Volume 7, Nomor 3, (2024)
http://dx.doi.org/10.36257/apts.vxix
pp 174-179

PELATIHAN PENGGUNAAN APLIKASI PENGAJUAN PENGURANGAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI BADAN PENDAPATAN DAERAH (BAPENDA) KOTA PALEMBANG

Fyarka Aura Nuridha[1], Muhammad Noval[2], Surahmat[3], Meivi Kusnandar[4], Ayu Octarina[5]
[1,2,3,4,5] Jurusan Manajemen Informatika, Politeknik Negeri Sriwijaya

email: fyarkaa@gmail.com, surahmat@polsri.ac.id

Abstrak

Dengan meningkatnya jumlah masyarakat yang mengajukan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), diperlukan sebuah aplikasi khusus yang mampu memfasilitasi proses tersebut, yaitu Aplikasi Pengajuan Pengurangan PBB di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang. Mengingat aplikasi ini masih tergolong baru, pelatihan intensif diperlukan agar pengguna dapat memahami dan memanfaatkan fitur yang tersedia secara optimal. Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat dilakukan melalui kerja sama antara Politeknik Negeri Sriwijaya dan BAPENDA Kota Palembang. Tahapan kegiatan meliputi lokakarya awal bersama mitra, pengumpulan data, analisis lapangan, pengembangan sistem, penyusunan materi sosialisasi dan modul pelatihan, pelaksanaan sosialisasi dan pelatihan penggunaan aplikasi, serta kegiatan evaluasi berupa umpan balik, dokumentasi, dan pelaporan. Hasil pelatihan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta terhadap fitur dan menu aplikasi sebesar 80%, serta peningkatan keterampilan dalam penggunaan aplikasi sebesar 80%. Temuan ini menunjukkan bahwa kegiatan pelatihan berhasil meningkatkan kapasitas pengguna dalam mengoperasikan aplikasi, sehingga mendukung efektivitas implementasi sistem pengajuan pengurangan PBB di BAPENDA Kota Palembang.

Kata Kunci: *BAPENDA, Aplikasi Pengurangan PBB, Pengabdian Kepada Masyarakat*

Abstract

The increasing number of citizens applying for Property Tax (PBB) reduction in Palembang has highlighted the need for a specialized digital solution to streamline the process. To address this issue, a Property Tax Reduction Application was developed and implemented at the Regional Revenue Agency (BAPENDA) of Palembang City. Since the system is relatively new, intensive training was required to enhance users' knowledge and skills in operating the application effectively. This community service program was carried out through collaboration between Politeknik Negeri Sriwijaya and BAPENDA Palembang City. The implementation stages consisted of an initial workshop with stakeholders, data collection, field analysis, system development, preparation of socialization materials and training modules, followed by application training, evaluation, documentation, and reporting. The training evaluation revealed significant improvements, with participants' understanding of the application's features and menus increasing by 80%, and their operational skills also improving by 80%. These outcomes indicate that the training successfully enhanced users' capacity to utilize the application, thereby supporting more effective implementation of the property tax reduction system at BAPENDA Palembang City. The findings further suggest that digital applications, combined with structured training, can serve as practical solutions to improve the efficiency and transparency of public services.

Keywords: *BAPENDA, PBB Reduction Application, Community Service*

ISSN: 2622-5646 (Online)
ISSN: 2721-0448 (Print)

Aptekmas
Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat
Volume 7, Nomor 3, (2024)
http://dx.doi.org/10.36257/apts.vxix
pp 174-179

1. PENDAHULUAN

Indonesia sebagai negara dengan jumlah wajib pajak yang besar menempatkan perpajakan sebagai salah satu instrumen utama dalam mendukung pembangunan nasional. Pajak tidak hanya berfungsi sebagai sumber penerimaan negara, tetapi juga menjadi sarana untuk mewujudkan pemerataan, meningkatkan kesejahteraan masyarakat, serta memperkuat stabilitas ekonomi. Oleh karena itu, keberhasilan pembangunan di Indonesia sangat bergantung pada optimalisasi sistem perpajakan. Secara yuridis, landasan perpajakan diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia (UU-RI) Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Regulasi tersebut telah beberapa kali mengalami perubahan guna menyesuaikan dengan perkembangan kebutuhan nasional, dan terakhir diperbarui melalui Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan [1].

Perubahan ini menunjukkan komitmen pemerintah dalam memperbaiki tata kelola perpajakan agar lebih adil, transparan, dan adaptif terhadap dinamika sosial ekonomi masyarakat. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai tantangan, seperti rendahnya kesadaran masyarakat terhadap kewajiban pajak, keterbatasan akses informasi, serta keterlambatan pelayanan administrasi. Permasalahan ini menuntut adanya inovasi berbasis teknologi serta program pengabdian kepada masyarakat yang dapat memberikan solusi praktis, sekaligus meningkatkan literasi dan kepatuhan wajib pajak. Pajak merupakan kontribusi wajib yang harus dibayarkan oleh individu maupun badan kepada negara berdasarkan ketentuan undang-undang, bersifat memaksa, dan digunakan untuk kepentingan publik. Berdasarkan klasifikasinya, pajak terbagi menjadi dua jenis, yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat dikelola oleh pemerintah pusat melalui Kementerian Keuangan dan Direktorat Jenderal Pajak, sedangkan pajak daerah dipungut serta diadministrasikan oleh pemerintah daerah provinsi maupun kabupaten/kota melalui dinas atau badan pengelola pajak daerah, salah satunya Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang. Selain itu, Direktorat Jenderal Pajak menyatakan bahwa dalam kondisi tertentu, Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dapat diberikan pembebasan atau keringanan. Contohnya, wajib pajak dengan penghasilan terbatas berhak mengajukan keringanan apabila Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) meningkat akibat pembangunan atau perubahan lingkungan di sekitar objek pajak.

Kebijakan terkait pengurangan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 82/PMK.03/2017 tentang Pemberian Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan. Regulasi ini menjadi dasar hukum dalam pelaksanaan pengurangan PBB bagi wajib pajak yang memenuhi kriteria tertentu, sehingga memberikan kepastian dan kejelasan dalam penerapannya di lapangan. [2]. Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dapat diberikan hingga maksimal 75% dari jumlah pajak terutang apabila terdapat kondisi tertentu yang berkaitan dengan objek pajak dan subjek pajak. Sementara itu, pengurangan hingga 100% dapat diberikan apabila objek pajak terdampak bencana alam atau kondisi luar biasa lainnya. Kebijakan pemerintah mengenai pengurangan atau pembebasan PBB tersebut mendorong peningkatan minat masyarakat Kota Palembang untuk mengajukan permohonan pengurangan PBB melalui Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang.

2. IDENTIFIKASI MASALAH

Dengan banyaknya minat masyarakat yang mengajukan pengurangan pajak maka dibutuhkan sebuah aplikasi khusus untuk menangani hal tersebut yaitu Aplikasi Pengajuan Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Palembang, karena aplikasi pengurangan

Aptekmas
Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat
Volume 7, Nomor 3, (2024)
http://dx.doi.org/10.36257/apts.vxix
pp 174-179

pajak tersebut merupakan aplikasi yang baru butuh dilakukan pelatihan untuk memaksimalkan penggunaan aplikasi tersebut [3][4]. Sehingga penulis mengajukan pengabdian masyarakat dengan judul pelatihan penggunaan aplikasi pengajuan pengurangan pajak bumi dan bangunan (PBB) pada badan pendapatan daerah (BAPENDA) kota palembang sebagai upaya untuk memberikan pelatihan kepada pegawai BAPENDA kota palembang agar terbiasa dan mahir dalam menggunakan aplikasi pengajuan pengurangan pajak bumi dan bangunan.

2.1. Permasalahan

Penggunaan teknologi baru berupa aplikasi dalam penanganan pengusulan pengurangan pajak pada BAPENDA kota palembang memiliki dampak belum terbiasanya pegawai yang ditugaskan dalam bidang tersebut untuk memaksimalkan penggunaan fitur dan melakukan masukan terhadap aplikasi sehingga nantinya akan berakibat dalam efisiensi dan efektivitas dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat

2.2. Rencana Penyelesaian Masalah

Penyelesaian masalah yang dapat di rencanakan terhadap permasalahan yang ada adalah sebagai berikut.

a. Memberikan Pelatihan terhadap teknologi/Aplikasi baru yang digunakan
b. Melakukan umpan balik dalam melihat sejauh mana materi yang disampaikan dipahami mitra

3. METODELOGI PELAKSANAAN

Tahapan dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah dimulai dengan lokakarya awal bersama mitra, dilanjutkan kegiatan pengumpulan data, analisis lapangan, pengembangan sistem, penyusunan materi sosialisasi serta modul pelatihan, pelaksanaan sosialisasi dan pelatihan penggunaan aplikasi, kemudian evaluasi melalui umpan balik, serta ditutup dengan kegiatan dokumentasi dan penyusunan laporan. Seluruh rangkaian kegiatan ini dijadwalkan terlaksana dalam kurun waktu enam bulan, sesuai dengan alur yang ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 1. Alur Kegiatan PKM

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

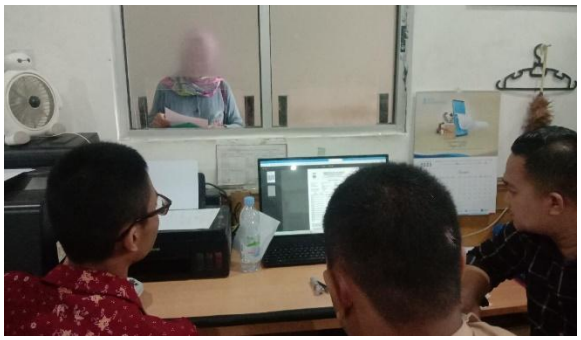
a. Lokakarya Awal

Kegiatan ini dilaksanakan di lingkungan BAPENDA Kota Palembang sebagai tahap inisiasi kegiatan pengabdian masyarakat. Kegiatan ini dirancang dengan melibatkan para pemangku kepentingan utama, termasuk perwakilan dari BAPENDA serta seluruh anggota tim pengusul. Pelaksanaan lokakarya bertujuan untuk menyamakan persepsi antara tim pelaksana dan mitra, sehingga terbangun pemahaman bersama mengenai arah, ruang lingkup, serta mekanisme kegiatan yang akan dijalankan [5]. Dalam pelaksanaannya mitra dilibatkan dalam menyediakan ruangan, kursi dan prasarana, yang merupakan kontribusi mitra dalam pelaksanaan kegiatan lokakarya.

Tim pengusul yang dilibatkan dalam kegiatan ini adalah Muhammad Noval, SE., M.Si, Surahmat, M.Kom, Ayu Octarina, S.Pd.,M.Pd. Tim mahasiswa dilibatkan guna membantu terkait teknis mulai dari persiapan ruangan dan dokumen yang diperlukan mahasiswa yang dilibatkan

Volume 7, Nomor 3, (2024)
http://dx.doi.org/10.36257/apts.vxix
pp 174-179

adalah Fyarka Aura Nuridh, Royhan Andreas, Melan Novianti.



Gambar 2. Penyampaian Agenda kegiatan

b. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan melalui tiga metode utama, yaitu observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner [6], [7].

i. Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung aktivitas masyarakat maupun petugas di BAPENDA Kota Palembang, khususnya pada proses pengajuan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Melalui metode ini, diperoleh gambaran nyata mengenai alur pelayanan, kendala yang dihadapi, serta perilaku pengguna layanan.

ii. Wawancara dilaksanakan dengan melibatkan pihak-pihak yang terlibat langsung dalam proses pelayanan pengajuan pengurangan pajak, termasuk petugas maupun staf BAPENDA. Wawancara ini bertujuan untuk menggali informasi mendalam mengenai mekanisme kerja, prosedur yang dijalankan, serta tantangan yang dihadapi dalam penyelenggaraan layanan tersebut.

iii. Kuesioner disusun dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan terstruktur yang berkaitan dengan urgensi, kebutuhan, dan harapan terhadap aplikasi yang akan diimplementasikan. Instrumen ini disebarkan kepada pihak-pihak yang relevan, baik dari kalangan aparatur maupun masyarakat pengguna layanan, untuk memperoleh data kuantitatif yang dapat digunakan dalam perancangan sistem.

c. Analisis Lapangan

Setelah proses pengumpulan data pada tahap sebelumnya, kegiatan dilanjutkan dengan analisis lapangan. Analisis ini bertujuan untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai kebutuhan mitra serta mengidentifikasi jenis data yang diperlukan dalam pelaksanaan pelatihan [8].



Gambar 3. Analisis Lapangan

d. Pembuatan Materi Sosialisasi

Materi pelatihan disusun berdasarkan fungsionalitas aplikasi agar mitra dapat memahami dan mengimplementasikannya dengan lebih mudah. Sementara itu, modul pelatihan berfungsi sebagai panduan pengguna (user manual) yang terdokumentasi secara sistematis mengenai tata cara penggunaan aplikasi, sehingga dapat memberikan kemudahan bagi mitra dalam mengoperasikan aplikasi secara mandiri.



Gambar 4. Modul Pelatihan

Aptekmas
Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat
Volume 7, Nomor 3, (2024)
http://dx.doi.org/10.36257/apts.vxix
pp 174-179

e. Pelaksanaan Sosialisasi

Sosialisasi dan pelatihan dilaksanakan sebagai bentuk diseminasi hasil kegiatan yang dikembangkan oleh tim pengusul sekaligus merupakan upaya hilirisasi produk ke mitra. Kegiatan ini bertujuan agar produk yang dihasilkan dapat diimplementasikan secara langsung dan memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi oleh mitra. Sosialisasi dan pelatihan melibatkan seluruh pemangku kepentingan di BAPENDA Kota Palembang, sehingga transfer pengetahuan dan keterampilan dapat berlangsung secara komprehensif serta mendukung keberlanjutan pemanfaatan sistem yang dikembangkan [9].



Gambar 5.Sosialisasi Pelatihan

f. Umpan Balik (Evaluasi)

Evaluasi merupakan suatu proses sistematis yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mengukur, dan menilai sejauh mana suatu kegiatan atau program telah dilaksanakan sesuai dengan rencana maupun tujuan yang telah ditetapkan [10]. Beberapa ahli juga mendefinisikan evaluasi sebagai aktivitas pengumpulan informasi terkait kinerja suatu metode, individu, maupun perangkat, dimana informasi tersebut digunakan sebagai dasar dalam menentukan alternatif terbaik untuk pengambilan keputusan. Dalam praktiknya, evaluasi memiliki peran penting di berbagai bidang kehidupan karena mampu meningkatkan efektivitas dan produktivitas, baik pada tingkat individu, kelompok, maupun organisasi. Dengan demikian, pelaksanaan evaluasi tidak dilakukan tanpa arah, melainkan memiliki tujuan yang jelas, yakni untuk memperoleh gambaran objektif mengenai hasil pelaksanaan kegiatan serta menentukan langkah perbaikan yang diperlukan.

Dalam evaluasi kegiatan ini dilakukan dengan pemberian post test terkait pemahaman dari materi yang diberikan kepada peserta, yang bertujuan untuk mengukur keberhasilan berapa persen pemahaman terkait materi yang diberikan kepada peserta kegiatan. Secara keberlanjutan, evaluasi dilakukan dengan melihat dan menggali temuan-temuan yang dihasilkan pasca implementasi sistem di lingkungan mitra, sehingga dapat dilakukan tindak lanjut dan perbaikan.

Tabel 1. Hasil Evaluasi Kegiatan

No	Butir Evaluasi	Sebelum Kegiatan	Setelah Kegiatan
1	Pemahaman Tentang fitur/menu pada Aplikasi	Tidak Ada	80 %
2	Cara Penggunaan Aplikasi	Tidak Ada	80%
Total Peningkatan		80%	

5. KESIMPULAN

Pelatihan Penggunaan aplikasi pengurangan pajak bumi dan bangunan dilaksanakan kepada staf/pegawai BAPENDA Kota Palembang yang bertugas pada bagian penanganan pajak bumi dan bangunan. Setelah dilakukan pelatihan terlihat terdapat peningkatan dalam pemahaman tentang fitur/menu pada aplikasi sebesar 80%, kemudian tentang cara penggunaan aplikasi sebesar 80%. Adapun saran dari pelaksanaan pelatihan ini adalah memperkuat monitoring dalam penggunaan aplikasi untuk memaksimalkan penggunaan aplikasi untuk meningkatkan kinerja dari pegawai BAPENDA Kota Palembang

6. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Pusat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (P3M) Negeri Sriwijaya atas dukungan dan kontribusi pendanaan untuk skema pengabdian kerjasama dosen dan mahasiswa, juga kepada mitra

Volume 7, Nomor 3, (2024)
http://dx.doi.org/10.36257/apts.vxix
pp 174-179

BAPENDA Kota Palembang atas partisipasi selama kegiatan sosialisasi diimplementasikan.

7. REFERENSI

[1] Undang Undang, "Menimbang PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA," 2021.
[2] Peraturan Mentri Keuangan, "MENTERIKEUANGAN REPUBLIK INQONESIA," 2017. [Online]. Available: www.jdih.kemenkeu.go.id
[3] R. Rianto, H. Mubarok, and A. Aradea, "Pelatihan Penerapan Sistem Layanan Pengelolaan Data Pajak Bumi Dan Bangunan Berbasis Teknologi Informasi," *Jurnal Pengabdian Siliwangi*, vol. 7, no. 2, 2021.
[4] R. Agustino, A. Sopian, N. A. Djaali, A. Wiyatno, and M. I. Saputro, "Pelatihan Penggunaan Aplikasi SILPPM Pada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat di Universitas Mohammad Husni Thamrin," *Jurnal Pemberdayaan Komunitas MH Thamrin*, vol. 3, no. 1, pp. 17–21, 2021.
[5] S. Amri and S. Rizal, "Lokakarya Badan Layanan Umum Daerah Sebagai Kegiatan Pengabdian untuk Kemandirian Organisasi," *Jurnal Pengabdian Nasional (JPN) Indonesia*, vol. 4, no. 3, pp. 734–740, 2023.
[6] I. Firdaus, R. Hidayati, R. S. Hamidah, R. Rianti, and R. C. K. Khotimah, "Model-Model Pengumpulan Data dalam Penelitian Tindakan Kelas," *Jurnal Kreativitas Mahasiswa*, vol. 1, no. 2, pp. 105–113, 2023.
[7] M. S. Jailani, "Teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian ilmiah pendidikan pada pendekatan kualitatif dan kuantitatif," *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, vol. 1, no. 2, pp. 1–9, 2023.
[8] F. R. Kosasih, J. Juhana, and S. Suratinah, "Pelatihan Pemanfaatan Media Pembelajaran Berbasis Kebutuhan Siswa bagi Guru TPA Babussalam Bogor," *Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, vol. 6, no. 4, pp. 1089–1095, 2021.
[9] L. Cahyono *et al.*, "Pelatihan Pembuatan Lilin Aromaterapi dari Minyak Jelantah Sebagai Sarana Peduli Lingkungan Perairan dan Implementasi Konsep Ekonomi Sirkular Warga Bumi Suko Indah," *Dharma Raflesia: Jurnal Ilmiah Pengembangan dan Penerapan IPTEKS*, vol. 20, no. 1, pp. 53–67, 2022.
[10] D. Muharika, *Metodologi penelitian evaluasi program*. Alfabeta, 2019.