

**PROSEDUR KEBIJAKAN DAN KELENGKAPAN BERKAS ADMINISTRASI
DALAM PEMBERIAN KEPUTUSAN PENGURANGAN PBB DI BADAN
PENGELOLAAN PAJAK DAERAH KOTA PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH:

**GITA SUCI
061830600526**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2021**

**PROSEDUR KEBIJAKAN DAN KELENGKAPAN BERKAS ADMINISTRASI
DALAM PEMBERIAN KEPUTUSAN PENGURANGAN PBB DI BADAN
PENGELOLAAN PAJAK DAERAH KOTA PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH:

**GITA SUCI
NPM 061830600526**

Menyetujui,

Palembang, Juli 2021

Pembimbing I,

**Dr. Hadi Jauhari., SE.,M.Si
NIP. 197301312001121002**

Pembimbing II,

**Dra. Yusleli Herawati, MM
NIP. 196005071988112001**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

**Heri Setiawan, S.E., M.AB
NIP 197602222002121001**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gita Suci
NPM : 061830600526
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D3 Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Perpajakan
Judul Laporan Akhir : Prosedur Kebijakan dan Kelengkapan Berkas Administrasi dalam Pemberian Keputusan Pengurangan PBB di Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir ini saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain maka saya sanggup menerima saksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juli 2021

Yang Membuat Pernyataan,



Gita Suci

NPM 061830600526

LEMBAR PENGESAHAN


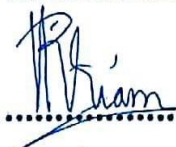

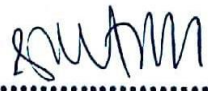
Nama : Gita Suci
NPM : 061830600526
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis / D3 Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Perpajakan
Judul Laporan Akhir : Prosedur Kebijakan dan Kelengkapan Berkas Administrasi dalam Pemberian Keputusan Pengurangan PBB di Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
dan dinyatakan LULUS

Pada hari: Senin

Tanggal: 26 Juli 2021

TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	<u>Dr. Hadi Jauhari., SE., M.Si</u> Ketua Penguji		02/08/2021
2.	<u>Purwati, SE., MM</u> Anggota Penguji		5/8 2021
3.	<u>Elisa, SE., M.Si</u> Anggota Penguji		9/8 - 2021
4.	<u>Dr. Sari Lestari Zainal Ridho., SE., M.Ec</u> Anggota Penguji		9/8 .2021

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Kadang-Kadang ada banyak sekali hambatan saat kau mau menggapai mimpi dan terkadang, hambatan ini menjadi jembatan ke mimpimu.”

(Dream High)

Ku Persembahkan Untuk:

- **Allah SWT**
- **Kedua Orang Tua ku tercinta**
- **Adik ku tersayang**
- **Dosen-Dosen Pembimbing**
- **Teman-Teman seperjuangan kelas
6NC angkatan 2018**
- **Almamater kebanggaanku**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas berkat dan rahmat dan ridhonya-Nya, penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini tepat pada waktunya. Laporan Akhir ini disusun untuk memenuhi syarat menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya. Laporan Akhir ini berjudul **“Prosedur Kebijakan dan Kelengkapan Berkas Administrasi Dalam Pemberian Keputusan Pengurangan PBB di Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang.”**

Dalam penulisan Laporan Akhir ini membahas mengenai prosedur kebijakan dan kelengkapan berkas administrasi yang digunakan untuk menyelesaikan permohonan pengurangan ketetapan PBB dalam pemberian persentase pengurangan ketetapan PBB di Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan Laporan Akhir ini masih banyak kekurangan dan kekeliruan, maka penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat memperbaiki kesalahan yang ada sehingga menjadi pembelajaran bagi penulis untuk masa mendatang.

Palembang, 26 Juli 2021

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan Laporan akhir ini, penulis banyak sekali mendapat bantuan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan waktu, tenaga dan pikiran. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, SE., MM selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Bapak Dr. Hadi Jauhari., SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan saran dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
5. Ibu Yusleli Herawati, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan saran dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
6. Bapak Drs. Kgs.H. Sulaiman Amin selaku Kepala BPPD Kota Palembang.
7. Bapak Prabu Mandiri, S.STP.M.,SI selaku Kepala Bidang PBB dan BPHTB.
8. Segenap keluarga besar bidang PBB yang telah memberikan banyak ilmu dan bantuan selama penyusunan Laporan Akhir ini.
9. Bapak/Ibu dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan banyak ilmu selama penulis menuntut ilmu di Politeknik Negeri Sriwijaya.
10. Kedua Orang Tua yang telah memberikan doa restu dan dorongan baik moril maupun materil.
11. Semua pihak yang turut membantu dalam proses penyelesaian Laporan ini.

Semoga laporan ini dapat bermanfaat dan berguna baik bagi penulis maupun pembaca dan bantuan yang diberikan oleh berbagai pihak mendapatkan limpahan balasan pahala dari Allah SWT. Aamiin.

Palembang, Juli 2021

Penulis

ABSTRAK

PROSEDUR KEBIJAKAN DAN KELENGKAPAN BERKAS ADMINISTRASI DALAM PEMBERIAN KEPUTUSAN PENGURANGAN PBB DI BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAERAH KOTA PALEMBANG

Oleh:
Gita Suci

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur kebijakan dan kelengkapan berkas administrasi dalam penyelesaian pengurangan PBB sehingga diketahui pajak terutang. Jenis dan sumber data yang digunakan berupa data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu studi pustaka, wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisa yang digunakan yaitu metode deskriptif kualitatif. Hasil Penelitian ini menjelaskan bahwa Perwali Nomor 5 Tahun 2020 yang berkaitan dengan kriteria dan besaran pengurangan telah disesuaikan dengan keadaan perekonomian Kota Palembang saat ini. Namun, informasi mengenai kebijakan, prosedur dan persyaratan administrasinya belum banyak diketahui oleh wajib pajak sehingga terjadi kesalahan dalam melengkapi berkas dan ketidaktahuan wajib pajak mengenai prosedur permohonan pengurangan PBB, maka pentingnya dilakukan sosialisasi dan *Update* informasi pengurangan PBB supaya diketahui oleh wajib pajak dengan cepat dan akurat. *Standard Operating Procedures* yang ada sudah jelas dan lebih efektif tetapi dalam penerapannya terdapat petugas yang tidak melakukan tugas berdasarkan *Job description*nya serta adanya perbedaan waktu dalam penyelesaian pengurangan PBB dikarenakan gagalnya petugas loket dalam memverifikasi berkas yang tidak lengkap atau ditolak sehingga sampai pada tahap pemberian persentase sehingga mengakibatkan terjadinya penumpukan berkas. Berdasarkan kondisi tersebut penulis menyarankan harus dilakukannya perubahan atas SOP yang didasarkan pada prosedur dan ditingkatkannya pengawasan atas SPIP.

Kata Kunci: *Kebijakan, berkas administrasi, Standard Operational Procedures (SOP).*

ABSTRACT

POLICY PROCEDURE AND COMPLETENESS OF ADMINISTRATIVE FILES IN THE PROVIDING OF PBB REDUCTION DECREE AT THE REGIONAL TAX MANAGEMENT AGENCY OF PALEMBANG CITY.

Oleh:
Gita Suci

This research to find out the policy procedures and completeness of administrative files in the completion of PBB reduction so that it is known that taxes are owed. The types and data sources used are primary and secondary data. The data collection methods used are library studies, interviews, observations and documentation. The analytical techniques used by the author use qualitative descriptive methods. The results of this study explain that The Mayor Regulation No. 5 of 2020 related to the criteria and the amount of reduction has been adjusted to the current economic at Palembang City. However, information about the policies, procedures and administrative requirements are not widely known by taxpayers so there is an error in completing the file and the ignorance of taxpayers regarding the procedure of applying for PBB reduction, the importance of socialization and update of PBB reduction information so that it is known by taxpayers quickly and accurately. Standard Operating Procedures are clear and more effective but in its implementation there are officers who do not perform tasks based on job description and there is a time difference in the completion of the PBB reduction due to the failure of counter officers in verifying incomplete or rejected files so that it reaches the stage of granting percentages resulting in the accumulation of files. Based on these conditions, the author suggests that changes should be made to the SOP based on procedures and increased supervision of SPIP.

Keywords: *Policy, administrative files, Standard Operational Procedures (SOP)*

DAFTAR ISI

Halaman:

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	7
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	7
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Metodologi Penelitian	8
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	8
1.5.2 Jenis dan Sumber Data.....	9
1.5.3 Metode Pengumpulan Data.....	9
1.6 Analisa Data	12
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep Prosedur	14
2.1.1 Pengertian Prosedur.....	14
2.1.2 Manfaat dan Prinsip Prosedur.....	14

Halaman:

2.2 Pengertian Kebijakan	15
2.3 Pengertian Kebijakan Publik	16
2.4 Konsep Administrasi.....	17
2.4.1 Pengertian Administrasi.....	17
2.4.2 Fungsi Administrasi	18
2.4.3 Berkas Administrasi	18
2.5 Konsep Pajak.....	20
2.5.1 Pengertian Pajak	20
2.5.2 Fungsi Pajak.....	20
2.5.3 Jenis Pajak.....	21
2.6 Konsep Pajak Daerah	22
2.6.1 Pengertian Pajak Daerah	22
2.6.2 Jenis Pajak.....	23
2.7 Konsep Pajak Bumi dan Bangunan.....	23
2.7.1 Pengertian Pajak Bumi dan Bangunan.....	23
2.7.2 Subjek dan Objek Pajak Bumi dan Bangunan.....	24
2.7.3 Dasar Hukum Pajak Bumi dan Bangunan	25
2.7.4 Dasar Perhitungan PBB	26
2.8 Konsep Pengurangan Ketetapan PBB.....	26
2.8.1 Pengertian Pengurangan Ketetapan PBB	26
2.8.2 Dasar Hukum Pemberian Pengurangan PBB.....	27
2.9 Prosedur Pengurangan PBB	27
2.10 Sistem Pengendalian Intern Pemerintah.....	27
2.11 Kebijakan Pengurangan atas Ketetapan PBB di Kota Palembang	28

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang	30
3.2 Visi dan Misi BPPD Koa Palembang.....	31
3.3 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	31
3.3.1 Struktur Organisasi	31
3.3.2 Uraian Tugas	33

Halaman:

3.4	Gambaran Umum Mengenai Perwali Nomor 5 Tahun 2020 tentang Petunjuk Teknis Prosedur Pemungutan PBB	44
3.5	Kebijakan Pemberian Pengurangan atas Ketetapan PBB di BPPD Kota Palembang Tahun 2020	44
3.6	Wajib Pajak Pengurangan PBB di BPPD Kota Palembang Tahun 2020.....	45
3.7	Prosedur Pengurangan PBB di BPPD Kota Palembang.....	46
3.8	Kelengkapan Berkas Administrasi Pengurangan atas Ketetapan PBB di BPPD Kota Palembang	50
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Kebijakan Pemberian Pengurangan PBB di BPPD Kota Palembang	53
4.1.1	Dasar Hukum Pengurangan PBB di BPPD Kota Palembang	53
4.1.2	Implementasi Pemberian Pengurangan PBB berdasarkan dengan Perwali Nomor 5 Tahun 2020.....	61
4.2	Prosedur dan Persyaratan Administrasi Permohonan Pengurangan PBB	67
4.3	Sistem Pengendalian Internal Pemerintah (SPIP).....	84
4.4	Pembahasan Penerapan Pengurangan PBB di Kota Palembang	86
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	90
5.2	Saran	91
DAFTAR PUSTAKA		92
 LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman:
Tabel 1.1 Sumber Pendapatan Negara (Miliar Rp) Tahun 2016-2020	2
Tabel 1.2 Ketetapan dan Realisasi PBB di Kota Palembang Tahun 2016-2020	3
Tabel 1.3 Realisasi Pengurangan PBB Wajib Pajak Pribadi dan Badan di Kota Palembang Tahun 2016-2020.....	4
Tabel 3.1 Jumlah Wajib Pajak Pengurangan Ketetapan PBB Berdasarkan Kategori Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan/Perusahaan Tahun 2020	46
Tabel 4.1 Perwali Nomor 49 Tahun 2019 dan Perwali Nomor 5 Tahun 2020 Tentang Prosedur Teknis Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan.....	55
Tabel 4.2 Kriteria dan Besaran Pengurangan wajib pajak di Tahun 2020.....	62
Tabel 4.3 Persyaratan pengajuan pengurangan PBB Tahun 2020	71

DAFTAR GAMBAR

	Halaman:
Gambar 2.1 Fungsi Manajemen Fayol.....	18
Gambar 2.2 Kelengkapan Administrasi Pengurangan PBB Orang Pribadi	19
Gambar 2.3 Kelengkapan Administrasi Pengurangan PBB Badan.....	19
Gambar 2.5 SPIP berupa Lembar Ekspedisi Pengurangan PBB	28
Gambar 2.6 Bagan Alur kebijakan pengurangan PBB.....	29
Gambar 3.1 Struktur Organisasi BPPD Kota Palembang	32
Gambar 3.2 Alur Penyampaian SPOP dan LSOP	47
Gambar 3.3 Alur Pendistribusian SPPT PBB.....	48
Gambar 4.1 SPOP tampak depan	67
Gambar 4.2 SOP Pelayanan Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan	69
Gambar 4.3 Prosedur Pengurangan PBB	70
Gambar 4.4 Surat Pemberitahuan Pajak Terutang	73
Gambar 4.5 Blangko Permohonan	74
Gambar 4.6 Surat Pernyataan Besarnya Penghasilan.....	75
Gambar 4.7 Proses <i>Entry Data</i>	76
Gambar 4.8 Formulir tanda terima pengurangan ketetapan PBB.....	81
Gambar 4.9 SPPT Bagian Bawah.....	81
Gambar 4.10 Surat Keputusan.....	82
Gambar 4.11 isi Surat Keputusan.....	83
Gambar 4.12 Laporan Hasil Penelitian	84
Gambar 4.13 Lembar Verifikasi.....	85
Gambar 4.14 Proses Penilaian Risiko	89

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Permohonan Surat Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Pengantar Izin Pengambilan Data ke Perusahaan
- Lampiran 3 Surat Balasan Izin Pengambilan Data dari Perusahaan
- Lampiran 4 Lembar Kunjungan Mahasiswa ke Perusahaan/Instansi
- Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 6 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 8 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 9 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 10 Lembar Pelaksanaan Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 11 Lembar Persetujuan Revisi (Perbaikan) Laporan Akhir
- Lampiran 12 Hasil Daftar Wawancara
- Lampiran 13 Realisasi Pendapatan Negara Tahun 2016-2018
- Lampiran 14 Realisasi Pendapatan Negara Tahun 2019-2021
- Lampiran 15 Ketetapan dan Realisasi PBB Kota Palembang Tahun 2016-2020
- Lampiran 16 Data Pengurangan PBB di Kota Palembang Tahun 2016-2020
- Lampiran 17 Jumlah WP yang mengajukan Pengurangan Tahun 2020
- Lampiran 18 SPOP dan LSPOP