

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PAJAK AIR BAWAH TANAH
PADA BADAN PENGELOLA
PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH
KOTA MEDAN**

**LUCY DAMAYANTI
NPM. 151801151**

ABSTRAK

Pajak Air Bawah Tanah sebagai salah satu objek pajak daerah di Kota Medan, tidak lepas dari permasalahan dalam penyelenggaraannya. Permasalahan tersebut baik di kalangan instansi yang memiliki kewenangan sesuai dengan tugas dan fungsinya maupun di kalangan masyarakat sebagai pihak yang memiliki hak dan kewajiban dalam pembayaran Pajak Air Bawah Tanah, sehingga tidak jarang timbul ketidaktahuan di antara masing-masing instansi dan masyarakat serta muncul sikap pro dan kontra masyarakat terhadap pelaksanaannya. Oleh karena itu perlu ada aturan atau ketentuan yang jelas yang mengatur hubungan kerja antara instansi yang berhubungan dengan pelaksanaan kebijakan pemungutan Pajak Air Bawah Tanah.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Kualitas Pelayanan Pajak bagi Pengelola dan Pemungutan Pajak Air Bawah Tanah Pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan?. Apakah yang dilakukan Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan dalam upaya peningkatan Kualitas Pelayanan Pajak Air Bawah Tanah?. Tujuan penelitian ini adalah Menganalisis Kualitas Pelayanan Pajak Air Bawah Tanah pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan dan mengetahui upaya peningkatan kualitasnya.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa dari kelima variabel yang digunakan pada penelitian untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pajak Air Bawah Tanah pada Dinas Pendapatan Kota Medan sesuai dengan kriteria yang ditentukan maka diperoleh skor rata-rata 2,83, maka pelayanan pajak air bawah tanah pada kantor Dinas Pendapatan Kota Medan tergolong baik.

Kata kunci: kualitas pelayanan, pajak air bawah tanah

**QUALITY ANALYSIS OF WATER TREATMENT UNDER LAND IN THE
MANAGEMENT AGENCY TAX AND REGIONAL REGION
MEDAN CITY**

**LUCY DAMAYANTI
NPM. 151801151**

ABSTRACT

Underground Water Tax as one of the objects of local taxes in the city of Medan, can not be separated from the problems in the implementation. The problem is good among agencies that have authority in accordance with the duties and functions as well as among the community as parties who have rights and obligations in the payment of underground water tax, so it is not uncommon to arise ignorance between each agency and community and appear pro and Counter community to its implementation. Therefore, there needs to be clear rules or provisions which regulate the working relationship between the agencies related to the implementation of the policy of collecting Underground Water Tax.

The formulation of the problem in this study is How the Quality of Tax Service for the Management and Collection of Underground Water Tax on the Regional Tax and Retribution Board of Medan City ?. What is the Regional Tax and Retribution Agency of Medan City in an effort to improve the Quality of Underground Water Tax Service ?. The purpose of this study is to analyze the Quality of Underground Water Tax Service at the Regional Tax and Retribution Board of Medan City and to know the efforts to improve the quality.

Based on the research results can be seen that of the five variables used in research to determine the Quality of Underground Water Tax Service at Revenue Department of Medan in accordance with the criteria determined then obtained an average score of 2.83, the underground water tax service at the office The income of Medan City is good.

Keywords: service quality, underground water tax