Prosedur pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan pada Dinas Pelayanan Pajak (DISYANJAK) Kota Bandung meliputi beberapa tahap yaitu: Wajib Pajak, Bagian Informasi, Bagian Loker, Bagian Token, Kasi Penilaian Perpaduan, Kasi Penetapan dan Pembukuan, Kasi Penagihan, Bagian *OC (Operator Console)*, Kabid (Kepala Bidang) Pajak Penetapan dan Bank Persepsi (BJB).
- 2) Hambatan-hambatan yang ditemui oleh Dinas Pelayanan Pajak (DISYANJAK) Kota Bandung dalam prosedur pemungutan Pajak Bumi Bangunan berasal dari internal yang paling signifikan adalah kinerja petugas, dan dari eksternal yang paling signifikan adalah formulir pendaftaran yang kurang lengkap dan kurangnya pemahaman dan kesadaran dari masyarakat/wajib pajak akan pentingnya membayar Pajak Bumi dan Bangunan, disebabkan kurangnya sosialisasi oleh pihak kantor kepada masyarakat, dan kurangnya informasi dari pihak pegawai Kecamatan, Kelurahan setempat akan informasi tentang Penagihan Pajak.
- 3) Upaya yang dilakukan oleh Dinas Pelayanan Pajak (DISYANJAK) Kota Bandung untuk mengatasi hambatan dalam prosedur Pemungutan PBB

yaitu diadakannya inspeksi, *monitoring*, audit kinerja, memberi sanksi tegas oleh Kepala Dinas Pelayanan Pajak (DISYANJAK) Kota Bandung terhadap kinerja petugas yang kurang baik dan mengadakan sosialisasi tentang persyaratan, prosedur, tata cara Prosedur Pemungutan Pajak Bumi Bangunan. Pada DISYANJAK terutama bagian Seksi Penagihan bisa memantau, membimbing dan memberi arahan Prosedur Pemungutan Pajak Bumi Bangunan.

4.2 Saran

Hasil pembahasan mengenai Prosedur Pemungutan PBB pada Dinas Pelayanan Pajak (DISYANJAK) Kota Bandung, maka penulis akan memberikan saran sebagai berikut:

- 1) Dalam pelaksanaan prosedur Pemungutan PBB sudah baik dan sesuai dengan SOP, namun perlu dilakukan evaluasi secara menyeluruh untuk mengetahui hambatan-hambatan internal dan eksternal yang bisa menghambat prosedur Pemungutan PBB.
- 2) Harus sering diadakannya sosialisasi rutin terjadwal oleh Dinas Pelayanan Pajak (DISYANJAK) terhadap masyarakat untuk mengatasi kurangnya pemahaman dan kesadaran dari masyarakat/ Wajib Pajak akan pentingnya membayar PBB, dan meminimalisir kesalahan dan kekeliruan pada formulir pendaftaran untuk NPWPD (Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah) PBB. Menindak tegas pegawai yang kurang disiplin, melakukan audit kinerja pegawai agar pelaksanaan pekerjaan sesuai SOP.