

**ANALISIS SISTEM INFORMASI PELAYANAN MUTASI PBB
ONLINE DI POS PELAYANAN PBB WILAYAH 1 BAPENDA
KOTA SEMARANG**

TUGAS AKHIR



Disusun oleh:
Bunga Permatasari
NIM. 49402000005

**PROGRAM STUDI D-III AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG
2022**

**ANALISIS SISTEM INFORMASI PELAYANAN MUTASI PBB
ONLINE DI POS PELAYANAN PBB WILAYAH 1 BAPENDA
KOTA SEMARANG**

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya Akuntansi



Disusun oleh:
Bunga Permatasari
NIM. 49402000005

**PROGRAM STUDI D-III AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG
2022**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

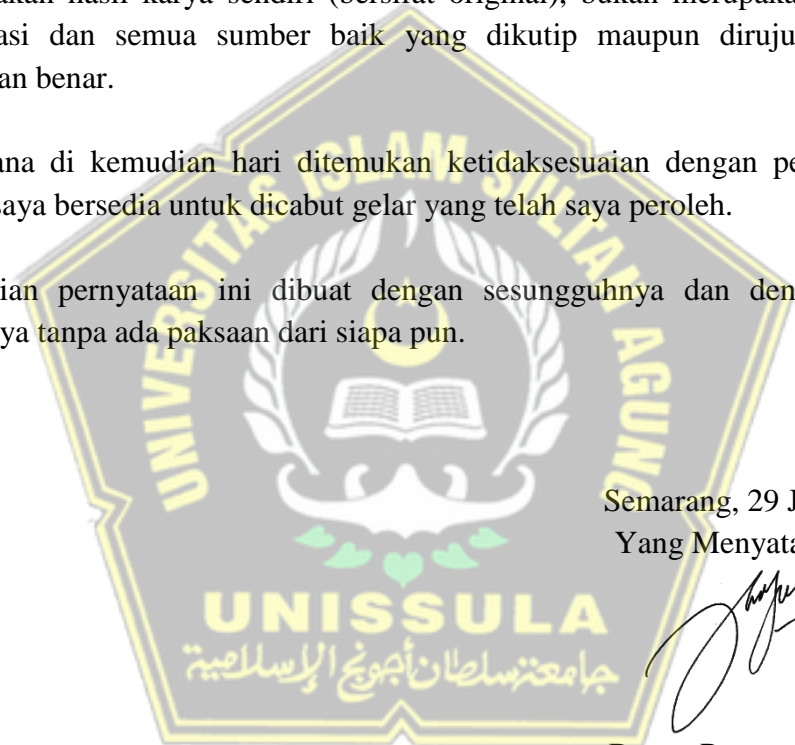
Nama : Bunga Permatasari
NIM : 49402000005
Program Studi : D-III Akuntansi
Fakultas : Ekonomi

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul:

**“ANALISIS SISTEM INFORMASI PELAYANAN MUTASI PBB ONLINE
DI POS PELAYANAN PBB WILAYAH 1 BAPENDA KOTA SEMARANG”**
merupakan hasil karya sendiri (bersifat original), bukan merupakan tiruan atau duplikasi dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia untuk dicabut gelar yang telah saya peroleh.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari siapa pun.



Semarang, 29 Januari 2023
Yang Menyatakan,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Bunga Permatasari', written over the watermark.

Bunga Permatasari
NIM. 49402000005

HALAMAN PENGESAHAN


Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Bunga Permatasari
NIM : 4902000005
Program Studi : D-III Akuntansi

Judul Tugas Akhir : Analisis Sistem Informasi Pelayanan Mutasi PBB
Online Di Pos Pelayanan PBB Wilayah 1 Bapenda
Kota Semarang

Semarang, 29 Januari 2023

Menyetujui,
Dosen Pembimbing


Dr. Sri Anik., SE., M.Si., Akt., CA

Dr. Sri Anik., SE., M.Si., Akt., CA

NIK. 210493033

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Bunga Permatasari
NIM : 4902000005
Program Studi : D-III Akuntansi

Judul Tugas Akhir : Analisis Sistem Informasi Pelayanan Mutasi PBB
Online Di Pos Pelayanan PBB Wilayah 1 Bapenda
Kota Semarang

Telah berhasil di pertahankan di hadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Akuntansi pada Program Studi D-III Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 14 Februari 2023

Penguji 2,

Penguji 1,

Penguji 2,

Dr. Sri Anik., SE., M.Si., Akt., CA

Dr. Chrisna Suhendi., SE., M.BA., Akt., CA

Dr. Sri Anik., SE., M.Si., Akt., CA

NIK. 210493034

NIK. 210493033

Mengetahui,

Ketua Program Studi D-III Akuntansi

Fakultas Ekonomi UNISSULA

14-2-23

Ahmad Rudi Yulianto, S.E., M.Si., Ak

NIK. 211415028

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas limpahan rahmat dan karunia-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan baik. Penulisan laporan tugas akhir ini adalah diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh Jenjang D-III Program Studi Akuntansi. Persyaratan tersebut peneliti menyusun laporan tugas akhir dengan judul “ANALISIS SISTEM INFORMASI PELAYANAN MUTASI PBB ONLINE DI POS PELAYANAN PBB WILAYAH 1 BAPENDA KOTA SEMARANG”. Penyusunan laporan tugas akhir ini, mendapatkan arahan bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini kami menghaturkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Heru Sulisty, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Bapak Ahmad Rudi Yulianto, S.E., M.Si., Ak selaku Ketua Program Studi D-III Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Ibu Dr. Sri Anik., SE., M.Si., Akt.,CA selaku Dosen Pembimbing saya yang telah memberikan arahan, meluangkan waktu, tenaga, menasihati dan evaluasi terhadap laporan Tugas Akhir ini.
4. Teristimewa untuk Orang tua dan kedua kakak penulis yang selalu memberikan dukungan dalam bentuk doa dan semangat dalam penyusunan laporan tugas akhir ini.

5. Ibu Indriyasari, S.E, M.A.P selaku Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang
6. Bapak Benny Prihartono, SE selaku pembimbing lapangan ditempat magang
7. Seluruh staf dan karyawan Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang terutama Pos PBB Wil 1
8. Kepada sahabat dan teman-teman saya yang senantiasa membantu, dan juga memberikan dukungannya dalam penyusunan Laporan Magang ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan laporan magang ini, yang disebabkan karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh sebab itu, segala saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diperlukan sebagai perbaikan dan menambah wawasan.

Akhir kata, kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam mewujudkan laporan magang ini semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu melimpahkan berkah dan rahmat-Nya

Semarang, 29 Januari 2023

Penulis,



Bunga Permatasari

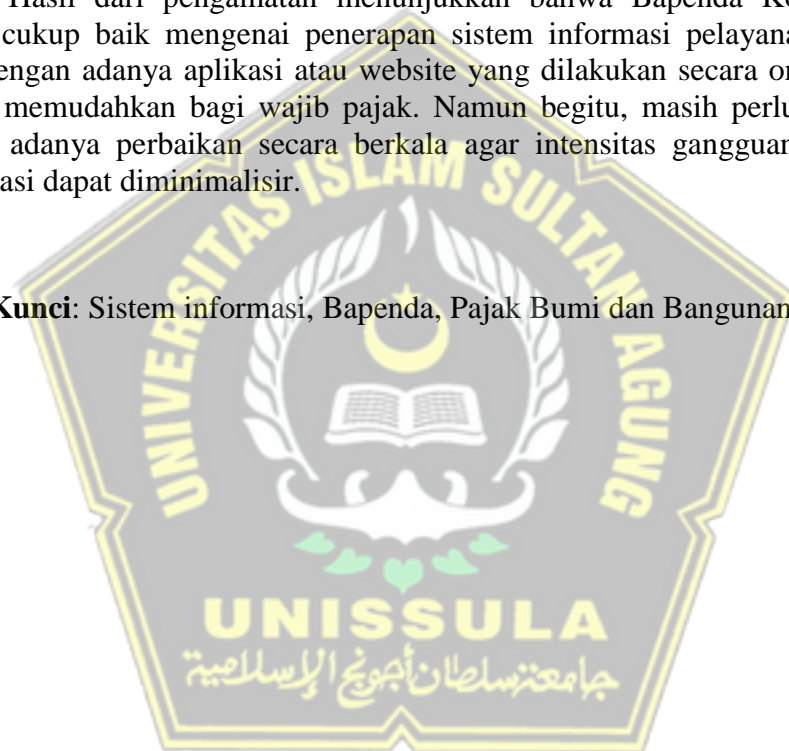
ABSTRAK

Tugas akhir ini bertujuan untuk menjelaskan tentang bagaimana pelaksanaan Sistem Informasi Pelayanan Mutasi PBB Online di Pos Pelayanan PBB Wilayah 1 Bapenda Kota Semarang. Mutasi merupakan salah satu dari produk Pajak Bumi dan Bangunan, apabila sistem informasi berjalan dengan baik maka pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak pun akan berjalan secara maksimal.

Penelitian dalam Tugas Akhir ini menggunakan metode penelitian analisis deskriptif dengan sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Metode data diperoleh dari observasi, dokumen dan melakukan wawancara dengan pihak Bapenda Kota Semarang.

Hasil dari pengamatan menunjukkan bahwa Bapenda Kota Semarang sudah cukup baik mengenai penerapan sistem informasi pelayanannya. Begitu pula dengan adanya aplikasi atau website yang dilakukan secara online tentunya cukup memudahkan bagi wajib pajak. Namun begitu, masih perlu diperhatikan terkait adanya perbaikan secara berkala agar intensitas gangguan pada sistem informasi dapat diminimalisir.

Kata Kunci: Sistem informasi, Bapenda, Pajak Bumi dan Bangunan, Mutasi



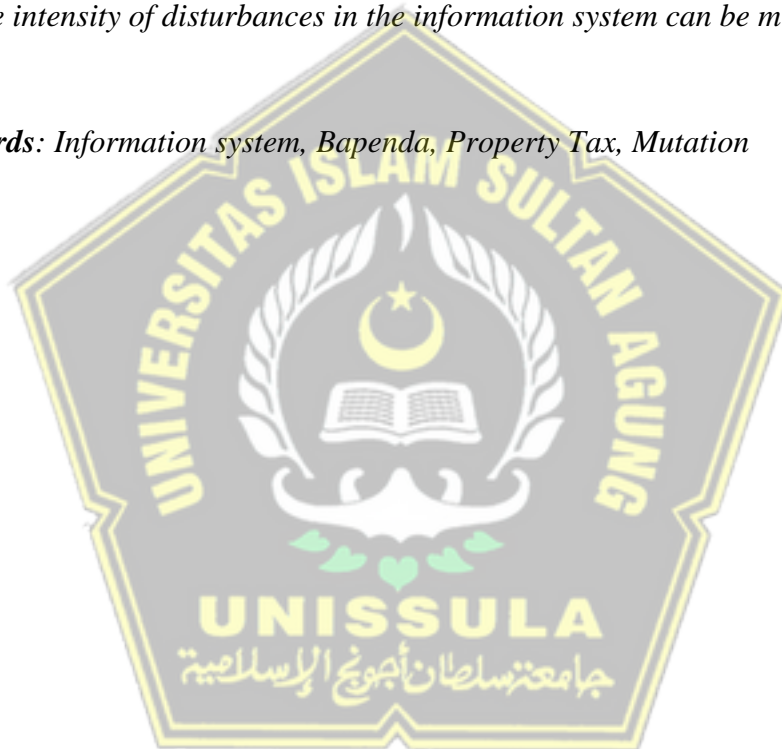
ABSTRACT

This final project aims to explain how the implementation of the Online PBB Transfer Service Information System at the PBB Service Post Region 1 of Bapenda, Semarang City. Mutation is one of the products of Land and Building Tax, if the information system is running well then the services provided to taxpayers will run optimally.

Research in this final project uses descriptive analysis research method with primary data and secondary data as the data source. The data method was obtained from observation, documents and conducting interviews with Bapenda Semarang City.

The results of the observations show that Bapenda Semarang City is good enough regarding the implementation of its service information system. Likewise with an application or website that is done online, of course, it is quite easy for taxpayers. However, it still needs to be considered regarding periodic repairs so that the intensity of disturbances in the information system can be minimized.

Keywords: *Information system, Bapenda, Property Tax, Mutation*



DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
BAB I.....	13
PENDAHULUAN	13
1.1 Latar Belakang	13
1.2 Rumusan Masalah	16
1.3 Tujuan Penelitian.....	17
1.4 Manfaat Penelitian.....	17
BAB II.....	19
TINJAUAN PUSTAKA	19
2.1 Landasan Teori	19
2.1.1 Sistem.....	19

2.1.2	Informasi	19
2.1.3	Kualitas Sistem Informasi	19
2.1.4	Pajak.....	22
2.1.5	Fungsi Pajak	23
2.1.6	Dasar Hukum PBB	24
2.1.7	Istilah dan Pengertian Pajak Bumi dan Bangunan	25
2.1.8	Objek PBB	27
2.1.9	Dikecualikan dari Objek PBB	28
2.1.10	Subjek PBB	28
BAB III		31
METODE PENELITIAN.....		31
3.1	Jenis Penelitian	31
3.4	Objek Penelitian	32
3.5	Waktu dan Tempat Penelitian	32
3.6	Metode Analisis Data	33
BAB IV		34
HASIL PENGAMATAN DAN PEMBAHASAN.....		34
4.1	Hasil Pengamatan	34
4.1.1	Bapenda Kota Semarang	34
4.1.2	Visi dan Misi Bapenda Kota Semarang	35

4.1.3	Strategi Kebijakan Bapenda Kota Semarang	36
4.1.4	Struktur Organisasi Program	37
4.1.5	Tujuan dan Sasaran	38
4.1.6	Tugas Pokok beserta Fungsi	38
4.1.7	Sistem Informasi Pelayanan Mutasi PBB Online di Pos Pelayanan Wilayah 1 Bapenda Kota Semarang	40
4.2	Pembahasan	42
4.2.1	Sistem Informasi Pembuatan Mutasi PBB	42
4.2.2	Alur Mekanisme Pelayanan Mutasi PBB Online	45
4.2.3	Analisis Sistem Informasi Pembuatan Mutasi PBB	51
4.2.4	Solusi	51
4.2.5	Penarikan Kesimpulan	52
BAB V	53
PENUTUP	53
5.1	Kesimpulan	53
5.2	Keterbatasan	54
5.3	Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	56
KARTU BIMBINGAN	57

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan zaman saat ini tentunya membutuhkan pendukung yang terus mendorong stabilitas pertumbuhan dan pembangunan ekonomi Indonesia. Pajak dapat memainkan peran penting dalam hal ini. Pajak adalah sumbangan wajib kepada negara yang terutang oleh seseorang pribadi maupun badan bersifat memaksa berdasarkan Perundangan, tidak mendapatkan imbalan dengan langsung dipergunakan untuk keperluan negara bagi sebesar mungkin kemakmuran warga. Pembayaran pajak adalah pencapaian dari kewajiban kenegaraan maupun keterlibatan Wajib Pajak guna dengan langsung atau serentak menjalankan kewajiban perpajakan untuk membiayai pembangunan nasional dan negara.¹

Menurut falsafah hukum perpajakan, melakukan pembayaran pajak tidak hanyalah kewajiban, namun hak seluruh warga negara agar terlibat pada pembangunan nasional dan pembiayaan pemerintah. Diantara sekian banyak jenis pajak yang ada, PBB dapat dijadikan sebagai salah satu alternatif penunjang perekonomian Indonesia. PBB merupakan pembayaran yang tertuang atas adanya tanah dan bangunan yang memberi keuntungan beserta status sosial ekonomi pada badan atau seseorang yang berhak atau mendapatka manfaat. Dikarenakan PBB sifatnya material, biaya pajak tergantung pada keadaan dan luas tanah ataupun bangunan.

¹ <https://www.pajak.go.id/id/pajak>

Mengingat semakin pesatnya perkembangan zaman saat ini, tentunya berdampak pula pada kemajuan teknologi dan sistem informasi. Hingga sampai saat ini, hampir semua kegiatan bermasyarakat juga tidak lepas dari adanya keberadaan teknologi. Hal tersebut dikarenakan teknologi dapat membantu mempermudah dalam beberapa kegiatan. Keterkaitan antara peranan pajak guna menunjang perekonomian dengan teknologi, menjadikan dunia bisnis maupun dunia perekonomian mengalami kemajuan yang cukup signifikan pula terlebih lagi dalam hal pelayanan ke masyarakat.

Saat ini, pelayanan terhadap masyarakat semakin didominasi dengan penggunaan sistem komputer atau komputerisasi. Sistem komputerisasi digunakan dalam mengolah data yang berhubungan dengan berbagai macam pelayanan terhadap produk PBB. Jadi maksud dari sistem komputerisasi dalam pelayanan PBB disini adalah segala jenis pelayanan produk dari PBB sekarang dilakukan secara online. Sehingga untuk pengajuan produk dari wajib pajak dilakukan secara mandiri karena sudah dapat dilakukan secara online, dan juga dapat diajukan diwaktu kapanpun dan dimanapun. Akan tetapi, tidak menutup kemungkinan bagi pihak pelayanan PBB untuk membantu kelancaran wajib pajak dalam pengajuan produk PBB tersebut.

Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang memiliki capaian sasaran kinerja yaitu menaikkan target penjualan regional dan meningkatkan pelayanan masyarakat. Oleh karena itu, Bapenda Kota Semarang senantiasa berusaha mengembangkan mutu layanan pada masyarakat secara membuat standar kualitas layanan dan perubahan mendasar untuk penyelenggaraan layanan perpajakan.

Kualitas pelayanan itu sendiri mengacu pada semua kegiatan pelayanan yang diarahkan dalam memenuhi kebutuhan wajib pajak pada upaya pelaksanaan peraturan perundang-undangan dan ditujukan dalam memelihara kepuasan wajib pajak, diharap bisa menambah ketaatan wajib pajak.

Hal ini diketahui secara baik oleh instansi pemerintahan lebih tepatnya Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang mengenai semakin banyaknya intensitas pelayanan, pihak Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang dari waktu ke waktu semakin meningkatkan tingkat pelayanannya guna menjaga kenyamanan masyarakat dalam memenuhi haknya pada saat pembayaran pajak ataupun pada saat pengajuan produk dari Pajak Bumi dan Bangunan. Dengan menjunjung moto pelayanan “Melayani dari Hati Memberi yang Terbaik” tentunya dari pihak instansi Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang akan memberikan performa terbaik dalam melayani masyarakat.

Diantaraberbagai produk jasa PBB, mutasi merupakan salah satu produk PBB yang umum dilaporkan wajib pajak. Wajib pajak sendiri merupakan badan atau seseorang pribadi, mencakup pemotong pajak, pembayar, pemungut pajak, memiliki kewajiban dan hak perpajakan berdasarkan aturan undang-undang perpajakan. Sedangkan mutasi PBB dengan istilah lainnya balik nama adalah suatu proses perubahan data dari objek ataupun subjek pajak. Pelayanan mutasi PBB saat ini telah dilaksanakan dengan online melalui aplikasi beserta web yang diarahkan dari pihak Bapenda Kota Semarang.

Bapenda Kota Semarang senantiasa berusaha menambah mutu layanan pada wajib pajak secara membuat standar layanan yang bermutu. Perpindahan pengajuan mutasi PBB dari secara langsung ditempat dalam artian sejak dari tahap awal hingga ke tahap akhir, proses pengajuan dibantu secara penuh oleh pihak pegawai menjadi pengajuan mutasi PBB secara online penuh rupanya cukup membuat para wajib pajak bertanya-tanya. Sehingga terkadang, saat para wajib pajak melakukan pengajuan mutasi dengan segera alhasil tersendat prosesnya. Maka dari itu, pelayanan yang berkualitas ini memiliki maksud bahwa pihak pegawai dari Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang terlebih di Pos Wilayah 1 tetap mendampingi dan memberikan arahan kepada wajib pajak dalam melaksanakan proses pengajuan mutasi PBB secara online.

Oleh sebab itulah, untuk mendapatkan kepuasan dari wajib pajak dibutuhkan pelayanan yang baik dalam melakukan suatu prosedur terlebih lagi dalam hal pelayanan mutasi PBB online. Penelitian ini diperlukan karena pentingnya mengetahui bagaimana sebenarnya proses sistem informasi yang terjadi pada saat pengajuan mutasi PBB Online. Dengan berbagai permasalahan yang ada diatas, dilakukan penelitian mengenai sistem informasi mengenai pelayanan mutasi PBB online. Maka dari itulah penulis mengambil judul **“Analisis Sistem Informasi Pelayanan Mutasi PBB Online di Pos Pelayanan Wilayah 1 Bapenda Kota Semarang”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana proses pelayanan di Bapenda Kota Semarang?

2. Bagaimana sistem informasi pelayanan yang digunakan dalam pengajuan produk mutasi PBB secara online?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk memahami tentang pelayanan yang diterapkan di Bapenda Kota Semarang.
2. Untuk memahami mengenai bagaimana sistem informasi yang diterapkan pada saat pengajuan produk mutasi PBB secara online.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian memiliki manfaat langsung ataupun tidak langsung adalah:

- Manfaat Teoritis

Hasil penelitian bisa menjadi wacana dalam pengembangan ilmu pengetahuan tentang ekonomi akuntansi terkhusus sistem informasi.

- Manfaat Praktis

- a. Untuk Penulis

Diharap hasil penelitian bisa meningkatkan pemahaman peneliti terhadap isu-isu terkait layanan mutasi PBB secara online di Bapenda Kota Semarang.

- b. Bagi Bapenda Kota Semarang

Dapat dijadikan sebagai masukan dan saran bagi Bapenda Kota Semarang yang selanjutnya dapat dijadikan sebagai bahan refleksi untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi wajib pajak.

c. Bagi Pembaca

Dapat dipelajari dalam penelitian sejenis dan digunakan sebagai pembandingan .



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Sistem

Sistem (System) adalah rangkaian dua ataupun lebih komponen yang saling berkaitan dalam mewujudkan sasaran. Kebanyakan subsistem yang lebih kecil untuk menunjang sistem lebih besar. Semua subsistem dirancang dalam mewujudkan satu ataupun lebih sasaran organisasi. Perubahan pada subsistem tidak bisa dicapai jika tidak memperhatikan dampak subsistem lainnya dan terhadap sistem dengan menyeluruh.

2.1.2 Informasi

Informasi (information) merupakan data yang dilakukan pemrosesan dan pengelolaan guna memberi arti dan mengembangkan proses penentuan keputusan. Seperti peranannya, penggunaan menentukan keputusan lebih baik sebagai kualitas dan kuantitas dari pengembangan informasi.

2.1.3 Kualitas Sistem Informasi

a. Kualitas Sistem (System Quality)

Ialah mutu dari pengkombinasian software dengan hardware pada sistem informasi. Indikator untuk mengukur mutu sistem yang hendak dipergunakan pada penelitian merupakan :

- Mudah dipergunakan (Ease of Use)

Sistem informais bisa dinyatakan memiliki kualitas bila sistem itu dibuat dalam mencukupi kepuasan user lewat kemudahan untuk mempergunakan sistem informasi itu.

➤ Integrasi (Integration)

Jika sistem yang terdapat di perusahaan sudah terintegrasikan tentu akan sangatlah memudahkan pegawai ketika bekerja. Integrasi data ditandai pula dengan seluruh data melalui setiap bagian bisa dikombinasikan dengan data melalui bagian lainnya.

➤ Fleksibilitas (Flexibility)

Fleksibilitas sebuah sistem informasi membuktikan bahwasanya sistem informasi yang diimplementasikan berkualitas positif.

➤ Kecepatan Akses (Response Time)

Yaitu bila akses sistem informasi berkecepatan optimal sehingga layak dinyatakan bahwasanya sistem informasi yang diimplementasikan bermutu positif.

➤ Keamanan (Security)

Sistem informasi bisa dinyatakan positif bila keamanan sistem itu bisa diandalkan.

➤ Keandalan Sistem (Reliability)

Sistem informasi yang bermutu merupakan sistem informasi yang bisa diandalkan.²

b. Kualitas Informasi (Information Quality)

Adalah output melalui pemakaian sistem informasi oleh penggunanya. Variabel ini mendeskripsikan mutu informasi yang dianggap user. Indikator untuk mengukur mutu informasi yang hendak dipergunakan pada penelitian yakni:

➤ Kelengkapan (Completeness)

Informasi yang dihasilkan sistem informasi bisa dinyatakan bermutu bila informasi yang diciptakan rinci. Informasi yang rinci sangatlah diperlukan user pada penentuan keputusan.

➤ Relevan (Relevance)

Mutu informasi sebuah sistem komunikasi dinyatakan positif bila sesuai dengan kebutuhan penggunanya ataupun memiliki artian lain informasi itu bermanfaat bagi pengguna.

➤ Akurat (Accurate)

Informasi yang diciptakan sistem informasi haruslah akurat sebab sangatlah memiliki peranan untuk penentuan keputusan pengguna. Informasi akurat artinya haruslah bebas dari kekeliruan dan tidak menyesatkan.

² <https://djpb.kemenkeu.go.id/kppn/gorontalo/id/data-publikasi/artikel.html>

➤ Ketepatan Waktu (Timeliness)

Informasi yang muncul kepada user haruslah tepat waktu, informasi tidak akan mempunyai nilai kembali jika sudah usang, sebab informasi adalah acuan ketika menentukan keputusan. Bila penentuan keputusan mengalami keterlambatan, sehingga akan memberi akibat fatal bagi organisasi selaku user sistem informasi.

➤ Format

Format sistem informasi perpustakaan yang mempermudah user-nya dalam mengetahui informasi yang diberikan sistem informasi menunjukkan mutu informasi positif. Bila penyuguhan informasi tersajikan dengan bentuk tepat sehingga informasi yang dihasilkan dinilai bermutu maka mempermudah user-nya guna mempelajari informasi yang dihasilkan sebuah sistem informasi.³

2.1.4 Pajak

Definisi pajak berdasarkan Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 terkait Ketentuan Umum maupun Tata Cara Perpajakan:

Pajak ialah sumbangan wajib pada negara yang terutang badan ataupun seseorang pribadi dengan sifat memaksa berdasar undang-undang, dan tidak mendapatkan imbalan dengan langsung yang dipergunakan untuk keperluan negara bagi sebesar mungkin kemakmuran warganya.

³ <https://djp.kemenkeu.go.id/kppn/gorontalo/id/data-publikasi/artikel.html>

2.1.5 Fungsi Pajak

Adanya 2 fungsi pajak, yakni fungsi budgetair beserta fungsi regularend:

a. Fungsi Budgetair

Berarti pajak adalah sumber penerimaan pemerintah dalam mendanai pengeluaran, baik rutin ataupun pembangunan. Menjadi sumber keuangan negara, pemerintah berusaha memberikan dana sebanyak-banyaknya bagi kas negara. Usaha itu dilakukan secara intensifikasi maupun ekstensifikasi pemungutan pajak dengan menyempurnakan aturan beberapa jenis pajak, misalnya PPN, PPh, PPnBM, PBB, dan yang lain.

b. Fungsi Regularend

Berarti pajak menjadi alat dalam menjalankan atau mengatur kebijakan pemerintah pada bidang sosial dan perekonomian dan mewujudkan suatu tujuan selain bidang keuangan. Dibawah berbagai contoh pengimplementasian pajak menjadi fungsi pengatur.

- 1) PPnBM dikenakan ketika adanya transaksi jual beli barang yang termasuk mewah. Bertambah mewahnya sebuah barang, tarif pajak bertambah besar besar maka barang itu memiliki harga bertambah tinggi.
- 2) Tarif pajak progresif dikenakan terhadap penghasilan, ditujukan supaya pihak yang mendapatkan pendapatan banyak berkontribusi besar juga makan adanya pemerataan penghasilan.

- 3) Tarif pajak ekspor sebanyak nol persen, tujuannya supaya para pengusaha termotivasi melaksanakan ekspor hasil produksi dalam pasar dunia maka meningkatkan devisa negara.
- 4) Pajak penghasilan dikenakan terhadap penyerahan barang hasil suatu industri, misalnya industri kertas, baja, dan yang lain, ditujukan supaya adanya penekanan produksi pada industri itu dikarenakan bisa mengganggu lingkungan ataupun polusi.
- 5) Pengenaan pajak, satu persen dengan sifat final bagi aktivitas usaha maupun batasan suatu peredaran usaha, ditujukan dalam menyederhanakan penghitungan pajak.
- 6) Pemberlakuan tax holiday, ditujukan dalam menarik pemodal asing supaya berinvestasi modal di Indonesia.

2.1.6 Dasar Hukum PBB

Dasar hukum PBB merupakan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 terkait PDRD. Dasar hukum lainnya merupakan Peraturan Bupati beserta Perda setiap Kota/kab. PBB Pedesaan dan Perkotaan mulanya adalah pajak pusat lalu dilakukan pengalihan kedalam pajak daerah kabupaten/kota. Pengalihan menjadi pajak daerah bisa dilakukan sejak diundangkan UU PDRD, yakni per 1 Januari 2010. Tetapi Permda Kabupaten/Kota diberi batasan waktu paling lama haruslah telah mengimplementasikan PBB P2 merupakan Pajak Daerah per 1 Januari 2014. Kemudian, setiap kota/kab haruslah merancang aturan untuk dasar pemungutan PBB P2 tersebut.

2.1.7 Istilah dan Pengertian Pajak Bumi dan Bangunan

Berikut beberapa istilah terkait PBB serta pengertiannya berdasar Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 terkait pajak Daerah dan Retribusi Daerah:

- 1) **Bumi** merupakan permukaan bumi mencakup perairan pedalaman serta tanah, dan laut wilayah kab/kota.
- 2) **Bangunan** merupakan konstruksi teknik yang dikaitkan dengan tepat di tanah ataupun perairan pedalaman beserta laut.
- 3) **Nilai Jual Objek Pajak**, merupakan harga rerata yang didapatkan melalui transaksi jual beli muncul dengan wajar, jika tidak adanya transaksi jual beli, NJOP ditetapkan lewat perbandingan harga dan objek lainnya yang satu jenis.
- 4) **Surat Pemberitahuan Pajak Daerah**, merupakan surat yang oleh Wajib Pajak dipergunakan dalam menjalankan pelaporan penghitungan dan pembayaran pajak, obyek pajak dan bukan obyek pajak.
- 5) **Surat Pemberitahuan Objek Pajak**, merupakan surat yang dipergunakan Wajib Pajak guna melakukan pelaporan data objek beserta subjek PBB Perkotaan dan Perdesaan berdasarkan ketetapan aturan perundangan perpajakan daerah.
- 6) **Surat Setoran Pajak Daerah**, ialah bukti pembayaran ataupun penyeteroran pajak yang telah dilaksanakan mempergunakan formulir dan telah dilaksanakan.
- 7) **Surat Ketetapan Pajak Daerah**, merupakan surat ketentuan pajak dengan penentuan besar jumlah pokok pajak terutang.

- 8) **Surat Pemberitahuan Pajak Terutang / SPPT**, merupakan surat yang dipergunakan dalam memberitahu besar PBB Perdesaan dan Perkotaan yang terutang pada Wajib Pajak.
- 9) **Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar** merupakan surat ketentuan pajak dengan penentuan besar jumlah kredit pajak, jumlah pokok pajak, besar sanksi administratif, maupun jumlah yang haruslah dibayarkan.
- 10) **Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar Tambahan**, merupakan surat ketentuan pajak dengan penentuan tambahan terhadap jumlah yang sudah ditentukan.
- 11) **Surat Ketetapan Pajak Daerah Nihil**, merupakan surat ketentuan pajak dengan penentuan jumlah pokok pajak memiliki besar sama dengan jumlah kredit pajak ataupun pajak tidak terutang.
- 12) **Surat Ketetapan Pajak Daerah Lebih Bayar**, merupakan surat ketentuan pajak dengan penentuan jumlah kelebihan pajak dikarenakan banyaknya kredit pajak melebihi pajak terutang.
- 13) **Surat Tagihan Pajak Daerah**, merupakan surat guna melaksanakan tagihan pajak.
- 14) **Surat Keputusan Pembetulan** merupakan surat keputusan yang membenarkan kesalahan tulisan, hitung ataupun kesalahan ketika mengimplementasikan suatu ketetapan pada aturan undang-undang perpajakan daerah yang ada di SPPT, Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar, Surat Ketetapan Pajak Daerah, Surat Ketetapan Pajak

Daerah Nihil, Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar Tambahan, Surat Ketetapan Pajak Daerah Lebih Bayar, Surat Keputusan Pembetulan, Surat Keputusan Keberatan, Surat Tagihan Pajak Daerah.

- 15) **Surat Keputusan Keberatan** merupakan surat keputusan atas keberatan pada Surat Ketetapan Pajak Daerah, Surat Pemberitahuan Pajak Terutang, Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar Tambahan, Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar, Surat Ketetapan Pajak Daerah Lebih Bayar, Surat Ketetapan Pajak Daerah Nihil, ataupun pada pemungutan dan pemotongan oleh pihak ke-3 yang diajukan Wajib Pajak.

2.1.8 Objek PBB

Objek PBB Perdesaan dan Perkotaan berdasar Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 terkait Pajak Daerah dan Retribusi Daerah merupakan Bumi ataupun Bangunan yang dimiliki, dikuasai, dipergunakan oleh badan beserta seseorang pribadi, selain wilayah yang dipergunakan bagi aktivitas usaha perhutanan, pertambangan, perkebunan.

Item-item yang termasuk pada definisi Bangunan merupakan jalan lingkungan letaknya didalam satu kompleks bangunan misalnya pabrik, emplasemen, hotel, sebagai satu kesatuan kompleks Bangunan itu, jalan tol, kolam renang, dermaga, pipa minyak, dan menara.

2.1.9 Dikecualikan dari Objek PBB

Berlandaskan Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 terkait Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Obyek pajak yang dikenakan PBB Perdesaan dan Perkotaan merupakan obyek pajak yang:

- 1) Dipergunakan Daerah beserta Pemeirntah dalam menyelenggarakan pemerintahan;
- 2) dipergunakan hanya sebagai memberikan layanan kepentingan masyarakat dalam bidang sosial, ibadah, kesehatan, tidak ditujukan guna mendapatkan laba;
- 3) dipergunakan sebagai peninggalan purbakala, kuburan, dan serupa hal tersebut;
- 4) menjadi hutan wisata, taman nasional, hutang lindung, beserta tanah negara yang belum dibebani dengan hak tertentu.
- 5) dipergunakan perwakilan diplomatik maupun konsulat berdasar asas perlakuan timbal balik;

2.1.10 Subjek PBB

Berlandaskan Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 terkait Pajak Daerah maupun Retribusi Daerah, Subjek PBB Perdesaan dan Perkotaan merupakan badan ataupun seseorang pribadi yang bisa memiliki sebuah hak atas Bumi ataupun memperoleh manfaat atas Bumi, memiliki, menguasai, menerima manfaat dari bangunan. Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan ialah badan atau seseorang secara nyata memiliki hak atay Bumi ataupun menerima

manfaat atas Bumi, mempunyai, menguasai, mendapatkan manfaat atas Bangunan.

Hal tersebut artinya tanda pelunasan atau pembayaran pajak tidak sebagai bukti kepemilikan. PBB melekat kepada pemilik walaupun bisa dilakukan pengalihan pada penyewa ataupun pihak lainnya. Bila sebuah obyek pajak belum dipahami dengan jelas siapakah Wajib Pajak, sehingga subyek pajaknya bisa dipilih Dirjen Pajak. Berbagai ketentuan khusus terkait siapakah yang menjadi subyek pajak dimuatkan yaitu:

- 1) Bila subjek pajak mempergunakan bumi ataupun bangunan milik seseorang lain tidak dikarenakan suatu hak berdasar perundangan atau tidak dikarenakan perjanjian, subjek pajak yang mempergunakan bumi atau bangunan ditentukan menjadi Wajib Pajak;
- 2) Subjek pajak yang masih bersengketa pemilikan pada pengadilan, sehingga seseorang ataupun badan yang mempergunakan obyek pajak itu ditentukan menjadi Wajib Pajak.
- 3) Subjek pajak dengan waktu lamanya ada diluar daerah letaknya obyek pajak sementara guna memelihara objek pajak itu dikuasakan kepada seseorang ataupun badan.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian yakni menjelaskan penelitian deskriptif, adalah sebuah metode penelitian yang mendeskripsikan karakteristik populasi ataupun gejala yang tengah diamati, maka fokus utama merupakan menerangkan objek penelitian.⁴Data yang sudah diperoleh selanjutnya dianalisis lebih lanjut guna untuk menggambarkan dan mendeskripsikan terkait dengan data yang ada.

3.2 Sumber Data

Sumber data yang dimanfaatkan pada penelitian ialah data primer beserta sekunder. Data primer merupakan data pokok yang dipergunakan pada penelitian. Umumnya informasi dasar ini dapat digambarkan sebagai jenis informasi tertentu yang diperoleh langsung dari subyek atau responden atau informan dan lain-lain, kecuali dalam penelitian kuantitatif. Data sekunder ialah data yang terdapat dalam teknik pengumpulan data yang memberikan informasi tambahan. Biasanya diperoleh dari buku dan dokumen yang ada di kota Bapenda Semarang. Selain itu, informasi sekunder diperoleh dari Internet, yang berisi sumber informasi yang relevan tentang penelitian yang sedang dijalankan.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Guna melakukan pengumpulan data dibutuhkan berbagai cara, antara lain:

⁴ <https://www.duniadosen.com/penelitian-deskriptif/>

- a) Observasi, merupakan pencatatan dan pengamatan secara sistematis pada fenomena yang dialami subjek uji. Pengamatan ini merupakan teknik pengumpulan data yang mudah dilaksanakan dan sering digunakan secara luas.
- b) Wawancara, teknik wawancara ini dilakukan secara langsung melalui bentuk tanya jawab antara peneliti atau pengumpul data dengan responden atau informan atau sumber data.
- c) Dokumen, Peneliti memperoleh sumber atau objek kajian dari dokumen atau rekaman peristiwa masa lalu, baik berupa tulisan, foto, atau karya monumental. Juga dapat diperoleh dari Buku Harian, Kisah Hidup, Biografi, Permukiman dan lain-lain.

3.4 Objek Penelitian

Penelitian dilakukan di Bapenda Kota Semarang terkhususnya dalam Pos Pelayanan PBB dan Bangunan Wilayah 1. Objek dari penelitian ini adalah penerapan sistem informasi pelayanan mutasi PBB online yang terjadi dalam Pos Pelayanan PBB Wilayah 1 Bapenda Kota Semarang. Objek penelitian dilakukan memiliki pertimbangan bahwa apakah sudah diterapkan dengan baik mengenai pelayanan pengajuan produk mutasi PBB.

3.5 Waktu dan Tempat Penelitian

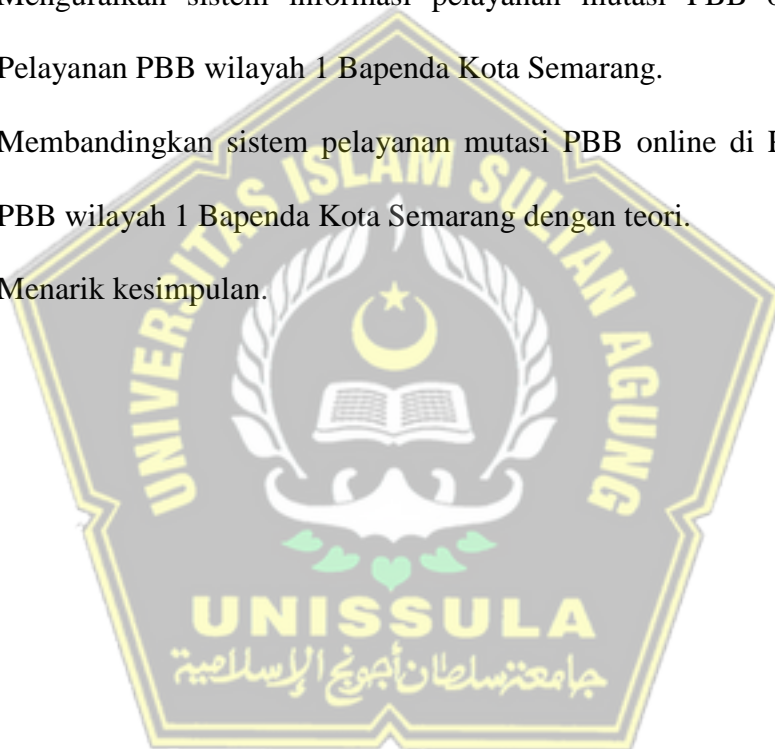
Pelaksanaan magang di Bapenda Kota Semarang khususnya di Pos Pelayanan PBB Wilayah 1 yang alamatnya di Jl. Kanguru III, Gayamsari, Kecamatan Gayamsari, Kota Semarang, Jawa Tengah 50248 dari tanggal 04 Juli 2022 sampai dengan 16 September 2022.

3.6 Metode Analisis Data

Metode ini yang dipakai ialah analisis deskriptif, merupakan penelitian yang mendeskripsikan hasil penelitian. Seperti namanya, tujuan dari metode analisis deskriptif ialah guna memberi penggambaran, penjelasan, validasi dari fenomena yang diteliti.⁵

Langkah-langkah analisis deskriptif adalah sebagai berikut:

- a) Menguraikan sistem informasi pelayanan mutasi PBB online di Pos Pelayanan PBB wilayah 1 Bapenda Kota Semarang.
- b) Membandingkan sistem pelayanan mutasi PBB online di Pos Pelayanan PBB wilayah 1 Bapenda Kota Semarang dengan teori.
- c) Menarik kesimpulan.



⁵Ramdhan, M. (2021). *Metode penelitian*. Cipta Media Nusantara.

BAB IV

HASIL PENGAMATAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Pengamatan

4.1.1 Bapenda Kota Semarang

Berlandaskan Undang - Undang No. 22 Tahun 1999 dilakukan pembaruan menjadi Undang – Undang No. 32 Tahun 2004 terkait Pemda, Undang-Undang No.33 Tahun 2004 terkait Perimbangan Keuangan antar Pemerintah Pusat – Daerah pada upaya melaksanakan Otonomi Daerah sehingga dibentuk DPKAD, sebagai organisasi baru hasil pengkombinasian Dispenda dengan Bagian Keuangan Sekretariat Daerah Kota Semarang.

Peraturan yang melandasi pendirian organisasi itu merupakan Perda Nomor 2 Tahun 2001 terkait organisasi maupun tata kerja Dinas Daerah Kota Semarang yang dilakukan penindaklanjutan dengan peraturan penyelenggaraan berbentuk Surat Keputusan Walikota Semarang No.:061.1/188/2001 tanggal 25 April 2001. Peraturan Walikota Semarang No.: 42 Tahun. 2008 Tanggal 24 Desember 2008 terkait Penjabaran Tugas beserta Fungsi Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Semarang. Tetapi berjalannya waktu atau perubahan aturan baru mengenai Pengelolaan Keuangan Daerah mengharuskan DPKAD Kota Semarang agar eksis dalam melaksanakan misi sebagai motor untuk mengelola keuangan daerah yang profesional pada upaya menambah potensi keuangan daerah.

Seiring diterbitkannya PP Nomor 18 Tahun 2016 mengenai Perangkat Daerah pada upaya memaksimalkan pendapatan daerah di awal tahun 2017, sehingga dibentuk Bapenda mempunyai susunan organisasi, kedudukan, fungsi, tugas maupun prosedur yang sudah dimuatkan pada Peraturan Walikota Semarang Nomor 89 Tahun 2016. Khusus bagi layanan PAD. Pada upaya memaksimalkan pendapatan dan pelayanan Pajak Daerah, Bapenda Kota Semarang menciptakan empat Pos Pelayanan Pajak Daerah.

Pos Pelayanan Pajak Daerah :

1. Pos Pelayanan Pajak Daerah Wilayah I (Jalan Kangguru Raya Nomor 3)
Mencakup Kec. Pedurungan, Genuk, Semarang Timur, Gayamsari.
2. Pos Pelayanan Pajak Daerah Wilayah II (Jl. Ade Irma Suryani Nomor 24)
Mencakup Kec. Tengah, Selatan, Gajahmungkur, Utara.
3. Pos Pelayanan Pajak Daerah Wilayah III (Jl. Puspowarno Raya Nomor 11
- 13)
Mencakup Kec. Mijen, Semarang Barat, Tugu, Ngaliyan.
4. Pos Pelayanan Pajak Daerah Wilayah IV (Jl. Prof. Sudharto Nomor 116)
Mencakup Kec. Gunungpati, Candisari, Tembalang, Banyumanik.

4.1.2 Visi dan Misi Bapenda Kota Semarang

a) Visi

Visinya untuk mengembangkan kualitas kerja yakni “Semarang Kota Perdagangan dan Jasa Yang Hebat Menuju Masyarakat Sejahtera”.

b) Misi

Guna mewujudkan visi itu, Bapenda mempunyai misi diantaranya yaitu:

1. Mencapai kehidupan warga yang berkualitas maupun berbudaya.
2. Mencapai Pemerintah yang bertambah handal dalam mengembangkan layanan publik.
3. Mencapai kota metropolitan dinamis dengan wawasan lingkungan.
4. Memperkuat perekonomian masyarakat dengan basis keunggulan local menciptakan iklim usaha yang kondusif.

4.1.3 Strategi Kebijakan Bapenda Kota Semarang

Rencana kebijakan maupun strategi yang dijalankan Bapenda Kota Semarang untuk mewujudkan tujuan, sarana, visi, misi yang dilaksanakan diantaranya:

Strategi Pengembangan Pendapatan Daerah

- a. Berkembangnya Kinerja Pelayanan Bapenda.
- b. Intensifikasi Pendapatan Daerah serta Pengelolaan Dana Transfer.

Kebijakan Pengembangan Pendapatan Daerah

- a. Meningkatkan Tertib Administrasi Pelaporan Kinerja Bapenda
- b. Mengembangkan Mutu Kinerja Aparatur Bapenda
- c. Mengembangkan Mutu Layanan Administrasi Aparatur Bapenda
- d. Intensifikasi Sumber Pendapatan Daerah

4.1.4 Struktur Organisasi Program

Posisi Bapenda menjadi pengelola pendapatan daerah memiliki tanggung jawab pada Walikota Semarang. Tata kerja maupun susunan organisasi dalam Bapenda Kota Semarang diciptakan berdasar Peraturan Walikota Semarang No. 89 Tahun 2016 terkait penjabaran fungsi beserta tugas Bapenda Kota Semarang mencakup:

1. Kepala Badan.
2. Sekretaris, terdiri atas:
 - a. Sub Bagian Umum serta Kepegawaian
 - b. Sub Bagian Perencanaan serta Evaluasi
 - c. Sub Bagian Keuangan serta Aset
3. Bidang Pajak Daerah I, mencakup:
 - a. Sub Bidang Penagihan Pajak Daerah I
 - b. Sub Bidang Pendaftaran dan Pendapatan Pajak Daerah I
 - c. Sub Bidang Penetapan Pajak Daerah I
4. Bidang Pajak Daerah II, mencakup:
 - a. Sub Bidang Penagihan Pajak Daerah II
 - b. Sub Bidang Pendaftaran dan Pendataan Pajak Daerah II
 - c. Sub Bidang Penetapan Pajak Daerah II
5. Bidang Pendapatan Daerah Bukan Pajak, mencakup :
 - a. Sub Bidang Penagihan Pajak Daerah II
 - b. Sub Bidang Penetapan Pajak Daerah II
 - c. Sub Bidang Pendaftaran dan Pendataan Pajak Daerah II
6. Bidang Pembukuan dan Pelayanan Pendapatan Daerah, mencakup :

- a. Sub Bidang Sistem Informasi Pendapatan Daerah
- b. Sub Bidang Pelaporan dan Pembukuan
- c. Sub Bidang Penyuluhan dan Pelayanan Pendapatan Daerah

4.1.5 Tujuan dan Sasaran

Tujuan merupakan pernyataan mengenai hal yang harus dilaksanakan dalam mewujudkan visi, menjalankan visi, menyelesaikan masalah, atau menyelesaikan isu strategis wilayah yang dialami. Sasaran merupakan hasil yang diharap melalui suatu tujuan yang dirumuskan dengan spesifik, terukur, rasional, mudah dicapai, bisa dilakukan dengan jangka waktu 5 tahun mendatang.

a. Tujuan

Tujuan BPD Kota Semarang Tahun 2016 – 2022 yakni Bertambahnya Pendapatan Daerah memiliki indikator: Prosentase Penambahan Pendapatan Daerah.

b. Sasaran

Sasaran BPD Kota Semarang tahun 2016-2022 yaitu Bertambahnya Pengelolaan Pendapatan Daerah memiliki Indikator:

1. Prosentase Realisasi Pada terget Dana Transfer yang ditetapkan.
2. Tingkat Kemandirian Keuangan Daerah.

4.1.6 Tugas Pokok beserta Fungsi

Bapenda Semarang mempunyai tugas pokok “Melakukan Fungsi Pendukung Urusan Pemerintahan dalam bidang keuangan sebagai wewenang daerah.”

Guna menjalankan tugas pokok itu Bapenda Kota Semarang memiliki fungsi yaitu :

- a. Merumuskan peraturan Bidang Pajak Daerah I, II, Bidang Daerah Pendapatan Daerah Bukan Pajak, Bidang Pembukuan Beserta Pelayanan Pendapatan Daerah;
- b. Merumuskan rencana strategi selaras visi misi Walikota;
- c. Mengkoordinasikan tugas pada upaya melaksanakan kegiatan dan program Bidang Pajak Daerah I, II, aktivitas Kesekretariatan, Bidang Pendapatan Daerah Bukan Pajak, Bidang Pembukuan Dan Pelayanan Pendapatan Daerah;
- d. Membina karyawan pada lingkup tanggung jawab;
- e. Menyelenggarakan pembuatan Sasaran Kerja Karyawan;
- f. Menyelenggarakan kerja sama Bidang Pajak Daerah I, II, Bidang Pendapatan Daerah Bukan Pajak, Bidang Pembukuan Maupun Pelayanan Pendapatan Daerah;
- g. Melaksanakan kesekretariatan Bapenda;
- h. Melaksanakan kerjasama Bidang Pajak Daerah I, II, Bidang Pendapatan Daerah Bukan Pajak, Bidang Pembukuan Maupun Pelayanan Pendapatan Daerah;
- i. Mengevaluasi capaian karyawan.

4.1.7 Sistem Informasi Pelayanan Mutasi PBB Online di Pos Pelayanan Wilayah 1 Bapenda Kota Semarang

Selama kegiatan magang di Bapenda Kota Semarang lebih tepatnya di Pos Wilayah 1, ada beberapa hal yang dilakukan. Salah satu diantaranya adalah membantu dibagian pelayanan PBB di Pos Wilayah 1, mengurus pencetakan surat keterangan lunas (SKL PBB) dan ikut serta dalam membantu dibagian kasir dalam hal pembayaran tagihan PBB dari wajib pajak. Hasil pengamatan didapatkan hasil yang lebih berfokus pada hal pelayanan PBB di Pos Wilayah 1 dan pada saat kegiatan magang dilakukan, bagian pelayanan membantu wajib pajak dalam hal permohonan pengajuan produk PBB. Walaupun saat ini permohonan pengajuan produk PBB sudah dilakukan secara online, namun dari pihak pelayanan PBB di Pos Wilayah 1 tetap membantu wajib pajak dalam hal pengurusan tersebut.

Sistem informasi pelayanan permohonan produk PBB dengan salah satu produknya yaitu mutasi, saat ini bisa dilakukan secara online. Pelayanan pengajuan permohonan produk PBB dapat melalui website maupun juga melalui aplikasi yang tentunya dengan beberapa persyaratan yang harus dilengkapi. Untuk pengajuan secara online, berkas persyaratan mutasi PBB yang telah disiapkan selanjutnya dapat diunggah dihalaman website atau aplikasi yang terlampir. Pengunggahan berkas terlampir hendaknya harus sesuai dengan ketentuan yang tertera agar tidak terjadi kekeliruan pada saat pengunggahan berkas.

Demi terselenggaranya pelayanan yang berkualitas pula, Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang memiliki maklumat layanan dengan bunyi “Dengan ini

Kami Menyatakan Sanggup untuk Melaksanakan Pelayanan Kepada Wajib Pajak Selaras dengan Standar Pelayanan dan Jika Tidak Melaksanakan Sanggup Diberikan Sanksi Selaras Ketentuan Undang-Undang yang diberlakukan.” Sehingga, terbitlah kode etik guna mengatur pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang agar berkualitas dan memberikan kenyamanan kepada masyarakat yaitu antara lain:

1. Menjaga citra dan mendukung visi misi organisasi Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang
2. Bersikap sopan, tegas, dan trampil dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak;
3. Melaksanakan tugas dan wewenang secara profesional, jujur, disiplin, netralitas, transparan, akuntabel, bermoral dan tidak diskriminatif untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan kepada wajib pajak;
4. Meningkatkan kualitas kinerja berdasarkan fungsi dan tugas yang mendasar pada etika profesinya.

Perihal permohonan mutasi obyek atau subyek PBB yang diajukan wajib pajak pada pihak Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang, terdapat beberapa syarat kelengkapan dokumen yang harus dilengkapi kemudian nantinya akan diunggah di website ataupun melalui aplikasi. Sehingga permohonan mutasi PBB tersebut bisa dilakukan secara online dan persyaratannya adalah sebagai berikut:

- a. FC. Sertifikat/Akta Jual Beli
- b. Asli SPPT PBB tahun berjalan
- c. FC. KTP/KK

- d. FC. KTP yang diberikan kuasa
- e. Surat kuasa bermaterai
- f. FC. Pelunasan PBB tahun sebelumnya
- g. SPOP, LSPOP
- h. FC. Pelunasan PBB tahun sebelumnya
- i. Surat keterangan kelurahan jika nama ataupun luas pada SPPT PBB berbeda dengan surat tanah.

Penjelasan diatas merupakan beberapa persyaratan yang perlu disiapkan oleh wajib pajak saat mengajukan permohonan mutasi PBB. Saat ini telah diberikan kemudahan saat mengajukan permohonan mutasi PBB karena sistem permohonan bersifat online maka bisa dilaksanakan kapanpun dan dimanapun.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Sistem Informasi Pembuatan Mutasi PBB

Menurut Menteri Keuangan, Kualitas Sistem merupakan kualitas dari pengkombinasian software dengan hardware pada sistem informasi.

- Mudah dipergunakan (Ease of Use)

Sistem informasi bisa dinyatakan bermutu bila sistem itu disusun dalam mencukupi kepuasan penggunaanya lewat kemudahan untuk mempergunakan sistem informasi itu.

- Integrasi (Integration)

Jika sistem yang terdapat di organisasi sudah terintegrasikan tentu akan sangatlah memudahkan pegawai ketika bekerja. Pengintegrasian data dilihat pula dengan seluruh data melalui setiap bagian bisa dikombinasikan bersama data melalui bagian lainnya.

➤ Fleksibilitas (Flexibility)

Merupakan sebuah sistem informasi membuktikan bahwasanya sistem informasi yang diimplementasikan itu berkualitas positif.

➤ Kecepatan Akses (Response Time)

Bila akses sistem informasi berkecepatan maksimal sehingga patut dinyatakan bahwasanya sistem informasi yang diimplementasikan bermutu positif.

➤ Keamanan (Security)

Sistem informasi bisa dinyatakan positif bila keamanan sistem itu bisa diandalkan. Keamanan sistem ini bisa diamati berdasarkan data user yang aman dilakukan penyimpanan oleh sebuah sistem informasi.

➤ Keandalan Sistem (Reliability)

Sistem informasi yang bermutu merupakan sistem informasi yang bisa diandalkan.

Sedangkan kualitas informasi adalah output melalui pemanfaatan sistem informasi oleh penggunanya. Variabel ini mendeskripsikan mutu informasi yang

dianggap penggunaannya. Indikator pengukuran kualitas informasi yang hendak dipergunakan pada penelitian yakni:

➤ Kelengkapan (Completeness)

Sebuah informasi yang dihasilkan sistem informasi bisa dinyatakan bermutu bila informasinya lengkap. Informasi ini sangatlah diperlukan oleh user untuk mengambil keputusan. Informasi lengkap ini meliputi semua informasi yang diperlukan pengguna untuk mempergunakan sistem informasi itu.

➤ Relevan (Relevance)

Mutu informasi sebuah sistem informasi dinyatakan baik bila sesuai dengan kebutuhan user atau memiliki artian lain informasi itu memiliki manfaa bagi pengguna.

➤ Akurat (Accurate)

Informasi yang dimunculkan sistem informasi haruslah akurat sebab memiliki peranan untuk penentuan keputusan pengguna.

➤ Ketepatan Waktu (Timeliness)

Informasi yang muncul kepada penerimanya haruslah tepat waktu, informasi tidak akan mempunyai nilai kembali jika sudah usang, sebab informasi adalah acuan dalam penentuan keputusan. Bila terlambatnya


penentuan keputusan, sehingga bisa memberikan akibat fatal bagi organisasi selaku user sistem informasi itu.

➤ Format

Format sistem informasi perpustakaan yang mempermudah user dalam mengetahui informasi yang ada dalam sistem informasi menunjukkan mutu informasi positif. Bila penyuguhan informasi tersajikan berbentuk yang tepat sehingga informasi yang diciptakan dinilai bermutu maka mempermudah user dalam mempelajari informasi yang dihasilkan oleh sebuah sistem informasi.

4.2.2 Alur Mekanisme Pelayanan Mutasi PBB Online

Saat melakukan sebuah pelayanan mutasi PBB, hendaknya dilaksanakan sesuai dengan ketentuan agar tidak menimbulkan ketidakakuratan data PBB. Pencatatan dan pendataan data mutasi PBB disimpan sebagai data elektronik dan manual. Berikut ini akan dijelaskan mengenai alur mekanisme pelayanan mutasi PBB. Sebelum melakukan proses permohonan mutasi PBB, yang perlu dilakukan adalah melakukan proses pendaftaran dan langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:



**PEMERINTAH KOTA SEMARANG
BADAN PENDAPATAN DAERAH
(BAPENDA)**

**Tata Cara Pengisian Permohonan PBB
Secara Online Melalui E - SUMPAAH**

Masukan alamat web : esumpah.semarangkota.go.id
Pada Browser Untuk Masuk ke E-SUMPAAH

- 1**

MASUKAN ALAMAT WEB
<http://esumpah.semarangkota.go.id>
(bukan "https") Pada Browser
Untuk Masuk Ke E-Sumpah
- 2**

Pelayanan PBB Online
(e-Sumpah)

SILAHKAN LOGIN TERLEBIH DAHULU DENGAN MENGGUNAKAN PASSWORD DAN KODE OTP YANG DIBERIKAN KE NOMOR YANG SUDAH DIDaftarkan

Silahkan login terlebih dahulu

3374010802740003

Password

Kode e-Sumpah (Kode OTP Nomor 011)

Ingat saya

Klik "Daftar Baru" Apabila anda Pengguna baru
- 3**

Pelayanan PBB Online

FORM PENDAFTARAN E-SUMPAAH
Apabila Sudah Terdaftar Lemas Langkah Ini

INPUT IDENTITAS ANDA PADA KOLOM TERSEBUT DENGAN BENAR

Minimal 6 Karakter
- 3**

Pelayanan PBB Online

FORM PENDAFTARAN E-SUMPAAH
Apabila Sudah Terdaftar Lemas Langkah Ini

337400000

Yusufika

0823454789

yusufika@gmail.com

CENTANG "Saya Setuju"

Saya setuju

Daftar

KLIK "DAFTAR" Untuk Melanjutkan
- 4**

Pelayanan

alert-info
Welcome! You have signed up successfully

Pendaftaran Anda telah Berhasil

Klik "ICON" tersebut untuk membuka jenis permohonan pelayanan

Detail Pengajuan Pelayanan

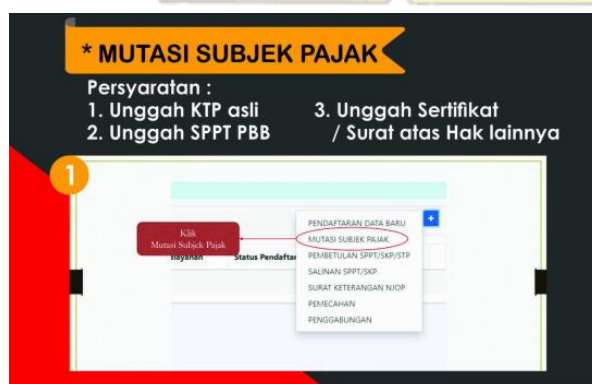
No Pelayanan	Tanggal	NOP	Nama WP	Jns Pelayanan	Status Pendaftaran	Status Beranda
Keterangan						

Keterangan:

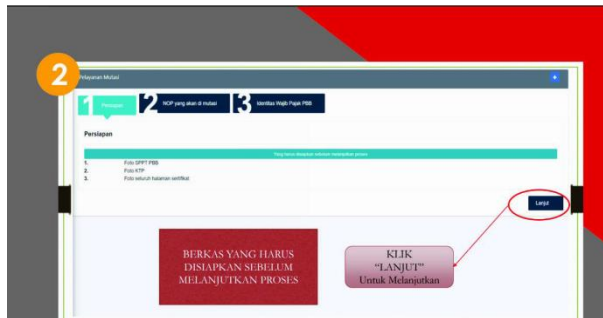
1. Yang perlu dilakukan pertama kali adalah masukkan alamat web <http://esumpah.semarangkota.go.id> (bukan “https”) pada browser untuk masuk ke E-Sumpah.
2. login terlebih dahulu dengan mengisi NIK, password dan kode OTP yang dikirim ke nomor yang sudah didaftarkan. Klik daftar baru apabila pengguna baru.
3. Selanjutnya merupakan form pendaftaran e-sumpah, apabila sudah terdaftar dapat melewati langkah tersebut. Apabila merupakan pendaftar baru, input identitas pada kolom yang tersedia.
4. Klik “Daftar” untuk melanjutkan.
5. Pendaftaran telah berhasil, kemudian klik icon tambah (+) berwarna biru pada sisi kanan untuk membuka jenis permohonan pelayanan.

Setelah melakukan pendaftaran selesai, selanjutnya adalah proses permohonan pelayanan yang diajukan dan untuk proses permohonan mutasi PBB adalah sebagai berikut:

1. Klik pilihan mutasi subyek pajak lalu unggah persyaratan yang tertera



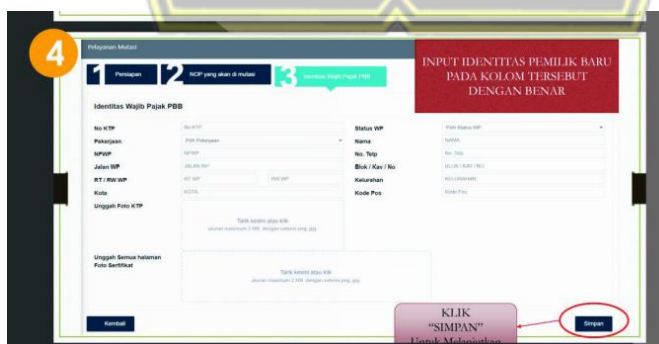
2. Akan muncul tampilan berkas-berkas yang harus disiapkan sebelum melanjutkan proses kemudian klik “lanjut” untuk melanjutkan



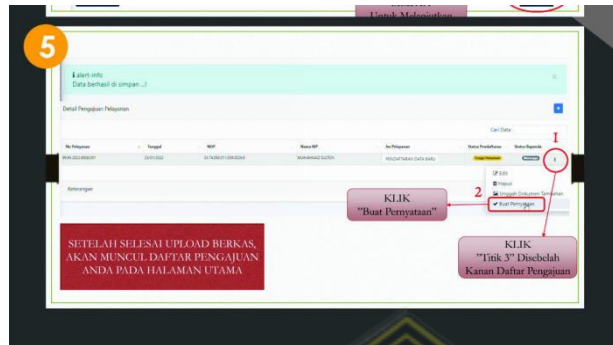
3. Input NOP dan SPPT PBB pada kolom yang telah disediakan dengan benar lalu klik “lanjut” untuk melanjutkan



4. Langkah selanjutnya yaitu, input identitas pemilik baru pada kolom yang telah disediakan



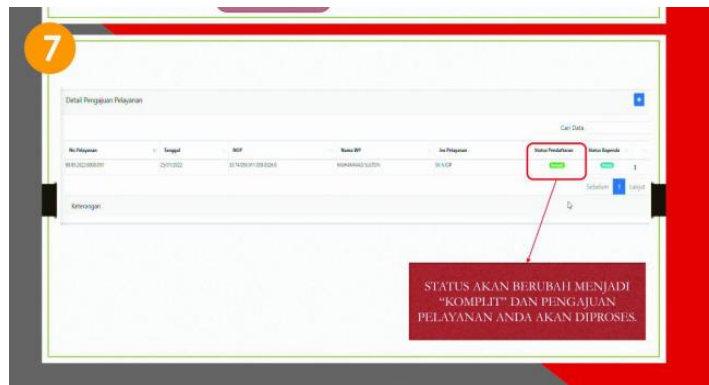
5. Selanjutnya, setelah selesai upload/mengunggah berkas maka akan muncul daftar pengajuan pada halaman utama. Lalu klik “Titik 3” disebelah kanan daftar pengajuan dan pilih “Buat Pernyataan”



6. Akan muncul tampilan pernyataan keaslian dokumen dan data yang diunggah lalu klik “Setuju” untuk melanjutkan proses pengajuan



7. Langkah terakhir akan muncul tampilan halaman yang menunjukkan status akan berubah menjadi “KOMPLIT” dan pengajuan pelayanan akan diproses.



Berdasarkan alur mekanisme pelayanan mutasi PBB melalui website yang telah dijelaskan diatas, sebelum memulai pengajuan permohonan produk hendaknya wajib pajak melakukan pendaftaran terlebih dahulu. Kemudian setelah pendaftaran selesai, pada halaman awal wajib pajak memilih menu mutasi untuk melakukan permohonan mutasi PBB. Setelah memilih menu mutasi, selanjutnya akan muncul tampilan mengenai berkas-berkas yang harus diunggah. Untuk selanjutnya, ketika pengunggahan berkas selesai dilakukan maka dapat memilih menu “lanjut” sehingga akan muncul tampilan input NOP dan SPPT PBB. Setelah itu penginputan proses data baru yang harus dilakukan pada kolom yang telah disediakan. Setelah selesai melakukan unggahan berkas, akan muncul daftar pengajuan pada halaman utama. Untuk membuat pernyataan maka klik titik tiga yang ada disebelah kanan daftar pengajuan, sehingga akan muncul tampilan pernyataan keaslian data dokumen yang diunggah. Setelah menyatakan data tersebut komplit, maka pengajuan pelayanan akan diproses.

4.2.3 Analisis Sistem Informasi Pembuatan Mutasi PBB

Pelaksanaan sistem informasi dalam permohonan produk PBB yaitu mutasi secara online di Bapenda Kota Semarang terkhususnya dalam Pos Pelayanan PBB Wilayah 1 telah cukup baik. Berdasarkan teori Menteri Keuangan pada pembuatan mutasi di Bapenda, dilihat dari indikator kecepatan akses (response time) masih kurang baik dikarenakan sering ditemui server not found 404. Hal tersebut mengakibatkan hambatan bagi wajib pajak saat melakukan kegiatan permohonan produk mutasi PBB.

Selain itu, masih ditemukannya kendala mengenai sistem informasi pembuatan mutasi PBB secara online yaitu pada alur mekanisme pelayanannya saat proses pengunggahan persyaratan. Hal ini karena semua berkas persyaratan yang perlu dipersiapkan sebelumnya, harus discan terlebih dahulu dan baru dapat diunggah di website maupun aplikasi. Tentunya hal tersebut cukup memperlambat proses pelayanan pembuatan mutasi, apalagi jika masih terdapat para wajib pajak yang belum mengerti dan belum paham akan penggunaan teknologi informasi pada hal pelayanan mutasi saat ini.

4.2.4 Solusi

Dengan adanya permasalahan mengenai kecepatan akses yang terjadi pada saat permohonan, dapat dilakukan kegiatan maintenance secara berkala sehingga permasalahan yang terjadi semakin berkurang dan wajib pajak pun tidak terganggu pada saat pengajuan permohonan produk.

4.2.5 Penarikan Kesimpulan

Sistem informasi yang diterapkan telah cukuplah selaras dengan beberapa teori yang telah dijelaskan. Namun masih banyak hal yang perlu diperhatikan yaitu indikator yang menggambarkan kualitas sistem informasi khususnya kecepatan akses (response time) ketika mengakses menggunakan aplikasi atau website saat melakukan pelayanan produk PBB. .



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berlandaskan kesimpulan tersebut bisa disimpulkan yaitu:

1. Sistem informasi mekanisme pelayanan pengajuan permohonan mutasi PBB secara online dapat dilakukan melalui website atau aplikasi. Adapun terdapat beberapa persyaratan yang perlu dipenuhi pada saat melakukan pengajuan, salah satunya adalah kelengkapan berkas dan juga data diri dari wajib pajak itu sendiri. Setelah semua persyaratan sudah terlengkapi dan selesai terunggah di website maupun aplikasi maka pengajuan permohonan produk akan segera diproses.
2. Masih ditemukannya kendala dan kesulitan terkait proses sistem informasi dalam pembuatan mutasi PBB online, yaitu pada proses alur mekanisme saat pengunggahan persyaratan. Karena tentunya, pada saat pengunggahan persyaratan tentunya cukup memakan waktu karena perlu mengscan berkas-berkas persyaratan yang telah dipersiapkan sebelumnya.
3. Bapenda Kota Semarang terkhususnya Pos Pelayanan PBB Wilayah 1 dalam penerapan kode etik pelayanan telah dilakukan secara baik. Hal ini dapat didukung dengan hasil observasi selama magang, dimana Bapenda Kota Semarang menyadari sikap etis dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak.
4. Sistem informasi mutasi PBB online di Bapenda Kota Semarang terkhususnya Pos Pelayanan PBB Wilayah 1 telah berlangsung cukup

baik, namun berdasarkan kecepatan aksesnya masih memiliki kekurangan sesuai dengan perbandingan teoritis yang ada.

5.2 Keterbatasan

Keterbatasan pada saat meneliti yaitu penulis belum mendapatkan mengenai flowchart alur pengajuan produk PBB secara online. Keterbatasan lainnya yang dialami yaitu terkadang aplikasi dan website yang digunakan untuk pelayanan mengalami Server Down yang mana aplikasi maupun website sulit untuk diakses.

5.3 Saran

Berlandaskan hasil pembahasan yang sudah diuraikan, berikut saran yang akan diajukan:

1. Kesenambungan pelayanan yang berkualitas bagi wajib pajak untuk meningkatkan kepercayaan dan citra baik wajib pajak.
2. Dukungan dan pendampingan pelayanan yang optimal kepada wajib pajak ketika mengalami kendala pada alur mekanisme pelayanan dikala pengunggahan persyaratan.
3. Sosialisasi mengenai sistem pelayanan PBB online supaya lebih merata dalam penerimaan informasi pelayanan PBB bagi wajib pajak.
4. Sistem informasi pelayanan lebih ditingkatkan lagi dalam hal performanya. Hal ini supaya meminimalkan kasus-kasus kesulitan pada saat mengakses pelayanan tersebut, salah satu hambatannya yaitu jika mengalami masalah server not found.

5. Maintenance secara berkala pada sistem informasi guna mengurangi permasalahan mengenai adanya server not found.



DAFTAR PUSTAKA

- Khasanah, L. U. (2021, September 10). *Analisis Data Kuantitatif, Kenali Analisis Deskriptif*. Diambil kembali dari www.dqlab.id: <https://www.dqlab.id/analisis-data-kuantitatif-kenali-analisis-deskriptif>
- LP2M. (2022, September 22). *Analisis Deskriptif-Definisi dan Tips Untuk Peneliti*. Diambil kembali dari <https://lp2m.uma.ac.id/>: <https://lp2m.uma.ac.id/2022/09/12/analisis-deskriptif-definisi-dan-tips-untuk-peneliti/>
- Resmi, S. (2019). Perpajakan Teori dan Kasus. Dalam S. Resmi, *Perpajakan Teori dan Kasus Edisi 8 Buku 2* (hal. 241-244). Jakarta: Salemba Empat.
- Resmi, S. (2019). Perpajakan Teori dan Kasus. Dalam S. Resmi, *Perpajakan Teori dan Kasus Edisi 11 Buku 1* (hal. 1-3). Jakarta: Salemba Empat.
- Romney, M. B. (2017). Sistem Informasi Akuntansi. Dalam M. B. Romney, *Sistem Informasi Akuntansi* (hal. 3-4). Jakarta: Salemba Empat.
- Ramdhan, M. (2021). *Metode penelitian*. Cipta Media Nusantara.

