

**EVALUASI PAJAK PENGAMBILAN DAN PEMANFAATAN
AIR PERMUKAAN TERHADAP PENETAPAN TARIF SERTA
PELAKSANAAN PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR
MINUM (PDAM) KOTA SURAKARTA**



**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat Guna
Mencapai Derajat Ahli Madya Program Studi Diploma III Perpajakan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta**

Oleh:

BRYAN WIDYA KUSUMA PUTRA

F3412020

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERPAJAKAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

commit to user
2015

ABSTRAK**EVALUASI PAJAK PENGAMBILAN DAN PEMANFAATAN
AIR PERMUKAAN TERHADAP PENETAPAN TARIF SERTA
PELAKSANAAN PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH
AIR MINUM (PDAM) KOTA SURAKARTA****BRYAN WIDYA KUSUMA PUTRA****NIM F3412020**

Tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk mengevaluasi pajak pengambilan dan pemanfaatan air permukaan terhadap tarif yang diberlakukan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dengan melakukan penelitian langsung di PDAM Kota Surakarta, wawancara dengan beberapa staff di PDAM Kota Surakarta dan data pendukung untuk melengkapi dan menyempurnakan hasil penelitian, serta ternik pembahasan dengan menggunakan metode deskriptif.

Kesimpulan dari penelitian ini, pajak air yang dibayarkan oleh PDAM Kota Surakarta atas pengolahan air jurug dan pengolahan air jebres tahun 2013 dan tahun 2014 mengalami kurang bayar. Sedangkan dalam pelaksanaan pelayanan sudah cukup baik dalam mengatasi berbagai masalah dan kendala dilapangan.

Penulis memberikan beberapa saran agar pelaksanaan pembayaran pajak tidak terjadi kurang bayar kembali dan untuk menjaga mutu dan kualitas pelayanan di PDAM Kota Surakarta, antara lain: melakukan pengecekan terhadap volume air sebelum melakukan pembayaran, dan perlu adanya peningkatan mutu pelayanan agar lebih efisien dan fleksibel. Sedangkan untuk pelayanan dan pengawasan terhadap pelanggan harus ditingkatkan kualitasnya supaya pelanggan merasa puas dan tidak adanya kecurangan dalam pembayaran pajak air permukaan.

Kata Kunci: Pajak Air Permukaan, Tarif, Pengawasan Pelayanan

ABSTRACT**AN EVALUATION OF WATER SURFACE TAKING AND UTILIZATION TAX ON TARIFF DETERMINATION AND SERVICE CONTROL IN LOCAL DRINKING WATER COMPANY (PDAM) OF SURAKARTA CITY****BRYAN WIDYA KUSUMA PUTRA****NIM F3412020**

The objectives of research are to evaluate the tax collection and utilization of surface water to the prevailing rates.

Data collection techniques used are observation by conducting a direct investigation on PDAM of Surakarta city, interview with some staffs in PDAM of Surakarta city, and supporting data to complete and to accomplish the result of research. Meanwhile data analysis is conducting using descriptive method.

Result of study, the water tax paid by PDAM Surakarta on water treatment jebres and jurug for years 2013 and yaer 2014 experienced less pay. Meanwhile the implementation of service control is good enough in dealing with various problems and constraints in the field.

The writer give some recommendation to prevent inadequate payment from occurring in the implementation of tax payment and to maintain the service quality in PDAM of Surakarta city by, among others: checking the water volume before paying, and there should be an improvement of service quality in order to be more efficient and flexible. As for the service and supervision of the customer must be improved so that the customer is satisfied and the absence of tax fraud in the payment of surface water.

Keywords: Surface Water Tax, Tariff, Service Control

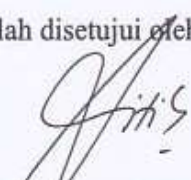
HALAMAN PERSETUJUAN

Proposal Tugas Akhir dengan Judul:

**EVALUASI PAJAK PENGAMBILAN DAN PEMANFAATAN AIR
PERMUKAAN TERHADAP PENETAPAN TARIF SERTA
PELAKSANAAN PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
(PDAM) KOTA SURAKARTA**

Surakarta, 25 Juni 2015


Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing


Titik Setyaningsih, SE, M.Si, Ak
NIK. 197612182013020

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir dengan Judul:

**EVALUASI PAJAK PENGAMBILAN DAN PEMANFAATAN AIR
PERMUKAAN TERHADAP PENETAPAN TARIF SERTA
PELAKSANAAN PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
(PDAM) KOTA SURAKARTA**

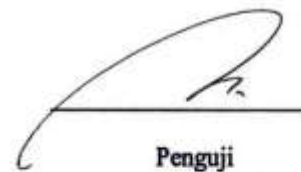


Telah disahkan oleh Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Diploma III perpajakan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Sebelas Maret Surakarta

Surakarta, 18 Januari 2016

Tim Penguji Tugas Akhir

Trisninik Ratih Wulandari, SE, M.Si, Ak
NIK. 1976040420140901



Penguji

Titik Setyaningsih, SE, M.Si, Ak
NIK. 197612182013020



Pembimbing

SURAT PERNYATAAN TUGAS AKHIR (TA)

Yang bertanda tangan dibawah ini mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret:

Nama : BRYAN WIDYA KUSUMA PUTRA
NIM. : F3412020
Program Studi : D3 Perpajakan
Judul Tugas Akhir : Evaluasi Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air Permukaan Terhadap Penetapan Tarif serta Pelaksanaan Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Surakarta

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa Tugas Akhir yang saya buat ini adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan hasil jiplakan/saduran dari karya orang lain.

Apalagi ternyata dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa penarikan Ijasah dan pencabutan gelar sarjananya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Surakarta, 28 November 2015



Mahasiswa

BRYAN WIDYA KUSUMA PUTRA

NIM. F3412020

MOTTO

Janganlah kau tuntutan Tuhanmu karena tertundanya keinginanmu, tetapi tuntutanlah dirimu sendiri karena engkau telah menunda adabmu kepada Allah.

(Syekh Ibnu Athaillah As-Sakandar)

Niat adalah ukuran dalam menilai benarnya suatu perbuatan, oleh karena, ketika niat benar, maka perbuatan itu benar, dan jika niatnya buruk, maka perbuatan itu buruk.

(Imam An Nawawi)

Lebih baik melakukan sesuatu dengan tidak sempurna dibanding tidak melakukan apapun dengan sempurna.

(Dr. Robert Schuller)

Berhentilah mengkhawatirkan masa depan, syukurilah hari ini, dan hiduplah dengan baik.

(Mario Teguh)

Jangan buang waktumu dengan melakukan hal yang tidak perlu. Berfokuslah pada hal yang menjadikan dirimu tumbuh menjadi lebih baik.

(Bryan Widya Kusuma Putra)

PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan untuk:

Allah yang telah memberiku kesempatan hidup sampai saat ini

Yang telah mencurahkan selalu kasih sayang-Nya kepadaku

Yang telah mewarnai hari-hariku dengan petunjuk-Mu

Yang telah mengajari dan memberikan arti dari sebuah kehidupan

*Bapak dan ibuku tercinta yang selalu memberi semangat
dan dukungan kepada saya*

*Kekasihku tersayang, yang tak henti-henti men-suport aku dalam
segala hal.*

*Seluruh teman-teman yang selalu memberi dukungan dalam
pengerjaan Tugas Akhir ini*

commit to user

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, sehingga penulisan Laporan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari pembaca. Namun, penulis menyadari tanpa dukungan dan dorongan dari berbagai pihak, maka penulisan Tugas Akhir ini tidak akan terlaksana dan terselesaikan dengan baik.

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis sehingga dapat tersusun dan selesainya Laporan Tugas Akhir ini. Maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, terima kasih atas nikmat dan karunia yang Engkau berikan.
2. Nabi Muhammad SAS, syafaatmu yang selalu aku nantikan.
3. Bapak, Ibu dan adik tercinta yang dengan tulus memberikan dukungan moral, materi, dan doanya.
4. Ibu Dr. Hunik Sri Runing Sawitri, M.Si, Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.

commit to user

5. Bapak Drs. Hanung Triatmoko, M.Si, Ak. selaku Ketua Program Studi Diploma III Akuntansi Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
6. Bapak Arif Lukman Santoso, SE., MM., Ak. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
7. Ibu Titik Setyaningsih, SE, M.Si, Ak. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah berkenan menyediakan waktu dan memberikan pengarahan selama penyusunan Tugas Akhir ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberikan ilmunya selama ini.
9. Pimpinan dan Staf di PDAM Surakarta yang telah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian.
10. Bapak Sigit yang mau meluangkan waktu untuk memberikan pengarahan.
11. Bapak bayu yang senantiasa mau membimbing dalam pengumpulan data untuk penulisan.
12. Putri Khomara Sari, terima kasih selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini yang sebelumnya terhambat.
13. Semua teman-teman perpajakan, terima kasih atas kebersamaan dan kekompakannya selama ini.
14. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini, terima kasih atas dukungan dan pengarahannya.

Atas jasa-jasa yang telah mereka berikan, penulis berdoa semoga mereka mendapatkan balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari

commit to user

sepenuhnya atas kekurangan dalam penulisan tugas akhir ini. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Namun demikian, karya sederhana ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb



Surakarta, 28 November 2015

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
SURAT PERNYATAAN TUGAS AKHIR	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Gambaran Umum Perusahaan	1
B. Latar Belakang	38
C. Rumusan Masalah	43
D. Tujuan Penelitian.....	44
E. Manfaat Penelitian.....	44
F. Metode Penelitian	45
G. Teknik Analisis Data	46

commit to user

BAB II.	TINJAUAN PUSTAKA	48
	A. Pengelompokan Pajak	48
	B. Cara Pemungutan Pajak	51
	C. Tarif Pajak	54
	D. Pajak Air Permukaan	55
	1. Definisini Pajak Air Permukaan	55
	2. Dasar Hukum Pajak Air Permukaan	55
	3. Sistem Perhitungan Pajak Air Permukaan	55
	4. Objek Pajak Air Permukaan	57
	5. Subjek Pajak Air Permukaan	73
	6. Dasar Pengenaan Pajak Air Permukaan	73
	E. Pengawasan	58
	1. Pengertian Pengawasan	58
	2. Maksud dan Tujuan Pengawasan	61
	3. Jenis - Jenis Pengawasan	65
	F. Pelayanan	68
	1. Pengertian Pelayanan	68
	2. Perspektif Pelayanan Publik	71
	3. Standar Pelayanan Publik	77
BAB III.	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	81
	A. Pembahasan Masalah	81
	1. Evaluasi Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air Permukaan	81

commit to user

a.	Langkah-Langkah Dalam Perhitungan Pajak Air Permukaan di PDAM Kota Surakarta	81
b.	Besarnya Pajak Air Permukaan di PDAM Kota Surakarta Pada Tahun 2013 dan 2014	83
2.	Besarnya Tarif Pemakaian Air di PDAM Kota Surakarta	92
a.	Pengaruh Pajak Air Permukaan Terhadap Penetapan Tarif di PDAM Kota Surakarta	96
b.	Tanggapan Pelanggan PDAM Kota Surakarta Terhadap Tarif Pajak Air Permukaan Yang Diberlakukan Sekarang	97
c.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Besarnya Pajak Air di PDAM Kota Surakarta	98
3.	Pelaksanaan Pengawasan Pelayanan di PDAM Kota Surakarta	100
B.	Temuan	101
1.	Kelebihan	102
2.	Kekurangan	103
BAB IV.	PENUTUP	104
A.	Kesimpulan	104
B.	Saran.....	105

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

commit to user

DAFTAR TABEL

Tabel

3.1	Data Volume Air Permukaan Menurut Perhitungan PDAM Kota Surakarta	84
3.2	Data Air Permukaan yang Dibayar oleh PDAM Kota Surakarta	85
3.3	Perhitungan Air Permukaan (AP)	88
3.4	Rekapitulasi Pajak Terutang Pajak Air Permukaan Menurut Jumlah Volume Perhitungan AP oleh PDAM Kota Surakarta	89
3.5	Rekapitulasi Pajak Terutang Pajak Air Permukaan yang Dibayarkan oleh PDAM Kota Surakarta	90
3.6	Perhitungan Rkapitulasi Pajak Terutang antara tabel 3.4 dan 3.5	91
3.7	Tarif Air Minum	96

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Konfirmasi Penelitian Tugas Akhir
- Lampiran 2 Protokol Wawancara
- Lampiran 3 Laporan Rekapitulasi Pajak Terutang Air Permukaan



commit to user