

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

Pembangunan yang berkelanjutan atau *Sustainable Development Goals* dikenal dengan singkatan SDGs merupakan salah satu langkah untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Konsep pembangunan berkelanjutan sangat terikat dengan apa yang dapat diberikan kepada generasi masa kini dengan tetap mempertimbangkan pemenuhan kebutuhan hidup dimasa mendatang secara berkelanjutan. Pengembangan kualitas infrastruktur yang handal, mengurangi atau mencegah kemiskinan, menghasilkan pertumbuhan ekonomi yang inklusif secara sosial yang berkelanjutan menjadi tujuan dari pembangunan berkelanjutan ini. Mewujudkan pembangunan tentunya membutuhkan anggaran yang tidak sedikit dimana pembangunan tersebut harus diimbangi dengan pendapatan negara. Pendapatan terbesar dalam hal ini adalah pendapatan negara Indonesia yang diperoleh dari pemungutan pajak. Sebagaimana dikutip dari website Direktorat Jenderal Pajak yang menjelaskan bahwa di Indonesia sendiri lebih dari 80% penerimaan negara diperoleh dari pajak.

Berdasarkan penelitian terdahulu dari Sumarnani (2019), dengan judul Pengaruh Realisasi Penerimaan Pajak bagi Pertumbuhan Perekonomian Negara Indonesia. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, penerimaan pajak dalam jangka panjang maupun jangka pendek memberikan dampak yang cukup relatif besar terhadap output nasional. Potensi penerimaan pajak di Indonesia tersebut masih dapat digali disamping penduduknya yang besar dan pelaku bisnis yang masih belum menjadi wajib pajak. Hasil penelitian tersebut disimpulkan berdasarkan data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik yaitu berupa data time series tahun 1988-2017 dengan pendekatan *Error Correction Model* (ECM) dimana potensi penerimaan pajak yang masih dapat digali tersebut dapat diketahui dengan jumlah pendapatan dalam sektor pajak. Besarnya pendapatan dalam sektor pajak juga dapat diketahui dari tabel sumber pendapatan negara Indonesia dari tahun 2016-2020 yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.1
Sumber Pendapatan Negara (Miliar Rp)
Tahun 2016-2020

Sumber	2016	2017	2018	2019	2020
I. Penerimaan	1.546.946,60	1.654.746,1	1.928.110,00	1.955.136,20	1.698.648,50
Penerimaan Perpajakan	1.284.970,10	1.343.529,80	1.518.789,80	1.546.141,90	1.404.507,50
Penerimaan Bukan Pajak	261.976,30	311.216,30	409.320,20	408.994,30	294.141,00
II. Hibah	8.987,70	11.629,80	15.564,90	5.497,30	1.300,00
Jumlah	1.555.934,20	1.666.375,90	1.943.674,90	1.960.633,60	1.699.948,50

Sumber: Badan Pusat Statistik Tahun 2021, diolah.

Dari tabel diatas dapat dilihat pendapatan negara dalam sektor pajak di tahun 2016-2020, pendapatan negara dalam sektor pajak dalam 5 tahun tersebut diakumulasikan berjumlah Rp 7.097.939,1. Hal ini menunjukkan bahwa persentase pendapatan negara dalam sektor pajak terhadap jumlah keseluruhan pendapatan negara yaitu sebesar 80,42%, artinya pendapatan negara disektor pajak tersebut merupakan potensi yang besar dalam pendapatan negara dan dapat terus bertambah bersamaan dengan pertumbuhan penduduk yaitu sebagai subjek pajak.

Setiap pajak yang memberikan kontribusi terhadap pendapatan negara juga dapat terus di gali bersamaan dengan pertumbuhan subjek pajak maupun objek pajaknya. Berdasarkan jenis pajak yang ada, pajak bumi dan bangunan (PBB) merupakan pajak yang memiliki potensi yang cukup besar walaupun tidak sebesar penerimaan pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai dan bea cukai. Namun, PBB merupakan pajak yang dapat terus bertambah seiring dengan pertumbuhan wajib pajak atas objek pajaknya. Hal ini juga mengingatk bahwa objek atas PBB merupakan tanah dan/atau bangunan yang merupakan kebutuhan dasar setiap orang sehingga setiap orang yang memiliki, memanfaatkan dan/atau menguasainya wajib melaksanakan kewajiban yaitu membayar PBB.

Pemungutan PBB di Kota Palembang dikoordinir oleh Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang yang selanjutnya disingkat menjadi BPPD Kota Palembang. BPPD Kota Palembang merupakan satuan perangkat kerja Daerah yang memiliki tugas pokok membantu Walikota Palembang melalui Sekretaris Daerah

dalam melaksanakan urusan pemerintahan di bidang pengelolaan pajak berdasarkan asas otonomi serta tugas pembantuan di bidang penunjang keuangan.

Adapun realisasi atas pemungutan pajak bumi dan bangunan di Kota Palembang dapat dilihat dari data-data target dan realisasi pemungutan PBB yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.2
Ketetapan dan Realisasi PBB di Kota Palembang
Tahun 2016-2020

Tahun	Ketetapan (Rp)	Realisasi (Rp)	Persentase
2016	144.612.121.537	117.423.698.648	81,20%
2017	180.515.238.979	166.510.289.273	92,24%
2018	186.545.292.020	162.239.621.426	86,97%
2019	258.099.520.107	232.739.747.926	90,17%
2020	357.925.915.680	234.674.116.083	65,56%
Rata-Rata			83,23%

Sumber: BPPD Kota Palembang Tahun 2021, diolah.

Berdasarkan Tabel 1.2 diketahui rata-rata persentase penerimaan PBB di Kota Palembang tahun 2016-2020 sebesar 83,23%. Berdasarkan Tabel ketetapan dan realisasi PBB di Kota Palembang tersebut, penerimaan PBB cenderung fluktuatif dari tahun ke tahun. Menyadari pentingnya kondisi tersebut, Direktorat Jenderal Pajak memiliki peran penting dalam meningkatkan penerimaan pajak sehingga dapat digunakan sebaik-baiknya demi kepentingan masyarakat. Pemerintah Daerah kemudian menerapkan kebijakan-kebijakan untuk mengoptimalkan penerimaan pajak tersebut. Kebijakan yang dilakukan salah satunya yaitu dengan memberikan pengurangan atas ketetapan PBB kepada wajib pajak.

Pengurangan atas ketetapan PBB di Kota Palembang bertujuan untuk membantu wajib pajak pribadi atau badan di Kota Palembang dalam melaksanakan kewajiban dalam membayar pajak, dan lebih mengoptimalkan pemungutan PBB terhadap wajib pajak tertentu yang belum dapat melakukan kewajiban dalam membayar pajak. Berdasarkan fenomena yang terjadi adanya wajib pajak yang menghindar dalam membayar pajak dikarenakan tidak mampu membayar pajak

karena faktor ekonomi dan sebab tertentu, dengan adanya pengurangan atas ketetapan PBB di Kota Palembang, maka dapat lebih mengoptimalkan pemungutan PBB untuk wajib pajak yang kurang mampu dan dikarenakan sebab-sebab tertentu sekalipun dapat direalisasikan. Kebijakan tersebut diatur dalam Peraturan Walikota Palembang Nomor 5 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Palembang Nomor 49 Tahun 2019 tentang Petunjuk Teknis Prosedur Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan.

Peraturan Walikota Palembang Nomor 5 Tahun 2020 memuat aturan persentase pengurangan atas ketetapan PBB yang akan diberikan kepada wajib pajak dengan ketentuan dan syarat yang berlaku. Peraturan Walikota Nomor 5 Tahun 2020 hanya menuliskan aturan maksimal, sehingga dalam pemberian persentase pengurangan PBB diatur lebih mendetail pada Keputusan Kepala BPPD Kota Palembang Nomor 0896 tentang Kriteria Wajib Pajak dan Besaran Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan Tahun Berkenaan (tahun bersangkutan). Pemberian persentase tersebut juga hasil analisis mendalam oleh Kepala Sub Bidang Pengurangan dan Keberatan PBB terhadap kelengkapan berkas wajib pajak serta dengan tetap berpedoman pada Peraturan Walikota Palembang Nomor 5 Tahun 2020. Adapun realisasi pengurangan PBB kota Palembang yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.3.
Realisasi Pengurangan PBB Wajib Pajak Pribadi
dan Badan di Kota Palembang
Tahun 2016-2020

Tahun	Sebelum Pengurangan (Rp)	Pengurangan (Rp)	Sesudah Pengurangan (Rp)	Jumlah WP
2016	3.034.752.085	704.817.621	2.329.934.521	322
2017	4.350.074.330	1.050.355.887	3.300.318.487	302
2018	4.189.386.598	900.103.931	3.289.282.684	273
2019	24.690.766.931	3.540.991.734	21.149.775.436	1578
2020	20.649.323.124	3.979.691.051	16.669.632.316	987
Jumlah	56.914.303.068	10.175.960.224	46.738.943.444	3462

Sumber: BPPD Kota Palembang Tahun 2021, diolah.

Dari tabel diatas, potensi penerimaan PBB sebesar Rp 56.914.303.068 dengan adanya pengurangan atas ketetapan PBB realisasi penerimaan PBB yang diperoleh sebesar Rp 46.738.943.444, tentunya berpengaruh terhadap pendapatan PAD yaitu berkurang sebesar Rp 10.175.960.224, meskipun kehilangan potensi pendapatan PAD, penerimaan PBB lebih dapat dioptimalkan dikarenakan apabila sebelumnya wajib pajak tidak dapat membayar pajak dengan alasan tertentu, maka dengan adanya pengurangan PBB wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban yaitu membayar pajak.

Pelaksanaan pengurangan atas ketetapan PBB di Kota Palembang masih dilakukan secara manual. Pemerolehan Surat Keputusan Pengurangan sebagai Output dari permohonan pengurangan atas ketetapan PBB wajib pajak harus melengkapi persyaratan yaitu berupa berkas administrasi sesuai dengan kategori pemohon dan melakukan permohonan pengurangan sesuai dengan SOP yang ditetapkan oleh Keputusan Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang.

Wajib Pajak yang melengkapi berkas administrasi pengurangan orang pribadi maupun badan, disesuaikan dengan kategori wajib pajak. Kategori wajib pajak orang pribadi meliputi: warga tidak mampu, pensiunan dan veteran. Selain orang pribadi, untuk badan yang tanah dan/atau bangunan digunakan untuk melayani kepentingan umum di bidang sosial kemasyarakatan, kesehatan, pendidikan, kebudayaan dan sejenis serta tidak mendapatkan balas jasa dalam bentuk apapun dari masyarakat, serta objek pajak yang memiliki hubungan dengan subjek pajak yang mengalami bencana alam maupun sebab lain yang luar biasa.

Dalam pengurangan atas ketetapan PBB di BPPD Kota Palembang dilaksanakan berdasarkan pada *Standard Operating Procedures*. Berkas wajib pajak diproses mulai dari pendaftaran, pendataan hingga prosedur pelayanan permohonan pengurangan atas ketetapan PBB di BPPD Kota Palembang. SOP pelayanan permohonan pengurangan atas ketetapan PBB di BPPD Kota Palembang dimulai dari persiapan berkas, penyerahan berkas ke petugas loket, proses input, verifikasi berkas, pemberian persentase pengurangan, dan penetapan oleh Kepala Bidang PBB dan BPHTB, Kepala BPPD Kota Palembang dan selanjutnya Surat Keputusan Pengurangan dan SPPT PBB diberikan kepada wajib pajak.

Berdasarkan SOP pelayanan pengurangan PBB di BPPD Kota Palembang waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan di setiap unit nya mempunyai ketentuan waktu. Wajib pajak dapat menerima hasil permohonan pengurangan setelah 4-5 hari, tetapi nyatanya ada wajib pajak yang menerima hasil berkas wajib pajak yang diterima lebih dari 4-5 hari. Keadaan tersebut tentunya tidak sesuai dengan SOP pelayanan pengurangan atas ketetapan PBB.

Jangka waktu penyelesaian yang lebih lama dari standar waktu pada SOP pelayanan pengurangan seharusnya dapat lebih mengoptimalkan kinerja di setiap unit. Namun, pada pelaksanaannya terdapat berkas administrasi yang diberikan wajib pajak kepada BPPD Kota Palembang merupakan berkas yang tidak sesuai untuk memenuhi kelengkapan informasi mengenai wajib pajak dan/atau objek pajak sehingga keputusan pemberian pengurangan tidak dapat dilakukan, bahkan berkas dapat ditolak dan dikembalikan kepada wajib pajak.

Berkas yang ditolak apabila segera dikembalikan kepada wajib pajak ketika di loket akan memberikan kesempatan lebih cepat bagi wajib pajak untuk memperbaiki atau mengganti berkas sesuai dengan prosedur. Namun tidak sedikit berkas yang tidak lengkap atau tidak memenuhi syarat diterimanya pengajuan pengurangan atas ketetapan PBB diterima oleh petugas loket hingga sampai pada petugas verifikasi bahkan pada Kasubid Pengurangan dan Keberatan PBB. Fenomena diatas membuat penumpukan berkas wajib pajak terlebih apabila wajib pajak sulit dihubungi dan waktu penyelesaian pengurangan atas ketetapan PBB relatif singkat yaitu selama 4 bulan.

Dalam menjamin aktivitas permohonan pengurangan menjadi lebih baik BPPD Kota Palembang telah memiliki sistem pengendalian internal pemerintahan (SPIP) berupa lembar ekspedisi untuk mendukung pelaksanaan prosedur pengurangan atas ketetapan PBB di BPPD Kota Palembang agar berjalan lebih baik. SPIP pengurangan atas ketetapan PBB tersebut juga perlu dianalisis untuk mengetahui mengenai kepatuhan atas perintah manajemen untuk meminimalisir *human eror*. Pentingnya kontrol tersebut terhadap SOP pelayanan pengurangan atas ketetapan PBB beserta kelengkapan berkas administrasinya di BPPD Kota Palembang agar berjalan dengan baik dan tidak mempersulit wajib pajak maupun

petugas pemungutan pajak maka harus lebih diperhatikan. Mengingat tujuan dari SOP tersebut yaitu untuk menghindari atau mengurangi resiko berupa kegagalan kerja, keraguan, pengulangan kegiatan yang tidak perlu sehingga dapat mengurangi pemborosan dalam proses pelaksanaan kegiatan.

Berdasarkan pada latar belakang diatas, penulis tertarik untuk membahas laporan akhir dengan judul “**Prosedur Kebijakan dan Kelengkapan Berkas Administrasi dalam Pemberian Keputusan Pengurangan PBB di Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada latar belakang di atas, maka penulis merumuskan masalah yaitu: Bagaimana prosedur kebijakan dan kelengkapan berkas administrasi dalam memenuhi pemberian keputusan pengurangan PBB pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Supaya laporan ini lebih terarah serta tidak terjadi penyimpangan dari permasalahan yang ada, maka penulis membatasi ruang lingkup hanya pada prosedur kebijakan dan kelengkapan berkas administrasi dalam memenuhi pemberian keputusan pengurangan PBB yang dilakukan di Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dan manfaat penelitian adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penulisan laporan akhir ini adalah sebagai berikut:

a. Bagi Penulis

Untuk mengetahui kebijakan, proses dan keputusan pemberian pengurangan PBB di Badan Pengelolaan Pajak Daerah di wilayah Kota Palembang.

- b. Bagi Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang.

Untuk mengetahui prosedur kebijakan dan kelengkapan berkas administrasi yang dilaksanakan di lapangan.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penulisan laporan akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi Penulis

Penulis mengharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat dan untuk menambah pengetahuan, dan juga memperoleh gambaran langsung tentang kebijakan dan kelengkapan berkas administrasi dalam pemberian keputusan pengurangan PBB oleh Badan Pengelolaan Pajak Daerah di wilayah Kota Palembang.

- b. Bagi Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran bagi instansi tentang kebijakan yang ada terhadap implementasi kebijakan yang terjadi di lapangan.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan di bidang PBB pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang. Mata Kuliah yang diambil penulis yaitu Perpajakan tentang prosedur kebijakan dan kelengkapan berkas administrasi terhadap pemberian keputusan pengurangan PBB di Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang. Objek penelitian pada laporan akhir ini adalah Kepala Sub Bidang Pengurangan dan Keberatan PBB, Koordinator Pajak Bumi dan Bangunan, Koordinator Pengurangan PBB pada BPPD Kota Palembang yaitu sebagai pelaku yang berhubungan dengan implementasi kebijakan dan pembuatan keputusan pemberian pengurangan PBB.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis dan sumber data yang digunakan dalam penulisan Laporan Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Menurut Yusi dan Idris, (2016:109) “Data primer adalah data yang diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perseorangan langsung dari objek”.

Pada penelitian ini data yang diambil dengan melakukan wawancara kepada Kepala Sub Bidang Pengurangan dan Keberatan PBB, Koordinator Pajak Bumi dan Bangunan dan Koordinator Pengurangan PBB.

2. Data Sekunder

Menurut Yusi dan Idris, (2016:109) “Data sekunder yaitu data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi”.

Data sekunder ini digunakan oleh penulis untuk proses lebih lanjut misalnya sejarah singkat perusahaan, visi dan misi, dan data-data pendukung lainnya yang dibutuhkan untuk memperkuat pernyataan dan pendukung lainnya yang sesuai dengan masalah yang diangkat dalam laporan ini.

1.5.3 Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan guna mendukung pelaksanaan penelitian ini digunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu sebagai berikut:

1. Riset Lapangan (*Field Research*)

Adapun teknik pengumpulan data dalam riset lapangan ini menggunakan metode triangulasi. Triangulasi teknik artinya cara atau teknik yang dilakukan dalam mengumpulkan data dengan menggunakan metode yang berbeda-beda untuk mendapatkan data

yang sama, dimana peneliti mengumpulkan data dengan metode observasi partisipasi, wawancara mendalam dan dokumentasi (Handani dkk, 2020:155). Triangulasi dapat diartikan sebagai teknik yang menggabungkan metode observasi partisipasi, wawancara mendalam dan dokumentasi untuk memperoleh data yang sama. Adapun metode triangulasi dalam riset lapangan adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Kata observasi berasal dari bahasa latin yang berarti melihat dan memperhatikan. “Observasi adalah suatu cara yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data (informasi) yang merupakan tingkah laku nonverbal dari responden; dengan tujuan untuk memperoleh data yang dapat menjelaskan dan atau menjawab permasalahan penelitian”. (Yusi dan Idris, 2016:112).

Dalam pengumpulan data penulis melakukan observasi partisipasi, dimana penulis melakukan pengamatan dengan ikut serta ambil bagian dalam aktivitas terhadap objek yang diobservasi. Penulis melaksanakan proses permohonan pengurangan yang diajukan wajib pajak mulai dari pencatatan secara manual, menginput data melalui komputer, menghubungi wajib pajak, serta mengarsip dan mendistribusikan SPPT PBB dan SK Pengurangan kepada wajib pajak.

b. Wawancara

Menurut Yusi dan Idris, (2016:14) menyatakan bahwa “wawancara adalah percakapan dua arah atas inisiatif pewawancara untuk memperoleh informasi dari responden”.

Dalam penyusunan laporan akhir ini, penulis melakukan wawancara secara langsung dan secara tidak langsung. Wawancara secara langsung dapat diartikan yaitu wawancara yang dilakukan secara tatap muka. Dalam hal cara ini pewawancara langsung bertatap muka dengan pihak yang

diwawancara. Sedangkan wawancara secara tidak langsung ialah yang dilakukan bukan secara bertatap muka melainkan dapat dilakukan secara virtual seperti melalui telepon, melalui radio, dan sebagainya (Fathoni, dalam Nurwega, 2015:52)

Penulis akan melakukan wawancara dengan Kepala Sub Bidang Pengurangan PBB, Koordinator PBB dan Koordinator Pengurangan PBB. Penulis melakukan wawancara yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.

c. Dokumentasi

Metode pengumpulan data dokumentasi berperan dalam memberikan gambaran atas suatu permasalahan yang sedang diteliti. Pengertian dokumentasi yaitu berasal dari kata dokumen yang artinya barang-barang tertulis. (Hardani dkk, 2020:149).

Barang-barang tertulis tersebut merupakan catatan mengenai peristiwa yang sudah berlalu. (Sugiyono, dikutip Hardani dkk, 2020:150). Pemerolehan data melalui metode dokumentasi dapat diperoleh dari berbagai sumber, sebagaimana dinyatakan dalam Hardani dkk (2020:150) yaitu:

Dokumen yang tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (life histories), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnyakarya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan dokumentasi berupa foto-foto dokumen yang berkaitan dengan berkas permohonan pengurangan atas ketetapan PBB, prosedur pengurangan atas ketetapan PBB dan Peraturan Walikota Palembang Nomor 5 tahun 2020 serta dokumen-dokumen lain yang berhubungan dengan prosedur kebijakan dan kelengkapan

berkas administrasi dalam pemberian keputusan pengurangan PBB di Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang.

2. Studi Pustaka (*Library Research*)

Pengertian studi pustaka menurut Sugiyono, (2016:291) adalah sebagai berikut:

Kajian teoritis, referensi serta literatur ilmiah lainnya yang berkaitan dengan budaya, nilai dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, selain itu studi kepustakaan sangat penting dalam melakukan penelitian, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur-literatur ilmiah.

Penulis memanfaatkan buku-buku, jurnal, referensi dan literatur dan sumber-sumber terpercaya lainnya dalam bentuk tulisan atau dalam format digital yang relevan dan berhubungan dengan objek yang sedang diteliti sebagai landasan dalam penyusunan Laporan Akhir ini.

1.5.4 Analisa Data

Berdasarkan masalah dan teknik pengumpulan data penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif. Pengolahan data dengan metode deskriptif kualitatif merupakan sebuah metode penelitian yang memanfaatkan data kualitatif dan dijabarkan secara deskriptif. Menurut Yusi (2016:108) “Data kualitatif adalah data yang tidak dapat diukur dalam skala numerik”.

Data kualitatif tersebut dapat berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan memo, dan dokumen resmi lainnya. Tujuan penelitian kualitatif ini adalah ingin menggambarkan realita di balik fenomena secara mendalam, rinci dan tuntas. Oleh karena itu penggunaan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini adalah dengan mencocokkan antar realita dengan teori yang berlaku dengan menggunakan metode deskriptif.

Pengertian deskriptif menurut Sugiyono (2018:22), menyatakan bahwa Metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk memperoleh gambaran atau analisis suatu hasil penelitian tetapi tidak diperkenankan untuk menyimpulkan secara luas.

Penelitian deskriptif yaitu dengan cara menggambarkan kenyataan atas objek penelitian dalam bentuk uraian kalimat yang diperoleh dari keterangan pihak-pihak yang berhubungan langsung dengan penelitian ini dan didukung dari referensi baik literatur maupun buku-buku yang berhubungan dengan masalah yang dibahas sehingga diperoleh suatu kesimpulan yang dijadikan saran.

Menurut Hanum (2017) dalam Royani (2010:10) menyatakan bahwa Metode kualitatif deskriptif yaitu metode yang memberikan gambaran melalui penjelasan mengenai permasalahan yang akan dibahas.

Penulis menggunakan prosedur yang diketahui dari hasil wawancara dan SOP pelayanan pengurangan PBB yang diperoleh dari bidang PBB untuk mengetahui masalah dan hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pengurangan PBB di BPPD Kota Palembang. Persyaratan Administrasi pengurangan PBB yang merupakan bagian dari SOP akan dianalisis kemudian diklasifikasikan berdasarkan kategori wajib pajak sebagai pemohon, informasi mengenai persyaratan administrasi diperoleh dari hasil wawancara, observasi selama kerja praktik dan dokumentasi formulir persyaratan pengurangan PBB wajib pajak orang pribadi dan badan. Berkas administrasi tersebut nantinya menjadi dasar pengambilan keputusan pemberian pengurangan atas ketetapan PBB berdasarkan kebijakan yang dimuat dalam Perwali Nomor 5 Tahun 2020. Aktivitas pengendalian atau Sistem Pengendalian Intern Pemerintahan (SPIP) berupa lembar ekspedisi juga dianalisis mengenai kepatuhan petugas berdasarkan dokumentasi lembar ekspedisi yang diperoleh dari bidang PBB dengan tujuan supaya tercapainya pengendalian internal yang lebih baik untuk meminimalisir *human eror*.