

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Perkembangan ilmu pengetahuan juga inovasi saat ini, menjadikan data sebagai bagian vital dalam kemajuan dalam setiap aspek kehidupan manusia. Dengan bantuan inovasi berbasis digital yang berkembang, membuat setiap tugas selesai dengan efektif, cepat dan jelas tepat dalam mengawasi dan mencari data. Pemanfaatan inovasi digital sebagai perangkat inovasi data di bidang kerja dan organisasi memberikan peningkatan nilai ukuran penanganan informasi dan juga membantu organisasi atau kantor untuk bekerja dengan eksekusi dalam kegiatan sehari-hari.

Sistem Informasi Pelayanan Loker Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan kerangka kerja yang digunakan untuk pelaksanaan operasional pada Badan Pendapatan (BAPENDA) Kota Palembang yang masih belum efektif. Sistem Informasi Pelayanan Loker ini digunakan untuk menangani data informasi objek pajak dan subjek pajak, dimulai dari mengumpulkan data (pendaftaran, pendataan dan penilaian), memberikan identitas (Nomor Objek Pajak), sampai hasil keluaran berupa Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) dan juga terdapat keluaran lainnya yaitu dengan bentuk berupa Surat Tanda Terima Setoran (STTS).

Pada kegiatan operasional manajemen tersebut terdapat beberapa proses kerja yang masih panjang pengerjaannya pada Badan Pendapatan (BAPENDA) Kota Palembang yaitu dalam pendistribusian Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) sampai proses pelunasan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang nantinya mendapatkan Surat Tanda Terima

Setoran (STTS) sebagai bentuk lunas PBB. Dalam hal ini belum efektif dan efisien dari segi waktu.

Secara garis besar, BAPENDA Kota Palembang mendistribusikan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) disetiap kantor camat. Selanjutnya kantor camat mendistribusikan lagi ke kantor lurah lalu didistribusikan kepada wajib pajak dibantu kolektor kelurahan. Saat wajib pajak ingin menyerahkan tagihan PBB, wajib pajak membawa SPPT ke kantor lurah dan kolektor merekam data wajib pajak di Daftar Penerimaan Harian Pajak Bumi dan Bangunan (DPHPBB). Selanjutnya kolektor menyetorkan tagihan PBB wajib pajak ke loket pembayaran pajak di kantor BAPENDA dan Wajib Pajak mendapat Surat Tanda Terima Setoran (STTS) dari kolektor sebagai bukti lunas PBB. Hal ini memakan waktu yang panjang dalam pendistribusiannya sampai pelunasan PBB.

Berdasarkan hal tersebut, dapat difokuskan pada sistem informasi Pelayanan Loker ini untuk mempermudah proses pendistribusian SPPT sampai pelunasan PBB. Dibuatlah sebuah sistem berbasis *web* sebagai solusi untuk mempermudah BAPENDA mengelola PBB di Kota Palembang.

Dari uraian dan penjelasan di atas maka dipilihnya judul Sistem Informasi Pelayanan Loker SPPT PBB Di Kantor Badan Pendapatan (BAPENDA) Kota Palembang.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka dapat diambil rumusan masalah “Bagaimana pengembangan sistem informasi untuk digunakan pada pelayanan Loker SPPT PBB di Kantor Badan Pendapatan (BAPENDA) Kota Palembang?”

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan sistem informasi pada pelayanan loket SPPT PBB di kantor Badan Pendapatan (BAPENDA) Kota Palembang.

### **1.4. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah**

Adapun batasan permasalahan yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Belum adanya pelaksanaan operasional yang efektif pada Badan Pendapatan (BAPENDA) Kota Palembang pada pelayanan loket.
2. Belum adanya penerapan teknologi sistem informasi *web* yang dapat diakses secara mudah oleh pegawai kantor Badan Pendapatan (BAPENDA) Kota Palembang.

Maka dari itu ruang lingkup penelitian ini adalah hanya pada loket SPPT PBB BAPENDA Kota Palembang, serta menggunakan basis *web* yang dipilih karena sifatnya yang fleksibel dan mudah diakses dari berbagai perangkat. Selain kemudahan akses yang ditawarkan tersebut, sistem berbasis *web* juga dapat menerapkan sistem yang terpusat, dimana semua data ada di *server* dan dapat menghemat *storage local*.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan oleh peneliti dalam melaksanakan penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1.5.1. Teoritis**

Hasil dilakukan penelitian ini agar dapat bermanfaat untuk ilmu Administrasi dengan sumber referensi yang dapat memberikan informasi yang teoritis dan empiris saat melakukan penelitian lebih lanjut mengenai permasalahan dan menambah sumber pustaka yang telah ada.

#### **1.5.2. Praktis**

Bagi peneliti, hasil penelitian ini dapat memberikan kemudahan bagi pegawai Badan Pendapatan (BAPENDA) Kota Palembang.