

**ANALISIS BISNIS PROSES KEBERATAN DAN PENGURANGAN PBB  
DI BADAN PENDAPATAN DAERAH (BAPENDA) KOTA PALEMBANG  
MENGUNAKAN METODE BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT**

**SKRIPSI**

Program Studi Sistem Informasi Bilingual

Jenjang Sarjana



**Oleh**

**Ridho Pangestu**

**NIM 09031382025126**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2023**

3

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS BISNIS PROSES KEBERATAN DAN PENGURANGAN PBB  
DI BADAN PENDAPATAN DAERAH (BAPENDA) KOTA PALEMBANG  
MENGUNAKAN METODE BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT

LAPORAN

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian

Studi di program Studi Sistem Informasi S1

Oleh :

**Ridho Pangestu**

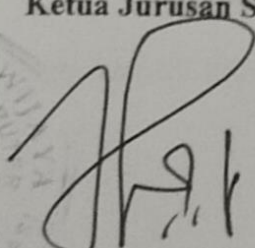

09031382025126

Palembang, 12 Maret 2024

Mengetahui,

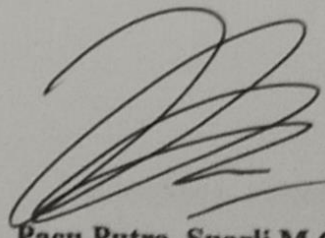
Ketua Jurusan Sistem Informasi

Pembimbing



**Ahmad Rifai, S.T.,M.T**

NIP. 19791020201021003



**Pacu Putra Suarli, M.Cs.**

NIP. 198912182013011201

## HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang Bertanda Tangan di bawah ini :

Nama : Ridho Pangestu  
NIM : 09031382025126  
Program Studi : Sistem Informasi Bilingual  
Judul Skripsi : Analisis Bisnis Proses Keberatan Dan Pengurangan Pbb  
Di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Palembang  
Menggunakan Metode Business Process  
Improvement

Hasil Pengecekan IThenticate/Turnitin : 5%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian, Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



ng, 12 Maret 2024  
10000  
METERAL  
TEMPEL  
3EAKX842367464  
Ridho Pangestu  
NIM. 09031382025126

## HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diterima/accepted di Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi Bisnis  
(JTEKSIS) (sinta 4) pada :

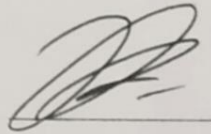
Nama : Ridho Pangestu

Nim : 09031382025126

Judul : Analisis Bisnis Proses Keberatan dan Pengurangan PBB di  
BAPENDA Kota Palembang

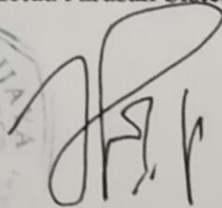
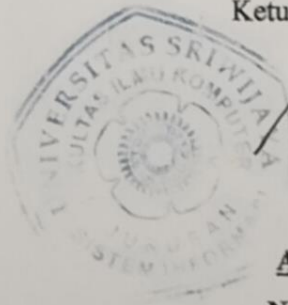
Tim Pembimbing :

1. Pacu Putra Suarli, M.Cs.;



Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi



**Ahmad Rifai, S.T., M.T**

**NIP 19791020201021003**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTO**

“Kamu tidak akan tahu hasilnya dan Kamu tidak akan pernah berhasil jika  
kamu tidak pernah memulai”

**-Ridho Pangestu-**

“Mimpi menjadi kenyataan adalah hasil dari tindakan anda Sebagian besar  
dikendalikan oleh kebiasaan anda”

**-John C. Maxwell-**

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

- Allah SWT
- Mama, Papa, Rizky Intan Septiani, dan saya Ridho Pangestu
- Dosen Pembimbing
- Dosen Sistem Informasi Universitas Sriwijaya
- Seluruh teman-teman seperjuangan SIBIL A Angkatan 2020
- Seluruh orang yang meng-support saya
- Fakultas Ilmu Komputer
- Almamater Tercinta

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “**Analisis Bisnis Proses Keberatan Dan Pengurangan Pbb Di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Palembang Menggunakan Metode Business Process Improvement**”. Tugas Akhir ini merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi di jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya

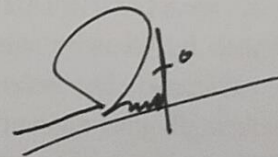
Dengan Kesempatan ini, Penulis mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya Kepada pihak yang memberikan support dan dukungan selama pengerjaan tugas akhir ini, di antaranya :

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, ilmu, kesempatan dan kesehatan sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir dengan baik dan tepat waktu.
2. Orang tua dan keluarga besar yang selalu senantiasa memberikan doa dan dukungan, serta saran yang bermanfaat bagi penulis agar selalu melakukan yang terbaik.
3. Bapak Prof. Dr. Erwin, S.Si, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Endang Lestari Ruskan, S.Kom., M.T. Selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi.

5. Bapak Pacu Putra Suarli, M.Cs. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang selalu memberikan saran dan arahan dalam persiapan Tugas Akhir, hingga pembuatan laporan Tugas Akhir ini.
6. Seluruh karyawan di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang.
7. Seluruh teman jurusan Sistem Informasi angkatan 2020 yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.

Penulis juga mengharapkan semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak terutama mahasiswa secara langsung ataupun tidak langsung sebagai peningkatan mutu pembelajaran.

Palembang, 12 Maret 2024



Ridho Pangestu

NIM. 09031382025126

**ANALISIS BISNIS PROSES KEBERATAN DAN PENGURANGAN PBB  
DI BADAN PENDAPATAN DAERAH (BAPENDA) KOTA PALEMBANG  
MENGUNAKAN METODE BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT**

Oleh

**Ridho Pangestu**

**09031382025126**

**ABSTRAK**

Sistem Pengendalian Internal (SPI) merupakan suatu alur kerja yang krusial dalam aksi serta aktivitas yang melalui kontinu dilakukan oleh atasan serta keseluruhan karyawan untuk menjamin tercapainya target organisasi melalui langkah-langkah yang efisien dan efektif, kehandalan laporan keuangan, perlindungan aset negara, serta kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku. Pada bisnis proses keberatan dan pengurangan PBB di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang menunjukkan bahwa bisnis proses sebelumnya memiliki beberapa kendala yang ada, seperti dari staff yang ada, waktu proses, dan segi task pada bisnis proses tersebut. Maka dari itu diperlukan analisis terhadap bisnis proses keberatan dan pengurangan PBB di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang. Sehingga penelitian bertujuan menganalisis kesesuaian prosedur ini dengan SPIP dan faktor penghambat lainnya. Metode yang di gunakan pada penelitian ini ialah metode Business Proseses Improvement (BPI) yaitu metode yang digunakan untuk menganalisis bisnis proses pajak keberatan dan pengurangan PBB, dan menggunakan aplikasi Bizagi Modeler sebagai simulasi analisis bisnis proses, serta menggunakan Streamlining Tools dalam melakukan perbaikan terhadap bisnis yang lama sehingga menjadi bisnis proses yang lebih efektif dan juga efisien. Berdasarkan hasil yang di dapat, menunjukkan bahwa proses bisnis aslinya memerlukan waktu yang lama sehingga dilakukannya rekomendasi bisnis proses yang baru. Ini di tujukan agar waktu yang diperlukan lebih singkat daripada yang lama. Direkomendasikan penambahan sumber daya pada proses yang membutuhkan, dan pengurangan waktu proses untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi.

**Kanta Kunci** : BAPENDA Kota Palembang; Peningkatan Proses Bisnis; Rekomendasi Bisnis Proses BAPENDA; Proses Dunia Kerja.



**ANALYSIS OF THE BUSINESS PROCESS OF OBJECTION AND  
REDUCTION OF LAND TAX AT THE REGIONAL REVENUE AGENCY  
(BAPENDA) OF PALEMBANG CITY USING THE BUSINESS PROCESS  
IMPROVEMENT METHOD.**

By

**Ridho Pangestu**

**09031382025126**

**ABSTRACT**

The Internal Control System (ICC) is a crucial workflow in actions and activities that are continuously carried out by superiors and all employees to ensure the achievement of organizational targets through efficient and effective measures, reliability of financial reports, protection of state assets, and compliance with applicable laws and regulations. In the business process of objection and reduction of PBB at the Regional Revenue Agency (BAPENDA) of Palembang City shows that the previous business process has several existing obstacles, such as from existing staff, process time, and in terms of tasks in the business process. Therefore, it is necessary to analyze the business process of objection and reduction of PBB at the Regional Revenue Agency (BAPENDA) of Palembang City. So that the research aims to analyze the suitability of this procedure with SPIP and other inhibiting factors. The method used in this research is the Business Processes Improvement (BPI) method, which is a method used to analyze the business process of tax objections and UN reductions, and uses the Bizagi Modeler application as a simulation of business process analysis, and uses Streamlining Tools in making improvements to the old business so that it becomes a more effective and efficient business process. Based on the results obtained, it shows that the original business process takes a long time so that new business process recommendations are made. This is intended to make the time required shorter than the old one. It is recommended to add resources to the processes that need them, and reduce process time to increase effectiveness and efficiency.

**Keywords** : BAPENDA Palembang City; Business Process Improvement; BAPENDA Business Process Recommendations; Work Environment Processes.

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTO .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK .....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Batasan Masalah.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.1.1 Business Process Model and Notation (BPMN) .....	8
2.1.2 Business Process Improvement (BPI) .....	12
2.2 Streamlining.....	16
2.3 Studi Literatur Sejenis.....	20
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
4.1 Pemodelan Proses Bisnis Prosedur Keberatan PBB (as is) .....	35
4.1.1 Hasil simulasi Proses Bisnis Keberatan PBB As Is (time process dan resource).....	37
4.1.2 Evaluasi Proses Bisnis.....	38
4.1.3 Permasalahan Pada Proses Bisnis .....	39

4.1.4	Rancangan Perbaikan Proses Bisnis Keberatan PBB .....	39
4.1.5	Rekomendasi Proses Bisnis Keberatan PBB(To Be) .....	41
4.1.6	Hasil simulasi Proses Bisnis Keberatan To Be .....	42
4.1.7	Perbandingan Hasil Simulasi Proses Bisnis As Is dan To Be ...	43
4.2	Pemodelan Proses Bisnis Prosedur Pengurangan PBB (as is) .....	44
4.2.1	Hasil simulasi Proses Bisnis As Is (time process dan resource)	46
4.2.2	Evaluasi Proses Bisnis.....	47
4.2.3	Permasalahan Pada Proses Bisnis .....	47
4.2.4	Rancangan Perbaikan Proses Bisni.....	48
4.2.5	Rekomendasi Proses Bisnis Pengurangan (To Be).....	49
4.2.6	Hasil simulasi Proses Bisnis Pengurangan To Be .....	50
4.2.7	Perbandingan Hasil Simulasi Proses Bisnis As Is dan To Be ...	51
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>53</b>
5.1	Kesimpulan .....	53
5.2	Saran.....	53
<b>DAFTAR PUSAKA.....</b>		<b>54</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>56</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2. 1</b> Elemen Elemen pada BPMN .....	11
<b>Gambar 2. 2</b> Model BPMN .....	11
<b>Gambar 2. 3</b> Fase-Fase pada Business Process Improvement.....	15
<b>Gambar 4. 1</b> BPMN Prosedur Keberatan PBB (As Is).....	36
<b>Gambar 4. 2</b> BPMN Prosedur Keberatan PBB (as is) .....	36
<b>Gambar 4. 3</b> BPMN Prosedur Pengurangan PBB (as is).....	45
<b>Gambar 4. 4</b> BPMN Pengurangan PBB (to be) .....	49

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. 1</b>	Data Wajib Pajak Mengajukan Permohonan Tahun 2020 - 2022 .....	2
<b>Tabel 2. 1</b>	Penelitian 1 .....	20
<b>Tabel 2. 2</b>	Penelitian 2 .....	21
<b>Tabel 2. 3</b>	Penelitian 3 .....	22
<b>Tabel 2. 4</b>	Penelitian 4 .....	23
<b>Tabel 2. 5</b>	Penelitian 5 .....	24
<b>Tabel 4. 1</b>	Prosedur Keberatan PBB (as is) .....	35
<b>Tabel 4. 2</b>	Hasil Proses Bisnis .....	37
<b>Tabel 4. 3</b>	Resource Utilization .....	37
<b>Tabel 4. 4</b>	Rancangan Perbaikan Proses Bisnis .....	39
<b>Tabel 4. 5</b>	Hasil Simulasi Proses Bisnis Usulan .....	42
<b>Tabel 4. 6</b>	Resource Utilization .....	43
<b>Tabel 4. 7</b>	Perbandingan Hasil Simulasi Proses Bisnis As Is dan To Be .....	43
<b>Tabel 4. 8</b>	Prosedur Pengurangan PBB .....	44
<b>Tabel 4. 9</b>	Prosedur Pengurangan PBB (As Is) .....	46
<b>Tabel 4. 10</b>	Resource Utilization .....	46
<b>Tabel 4. 11</b>	Rancangan Perbaikan Proses Bisnis .....	48
<b>Tabel 4. 12</b>	Hasil Simulasi Proses Bisnis Pengurangan To Be .....	50
<b>Tabel 4. 13</b>	Resource Utilization .....	50
<b>Tabel 4. 14</b>	Perbandingan Hasil Simulasi Proses Bisnis As Is .....	51

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b> Bukti Published Jurnal .....	A-1
<b>Lampiran 2</b> LOA .....	B-1
<b>Lampiran 3</b> Hasil Pengecekan Turnitin.....	C-1
<b>Lampiran 4</b> Surat Pernyataan Similiarlity .....	D-1
<b>Lampiran 5</b> Surat Kesediaan Membimbing.....	E-1
<b>Lampiran 6</b> Kartu Konsultasi .....	F-1
<b>Lampiran 7</b> Surat Keputusan Pembimbing Mahasiswa .....	G-1

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sistem merupakan kelompok atas dua maupun lebih subsistem/komponen yang saling berkaitan demi tercapainya tujuan umum. Sistem Informasi, dalam hal ilmiah bisa dijelaskan sebagai kelompok komponen yang terhubung satu sama lain, yang mengambil, Menyusun, merekam, mengelola, serta mengedarkan informasi demi menyokong terambilnya Keputusan serta mengelola operasi Perusahaan. Sistem Informasi Akuntansi (SIA) adalah perkumpulan sumber daya serta dana, dimisalkan manusia serta perlengkapan, yang dimana dirakit demi tujuan merubah data keuangan serta data yang lain sebagai informasi yang relevan. Informasi itu kemudian disampaikan pada berbagai pengambilan Keputusan yang berbeda beda.

Sistem Pengendalian Internal(SPI) merupakan alur yang menjadi bagian penting dalam Tindakan dan aktivitas yang berlangsung secara kontinu oleh manajemen dan seluruh karyawan dengan tujuan menyerahkan kepercayaan yang mencukupi mengenai tercapainya tujuan organisasi. Hal ini mencakup kinerja dan produktivitas operasional, kredibilitas pelaporan keuangan, perlinfungan terhadap asset organisasi, serta pematuhan terhadap regulasi serta hukum yang beroperasi.

Penerbitan Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 mengenai SPIP(Sistem Pengendalian Internal Pemerintah) menegaskan bahwa SPIP merupakan suatu system pengendalian internal yang diterapkan dengan komprehensif di keseluruhan Entitas pemerintahan daerah dan pemerintahan pusat.

Pemerintahan Kota Palembang menyediakan kewenangan kepada Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang supaya mengelola prosedur pengurangan pajak dan penangan pajak. Data pada tabel 1.1 menunjukkan total PBB yang mengusulkan permohonan pengurangan pajak serta keberatan pajak kepada BAPENDA Kota Palembang dari tahun 2020 hingga tahun 2022.

**Tabel 1. 1** Data Wajib Pajak Mengajukan Permohonan Tahun 2020 - 2022

TAHUN	Permohonan Pengurangan		Permohonan Keberatan	
	Permohonan disetujui	Permohonan ditolak	Permohonan disetujui	Permohonan ditolak
2020	634 WP	666 WP	46 WP	109 WP
2021	534 WP	604 WP	38 WP	98 WP
2022	878 WP	322 WP	33 WP	15 WP

*Sumber: BAPENDA Kota Palembang*

Dilihat dari Tabel 1.1 di atas, dapat terlihat sebagai data PBB yang mengusulkan permohonan pengurangan pajak dan keberatan pajak dari tahun 2020 hingga tahun 2022 sebagai berikut :

1. Permohonan Pengurangan Pajak
  - a. Tahun 2020 : Ada 634 Wajib Pajak yang mendapatkan persetujuan atas permohonan mereka, sementara 666 Wajib Pajak lainnya tidak mendapatkan persetujuan



- b. Tahun 2021 : Ada 534 Wajib Pajak yang mendapat persetujuan atas permohonan mereka, sementara 604 W ajib Pajak lainnya tidak mendapat persetujuan
  - c. Tahun 2022 : Ada 878 Wajib Pajak yang mendapatkan persetujuan atas permohonan mereka, sementara 322 Wajib Pajak lainnya tidak mendapatkan persetujuan
2. Permohonan Keberatan Pajak
- a. Tahun 2020 : Ada 46 Wajib Pajak yang mendapatkan persetujuan atas permohonan mereka, sementara 109 Wajib Pajak lainnya tidak mendapatkan persetujuan
  - b. Tahun 2021 : Ada 38 Wajib Pajak yang mendapatkan persetujuan atas permohonan mereka, sementara 98 Wajib Pajak Lainnya tidak mendapatkan persetujuan
  - c. Tahun 2022 : Ada 33 Wajib Pajak yang mendapatkan persetujuan atas permohonan mereka, sementara 15 Wajib Pajak lainnya tidak mendapatkan persetujuan

Data ini memberikan gambaran tentang hasil dari permohonan pengurangan pajak dan keberatan pajak yang diusulkan oleh wajib pajak orang pribadi selama tiga tahun terakhir di Kota Palembang.

Prosedur pengurangan pajak dan keberatan pajak pada BAPENDA Kota Palembang mempunyai beberapa fase yang dapat diuarikan sebagai berikut :

1. Tahap Pertama : Wajib pajak mengajukan berkas aplikasi yang diajukan kepada petugas loket.

2. Tahap Kedua : Berkas permohonan diteruskan oleh petugas loket ke petugas entry data
3. Tahap Ketiga : Operator pengolahan data memeriksa dan menginput data dari berkas permohonan.
4. Tahap Keempat : Berkas permohonan kemudian diteruskan kepada petugas validasi berkas.
5. Tahap Kelima : Staff validasi berkas memeriksa keaslian dan kelengkapan berkas.
6. Tahap Keenam : Setelah diverifikasi, berkas permohonan diteruskan terhadap Kasubbid Pengurangan dan Keberatan,
7. Tahap Ketujuh : Dokumen dari Kasubbid Pengurangan dan Keberatan diteruskan terhadap Kabid PBB & BPHTB.
8. Tahap Kedelapan : Dokumen permohonan diteruskan terhadap Kepala Badan dan Walikota.
9. Tahap Kesembilan : Setelah persetujuan dari pihak yang berwenang,berkas Kembali kepada karyawan loket.
10. Tahap Kesepuluh : Karyawan loket menyerahkan berkas kepada wajib pajak yang kemudian melakukan pembayaran ke bank dan menerima bukti pembayaran.

Prosedur ini menggambarkan Langkah – Langkah yang harus dilalui oleh wajib pajak dalam pengurangan dan penanganan keberatan pajak di BAPENDA kota Palembang.

Kendala yang muncul dalam prosedur pengurangan pajak dan penanganan keberatan pajak di BAPENDA yakni durasi yang diperlukan pada pemeriksaan berkas di bagian verifikasi serta tahapan survei lapangan, yang pada akhirnya memperlambat proses di bagian lainnya. Penulis bertujuan untuk mengkaji prosedur pengurangan pajak dan penanganan keberatan pajak dengan tujuan memeriksa kesesuaian fungsi berkaitan dan formulir yang digunakan pada prosedur tersebut melalui Sistem Pengendalian Internal Pemerintahan(SPIP), serta demi mengidentifikasi factor- factor lainnya yang dapat mendistorsi pelaksanaan prosedur ini bisa berjalan dengan efisiensi dan kinerja yang optimal. Dengan latar belakang yang dijelaskan di atas, penulis berkeinginan dalam hal menjalankan penelitian yang berjudul : **“Analisis Bisnis Proses Keberatan dan Pengurangan PBB Di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang Menggunakan Metode Bussines Process Improvement (BPI).**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan konteks yang diterangkan di atas, rumusan permasalahan penelitian ini dapat dirinci sebagai berikut:

1. Lamanya proses pemeriksaan pada bagian verifikasi dokumen dan proses penyelidikan lapangan menyebabkan proses pada bagian lain terhambat.
2. Bagaimana cara memperbaiki proses unjuk rasa dan penurunan PBB di BAPENDA Kota Palembang dengan menggunakan metode perbaikan proses bisnis?

3. Apa hasil dari analisis bisnis proses Keberatan dan pengurangan PBB di BAPENDA Kota Palembang dan rekomendasi apa yang dapat memperbaiki proses bisnis tersebut?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis proses bisnis pengajuan dan pemotongan PBB.
2. Memberikan rekomendasi bisnis mengenai proses banding dan pengurangan PBB.
3. Perbandingan hasil aktual (awal) dan hasil target (direkomendasikan) proses bisnis banding dan pengurangan PBB.

Oleh karena itu, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan yang positif dan bermanfaat dalam meningkatkan kinerja dan efisiensi penyelenggaraan proses pengurangan dan banding pajak pada BAPENDA Kota Palembang.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. BAPENDA Dapat mengetahui dan memahami proses yang ada pada Proses Bisnis Banding dan Pengurangan PBB Kota Palembang.
2. BAPENDA Meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses bisnis penarikan dan pengurangan PBB di Kota Palembang.
3. dapat melihat hasil perbandingan proses bisnis awal dan rekomendasi yang nantinya dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas BAPENDA Kota Palembang. Batasan Masalah

## **1.5 Batasan Masalah**

Untuk menjaga keterstruktur dan focus dalam pembahasan, penulis telah melakukan menetapkan Batasan masalah yang berfokus pada analisis bisnis proses Keberatan dan Pengurangan PBB di BAPENDA Kota Palembang. Hal ini nantinya bisa membantu dalam Menyusun kerangka pebelitian dengan lebih.

## DAFTAR PUSAKA

- Anggraini, I. S., Mursityo, Y. T., & Setiawan, N. Y. (2020). *Perbaikan Proses Bisnis Layanan Perkreditan Menggunakan Metode Business Process Improvement (BPI) Dengan Failure Mode and Effect Analysis (FMEA) Pada PT. BPR Bina Reksa Karyaartha Pare* (Vol. 4, Issue 9). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Arrizal, W., Sutomo, W., Sartika, I., Maghfiroh, E., & Setiawan, N. Y. (2022). *Perancangan Perbaikan Proses Bisnis menggunakan Metode Business Process Improvement (BPI) (Studi Kasus: CV. Indomedia Pustaka)* (Vol. 6, Issue 5). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Bagaskara, P. A., Setiawan, N. Y., & Perdanakusuma, A. R. (2019). *Analisis dan Perbaikan Proses Bisnis dengan menggunakan Metode Business Process Improvement (BPI) pada PT. Andynni Chitta Sejahtera* (Vol. 3, Issue 8). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Cahya Nugraha, A., Hanggara, B. T., & Setiawan, N. Y. (2020). *Evaluasi dan Perbaikan Proses Bisnis Proyek Palapa Ring (PARING) Menggunakan Metode Business Process Improvement (BPI) (Studi Kasus: Badan Aksesibilitas Telekomunikasi dan Informasi)* (Vol. 4, Issue 3). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Hidayah, F., & Komunitas Negeri Putra Sang Fajar Blitar, A. (2020). 69 Pemodelan Proses Bisnis Menggunakan Business Process Modelling Notation (BPMN) (Studi Kasus Unit Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (P2KM) Akademi Komunitas Negeri Putra Sang Fajar Blitar). *BRILIANT: Jurnal Riset Dan Konseptual*, 5(1). <https://doi.org/10.28926/briliant>
- Hutagalung, J., Setiawan, N. Y., & Rokhmawati, R. I. (2019). *Analisis dan Pemodelan Proses Bisnis Menggunakan Business Process Improvement (BPI) (Studi Kasus: Penginapan Griya Brawijaya)* (Vol. 3, Issue 7). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Naufaldy, M., Akbar, F., Mursityo, Y. T., Fanani, L., & Korespondensi, P. (2022). *PERBAIKAN PROSES BISNIS MENGGUNAKAN METODE BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT t(STUDI KASUS: KEUANGAN PADA LINDA CABLE)* (Vol. 3, Issue 1).
- Putra, D. R., Rachmadi, A., & Setiawan, N. Y. (2021). *Pemodelan dan Rekomendasi Perbaikan Proses Bisnis Divisi Akademik Menggunakan Metode Business Process Improvement (BPI) (Studi Pada: Bina Avia Persada Malang)* (Vol. 5, Issue 1). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Rahmatillah, I., & Farhatinnisa, D. F. (2022). Jurnal Hasil Penelitian dan Karya Ilmiah dalam Bidang Teknik Industri 280. In *Jurnal Teknik Industri* (Vol. 8, Issue 2).
- Sari, B. K., Aknuranda, I., & Setiawan, N. Y. (2020). *Evaluasi dan Perbaikan Proses Bisnis menggunakan Business Process Improvement (BPI) (Studi Kasus: PT Cita Intrans Selaras (CITILA))* (Vol. 4, Issue 6). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Setiyani, L., Liswadi, G. T., & Maulana, A. (2022). Proses Pengembangan Proses Bisnis Transaksi Penjualan pada Toko Erni Karawang. *Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi*

*Ilmiah Bidang Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 16(4), 39–45.  
<https://doi.org/10.35969/interkom.v16i4.189>

- Setiyani, L., & Rachmawati, R. (2021). PEMODELAN BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT APLIKASI ANTRIAN PENGAMBILAN STNK (STUDI KASUS : KANTOR KEJAKSAAN KARAWANG). In *Just IT : Jurnal Sistem Informasi, Teknologi Informasi dan Komputer* (Vol. 11, Issue 2).  
<https://jurnal.umj.ac.id/index.php/just-it/index>
- Susanto, T., Pramono, D., & Setiawan, N. Y. (2018). *Analisis Dan Perbaikan Proses Bisnis Menggunakan Metode Business Process Improvement (BPI) (Studi Kasus: PT. Wonojati Wijoyo)* (Vol. 2, Issue 12). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Wibowo, S., Setiawan, N. Y., & Hanggara, B. T. (2021). *Analisis dan Perbaikan Proses Bisnis menggunakan Metode Business Process Improvement (BPI) (Studi Kasus Divisi Simpan Pinjam KPRI UB)* (Vol. 5, Issue 10). <http://j-ptiik.ub.ac.id>