



## FORUM KEUANGAN DAN BISNIS INDONESIA (FKBI)

### Is Good Governance Good For Business?

<http://fkbi.akuntansi.upi.edu/> - <http://proceedings.upi.edu/index.php/FKBI>



## PERANCANGAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) TATA KELOLA PELAYANAN PENGURANGAN POKOK PAJAK BUMI DAN BANGUNAN

**Eko Setyanto**

Fakultas Ekonomi, Universitas Nasional Pasim, Bandung, Indonesia

**Abstract.** *To increase the acceptance and compliance of Land and Building Tax payments, structured handling and management are needed so that it is expected to increase taxpayer satisfaction. One form of land and building tax service is the reduction of land and building tax.*

*The research aims to design operational standards of Service Management Reduction of Land and Building Tax, so that employee performance is in accordance with regulations and can increase satisfaction, compliance and payment from taxpayers. This type of research uses qualitative. Data collection techniques used by interview and observation. Test the accuracy of the data in this study using the triangulation test. Data analysis techniques use operations management, standard operating procedures and flowcharts.*

*The results of this study produce standard operational procedures for Service Governance Reduction of Land and Building Tax.*

**Keywords:** *flowcharts; Operations management; and standard operating procedures.*

**Abstrak.** Untuk meningkatkan penerimaan dan kepatuhan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan diperlukan penanganan dan pengelolaan yang terstruktur sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan Wajib Pajak. Salah satu bentuk pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan adalah pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan.

Penelitian bertujuan merancang standar operasional Tata Kelola Pelayanan Pengurangan Pokok Pajak Bumi Dan Bangunan, agar kinerja pegawai sesuai dengan peraturan dan dapat meningkatkan kepuasan, kepatuhan serta pembayaran dari Wajib Pajak. Jenis penelitian ini menggunakan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan cara wawancara dan observasi. Uji ketepatan data dalam penelitian ini menggunakan uji triangulasi. Teknik analisis data menggunakan manajemen operasi, standar operasional prosedur dan flowchart.

Hasil penelitian ini menghasilkan standar operasional prosedur Tata Kelola Pelayanan Pengurangan Pokok Pajak Bumi Dan Bangunan.

**Kata kunci.** Flowchart; Manajemen operasi; dan Standar Operasional Prosedur.

**Corresponding author.** Email: [ekosetyanto@pasim.ac.id](mailto:ekosetyanto@pasim.ac.id), [ekorubic1@gmail.com](mailto:ekorubic1@gmail.com).

**How to cite this article.**

Copyright©2019. Published by Program Studi Akuntansi. FPEB. UPI

## **PENDAHULUAN**

Dengan berlakunya UU. No. 32 Tahun 2004 dan UU No 33 tahun 2004, pemerintah daerah diharapkan semakin mandiri terutama dalam hal pengelolaan pendapatan asli daerah untuk pembiayaan pembangunan daerah. Dengan terbitnya UU no. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Pemerintah Daerah diberikan kepastian hukum dalam kewenangannya dalam memungut pajak dan retribusi daerahnya sendiri yang diharapkan memberikan peranan sebagai sumber penerimaan asli daerah.

Salah satu jenis Pajak Daerah yang tercantum dalam UU tersebut adalah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang kewenangan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan untuk sektor Pedesaan dan Perkotaan (PBB P2) berpindah dari pemerintah pusat kepada Pemerintah Kabupaten/Kota, sementara Pajak Bumi dan Bangunan untuk sektor Perhutanan, Pertambangan, Perkebunan atau PBB P3 menjadi kewenangan bagi pemerintah pusat, yaitu Direktorat Jenderal Pajak.

Dengan berlakunya UU. Nomor 9 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Cimahi, maka Cimahi berbentuk perkotaan sehingga PBB disebut PBB perkotaan, didalam Pasal 1 Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 9 tahun 2011 disebutkan bahwa Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan adalah pajak atas bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau Badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan dan pertambangan. Pajak bumi dan bangunan merupakan salah mempunyai peranan besar dalam penerimaan Daerah, dan akan semakin meningkat, mengingat begitu besarnya usaha-usaha Pemerintah Daerah untuk lebih mengefektifkan penerimaan Pajak bumi dan bangunan, yang antara lain dipergunakan untuk menyediakan fasilitas serta sarana dan prasarana yang dinikmati dan digunakan oleh masyarakat.

Pajak Bumi dan Bangunan memiliki peran yang penting bagi kelangsungan dan kelancaran pembangunan, maka perlu penanganan dan pengelolaan yang lebih intensif. Dalam rangka menciptakan keadilan dalam pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan, maka diatur kebijakan tentang pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan. Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah pemberian keringanan pajak yang terutang atas Objek Pajak. Sedangkan kepatuhan material merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa Undang-Undang Perpajakan. Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan berpengaruh dalam meningkatkan kepatuhan material Wajib Pajak orang pribadi maupun Wajib Pajak Badan.

Pemerintah Daerah memiliki pandangan bahwa perlunya pemberian pengurangan/keringanan terhadap Pajak Bumi dan Bangunan dengan menerbitkan Peraturan Wali Kota Nomor 10 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah Yang Dipungut Berdasarkan Penetapan Wali Kota dan khusus untuk pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Cimahi tercantum dalam Pasal 47 dan Pasal 49.

Adapun BAPPENDA belum memperbaharui Sistem Operasional Prosedur (SOP) tentang tata kelola pelayanan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan. Dimana dalam PERMENPAN PER/21/M-PAN/11/2008 disebutkan pembuatan SOP harus memenuhi prinsip-prinsip antara lain adalah kemudahan dan kejelasan, efisiensi dan efektivitas, keterukuran, keselarasan, berorientasi kepada pengguna, dinamis, kepatuhan terhadap hukum, dan kepastian hukum.

Penelitian sebelumnya menjelaskan bahwa Standard Operational Procedure (SOP) adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa setiap

keputusan, langkah atau tindakan dan penggunaan fasilitas pemrosesan yang dilaksanakan oleh orang-orang di dalam suatu organisasi, telah berjalan secara efektif, konsisten, standar, dan sistematis (Hadiwiyono & Panjaitan, 2013). Berdasarkan uraian di atas menjadi kebutuhan yang sangat penting bagi BAPPENDA Kota Cimahi untuk memiliki SOP Tata Kelola Pelayanan Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan yang komprehensif.

## KAJIAN LITERATUR

### Definisi Standar Operasional Prosedur Produksi (SOP)

Standar Operasional Prosedur adalah suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan (Soemohadiwidjojo, 2014).

Standar Operasional Prosedur (SOP) terdiri dari 7 hal pokok yaitu efisiensi, konsisten, minimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, peta kerja, dan batasan pertahanan (Santosa, 2014).

Efisiensi diartikan sebagai suatu ketepatan, efisiensi berupa hal-hal yang berhubungan dengan kegiatan atau aktifitas yang diharapkan akan menjadi lebih tepat dan tidak hanya cepat saja, melainkan sesuai dengan tujuan dan target yang diinginkan. Konsistensi dapat diartikan sebagai ketetapan atau hal-hal yang tidak berubah maka dapat di kalkulasi dengan tepat. Keadaan yang konsisten akan memudahkan pengukuran untung – rugi, juga regulasi pemasaran oleh karena itu semua yang terlibat didalamnya sangat membutuhkan disiplin tinggi. Minimalisasi kesalahan yaitu dapat menjauhkan segala eror disegala area tenaga kerja. Standar operasional prosedur (SOP) menjadi panduan pasti yang membimbing tiap pegawai menjalankan

aktivitas kerjanya secara sistematis. Penyelesaian masalah Standar operasional prosedur (SOP) juga dapat menjadi penyelesaian masalah yang mungkin juga timbul dalam aktivitas perusahaan atau institusi, apabila dikembalikan kedalam standar operasional prosedur (SOP) yang sebelumnya sudah disusun secara tepat, maka tentu saja kedua belah pihak harus tunduk pada standar operasional prosedur (SOP) tersebut (Santosa, 2014).

Perlindungan tenaga kerja adalah langkah-langkah pasti dimana memuat segala tata cara untuk melindungi tiap-tiap sumber daya dari potensi pertanggungjawaban, dan berbagai persoalan personal. Standar operasional prosedur (SOP) dalam hal ini dimaksudkan melindungi hal-hal yang berkaitan dengan persoalan pegawai sebagai loyalitas perusahaan dan pegawai sebagai individu secara personal. Peta kerja sebagai pola-pola dimana semua aktivitas yang sudah tertata rapi bisa dijalankan dalam pikiran masing-masing sebagai suatu kebiasaan yang pasti. Dengan standar operasional prosedur (SOP), pola kerja menjadi lebih fokus dan tidak melebar kemana-mana, hal ini terkait dengan poin pertama yang efisien, bahwa salah satu syaratnya adalah fokus terhadap peta yang akan dijalankan. Batasan pertahanan dipahami sebagai langkah defense dari segala inspeksi baik dari pemerintah ataupun pihak-pihak relasi yang menginginkan kejelasan peta kerja perusahaan. Standar operasional prosedur (SOP) bisa diibaratkan sebagai benteng pertahanan yang kokoh karena secara prosedural segala aktifitas institusi ataupun perusahaan sudah tertera dengan jelas (Santosa, 2014).

### Tahapan Perancangan SOP

Adapun cara-cara yang bisa digunakan untuk membuat SOP tanpa terlepas dari anjuran PERMENPAN adalah Membuat Susunan Kerja → Merencanakan Alur Proses → Lakukan Wawancara → Tulis, Bahas dan Sosialisasikan → Simulasikan

SOP → Evaluasi dan Perbaikan → Approval  
SOP → Sosialisasi SOP

### **Dasar Hukum dalam Perancangan SOP Tata Kelola Pelayanan Pengurangan Pokok PBB**

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
2. Permendagri No. 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota
3. PermenPAN dan RB No, 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan
4. Perda No. 9 Tahun 2011 Sebagaimana telah diubah dengan Perda No. 6 Tahun 2014 tentang Pajak Daerah Kota Cimahi
5. Perwal No. 5 Tahun 2015 Sebagaimana telah diubah dengan Perwal No. 10 Tahun 2018 Tentang Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah yang dipungut berdasarkan penetapan Wali Kota

### **Flowchart**

Tujuan dari pembuatan flowchart (Stolzer & Goglia, 2015) adalah memberikan gambaran grafis dari sebuah proses. Flowchart memberikan kemudahan dalam memahami komponen, aktivitas, tugas yang berhubungan dalam suatu proses. Flowchart adalah gambaran logis langkah-langkah dan sesuai dengan arah langkah dalam suatu proses (Nelson, Batalden, & Godfrey, 2007). Perbedaan kegiatan dalam kejadian dan langkah suatu proses dibedakan dengan simbol. Flowchart secara grafis memperlihatkan logisnya dalam sebuah solusi algoritma (Irwansyah & Moniaga, 2014).

### **METODOLOGI PENELITIAN**

Konsep yang dianalisis dari penelitian ini adalah standar operasional prosedur (SOP). Fokus dalam penelitian ini adalah tentang 7 hal pokok dalam SOP yaitu

efisiensi, konsisten, minimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, peta kerja, dan batasan pertahanan (Santosa, 2014)

Subjek penelitian ini dilakukan di Bidang Penerimaan dan Pengendalian Badan Pengelola Pendapatan Daerah (Bappenda) Pemerintah Kota Cimahi

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan melakukan pengamatan langsung prosedur yang saat ini dilakukan di Bappenda. Wawancara dilakukan dengan melakukan wawancara tata kelola pelayanan pengurangan pokok Pajak Bumi dan Bangunan yang saat ini dijalankan oleh masing-masing jabatan dan Dokumentasi digunakan untuk mempelajari dokumen-dokumen, catatan-catatan (buku), laporan yang dihasilkan oleh Bidang Penerimaan dan Pengendalian Bappenda Pemerintah Kota Cimahi.

### **Tahapan Analisis Data**

Tahapan analisis data yaitu Pengumpulan data (data collection) dengan cara observasi, wawancara dan penelaah dokumen pada subjek penelitian yang akan diteliti oleh penulis yaitu pada Bidang Penerimaan dan Pengendalian Pendapatan Bappenda Pemerintah Kota Cimahi. Reduksi data (reduction) Data yang telah diperoleh kemudian ditulis dalam bentuk laporan atau data yang terperinci, disusun berdasarkan data yang diperoleh, dirangkum, dipilih hal-hal pokok dan difokuskan pada hal-hal yang penting. Penyajian data (data display) dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, dan penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Kesimpulan dan verifikasi Langkah selanjutnya adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi dari apa yang telah direduksi sebelumnya. Verifikasi dilakukan sepanjang penelitian berlangsung sejalan dengan triangulasi sehingga

menjamin signifikansi atau kebermaknaan hasil penelitian (Komariah & Satori, 2012).

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai perbandingan terhadap data yang ada (Moleong, 2013) Uji triangulasi yang dilakukan penulis adalah memperoleh data melalui hasil wawancara dengan informan yang telah ditetapkan, kemudian hasil wawancara akan diuji keabsahannya dengan menggunakan teknik triangulasi sumber. informan tersebut adalah Petugas Pengolah Data Pelayanan Pajak, Verifikator Pajak, Pengolah Data Penagihan Pajak, Pengolah Data Pemeriksaan Pajak, Analis Pemeriksaan Pajak, Pengadministrasi Pajak, Kepala Sub Bidang Penerimaan, Penagihan dan Keberatan, Kepala Bidang Penerimaan dan Pengendalian Pendapatan yang ada di Bappenda Kota Cimahi. Jawaban yang diperoleh dari hasil wawancara keempat informan akan dibandingkan satu dengan yang lain untuk diuji konsistensinya dari hasil wawancara yang didapat.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari penelitian yang dilakukan, penulis menyatakan bahwa Bidang

Penerimaan dan Pengendalian Pendapatan perlu memiliki SOP tata kelola pelayanan pengurangan pokok Pajak Bumi dan Bangunan dikarenakan adanya perubahan SOTK baru. Sehingga perlu dirancang SOP tata kelola pelayanan pengurangan pokok Pajak Bumi dan Bangunan dengan Tahapan Perancangan SOP yang dilakukan adalah Membuat Susunan Kerja → Merencanakan Alur Proses → Lakukan Wawancara → Tulis, Bahas dan Sosialisasikan → Simulasikan SOP → Evaluasi dan Perbaiki → Approval SOP → Sosialisasi SOP

Perancangan SOP tata kelola pelayanan pengurangan pokok Pajak Bumi dan Bangunan dengan kualitas mengacu pada 7 hal pokok yang penting untuk dimiliki sebuah standar operasional prosedur, yaitu efisiensi, konsisten, minimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, peta kerja, dan batasan pertahanan

### STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

Tahapan standar operasional siklus operasional Tata Kelola Pelayanan Pengurangan Pokok Pajak Bumi dan Bangunan

NO	Uraian Kegiatan	Metrik Baku			Keterangan
		Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Melisi			Surat Permohonan	
2	Memberikan informasi kepada W/ajib Pajak tentang permohonan yang diajukan	Data, Formulir, dan Peraturan W/ali Kota	15 Menit		
3	Memberikan formulir permohonan dan diserahkan pada bagian pelayanan	Lembar Formulir Permohonan	15 Menit	Nomor Antrian	Memberikan format format yang di butuhkan oleh wajib pajak dan memberikan penjelasan kepada W/ajib Pajak tata cara pengisiannya (Lampiran Jukis Pelayanan dan Peraturannya)
4	Formulir diisi W/ajib Pajak dan dilengkapi			Formulir dan kelengkapan	
5	Merangkap data Formulir yang diberikan pada wajib Pajak		1 Jam		Dilakukan Setelah Tetap W/aktu Pelayanan (Pukul 15.00 s.d Selesai)
6	Meneriksa formulir permohonan dan persyaratan dari wajib pajak	Nomor Antrian	15 Menit		
7	Memeriksa kelengkapan berkas permohonan beserta Surat Kelengkapan	Formulir Permohonan beserta Surat Kelengkapan	15 Menit		
8					
9	Dirangkap manual dalam buku pencatatan berkas		15 Menit	Nomor Register Pelayanan	
10	Input		15 Menit		
11	SISMOP		15 Menit	Nomor Pelayanan SISMOP	Dilakukan Pada Aplikasi SISMOP
12	Tanda terima berkas yang diberi nomor pelayanan		15 Menit	Tanda Terima Berkas Pelayanan	
13	Tanda terima berkas diberikan pada wajib pajak			Tanda Terima Berkas Pelayanan	

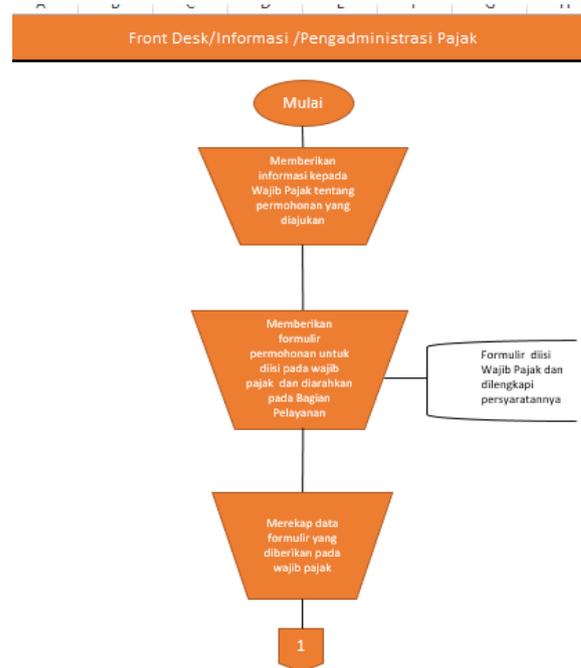
*EKO SETYANTO / Perancangan Standar Operasional Prosedur (Sop) Tata Kelola Pelayanan Pengurangan Pokok Pajak Bumi dan Bangunan*

NO	Uraian Kegiatan	Metu Buku			Keterangan
		Kelengkapan	Waktu	Output	
14	Formulir bernamar pelayanan dan kelengkapan				Formulir (Surat Permohonan), Lembar Kronologis, Tanda Terima Berkar Pelayanan, Surat Pernyataan, Fotocopy KTP, Fotocopy Kartu Keluaraga, Fotocopy Bukti Kepemilikan Tanah, Fotocopy SK, Fotocopy Buku Tabungan, Fotocopy SPPT PBB.
15	Menerima dan memeriksa berkar permohonan	Formulir dan Kelengkapan	15 Menit	Lembar Kontrol	
16	Formulir bernamar pelayanan dan kelengkapan				
17					
18	Membuat Lembar Kontrol		15 Menit	Lembar Kontrol	
19	Input	Lembar Kontrol, Formulir dan Kelengkapan	15 Menit		
20	Pembuatan Draft SK		15 Menit	Draft Surat Keputusan	Jenis Pelayanan Pengurangan PBB, Penghapusan rankri Administratif Pajak Daerah, Keberatan Pajak Daerah.
21	Mencetak Draft SK		15 Menit		
22	Lembar kontrol, SK, dan kelengkapan berkar				
23	Melakukan Pemeriksaan		Maksimal 30 Hari Kerja	BAP atau LHP	Waktu disesuaikan dengan tingkat kerukaran dan Peraturan Wali Kota Tentang Tata Cara Pemeriksaan Pajak Daerah.
24	Menerima lembar kontrol, SK, dan kelengkapan berkar	Lembar Kontrol, Formulir dan Kelengkapan	1 hari		
25	Memeriksa lembar kontrol, SK, dan kelengkapan berkar				
26					
27	Validasi Surat Keputusan			Surat Keputusan	
28	Menerima lembar kontrol, SK, dan kelengkapan berkar	Lembar Kontrol, Formulir dan Kelengkapan	1 hari		
29	Memeriksa lembar kontrol, SK, dan kelengkapan berkar				
30	Validasi Surat Keputusan			Surat Keputusan	

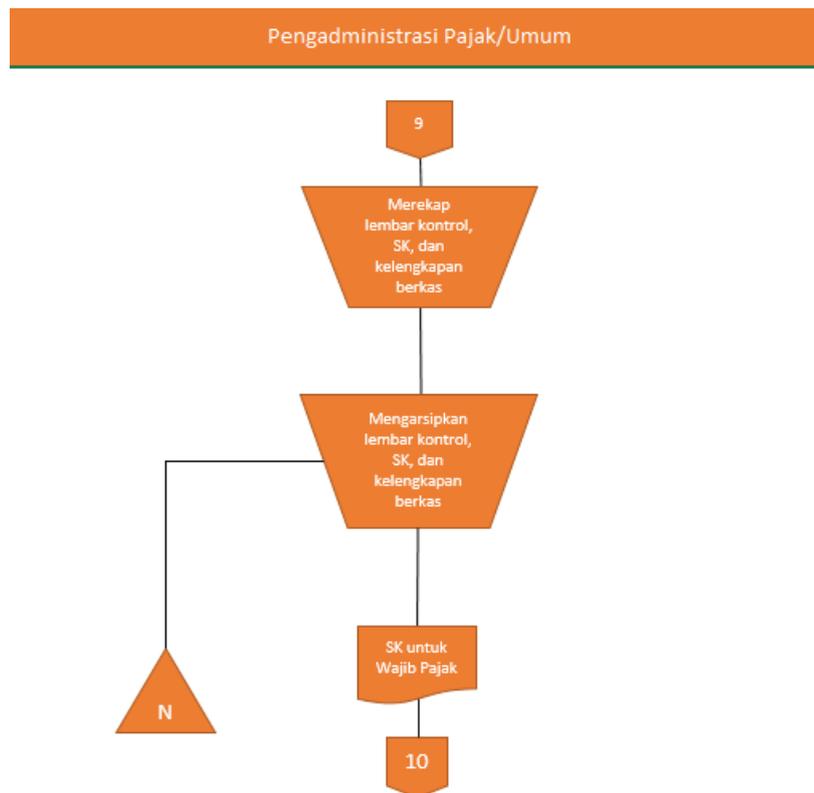
FORUM KEUANGAN DAN BISNIS (FKBI) VII 2019

NO	Uraian Kegiatan	Metu Baku			Keterangan
		Kelengkapan	Waktu	Output	
31	Menerima lembar kontrol, SK, dan kelengkapan berkas	Lembar Kontrol, Formulir dan Kelengkapan	1 hari		
32	Memeriksa lembar kontrol, SK, dan kelengkapan berkas				
33	Validasi Surat Keputusan			Surat Keputusan	
34	Menerima lembar kontrol, SK, dan kelengkapan berkas	Lembar Kontrol, Formulir dan Kelengkapan	1 hari		
35	Memeriksa lembar kontrol, SK, dan kelengkapan berkas				
36					
37	Menandatangani Surat Keputusan			Surat Keputusan	
38	Merekap lembar kontrol, SK, dan kelengkapan berkas	Lembar Kontrol, Formulir dan Kelengkapan	1 hari		
39	Mengarsipkan lembar kontrol, SK, dan kelengkapan berkas				
40	SK untuk Wajib Pajak				Surat Keputusan
41	Menerima SK				
42	Surat Keputusan		1 Hari	Arsip Surat Keputusan	
	SK diterima Oleh Wajib Pajak			Surat Keputusan	
43	Selesai				

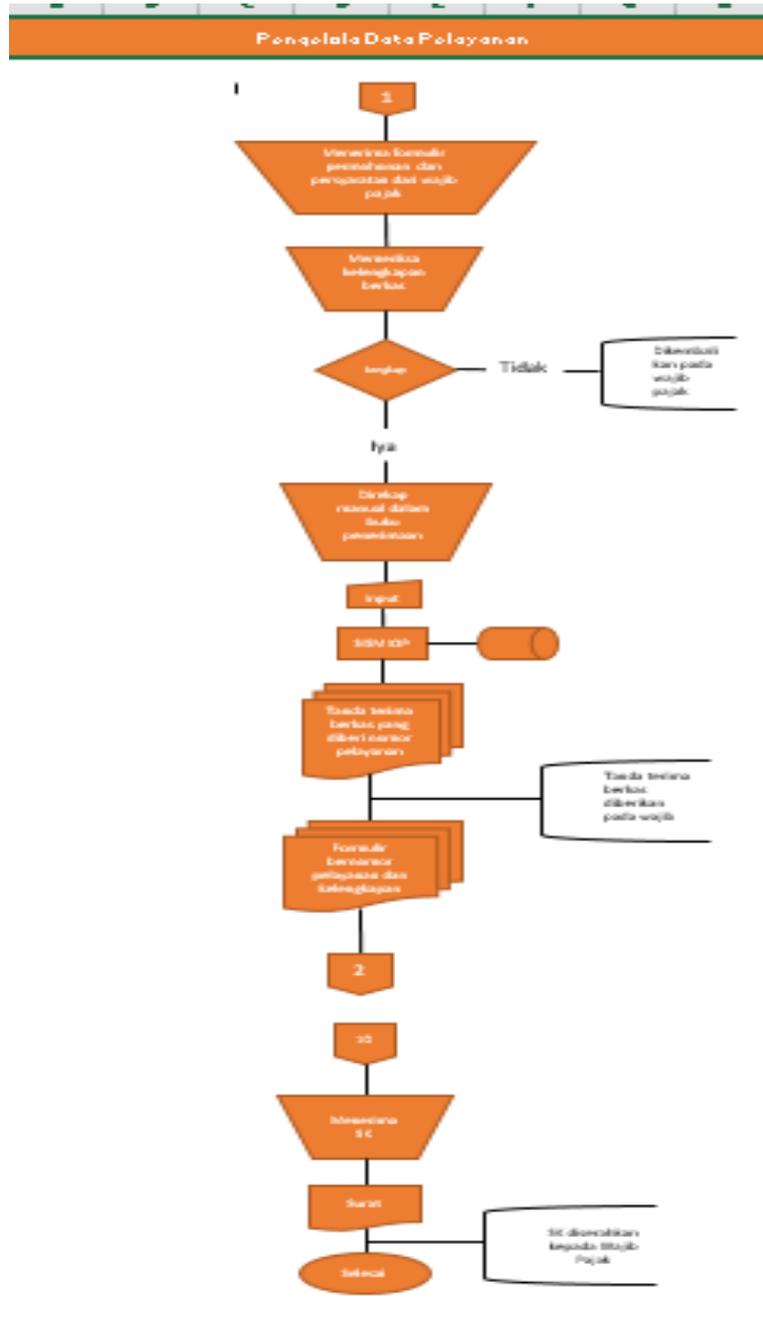
### Flowchart SOP Tata Kelola Pelayanan Pengurangan Pokok Pajak Bumi dan Bangunan per Jabatan



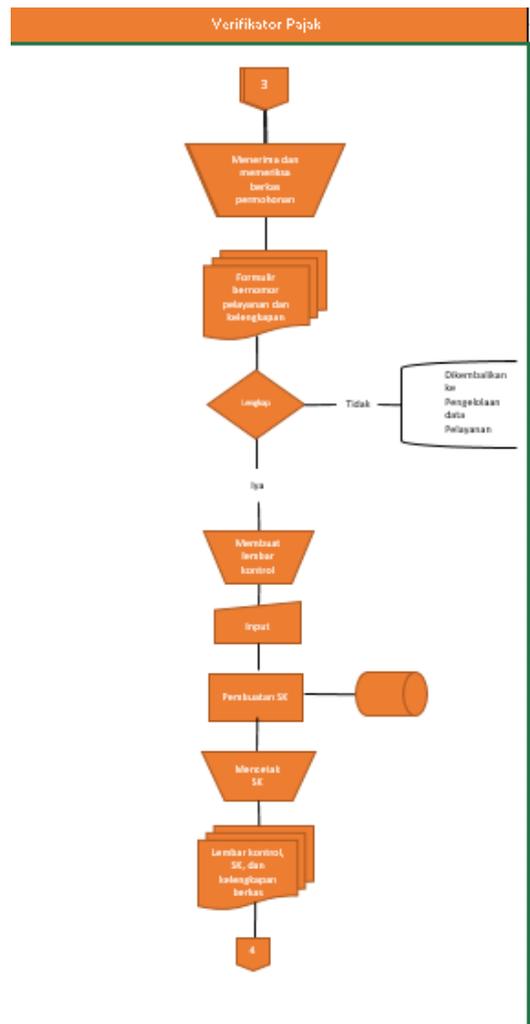
Gambar 1. Flowchart Front Desk



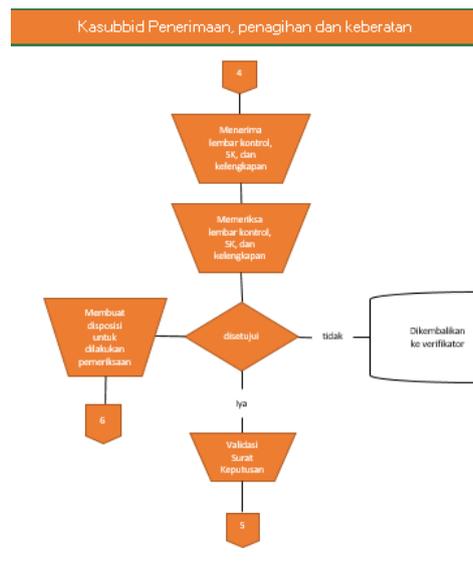
Gambar 2. Flowchart Pengadministrasi Pajak/Umum



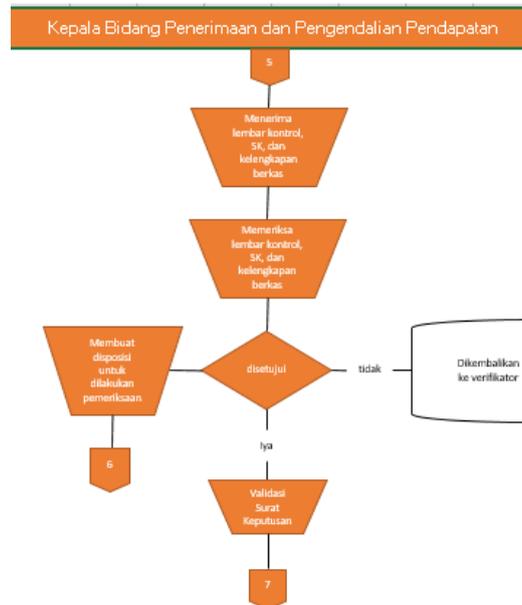
Gambar 3. Flowchart Pengelola Data Pelayanan



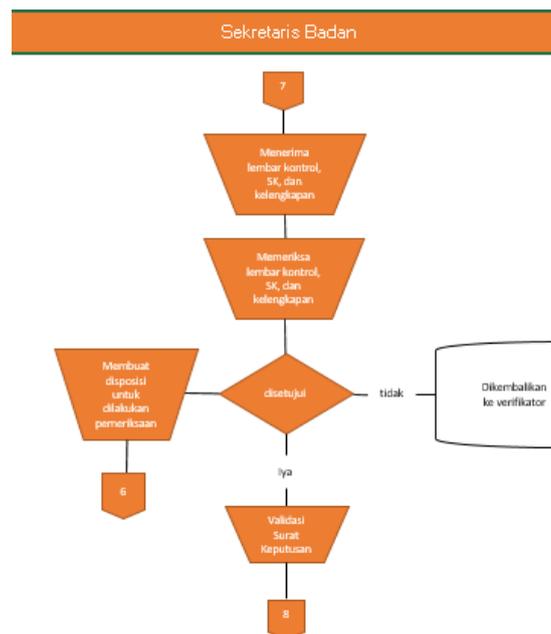
Gambar 4. Flowchart Verifikator Pajak



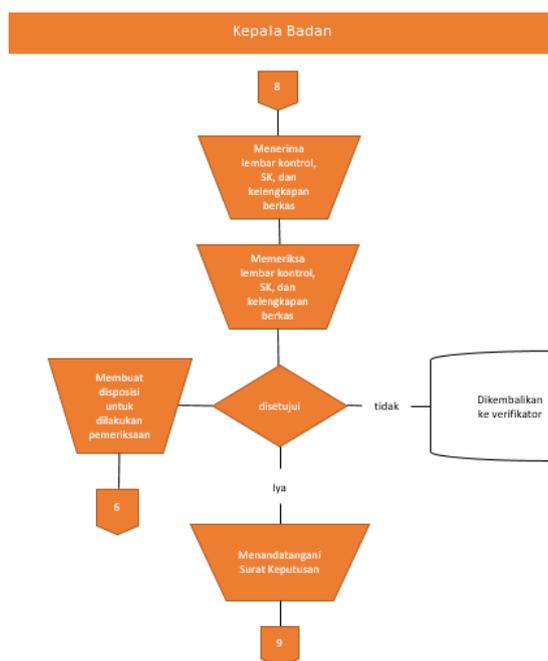
Gambar 5. Flowchart Kepala Sub Bidang



Gambar 6. Flowchart Kepala Bidang



Gambar 7. Flowchart Sekretaris Badan



Gambar 8. Flowchart Kepala Badan

## PEMBAHASAN

Perancangan SOP tata kelola pelayanan pengurangan pokok Pajak Bumi dan Bangunan dengan kualitas mengacu pada 7 hal pokok yang penting untuk dimiliki sebuah standar operasional prosedur, yaitu efisiensi, konsisten, minimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, peta kerja, dan batasan pertahanan

Pertama, dalam hal efisiensi SOP diharapkan lengkap terutama dari segi langkah-langkah kerja yang rinci tidak hanya berisi garis besar pekerjaan yang harus dilakukan tetapi harus berisi tentang semua aktifitas yang harus dilakukan oleh pegawai yang terkait dengan proses tersebut.

Kedua Konsisten akan membuat pegawai lebih percaya akan keandalan SOP mereka. Ketiga, dari segi minimalisasi kesalahan, keberadaan SOP berfungsi untuk meminimalisasi terjadinya kesalahan yang dapat berujung pada pemborosan dan kerugian.

Keempat, dari segi penyelesaian masalah SOP fungsinya dalam menemukan dan melacak akar permasalahan dan mencegah konflik antar pegawai, antar

pegawai dengan atasan dan antara pegawai dengan Wajib Pajak. Kelima, dari segi perlindungan tenaga kerja SOP dirasakan mempermudah para pimpinan untuk mempertanggungjawabkan dan memastikan perlindungan tenaga kerja berjalan dengan sebagaimana mestinya.

Keenam, dari segi peta kerja, SOP memiliki peta kerja yang cukup. Peta kerja berbicara tentang SOP yang dapat mempercepat proses kerja dan telah berisi tentang kegiatan-kegiatan yang benar dan efektif untuk kelangsungan kerja di Bidang Penerimaan dan Pengendalian Pendapatan, SOP dibuat dengan format diagram alir (flowchart) supaya setiap pegawai dapat melihat SOP dengan mudah setiap tahapannya. Format ini juga dapat membantu pegawai baru yang tidak mengerti tentang kegunaan SOP untuk mengetahui dan memahami dokumen SOP yang ada.

Ketujuh, untuk batasan pertahanan SOP sudah berisi hal penyelesaian administrasi dan lain-lain.

## SIMPULAN

Penelitian ini menghasilkan standar operasional prosedur SOP tata kelola pelayanan pengurangan pokok Pajak Bumi dan Bangunan yang tepat bagi Bidang Penerimaan dan Pengendalian Pendapatan Bappenda Kota Cimahi. Perancangan SOP tata kelola pelayanan pengurangan pokok Pajak Bumi dan Bangunan tersebut akan menjadi landasan terutama bagi pegawai sub bidang Penerimaan, Penagihan dan Keberatan dalam melakukan kegiatan operasional yang bertujuan meningkatkan kualitas layanan sehingga kepuasan Wajib Pajak bertambah.

SOP tata kelola pelayanan pengurangan pokok Pajak Bumi dan Bangunan berkaitan dengan SOP Tata Cara Pemeriksaan Pajak Daerah.

SOP tata kelola pelayanan pengurangan pokok Pajak Bumi dan Bangunan memerlukan Kualifikasi pelaksana yang memahami registrasi, memahami penelitian administrasi, menguasai komputer minimal ms word dan ms excel, menguasai aplikasi SISMIO dan menguasai aplikasi SIG atau minimal mampu membaca peta hasil SIG.

SOP tata kelola pelayanan pengurangan pokok Pajak Bumi dan Bangunan memerlukan perlengkapan dan peralatan diantaranya Formulir Pelayanan, Buku Register, Lembar Kontrol, Berita Acara, Komputer, SPPT PBB, Aplikasi SISMIO dan Aplikasi SIG, serta aplikasi Pelayanan Pengurangan PBB.

## DAFTAR PUSTAKA

Hadiwiyono, P., & Panjaitan, T. (2013). Perancangan Standard Operating

Procedure (SOP) Departemen Human Resources (HR) Di PT. X. *Jurnal Titra, Volume 1, Nomor 2.*

Irwansyah, E., & Moniaga, J. (2014). *Pengantar Teknologi Informasi.* Yogyakarta: Deepublish.

Komariah, A., & Satori, D. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Bandung: Alfabeta.

Moleong, L. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi.* Bandung: Remaja Rosdakarya.

Nelson, E., Batalden, P., & Godfrey, M. (2007). *Quality By Design a Clinical Microsystems Approach.* San Fransisco: Jossey Bass.

Santosa, J. D. (2014). *Lebih Memahami S.O.P (Standard Operating Procedure) Edisi 1.* Surabaya: Sahabat Pena.

Soemohadiwidjojo, A. T. (2014). *Mudah Menyusun SOP.* Jakarta: Penebar Plus.

Stolzer, A., & Goglia, J. (2015). *Safety Management System In Aviation Second Edition.* New York: Routledge.

## Undang-undang

Undang Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 9 tahun 2011 Tentang Pajak Daerah.

Peraturan Wali Kota Nomor 10 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah Yang Dipungut Berdasarkan Penetapan Wali Kota.

