



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Umum

2.1.1 Konsep Surat Keputusan Pengurangan dan Keberatan (SKK)

2.1.1.1 Surat Keputusan Pengurangan Ketetapan Pajak

Surat Keputusan Pengurangan Ketetapan Pajak adalah surat keputusan atas permohonan pengurangan ketetapan pajak terhadap surat ketetapan pajak yang diajukan oleh Wajib Pajak (Muljono, 2010:139).

(Ratnawati dan Hernawati, 2016:35-36) menjelaskan mengenai Direktur Jenderal Pajak yang karena jabatan atau karena adanya permohonan Wajib Pajak, dapat melakukan hal-hal berikut :

- a. Mengurangi atau menghapus sanksi administrasi berupa bunga, denda, dan kenaikan pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan undang-undang perpajakan, dalam hal sanksi tersebut dikenakan karena adanya kekhilafan Wajib Pajak, atau bukan karena kesalahannya.
- b. Mengurangi atau membatalkan Surat ketetapan pajak dari hasil Tagihan Pajak yang tidak benar.
- c. Membatalkan hasil pemeriksaan atau surat ketetapan pajak dari hasil pemeriksaan yang dilaksanakan tanpa:
 - 1) Penyampaian Surat Pemberitahuan Hasil Pemeriksaan
 - 2) Pembahasan Akhir Hasil Pemeriksaan dengan Wajib Pajak

Wajib Pajak dapat mengajukan permohonan pengurangan atau pembatalan surat ketetapan pajak apabila:

- a. Wajib Pajak tidak mengajukan keberatan terhadap surat ketetapan pajak.
- b. Wajib Pajak mengajukan keberatan tetapi keberatannya tidak dipertimbangkan oleh Direktur Jenderal Pajak karena tidak memenuhi persyaratan.

Permohonan pengurangan atau pembatalan surat ketetapan pajak yang tidak benar, tidak dapat diajukan jika Wajib Pajak mencabut pengajuan keberatan yang telah disampaikan kepada Direktur Jenderal Pajak.



2.1.1.2 Pengertian Surat Keputusan Keberatan (SKK)

Surat Keputusan Keberatan adalah surat keputusan atas keberatan terhadap surat ketetapan pajak atau terhadap pemotongan atau pemngutan oleh pihak ketiga yang diajukan oleh Wajib Pajak (Muljono, 2010:139). Sementara, pendapat Soemarso (2007:50) yang memberikan pengertian bahwa "...SKK adalah penetapan dan ketetapan yang dikeluarkan oleh pihak pajak sebagai dasar penagihan untuk pajak yang terutang."

Wajib Pajak yang merasa tidak puas atas ketetapan pajak yang telah diterbitkan dapat mengajukan keberatan kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak dimana Wajib Pajak terdaftar. Jika Wajib Pajak tidak puas dengan keputusan keberatan (Thian, 2021:111).

2.1.2 Penyebab Diterbitkannya Surat Ketetapan Pajak

(Muljono, 2010:136) menjelaskan mengenai Surat Ketetapan Pajak dapat diterbitkan berdasarkan pemeriksaan atau penelitian data WP, bahwa pajak yang dihitung atau dilaporkan dalam SPT tidak benar, sehingga terdapat:

- Pajak yang tidak atau kurang dibayar; atau
- Pajak yang tidak atau kurang dipotong atau dipungut.

Surat Ketetapan Pajak dapat diterbitkan oleh Direktur Jenderal Pajak sampai dengan jangka waktu 5 tahun sesudah saat terutangnya pajak, atau berakhirnya Masa Pajak, Bagian Tahun Pajak atau Tahun Pajak, yang disebabkan oleh:

- Pemeriksaan atau keterangan lain pajak yang terutang tidak atau kurang bayar.
 - SPT tidak disampaikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan dan setelah ditegur secara tertulis tidak disampaikan pada waktunya.
 - Pemeriksaan mengenai PPN dan PPnBM ternyata tidak seharusnya dikompensasikan selisih lebih pajak atau tidak seharusnya dikenakan tarif 0%
 - Kewajiban pembukuan dan meminjamkan buku pada saat diperiksa tidak dipenuhi, sehingga tidak dapat diketahui besarnya pajak yang terutang.
-



2.1.3 Alasan Pengajuan Pengurangan dan Keberatan

Karena kondisi atau sebab tertentu, seperti rusaknya bumi dan bangunan yang terkena bencana alam, atau wajib pajak dapat mengajukan permohonan pengurangan pajak terutang PBB (Danamik dan Sriwiyanti, 2020:42).

(Mahpudin, dkk. 2020:267) menjelaskan mengenai alasan pengajuan keberatan yang terdiri dari:

- a. Dalam hal Wajib Pajak(WP) merasa SPPT/SKP tidak sesuai dengan keadaan sebenarnya, mengenai :
 - 1) Luas Objek Pajak bumi dan bangunan;
 - 2) Jual objek pajak bumi dan/atau bangunan tidak sebagaimana mestinya.
- b. Perbedaan penafsiran Undang-undang antara WP dan Pegawai Pajak.

2.1.4 Persyaratan Pengajuan Pengurangan dan Keberatan

Persyaratan pengajuan surat keputusan pengurangan yang harus dilampirkan terdiri dari :

1. Daftar Penghasilan / Slip Gaji / Laporan R-L / SK.Pensiun / SPT / PPh / Dokumen lain yang diperlukan.
 2. Asli SPPT PBB yang akan diajukan Permohonan Pengurangan.
 3. Tidak ada tunggakan PBB tahun-tahun sebelumnya.
 4. Surat Keterangan : Tidak Mampu / Tidak Bekerja / Tidak Ada Penghasilan / Lainnya / Dokumen lain yang dipersamakan dan telah ditandatangani oleh Pejabat Berwenang.
 5. Fotocopy Identitas : KTP / SIM / Paspor yang masih berlaku / Dokumen lain yang dipersamakan.
 6. Fotocopy Bukti Kepemilikan Tanah : Sertifikat / Pengoperan / Pengakuan Hak / Akta / Dokumen lain yang dipersamakan atas Objek PBB yang diajukan Permohonan Pengurangan.
 7. Fotocopy Pembayaran Rekening Listrik, dan / atau Telepon / HP, dan / atau PDAM bulan terakhir.
-



8. Fotocopy Izin Mendirikan Bangunan (IMB), kusus bangnyan yang bersifat komersil.

(Mahpudin, dkk. 2020:267) menjelaskan mengenai persyaratan pengajuan keberatan :

1. Syarat Formal :

- 1) Keberatan diajukan dalam jangka waktu 2(tiga) bulan sejak tanggal diteruimanya SPPT/SKP oleh Wajib Pajak.
- 2) Dalam hal keadaan terpaksa (force majeure) wajib pajak harus dapat memberikan dan membuktikan alasan bahwa jangka waktu tersebut tidak dapat dipenuhi.

2. Syarat materiil :

- 1) Keberatan diajukan secara tertulis dalam Bahasa Indonesia;
- 2) Diajukan kepada Kepala kantor Pelayanan Pajak Pratama yang menerbitkan SPPT/SKP;
- 3) Dalam hal dikuasakan kepada pihak lain harus melampirkan surat kuasa;
- 4) Diajukan masing-masing dalam Surat Keberatan kecuali yang diajukan secara kolektif melalui Lurah/Kepala Desa setempat untuk setiap SPPT/SKP per tahun pajak;
- 5) Mengemukakan alasan yang jelas dan mencantumkan besarnya Pajak Bumi dan Bangunan menurut perhitungan Wajib Pajak.

2.1.5 Alur Kerja Proses Pengambilan Surat Keputusan Pengurangan dan Keberatan PBB

Berikut proses alur kerja pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang :

1. Wajib Pajak memasukkan berkas pengurangan atau keberatan ke loket pelayanan.
2. Pegawai mencatat setiap berkas pengurangan atau keberatan di buku berkas masuk.



3. Berkas di cek oleh pegawai, apabila berkas pengurangan atau keberatan lengkap akan segera di proses dan jika belum lengkap akan di tunda dan akan menghubungi wajib pajak agar datang ke kantor untuk konsultasi.
4. Pegawai mencetak surat keputusan pengurangan atau keberatan setelah berkas selesai di proses
5. Pegawai menelpon wajib pajak untuk menginformasikan pengambilan surat keputusan

2.2 Teori Judul

2.2.1 Aplikasi

Aplikasi adalah suatu perangkat lunak (software) atau program komputer yang beroperasi pada sistem tertentu yang diciptakan dan dikembangkan untuk melakukan perintah tertentu (Pane dkk 2020:53). Menurut Harip Santoso dalam Pane dkk (2020:4), “Aplikasi adalah suatu keompok file(form, class, report) yang bertujuan untuk melakukan aktivitas tertentu yang saling terkait, misalnya aplikasi payroll, aplikasi fixed, dan lain-lain”.

2.2.2 Pengambilan

Pengambilan adalah proses ambil atau mengambil sebuah objek yang dibutuhkan dan dilakukan oleh seseorang atau antara dua orang atau lebih karena adanya kepentingan bersama. Jadi, pengambilan surat keputusan adalah proses ambil surat keputusan(sebagai objek) yang dilakukan antara pegawai dan wajib pajak.

2.2.3 Surat Keputusan

Apabila Wajib Pajak telah menerima surat keputusan atas keberatan tersebut maka dia dapat mengajukan banding kepada Pengadilan Pajak (Sugiharti, 2005:75). Surat Keputusan adalah suatu penetapan tertulis di bidang perpajakan yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang berdasarkan peraturan perundang-



undangan perpajakan dan dalam pelaksanaan Undang-Undang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa (Sugiharti, 2005:108).

2.2.4 Badan Pengelolaan Pajak Daerah

Badan Pengelolaan Pajak Daerah adalah Kantor Perangkat Daerah yang bergerak di bidang pengelolaan pajak, BPPD mempunyai tugas melaksanakan sebagian urusan pemerintah daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan dalam pendapatan daerah. BPPD berlokasi di Jl merdeka no.21, 19 ilir, Kec. Bukit Kecil, Kota Palembang 30113

2.2.5 Aplikasi Pengambilan Surat Keputusan Pengurangan dan Keberatan PBB pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang Berbasis Website

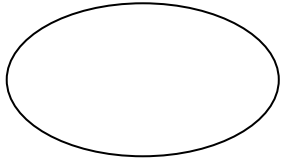
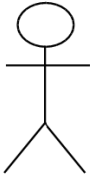


Aplikasi Pengambilan Surat Keputusan Pengurangan dan Keberatan PBB pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang Berbasis *Website* adalah aplikasi yang berupa pengambilan surat keputusan yang dibuat dengan sesederhana mungkin agar dapat mempermudah kinerja dari pegawai dan tidak merepotkan wajib pajak dengan harus datang langsung ke BPPD untuk mengambil surat keputusan

2.3. Teori Khusus

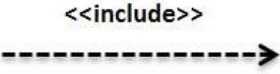
2.3.1 Use Case Diagram

Menurut Harianto dkk (2019:16), “Use case Diagram merupakan pemodelan untuk menggambarkan kelakuan (Behavior) sistem yang akan dibuat. Diagram use case mendeskripsikan sebuah interaksi antara satu atau lebih actor dengan sistem yang dibuat”.

**Tabel 2.1** Simbol-simbol Use Case Diagram

No	Simbol	Deskripsi
1	Use case 	Fungsional yang disediakan sistem sebagai unit-unit yang saling bertukar pesan antar unit atau actor, biasanya dinyatakan dengan menggunakan kata kerja awal frase nama use case
2	Aktor 	Berinteraksi dengan informasi yang akan dibuat diluar sistem informasi yang akan dibuat itu sendiri, jadi walaupun simbol dari aktor adalah gambar orang, tapi aktor belum tentu merupakan orang; biasanya dinyatakan menggunakan kata benda diawal frase nama aktor
3	Asosiasi/ <i>association</i> 	Komunikasi antara actor dan use case yang berpartisipasi pada use case atau use case memiliki interaksi dengan actor
4	Extend 	Relasi use case tambahan ke sebuah use case dimana use case yang di tambahkan dapat berdiri sendiri walaupun tanpa use tambahan itu.



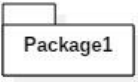
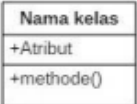
No	Simbol	Deskripsi
5.	<p><i>Include</i></p> 	Relasi case tambahan ke sebuah use case dimana use case yang ditambahkan memerlukan use case ini untuk menjalankan fungsi atau sebagai syarat dijalankan use case.

(Sumber : Sugiarti dalam Harianto dkk (2019:16-17))

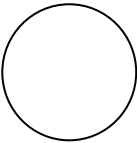




2.3.2 Class Diagram

Menurut Saputra dan Fadila (2020:39), “*Class Diagram* merupakan diagram yang menunjukkan class-class yang terdapat dari sebuah sistem dan hubungannya secara logika. Class Diagram memperlihatkan struktur statis dari sebuah sistem yang berjalan.”

Tabel 2.2 Simbol-simbol Class Diagram

No	Simbol	Keterangan
1.	<p>Package</p> 	Package merupakan sebuah bungkusuan dari satu atau lebih kelas.
2.	<p>Operasi</p> 	Kelas pada struktur system

Lanjutan **Tabel 2.2** Simbol-simbol *Class Diagram*

No	Simbol	Keterangan
3.	Antara muka/ <i>interface</i> 	Sama dengan konsep <i>interface</i> pemrograman berorientasi objek
4.	Asosiasi 	Relasi antara kelas dengan makna umum, asosiasi biasanya juga disertai dengan <i>multiplicity</i>
5.	Asosiasi berarah/directed association 	Relasi antara kelas dengan makna kelas yang satu digunakan oleh kelas yang lain, asosiasi biasanya juga disertai dengan <i>multiplicity</i> .
6.	Generalisasi 	Relasi antara kelas dengan makna generalisasi-generalisasi (umum khusus)
7.	Agregasi 	Relasi antara kelas dengan makna semua-bagian (whole part)

(Sumber : Sugiarti dalam Harianto dkk (2019:17-18))




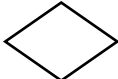

2.3.3 Activity Diagram

Menurut Habibi dkk (2020:91), “*Activity Diagram* merupakan diagram yang menggambarkan rangkaian aliran dari aktivitas dalam artian urutan aktivitas, activity diagram ini dapat digunakan untuk menjelaskan mengenai aktifitas yang



dibentuk dalam suatu operasi sehingga dapat dipergunakan untuk aktifitas lainnya seperti use ataupun interaksi.”

Tabel 2.3 Simbol Activity Diagram

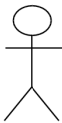
No	Simbol	Keterangan
1.		Titik awal atau permulaan
2.		Titik awal atau permulaan
3.		Aktivitas yang dilakukan oleh aktor
4.		Decision atau pilihan untuk mengambil keputusan
5.		Arah tanda panah alur proses

Sumber : Habibi dkk (2020:91)

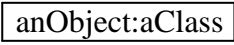




2.3.4 Sequence Diagram

Menurut Habibi dkk (2020:88), “*Sequence Diagram* merupakan diagram yang menggambarkan kolaborasi dinamis (kolaborasi yang berubah ubah) antara beberapa object.”

Tabel 2.4 Simbol-Simbol *Sequence Diagram*

No	Simbol	Keterangan
1.	 Actor	Actor (Pengguna sistem, sistem lain, hardware, dan sejenisnya)

Lanjutan Tabel 2.4 Simbol-Simbol *Sequence Diagram*

No	Simbol	Fungsi
2.		Object (Objek: class, sedangkan module, strukture, interface, delegate, dan enumeration juga merupakan objek namun pada dasarnya akan diimplementasikan pada suatu class)
3.		Lifeline (Garis jangauan/cakupan dari kegiatan-kegiatan atau proses-proses atau aktifitas-aktifitas yang dimiliki suatu objek)
4.		Focus of control (jangkauan/cakupan atau masa yang diperlukan suatu aktifitas, kegiatan, atau proses dari suatu objek)
5.	A message 	Message (Aliran data/nilai, informasi, dan sejenisnya baik sebagai input atau output)
6.		Object destruction (suatu objek dimusnakan)

(Sumber : Azminuddin dkk (2019:386))

2.3.5. Pengertian Kamus Data

Kamus data adalah kumpulan aelemen-elemen atau simbol-simbol yang digunakan untuk membantu dalam penggambaran atau penidentifikasiian setiap field atau file di dalam sistem (Kristanto dalam Nafudin, 2019:59).

**Tabel 2.5** Simbol-simbol dalam Kamus Data

No	Simbol	Keterangan
1	=	Terdiri Atas
2	+	Dan
3	[]	Memilih salah satu alternatif
4	()	data opsional
5	**	Komentar
6	@	Identifikasi atribut kunci
7		Pemisah alternatif simbol []

(Sumber: Nafiudin, 2019:59)