

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sistem adalah sekelompok dari dua atau lebih komponen atau subsistem yang berhubungan untuk melayani tujuan umum (Hall, 2013). Sistem Informasi dapat didefinisikan secara teknis sebagai suatu rangkaian yang komponen-komponennya saling terkait yang mengumpulkannya dan mengambil kembali, memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan mengendalikan perusahaan. (Laudon, 2014). SIA adalah sekumpulan sumber dana dan daya (*resources*), seperti orang dan peralatan yang dirancang untuk mentranspormasikan data keuangan dan data lainnya menjadi informasi. Informasi ini dikomunikasikan kepada para pengambil keputusan yang sangat beragam (Bodnar & Hopwood, 2010).

Sistem Pengendalian Internal (SPI) adalah proses yang integral pada tindakan dan kegiatan yang dilakukan secara terus menerus oleh pimpinan dan seluruh pegawai untuk memberikan keyakinan memadai atas tercapainya tujuan organisasi melalui kegiatan yang efektif dan efisien, keandalan pelaporan keuangan, pengamanan aset negara, dan ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan (Lukman & Ardina, 2016).

Terbitnya Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 Tentang Sistem Pengendalian Internal Pemerintah (SPIP) adalah Sistem

Pengendalian Internal yang diselenggarakan secara menyeluruh di lingkungan pemerintah pusat dan pemerintah daerah.

Pemerintah Kota Palembang memberikan wewenang kepada Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang untuk menjalankan prosedur pengurangan pajak dan keberatan pajak. Seperti terlihat di tabel 1.1 data wajib pajak yang mengajukan permohonan pengurangan pajak dan keberatan pajak dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2018 pada BPPD Kota Palembang.

**Tabel 1.1**  
**Data Wajib Pajak Mengajukan Permohonan**  
**Tahun 2016-2018**

TAHUN	Permohonan Pengurangan		Permohonan Keberatan	
	Permohonan	Permohonan	Permohonan	Permohonan
	disetujui	ditolak	disetujui	ditolak
2016	325 WP	4 WP	8 WP	4 WP
2017	306 WP	5 WP	12 WP	6 WP
2018	272 WP	1 WP	22 WP	3 WP

*Sumber: BPPD Kota Palembang*

Dari tabel 1.1 dapat kita ketahui bahwa data wajib pajak orang pribadi yang mengajukan permohonan pengurangan dan permohonan keberatan dari tahun 2016-2018, Permohonan pengurangan pada tahun 2016 jumlah WP yang mengajukan permohonan yang disetujui sebanyak 325 WP dan yang ditolak sebanyak 4 WP, pada tahun 2017 jumlah WP yang mengajukan permohonan yang disetujui sebanyak 306 WP dan yang ditolak sebanyak 5 WP, dan pada tahun

2018 jumlah WP yang mengajukan permohonan yang disetujui sebanyak 272 WP dan yang ditolak sebanyak 1 WP. Permohonan keberatan pada tahun 2016 jumlah WP yang mengajukan permohonan yang disetujui sebanyak 8 WP dan yang ditolak sebanyak 4 WP, pada tahun 2017 jumlah WP yang mengajukan permohonan yang disetujui sebanyak 12 WP dan yang ditolak sebanyak 6 WP, dan pada tahun 2018 jumlah WP yang mengajukan permohonan yang disetujui sebanyak 22 WP dan yang ditolak sebanyak 3 WP.

Prosedur pengurangan pajak dan keberatan pajak Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang yang dimulai dari tahap pertama wajib pajak memberikan berkas permohonan kepada petugas loket, tahap kedua petugas loket memberikan kepada petugas *entry* data, tahap ketiga petugas *entry* data memberikan kepada petugas verifikasi berkas, tahap keempat petugas verifikasi memberikan berkas kepada Kasubbid pengurangan dan keberatan, tahap kelima berkas dari Kasubbid diberikan kepada Kabid. PBB & BPHTB, tahap keenam berkas diberikan kepada Walikota dan Kepala Badan, tahap ke tujuh diberikan ke bagian petugas pencetakan, tahap ke delapan dikembalikan ke petugas loket, tahap ke sembilan petugas loket memberikan ke wajib pajak, tahap ke sepuluh wajib pajak membayar ke bank dan menerima bukti pembayaran.

Hambatan yang terjadi di prosedur pengurangan pajak dan keberatan pajak di Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang adalah lamanya proses pemeriksaan di bagian verifikasi berkas dan proses survei lapangan sehingga proses di bagian lain menjadi terhambat. Penulis ingin menganalisis prosedur pengurangan pajak dan keberatan pajak apakah fungsi yang terkait dan

formulir yang digunakan dalam prosedur sesuai dengan sistem pengendalian internal pemerintahan (SPIP) dan untuk mencari tahu adakah faktor lain yang menghambat jalannya prosedur pengurangan pajak dan keberatan pajak sehingga prosedur yang dijalankan dapat menjadi efektif dan efisien.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Sistem Informasi Prosedur Pengurangan Pajak dan Keberatan Pajak PBB-P2 Pada BPPD Kota Palembang”**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang maka penulis merumuskan masalah Bagaimana Analisis Sistem Informasi Prosedur Pengurangan Pajak dan Keberatan Pajak PBB-P2 Pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang ?

## **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

Untuk membatasi ruang lingkup pembahasan dalam penulisan proposal ini maka penulis hanya akan membahas tentang Analisis Sistem Informasi Prosedur Pengurangan Pajak dan Keberatan Pajak PBB-P2 Pada BPPD Kota Palembang Tahun 2016 - 2018.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan**

Tujuan dari tugas akhir ini adalah untuk Menganalisis Sistem Informasi Prosedur Pengurangan Pajak dan Keberatan Pajak PBB-P2 Pada BPPD Kota Palembang.

### **1.4.2 Manfaat**

Adapun manfaat yang diharapkan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **1. Manfaat Teoritis**

Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan dan sebagai pengembang ilmu akuntansi khususnya sistem informasi akuntansi yang berhubungan dengan “Analisis Sistem Informasi Prosedur Pengurangan Pajak dan Keberatan Pajak PBB-P2 Pada BPPD Kota Palembang”. Selain itu, diharapkan pula dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang meneliti objek penelitian yang sama dengan penelitian ini.

### **2. Manfaat Praktis**

Meningkatkan pengolahan atas data sehingga membuat data tersebut dapat dimanfaatkan, mengidentifikasi permasalahan dalam prosedur pengurangan dan keberatan, memenuhi kebutuhan informasi pihak eksekutif untuk menunjang pengambilan keputusan.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika ini memberikan gambaran yang sistematis dan terarah serta untuk mempermudah pembaca dalam laporan hasil penelitian ini, maka penulis menguraikan laporan hasil penelitian ini dalam lima bab yang terdiri dari :

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi teori yang mendasari pembahasan skripsi meliputi pengertian sistem, sistem informasi, sistem informasi akuntansi, hubungan organisasi dengan SIA, teknik dokumentasi, media dokumentasi, pengertian pengendalian internal, komponen-komponen pengendalian internal, hubungan pengendalian internal dengan SIA, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan paradigma penelitian.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang objek penelitian, metodologi penelitian yang meliputi operasional variabel, sumber dan teknik analisis data meliputi sumber data, dan teknik analisis data.

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

Bab ini berisi penguraian tentang data perusahaan yang meliputi sejarah singkat, struktur organisasi, uraian tugas sub bagian BPPD Kota Palembang, Fungsi yang terlibat, Dokumen yang digunakan, Prosedur Pengurangan dan Keberatan Pajak Bumi dan Bangunan di BPPD Kota Palembang, Bagan alir dokumen, dan Perbandingan komponen-komponen pengendalian internal pemerintahan, Analisis Prosedur Pengurangan dan Keberatan Pajak Bumi dan Bangunan di BPPD Kota Palembang.

### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini terdiri atas kesimpulan dari hasil penelitian dari pembahasan dalam bab-bab sebelumnya serta memberikan saran-saran yang bermanfaat.

