



ISSN:

E-ISSN:

ANALISIS PELAYANAN PENDAFTARAN OBJEK PAJAK BARU PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2) KOTA BENGKULU (Studi Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bengkulu)

*Indah Purnama Sari*¹⁾

*Sugeng Suharto*²⁾

¹⁾ *Departement Public Administration, Faculty of Social Science And Political Science, University of Bengkulu*

²⁾ *Magister Public Administration, Faculty of Social Science And Political Science, University of Bengkulu*

¹ E-mail: : indahpurnamasari71@yahoo.com ² E-mail : sugengsuharto@yahoo.com

ARTICLE HISTORY

Received: July 00, 00

Revised: August 00, 00

Accepted: August 00, 00

Available online: September 00, 00

KEYWORDS

Services, new tax object registration, PBB-P2

ABSTRAK

Penelitian ini dilaksanakan pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bengkulu. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan Kota Bengkulu pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bengkulu dan untuk mengetahui kendala apa saja yang dihandapi oleh Pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Bengkulu dalam memberikan pelayanan yang prima kepada para wajib pajak. Subjek penelitian ini adalah wajib pajak Kota Bengkulu. Aspek penelitian ini dipedomi dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 yaitu Kesederhanaan, Kepastian Waktu, Tanggung jawab, Kelengkapan sarana dan prasarana, Kemudahan Akses, Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif. Analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif yang diawali dengan proses Pengumpulan Data, Reduksi Data, Penyajian Data, dan Kesimpulan dan Verifikasi. Dalam Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data primer yakni dengan cara wawancara dan observasi, serta pengumpulan data sekunder dengan cara dokumentasi. Untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas sesuai dengan yang dibutuhkan dalam penelitian. Dari hasil penelitian diperoleh gambaran secara keseluruhan bahwa Penyelenggaraan Pelayanan Pendaftaran Objek Pajak Baru Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Kota Bengkulu sudah cukup baik, Cukup baiknya pelaksanaan pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kota Bengkulu itu tidak terlepas dari peranan para pegawai yang melayani masyarakat wajib pajak dengan baik dan sehingga wajib pajak tidak banyak memiliki keluhan tentang pelayanan lagi.

This is an open access article under the
CC-BY-SA license



ABSTRACT

This research was conducted at the Bengkulu City Regional Revenue Agency. The purpose of this study is to determine the implementation of the Rural and Urban Land and Building Tax services of Bengkulu City at the Bengkulu City Regional Revenue Agency and to find out what obstacles are faced by Bengkulu City Regional Revenue Agency employees in providing excellent service to taxpayers. The subject of this research is Bengkulu City taxpayer. This research aspect is guided by the Decree of the Minister of State Apparatus Empowerment Number 63 of 2003, namely Simplicity, Time Certainty, Responsibility, Completeness of facilities and infrastructure, Ease of Access, Discipline, Courtesy and Hospitality. The type of research used is descriptive qualitative research. The data analysis used is qualitative data analysis which begins with the process of data collection, data reduction, data presentation, and conclusion and verification. In this study, primary data collection techniques are used, namely by means of interviews and observations, and secondary data collection by means of documentation. To get clearer information as needed in the research. From the research results, it is obtained an overall picture that the Implementation of the Registration Service for New Tax Objects for Rural and Urban Land and Building Tax (PBB-P2) in Bengkulu City is good enough, it is quite good that the implementation of services at the Bengkulu City Regional Revenue Agency cannot be separated from the role of employees who serve the taxpayer community well and so taxpayers do not have many complaints about service anymore.

PENDAHULUAN

Pada dasarnya warga Indonesia berhak untuk mendapatkan kesejahteraan dan kemakmuran. Untuk dapat mewujudkan kesejahteraan dan dapat mengatur kepentingan rakyat, maka roda pemerintahan harus berjalan dengan lancar. Berdasarkan UU No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, PBB yang semula merupakan Pajak Pusat saat ini telah dilimpahkan ke Kabupaten/Kota menjadi Pajak Daerah. Terhitung tanggal 1 Januari 2014, semua Kabupaten/ Kota wajib mengelola Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Sehingga daerah memiliki tanggung jawab penuh guna mengelola Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan. Salah satu sumber pembiayaan Pembangunan adalah APBD. Pendapatan Provinsi Bengkulu tahun 2017 adalah 3.041.325.078.996,50. Pada Pendapatan Asli Daerah sebesar 905.536.548.768,50 yang memberikan kontribusi terbesar pada Pendapatan Asli Daerah yaitu melalui Pajak Daerah sebesar 646.246.665.994,80. Dengan demikian dapat dilihat bahwa sangat besar pengaruh pendapatan pajak daerah terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Keuntungan inilah yang dengan menitik beratkan otonomi di daerah yang berkedudukan langsung dengan masyarakat akan meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan sekaligus menunjang aspirasi rakyat serta meningkatkan kesejahteraan rakyat. Oleh karena itu sangatlah wajar apabila pemerintah harus selalu berupaya meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan

pemerintah beserta aparaturnya kepada masyarakat dalam mewujudkan peningkatan kualitas kehidupan masyarakat sekaligus memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilayani. Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Provinsi Bengkulu Jumat pagi (29/12) merilis catatan akhir tahun 2017. Kepala Ombudsman Perwakilan Provinsi Bengkulu, Herdi Puryanto, menambahkan, perkembangan laporan tentang pelayanan publik sesuai dengan Undang Undang (UU) No 25 tahun 2009, terus mengalami peningkatan, terlihat dari data kenaikan, Dimana pada tahun 2014 terdapat 122 laporan, tahun 2015 sebanyak 127 laporan, tahun 2016 ada 174, dan tahun 2017 meningkat drastis sebanyak 216 laporan. Dari jumlah tersebut, tercatat 185 laporan sudah ditindaklanjuti dan diselesaikan.

(Sumber: www.rri.co.id/bengkulu/post/berita, 2018) Data ini juga mengidentifikasi bahwa tingkat pelayanan di provinsi Bengkulu masih dikatakan belum mencapai pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat terlihat dari tahun ketahun selalu mengalami peningkatan pelaporan tentang penyelenggaraan pelayanan publik, akan tetapi tidak bisa pula dikatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan di provinsi Bengkulu ini gagal, hanya saja masih ada penyelenggaraan yang dilakukan belum maksimal. Kewenangan dalam penetapan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) tetap merupakan tugas dan tanggung jawab Badan Pendapatan Daerah Kota Bengkulu yang secara konsultatif fungsional melakukan kegiatan pembinaan dan mempunyai tanggung jawab dalam rangka meningkatkan

sumber-sumber pendapatan daerah termasuk Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan. Dalam hal ini Badan Pendapatan Daerah Kota Bengkulu mencatat bahwa Realisasi dan Target Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Kota Bengkulu pada tahun 2015-2017, sebagai berikut :

Tabel 1.1
Evaluasi Penerimaan PBB-P2 Kota Bengkulu Tahun 2015-2017

No.	Tahun	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Persentase (%)
1.	2015	14.725.147.161	6.611.182.419	55,1 %
2.	2016	13.795.670.447	5.888.193.663	57,3 %
3.	2017	15.243.424.683	8.261.402.843	54,2%

Sumber : Subbid Monitoring dan Evaluasi PBB dan BPHTB, 2018.

Dari tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) telah memberikan yang potensial kepada Kota Bengkulu Hal ini di tunjukkan dari realisasi penerimaan PBB-P2 pada tahun 2015 yang mencapai 55,1% atau setara dengan Rp. 6.611.182.419 yang mengalami peningkatan 2,2% atau setara Rp. 722.988.756 pada tahun 2016, kemudian pada tahun 2016 realisasi penerimaan PBB-P2 mengalami penurunan sebesar 3,1% yakni 54,2% atau setara dengan Rp. 8.261.402.843. Sehingga dapat disimpulkan bahwa realisasi setiap tahunnya masih belum mencapai target yang ditetapkan.

Tabel 1.2
Jumlah Pelayanan Pendaftaran Objek Pajak Baru PBB-P2 Pada Badan

No.	Bulan	Jumlah
1.	Januari	203
2.	Februari	381
3.	Maret	543
4.	April	554
Jumlah		1681

Sumber : Subbid Pendataan dan Penetapan PBB dan BPHTB, 2018

Dari tabel 1.2 dapat diketahui bahwa terjadi peningkatan terus menerus pelayanan pendaftaran OP Baru dari berjumlah 203 orang pada bulan januari kemudian naik menjadi 381 pada bulan februari, dari bulan februari sampai dengan bulan maret terjadi peningkatan sebesar 162 dengan jumlah 534 dan kembali naik pada bulan april sebesar 554 orang yang ditotalkan dalam 4 bulan mencapai 1681 berkas pelayanan Objek Pajak Baru yang masuk.

Dapat disimpulkan bahwa setiap tahunnya pendaftaran objek pajak baru mengalami peningkatan yang sangat baik. Untuk memperoleh agar target dapat tercapai tentu pelayanan kepada wajib pajak juga sangat berpengaruh karena kalau pelayanannya baik tentu masyarakat yang belum mendaftarkan objek pajak barunya pun akan terdorong untuk mendaftarkan objek pajaknya dan target dapat tercapai.

Besar kemungkinan realisasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Kota Bengkulu belum mencapai target sesuai dengan yang ditentukan, disebabkan karena kondisi objektif pelayanan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Kota Bengkulu masih dihadapkan pada sistem pelayanan yang belum berjalan dengan maksimal.

Berdasarkan masalah diatas maka peneliti tertarik meneliti tentang “Analisis Pelayanan Pendaftaran Objek Pajak Baru Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Kota Bengkulu Studi Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bengkulu”, sehingga peneliti perlu untuk mengkaji lebih jauh tentang pelaksanaan Pelayanan PBB-P2 pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bengkulu.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Dengan desain penelitian sebagai berikut:

- a. Jenis Penelitian : Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif.
- b. Lokasi Penelitian : Penelitian ini dilakukan pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bengkulu.
- c. Fokus dan Aspek Penelitian : focus penelitian ini yaitu Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Kota Bengkulu pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bengkulu, sedangkan untuk aspek-aspek penelitiannya yaitu Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik, sebagai berikut Kesederhanaan, Kepastian Waktu, Tanggung Jawab, Kelengkapan Sarana dan Prasarana, Kemudahan Akses, Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan.
- d. Teknik Pengumpulan Data : Dalam Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data primer yakni dengan cara wawancara dan observasi, serta pengumpulan data sekunder dengan cara dokumentasi.
- e. Teknik Pemilihan Informan : Dalam penelitian Teknik Pemilihan Informan menggunakan Purposive Sampling, yaitu informan yang dipilih adalah informan yang berkaitan langsung dengan proses pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) yaitu Kabid. Pengelolaan PBB dan BPHTB, Kasubbid. Penagihan dan Keberatan PBB dan BPHTB, Pegawai pemberi Pelayanan, dan Masyarakat yang menerima pelayanan.
- f. Teknik Analisis Data : Penelitian ini menggunakan analisis data yaitu Pengumpulan Data, Reduksi Data, Penyajian Data, dan Kesimpulan dan Verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kesederhanaan Prosedur Pelayanan Pendaftaran Objek Pajak Baru Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan Kesederhanaan yang dimaksud disini adalah prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan dilaksanakan oleh penerima layanan. Secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa prosedur yang dibuat mudah dipahami, jelas, tidak berbelit-belit dan mudah dilaksanakan, terbukti dari banyaknya pernyataan wajib pajak maupun pegawai pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bengkulu mengenai prosedur pelayanan yang tidak mempersulit dalam pendaftaran

objek pajak baru PBB-P2. Dengan adanya papan informasi syarat dan berkas pelayanan yang ditempelkan pada bagian depan Bapenda, dengan adanya ini memudahkan setiap pemohon untuk melengkapi persyaratan administratif yang dibutuhkan, dan dari pihak pegawai mengatakan bahwa kalau ada persyaratan dan prosedur yang kurang dipahami oleh wajib pajak bisa ditanyakan langsung kepada pegawai pemberi layanan.

2. Kepastian Waktu Pelayanan Pendaftaran Objek Pajak Baru PBB-P2 Pelayanan pendaftaran objek pajak baru PBB-P2 harus memiliki kepastian waktu baik ketepatan waktu masuk dan keluar serta lamanya proses pelayanan sampai terbitnya produk hukum yaitu SPPT PBB-P2. Adanya ketidaksesuaian dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) bahwa waktu penyelesaian pendaftaran objek pajak baru PBB-P2 di butuhkan waktu 6 hari kerja, tetapi kenyataan dilapangan penyelesaian SPPT melewati dari waktu yang ditentukan.
3. Tanggung Jawab Pemberi pelayanan pendaftaran Objek Pajak Baru PBB-P2 Sikap atau tindakan para petugas pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bengkulu dalam melayani masyarakat sebagai wajib pajak. Pegawai pelayanan telah mengerjakan tugas mereka masing-masing dengan baik hal ini bisa dilihat dari wajib pajak yang datang disambut dengan ramah dan dibantu untuk kelengkapan syarat pelayanan pendaftarannya dan menjelaskan yang tidak wajib pajak ketahui, membantu memberi arahan

tentang apa saja yang harus dilakukan selanjutnya, dan membantu kesulitan yang dialami masyarakat maupun dalam menghadapi dan menyelesaikan keluhan masyarakat sebagai wajib pajak.

4. Kelengkapan Sarana dan Prasarana penyelenggaraan pelayanan Pendaftaran Objek Pajak Baru PBB-P2 Kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan disini adalah berupa fasilitas, alat tulis kerja, dan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika yang memadai. Sarana dan prasarana yang tersedia dan dimiliki oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Bengkulu khususnya pada bagian pelayanan sudah bagus terlebih lagi sudah dilakukannya renovasi bangunan dan penambahan fasilitas seperti meja pengambilan blanko dan AC yang membuatnya semakin nyaman.
5. Kemudahan Akses oleh Wajib Pajak Baru PBB-P2 Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat terhadap suatu objek, pelayanan ataupun lingkungan. Akan tetapi untuk pemanfaatan teknologi telekomunikasi dan informatika dalam memudahkan pelayanan pendaftaran untuk sistem seperti pendaftaran onlinenya belum ada, sehingga untuk mendapatkan pelayanan masyarakat yg bersangkutan bisa datang ke BAPENDA langsung atau melalui orang lain menggunakan surat kuasa.
6. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan dari pemberi pelayanan Objek Pajak Baru PBB-P2 Pelayanan yang baik haruslah memenuhi

beberapa prinsip pelayanan yang salah satunya adalah sikap ramah, sopan dan disiplin dari para pemberi layanan. Dilaporkan bahwa masih ada beberapa pegawai yang belum maksimal menjalankan tugasnya dengan menunjukkkn sikap yang ramah, Disisi lain seorang informan dengan inisial GG sebagai Kepala Bidang Pengelolaan PBB dan BPHTB mengatakan bahwa apabila masih ada pegawai yang masih kurang baik akan terus diberi arahan dan pelatihan agar semuanya dapat berkerja dengan baik dalam melayani sehingga wajib pajak sebagai penerima layanan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh keseluruhan pegawai pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bengkulu.

PENUTUP

1. Prosedur pelayanan pendaftaran objek pajak baru PBB-P2 telah memenuhi prinsip pelayanan publik yaitu kesederhanaan dimana prosedur tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh pegawai pemberi pelayanan dan wajib pajak sebagai penerima layanan.
2. Kejelasan waktu penyelesaian pelayanan pendaftaran objek pajak baru PBB-P2 sudah disusun dan ditetapkan yaitu 6 hari kerja. Akan tetapi dalam pelaksanaannya masih adanya keterlambatan yang melebihi dari waktu yang ditentukan.
3. Pihak pegawai pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bengkulu telah berkerja dengan baik, telah mengerjakan tugas mereka masing-masing. Walaupun pun masih ada kekeliruan yang terjadi pada pengetikan data wajib pajak, tetapi secara keseluruhan pegawai pelayanan bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan pendaftaran objek pajak baru PBB-P2.
4. Sarana dan Prasarana penyelenggaraan pelayanan Pendaftaran Objek Pajak Baru PBB-P2 sudah cukup memenuhi kriteria yang terdapat dalam prinsip pelayanan publik yaitu kelengkapan sarana dan prasarana kerja guna menunjang dalam pelayanan Pendaftaran Objek Pajak Baru PBB-P2.
5. Kemudahan Akses secara keseluruhan diakui pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Bengkulu dan wajib pajak bahwa memang untuk lokasi Badan Pendapatan Daerah Kota Bengkulu ini terbilang jauh dari pusat kota walaupun ini memang sudah ada peraturan yang mengaturnya yang mau tidak mau harus dilaksanakan. Saat ini pun belum adanya kemudahan akses dengan memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika seperti pendaftaran objek pajak baru PBB-P2 secara online.
6. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan dari pemberi pelayanan Objek Pajak Baru PBB-P2 kepada wajib pajak ini sudah diupayakan semaksimal mungkin oleh pegawai pelayanan sudah cukup memenuhi kriteria dalam prinsip pelayanan publik, Hanya saja masih perlu adanya peningkatan karena ada tanggapan wajib pajak yang masih merasa kurang puas dengan pelayanan yang diterima.

REFERENSI

Buku :

Anonim. 2017. *Pedoman Penyusunan Tugas Akhir Jurusan Administrasi Publik FISIP UNIB Bengkulu*

Mardiasmo. 2016. *Perpajakan Edisi Revisi 2016*. Yogyakarta: Andi

Moleong, Lexy. 2005. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Muljono, Djoko. 2010. *Hukum Pajak: Konsep, Aplikasi, dan Penuntun Praktis*. Yogyakarta: Andi

Mulyadi. 2013. *Sistem Akuntansi Edisi Ketiga, Cetakan Keempat*. Jakarta: Salemba Empat

Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta

Sumber Dasar Hukum:

Objek Pajak Baru Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Kota Bengkulu (Studi Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bengkulu) | Indah I.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 12 Tahun 1985 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No. 12 Tahun 1994 tentang Pajak Bumi dan Bangunan.

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

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Kota Bengkulu Nomor 05 Tahun 2013 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan Kota Bengkulu

Sumber Internet Online:

Badan Pengelolaan Keuangan Provinsi Bengkulu. (2017). *Ringkasan APBD Tahun Anggaran 2017 Provinsi Bengkulu*. Februari 12, 2018. <http://bpkd.bengkuluprov.go.id/idx> (Diakses 12 Februari 2018 12:39:22)

Direktorat Jenderal Anggaran, Kementerian Keuangan RI. (2017). *Perekonomian Indonesia dan APBN 2017*. Februari 12, 2018. www.kemenkeu.go.id/apbn2017 (Diakses 12 Februari 2018 12:16:16)

Putra, Roki E. 2017. *Banyak Terima Keluhan Pelayanan Publik Plt Gubernur Bengkulu Soroti RSMY*. <http://www.rri.co.id/bengkulu/post/berita/> (Diakses 18 Januari 2018 16:43:10)

Sumber Jurnal :

Akhirfan S.Ponulele, dkk. (2016). *Analisis Pelayanan Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) Pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Sigi*. *E Jurnal Katalogis, Volume 4 Nomor 7, Juli 2016* 74-83.

Anggela, Ria Resti. (2011) *Analisis Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dikantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP PRATAMA) Bangkinang*

Kabupaten Kampar. Pekanbaru:
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif
Kasim Riau

Arbaiyah. (2016) *Kinerja Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Di Unit Pelaksana Teknis Pajak Bumi dan Bangunan (UPT PBB-P2) Kecamatan Serang Kota Serang. Banten: Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.*