TATA LAKSANA PEMUNGUTAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DALAM RANGKA PENGENDALIAN *INTERN* PENERIMAAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PADA MASA PANDEMI *COVID*-19 DI BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAERAH KOTA PALEMBANG

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

Jasmine Aprillia
NIM. 07011381823111

Konsentrasi Manajemen Sektor Publik

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
OKTOBER 2022

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

TATA LAKSANA PEMUNGUTAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DALAM RANGKA PENGENDALIAN *INTERN* PENERIMAAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PADA MASA PANDEMI *COVID*-19 DI BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAERAH KOTA PALEMBANG

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S1
Ilmu Administrasi Publik

Oleh:

Jasmine Aprillia
07011381823111

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, Nov 2022

Pembimbing I

Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001

Pembimbing II

Junaidi, S.IP., M.Si
NIP. 197603092008011009

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

"TATA LAKSANA PEMUNGUTAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DALAM RANGKA PENGENDALIAN *INTERN* PENERIMAAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PADA MASA PANDEMI *COVID*-19 DI BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAERAH KOTA PALEMBANG"

Skripsi
Oleh :

JASMINE APRILLIA
07011381823111

Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 22 November 2022

Pembimbing	Tanda Tangan
1. Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si NIP. 196406061992031001	
2. Junaidi, S.IP., M.Si NIP. 197603092008011009	
Penguji	
1. Dr. M. Nur Budiyanto, S.SOS., MPA NIP. 196911101994011001	
2. Aulia Utami Putri, S.IP., M.Si NIP. 199508142019032020	

Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI,	Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik,
Prof. Dr. Alfitri, M.Si NIP.196601221990031004	Dr. M. Nur Budiyanto, S.SOS., MPA NIP. 196911101994011001

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: JASMINE APRILLIA
NIM	: 07011381823111
Tempat dan Tanggal Lahir	: PALEMBANG, 02 APRIL 2000
Program Studi / Jurusan	: ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
Judul Skripsi	: Tata Laksana Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Dalam Rangka Pengendalian Intern Penerimaan Pajak Bumi Dan Bangunan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi, serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan, serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinngi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang,

Yang membuat pernyataan,

Jasmine Aprillia

NIM. 07011381823111

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

"Semua mimpi kita dapat terwujud jika kita berani untuk mewujudkanya."

-Walt Disney

Skripsi ini saya persembahkan kepada :
1. Kedua Orang Tua Saya, Ibu Regina dan Ayah Darmawan 2. Untuk Diriku Sendiri 3. Kakak Laki-lakiku 4. Seluruh Dosen yang Senantiasa Mengajar dan Mmebimbing Saya 5. Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
6. Almamater Kebangganku Universitas Sriwijaya

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, Puji syukur penulis panjatkan atas kehadirat Allah SWT atas berkah, rahmat, dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini, sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW, keluarga dan para sahabatnya. Setelah melewati proses yang panjang Berkat rahmat, hidayah, karunia, serta ridho dari Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul "**Tata Laksana Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Dalam Rangka Pengendalian *Intern* Penerimaan Pajak Bumi Dan Bangunan Pada Masa Pandemi *Covid*-19 Di Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang**". Pembuatan tugas akhir ini merupakan syarat mendapatkan gelar Sarjana S-1 program studi Ilmu Admnistrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sriwijaya. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaf, MSCE. Selaku Rektor Universitas Sriwijaya
2. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi I saya yang telah memberikan banyak waktunya untuk membimbing saya, membagi ilmunya, dan memberikan kritik dan saran yang membangun guna kelancaran penulisan skripsi saya.
5. Bapak Junaidi, S.IP., M.Si, selaku Dosen Pembimbing Skripsi II saya yang telah memberikan banyak waktunya untuk membimbing saya, membagi ilmunya dan memberikan banyak masukan yang membangun dalam penulisan skripsi saya.
6. Bapak Sofyan Effendi, S.IP., M.Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik saya yang telah memberikan masukan dan semangat dalam menjalankan proses pembelajaran akademik selama perkuliahan di Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah membagikan ilmu semasa saya menempuh masa pendidikan di Universitas Sriwijaya.
8. Admin Jurusan Ilmu Administrasi Publik Mba Rafflesia Adesty dan seluruh staf karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang sudah membantu saya menyelesaikan proses administrasi di kampus dari awal hingga sekarang.
9. Herly Kurniawan, S.Sos., MAP, selaku Kepala Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang.
10. Prabu Mandiri, S.STP., M.Si selaku Kepala Bidang PBB dan BPHTB.
11. Seluruh Staf dan Pegawai di Badan Pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Kota Palembang.

12. Kedua orang tua saya Ayah Darmawan dan Regina Ratnarani yang selalu mendoakan dan memberi dukungan baik secara moril maupun materil yang tiada henti-hentinya.
13. Kakak tercinta Ridho Dharma Putera dan Rakhmad Dwi Purnama yang memberikan semangat dan bantuan dalam penulisan skripsi saya.
14. Sahabat-sahabatku Alfalih, Hazra, Tasa, Wira, Renaldi, Dino, Bella, Adillah, kak debi.
15. Teman-teman seperjuangan Ilmu Administrasi Publik angkatan 2018 yang telah memberikan kecerian dan kebersamaan selama menempuh masa perkuliahan. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat untuk kita semua.
16. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri yang sudah mampu bertahan, berjuang dan mempercayai diri sendiri hingga akhirnya saya bisa menyelesaikan Skripsi ini. Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan terlibat dalam penulisan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar penelitian ini akan menjadi lebih baik.

Palembang, Oktober 2022

Jasmine Aprillia

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui anggaran pemungutan pajak di Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang pada masa Pandemi Covid-19 menggunakan konsep *Business Process Management, Business Process Management* merupakan konsep bidang management yang menitikberatkan pada tiga prinsip utama yaitu rencana, pelayanan, dan distribusi. Penelitian ini di lakukan di Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan objek penelitian data realisasi anggaran pemungutan pajak bumi dan bangunan serta target program kegiatan yang telah di laksanakan. Jenis data yang di gunakan adalah data primer dan data sekunder sedangkan metode pengumpulan data yang digunakan adalah dokumentasi, observasi, dan di dukung oleh wawancara. Berdasarkan hasil penelitian Tatalaksana Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Dalam Rangka Pengendalian Intern Penerimaan Pajak Bumi Dan Bangunan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang menunjukan pengendalian intern yang di lakukan sudah eifisien dan efektif, dan masih kurang ekonomis. Namun masih perlu untuk lebih ditingkatkan lagi walaupun dari sebagian besar sudah terlaksana dengan baik.

Kata kunci : Rencana, Pelayanan, Distribusi, Business Process Management, Pengendalian Intern, dan Realisasi Anggaran

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si	Junaidi, S.IP., M.Si
NIP. 196406061992031001	NIP. 197603092008011009

Palembang, November 2022
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya

Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

ABSTRACT

This study aims to determine the tax collection budget at the Palembang City Regional Tax Management Agency during the Covid-19 Pandemic using the concept of Business Process Management, Business Process Management is a management concept that focuses on three main principles, namely planning, service, and distribution. This research was conducted at the Regional Tax Management Agency of Palembang City. This research is a qualitative research with the object of research is data on the realization of the land and building tax collection budget as well as the target program of activities that have been carried out. The type of data used is primary data and secondary data while the data collection methods used are documentation, observation, and supported by interviews. Based on the results of research on the Management of Land and Building Tax Collection in the Context of Internal Control of Land and Building Tax Receipts During the Covid-19 Pandemic Period at the Regional Tax Management Agency of Palembang City, the internal control carried out was efficient and effective, and still less economical. However, it still needs to be further improved even though most of it has been implemented well.

Keywords: Planning, Service, Distribution, Business Process Management, Internal Control, and Budget Realization

Advisor I

Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001

Advisor II

Junaidi, S.IP., M.Si
NIP. 197603092008011009

Palembang, November 2022
Head of the Department of Public
Administration, Faculty of Social and
Political Sciences, Sriwijaya University

Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN ii
HALAMAN PENGESAHAN iii
PERNYATAAN ORISINALITAS iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN v
KATA PENGANTAR vi
ABSTRAK viii
ABSTRACT ix
DAFTAR ISI x
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 9
C. Tujuan Penelitian 9
D. Manfaat Penelitian 9
BAB II 11
TINJAUAN PUSTAKA 11
A. Landasan Teori 11
1. Pengertian Tata Laksana (*business process)* 11
2. Fungsi, Peranan, dan Tujuan Administrasi Tata Laksana 12
3. Pengertian Prosedur 14
4. Pajak Daerah 15
5. Ciri-Ciri Pajak Daerah 15
6. Dasar Hukum Pajak Daerah 16
7. Jenis Pajak Daerah 16
8. Pajak Bumi dan Bangunan 18
9. Dasar Hukum Pajak Bumi dan Bangunan 19
10. Objek pajak bumi dan bangunan 20
11. Subjek Pajak Bumi dan Bangunan 20
12. Bukan Objek Pajak Bumi dan Bangunan 21
13. Dasar Pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan Daerah Kota Palembang . 21
14. Tarif Pajak Bumi dan Bangunan Daerah Kota Palembang 23
15. Tata Cara Pembayaran dan Penagihan PBB Kota Palembang 23
16. Pengendalian *Intern* 24
17. Peran Pengendalian *Intern* 25
18. Efektivitas Pengendalian *Intern* 25
B. Teori Yang Digunakan Dalam Penelitian 26
1. *Business Process Management* (BPM) 27
2. Pendorong dan Pemicu BPM 30
C. Penelitian Terdahulu 35
D. Kerangka Pemikiran 41
BAB III 42
METODE PENELITIAN 42
A. Jenis Penelitian 42
B. Definisi Konsep 42
C. Fokus Penelitian 43
D. Jenis dan Sumber Data 44
E. Informan Penelitian 46

F. Teknik Pengumpulan Data 46
G. Teknik Keabsahan Data 46
H. Teknik Analisis Data 47
I. Jadwal Penelitian 47
J. Sistematika Penulisan 48
BAB IV 50
HASIL DAN PEMBAHASAN 50
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian 50
1. Sejarah Singkat Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang 51
2. Visi Dan Misi Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang 52
3. Struktur Organisasi Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang 52
4. Uraian tugas dan fungsi pada organisasi BPPD Kota Palembang 54
5. Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Daerah Kota Palembang 57
6. Sistem Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Daerah Kota Palembang Pada 58
Badan Pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan 58
B. Hasil dan Pembahasan 62
1. Analisis Rencana (Input) 62
a. Sumber Daya Manusia 63
b. Target Realisasi Penerimaan PBB 66
2. Analisis Pelayanan (*Process)* 68
a. Standar Operasional Pelayanan (SOP) 68
b. Program Kegiatan yang Telah Dilaksanakan 71
3. *Analisis* Distribusi *(Outcome)* 74
a. Hasil Target Penerimaan Realisasi Anggaran program kegiatan Pajak Bumi 75
dan Bangunan 75
b. Hasil Program Kegiatan yang Telah Dilaksanakan 76
C. Diskusi/Pembahasan 81
BAB V 86
KESIMPULAN DAN SARAN 86
A. Kesimpulan 86
B. Saran 87
DAFTAR PUSTAKA 88
LAMPIRAN 94

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

1. Standar Operasional Pelayanan PBB 6
2. Skema BPM 30
3. Alur Pemikiran 43
4. Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang 52
5. Loket Pelayanan Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang 52
6. Struktur Organisasi Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang 56
7. Standar Operasional Pelayanan PBB 71
8. Loket Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan 72

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

1. Target dan Realisasi Penerimaan PBB BPPD Kota Palembang 2019-2021 5
2. Penelitian Terdahulu 35
3. Fokus Penelitian 42
4. Jadwal Penelitian 47
5. Target dan Realisasi Penerimaan PBB BPPD Kota Palembang 2019-2021 57
6. Susunan Kepegawaian Berdasarkan Golongan di BPPD 63
7. Susunan Kepegawaian Berdasarkan Jenis Kelamin di BPPD 63
8. Susunan Kepegawaian Berdasarkan Jenjang Pendidikan di BPPD 64
9. Susunan Kepegawaian Berdasarkan Tenaga Honorer di BPPD 65
10. Target Realisasi Penerimaan PBB 66
11. Program Kegiatan yang Telah Dilaksanakan Tahun 2019 70
12. Program Kegiatan yang Telah Dilaksanakan Tahun 2020 71
13. Program Kegiatan yang Telah Dilaksanakan Tahun 2021 72
14. Target Realisasi Anggaran Program Kegiatan 74
15. Hasil Program Kegiatan yang Telah Dilaksanakan 76
16. Matrik Temuan Penelitian 80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Halaman

1. Surat Tugas Pembimbing 95
2. Surat Izin Penelitian 96
3. Kartu Bimbingan Seminar Proposal 97
4. Lembar Revisi Seminar proposal 99
5. Kartu Bimbingan Skripsi 100
6. Pedoman Wawancara 101
7. Rekap Hasil Wawancara dan Data Pendukung D 102
8. Ringkasan Diskusi 104
9. Surat Keterangan telah Melaksanakan Penelitian 105
10. Peraturan Perundanga-Undangan terkait 106
11. Foto-Foto Dokumentasi Penelitian 119
12. Daftar Riwayat Hidup 120

DAFTAR ISTILAH, SINGKATAN, DAN LAMBANG

BPPD	: Badan Pengelolaan Pajak Daerah
BPHTB	: Bea Perolehan Ha katas Tanah dan Bangunana
COVID-19	: *Coronavirus Disease-19*
PBB	: Pajak Bumi dan Bangunan
PBB-P2	: Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan Perkotaan
SOP	: Standar Operasional Pelayanan
SPPT	: Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang
SPOP	: Surat Pemberitahuan Objek Pajak
LSOP	: Lampiran Surat Pemberitahuan Objek Pajak
WP	: Dokumen Pelaksanaan Perubahan Anggaran
APBD	: Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah
UPT	: Unit Pelaksanaan Teknis
SKPD	: Satuan Kerja Perangkat Daerah
DISPENDA	: Dinas Pendapatan Daerah
BPM	: *Businees Process Management*
OC	: Operator Consule
KASUBAG	: Kepala Sub Bagian
KABID	: Kepala Bidang
SKPD	: Surat Ketetapan Pajak Daerah
SSPD	: Surat Setoran Pajak Daerah

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap upaya pembangunan yang dipimpin pemerintah selalu membutuhkan dana. Pada dasarnya ada beberapa sumber yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan tersebut, salah satunya adalah pajak. Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang memegang peranan sangat penting dalam meningkatkan pembangunan nasional guna meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat (Lubis, 2018).

Pasal 1 Ayat 1 UU No. 28 Tahun 2009 tentang Peraturan Umum dan Tata Cara Perpajakan juga menjelaskan pengertian pajak sebagai iuran wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan berdasarkan paksaan undang-undang, tanpa mendapat imbalan secara langsung, diteruskan dan digunakan untuk keperluan negara. tujuan yang lebih besar dari kemakmuran rakyat.

Pemerintah sebagai regulator dan pembuat kebijakan telah memberikan kewenangan kepada setiap daerah untuk mengatur dan menjalankan perekonomiannya sendiri sehingga dianggap mandiri dalam mendukung dan menyediakan dana untuk membiayai kegiatan ekonominya masing-masing. Dalam menjalankan fungsi pemerintahan berupa penegakan fiskal, setiap daerah baik provinsi, kota maupun kabupaten harus mampu menggali potensi dan mengidentifikasi sumber pembiayaan. termasuk memenuhi kebutuhan dana pemerintah untuk pembangunan di daerahnya masing-masing melalui Ditjen Pajak Kota Palembang. Pada dasarnya, tata cara pemungutan pajak bumi dan bangunan kota Palembang.

Untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat setempat, daerah harus diberdayakan baik dari segi kebijakan pemerintah maupun finansial untuk membiayai operasional yang sedang berjalan. diadakan. Modal daerah terikat pada hak dan kewajiban daerah berkenaan

dengan penerimaan keuangan, pengeluaran, dan penggunaan kekayaan daerah, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, dan pertanggung jawaban.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 menetapkan bahwa pajak daerah dibagi menjadi 2 (dua) golongan, yaitu pajak daerah setingkat provinsi seperti pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, dan pajak bumi. pajak air dan tembakau. sedangkan pajak daerah tingkat kabupaten seperti pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak iklan, pajak lampu jalan, pajak mineral bukan logam dan batu, pajak parkir, pajak air tanah, pajak sarang burung, pajak tanah pedesaan dan perkotaan serta pajak konstruksi.

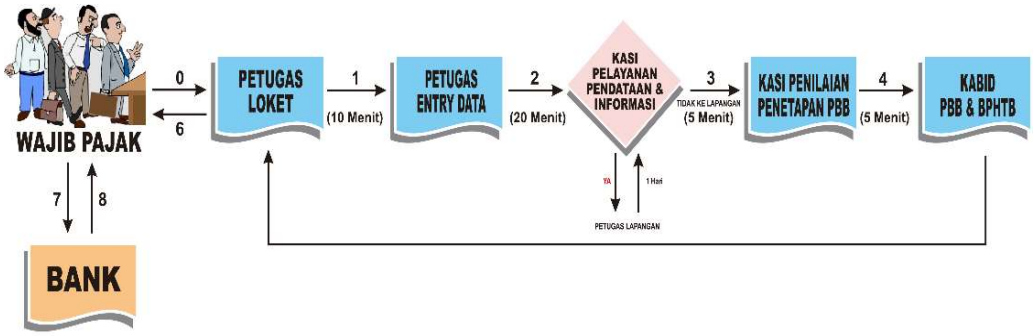
Oleh karena itu pengurusan pemungutan pajak bumi dan bangunan merupakan landasan utama bagi pembangunan daerah kota palembang, untuk hal-hal yang berkaitan dengan pengurusan pemungutan pajak khususnya penduduk kota palembang adalah penduduk usia pajak. , mereka tidak memahami sistem maupun pembayaran pajak online akibat pandemi Covid-19 yang ditetapkan oleh Ditjen Pajak Daerah Palembang.

Menurut PP No 60 Tahun 2008, sistem pengendalian intern adalah suatu proses integral dari tindakan dan kegiatan yang dilakukan secara terus menerus oleh pimpinan dan seluruh pegawai dalam rangka menjamin sepenuhnya tercapainya tujuan, sasaran organisasi melalui kegiatan operasi yang berdaya guna dan berhasil guna, kehandalan pelaporan keuangan, perlindungan aset negara dan kepatuhan terhadap hukum". Dalam rangka lingkungan pengendalian sebagaimana dimaksud dalam PP No. 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah, Bab II Pasal 11 Ayat 1, guna sepenuhnya menjamin kepatuhan, penghematan, efektivitas dan efisiensi, efektif dalam mencapai tujuan pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah. Peraturan pemerintah ini menjelaskan bahwa instansi pemerintah harus memantau efektivitas penerimaan tersebut karena

rendahnya kepraktisan, kemungkinan instansi terkait tidak melaksanakan pengendalian intern yang baik.

Sistem pengendalian internal untuk pajak properti dan real estat penting karena pengendalian internal yang baik dapat memastikan jumlah pemungutan yang akurat dan menghindari manipulasi hasil pemungutan pajak. Oleh karena itu, pengendalian intern yang baik merupakan faktor kunci dalam pelaksanaan pemungutan pajak bumi dan bangunan yang efektif. Sistem pengendalian intern sangat diperlukan dalam pemungutan pajak bumi dan bangunan guna meminimalisir kesalahan dan kecurangan. Sistem pengendalian intern itu sendiri bertujuan untuk mengukur, memantau dan mengarahkan sumber daya yang tersedia dalam suatu organisasi agar tujuan organisasi dapat tercapai.

Setiap instansi atau perusahaan tentu memiliki SOP masing-masing. SOP adalah aspek penting yang memastikan segalanya berjalan sebagaimana mestinya, Dengan adanya SOP, diharapkan dapat meminimalkan terjadinya kesalahan. Di samping itu juga meningkatkan produktivitas, karena operasional perusahaannya terkoordinasi. Berikut ini Standar Operasional Prosedur yang dimiliki oleh Pajak Bumi dan Bangunan Kota Palembang.



Gambar 1. Standar Operasional Pelayanan PBB (*Sumber : BPPD Kota Palembang)*

Ketereangan :

0. Wajib pajak mengisi formulir pendaftaran dan menyerahkan berkas persyaratan lengkap dan benar kepada petugas loket.
1. Petugas loket meneliti data SPOP/LSOP dan melakukan input data awal (10 menit).

2. Petugas entry data melakukan input data surat pemberitahuan obyek pajak (SPOP)/ Lampiran surat pemberitahuan obyek pajak (LSOP) (20 menit).
3. – Kasi. Pelayanan pendataan dan informasi meneliti dan memutuskan perlu/tidak tinjauan lapangan dan memberi persetujuan (5 menit).
   – Petugas lapangan melakukan tinjauan lapangan dan melaporkan hasilnya ke kasi. Pelayanan pendataan dan informasi (1 hari).
4. Kasi. Penilaian dan penetapan PBB menentukan nilai jual objek pajak berdasarkan zona nilai tanah (5 menit).
5. Kabid. PBB dan BPHTB menyetujui berkas permohonan untuk dicetakkan SPT PBB (5 menit).
6. Wajib pajak mendapatkan surat pemberitahuan pajak terhutang (SPPT) PBB.
7. Wajib pajak membayar PBB ke bank.
8. Bank memberikan bukti setor kepada Wajib Pajak.

Fenomena tersebut dihubungkan dengan Teori *Business Process Management* menyatakan bahwa, teori ini relevan untuk digunakan dalam penelitian ini dan dapat menjawab rumusan masalah yang telah ditentukan, sehingga model ini mampu memberikan jawaban terkait faktor – faktor yang menyebabkan tidak tercapainya capaian kinerja prosedur target dan realisasi Penerimaan PBB BPPD Kota Palembang.

Salah satu jenis pajak daerah yang disetujui oleh pemerintah daerah/kota adalah pajak bumi dan pajak bumi. Sejak tahun 2011, pajak pemulihan dan pembangunan (PBB) properti telah dialihkan dari pemerintah pusat ke pemerintah kota sesuai dengan peraturan bersama Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri No: 213/pmk.07/2010 , 3 No: 58 Tahun 2010 tentang Tahapan Persiapan Penyerahan Barang Milik dan Pajak Pembangunan (PBB) Sebagai Pajak Daerah. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah pajak yang dipungut atas bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau digunakan oleh orang pribadi atau badan, tidak termasuk areal yang digunakan untuk kegiatan pertanian, hutan niaga, kehutanan, dan pertambangan. Setiap tahun, pemerintah kota menetapkan tujuan untuk memungut Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) sebagai sumber pendapatan daerah, namun terkadang target yang ditetapkan tidak tercapai.

Untuk dapat menghasilkan Hasil Anggaran yang konsisten, andal, akurat, dan andal, pemerintah daerah harus memiliki sistem yang baik. Sistem yang lemah menyebabkan pengendalian internal yang lemah dan pada akhirnya hasil pelaksanaan anggaran yang kurang dapat diandalkan dan kurang relevannya untuk pengambilan keputusan. Menurut Mardiasmo (2013), "pengendalian adalah mekanisme yang dilaksanakan oleh otoritas eksekutif (pemerintah daerah) untuk menjamin terselenggaranya kebijakan dan sistem manajemen untuk mencapai tujuan organisasi." . Konsisten dengan hubungan antara pengendalian dan kinerja, sementara sistem pengendalian pemerintah daerah yang baik dapat mendukung pencatatan dan pelaporan yang andal, kurangnya keandalan sistem pengendalian internal yang andal dapat menyebabkan pengendalian internal yang lemah. Oleh karena itu, pengendalian internal yang baik dapat dicapai dengan pengelolaan dan pemeliharaan pendapatan yang baik, bahkan melebihi target. Tujuan dan Capaian Pemungutan Pajak Bumi dan Properti (PBB) Kota Palembang adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Target dan Realisasi Penerimaan PBB BPPD Kota Palembang 2019-2021

Tahun	Target	Realisasi	Presentase
2019	Rp. 275.600.000.000,00	Rp. 232.791.727.855,00	84,47%
2020	Rp. 250.000.000.000,00	Rp. 229.251.907.196,00	91,70%
2021	Rp. 225.000.000.000,00	Rp. 241.731.534.589,00	107,5%

Sumber: BPPD Kota Palembang

Berdasarkan dari tabel 1 diatas, diketahui realisasi penerimaan pajak bumi dan bangunan tahun 2019 tidak melebihi target yang telah ditetapkan, namun pada tahun 2020 mengalami penurunan dari target maupun realisasi hal ini dimungkinkan imbas daripada pandemi *covid*-19. Namun pada tahun 2021 mengalami pemulihan dalam mencapai target dari dua tahun terakhir yaitu 2019 - 2020, oleh karena itu diperlukan sebuah analisa baik dari sistem pengendalian *intern* guna meminimalkan kesalahan dan kecurangan yang dapat terjadi.

Faktor – Faktor penyebab target realisasi tidak tercapai terjadi karena adanya tata laksana pengendalian intern pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan yang tidak berjalan dengan baik yaitu penilaian resiko dan pemantauan. Dalam penilaian resiko terkait dalam penetapan target penerimaan Pajak Bumi Bangunan yang tidak mengidentifikasi dengan jeli terhadap tingkat penerimaan pada tahun sebelumnya dan pengidentifikasian terhadap besarnya pemerolehan manfaat bumi dan bangunan di Kota Palembang.

Sedangkan dari segi pemantauan, ini terjadi dari analisis yang belum sepenuhnya menjalankan pemantauan secara langsung sehingga terjadi peyimpangan dalam penerimaan Pajak Bumi Bangunan (PBB) dan pendirian bangunan yang tidak memiliki izin, dan juga rendahnya kesadaran membayar pajak adalah ketidaktahuan masyarakat bagaimana alur pendistribusian pajak, pemikiran masyarakat yang apatis dengan pemerintahan serta isu praktik penyalahgunaan dana oleh pemerintah, untuk memperbaiki catatan ini maka aparat pajak semakin gencar melakukan sosialisasi pajak untuk meningkatkan rasio penerimaan pajak. Pemerintah juga gencar-gencarnya untuk memberantas tindakan yang dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dengan sistem pengelolaan dana yang transparan.

Faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan adalah mengenai pelayanan Perpajakan. Pelayanan Perpajakan akan berpengaruh bagi para wajib pajak dalam membayar pajaknya karena dengan adanya pelayanan yang baik, maka wajib pajak akan merasa senang dan merasa dimudahkan serta terbantu dalam penyelesaian kewajiban pajaknya. Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Upaya Peningkatan Pendapatan Daerah. Kontribusi adalah iuran atau sumbangan yang diberikan bersamasamapihak lain untuk tujuan, biaya atau kerugian tertentu. Tingkat kontribusi adalah proporsi jenis pajak terhadap total penerimaan pajak baik sebelum dan sesudah pemberlakuan undang-undang No 34. Tahun 2000.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik berupa perbaikan tatalaksana organisasi pemerintah telah diterbitkan beberapa peraturan yang terkait dengan upaya meningkatkan kinerja pelayanan publik, antara lain Inpres No 7 Tahun 1999 Tentang Penyusunan Sistem dan Prosedur Kegiatan, Penyusunan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, SK Menpan dalam Kep/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, serta terakhir UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Keseluruhan kebijakan yang bersifat peraturan ini telah mengamanatkan adanya peningkatan kualitas pelayanan publik dari organisasi pemerintah. Upaya tersebut ternyata tidak secara otomatis menyelesaikan permasalahan pelayanan publik. Salah satu permasalahan yang harus diselesaikan adalah bagaimana tata laksana organisasi dapat disiapkan untuk menopang berbagai peraturan tersebut.

Upaya untuk menata kembali dengan memperbaharui proses tata laksana organisasi adalah menyusun ulang setiap proses kerja utama dan sub proses yang ada dalam organisasi pemerintah, atau menerapkan setiap proses kerja utama dan sub kerja dalam suatu standard dan prosedur yang dapat diukur dan dievaluasi keberhasilannya. Dengan kata lain, organisasi Pemerintah perlu memiliki dan menerapkan Prosedur Kerja yang standar yang lebih baik. Standar Operasional Prosedur merupakan pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi masing-masing unit kerja utama dan sub unit kerja di lingkungan organisasi pemerintah berdasarkan pihak-pihak yang terkait, dokumen dan buku serta administrasi yang digunakan, serta prosedur sesuai dengan tata kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

Prosedur kepegawaian juga tidak terlepas dari tuntutan pembaharuan proses tata laksana organisasi karena merupakan prosedur yang langsung berhubungan dengan sumber

daya manusia. Oleh karena itu penyusunan Dokumen Tata Laksana Organisasi dipandang perlu disusun secara khusus agar proses Target Realisasi bisa tercapai.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.55 Tahun 2016 Tentang Tata Cara Perpajakan menteri Keuangan mengatakan, instrumen pajak adalah instrumen yang dibenci, namun juga dirindu. Instrumen ini dibenci karena semua warga negara wajib membayar pajak. Di sisi lain, instrumen ini juga dirindu dan dinantikan untuk membangun negeri, membangun infrastruktur yang menciptakan nilai ekonomi, dan untuk menyalurkan ragam subsidi. Namun bendahara negara ini menuturkan, bencinya warga terhadap pajak dan ajakan membayar pajak bisa dimaklumi. Dia tidak memungkiri, siapa saja termasuk dirinya dan Direktur Jenderal Pajak terkadang kesal jika diingatkan soal kewajiban membayar pajak. Hal senada di ungkapkan oleh menteri keuangan Sri Mulyani bahwa:

> "Kita enggak terlalu senang kalau diingatkan kewajiban membayar pajak, itu manusiawi. Siapa saja, bahkan Menkeu dan Dirjen Pajak pun enggak suka kalau diingatkan untuk membayar pajak," Kendati tak suka, mengaku tetap membayar pajak dan mengerti alasan pembayaran pajak diwajibkan negara. Dia bilang, pajak itu penting untuk membangun negara. Mantan Direktur Pelaksana Bank Dunia ini menyampaikan, manfaat pajak sangat dekat dengan kehidupan setiap orang. Selain pembangunan infrastruktur yang makin masif, manfaat pajak juga berupa ragam subsidi dan bantuan sosial. "Kita tahu bahwa pajak itu adalah penting banget untuk sebuah negara, apalagi sebuah negara seperti Indonesia dengan jumlah penduduknya yang besar, cita-citanya sangat mulia dan tinggi, dan tidak ada cita-cita yang bisa dicapai tanpa adanya suatu sumber daya seperti pajak."(Talkshow Spectaxculer, 23/03/2022, 13:50 WIB)

Jalur pemungutan dan penerimaan pajak yang hingga saat ini terus berlangsung secara baik, namun, pada masa pandemi *Covid*-19 yang mengharuskan masyarakat untuk tidak terjun secara langsung diruang publik dirasa memberikan efek yang cukup signifikan dalam pelaksanaan dan efektivitasnya. Pandemi ini menyebabkan beberapa pemerintah daerah menerapkan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang berimplikasi terhadap pembatasan aktivitas masyarakat, termasuk aktivitas ekonomi, aktivitas pendidikan, dan aktivitas sosial lainnya. Menurunnya berbagai aktivitas ini berdampak pada kondisi sosial-ekonomi masyarakat, khususnya masyarakat rentan dan miskin. Oleh sebab

itu, pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, mengeluarkan berbagai kebijakan untuk menanggulangi penyebaran *covid*-19 serta kebijakan kebijakan yang bersifat penanggulangan dampak sosial dan ekonomi akibat pandemi ini. Kendati demikian, pelaksanaan berbagai kebijakan ini perlu dipantau dan dievaluasi untuk mengetahui efektivitasnya.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas peneliti berminat mengangkat judul "**Tata Laksana Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Dalam Rangka Pengendalian *Intern* Penerimaan Pajak Bumi Dan Bangunan Pada Masa Pandemi *Covid*-19 Di Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang**", dikarenakan pandemi *covid*-19 sangatlah mempengaruhi kinerja serta efektivitas dan efisiensi antara aktor pemerintah dan masyarakat yang pada hari sebelum terjadi pandemi bergantung secara massif pada pertemuan dan kemajuan pembayaran pajak.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka rumusan masalah yang dapat ditarik adalah bagaimana tata laksana pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan dalam rangka pengendalian *Intern* pada masa pandemi *covid*-19 di Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tata laksana pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan dalam rangka pengendalian *Intern* ketika sebelum dan pada saat pandemi *covid*-19 berlangsung di Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan tentang imbas dari pandemi covid-19 terhadap penerimaan pajak bumi dan bangunan di Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai sarana evaluasi untuk perbaikan dan pengembangan pelayanan dimasa mendatang bagi Pajak Bumi dan Bangunan di Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Hutahaean, Jeperson. 2015. *Konsep Sistem Informasi.* Yogyakarta: CV. Budi Utama.

Djahir, Pratita dan Dewi Pratita. 2015. *Bahan Ajar Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.

Lubis, M. S.. 2018. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Deepublish

Harahap, Nursapia. 2020. *Metodologi Penelitian Kualitaif*. *Wal ashri Publishing* Jl. Ekarasmi Medan Sumatera Utara Cetakan pertama.

Tambunan, M. Rudi. 2013. *Pedoman penyusunan Standard operating prosedur*. Penerbit: Maiesta.

Mills Geoffrey, Oliver Standingford, Robert C Appleby. 1982. Alih bahasa oleh Budiyanto. *Manajemen Perkantoran*. Jakarta: Binarupa Aksara.

M. Weske. 2007. *Business Process Management Concept*, Languages, Architectures, Berlin: Springer.

Hammer, M., & Champy, J. A. 1993. *Reengineering the Corporation*: *A Manifesto for Business Revolution*: Harper Business Books. New York.

Mulyadi. 2013.Sistem Akuntansi, Edisi Ketiga, Cetakan Keempat, Salemba Empat, Jakarta.

Mardiasmo. 2013. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.

Mulyani, Sri. 2016. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Abdi Sistematika.

Rainer and Cegielski. 2011. *Introduction to Information Systems*. (3rd Edition). USA: Wiley.

R.Terry, George dan Leslie W.Rue. 2010. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sparx Systems. 2004. UML Tutorial: *The Business Process Model*. Cresswick, Victoria: Sparx Systems Pty Ltd.

Gie, The Liang. 2000. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.

Fitzgerald, Jerry. FitzGerald, Ardra F. and Stalling Jr, Warren D. 1981 *Fundamentals Of System Analysis*, Edisi kedua, John Willey & Sons, New York.

Tjiptono, 1997. *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Cetakan Pertama, Yogyakarta : Andi.

Wijaya, Darma & Irawan. 2018. *Prosedur Administrasi Perkantoran Modern* .Surabaya: Erlangga

Suandy, Erly. 2008. *Perencanaan Pajak*, Edisi Revisi, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.

Ely Suhayati., & Siti Kurnia Rahayu. 2010. AUDITING, *Konsep Dasar dan Pedoman Pemriksaan Akuntan Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Abuyamin, Oyok. 2010. *Perpajakan Pusat Dan Daerah*. Bandung: Humaniora

Marshall B. Romney dan Paul John Steinbart. 2014. *Accounting Information Systems,* (Edisi 13), Prentice Hall.

Richard F. Neuschel. 1960. *Management By System*. New York: McGraw Hill.

Business Process Management Workshops. 2011. *International Workshops*, ClermontFerrand, France, August 29: Revised Selected Papers, Part I.

Jeston, John., dan Johan Nelis. 2006. *Business Process Management Practical Guidelines to Successful Implementations*. UK : Elsevier.

Alder, Jaqueline. 1999. *Coastal Planning and Management*. London: CRC Press.

Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*. Yogykarta: Graha Ilmu.

Kotler, Philip et. al. 2008. *Manajemen Pemasaran Perspektif* Asia Buku 3. Yogyakarta: Andi Offset.

Danang Sunyoto. 2012. *Dasar-dasar manajemen pemasaran.* Cetakan Pertama. Yogyakarta.

Subagyo, Nur Aini, Indra. 2018. *Akuntansi Manajemen Berbasis Desain*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

A. Hall. James, 2001, *Sistem Informasi Akuntansi*, Edisi Ketiga, Penerbit: Salemba Empat.

Arif, M. 2018. Supply Chain Management : *Konsep dan Pelaksanaan SCM, Fungsi SCM Bagi Perusahaan, Pengembangan dari SCM, Distribusi dalam SCM, Analisis Inventori, Pembelian dalam SCM, Procurement dalam SCM*. Yogyakarta: CV Budi Utama.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Arikunto, S. 2020. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Jurnal

Erwina, Putri Syafira. 2021. Analisis Sistem Pengendalian Intern Penerimaan Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (Pbb-P2) Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat. http://Jurnal.Umsu.Ac.Id/Index.Php/Snk/Article/View/8381/6180

Dewanti, Andina Tri, Yeti Apriliawati, and Riauli Susilawaty Hutapea. 2021. Analisis Implementasi Relaksasi Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Kota Bandung pada Masa Pandem COVID-19. *Indonesian Accounting Research Journal,* 1 (3) : 564-576. https://jurnal.polban.ac.id/ojs-3.1.2/iarj/article/view/3208

Arumitha, Farida Setya, Isharijadi Isharijadi, and Farida Styaningrum. 2020. Analisis Sistem Pengendalian Internal dalam Mewujudkan Transparansi dan Akuntabilitas pada Badan Kepegawaian Daerah." *E-Jurnal Akuntansi* 30.5 : 1157-1170.

Gulledge, Thomas R., Dan Sommer, Rainer A. 2002. Business Process Management: Public Sector Implications, *Business Process Management Journal*. https://Www.Researchgate.Net/Publication/233517540_Business_Process_Managem e nt_Public_Sector_Implications

Ompusunggu, Sensia Gibsi, and Roy Valiant Salomo. 2019. Analisis Pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah di Indonesia." *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik* 5.1 : 78-86. https://jiap.ub.ac.id/index.php/jiap/article/view/899/1353

Iil, Widyawati. 2014. Analisis Sistem Dan Prosedur Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Dalam Rangka Pengendalian Intern Pembayaran Pajak Di Desa Purwotengah Kecamatan Papar Kabupaten Kediri, http://Simki.Unpkediri.Ac.Id/Mahasiswa/File_Artikel/2014/09.1.01.04.0131.Pdf

Irawati, Rusda, and Ardhila Kamalita Satri. 2017. Analisis Pelaksanaan Sistem Pengendalian Internal Pada Prosedur Penerimaan Dan Pengeluaran Barang Di Pt. Unisem Batam." *Journal of Applied Business Administration* 1.2 : 183-193. file:///C:/Users/Wind10/Downloads/609-Article%20Text-1912-2-1020190502%20(2).pdf

Triono, Suryo, and Septiana Novita Dewi. 2020. Pengaruh sistem pengendalian intern terhadap kualitas laporan keuangan pemerintah daerah. *Jurnal Akuntansi dan Pajak* 21.1 : 213-220. https://core.ac.uk/reader/328106980

Tadeko, Nuryani. 2017. Pengaruh sistem pengendalian intern pemerintah terhadap kualitas pelayanan pada satuan kerja perangkat daerah (Survey Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Banggai). *Katalogis* 5.2. http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/Katalogis/article/viewFile/8496/6764

Mas'rurin, Dita Maghfiratul. 2017. Analisis Sistem Dan Prosedur Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Dalam Rangka Pengendalian Intern Penerimaan Pajak Bumi Dan Bangunan Di Dinas Pendapatan Kabupaten Kediri,

http://Simki.Unpkediri.Ac.Id/Mahasiswa/File_Artikel/2017/12.1.01.04.0083.Pdf

Melti, Analisis Sistem Pengendalian Intern Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu. *Diss. Universitas Pasir Pengaraian*. https://www.neliti.com/publications/109894/analisis-sistem-pengendalian-internpemungutan-pajak-bumi-dan-bangunan-di-kecama

Sari, Intan. Analisis Kinerja Dan Potensi Pajak Reklame Pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang http://Library.Palcomtech.Com/Pdf

Herawati, Tuti. 2022. Pengaruh sistem pengendalian intern terhadap kualitas laporan keuangan (Survei pada organisasi perangkat daerah pemda Cianjur). *STAR* 11.1 : 114. http://jurnalstar.stembi.ac.id/index.php/jurnalstar/article/view/44

Budi, Setiyawan dan Waridin. 2006. *Pengaruh Disiplin Kerja Karyawan dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja di Divisi Radiologi RSUP Dokter Kariadi,* Semarang: JRBI. Vol 2. No 2. Hal: 181-198 https://karyailmiah.unisba.ac.id/index.php/akuntansi/article/view/18874

Putra Yananto Mihadi. 2018. *Pemetaan Penerapan Standar Akuntansi Keuangan Emkm Pada Umkm Di Kota Tangerang Selatan*. Profita: Komunikasi Ilmiah Akuntansi dan Perpajakan, 11 (2), 201-217. https://www.neliti.com/id/publications/265868/pemetaan-penerapan-standarakuntansi-keuangan-emkm-pada-umkm-di-kota-tangerang-s

Peraturan Perundang-Undangan

Undang – Undang Republik Indonesia Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang No 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 1994 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 Tentang Pajak Bumi dan Bangunan

Pemerintah Kota Palembang. Dokumen Rencana Strategis (Renstra) Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang Tahun 2018-2023.

Peraturan Walikota Palembang. No 18 Tahun 2019 Tentang klasifikasi, Besaran Tarif, dan Ketetapan Minimal Pajak Bumi dan Bangunan Kota Palembang.

Peraturan Daerah Kota Palembang. Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Tata Cara Penagihan dan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan.

Peraturan Bersama Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri nomor: 213/pmk.07/2010, 3 Nomor: 58 tahun 2010.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.55 Tahun 2016 Tentang Tata Cara Perpajakan menteri Keuangan.

Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2018.

Peraturan Walikota Palembang Nomor 20 Tahun 2016 Tentang Dasar pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan.

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 Tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.