

**ANALISIS SISTEM INFORMASI PROSEDUR PENGURANGAN
PAJAK DAN KEBERATAN PAJAK PBB-P2
PADA BPPD KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

M. WILLY AMIN

15.152.0052



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI AKUNTANSI
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2019**

**ANALISIS SISTEM INFORMASI PROSEDUR PENGURANGAN
PAJAK DAN KEBERATAN PAJAK PBB-P2
PADA BPPD KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Ekonomi pada Program Studi Akuntansi

M. WILLY AMIN

15.152.0052



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI AKUNTANSI
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG**

2019

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS SISTEM INFORMASI PROSEDUR PENGURANGAN
PAJAK DAN KEBERATAN PAJAK PBB-P2
PADA BPPD KOTA PALEMBANG**

M. WILLY AMIN

15.152.0052

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Ekonomi pada Program Studi Akuntansi**

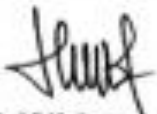
Palembang, September 2019

Program Studi Akuntansi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Bina Darma

Pembimbing



Yeni Widyaanti, S.E., M.Ak.

Dekan,



Universitas Bina Darma
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si.

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

SKRIPSI ini berjudul “ANALISIS SISTEM INFORMASI PROSEDUR PENGURANGAN PAJAK DAN KEBERATAN PAJAK PBB-P2 PADA BPPD KOTA PALEMBANG” telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari selasa, 03 September 2019 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

KOMISI PENGUJI

- | | | |
|---------------------------------------|---------|---------|
| 1. Yeni Widyanti, S.E., M.Ak. | Ketua | (.....) |
| 2. Dr. Fitriasuri, S.E., Ak., M.M. | Anggota | (.....) |
| 3. Rolia Wahasusmiah, S.E., Ak., M.M. | Anggota | (.....) |

Palembang, September 2019

Program Studi Akuntansi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Bina Darma

Ketua,

Universitas Bina Darma
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

(Ade Kemala Jaya, S.E., M.Acc., Ak., CA)

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : M. Willy Amin

Nim : 151520052

Dengan ini menyatakan :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Bina Darma atau di perguruan lain.
2. Skripsi ini murni dari gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam Skripsi ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas di kutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan.
4. Saya bersedia Skripsi yang saya hasilkan di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta diunggah ke internet sehingga dapat di akses publik secara daring.
5. Surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan apabila terdapat penyimpangan atau ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 11 September 2019

Yang Membuat Pernyataan


M. Willy Amin
15.152.0052

ABSTRAK

Prosedur pengurangan dan keberatan pajak bumi dan bangunan merupakan pelayanan yang diberikan Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang kepada wajib pajak yang tidak menerima ketetapan pajak terutang. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis sistem informasi prosedur pengurangan pajak dan keberatan pajak PBB-P2 pada BPPD Kota Palembang. Dengan melakukan wawancara, observasi serta dengan mempelajari dokumen-dokumen yang terkait di Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang, dapat disimpulkan bahwa fungsi yang terlibat, formulir yang digunakan dan prosedur yang dijalankan masih belum sesuai dengan SPIP seperti petugas menerima berkas permohonan yang belum lengkap, tidak melakukan tanda tangan untuk otorisasi dan terjadi penumpukan berkas di bagian verifikasi. Sosialisasi sangat diperlukan untuk memberikan informasi kepada wajib pajak mengenai tata cara dan persyaratan yang di perlukan untuk mengajukan permohonan pengurangan dan keberatan.

Kata kunci : Prosedur Pengurangan dan Keberatan, PBB-P2, SPIP

ABSTRACT

The procedure for reducing and objecting land and building tax is a service provided by Palembang City Regional Tax Management Agency (BPPD) to taxpayers who do not receive the tax assessment owed. The purpose of this study was to analyze the information system for tax reduction procedures and PBB-P2 tax objections in the Palembang City BPPD. By conducting interviews, observations and by studying the relevant documents in the Palembang City Regional Tax Management Agency (BPPD), it can be concluded that the functions involved, forms used and procedures carried out are still not in accordance with SPIP such as officers receiving application documents that have not been complete, do not sign for authorization and file buildup occurs in the verification section. Socialization is needed to provide information to taxpayers regarding the procedures and requirements needed to submit a request for reduction and objection.

Keywords: *Reduction and Objection Procedure, PBB-P2, SPIP*

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

- ❖ *“ IF HE CAN DO IT, SO CAN I ”*
“Jika orang lain bisa, saya juga bisa”

- ❖ *Ya Tuhanku, lapangkanlah untukku dadaku, mudahkanlah untukku urusanku dan lepaskanlah kekuatan dari lidahku supaya mereka mengerti perkataanku (QS.Thoha:25-28)*

Kupersembahkan ini untuk:

- ✓ *Allah S.W.T*
- ✓ *Nabi Muhammad SAW*
- ✓ *Kedua Orang Tuaku*
- ✓ *Kakak dan Adikku*
- ✓ *Keluargaku*
- ✓ *Sahabat dan Teman-temanku*
AKB, AKC dan AKD
Angkatan 2015
- ✓ *Almamater Kebanggaanku*

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : M. Willy Amin
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang, 06 Juli 1997
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat Rumah : Perumnas Talang Kelapa Blok VI Rt. 23 Rw. 11
No. 862 Kelurahan Talang Kelapa Kecamatan
Alang-Alang Lebar Palembang Kode Pos 30154
Nomor Telepon : 0899-8976-255
Alamat Email : willyamin06@gmail.com

Pendidikan Formal

SD : SD Negeri 137 Palembang
SMP : SMP Negeri 52 Palembang
SMA : SMA Negeri 22 Palembang
S1 : S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bina Darma

Pendidikan Non Formal

- Pelatihan “*Zahir Accounting*” Universitas Bina Darma 2016
- Pelatihan TOEFL di Universitas Bina Darma 2016
- Kuliah Umum *Tax Amnesty* di Universitas Bina Darma 2016
- Seminar Perpajakan di Universitas Bina Darma 2017
- Pelatihan “*Career Coaching*” di Universitas Bina Darma 2019

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur Penulis sampaikan kepada Allah SWT, yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang. Karena berkat rahmat dan hidayah, serta inayah-Nya lah sehingga penulis dapat dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“ANALISIS SISTEM INFORMASI PROSEDUR PENGURANGAN PAJAK DAN KEBERATAN PAJAK PBB-P2 PADA BPPD KOTA PALEMBANG”**.

Selama penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang
2. Bapak Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Darma Palembang
3. Bapak Ade Kemala Jaya, S.E., M.Acc., Ak., C.A. selaku Ketua Program Studi Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Darma Palembang
4. Ibu Yeni Widyanti, S.E., M.Ak. selaku dosen pembimbing skripsi ini yang telah meluangkan waktu serta telah memberikan bimbingan, saran dan semangat sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Bina Darma Palembang.
6. Bapak H. Shinta Raharja, S.H., S.E selaku Kepala BPPD Kota Palembang.

7. Bapak/Ibu Pegawai BPPD yang telah memberikan data-data yang diperlukan untuk Penelitian.
8. Kedua Orang tua dan seluruh keluarga besar yang telah memberikan do'a restu, motivasi, bantuan moril dan materil.
9. Bella Moulina yang telah membantu penulis dalam proses *editing*.
10. Seluruh teman jurusan akuntansi angkatan 2015.
11. Semua pihak yang telah memberi bantuan dan dukungan kepada penulis dan tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Semoga ALLAH SWT membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini dengan melimpahkan rahmat dan karunia-Nya. Dalam penulisan skripsi ini, Penulis menyadari bahwa laporan ini masih belum sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi menyempurnakan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan kita semua.

Palembang, September 2019

M. Willy Amin
15.152.0052

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI | iii |
| SURAT PERNYATAAN | iv |
| ABSTRAK | v |
| ABSTRACT | vi |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN | vii |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | viii |
| KATA PENGANTAR | ix |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah..... | 4 |
| 1.3 Ruang Lingkup Penelitian..... | 4 |
| 1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian..... | 4 |
| 1.4.1 Tujuan..... | 4 |
| 1.4.2 Manfaat..... | 4 |
| 1.5 Sistematika Penulisan..... | 5 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 7 |
| 2.1 Sistem..... | 7 |
| 2.1.1 Pengertian Sistem..... | 7 |
| 2.1.2 Sistem Informasi..... | 8 |
| 2.1.3 Sistem Informasi Akuntansi (SIA)..... | 10 |
| 2.1.4 Hubungan Organisasi dengan SIA..... | 12 |

| | | |
|--|---|-----------|
| 2.2 | Formulir dan Teknik Dokumentasi Sistem | 16 |
| 2.2.1 | Formulir | 16 |
| 2.2.2 | Teknik Dokumentasi | 18 |
| 2.2.3 | Media Dokumentasi | 20 |
| 2.3 | Sistem Pengendalian Internal | 22 |
| 2.3.1 | Pengertian Pengendalian Internal | 22 |
| 2.3.2 | Komponen-Komponen Pengendalian Internal | 23 |
| 2.3.3 | Hubungan Pengendalian Internal dengan SIA | 25 |
| 2.4 | Penelitian Terdahulu | 26 |
| 2.5 | Kerangka Pemikiran | 27 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | | 32 |
| 3.1 | Objek Penelitian | 32 |
| 3.2 | Metodologi Penelitian | 32 |
| 3.2.1 | Operasional Variabel | 32 |
| 3.3 | Sumber dan Teknik Analisis Data | 34 |
| 3.3.1 | Sumber Data | 35 |
| 3.3.2 | Teknik Analisis Data | 36 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | | 39 |
| 4.1 | Hasil Penelitian | 39 |
| 4.1.1 | Sejarah Singkat BPPD Kota Palembang | 39 |
| 4.2 | Visi dan Misi BPPD Kota Palembang | 40 |
| 4.2.1 | Visi BPPD Kota Palembang | 40 |
| 4.2.2 | Misi BPPD Kota Palembang | 40 |
| 4.3 | Tujuan dan Sasaran | 40 |
| 4.3.1 | Tujuan | 40 |
| 4.3.2 | Sasaran | 41 |
| 4.4 | Struktur Organisasi dan Uraian Tugas | 41 |
| 4.4.1 | Struktur Organisasi | 41 |
| 4.4.2 | Uraian Tugas | 42 |

| | | |
|---|--|-----------|
| 4.5 | Sistem Informasi Prosedur Pengurangan Pajak dan Keberatan Pajak ... | 47 |
| 4.5.1 | Bagian / Fungsi yang terlibat | 47 |
| 4.5.2 | Formulir yang digunakan | 48 |
| 4.5.3 | Prosedur Pengurangan dan Keberatan Pajak Bumi dan Bangunan di BPPD Kota Palembang | 61 |
| 4.5.4 | Bagan Alir Dokumen (<i>Document Flowchart</i>) | 62 |
| 4.6 | Sistem Pengendalian Internal Pemerintahan (SPIP) | 68 |
| 4.6.1 | Komponen – Komponen Pengendalian Internal | 68 |
| 4.6.2 | Perbandingan Komponen-Komponen Pengendalian Internal Berdasarkan Teori dan Temuan Pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang | 72 |
| 4.7 | Analisis Prosedur Pengurangan dan Keberatan Pajak Bumi dan Bangunan di BPPD Kota Palembang | 75 |
| 4.7.1 | Evaluasi Bagan Alir (<i>Document Flowchart</i>) | 81 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | | 87 |
| 5.1 | Kesimpulan | 87 |
| 5.2 | Saran | 88 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 89 |
| LAMPIRAN | | |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1 Data wajib pajak yang mengajukan permohonan tahun 2016-2018..... | 2 |
| Tabel 2.1 Penelitian terdahulu..... | 26 |
| Tabel 3.1 Operasional variabel..... | 33 |
| Tabel 4.1 Sistem pengendalian internal pemerintahan..... | 72 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1 Paradigma penelitian..... | 31 |
| Gambar 3.1 Komponen analisis data..... | 37 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi..... | 42 |
| Gambar 4.2 Fungsi yang terlibat..... | 47 |
| Gambar 4.3 Nomor antrian..... | 48 |
| Gambar 4.4 Persyaratan pengurangan pajak..... | 49 |
| Gambar 4.5 Persyaratan keberatan pajak..... | 49 |
| Gambar 4.6 Bukti penerimaan berkas pengurangan..... | 50 |
| Gambar 4.7 Bukti penerimaan berkas keberatan..... | 51 |
| Gambar 4.8 Verifikasi berkas..... | 52 |
| Gambar 4.9 Lembar disposisi..... | 53 |
| Gambar 4.10 Laporan hasil penelitian..... | 54 |
| Gambar 4.11 Berita Acara Hasil survei lapangan..... | 55 |
| Gambar 4.12 Keputusan pengurangan..... | 56 |
| Gambar 4.13 Keputusan keberatan..... | 57 |
| Gambar 4.14 SPPT PBB..... | 58 |

| | |
|--|----|
| Gambar 4.15 SPPT PBB cap lunas..... | 59 |
| Gambar 4.16 STTS..... | 60 |
| Gambar 4.17 SOP Pengurangan dan Keberatan..... | 61 |
| Gambar 4.18 Flowchart prosedur pengurangan dan keberatan..... | 62 |
| Gambar 4.19 Persyaratan Pengurangan dan Keberatan..... | 76 |
| Gambar 4.20 Bukti Penerimaan Berkas..... | 77 |
| Gambar 4.22 Verifikasi berkas..... | 78 |
| Gambar 4.22 Berita acara hasil survei lapangan..... | 79 |
| Gambar 4.23 Evaluasi Flowchart prosedur pengurangan dan keberatan..... | 81 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Formulir dari Perusahaan

Lampiran 2 Data Wawancara

Lampiran 3 Formulir Permohonan Pengajuan Judul TA/ Skripsi

Lampiran 4 Surat Balasan Perusahaan

Lampiran 5 SK. Pembimbing

Lampiran 6 Surat Keterangan Lulus Ujian Sarjana

Lampiran 7 Formulir Perbaikan Komprehensif

Lampiran 8 Lembar Konsultasi TA/ Skripsi

Lampiran 9 Lembar ACC Perbaikan Skripsi

Lampiran 10 Formulir Kelayakan Penjilidan