

**PROSEDUR PENGAJUAN DAN PENYELESAIAN KEBERATAN  
PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PADA BADAN  
PENGELOLAAN PAJAK DAERAH  
KOTA PALEMBANG**



**LAPORAN AKHIR**

**Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan  
Pendidikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Oleh:**

**RAFILA TRIAMIRANDA  
NPM 061830600408**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
PALEMBANG  
2021**

**PROSEDUR PENGAJUAN DAN PENYELESAIAN KEBERATAN  
PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PADA BADAN  
PENGELOLAAN PAJAK DAERAH  
KOTA PALEMBANG**



**LAPORAN AKHIR**


**Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan  
Pendidikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:


**RAFILA TRIAMIRANDA  
NPM 061830600408**

**Menyetujui,**

**Pembimbing I,**

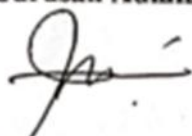
  
**Rini, SE., M.AB  
NIP 196012281990032001**

**Pembimbing II,**

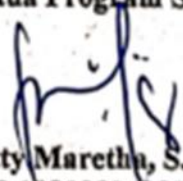
  
**Yahya, SE., M.Si  
NIP 195805081990031002**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan Administrasi Bisnis,**

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

**Ketua Program Studi**

  
**Fetty Maretha, S.E., M.M.  
NIP 198203242008012009**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
Jalan Sriwijaya 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 : Rafila Triamiranda

NPM : 061830600408

Jurusan/Program Studi: Administrasi Bisnis/D-III Administrasi Bisnis

Program Studi : Perpajakan

Judul Laporan Akhir : Prosedur Pengajuan dan Penyelesaian Keberatan Pajak  
Bumi dan Bangunan pada Badan Pengelolaan Pajak  
Daerah Kota Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

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

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

Palembang, 2021

at pernyataan,  
  
METRAT  
TEMPEL  
CBAJX343523654  
iranda  
NPM 061830600408



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
POLITEKNIK NEGERI SRWIJAYA  
Jalan Sriwijaya Negara, Palembang 30139  
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918  
Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polisri.ac.id



LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Rafila Triamiranda  
NPM : 061830600408  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ D-III Administrasi Bisnis  
Bidang Studi : Perpajakan  
Judul Laporan Akhir : Prosedur Pengajuan dan Penyelesaian Keberatan  
Pajak Bumi dan Bangunan pada 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: .....

Tanggal: ..... 2021

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, SE., M.Ec Ketua		10 September 2021
2.	Dra. Esya Alhadi, MM Anggota		17 September 2021
3.	Pridson Mandiangan, SE., MM Anggota		20 September 2021
4.	Rini, S.E., M.AB Anggota		10 September 2021

## **MOTTO**

*“Jika kamu menanyakan alasan kenapa aku berusaha sangat keras, jawabannya tidak ada alasan. Berusaha sekuat mungkin adalah tanggung jawab setiap orang dalam hidup.”*

- *Rain*

### **Kupersembahkan kepada:**

- **Kedua Orang Tua**
- **Saudara-saudara ku**
- **Sahabat-sahabat terbaik ku**
- **Teman-teman kelas 6NA 2021**
- **Almamater**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah Subhannahu Wa Ta'ala Yang Maha Esa karena atas berkat rahmat-Nya, penuli dapat menyelesaikan Laporan Akhir dengan judul **“Prosedur Pengajuan dan Penyelesaian Keberatan Pajak Bumi dan Bangunan pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang”**.

Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang melaksanakan kegiatan prosedur pengajuan dan penyelesaian keberatan Pajak Bumi dan Bangunan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) pengajuan keberatan Pajak Bumi dan Bangunan yang sesuai dengan 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 Perkotaan Kota Palembang.

Penulis menyadari bahwa Laporan Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan, baik pada segi penyajian maupun segi pembahasannya. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan dan ilmu yang penulis miliki. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang bersifat membangun demi perbaikan di masa yang akan datang.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan Laporan Akhir ini.

Palembang, Agustus 2021

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Pada komponen ini penulis menyadari bahwa Laporan Akhir ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini, khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, MT., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi D III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Rini, S.E, M.AB, selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu, membimbing, dan mengarahkan penulis dalam penyampian Laporan Akhir ini.
6. Bapak Yahya, S.E., M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu, membimbing, dan mengarahkan penulis dalam penyampaian Laporan Akhir.
7. Segenap Dosen Pengajar Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya, yang telah memberikan ilmu dan pembelajaran kepada penulis selama perkuliahan.
8. Keluarga tercinta penulis, seperti ayah, ibu, dan saudara-saudari penulis yang selalu memberikan motivasi dan nasihat kepada penulis agar menjadi orang yang sukses di dunia maupun di akhirat, serta selalu memberikan dukungan agar penulis dapat menyelesaikan kuliah dengan baik
9. Semua rekan mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya teman-teman seperjuangan kelas 6NA Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan semangat serta dukungan kepada penulis.

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui prosedur pengajuan dan penyelesaian keberatan Pajak Bumi dan Bangunan pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang, hambatan-hambatan, serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif sekunder. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah riset lapangan dan riset pustaka. Populasi dan sampel yang dipilih yaitu Kepala Sub Bidang PBB, karyawan sub bidang PBB sebanyak 2 orang, serta wajib pajak sebanyak 30 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang menjalankan prosedur pengajuan dan penyelesaian keberatan Pajak Bumi dan Bangunan berdasarkan Standar Operasional Prosedur Keberatan PBB yang telah ditetapkan. Adapun hambatan/ kendala yang menghambat proses pengajuan dan penyelesaian keberatan PBB yaitu dokumen yang tidak lengkap dan tidak sesuai, kurangnya pemahaman wajib pajak dalam mengajukan keberatan PBB dan kurangnya petugas sub bidang PBB yang ahli dalam bidang IT. Upaya yang dapat dilakukan adalah penginformasian kelengkapan dokumen, melakukan sosialisasi, serta menambah pegawai yang memiliki kemampuan di bidang IT dari bidang lainnya.

*Kata Kunci: Keberatan Pajak Bumi dan Bangunan*



## **ABSTRACT**

The purpose of this study is to find out the procedures for filing and resolving Land and Building Tax objections at the Regional Tax Management Agency of Palembang City, the obstacles, and the efforts made to overcome these obstacles. The data analysis technique used is secondary descriptive analysis. The data used are primary data and secondary data. Data collection methods used are field research and library research. The population and samples selected were the Head of the PBB Sub Division, 2 employees of the PBB Sub Division, and 30 taxpayers. The results of the study indicate that the Regional Tax Management Agency of Palembang City carries out the procedure for filing and resolving objections to Land and Building Taxes based on the Standard Operating Procedures for Objections to PBB that have been determined. The obstacles/obstacles that hinder the process of submitting and resolving PBB objections are incomplete and inappropriate documents, lack of understanding of taxpayers in submitting PBB objections and lack of PBB sub-sector officers who are experts in the IT field. Efforts that can be made are informing the completeness of documents, conducting socialization, and adding employees who have IT skills from other fields.

*Keywords: Objection to Land and Building Tax*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan .....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Tujuan Penelitian .....	5
1.4.2 Manfaat Penelitian .....	5
a. Manfaat Teoritis .....	5
b. Manfaat Praktis .....	5
1.5 Metodologi Penelitian .....	6
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian .....	6
1.5.2 Jenis dan Sumber Data .....	6
1.5.3 Metode Pengumpulan Data .....	7
a. Riset Lapangan .....	7
b. Riset Pustaka .....	8
1.5.4 Populasi dan Sampel .....	8
a. Populasi .....	8

b. Sampel .....	8
c. Teknik Pengumpulan data .....	9
1.5.5 Analisis Data .....	10

## **BAB II TINJUAN PUSTAKA**

2.1 Pengertian Prosedur .....	12
2.2 Jenis Prosedur .....	13
2.3 Tujuan Prosedur .....	13
2.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	13
2.5 Keterbatasan Prosedur .....	14
2.6 Karakteristik Prosedur .....	15
2.7 Metode Penulisan Prosedur .....	16
2.8 Pengertian Keberatan Pajak .....	18
2.9 Cakupan Keberatan Pajak .....	18
2.10 Dasar Hukum Keberatan Pajak .....	19
2.11 Syarat Pengajuan Keberatan Pajak .....	19
2.12 Jangka Waktu Keputusan Keberatan Pajak .....	20
2.13 Pengertian Pajak .....	21
2.14 Unsur-Unsur Pajak .....	22
2.15 Fungsi Pajak .....	23
2.16 Jenis Pajak .....	23
2.17 Asas Pemungutan Pajak .....	24
2.18 Syarat Pemungutan Pajak.....	25
2.19 Pengertian Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) .....	26
2.20 Objek PBB .....	27
2.21 Objek Pajak yang Tidak Dikenakan PBB .....	28
2.22 Subjek Pajak dan Wajib Pajak .....	28
2.23 Dasae Pengenaan PBB .....	28
2.24 Dasar Hukum Pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan .....	29

## **BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN**

3.1 Sejarah Singkat Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang .....	30
3.2 Visi, Misi dan Logo Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang .....	32
3.2.1 Visi Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang ....	32
3.2.2 Misi Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang ....	32
3.2.3 Logo Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang. ..	33
3.3 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas .....	33
3.3.1 Struktur Organisasi Badan Pengelolaan Pajak Daerah	

Kota Palembang .....	33
3.3.2 Pembagian Tugas .....	37
3.4 Data-Data Perusahaan .....	39
3.4.1 Syarat Pengajuan Keberatan Pajak Bumi dan Bangunan.....	39
3.4.2 Standar Operasional Prosedur Pengajuan Keberatan Pajak Bumi dan Bangunan.....	40
3.4.3 Jumlah Pengajuan Permohonan Keberatan Pajak Bumi dan Bangunan.....	41

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

4.1 Pelaksanaan Pengajuan dan Penyelesaian Keberatan Pajak Bumi dan Bangunan pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang .....	42
4.1.1 Prosedur Pengajuan dan Penyelesaian Keberatan Pajak Bumi dan Bangunan.....	43
4.1.2 Pelaksanaan Prosedur Pengajuan Keberatan Pajak Bumi dan Bangunan .....	45
a. Pihak yang Terkait .....	46
b. Dokumen yang Dihasilkan .....	46
c. Pelaksanaan Prosedur Pengajuan Keberatan Pajak Bumi dan Bangunan .....	46
d. Pelaksanaan Prosedur Penyelesaian Keberatan Pajak Bumi dan Bangunan .....	50
4.2 Hambatan dalam Pelaksanaan Prosedur Pengajuan dan Penyelesaian Keberatan Pajak Bumi dan Bangunan pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang .....	60
a. Dokumen yang Tidak Lengkap dan Tidak Sesuai .....	60
b. Kurangnya Pemahaman Wajib Pajak dalam mengajukan Keberatan PBB . .....	62
c. Kurangnya Pegawai Sub Bidang PBB yang ahli dalam Bidang IT .....	64

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

5.1 Kesimpulan .....	66
5.2 Saran .....	67

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>68</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1 Jumlah Pengajuan Permohonan Keberatan PBB .....	41
---	----

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 3.1 Logo Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang .....	33
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang .....	36
Gambar 3.3 Struktur Bidang PBB dan BPHTB .....	37
Gambar 3.4 Syarat Berkas Pengajuan Keberatan Pajak Bumi dan Bangunan.....	39
Gambar 3.5 Standar Operasional Prosedur Pengajuan dan Penyelesaian Keberatan Pajak Bumi dan Bangunan .....	40
Gambar 4.1 Mesin Pengambilan Nomor Antrian . .....	47
Gambar 4.2 Loker Bidang Pelayanan .....	47
Gambar 4.3 Lembar Ekspedisi Berkas Keberatan PBB .....	49
Gambar 4.4 Buku Laporan Hasil Penelitian Keberatan PBB . .....	51
Gambar 4.5 Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang Pajak Bumi dan Bangunan .	52
Gambar 4.6 Website resmi Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang .	53
Gambar 4.7 Menu halaman Utama pada website resmi BPPD .....	54
Gambar 4.8 Menu LHP pada website resmi BPPD .....	55
Gambar 4.9 Surat Keterangan keberatan PBB dan Laporan Hasil Penelitian Keberatan PBB .....	56
Gambar 4.10 Telepon untuk menghubungi wajib pajak .....	59
Gambar 4.11 Map Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang PBB . .....	59

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Balasan Izin Pengambilan Data
- Lampiran 4 Kartu Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 5 Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 6 Lembar Konsultasi Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 7 Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 8 Lembar Konsultasi Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 9 Foto Kantor Bidang PBB Badan Pengelolaan Pajak Daerah  
Kota Palembang
- Lampiran 10 Hasil Wawancara pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah  
Kota Palembang