



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Palembang merupakan unsur pelaksana atau instansi di bawah Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Palembang di Direktorat Jenderal Pajak yang merupakan salah satu instansi di bawah Kementerian Keuangan. Tugas Pokok Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang yaitu melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak dibidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung lainnya dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sebagai Kantor Pelayanan Pajak yang mendapat amanah untuk mengumpulkan target penerimaan terbesar secara nasional, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu sangat memperhatikan sarana dan prasarana bagi Wajib Pajak, agar ketika Wajib Pajak datang mereka merasa nyaman dengan kondisi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu. Untuk itu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu menyediakan fasilitas *coffee corner* secara gratis, ruang tunggu yang nyaman, dan *business centre*.

Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang terdapat 9 bagian Seksi diantaranya Seksi Pengolahan Data dan Informasi, Seksi Pelayanan, Seksi Penagihan, Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, Seksi Pengawasan dan Konsultasi II, Seksi Pengawasan dan Konsultasi III, Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV, Seksi Pemeriksaan, Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan.

Pada bagian Seksi Pelayanan terdapat Tempat Pelayanan Terpadu (TPT). Di Tempat Pelayanan Terpadu Wajib Pajak dapat berkonsultasi dengan petugas, menyerahkan laporan Surat Pemberitahuan, maupun permohonan pada petugas loket. Pegawai di Tempat Pelayanan Terpadu tidak hanya terdiri atas petugas dari Seksi Pelayanan saja, namun juga diisi petugas keamanan yang merangkap sebagai pengarah layanan. Wajib Pajak yang datang diarahkan



untuk antri dengan mengambil nomor antrian yang tersistemasi apakah akan konsultasi di *help desk* atau melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan/pengajuan permohonan tertentu.

Pada saat ini penggunaan nomor antrian pada Tempat Pelayanan Terpadu sudah menggunakan komputer, wajib pajak yang datang bisa langsung memilih nomor antrian dengan menekan menu yang ada di komputer lalu mengambil nomor antrian yang sudah tercetak di mesin antrian. Kemudian wajib pajak menunggu panggilan sesuai dengan nomor antrian yang diambil. Pada saat di meja pelayanan, wajib pajak akan mengisi buku yang disediakan dengan menulis Nama dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) atau yang belum mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak bisa menulis Nomor Induk Keluarga (NIK) untuk pendataan kedatangan Wajib Pajak. Setelah selesai menggunakan pelayanan, wajib pajak akan langsung pulang tanpa memberikan penilaian pelayanan terhadap pelayanan yang digunakan. Padahal seharusnya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang memberikan kesempatan pada wajib pajak untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan yang digunakan wajib pajak demi kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan yang dilakukan dan juga menjadi evaluasi untuk kedepannya terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang apabila wajib pajak puas atau tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dan juga biasanya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang kedatangan tamu yang ingin menemui Kepala kantor ataupun bagian-bagian yang lain yang ada pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang. Tamu yang datang akan mengisi buku tamu yang sudah disediakan petugas dengan menuliskan identitas dan tujuan kedatangan.

Permasalahan diatas membuat penulis perlu mengembangkan aplikasi penggunaan nomor antrian yang ada, sehingga membantu petugas pelayanan dalam melakukan proses pendataan wajib pajak dan memberikan kesempatan wajib pajak untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan yang ada. Dan juga untuk memudahkan pendataan tamu yang datang.



Sehubungan dengan hal tersebut penulis menyusun Laporan Akhir ini dengan judul :” **Aplikasi Penggunaan Nomor Antrian di Tempat Pelayanan Terpadu Seksi Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Seberang Ulu Palembang berbasis Website** ”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang dibahas dalam penulisan laporan ini, yaitu: ” Bagaimana membangun Aplikasi Nomor Antrian di Tempat Pelayanan Terpadu Seksi Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Seberang Ulu Palembang dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL ”.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, agar dalam penyusunan laporan akhir ini menjadi lebih terarah dan tidak menyimpang dari tujuan pembahasan, maka penulis membatasi pokok permasalahan yang akan dibahas hanya pada:

1. Bagian masalah yang akan dibahas adalah Nomor Antrian di Tempat Pelayanan Terpadu Seksi Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu.
2. Wajib Pajak/tamu memberikan penilaian yang ada dikomputer nomor antrian pada menu Indeks Kepuasan Masyarakat setelah selesai menggunakan pelayanan .
3. Pendataan Wajib pajak/tamu dilakukan oleh Wajib Pajak/tamu sendiri pada saat akan mengambil nomor antrian dengan cara login terlebih dahulu .

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan dari penyusunan Laporan Akhir ini adalah sebagai berikut:



1. Bagi Instansi, Mempermudah pendataan wajib pajak/tamu yang menggunakan pelayanan yang ada dan juga mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat Melalui penilaian yang telah dibuat .
2. Bagi Penulis, untuk memberikan pengalaman atas cara berfikir terhadap suatu permasalahan yang dihadapi dan mengimplementasikan serta memanfaatkan ilmu pengetahuan di dalam pembelajaran yang didapatkan di Politeknik Negeri Sriwijaya dan merupakan salah satu persyaratan akademis dalam menyusun Laporan Akhir guna menyelesaikan pendidikan Diploma III Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.

1.4.2 Manfaat

Manfaat dari penulisan Laporan Akhir ini adalah:

1. Bagi Instansi, Pendataan wajib pajak/tamu dan penilaian terhadap pelayanan yang ada dapat lebih efisiensi dan lebih cepat karena sudah berbasis *website*, tidak lagi perlu menggunakan buku.
2. Bagi Penulis, menerapkan ilmu yang telah didapatkan selama belajar di Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya serta untuk bahan literatur dalam penelitian selanjutnya.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi penelitian yang dilakukan penulis dilaksanakan di bagian Tempat Pelayanan Terpadu Seksi Pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu, yang beralamat di Jalan Jenderal Ahmad Yani, 14 Ulu, Seberang Ulu II, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30116.

1.5.2 Teknik Pengumpulan Data

1.5.2.1 Data Primer

Menurut Yusi dan Idris (2014:103) “data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi, senada dengan Ruslan (2015:29)



merupakan data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian perorangan, kelompok, dan organisasi.”

a. Pengamatan (Observasi)

Menurut Jogiyanto (2014:78) adalah “wawancara dan studi waktu dan gerak, dilakukan secara pengamatan langsung di studi kasus dan di lapangan.” senada dengan yang dikemukakan oleh Yusi dan Idris (2015:106) 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.”

Penulis melakukan pengamatan secara langsung pada proses – proses yang sedang berjalan di Tempat Pelayanan Terpadu Seksi Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu.

b. Wawancara

Menurut Jogianto (2015:111) “wawancara adalah komunikasi dua arah untuk mendapatkan data dari responden.” sama halnya menurut Yusi dan Idris (2015:108) adalah “percakapan dua arah atas inisiatif pewawancara untuk memperoleh informasi dari responden.”

Wawancara merupakan komunikasi verbal antara penulis dengan narasumber secara langsung. Penulis melakukan wawancara langsung dengan pegawai pada bagian Tempat Pelayanan Terpadu Seksi Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu.

1.5.2.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian. Pengumpulan data sekunder ini dilakukan dengan cara mencari dan mempelajari buku-buku, artikel, teori yang mendukung serta referensi lain yang berkaitan dengan Laporan Akhir ini.



Data sekunder juga dapat bersumber dari Laporan Kerja Praktek dan Laporan Akhir alumni dari perpustakaan Jurusan Manajemen Informatika atau perpustakaan pusat yang ada di Politeknik Negeri Sriwijaya.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberi gambaran yang jelas secara terperinci mengenai penyusunan Laporan Akhir ini, berikut penyusunan sistematika penulisan Laporan Akhir sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang judul, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, metodologi penulisan dan sistematika.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan secara singkat mengenai teori, metode dan langkah-langkah yang dijadikan sebagai acuan/ pembanding dalam pembahasan/analisa.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menguraikan tentang keadaan atau perusahaan antara lain meliputi sejarah singkat instansi / perusahaan, struktur organisasi, pembagian tugas dan kegiatan/ aktivitas instansi pemerintah.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan berisi pembahasan dari masalah yang ada melalui perencanaan aplikasi pengolahan data absensi dan pembagian wilayah kerja pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palembang.



BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab terakhir dari laporan ini berisi kesimpulan dari laporan akhir dan saran yang mungkin berguna bagi semua pihak dan sebagai bahan tinjauan untuk pihak yang membacanya.