



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung merupakan salah satu dari 31 Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak di Indonesia. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung dibentuk menjadi salah satu dari 20 (dua puluh) Kantor Wilayah yang telah dimodernisasi pada tanggal 26 desember 2006.

Saat ini Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung memiliki 5 (lima) bidang, diantaranya yaitu Bidang Keberatan, Banding, dan Pengurangan. Bidang Keberatan, Banding, dan Pengurangan memiliki beberapa tugas, salah satunya yaitu melaksanakan bimbingan dan urusan penyelesaian keberatan, banding, pengurangan atau pembatalan ketetapan pajak yang tidak benar.

Penyelesaian keberatan merupakan kegiatan menyelesaikan data keberatan yang diajukan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Keberatan yang diajukan meliputi keberatan atas Pajak Umum dan PBB. Keberatan atas Pajak Umum terdiri dari PPh Umum, PPN, PPnBM, Bunga/ Denda Penagihan, PPh Final, PPN Membangun Sendiri, Pajak Penjualan Batubara, Pajak yang seharusnya tidak terutang, Pengembalian PPN kepada orang pribadi pemegang paspor luar negeri, dan Bea Materai. Data-data keberatan tersebut berasal dari Wajib Pajak yang keberatan terhadap suatu surat ketetapan pajak karena adanya kesalahan pada jumlah pajak yang harus dibayarkannya. Data-data keberatan dikelola oleh Pelaksana Keberatan dengan menggunakan *Microsoft Excel*. Selanjutnya data keberatan tersebut diserahkan ke Penelaah Keberatan untuk ditindaklanjuti.

Proses penyerahan data keberatan dilakukan dengan menyalin *file* dari *Microsoft Excel* ke tempat penyimpanan (*flashdisk*) untuk diserahkan ke Penelaah Keberatan. Cara ini menimbulkan dampak menumpuknya data keberatan di



Pelaksana Keberatan karena Pelaksana Keberatan harus memasukkan banyak data keberatan. Hal ini menyebabkan lambatnya proses pengolahan data oleh Penelaah Keberatan karena Penelaah Keberatan harus menunggu Pelaksana Keberatan memberikan data kepadanya. Masalah lain yang timbul yaitu waktu yang digunakan oleh Penelaah Keberatan dalam mencari data yang harus diselesaikannya karena dalam 1 (satu) *file* terdiri dari beberapa Penelaah Keberatan. Kondisi yang terjadi pada Bidang Keberatan, Banding, dan Pengurangan membuat penulis berpikir untuk membuat suatu program aplikasi yang dapat memudahkan Pelaksana Keberatan dan Penelaah Keberatan dalam berbagi data untuk mengolah data keberatan.

Sehubungan dengan hal tersebut maka penulis menyusun Laporan Akhir dengan judul “**Aplikasi Pengolahan Data Keberatan pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung**” dengan alasan untuk memberikan kemudahan kepada karyawan yang bertanggungjawab dalam penyelesaian data keberatan.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan oleh penulis di atas, maka masalah yang dihadapi oleh Bidang Keberatan, Banding, dan Pengurangan yaitu belum adanya aplikasi pengolahan data keberatan yang dapat menghubungkan Pelaksana Keberatan dan Penelaah Keberatan dalam berbagi data keberatan. Maka dari itu penulis merumuskan masalah yang akan dibahas dalam Laporan Akhir ini adalah “Bagaimana membuat suatu aplikasi pengolahan data keberatan pada Bidang Keberatan, Banding, dan Pengurangan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung dengan menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan *database MySQL*?”.



### **1.3. Batasan Masalah**

Agar penulisan Laporan Akhir ini menjadi lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka penulis membatasi pokok permasalahan ini sebagai berikut.

1. Aplikasi ini hanya mengelola data keberatan yang ada di Bidang Keberatan, Banding, dan Pengurangan
2. Aplikasi ini hanya dapat diproses oleh karyawan yang bertanggungjawab dalam proses pengolahan data keberatan.

### **1.4. Tujuan dan Manfaat**

#### **1.4.1. Tujuan**

Adapun tujuan dari penulisan Laporan Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Membuat aplikasi pengolahan data keberatan pada Bidang Keberatan, Banding, dan Pengurangan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung.
2. Untuk menghindari terjadinya penumpukan data keberatan, kesulitan dalam proses pencarian data keberatan, dan keterlambatan proses pengolahan data keberatan.

#### **1.4.2. Manfaat**

Adapun manfaat dari penulisan Laporan Akhir ini adalah:

1. Untuk mempermudah proses pengolahan data keberatan pada Bidang Keberatan, Banding, dan Pengurangan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung.
2. Dengan aplikasi pengolahan data keberatan, Penelaah Keberatan dapat melihat dan mencari data keberatan yang dikirim oleh Pelaksana Keberatan, serta dapat mempercepat proses pengolahan data keberatan.



## **1.5. Metodologi Penelitian**

### **1.5.1. Lokasi Pengumpulan Data**

Dalam menyelesaikan pembuatan Laporan Akhir ini, yang menjadi objek pengumpulan data adalah di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung yang beralamat di Jalan Tasik Kambang Iwak Palembang 30135.

### **1.5.2. Metode Pengumpulan Data**

Pratama (2010 : 55 - 60) menjelaskan bahwa ada beberapa metode yang dapat digunakan dalam proses pengumpulan data, yaitu:

#### **a. Data Primer**

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari sumbernya. Pengumpulan data primer dapat dilakukan dengan menggunakan beberapa metode, yaitu:

##### **1. Metode Observasi**

Metode observasi merupakan cara pengumpulan data dengan cara pengamatan secara langsung. Dalam hal ini penulis melakukan observasi di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung Bidang Keberatan, Banding, dan Pengurangan. Penulis melihat langsung proses pengisian data keberatan Wajib Pajak oleh Pelaksana Keberatan, proses penyerahan data dari Pelaksana Keberatan ke seksi Penelaah Keberatan, dan pengolahan data keberatan oleh seksi Penelaah Keberatan. Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis, masalah yang dihadapi adalah proses penyerahan data keberatan yang telah diisikan oleh Pelaksana Keberatan yang masih dilakukan dengan cara manual.

##### **2. Metode Survei (Wawancara)**

Metode survei (wawancara) merupakan cara pengumpulan data melalui permintaan keterangan kepada pihak tertentu. Dalam hal ini penulis melakukan wawancara dengan karyawan di Bidang Keberatan, Banding, dan Pengurangan. Berdasarkan wawancara tersebut, terdapat permasalahan



yang ada di Bidang Keberatan, Banding, dan Pengurangan yaitu belum adanya aplikasi yang mengolah data keberatan secara *online* yang membuat Penelaah Keberatan dapat mengetahui data-data keberatan yang harus ditelaahnya tanpa harus menunggu Pelaksana Keberatan memberikan data-data keberatan melalui *flashdisk*. Hal ini menyebabkan menumpuknya data keberatan di Pelaksana Keberatan dan lambannya proses pengolahan data keberatan di Penelaah Keberatan.

#### b. Data Sekunder

Ada dua kategori data sekunder yaitu sumber internal dan sumber eksternal. Sumber internal adalah data yang tersedia dalam lokasi tempat penelitian, seperti laporan-laporan di lokasi penelitian (perusahaan tempat penelitian). Sumber eksternal adalah data yang diperoleh dari sumber-sumber di luar dari lokasi penelitian, seperti data yang bersumber dari majalah, hasil statistik, buku-buku yang memuat teori pendukung, dan Laporan Akhir yang tersedia di perpustakaan Jurusan Manajemen Informatika atau perpustakaan pusat di Politeknik Negeri Sriwijaya.

### 1.6. Sistematika Penulisan

Agar pembahasan Laporan Akhir ini dapat memberikan gambaran secara jelas dan sesuai dengan tujuan, maka penulisan Laporan Akhir ini disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

#### **BAB I           PENDAHULUAN**

Bab ini akan membahas mengenai latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat, metodologi penelitian dan sistematika penelitian.

#### **BAB II          TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menguraikan secara singkat mengenai teori-teori yang berkaitan dengan judul laporan akhir ini, yaitu teori umum, teori khusus, teori judul, dan teori program. Teori umum akan membahas teori yang bersifat umum dan luas. Teori khusus akan



membahas sistem informasi perancangan yaitu *Data Flow Diagram (DFD)*, *Flowchart*, *Blockchart*, *Entity Relationship Diagram (ERD)*, serta simbol-simbolnya. Teori judul merupakan teori yang berkaitan dengan pengertian yang menjadi judul penulisan laporan. Teori program menjelaskan sekilas tentang program yang digunakan untuk membuat sistem, yaitu bahasa pemrograman *PHP*, *database MySQL*, *Macromedia Dreamweaver 8* dan segala sesuatu yang berhubungan dengan rancangan yang akan digunakan.

### **BAB III            GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung, yaitu mengenai sejarah singkat, visi dan misi, struktur organisasi, dan hal lain yang berhubungan dengan perusahaan.

### **BAB IV            HASIL DAN PEMBAHASAN**

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

### **BAB V            KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dari apa yang telah dipaparkan dan dibahas dalam bab-bab sebelumnya dan pada akhir penulisan penulis memberikan saran-saran yang berhubungan dengan masalah yang telah dibahas dari Aplikasi Pengolahan Data Keberatan pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung.