



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**PROSEDUR PELAYANAN PERMOHONAN  
SURAT KETERANGAN NJOP  
DI UNIT PELAYANAN PEMUNGUTAN  
PAJAK DAERAH WILAYAH KELAPA GADING**



**AL SONAJI  
NIM: 2005311041**

**TUGAS AKHIR  
HASIL PRAKTIK KERJA LAPANGAN**  
Diajukan untuk memenuhi persyaratan D3 Politeknik

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA  
2023**



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Nama : Al Sonaji  
NIM : 2005311041  
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur Pelayanan Permohonan Surat Keterangan NJOP di Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Wilayah Kelapa Gading

Depok, 24 Agustus 2023

Pembimbing I

Pembimbing II I /

  
Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si.

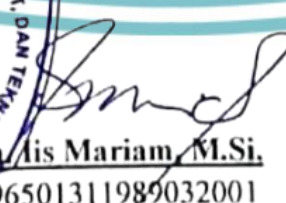
NIP. 198007112015041001

  
Erlyn Rosalina, S.Hum., M.Pd.

NIP. 198711122019032011

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Administrasi Niaga



  
Dr. Dra. Lis Mariam, M.Si.

NIP. 496501311989032001

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
  2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



POLITEKNIK NEGERI JAKARTA  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS

**LEMBAR PENGESAHAN**



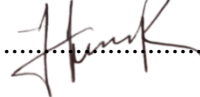
Nama : Al Sonaji  
NIM : 2005311041  
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur Pelayanan Permohonan Surat Keterangan NJOP di Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Wilayah Kelapa Gading

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, pada:

Hari : Senin  
Tanggal : 21 Agustus 2023  
Waktu : 09.30 – 10.30 WIB

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

**TIM PENGUJI**

Ketua Sidang : Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si.   
NIP : 198007112015041001  
Penguji I : Endah Wartiningsih, S.E, M.M.   
NIP : 196410191989032001  
Penguji II : Hafniza Amir, S.Sos., M.Si.   
NIP : 196002261989032001

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## KATA PENGANTAR

Segala puji hanya bagi Allah SWT, Tuhan yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Tugas Akhir Diploma III ini dengan judul *Prosedur Pelayanan Permohonan Surat Keterangan NJOP di Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Wilayah Kelapa Gading*.

Penulisan Tugas Akhir ini merupakan hasil upaya keras, dedikasi, serta semangat penulis dalam menyelesaikan studi di Politeknik Negeri Jakarta, Program Studi D3 Administrasi Bisnis. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Diploma III.

Penulis dapat melakukan penyelesaian penyusunan tugas akhir ini hingga selesai tepat waktu dengan bantuan, dukungan, serta doa yang tak ternilai dari orang-orang terdekat. Oleh karenanya, penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih yang tulus serta apresiasi yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Sc. H., Zaenal Nur Arifin Dip-Ing. HTL., M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Dra. Iis Mariam., M.Si. selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga.
3. Taufik Akbar, S.E., M.S.M. selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis.
4. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I (satu) yang telah senantiasa membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan laporan tugas akhir ini.
5. Erlyn Rosalina, S.Hum., M.Pd. selaku Dosen Pembimbing II (dua) yang telah senantiasa membimbing dan mengarahkan, serta memberikan kritik dan saran dalam penyusunan laporan tugas akhir ini.
6. Seluruh Dosen Politeknik Negeri Jakarta khususnya Jurusan Administrasi Niaga yang senantiasa memberikan ilmu kepada Penulis selama masa studi di Politeknik Negeri Jakarta.



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

7. Ibu RR. Erma Sulistianingsih selaku Kepala Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Kelapa Gading dan Bapak Saipul Bahri selaku Kasubbag Tata Usaha, serta seluruh pegawai Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Wilayah Kelapa Gading yang telah mengizinkan penulis untuk melaksanakan praktik kerja lapangan.
8. Ibu Elisa Setiyowati selaku pegawai Tata Usaha yang telah banyak membantu dalam menyusun dan memberikan data yang diperlukan oleh penulis dalam penulisan laporan tugas akhir.
9. Teristimewa kepada Abah, Mama dan Keluarga dekat penulis yang telah memberikan kasih sayang, dukungan, serta doa yang tulus untuk penulis selama menjalankan masa pendidikan.
10. Rekan seperjuangan Administrasi Bisnis 2020 dan sahabat-sahabat penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang selalu memberikan dukungan, semangat, membantu dan menemani penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menyadari bahwa masih jauh dari sempurna dan masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun untuk tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Jakarta, 24 Agustus 2023

Al Sonaji



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR ISI

	Hal.
LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Ruang Lingkup .....	2
1.3 Tujuan Penulisan .....	3
1.4 Manfaat Penulisan .....	3
1.5 Metode Pengumpulan Data .....	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Pengertian Prosedur.....	6
2.1.1 <i>Standard Operating Procedure</i> .....	6
2.1.2 Tujuan <i>Standard Operating Procedure</i> .....	7
2.1.3 Fungsi <i>Standard Operating Procedure</i> .....	7
2.1.4 Manfaat <i>Standard Operating Procedure</i> .....	8
2.2 Pengertian Pelayanan .....	8
2.2.1 Pelayanan Publik.....	9
2.2.2 Standar Pelayanan Publik.....	9
2.2.3 Fungsi Pelayanan Publik .....	10
2.2.4 Tujuan Serta Manfaat Pelayanan Publik .....	11
2.2.5 Karakteristik Pelayanan Publik .....	11
2.3 Pajak Daerah.....	12
2.3.1 Wajib Pajak .....	13
2.3.2 Objek Pajak .....	13



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2.3.3 Nilai Jual Objek Pajak.....	14
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....	15
3.1 Sejarah Bapenda Jakarta.....	15
3.2 Logo Bapenda Jakarta .....	15
3.3 Visi dan Misi Bapenda Jakarta.....	17
3.4 Profil UPPPD Wilayah Kelapa Gading .....	17
3.5 Tugas dan Fungsi UPPPD Wilayah Kelapa Gading .....	17
3.6 Struktur Organisasi UPPPD Wilayah Kelapa Gading.....	18
BAB IV PEMBAHASAN.....	20
4.1 Prosedur Pelayanan Permohonan Surat Keterangan NJOP di UPPPD Wilayah Kelapa Gading .....	20
4.1.1 Alur Registrasi Akun Pajak Online.....	21
4.1.2 Alur Prosedur Pelayanan.....	24
4.1.3 Pembahasan Alur Prosedur .....	26
4.2 Kendala dan Solusi pada Proses Pelayanan Permohonan SK NJOP di UPPPD Wilayah Kelapa Gading. ....	41
4.2.1 Kendala yang Dihadapi .....	42
4.2.2 Solusi yang Dilakukan .....	42
BAB V PENUTUP.....	43
5.1 Kesimpulan.....	43
5.2 Saran.....	44
DAFTAR PUSTAKA .....	45
LAMPIRAN .....	47



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Bapenda Jakarta .....	16
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi UPPPD Wilayah Kelapa Gading.....	19
Gambar 4. 1 Form Registrasi Wajib Pajak .....	22
Gambar 4. 2 Tampilan Halaman Lupa Password.....	23
Gambar 4. 3 Tampilan Halaman Aktivasi Akun.....	23
Gambar 4. 4 Tampilan Halaman <i>Login</i> Wajib Pajak .....	24
Gambar 4. 5 <i>Flowchart</i> Pelayanan Permohonan Surat Keterangan NJOP di Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Wilayah Kelapa Gading .....	25
Gambar 4. 6 Tampilan Halaman Modul PBB .....	26
Gambar 4. 7 Tampilan Halaman Submenu Pelayanan.....	27
Gambar 4. 8 Tampilan Form Pengisian Data Pemohon.....	27
Gambar 4. 9 Form Bagian Data Identitas Pemohon .....	28
Gambar 4. 10 Form Bagian Data Objek Pajak.....	29
Gambar 4. 11 Notifikasi Data Berhasil Ditambahkan .....	30
Gambar 4. 12 Tampilan Proses Verifikasi Petugas.....	30
Gambar 4. 13 Halaman Utama Petugas Pajak Online.....	31
Gambar 4. 14 Halaman Data Permohonan SK NJOP PBB .....	32
Gambar 4. 15 Tampilan Notifikasi Terima Berkas .....	33
Gambar 4. 16 Tampilan Notifikasi Berkas Berhasil Diterima .....	33
Gambar 4. 17 Halaman <i>Dashboard</i> Petugas Pajak Online .....	35
Gambar 4. 18 Halaman Surat Keluar Data Permohonan SK NJOP PBB .....	36
Gambar 4. 19 Konfirmasi Paraf Permohonan .....	36
Gambar 4. 20 Tampilan Halaman Surat Keluar SK NJOP.....	37
Gambar 4. 21 Tampilan Konfirmasi TTE .....	38
Gambar 4. 22 Notifikasi TTE Berhasil .....	39
Gambar 4. 23 Halaman <i>Dashboard</i> Pajak Online.....	40
Gambar 4. 24 Halaman Data Permohonan Surat Keterangan NJOP .....	40

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritis atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara .....	47
Lampiran 2 <i>Voice Record</i> Wawancara dengan Narasumber.....	48
Lampiran 3 Struktur Bidang-bidang Bapenda Jakarta .....	49
Lampiran 4 Formulir Permohonan Surat Keterangan NJOP .....	50
Lampiran 5 Surat Kuasa.....	51
Lampiran 6 Surat Keterangan Nilai Jual Objek Pajak .....	52





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Prosedur merupakan rangkaian tindakan yang disusun secara terstruktur untuk mengatur jalannya suatu aktivitas dengan pengelolaan yang terorganisir. Pada instansi pemerintahan, prosedur memiliki peran yang sangat penting guna memastikan pelaksanaan berbagai aktivitas dapat berjalan dengan efisien. Prosedur bermanfaat sebagai panduan bagi suatu instansi dalam menjalankan fungsi organisasi maupun dalam pelaksanaan kegiatan tertentu.

Aspek penting yang harus diperhatikan oleh instansi pemerintahan, termasuk oleh Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Wilayah Kelapa Gading ialah pelayanan. Sebagai pelayan publik, Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Wilayah Kelapa Gading memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat terutama kepada Wajib Pajak. Pelayanan dapat diberikan dalam bentuk kemudahan, kecepatan, dan kejelasan yang dapat memberikan kepuasan dan persepsi positif Wajib Pajak. Pelayanan yang baik akan bermanfaat bagi peningkatan citra layanan Petugas Pajak secara profesional dan pada akhirnya dapat mempengaruhi peningkatan penerimaan pajak, khususnya Pajak Daerah. Namun, agar pemberian kepuasan pelayanan kepada Wajib Pajak dapat terpenuhi, perlu adanya prosedur pelayanan yang benar dan juga tepat.

Pelayanan Permohonan Surat Keterangan NJOP (Nilai Jual Objek Pajak) merupakan salah satu pelayanan yang ada di Unit Pelayanan pemungutan Pajak Daerah Wilayah Kelapa Gading. Surat Keterangan NJOP merupakan Surat Keterangan yang diterbitkan oleh Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah berdasarkan permohonan yang di dalamnya berisi informasi mengenai keterangan besarnya Nilai Jual Objek Pajak atas Objek Pajak PBB-P2.

Sejalan dengan perkembangan sistem teknologi dan informasi serta dalam rangka penyederhanaan proses pelayanan, permohonan Surat Keterangan Nilai Jual



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Objek Pajak di Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah telah sepenuhnya dialihkan secara daring. Saat ini, Permohonan Surat Keterangan NJOP dapat dengan mudah dilakukan melalui aplikasi Pajak Online Jakarta. Pengalihan permohonan Surat Keterangan NJOP secara daring diharapkan bisa menyederhanakan proses pelayanan serta dapat memudahkan Wajib Pajak. Agar penyederhanaan proses pelayanan dan kemudahan tersebut dapat dicapai secara maksimal, prosedur yang diberikan harus jelas baik untuk prosedur untuk Wajib Pajak maupun prosedur bagi Petugas Pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas, penulis menyadari bahwa prosedur pelayanan dalam permohonan Surat Keterangan NJOP di Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah sangat dibutuhkan. Prosedur yang jelas akan memudahkan Wajib Pajak dalam memahami tata cara pengajuan permohonan Surat Keterangan NJOP dan dapat memudahkan Satuan Pelaksana Pelayanan dalam memproses permohonan dari Wajib Pajak. Maka dari itu, supaya dapat meningkatkan pemahaman lebih dalam terutama erat kaitannya dengan prosedur pelayanan permohonan Surat Keterangan NJOP di Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Wilayah Kelapa Gading, penulis membuat laporan Tugas Akhir yang berjudul *Prosedur Pelayanan Permohonan Surat Keterangan NJOP di Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Wilayah Kelapa Gading*.

### 1.2 Ruang Lingkup

Dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini, dibutuhkan ruang lingkup supaya pembahasan yang akan dijelaskan menjadi lebih terarah. Berdasarkan uraian dari latar belakang tersebut, ruang lingkup penulisan laporan Tugas Akhir ini akan difokuskan pada pembahasan mengenai Prosedur Pelayanan Permohonan Surat Keterangan NJOP di Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Wilayah Kelapa Gading. Penulisan ini akan membahas secara mendalam mengenai langkah-langkah yang terlibat dalam pemrosesan permohonan Surat Keterangan NJOP melalui Aplikasi Pajak Online, termasuk dengan prosedur registrasi akun Pajak Online, persyaratan permohonan, prosedur pengajuan permohonan, hingga penerbitan Surat Keterangan NJOP. Selain itu, penulisan laporan Tugas Akhir ini juga membahas mengenai kendala yang dialami pada saat pemrosesan permohonan

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Surat Keterangan NJOP di Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Wilayah Kelapa Gading.

### 1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan penulisan latar belakang sebelumnya, tujuan dari penulisan laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui dan menjelaskan prosedur pelayanan permohonan Surat Keterangan NJOP melalui Aplikasi Pajak Online di Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Wilayah Kelapa Gading
- b. Untuk mengetahui dan menjelaskan kendala yang dihadapi pada saat memproses, serta solusi yang harus dilakukan ketika muncul kendala pada saat memproses permohonan Surat Keterangan NJOP di Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Wilayah Kelapa Gading.

### 1.4 Manfaat Penulisan

Melalui penulisan tugas akhir ini, terdapat beberapamanfaat yang diharapkan oleh penulis. Bagi penulis diharapkan dapat memahami alur prosedur pelayanan permohonan Surat Keterangan NJOP pada Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Wilayah Kelapa Gading. Selain itu, penulis dapat mengetahui kendala yang terjadi pada saat pemrosesan dan solusi yang harus dilakukan ketika terjadi kendala dalam proses permohonan Surat Keterangan NJOP. Kemudian, manfaat bagi instansi dengan adanya penulisan tugas akhir ini diharapkan diharapkan ide maupun masukan penulis dapat dijadikan sebagai bahan perhatian khusus dalam peningkatan kualitas pelayanan di Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Wilayah Kelapa Gading, terutama terkait dengan efisiensi pelayanan pelaksanaan Surat Keterangan NJOP. Selanjutnya bagi dunia pengetahuan diharapkan penulisan Laporan Tugas akhir ini bisa dijadikan sumber literatur maupun referensi untuk penelitian selanjutnya, terutama dalam topik Pelayanan Publik pada Jurusan Administrasi Niaga di Politeknik Negeri Jakarta. Selain itu, penulisan laporan Tugas Akhir ini diharapkan bisa memberikan wawasan mengenai prosedur pelayanan permohonan Surat Keterangan NJOP di Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Wilayah Kelapa Gading.



### 1.5 Metode Pengumpulan Data

Dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini, penulis menerapkan dua metode pengumpulan data, di antaranya:

a. Wawancara

Wawancara merupakan proses pengumpulan informasi dengan cara menanyakan langsung beberapa informasi kepada narasumber. Pengumpulan data dengan menggunakan metode wawancara dilakukan penulis dengan bertanya kepada satuan pelaksana bidang pelayanan mengenai prosedur pelayanan permohonan Surat Keterangan NJOP.

b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data dan informasi dari Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Wilayah Kelapa Gading. Penulis mengumpulkan data dengan cara mengumpulkan dokumentasi yang berkaitan dengan hal-hal terkait layanan permohonan Surat Keterangan NJOP.

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan yang dipaparkan pada Bab Pembahasan serta berdasarkan pengamatan yang dijalankan oleh penulis pada saat melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) mengenai *Prosedur Pelayanan Permohonan Surat Keterangan NJOP di Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Wilayah Kelapa Gading*, dapat diambil beberapa kesimpulan di antaranya sebagai berikut:

- a. Prosedur Pelayanan Permohonan Surat Keterangan NJOP di Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Wilayah Kelapa Gading sudah sesuai dengan pedoman yang ada, baik itu pedoman untuk Wajib Pajak ataupun pedoman bagi Petugas Pajak Online. Adapun tahapan permohonan dimulai dari pengajuan permohonan oleh Wajib Pajak. Selanjutnya, petugas pajak akan melakukan penerimaan berkas, pengecekan kelengkapan data, pengecekan tunggakan PBB-P2, pemaprafan, dan terakhir penandatanganan elektronik yang dilakukan oleh Kepala Unit UPPPD Wilayah Kelapa Gading. Setelah seluruh tahap tersebut selesai, Wajib Pajak dapat melakukan pencetakan dokumen Surat Keterangan NJOP.
- b. Kendala yang umumnya dialami pada saat pemrosesan Permohonan Surat Keterangan NJOP adalah permasalahan pada jaringan internet lokal (*LAN*) yang digunakan di UPPPD Wilayah Kelapa Gading. Selain itu, kendala lain yang sering terjadi adalah *error* sistem saat permintaan permohonan sedang tinggi, yang menyebabkan *lag* dan menghambat pelayanan. Namun, kendala ini dapat diatasi dengan cepat setelah melapor kepada tim Pusdatin Bapenda pusat.
- c. Pelaksanaan pemrosesan permohonan Surat Keterangan NJOP di UPPPD Wilayah Kelapa Gading telah dilakukan secara baik karena dalam tahapan permohonan Surat Keterangan NJOP, penulis telah mengimplementasikan

panduan atau prosedur yang telah dipersiapkan, baik panduan untuk Wajib Pajak maupun panduan bagi Petugas Pajak Online.

## 5.2 Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan terutama berkaitan dengan kendala yang umumnya dihadapi pada saat Pelayanan Permohonan Surat Keterangan NJOP di Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Wilayah Kelapa Gading, Sebaiknya kantor Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Wilayah Kelapa Gading menyediakan koneksi internet sekaligus menyediakan perangkat cadangan. Sehingga, apabila terdapat kendala pada koneksi lokal, petugas dapat menggunakan koneksi internet cadangan dan juga perangkat cadangan sementara hingga koneksi diperbaiki. Selain itu, perlu juga adanya peningkatan performa pada server Bapenda Jakarta supaya ketika terjadi peningkatan volume permohonan masuk, server tidak mengalami *lag* dan tidak menghambat proses pelayanan



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA



## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber dari e-Book

- Arafat, Yasser. 2021. *Buku Ajar Hukum Pajak*. Batu: CV Literasi Nusantara Abadi.
- Cicik, Tri dkk. 2022. *SOP Administrasi Pemerintah: Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai*. Malang: CV Literasi Nusantara Abadi.
- Damanik, dan Joan Berlin dkk. 2023. *Pengantar Manajemen Pelayanan Publik*. Medan: Kita Penulis.
- Harun, Nuria Siswi Enggarani, dan Galang Taufani. 2018. *Hukum Administrasi Negara: Di Era Citizen-Friendly*. Surakarta: Muhammadiyah University Press.
- Haryanto, dan Helena Ras Ulina Sembiring. 2021. *Membangun Pribadi Prima dalam Pelayanan Publik*. Malang: Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Jumaiyah, dan Wahidullah. 2021. *Pajak Penghasilan: Teori, Kasus dan Praktik*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Musri, dan Rizki Afri Mulia. 2022. *Etika Administrasi Publik*. Purbalingga: CV. Eureka Media Aksara.
- Mustanir, Ahmad. 2022. *Pelayanan Publik*. Pasuruan: Penerbit Qiara Media.
- Putra, Indra Mahardika. 2020. *Panduan Mudah Menyusun SOP: Langkah Utama Menciptakan Pengendalian Mutu yang Baik*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.
- Rusdiana, Ahmad, dan Qiqi Yuliati Zaqiyah. 2022. *Manajemen Perkantoran Modern*. Bandung: Penerbit Insan Komunika Jurusan Ilmu Komunikasi UIN SGD Bandung.
- Sellang, Kamaruddin, Jamaluddin, dan Ahmad Mustanir. 2022. *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Dimensi, Konsep, Indikator, dan Implementasinya*. Pasuruan: Penerbit Qiara Media.
- Shabrina, Fidyah dkk. 2018. *Pelayanan Prima: Pedoman Penerapan Momen Kritis Pelayanan dari A sampai Z*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Yulistiyono, Agus dkk. 2021. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. 1. Cirebon: Penerbit Insania.

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritis atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

### Sumber dari Undang-undang dan Peraturan

- Republik Indonesia. 2009. *Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Pemerintah Pusat: Jakarta.
- Republik Indonesia. 2009. *Undang-undang (UU) Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Pemerintah Pusat: Jakarta.
- Republik Indonesia. 2019. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2019 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*. Pemerintah Pusat: Jakarta.
- Republik Indonesia. 2009. *Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Pemerintah Pusat: Jakarta.
- Menteri Keuangan Republik Indonesia. 2010. *Peraturan Menteri Keuangan Nomor 150/PMK.03/2010 tentang Klasifikasi dan Penetapan Nilai Jual Objek Pajak sebagai Dasar Pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan*. Jakarta
- Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. 2010. *Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2010 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah*. Provinsi DKI Jakarta: Jakarta.
- Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. 2019. *Peraturan Gubernur Nomor 154 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah*. Provinsi DKI Jakarta: Jakarta.

### Sumber dari Jurnal

- Lamia, Alfian A, David Saerang, dan Heince Wokas. 2015. “Analisis Efektifitas dan Kontribusi Pemungutan Pajak Restoran, Pajak Reklame, dan Pajak Penerangan Jalan Pada Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Minahasa Utara.” *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi* 15 (5): 789. (<https://ejournal2.undip.ac.id/> diakses 4 Mei 2023).
- Ramadhan, Puja Rizqy. 2019. “Pengaruh Pajak Daerah dan Retribusi terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten/Kota di Sumatera Utara.” *Jurnal Akuntansi dan Bisnis: Jurnal Program Studi Akuntansi* 5 (1): 81. (<https://doi.org/10.31289/jab.v5i1.2455> diakses 4 Mei 2023).

### Sumber dari Artikel

- Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta. 2018. “Petunjuk Penggunaan Aplikasi (User Manual) Menu untuk Wajib Pajak.” 2018. (<https://bapenda.jakarta.go.id/uploads/downloads/2018/08/Panduan-Penggunaan-Web-Pajak-Online-untuk-Wajib-Pajak-1.pdf> diakses 5 Februari 2023).
- Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta. 2019. “Launching Logo Baru BPRD Provinsi DKI Jakarta.” 2019. (<https://bprd.jakarta.go.id/berita/launching-logo-baru-bprd-provinsi-dki-jakarta> diakses 5 Februari 2023).



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

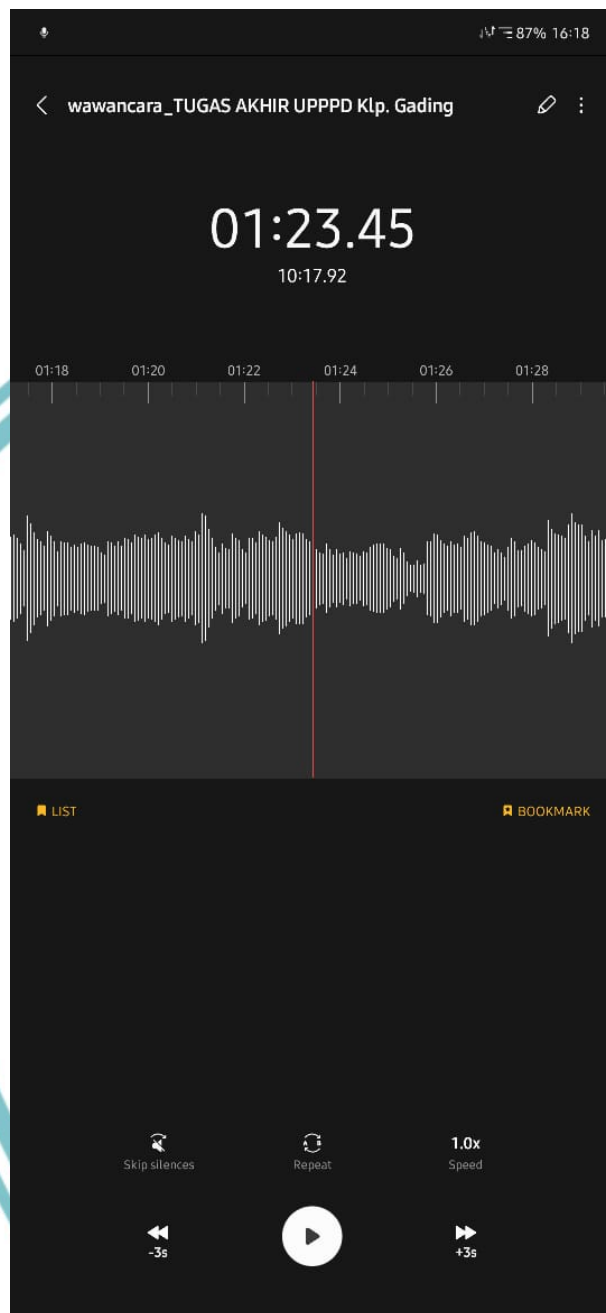
## LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara

**Daftar Pertanyaan Wawancara:**

1. Mengapa Wajib Pajak mengajukan Surat Keterangan NJOP dan mengapa Wajib Pajak membutuhkan penerbitan Surat Keterangan NJOP?
2. Apa saja persyaratan yang harus dipenuhi oleh Wajib Pajak pada saat ingin melakukan pengajuan Surat Keterangan NJOP dan bagaimana prosedur permohonannya?
3. Saat ini, apakah pengajuan permohonan Surat Keterangan NJOP hanya dapat dilakukan secara daring?
4. Apa saja keuntungan pengalihan pelayanan yang dilakukan secara daring?
5. Kendala apa saja yang biasa terjadi pada saat pemrosesan permohonan Surat Keterangan NJOP dan bagaimana cara mengatasinya apabila kendala tersebut terjadi?

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

Lampiran 2 *Voice Record* Wawancara dengan Narasumber

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2023.



## Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

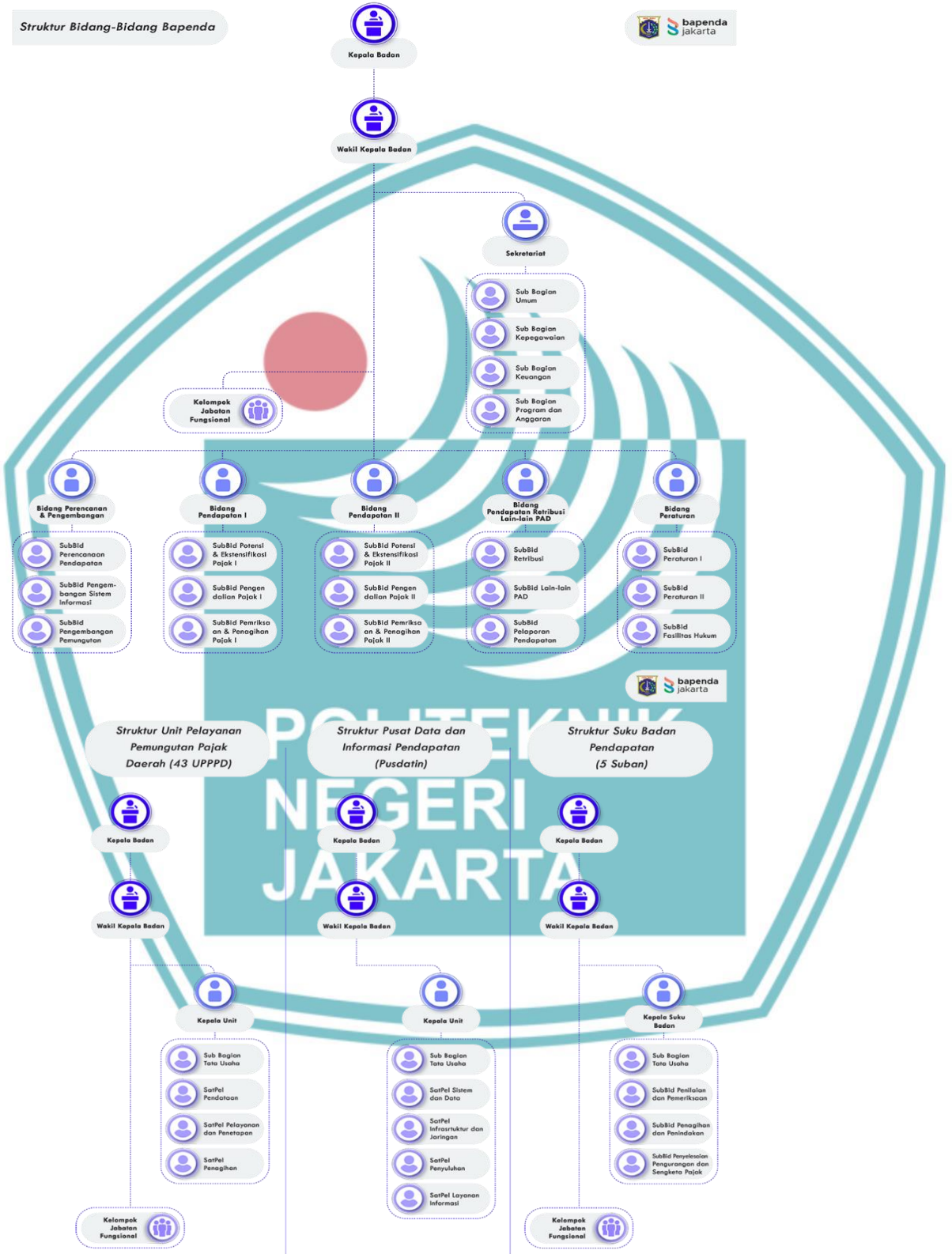
### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta**

Lampiran 3 Struktur Bidang-bidang Bapenda Jakarta



Sumber: Bapenda Jakarta, 2023.

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
  2. Dilarang mengumumkkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta








## Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## Lampiran 6 Surat Keterangan Nilai Jual Objek Pajak



**UNIT PELAYANAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH TANAH ABANG**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH -**  
**PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA**

**SURAT KETERANGAN**

**NOMOR**

**NILAI JUAL OBJEK PAJAK (NJOP) PBB-P2**

Yang bertanda tangan di bawah ini

1. Nama : [REDACTED]
2. Jabatan : [REDACTED]

Besuai dengan ketentuan Pasal 5 Ayat (3), Ayat (4), Ayat (5), dan Ayat (6) Peraturan Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 18 Tahun 2010 tentang Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan dan permohonan Surat Keterangan NJOP PBB-P2 atas :

Nomor Objek Pajak : 31-73-010-001-001-0010-0  
 Jenis Objek Pajak : TANAH + BANGUNAN  
 Jenis Penggunaan : PABRIK  
 Letak Objek Pajak : JL PALMERAH UTARA 27, GELORA, TANAH ABANG, JAKARTA PUSAT

adalah sebagai berikut :

Luas Tanah	: 871M2	
Luas Bangunan	: 871M2	
Nilai Jual Tanah	: 871M2 x Rp. 16.155.000	= Rp. 14.071.005.000
Nilai Jual Tanah Bersama	: M2 x Rp. 0	= Rp. 0
Nilai Jual Bangunan	: 871M2 x Rp. 130.000	= Rp. 113.230.000
Nilai Jual Bangunan Bersama	: M x [REDACTED]	
<b>Nilai Jual Keseluruhan</b>		<b>= Rp. 14.444.664.000</b>

(Empat Belas Milyar Empat Ratus Empat Puluh Empat Juta Enam Ratus Enam Puluh Empat Ribu )

Nama Wajib Pajak : HARTANTO JAFAR  
 Alamat Wajib Pajak : JL PALMERAH UTARA 27 RT. 001 RW. 01 , GELORA , JAKARTA PUSAT

NJOP sebagaimana tercantum dalam Surat Keterangan ini bersifat sementara hingga NJOP tahun 2022 ditetapkan berdasarkan Peraturan Gubernur tentang Penetapan NJOP PBB-P2 Tahun 2022 diundangkan.

Surat Keterangan NJOP ini dapat digunakan untuk dijadikan dasar pengenaan dalam pembayaran BPHTB dan dalam hal terjadi perbedaan NJOP setelah diundangkannya Peraturan Gubernur tentang Penetapan NJOP PBB-P2 Tahun 2022, maka BPHTB yang telah dibayarkan dapat dilakukan penyesuaian berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian Surat Keterangan NJOP ini dibuat untuk dapat dipergunakan sepenuhnya dan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan dibetulkan dan ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan yang berlaku.


Jakarta, 05/12/2022

Pih KEPALA UNIT PELAYANAN PAJAK DAN RETRIBUSI


[REDACTED]

NIP 196412061987101003

Lembar 1 : untuk Wajib Pajak  
 Lembar 2 : untuk UPPPD



Dokumen ini telah ditanda tangani secara elektronik oleh  
 KEPALA UNIT PELAYANAN PEMUNGUTAN PAJAK DAERAH WILAYAH TANAH ABANG  
 Sony Gumarda Dewanta Putra  
 NIP. 196412061987101003



Dokumen ini telah ditanda tangani secara elektronik sesuai UU ITE No. 11 Tahun 2008 pasal 5 ayat 1, untuk membuktikan keaslian dokumen ini dapat dilakukan dengan men-scan kode QR pada dokumen ini dan informasi akan ditampilkan dalam browser.

Sumber: Modul Petugas Pajak Online, 2023.