

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi dewasa ini semakin berkembang, hal ini berdampak pada setiap sektor kegiatan dalam hal memfasilitasi proses bisnis yang terjadi di dalamnya. Terbukti dengan adanya pemakaian teknologi informasi seperti sistem informasi dan alat-alat teknologi informasi lainnya dalam organisasi.

Dikarenakan sistem pelayanan pajak di DPPKAD (Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah) Kota Tangerang Selatan khususnya pada bagian BPHTB (Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan) masih bersifat manual dan berbasis kertas pada proses pelayanan pajak terhadap wajib pajak belum difasilitasi dengan sistem informasi pelayanan pajak, sehingga proses pelayanan pajak masih bersifat manual dimana wajib pajak masih mengumpulkan berkas-berkas persyaratan berbasis kertas yang menimbulkan permasalahan penumpukan berkas-berkas, rentan rusak dan hilangnya berkas-berkas tersebut, minimnya informasi bagi wajib pajak baru, terjadinya duplikasi data wajib pajak karena tidak ada basis data wajib pajak., maka untuk meminimalisir permasalahan tersebut diperlukan kegiatan perancangan sistem pelayanan pajak yang dapat memfasilitasi proses penginputan SSPD BPHTB dan penyimpanan berkas-berkas persyaratan BPHTB dalam bentuk digital ke dalam basis data.

Dimana basis data akan menampung data user yang terdiri dari data Wajib Pajak dan data Pegawai, data transaksi SSPD BPHTB yang terdiri dari data Objek Pajak beserta data hasil perhitungan NJOP PBB, juga data hasil perhitungan Pajak BPHTB, data berkas-berkas persyaratan atau penyampaian Pajak BPHTB, data pembayaran pajak tersebut melalui transaksi Bank dan data persetujuan atau data *approval* SSPD BPHTB (Surat Setoran Pajak Daerah Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan).

Berdasarkan uraian di atas, penulis melakukan peninjauan untuk menyusun skripsi dengan judul ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PELAYANAN PAJAK BPHTB DI DPPKAD KOTA TANGERANG SELATAN.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan hasil pengamatan, terlihat bahwa kurangnya informasi prosedur pelayanan bagi Wajib Pajak yang baru mendaftar kurang mendapatkan informasi yang cukup jelas karena minimnya proses layanan informasi seputar pajak BPHTB, sehingga membingungkan Wajib Pajak baru dalam mengikuti prosedur pelayanan pajak BPHTB seperti melakukan proses penginputan data, penyerahan berkas dan perhitungan serta pembayaran pajak terhutang. Pada proses pelayanan pajak terhadap Wajib Pajak belum difasilitasi dengan sistem informasi pelayanan pajak, sehingga proses pelayanan pajak masih bersifat manual dimana Wajib Pajak masih mengumpulkan berkas-berkas persyaratan berbasis kertas yang menimbulkan permasalahan penumpukan berkas-berkas, rentan rusak dan hilangnya berkas-berkas tersebut. Belum adanya

basis data yang dapat menampung data wajib pajak menimbulkan permasalahan duplikasi data wajib pajak.

### **1.3. Batasan Masalah**

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis membatasi permasalahan yang akan dibahas yaitu :

- a. Menganalisis sistem berjalan pada bagian pelayanan pajak di BPHTB.
- b. Merancang diagram-diagram UML.
- c. Merancang sistem pelayanan pajak yang hanya sebatas pembuatan form registrasi user, form SSPD, form penyimpanan berkas persyaratan BPHTB dalam bentuk digital, form approval SSPD atau persetujuan SSPD, form transaksi bank serta beberapa *output* seperti berkas SSPD dalam bentuk digital, *report* transaksi bank dan *report user*.
- d. Perancangan sistem menggunakan bahasa pemrograman HTML dan PHP serta dengan Basis Data MYSQL.

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Menganalisis sistem yang berjalan pada Seksi Pajak BPHTB Kota Tangerang Selatan. untuk mengobservasi permasalahan yang terjadi pada sistem berjalan lalu merancang sistem baru sebagai solusi yang dapat meminimalisir atas permasalahan yang terjadi pada sistem berjalan.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

## **1.6.**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan alternatif solusi yang dapat meminimalisir masalah yang ada pada sistem di Seksi Pajak BPHTB (Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan). Harapan lainnya semoga tugas akhir ini bisa menjadi referensi dan bermanfaat bagi peneliti lain.

## **1.7. Metodologi Penelitian**

Metode penulisan tugas akhir yang digunakan terdiri dari dua macam teknik pengumpulan data :

### **a. Studi Literatur**

Studi ini dilakukan dengan cara mengumpulkan teori-teori dan penelitian yang sudah ada yang mendukung penelitian ini.

### **b. Studi Lapangan**

Studi ini dilakukan dengan cara mewawancarai staf-staf BPHTB (Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan) pada bagian pelayanan lalu menganalisis proses bisnis yang terjadi dalam organisasi.

## **1.8. Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Menguraikan tentang latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat, metodologi serta sistematika penulisan laporan.

## **BAB II LANDASAN TEORI dan KERANGKA BERPIKIR**

Secara umum bab ini menguraikan teori-teori yang mendukung untuk digunakan sebagai acuan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

## **BAB III KEDAAN UMUM PELAYANAN PAJAK BPHTB**

Bab ini berisi uraian tentang rancangan sistem pelayanan pajak BPHTB (Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan) yang berjalan saat ini.

## **BAB IV PERANCANGAN SISTEM YANG DIUSULKAN**

Bab ini berisikan tentang pembahasan rancangan sistem pelayanan pajak BPHTB di DPPKAD.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan penutup yang menguraikan kesimpulan dari semua bab dan memberikan saran-saran yang bermanfaat bagi pengembangan di masa depan.