

**PROSEDUR PEMBAYARAN PAJAK AIR TANAH
SECARA *OFFLINE* DI BADAN KEUANGAN DAERAH
KABUPATEN TABANAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Gede Pramudya Ananta Hambarsika

NIM 1915713135

PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2022

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Gede Pramudya Ananta Hambarsika**

NIM : **1915713135**

Prodi/Jurusan : **D3 Administrasi Bisnis / Administrasi Niaga**

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul :

“Prosedur Pembayaran Pajak Air Tanah Secara *Offline* di Badan Keuangan Daerah Kabupaten Tabanan”

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Tugas Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Tugas Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 15 Juli 2022

Yang menyatakan,

1915713135

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

1. Judul Tugas Akhir : Prosedur Pembayaran Pajak Air Tanah
Secara *Offline* di Badan Keuangan Daerah
Kabupaten Tabanan.
2. Penulis
 - a. Nama : Gede Pramudya Ananta Hambarsika
 - b. NIM : 1915713135
3. Jurusan : Administrasi Niaga
4. Program Studi : Administrasi Bisnis

Badung, Agustus 2022

Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Ni Luh Made Wijayati, SE., M.Si.
NIP. 196401141988112001

Dr. I Wayan Edi Arsawan, SE., MM.
NIP. 198208012006041003

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**PROSEDUR PEMBAYARAN PAJAK AIR TANAH SECARA *OFFLINE* DI
BADAN KEUANGAN DAERAH KABUPATEN TABANAN**

Oleh:

GEDE PRAMUDYA ANANTA HAMBARSIKA

NIM 1915713135

Disahkan Oleh:

Ketua Penguji

Ni Luh Made Wijayati, SE., M.Si
NIP. 196401141988112001

Penguji I

Penguji II

I Wayan Eka Dian Rahmanu, S.Pd, M.Pd
NIP. 198805202019031011

Rifki Nurfakhrurozi, M.A.B.
NIP. 199105312022031005

Mengetahui,
Jurusan Administrasi Niaga
Ketua,

Badung, Agustus 2022
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,

Dr. I Ketut Santra, M.Si.
NIP. 196710211992031002

I Made Widiantera, S.Psi., M.Si.
NIP. 197902182003121002

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa atau Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir yang berjudul “Prosedur Pembayaran Pajak Air Tanah Secara *Offline* di Badan Keuangan Daerah Kabupaten Tabanan” dengan lancar dan tepat pada waktunya.

Penyusunan laporan ini dilakukan untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Program Studi Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.

Selama proses penyusunan dan penyelesaian laporan ini tentu tak lepas dari bantuan, arahan, masukan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali
2. Bapak Dr. I Ketut Santra, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali
3. Bapak I Made Widiantara, S.Psi, M.Si selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali

4. Bapak I Wayan Eka Dian Rahmanu, S.Pd, M.Pd selaku Koordinator Praktek Kerja Lapangan Program Studi D3 Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali
5. Ibu Ni Luh Made Wijayati, SE., M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan serta arahan dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini
6. Bapak Dr. I Wayan Edi Arsawan, SE., MM selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan serta arahan dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini
7. Bapak I Wayan Wiratma selaku Kepala Bidang Pajak Daerah dan Lainnya pada Badan Keuangan Daerah Kabupaten Tabanan
8. Bapak I Wayan Wiguna selaku Kepala Seksi Pajak Air Tanah di Badan Keuangan Daerah Kabupaten Tabanan
9. Bapak I Nyoman Widana selaku staff di Badan Keuangan Daerah Kabupaten Tabanan yang telah membantu memberikan data dan informasi yang mendukung dalam laporan Tugas Akhir ini
10. Keluarga terutama kedua orang tua yang selalu memberikan saya dukungan untuk terus berusaha menjadi pribadi yang lebih baik
11. Prabawati Budisunata yang selalu memberikan support dan mendampingi saya selama ini
12. Seluruh pegawai dan rekan kerja di Badan Keuangan Daerah Kabupaten Tabanan

Meski demikian, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini, sehingga penulis secara terbuka menerima pendapat, saran, serta kritik yang sifatnya membangun dari pembaca demi penyempurnaan laporan ini. Penulis berharap semoga laporan ini bermanfaat serta mampu memberikan tambahan pengetahuan kepada para pembaca.

Badung, 15 Juli 2022

Penulis

PROSEDUR PEMBAYARAN PAJAK AIR TANAH SECARA *OFFLINE* DI BADAN KEUANGAN DAERAH KABUPATEN TABANAN

ABSTRAK

Sektor pajak merupakan komponen yang memberikan kontribusi yang sangat besar terhadap penerimaan baik negara maupun daerah. Pajak memberikan masukan relatif besar terhadap pendapatan suatu negara maupun pendapatan daerah yang berupa PAD (Pendapatan Asli Daerah). Pemerintah Kabupaten Tabanan melalui Badan Keuangan Daerah yang menjadi *leading sector* pengelolaan pajak daerah melaksanakan pengelolaan 9 jenis pajak. Dalam kesempatan ini penulis memilih salah satu jenis pajak daerah yaitu Pajak Air Tanah sebagai objek penelitian dalam penyusunan laporan Tugas Akhir. Pajak Air Tanah adalah pajak atas pengambilan dan/atau pemanfaatan air tanah. Air tanah adalah air yang terdapat dalam lapisan tanah atau batuan di bawah permukaan tanah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur pembayaran Pajak Air Tanah yang dilakukan secara *offline*, serta untuk mengetahui apa saja kendala yang dialami selama proses pembayaran Pajak Air Tanah secara *offline*. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder yang diperoleh melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa prosedur pembayaran Pajak Air Tanah secara *offline* sudah sesuai dengan SOP perusahaan. Kendala yang dialami selama proses pembayaran yaitu data wajib pajak tidak muncul pada sistem bank BPD tempat transaksi pembayaran pajak, serta jaringan internet di kantor sering mengalami masalah sehingga penginputan data wajib pajak menjadi terhambat.

Kata kunci : *prosedur, pembayaran, pajak air tanah.*

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
PRAKATA	v
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Metode Penelitian	7
1. Lokasi Penelitian	7
2. Subjek Penelitian	7
3. Data Penelitian	8
4. Teknik Analisis Data.....	11

BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Prosedur	13
1. Pengertian Prosedur	13
2. Karakteristik prosedur	14
3. Manfaat Prosedur	15
4. Diagram Alir Prosedur (<i>Flowchart</i>).....	15
B. Pembayaran Pajak	18
C. Pajak	19
1. Pengertian Pajak	19
2. Fungsi Pajak	20
3. Jenis Pajak di Indonesia	21
4. Ciri – Ciri Pajak	23
5. Manfaat Pajak	24
6. Syarat Pemungutan Pajak	24
7. Asas Pengenaan Pajak.....	25
8. Undang-Undang Perpajakan Negara Indonesia	26
9. Pajak Air Tanah	26
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	29
A. Sejarah Perusahaan	29
B. Bidang Usaha.....	32

C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Kebijakan Perusahaan	46
B. Analisis dan Interpretasi Data	53
BAB V PENUTUP	58
A. Simpulan	58
B. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Badan Keuangan Daerah Kabupaten Tabanan.....	35
Gambar 4. 1 Flowchart prosedur pembayaran Pajak Air Tanah pada Badan Keuangan Daerah Kabupaten Tabanan	54

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Simbol yang Digunakan Dalam Diagram Alir	16
Tabel 4. 1 Standar Regulasi Pelayanan Publik	49
Tabel 4. 2 Standar Waktu, Tarif dan Produk Layanan serta Pengelolaan Pengaduan	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Lampiran 2 Petikan Hasil Wawancara

Lampiran 3 Contoh Kelengkapan Dokumen Pajak Air Tanah

Lampiran 4 Dokumentasi Selama Melaksanakan Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keberhasilan suatu Negara dapat dilihat dari indikator terpenuhinya salah satu syarat untuk kemakmuran rakyat, terutama dalam pemenuhan pada bidang ekonomi secara luas. Untuk mencapai tujuan tersebut, sebagai masyarakat diharuskan untuk berkembang dan mengikuti perubahan serta pertumbuhan yang begitu pesat sesuai dengan perkembangan zaman khususnya dalam era digitalisasi ini.

Seiring perkembangan zaman dalam menjalankan suatu pemerintahan, tentunya membutuhkan sumber daya, baik dari sisi sumber daya manusianya maupun sumber pendanaan dalam menunjang pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Dengan bergulirnya pelimpahan kewenangan dalam otonomi daerah, maka daerah menyambut dengan semangat dalam mengelola daerahnya masing-masing, termasuk dalam pengelolaan dari sektor pajak, dimana

terdapat beberapa sektor pajak yang merupakan kewenangan pengelolaan pemerintah pusat dialihkan pengelolaannya kepada pemerintah daerah Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia.

Sektor pajak merupakan komponen yang memberikan kontribusi yang sangat besar terhadap penerimaan baik negara maupun daerah. Pajak memberikan masukan relatif besar terhadap pendapatan suatu negara maupun pendapatan daerah yang berupa PAD (Pendapatan Asli Daerah). PAD menitikberatkan aktivitas perekonomian yang memiliki konsep tidak membebani dan mengeksploitasi rakyat miskin dengan strategi memperbesar ruang fiskal daerah dengan melakukan pembenahan kebijakan penerimaan, khususnya sektor pajak dan retribusi. Adapun langkah-langkah yang dapat dilaksanakan dalam mewujudkan hal tersebut yaitu dengan :

1. Menyusun strategi yang komprehensif dan upaya yang serius untuk meningkatkan penerimaan pajak daerah;
2. Meningkatkan kesadaran publik untuk membayar pajak;
3. Mencegah penyalahgunaan atau korupsi perpajakan dan mencegah praktik *financial flows* (modus penghindaran/pengelakan pajak);
4. Sumber penerimaan pajak harus mencerminkan asas keadilan
5. Membentuk Peraturan Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota tentang perlindungan, pengamanan, peruntukan aset-aset daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota.

Diterbitkannya Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah maupun Otonomi Daerah memberikan peluang kepada daerah untuk mengelola sumber daya pada daerahnya masing-masing, termasuk dalam pengelolaan pajak dan retribusi daerah. Pajak daerah yang menjadi kewenangan pengelolaan daerah yaitu sebanyak 11 jenis pajak daerah, akan tetapi semua itu tergantung pada potensi daerahnya masing-masing.

Pemerintah Kabupaten Tabanan melalui Badan Keuangan Daerah yang menjadi *leading sector* pengelolaan pajak daerah melaksanakan pengelolaan 9 jenis pajak daerah diantaranya, Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Reklame, Pajak Parkir, Pajak Air Tanah, Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan, serta Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan. Dalam kesempatan ini penulis memilih salah satu jenis pajak daerah yaitu Pajak Air Tanah sebagai objek penelitian dalam penyusunan laporan Tugas Akhir.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Tabanan Nomor 4 Tahun 2011 disebutkan bahwa Pajak Air Tanah adalah pajak atas pengambilan dan/atau pemanfaatan air tanah. Air tanah adalah air yang terdapat dalam lapisan tanah atau batuan di bawah permukaan tanah. Memiliki tujuan sebagai penertiban dan penataan pemanfaatan Air Tanah yang diusahakan masyarakat serta meningkatkan PAD sebagai penunjang kegiatan pembangunan daerah melalui Pajak Air Tanah. Pajak Air

Tanah pemungutannya dilakukan melalui pencatatan *Water Meter* (WM) yang terpasang pada wajib pajak. Besaran atas pemanfaatan air tanah yang digunakan oleh wajib pajak terlihat pada *water meter*. Nilai Perolehan Air Tanah (NPAT) adalah nilai air tanah yang telah diambil, besarnya sama dengan volume air yang diambil dikalikan dengan harga dasar air. Kegiatan pencatatan atas pemanfaatannya dilakukan oleh petugas pencatat yang selanjutnya dilakukan proses perhitungan atas ketetapan yang harus dibayarkan lalu diterbitkan dalam dokumen Surat Ketetapan Pajak Daerah Air Tanah (SKPD-AT) untuk masa pajak atau setiap bulannya. Pemungutan pajak yang menggunakan Surat Ketetapan Pajak Daerah merupakan pemungutan pajak dengan *Official Assessment System* atau besaran pajak yang ditentukan oleh pemerintah, dalam hal ini salah satu pajak yang menggunakan sistem pemungutan ini adalah pemungutan Pajak Air Tanah. Selain itu terdapat pemungutan pajak dengan *Self Assessment System* atau perhitungan, pembayaran dan pelaporan atas layanan yang diperoleh, dilakukan langsung oleh wajib pajak itu sendiri.

Badan Keuangan Daerah Kabupaten Tabanan harus memberikan pelayanan yang baik mulai dari kegiatan penghimpunan data objek dan subjek pajak, penentuan besarnya pajak yang terutang sampai kegiatan penagihan pajak kepada wajib pajak serta pengawasan dalam pembayaran pajak tersebut. Jika tidak dikelola dengan baik dan tidak disertai pengawasan yang ketat, maka akan mengancam kelangsungan

hidup sektor pajak. Salah satu kebijakan yang umum digunakan untuk menghindari resiko tersebut adalah dengan menetapkan prosedur dalam hal pembayaran pajak. Dalam prosedur tersebut mengkaji tahapan – tahapan yang harus dilalui oleh wajib pajak untuk mengurangi resiko penyimpangan.

Badan Keuangan Daerah Kabupaten Tabanan tentunya mempunyai prosedur dalam pembayaran pajak yang sudah ditetapkan secara resmi, akan tetapi masih banyak terjadinya kendala yang menyimpang dengan prosedur. Seperti contohnya, wajib pajak dengan inisiatif mendatangi kantor Bakeuda untuk meminta SKPD-AT yang berisikan kode bayar. Dimana seharusnya dokumen SKPD-AT beserta kode bayar tersebut dibawa oleh petugas ke masing-masing alamat wajib pajak.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi di Badan Keuangan Kabupaten Tabanan, tidak menutup kemungkinan terjadinya resiko dalam proses pembayaran pajak air tanah dikarenakan prosedur yang tidak terpenuhi sesuai dengan semestinya. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengkaji apakah prosedur pembayaran pajak air tanah di Bakeuda Kabupaten Tabanan sudah sesuai sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Prosedur Pembayaran Pajak Air Tanah Secara *Offline* di Badan Keuangan Daerah Kabupaten Tabanan”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana prosedur pembayaran pajak air tanah secara *offline* di Badan Keuangan Daerah Kabupaten Tabanan ?
2. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi serta solusi yang diberikan selama proses pembayaran pajak air tanah secara *offline* di Badan Keuangan Daerah Tabanan ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui prosedur pembayaran pajak air tanah secara *offline* di Badan Keuangan Daerah Kabupaten Tabanan.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi selama proses pembayaran pajak air tanah secara *offline* di Badan Keuangan Daerah Kabupaten Tabanan.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa

Untuk mengaplikasikan teori-teori yang telah didapat di bangku perkuliahan dengan kenyataan yang ada serta mengetahui seberapa jauh teori tersebut dapat diterapkan di dunia industri.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Dengan adanya hasil dari penelitian ini menjadi tolak ukur keberhasilan mahasiswa dalam memperoleh Pendidikan di Politeknik Negeri Bali sekaligus dapat dijadikan sebagai input dalam penyusunan kurikulum untuk menghasilkan output yang siap kerja serta dapat memperbanyak bahan acuan oleh penelitian lainnya.

3. Bagi Instansi

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk masa yang akan datang dalam hal prosedur pembayaran pajak secara *offline* khususnya di bidang air tanah.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Badan Keuangan Daerah Kabupaten Tabanan yang beralamat di Jln. Pahlawan No. 19, Delod Peken, Kec. Tabanan, Kab. Tabanan, Bali 82121.

2. Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini, yang menjadi sumber informasi adalah para responden yang berkompeten dan mempunyai relevansi dengan penelitian. Oleh sebab itu, yang menjadi responden dalam penelitian ini ialah pegawai dibidang pajak daerah lainnya (PDL) khususnya pegawai bagian pelayanan di Badan Keuangan Daerah Kabupaten Tabanan.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data yang bersifat kualitatif. Menurut Sugiyono yang dikutip oleh Dady (2017:66) mengatakan bahwa data kualitatif adalah data yang berbentuk kata-kata, bukan dalam bentuk angka. Data kualitatif diperoleh melalui berbagai macam teknik pengumpulan data misalnya wawancara, analisis dokumen, diskusi terfokus, atau observasi yang telah dituangkan dalam catatan lapangan.

b. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder dengan penjelasan sebagai berikut :

1) Data Primer

Menurut Sugiyono yang dikutip oleh Dady (2017:66) menyatakan bahwa data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek yang diteliti, sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini, sumber data primer ialah berupa hasil wawancara dengan pegawai di bidang pajak daerah dan lainnya (PDL)

khususnya pegawai pada bagian pelayanan di Badan Keuangan Daerah Kabupaten Tabanan.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari buku-buku referensi mengenai akuntansi, sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan dan dokumen-dokumen lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini (Sugiyono dalam Dady, 2017:66). Sumber data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari website, jurnal, serta buku. Data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian ini seperti teori-teori yang berhubungan dengan tema penelitian yaitu prosedur pembayaran pajak air tanah.

c. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1) Wawancara

Teknik wawancara merupakan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data-data subyektif seperti opini, sikap dan perilaku narasumber terkait suatu fenomena yang sedang diteliti (Hansen, 2020:283). Metode wawancara dalam penelitian ini adalah metode pengumpulan data yang berinteraksi langsung dengan

responden yaitu pegawai di bidang pajak daerah dan lainnya (PDL) khususnya pegawai pada bagian pelayanan.

2) Observasi

Menurut Koentjaraningrat yang dikutip oleh Herdayati (2019:4) menyatakan bahwa observasi atau pengamatan merupakan metode yang pertama-tama digunakan dalam melakukan penelitian ilmiah yang mengandung pengertian sebagai pemilihan, pengubahan, pencatatan, dan pengodean serangkaian perilaku dan suasana yang berkenaan dengan organisme in situ, sesuai dengan tujuan-tujuan empiris.

3) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang telah terjadi. Dokumen berfungsi sebagai pelengkap data hasil observasi dan wawancara. Dengan bantuan dokumentasi hasil penelitian akan semakin terpercaya (Jamaludin, 2018:51-52).

Pada penelitian kualitatif ini menggunakan metode dokumentasi guna memperlengkap data wawancara dan observasi. Dengan adanya metode ini, peneliti mencari dan mendapatkan data – data primer yang tidak bisa diperoleh dalam bentuk *file* seperti kebijakan perusahaan,

flowchart prosedur pembayaran pajak air tanah, serta beberapa dokumentasi kegiatan saat melaksanakan penelitian.

4. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, teknik analisis data dilakukan dengan deskriptif kualitatif. Penelitian dengan analisis data yang menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu metode penelitian dengan cara mengumpulkan data-data lalu akan dikelompokkan dan disusun agar dapat diteliti berdasarkan teori yang relevan serta berhubungan dengan masalah yang dibahas sehingga untuk kemudian dapat diambil atau ditarik suatu kesimpulan, dan peneliti juga menggunakan penelitian pada kondisi objek yang alamiah (Sugiyono dalam Dady, 2017:66). Analisis data kualitatif ini kemudian terbagi lagi menjadi beberapa teknik, diantaranya :

a. Reduksi Data

Mereduksi data dengan cara memilih dan merangkum pokok dari hasil wawancara dengan pegawai di bidang PDL hingga merujuk pada tema mengenai prosedur pembayaran pajak air tanah.

b. Penyajian Data

Setelah data direduksi, selanjutnya adalah mendisplaykan data atau menyajikan data. Mendisplay data ini dalam bentuk uraian singkat sehingga penyajian data dari hasil penelitian ini dalam bentuk teks naratif. Melalui proses dengan cara memilih dan memilah dari hasil wawancara dengan pegawai di bidang PDL.

c. Simpulan atau Verifikasi

Kesimpulan ini merupakan gambaran keseluruhan suatu objek yang sebelumnya masih kurang jelas menjadi jelas. Dari hasil kesimpulan ini diverifikasi hasil wawancara dengan pegawai pegawai di bidang PDL.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Prosedur pembayaran Pajak Air Tanah secara *offline* di Badan Keuangan Daerah Kabupaten Tabanan ditangani oleh petugas pelayanan pajak sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang ditetapkan oleh perusahaan. Wajib pajak yang ingin membayar pajak akan memperoleh kode bayar yang kemudian diserahkan ke Bank BPD Bali untuk membayar tagihan penggunaan *water meter*.
2. Badan Keuangan Daerah Kabupaten Tabanan dalam menjalankan tugasnya sebagai instansi yang melayani wajib pajak dalam pembayaran Pajak Air Tanah secara *offline* tentunya mendapatkan beberapa kendala-kendala. Kendala yang dialami yaitu jaringan internet sering bermasalah

sehingga proses penginputan data wajib pajak menjadi terhambat. Serta kendala lainnya yaitu data wajib pajak tidak muncul di sistem bank yang membuat wajib pajak harus mengkonfirmasi ke pihak Bakeuda Kabupaten Tabanan untuk melakukan perubahan data sehingga proses pembayaran dapat dilanjutkan oleh pihak bank.

B. Saran

Saran yang dapat penulis berikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan yang diberikan oleh petugas dalam proses pembayaran Pajak Air Tanah secara *offline* yang dilakukan oleh wajib pajak sudah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) perusahaan. Namun, pelayanan pajak perlu ditingkatkan lagi dan harus memperhatikan kualitas pelayanan, kepercayaan wajib pajak, dan faktor lain yang mempengaruhi kepuasan wajib pajak. Sehingga dengan diberikannya pelayanan yang optimal, wajib pajak juga akan memberikan penilaian yang baik kepada perusahaan dan reputasi perusahaan dapat ditingkatkan.
2. Pihak perusahaan bisa memberitahukan para wajib pajak mengenai prosedur layanan pembayaran pajak secara umum melalui beberapa alternatif media cetak seperti brosur,

pamflet, flyer dan yang lainnya. Hal ini bertujuan untuk memberitahukan sekaligus mengingatkan wajib pajak mengenai prosedur dalam pembayaran pajak agar tidak ada lagi wajib pajak yang membayar pajak dengan tidak memperhatikan alur proses pembayaran pajak.

3. Beberapa fasilitas perusahaan seharusnya mendapatkan perhatian lebih dari pihak atasan agar proses penanganan pembayaran pajak tidak mengalami masalah. Seperti contohnya yaitu fasilitas wifi yang harus diperhatikan agar jaringan pada kantor tetap stabil sehingga tidak menghambat proses pembayaran pajak.
4. Petugas bagian pelayanan pajak seharusnya mengecek dan memastikan kembali data wajib pajak agar terdaftar di sistem bank sehingga wajib pajak bisa membayar pajak tanpa adanya hambatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dady, F., Ilat, V., & Pontoh, W. (2017). Analisis Sistem Akuntansi Dan Prosedur Pembayaran Klaim Jaminan Kematian Pada Pt. Taspen (Persero) Cabang Manado. *Going Concern : Jurnal Riset Akuntansi*, 12(01), 63–72. <https://doi.org/10.32400/gc.12.01.17138.2017>
- Hansen, S. (2020). Investigasi Teknik Wawancara dalam Penelitian Kualitatif Manajemen Konstruksi. *Jurnal Teknik Sipil*, 27(3), 283. <https://doi.org/10.5614/jts.2020.27.3.10>
- Herdayati, M. P., S. Pd, and S. T. S. (2019). *Desain Penelitian Dan Teknik Pengumpulan Data Dalam Penelitian*. 7, 4.
- Jamaludin, A. N. (2018). Metode Penelitian Sosial. In *Bandung* (Issue September).
- Mulyadi. (2017). Prosedur Pengembangan Karyawan Melalui Peningkatan Aktivitas Kerja Perusahaan Dan Efisiensi Kerja Di Pt. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Ahmad Yani Semarang. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 1(9), 24.
- Resmi, S. (2014). *Perpajakan Teori dan Kasus*. VII.
- Rosaly, R., & Prasetyo, A. (2019). Pengertian Flowchart Beserta Fungsi dan Simbol-simbol Flowchart yang Paling Umum Digunakan. <https://www.nesabamedia.com>, 2, 2. <https://www.nesabamedia.com/pengertian-flowchart/https://www.nesabamedia.com/pengertian-flowchart/>
- Sari, D. (2013). *Konsep Dasar Perpajakan*. I, 285.
- Syafriansyah, M. (2015). Analisis Sistem dan Prosedur Pemberian Kredit pada Koperasi Simpan Pinjam Sentosa di Samarinda. *E-Journal Ilmu Administrasi Bisnis*, Vol.3(1), 83–93. <https://ejournal.adbisnis.fisip->

[unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/02/Journal M.Syafriansyah pdf \(02-25-15-08-19-18\).pdf](http://unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/02/Journal M.Syafriansyah pdf (02-25-15-08-19-18).pdf)