



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan aspek penting dalam pembangunan suatu negara. Menurut klasifikasinya, pajak dibedakan menjadi dua jenis yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak Daerah berperan penting dalam pembangunan suatu daerah salah satunya Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kebutuhan dan perkembangan daerah, dan kontribusinya sangat terlihat dalam pengembangan infrastruktur, pelayanan publik, dan kualitas hidup masyarakat setempat, dengan sepenuhnya untuk keperluan pembangunan di daerah tersebut.

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dapat diklaim pembebasannya dalam kondisi tertentu. Kebijakan atas pengurangan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) tercantum pada Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 82/PMK.03/2017. Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kota Palembang diatur dalam Peraturan Walikota Palembang Nomor 5 Tahun 2020 Pasal 33. Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang memfasilitasi pengajuan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) sesuai ketentuan dalam Peraturan Walikota Palembang Pasal 31. Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang bertanggung jawab melayani masyarakat Kota Palembang dalam proses pengajuan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) secara maksimal. Maka dari itu proses pengajuan perlu dilakukan secara efektif guna meningkatkan pembayaran pajak.

Sampai saat ini dalam proses pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang dilakukan secara manual, mulai dari proses pengajuan pengurangan pajak oleh Wajib Pajak dan penyeleksian berkas pengajuan dan proses penetapan pengurangan pajak. Prosedur pengurangan yang berbelit-belit dan banyaknya pengajuan pengurangan menimbulkan permasalahan seperti keterlambatan proses penetapan pengurangan, penumpukan berkas pengajuan pengurangan, dan masalah pengelolaan informasi



berkas pengurangan. Permasalahan-permasalahan tersebut dapat menimbulkan menurunnya kualitas standar pelayanan pengurangan pajak di bidang PBB & BPHTB di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengurangan pajak di bidang PBB & BPHTB maka diperlukan sistem aplikasi *website* yang terintegrasi secara *online* sebagai penyediaan informasi dan mempermudah alur kerja proses pengajuan pengurangan. *Website* yang telah dibangun dengan tujuan memberikan pelayanan standar kepada publik juga dapat menyampaikan berbagai hal yang menjadi kebutuhan masyarakat yang kian meningkat (Lilie Budiastuti Wiratmo, Noor Irfan, 2017). Dalam Undang-Undang Nomor 25 Pasal 1 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Standar pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dengan adanya sistem aplikasi *website* yang terintegrasi secara *online* dapat meningkatkan standar pelayanan publik pada pelayanan pengurangan pajak di bidang PBB & BPHTB di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk membangun sebuah aplikasi yang akan dijadikan sebuah Laporan Akhir dengan judul ***“Aplikasi Pengajuan Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Secara Online Studi Kasus Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang.”***

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penulisan tersebut dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut: bagaimana membangun Aplikasi Pengajuan Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang terintegrasi secara *online* untuk meningkatkan pelayanan pajak di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang.



1.3 Batasan Masalah

Agar penulisan Laporan Akhir ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka penulis membatasi pada laporan ini, yaitu::

1. Aplikasi ini hanya dapat digunakan untuk pengajuan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang.
2. Data pendukung yang digunakan dalam membangun aplikasi ini berupa data pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang.
3. Aplikasi Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) ini menampilkan *output* berupa tanda terima berkas pengajuan selesai.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan dari penyusunan Laporan Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Membangun Aplikasi Pengajuan Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Secara *Online* Studi Kasus Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MariaDB.
2. Memberikan Layanan Pengajuan Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang *ter-update* secara online guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi bidang PBB & BPHTB pada Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang.

1.4.2 Manfaat

Adapun manfaat yang diperoleh dari pembuatan Laporan Akhir ini yaitu:

1. Memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak untuk pengajuan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang.



2. Mempermudah alur kerja proses pengurangan di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang terutama pada bidang pelayanan PBB & BPHTB.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Lokasi Pengumpulan Data dan Waktu Pelaksanaan

Lokasi penelitian yang dilakukan oleh penulis dilaksanakan di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang yang beralamatkan di Jl. Merdeka No.21, 19 Ilir, Kec. Bukit Kecil, Kota Palembang, Sumatera Selatan.

1.5.2 Lokasi Pengumpulan Data dan Waktu Pelaksanaan

Ada metode pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam melakukan penelitian ini adalah dengan cara berikut :

a. Wawancara (*Interview*)

Metode wawancara merupakan metode tanya jawab antara penulis dan narasumber guna memperoleh informasi, kebutuhan dan data untuk tujuan penelitian. Dimana penulis melakukan wawancara dengan staf PBB, Analis Pajak Daerah, Pada Bidang PBB & BPHTB.

b. Observasi

Metode observasi merupakan metode yang dilakukan dengan cara pengamatan secara langsung pada proses penyusunan laporan ini, penulis melakukan pengamatan secara langsung pada bidang PBB & BPHTB dalam proses pengajuan pengurangan. Sehingga didapatkan secara jelas tentang objek penelitian tersebut.

c. Studi Pustaka

Dalam proses penyusunan Laporan Akhir ini, penulis telah memperoleh data dari berbagai sumber yaitu, Data resmi mengenai Pengajuan Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia, Peraturan Walikota Palembang, Undang-Undang, dan Jurnal resmi yang berkaitan dengan judul dari beberapa referensi.



1.6 Sistematika Penulisan

Agar pembahasan Laporan Akhir ini memberikan gambaran jelas dan tujuan yang sesuai, maka penulis membuat sistematika penulisan laporan akhir ini dibagi menjadi 5 (lima) bagian, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas mengenai Latar Belakang, Perumusan Masalah, Ruang Lingkup Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Metodologi Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan menguraikan secara singkat mengenai teori umum, teori khusus dan pengembangan sistem yang berkaitan dengan judul dan istilah-istilah yang digunakan dalam pembuatan Laporan Akhir.

BAB III GAMBARAN UMUM INSTANSI

Pada bab ini menguraikan tentang gambaran umum mengenai sejarah singkat Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang, Dasar hukum instansi, visi dan misi, tujuan dan fungsi instansi, struktur organisasi, dan sistem yang berjalan di instansi.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi uraian mengenai rancangan dan pembuatan sistem yang meliputi penentuan alat dan bahan yang digunakan dalam penulisan, pendefinisian masalah, studi kelayakan dan perancangan program, hasil dari proses perancangan program dan pengoperasian program tersebut.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menguraikan kesimpulan dari rangkaian Laporan Akhir serta memberikan saran untuk tindak lanjut tinjauan usulan yang telah dibuat.