

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Ditahun 2020 Indonesia mengalami permasalahan kesehatan nasional dengan adanya wabah virus *Covid-19*. Dampak pandemi *Covid-19* di Indonesia mengakibatkan menurunnya stabilitas kehidupan nasional, khususnya bidang ekonomi dan kesehatan. Hal tersebut juga memberikan dampak yang cukup serius terhadap penerimaan negara melalui perpajakan. Sehingga pemerintah memberikan pengurangan dan kelonggaran pajak kepada seluruh masyarakat di Indonesia. Pandemi *Covid-19* ini menyebabkan banyak usaha yang ditutup serta diiringi pengurangan jumlah karyawan/pegawai.

Hal ini membuat seluruh masyarakat untuk mengurangi mobilitas dengan diberlakukannya *social distancing* sebagai upaya menanggulangi pandemi yang sedang terjadi. Namun dari sisi lain upaya tersebut berdampak negatif terhadap perpajakan. Sehingga mengakibatkan tunggakan pajak serta sanksi atau denda.

Petugas pelayanan pajak daerah juga tetap berupaya memberikan pelayanan ke masyarakat secara *online* (daring) untuk menjaga penerimaan negara dan mempermudah dalam pembayar pajak terutang serta memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan jelas dalam melengkapi data pelayanan objek pajak.

Oleh karena itu, diterbitkannya Peraturan Gubernur Nomor 23 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Ketetapan Pajak Daerah. Kebijakan ini menetapkan bahwa Surat Pemberitahuan Pajak Terutang Pajak Bumi dan

Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (SPPT PBB-P2) yang awalnya dilakukan secara manual, bertahap digantikan dengan metode elektronik atau E-SPPT PBB-P2.

Tujuan utama dari kebijakan ini adalah untuk mempermudah wajib pajak dalam melaporkan serta membayar pajak. Diharapkan proses administrasi perpajakan menjadi lebih efisien, transparan, dan dapat mengurangi potensi kesalahan administrasi.

Langkah ini mencerminkan komitmen Pemprov DKI Jakarta dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan pelayanan publik, terutama dalam hal administrasi perpajakan yang lebih mudah.

Pelayanan yang baik tidak hanya mencakup efisiensi administratif dan proses yang transparan, tetapi juga interaksi yang ramah dan responsif dari pegawai pajak. Ketika pegawai pajak memberikan pelayanan yang baik, hal ini dapat memotivasi wajib pajak untuk semakin taat terhadap kewajibannya, khususnya dalam hal PBB-P2.

Dengan demikian, meningkatkan kualitas pelayanan pajak daerah bukan hanya berdampak pada efisiensi dan transparansi administrasi pajak, tetapi juga berpotensi untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Ini merupakan langkah penting dalam mendukung pendapatan daerah dan keberhasilan sistem perpajakan secara keseluruhan.

Tujuan dari penulisan Laporan Kerja Lapangan ini untuk mengetahui prosedur pendaftaran E-SPPT PBB-P2 dan bagaimana pelayanan PBB-P2 pada Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Kecamatan Ciracas.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang terjadi pada penjelasan latar belakang diatas yakni:

- 1.2.1 Bagaimana prosedur pendaftaran E-SPPT PBB-P2 dan pelayanan PBB-P2 pada Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah (UPPPD) di Kecamatan Ciracas?
- 1.2.2 Apakah sistem E-SPPT PBB-P2 DKI Jakarta dapat mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak di Kecamatan Ciracas dalam membayar pajak bumi dan bangunan?

### **1.3. Tujuan Penulisan**

Tujuan dari penulisan ini yakni:

- 1.3.1 Untuk mengetahui prosedur pendaftaran e-SPPT PBB dan Pelayanan PBB-P2 pada Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah (UPPPD) Kecamatan Ciracas.
- 1.3.2 Untuk mengetahui tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Ciracas.

### **1.4. Manfaat penelitian**

Manfaat penelitian ini yakni:

#### **1.4.1. Untuk Penulis/Peneliti**

Penulisan yang dilakukan bermanfaat bagi penulis untuk menambah kemampuan dan kesadaran terhadap prosedur pendaftaran E-SPPT PBB-P2 dan pelayanan PBB-P2. Di samping itu sebagai syarat menyelesaikan studi kelulusan dalam program Diploma III (tiga) pada Prodi Manajemen Pajak Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia.

#### **1.4.2 Untuk Badan Pendapatan Daerah**

Hasil penguraian data yang diolah oleh penulis dapat menjadikan sebagai acuan atau bahan evaluasi mengenai perpajakan yang telah dilakukan serta menjadi perencanaan dalam meningkatkan, membayar dan melaporkan pajak daerah.

### **1.4.3. Untuk Wajib Pajak**

Wajib pajak dapat memperoleh informasi dan edukasi mengenai pajak PBB-P2 serta dapat memberikan informasi mengenai prosedur pendaftaran E-SPPT PBB-P2 dan pelayanan PBB-P2.

## **1.5.SISTEMATIKA PENULISAN**

Susunan penulisan menjadi ringkasan dalam isi dari keseluruhan data yang diuraikan, untuk memberikan petunjuk yang jelas mengenai permasalahan yang terjadi.

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bagian pertama penulis menerangkan alasan serta fenomena yang menjadi dasar dalam pembahasan dari isi tugas akhir. Dengan membahas topik pembahasan, masalah yang terjadi hingga tujuan penulisan.

### **BAB II. LANDASAN TEORI**

Bagian kedua mengenai dasar-dasar yang akan mempengaruhi masalah yang terjadi. Bab ini menjadi acuan perbandingan antara teori dengan pengolahan data mengenai pendaftaran e-SPPT PBB-P2 dan pelayanan PBB-P2.

### **BAB III. TINJAUAN UMUM**

Tahap ketiga, penulis menginformasikan mengenai keterangan atau informasi tempat magang. Visi misi, struktur, serta wewenang masing-masing di Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Kecamatan Ciracas.

### **BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Tahap pembahasan, merupakan uraian data atau pengolahan terhadap data yang diperoleh sehingga bagian ini memberikan informasi mengenai fenomenan yang terjadi sesungguhnya pada penerapan kegiatan pelayanan PBB-P2.

## **BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

Bagian terakhir menjadi kesimpulan terhadap teori dan pembahasan yang telah diuraikan. Selain itu juga merupakan saran yang diberikan oleh penulis terhadap data dan isi dari penulisan karya tulis ilmiah akhir ini.

