

EVALUASI KINERJA KARYAWAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA WAJIB PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (KP. PBB) PALEMBANG

Juni Darwin *)

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang hasil evaluasi kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak serta usaha-usaha yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak di KP. PBB Palembang.

Adapun cara yang dilakukan penulis selama melakukan penelitian ini yaitu dengan penelitian langsung ke lapangan dan penelitian kepustakaan dengan membaca literatur-literatur yang berkaitan dengan objek yang sedang diteliti sedangkan teknik analisa yang dipergunakan adalah analisa Deskriptif Kualitatif yaitu permasalahan yang terjadi dilapangan dikaitkan dengan teori-teori yang ada untuk menemukan suatu solusi terhadap permasalahan yang dihadapi di KP. PBB Palembang, sehingga penelitian ini dapat berguna bagi KP. PBB Palembang untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan.

Kata Kunci : *Evaluasi Kinerja, Pelayanan*

A. Latar Belakang Masalah

Organisasi merupakan kumpulan orang yang bekerja bersama-sama untuk mencapai tujuan bersama. Pada dasarnya tujuan bersama yang ingin diwujudkan adalah penciptaan kekayaan. Dimana organisasi bertujuan untuk menciptakan kekayaan sebanyak-banyaknya. Dengan maksud dan tujuan organisasi ini, maka kinerja yang dilakukan oleh organisasi ini harus benar dijalankan dengan baik, dan untuk itu perlu diadakan penilaian kinerja terhadap organisasi itu

Penilaian kinerja dapat didefinisikan sebagai penentuan secara periodik efektivitas operasional suatu organisasi dan karyawannya berdasarkan sasaran, standar kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya (Mulyadi, 2001 : 415). Penilaian terhadap kinerja perusahaan juga dimaksudkan untuk menilai dan mengevaluasi tujuan yang telah dicapai perusahaan dalam kurun waktu yang ditentukan.

Penilaian dimaksudkan untuk menilai dan mengevaluasi tujuan perusahaan. Penilaian kinerja

merupakan suatu perhitungan tingkat efektivitas dan efisiensi suatu perusahaan dalam kurun waktu tertentu untuk mencapai hasil optimal.

Penilaian pelaksanaan pekerjaan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh manajemen penilai untuk menilai hasil kerja seorang tenaga kerja dengan jalan membandingkan hasil kerja dari suatu pelaksanaan pekerjaan dengan deskripsi pekerjaan atau pekerjaan-pekerjaan lainnya yang telah dilaksanakan oleh seorang tenaga kerja yang bersangkutan dalam suatu periode tertentu yang biasanya pada akhir tahun perusahaan. Kegiatan ini dimaksudkan untuk mengukur prestasi kerja masing-masing tenaga kerja dalam rangka mengembangkan kualitas kerja mereka.

Penilaian pelaksanaan pekerjaan merupakan suatu proses subjektif yang menyangkut penilaian manusia. Sehingga penilaian pelaksanaan pekerjaan sangat mungkin keliru dan sangat gampang dipengaruhi oleh sumber yang tidak aktual. Penting untuk diingat bahwa apabila penilaian pelaksanaan pekerjaan diharapkan

*) Dosen Tetap FE Univ-PGRI Plg

akan memenuhi kebanyakan sasarannya, sehingga penilaian pelaksanaan pekerjaan tersebut harus mempunyai dampak yang baik pada tenaga kerja yang baru dinilai hasil kerjanya.

Penerimaan pajak merupakan pemasukan dana paling potensial bagi negara, karena besarnya pajak seiring dengan lajunya pertumbuhan penduduk, pembangunan, perekonomian dan stabilitas politik.

Pajak yang dikenakan pemerintah kepada masyarakat memegang peranan penting dalam pelaksanaan pembangunan nasional, oleh sebab itu perlu ditingkatkan penerimaan negara disektor pajak yang mengikut sertakan seluruh masyarakat Indonesia.

Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya (Monier, 2006 : 26).

Dengan mengetahui luas lingkup manajemen pelayanan umum dengan segala dampak positif dan negatifnya serta berbagai unsur dan faktor yang mempengaruhi diharapkan akan dapat membuka lebih luas lagi cakrawala pandangan bagi pimpinan dan pegawai terhadap peranan pelayanan dalam rangka pelaksanaan tugas atau pekerjaan. Sebagai suatu proses kegiatan, pelayanan umum memiliki sasaran akhir yaitu kepuasan pihak yang dilayani. Oleh karena itu dibidang pelayanan umum masih perlu pembenahan sungguh-sungguh dalam berbagai sektor yang menjadi pendukung terhadap pelayanan umum yang baik.

B. Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini masalah yang akan diangkat adalah :

1. Bagaimana hasil evaluasi kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak di KP. PBB Palembang ?
2. Usaha-usaha apa saja yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak di KP. PBB Palembang ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan penulis, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana hasil evaluasi kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak di KP. PBB Palembang.
2. Untuk mengetahui usaha-usaha apa saja yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak di KP. PBB Palembang.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi KP. PBB Palembang
Dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi terhadap kinerja karyawan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
2. Bagi Penulis
Untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam berfikir serta mengimplementasikan ilmu yang didapat selama dibangku perkuliahan.
3. Bagi Pihak Lain
Sebagai bahan masukan atau literature yang dapat bermanfaat untuk dipergunakan dalam penelitian selanjutnya.

D. Metodologi Penelitian

Ruang Lingkup Penelitian

Objek penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KP.PBB) Palembang yang beralamatkan di jalan Jenderal A. Yani No. 59 14 Ulu Palembang. Dalam penelitian ini penulis membatasi masalah pada evaluasi kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak secara langsung melalui Pelayanan Satu Tempat (PST) di Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KP. PBB) Palembang.

E. Definisi Operasional / Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak, adapun definisinya adalah suatu pelaksanaan kegiatan atau hasil kerja karyawan yang kegiatannya diarahkan secara khusus pada pelayanan masyarakat, guna mengetahui sampai dimana keterampilan yang telah dicapai oleh karyawan tersebut dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak di KP. PBB Palembang.

F. Populasi dan Sampel

I. Populasi

Populasi adalah kelompok yang menarik peneliti, dimana kelompok tersebut oleh peneliti dijadikan sebagai objek untuk menggeneralisasikan hasil penelitian. (Menurut Wallen dalam buku Riyanto, 2001 : 63).

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diteliti (Sugiono, 1999 : 72).

Dalam penelitian ini populasi yang di ambil adalah staf dan karyawan

yang khususnya ada pada bagian pelayanan yang berjumlah 33 orang pada KP.PBB Palembang.

II. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi, jenis sampel yang dapat di ambil harus mencerminkan populasi. Jadi sampel dapat didefinisikan sebagai sembarang himpunan yang merupakan bagian dari polulasi (Riyanto, 2001 : 65).

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Adapun yang menjadi sampel pada penelitian ini adalah seluruh populasi yang berjumlah 33 orang dan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1.1.
Pengambilan sampel karyawan

No	Bagian	P	S
1.	Bagian PST	1	1
2.	Bagian Data & Informasi	5	5
3.	Bagian Pedanil	10	10
4.	Bagian Penetapan	4	4
5.	Bagian Penagihan	5	5
6.	Bagian keberatan/Banding	3	3
7.	Bagian Penerimaan	5	5
	Jumlah	33	33

Sumber : KP. PBB Palembang

G. Tehnik Pengumpulan Data

Metode penelitian mencakup prosedur dan alat serta bahan yang digunakan dalam penelitian. Untuk memperoleh data yang dipergunakan maka dipergunakan suatu metode pengumpulan data. Adapun data yang digunakan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Data Primer

Data yang diperoleh dengan cara mengumpulkan data informasi secara langsung dari objek yang diteliti, yaitu data penggunaan Pajak Bumi dan Bangunan melalui KP. PBB Palembang. Cara yang

digunakan untuk pengumpulan data primer adalah sebagai berikut :

1. Wawancara atau interview
Wawancara dilakukan dengan cara mengajakan komunikasi sevara langsung kepada bagian pelayanan guna mengetahui bagaimana penilaian terhadap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak dan untuk mengetahui tentang usaha- usaha apa saja yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan guna mendapatkan data yang diperlukan sesuai dengan tujuan penelitian.
2. Observasi
Observasi langsung dilakukan dengan cara pengumpulan data yang menggunakan pengamatan terhadap objek penelitian. Observasi dapat dilaksanakan secara langsung maupun tidak langsung dan mencatat kegiatan yang dilakukan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak.
2. Data Sekunder
Data yang diperoleh dengan cara mempelajari buku-buku, sumber-sumber lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

H. PEMBAHASAN

I. Hasil Evaluasi Kinerja Karyawan dalam Memberikan Pelayanan Kepada Wajib Pajak di KP. PBB Palembang.

Sistem administrasi perkantoran sangat berpengaruh terhadap penyelenggaraan pelayanan. Pada dasarnya penyelenggaraan administrasi yang tertib, lancar dan efisien sangat membantu pada ketertiban dan kelancaran pelaksanaan pelayanan yang dampaknya akan menimbulkan

kepuasan bagi masyarakat atau wajib pajak terhadap kehidupan bermasyarakat dan bernegara. Sikap dan tingkah laku pelayanan adalah penting karena merupakan syarat mendasar agar pelaksanaan fungsi layanan berjalan dengan baik dan diterima oleh masyarakat atau wajib pajak yang bersangkutan dengan memuaskan. Berdasarkan pengertian diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa evaluasi kinerja karyawan adalah suatu kegiatan untuk menilai sejauh mana perubahan yang telah terjadi melalui suatu kegiatan untuk membuat suatu keputusan, sehingga tujuan dan sasaran yang diinginkan oleh perusahaan dapat tercapai.

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan di KP. PBB Palembang, maka banyak wajib pajak mengeluh terhadap pelayanan yang dilakukan di KP. PBB Palembang. Pada dasarnya pelayanan yang dilakukan di KP. PBB Palembang sudah baik akan tetapi masih banyak lagi hal-hal yang perlu diperbaiki.

1. Adanya kenyamanan dan keamanan dalam pelayanan di KP. PBB Palembang.

Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, sehingga wajib pajak merasa aman dan nyaman dalam berurusan membayar PBB di KP. PBB Palembang. Sarana pelayanan di KP. PBB Palembang sudah cukup baik, akan tetapi ada beberapa hal yang perlu dibenahi misalnya fasilitas pelayanan.

Fasilitas yang masih kurang di KP. PBB Palembang adalah fasilitas sarana informasi, hendaknya di bagian ruang tunggu KP. PBB Palembang dipasang gambar-gambar atau

keterangan-keterangan tentang tata cara membayar PBB serta cara pengisian SPOP (Surat Pemberitahuan Objek Pajak) dan LSPOP (Lampiran Surat Pemberitahuan Objek Pajak) yang dilengkapi dengan syarat-syarat penting yang secara umum ingin diketahui oleh wajib pajak yang berkepentingan. Hal ini untuk menghindari kemungkinan timbulnya salah paham dalam pengisian SPOP dan LSPOP. Lebih baik sebelumnya disiapkan keterangan-keterangan atau petunjuk tertulis secara singkat tetapi jelas mengenai sesuatu umum yang diperlukan.

2. Adanya Kecepatan Pelayanan di KP. PBB Palembang.

Kecepatan pelayanan di KP. PBB Palembang masih kurang, lambatnya proses pelayanan di KP. PBB Palembang disebabkan karena :

1. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas.
2. Kemampuan pegawai yang tidak memadai, akibatnya hasil pekerjaan tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan.

Selain hal tersebut diatas lambatnya proses pelayanan di KP. PBB Palembang disebabkan oleh kesalahan wajib pajak itu sendiri dalam melakukan pengisian SPOP (Surat Pemberitahuan Objek Pajak) dan LSPOP (Lampiran Surat Pemberitahuan Objek Pajak), sehingga menyulitkan petugas, serta tidak ditemukannya nomor pelayanan wajib pajak yang disebabkan kesalahan dalam pencatatan nomor pelayanan dibuku penjagaan. Hal lain yang menyebabkan lambatnya proses pelayanan adalah pengisian SPOP dan LSPOP yang tidak disertai persyaratan administrasi lengkap dan sah menurut hukum, sehingga

pelayanan terhadap wajib pajak belum bisa dilakukan sampai wajib pajak bersangkutan melengkapi persyaratan yang telah ditentukan.

3. Adanya Kemudahan Dalam Pengurusan Kepentingan di KP. PBB Palembang.

Kemudahan dalam pengurusan kepentingan di KP. PBB Palembang pada dasarnya sudah baik, akan tetapi masih perlu ditingkatkan lagi, karena masih ada wajib pajak yang mengeluh terhadap pelayanan yang dilakukan dalam pengurusan kepentingan di KP. PBB Palembang, antara lain :

- a. Wajib pajak harus menunggu sampai mereka dilayani oleh petugas di KP. PBB Palembang. Namun hal ini bukan hanya sekedar kesalahan pada petugas atau pegawai di Pelayanan Satu Tempat (PST), akan tetapi dikarenakan oleh faktor keterbatasan petugas atau pegawai di PST yang berakibat lama serta panjangnya waktu yang dibutuhkan untuk pengurusan di KP. PBB Palembang sehingga pelayanan yang diberikan oleh petugas atau pegawai kurang maksimal.
- b. Pejabat yang harus menandatangani surat-surat atau berkas-berkas sedang tidak ada ditempat (rapat, dipanggil atasan dan alasan lain yang sulit diberikan).

4. Harga Pembayaran PBB Terjangkau

Penerimaan pajak merupakan pemasukan yang paling potensial bagi negara, karena besarnya pajak seiring dengan lajunya pertumbuhan penduduk, pembangunan dan stabilitas politik. Salah satu penerimaan Negara disektor pajak yaitu pengenaan Pajak atas Bumi dan Bangunan ini dikenakan kepada wajib

pajak yang mempunyai hak atas bumi atau tanah dan bangunan, sehingga wajib pajak berkewajiban untuk membayar pajaknya kepada negara dimanapun wajib pajak berada.

Tarif pajak yang dikenakan atas objek pajak adalah 0,5 % (lima persepuluh persen) selama ini telah dilakukan penagihan pajak atas tanah (Bumi) dan Bangunan yang pelaksanaannya didasarkan pada UU Nomor 11 Peraturan Tahun 1959 terhadap Pajak Bumi dan Bangunan yang tunduk terhadap hukum Barat dipungut berdasarkan koordinasi Pajak Rumah Tangga Tahun 1908 *Ordonanti* Pajak kekayaan 1932 tentang Peraturan Umum Pajak Daerah. Dasar hukum Pajak Bumi dan Bangunan pada UU Nomor 12 tahun 1985 sebagai mana telah diubah dengan UU Nomor 12 Tahun 1994.

Berdasarkan hal diatas, adapun azas Pajak Bumi dan Bangunan adalah:

- a. Memberikan kemudahan dan kesederhanaan.
- b. Adanya kepastian hukum.
- c. Mudah dimengerti dan adil.
- d. Menghindari pajak berganda.

Oleh karena itu tarif harga pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan atas objek pajak menggunakan tarif pajak menurut undang-undang yang berlaku yang sudah diusulkan oleh Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak sesuai dengan dasar hukum Pajak Bumi dan Bangunan UU No. 11 Tahun 1959 dimana dapat memberikan kemudahan dan kesederhanaan objek pajak untuk membayar pajak.

I. Usaha-Usaha Yang Dilakukan Untuk Meningkatkan Pelayanan Kepada Wajib Pajak di KP.PBB Palembang.

Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia berusaha, baik

melalui aktivitas sendiri, maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indera dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang di inginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan.

Secara umum, konsumen mengevaluasi tingkat kepuasan melalui beberapa hal yang telah menjadi syarat pokok yaitu diantaranya melalui bagaimana cara penyampaian, tingkah laku yang sopan, waktu penyampaian dan keramah tamahan pihak petugas, selanjutnya dalam mengevaluasi kinerja tersebut, konsumen akan menggunakan tanggapan.

Berdasarkan hal tersebut di atas, adapun fungsi sarana pelayanan antara lain :

1. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
2. Meningkatkan produktivitas baik barang ataupun jasa.
3. Kualitas produk lebih baik dan terjamin.
4. Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin.
5. Lebih mudah dan sederhana dalam gerak para pelakunya.
6. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
7. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga mengurangi sifat emosional bagi orang atau sekelompok orang yang dilayani (Monier, 2006 : 119).

Dalam pelayanan umum terdapat 6 faktor pendukung penting,

yang masing-masing mempunyai peranan berbeda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara baik, yaitu :

1. Faktor kesadaran para pejabat serta petugas atau pegawai yang berkecimpung dalam pelayanan umum.
2. Faktor aturan, yang menjadi landasan kerja pelayanan.
3. Faktor organisasi, yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
4. Faktor pendapatan, yang memenuhi kebutuhan hidup minimum baik untuk dirinya maupun keluarganya.
5. Faktor keterampilan petugas, dengan keterampilan dan kemampuan yang memadai maka pelaksanaan tugas atau pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat memenuhi semua pihak, baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat.
6. Faktor sarana dalam pelayanan dan pelaksanaan tugas (Monier, 2006 : 126).

Sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, maka perwujudan pelayanan yang didambakan adalah :

- a. Masyarakat sangat menghargai pegawai yang bertugas dibidang pelayanan umum.
- b. Masyarakat terdorong mematuhi aturan-aturan layanan dengan penuh kesabaran tanpa prasangka buruk.
- c. Adanya kegairahan masyarakat terhadap kegiatan kesadaran akan kewajiban.
- d. Adanya rasa bangga pada masyarakat atas hasil pelayanan pegawai dibidang pelayanan umum.

- e. Karena adanya kelancaran dibidang pelayanan umum, peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat menuju segera tercapainya masyarakat adil makmur berlandaskan pancasila (Monier, 2006 : 45).

Adapun usaha-usaha yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak di KP. PBB Palembang adalah dengan cara :

1. Adanya Kenyamanan dan Keamanan Dalam Pelayanan.

Cara yang dilakukan KP. PBB Palembang dalam meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak agar merasa aman dan nyaman adalah sebagai berikut :

- a. Langkah awal yang diterapkan oleh KP. PBB Palembang adalah bersikap sopan dan ramah tamah kepada wajib pajak yang datang dengan cara menanyakan maksud dan tujuan wajib pajak tersebut.
- b. Bersikap terbuka (*Welcome*) kepada wajib pajak dengan cara berterus terang tanpa adanya kecurigaan satu sama lain sehingga wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

2. Mempercepat Proses Pelayanan

Adapun cara yang dilakukan KP. PBB Palembang untuk mempercepat proses pelayanan adalah dengan menambah jumlah personil di bagian PST (Pelayanan Satu Tempat) agar proses pelayanan dapat berjalan dengan cepat, sehingga tujuan yang diharapkan dapat dicapai dengan baik serta dapat menghemat waktu.

3. Adanya Kemudahan Dalam Pengurusan PBB.

KP. PBB Palembang memberikan kemudahan kepada wajib pajak dengan cara memberikan

pelayanan yang cepat dan tidak mempersulit wajib pajak dalam berurusan.

Usaha-usaha tersebut diatas merupakan faktor terpenting pihak KP. PBB Palembang dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak sehingga mampu menarik masyarakat untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

KESIMPULAN DAN SARAN

I. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dari uraian yang dilakukan sebelumnya, maka pada bab terakhir ini akan disajikan beberapa kesimpulan dan saran-saran sehingga hasil pembahasan tersebut dapat berguna bagi perusahaan guna memberikan pelayanan kepada wajib pajak serta usaha-usaha yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak di KP. PBB Palembang, maka kesimpulan yang dapat dikemukakan yaitu :

1. Adapun hasil dari evaluasi kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak adalah :
 - a. Kenyamanan dan keamanan dalam pelayanan di KP. PBB Palembang sudah cukup baik akan tetapi ada satu hal yang perlu dibenahi yaitu fasilitas pelayanan di KP. PBB Palembang.
 - b. Kecepatan pelayanan di KP. PBB masih kurang, lambatnya proses pelayanan disebabkan karena :
 - a) Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi.
 - b) Kemampuan pegawai yang tidak memadai akibatnya hasil pekerjaan tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan.

- c. Kemudahan dalam pengurusan di KP. PBB Palembang pada dasarnya sudah baik, akan tetapi masih perlu ditingkatkan lagi karena masih ada wajib pajak yang mengeluh terhadap pelayanan yang dilakukan di KP. PBB Palembang.

2. Usaha-usaha yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak adalah:

- a) Adanya kenyamanan dan keamanan dalam pelayanan di KP. PBB Palembang dengan cara bersikap sopan dan ramah tamah kepada wajib pajak yang datang di KP. PBB Palembang.
- b) KP. PBB Palembang mempercepat proses pelayanan dengan cara menambah jumlah personil di bagian PST agar proses pelayanan berjalan dengan cepat serta dapat menghemat waktu.
- c) KP. PBB Palembang memberikan kemudahan dalam pengurusan kepada wajib pajak dengan cara memberikan pelayanan yang cepat dan tidak mempersulit wajib pajak dalam berurusan.

II. Saran

Adapun saran-sarannya adalah:

1. Hendaknya dimasa yang akan datang KP. PBB Palembang dapat lebih meningkatkan lagi sistem pelayanan serta menambah jumlah personil untuk melayani wajib pajak dalam mengurus PBB, sehingga tujuan yang diharapkan dapat dicapai dengan baik.
2. Hendaknya KP. PBB Palembang melakukan kegiatan sosialisasi dengan cara melakukan penyuluhan-penyuluhan tentang PBB secara intensif dan koordinasi dengan berbagai pihak yang terkait. Untuk pengisian

SPOP dan LSPOP yang tidak benar, dilakukan sosialisasi untuk cara-cara pengisian SPOP yang benar.

Waluyo. 2002. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta : Salemba Empat.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Dimiyanti. 2000. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Bandar Maju.
- Handoko. 2000. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : BEFE.
- Kotler. 1998. *Manajemen Pemasaran (Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian)*. Jakarta : Salemba Empat.
- Martoyo. 1994. *Evaluasi Kinerja Perusahaan*. Bandung : Sinar Baru.
- Mardiasmo. 2004. *Perpajakan*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Moekijat. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Manajemen Kepegawaian)*. Bandung : Bandar Maju.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Mulyadi. 2000. *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*. Yogyakarta : Aditya Medika.
- Notoatmodjo. 1991. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Suprpto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Soemitro. 2005. *Perpajakan*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Tjiptono. 1996. *Analisis Perilaku Konsumen*. Jakarta : Yudhistira.
- Umar. 2005. *Evaluasi Kinerja Perusahaan*. Bandung : Gramedia.