

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah semua jenis pelayanan, baik publik maupun non publik yang menjadi tanggung jawab utama dalam penyelenggaraan kehidupan ekonomi pusat, daerah, dan negara atau penyelenggaraan negara masyarakat ekonomi daerah. Menurut ketentuan peraturan perundang-undangan No. 25, 2009 pasal 1 ayat (1) pelayanan publik merupakan bentuk terpenting dari realisasi diri kegiatan negara. Pelayanan publik mudah dipahami oleh masyarakat atau pelayanan pemerintah. Pelayanan publik juga merupakan rangkaian kegiatan yang melibatkan perwujudan dari masyarakat.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan harus merupakan petunjuk yang menjadi pedoman bagi penyajian pelayanan dan penilaian mutu pelayanan, tugas pengawasan, dan mandat pemeriksaan. Pelayanan masyarakat berkualitas yang cepat, mudah, terjangkau dan terukur. UU Pelayanan publik No. Pasal 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik bertujuan untuk menjamin kepastian hukum dalam kaitannya dengan pelayanan publik. Selain itu, tujuan pengaturan pelayanan publik adalah untuk menetapkan batasan dan hubungan yang jelas terkait dengan hak, tugas, kewajiban, dan wewenang setiap orang yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik bahwa sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang memadai dilaksanakan sesuai dengan tata kelola yang baik dan prinsip-prinsip bisnis secara umum untuk melakukan pelayanan publik sesuai dengan ketentuan hukum dan

terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Keunggulan pelayanan publik merupakan tanda baru bahwa pemerintah menyadari tanggung jawab utamanya untuk mengelola negara dan memenuhi segala kebutuhan masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan oleh negara semakin memuaskan pengguna pelayanan publik. Mengubah pola pikir, langkah pertama bagi semua penyedia utilitas untuk memberikan layanan prima. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah membentuk suatu organisasi. Penyelenggaraan adalah semua lembaga administrasi negara, kotamadya, organisasi layanan publik independen. Manajer dan semua pihak organisasi tuan rumah bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan dalam menyediakan layanan. Panitia penyelenggara dapat bekerja sama dengan instansi lain dalam mendelegasikan sebagai tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada instansi lain dengan ketentuan perjanjian kerjasama ditandatangani sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan standar pelayanan yang berlaku di lapangan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan harus di terapkan oleh pengawas dengan mempertimbangkan kualifikasi pengawas, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Standar pelayanan memiliki landasan hukum, bawaan, sistem, mekanisme, prosedur, waktu menunggu, biaya/pajak, layanan hadiah, lokasi, infrastruktur atau lokasi, tingkat kinerja, keamanan dalam negeri, penanganan keluhan, saran dan komentar, jumlah tamu, jaminan layanan, memberika pelayanan keamanan sebagai komitmen, memberikan rasa aman tanpa di ancam atau dicurigai,

standart pelayanan publik adalah standar pelayanan yang harus di berikan oleh pemerintah kepada masyarakat.

Penerimaan pajak merupakan mayoritas dari penerimaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Berdasarkan peraturan perpajakan yang berlaku, baik warga negara Indonesia maupun orang asing yang tinggal di Indonesia memberikan kontribusi terhadap penerimaan perpajakan. Setiap warga negara yang telah memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) wajib membayar pajak ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tempat wajib pajak terdaftar atau melalui kantor konsultan pajak. Di Indonesia, penerimaan pajak sangat berperan dalam memenuhi kebutuhan negara atau kesejahteraan rakyat sehingga pajak yang di terima oleh suatu negara mendorong kesejahteraan dan kemakmuran bangsa dan negara (Amelia et al., 2023). Bagi bangsa Indonesia, pembangunan merupakan sarana untuk meningkatkan keadilan karena pembangunan suatu negara berusaha untuk mencapai dan meningkatkan kesejahteraannya, maka perpajakan merupakan komponen yang sangat penting dalam proses tersebut, khususnya di Indonesia. Penerimaan pajak yang berasal dari masyarakat umum memberikan kontribusi yang signifikan untuk mendalami operasi pemerintah. Menjadikan pajak sebagai sumber utama pendapatan pemerintah sulit dilakukan ketika membayarnya. Untuk menghindari kesalahan dan anomali saat membayar pajak, masyarakat Indonesia harus memahami pajak dan cara menghitungnya. Akibatnya, pemerintah mengeluarkan undang-undang perpajakan sebagai peraturann. Pajak, pembayaran pajak, topik pajak, objek pajak, dan proses perhitungan pajak semuanya diatur oleh undang-undang.

Pajak adalah pendorongan pembangunan suatu negara, terutama di Indonesia. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan pajak merupakan sumber pendanaan yang signifikan bagi pendapatan nasional. Proses pengembangan akan terhambat jika pendapatan pajak di bawah ideal. Meningkatkan pendapatan pajak secara efektif membutuhkan partisipasi aktif dari pembayar pajak dan pemerintah (Amelia et al., 2023). Di Indonesia, PKB berkontribusi yang signifikan pada penghasilan daerah. Pada dasarnya konsumsi publik yang besar, terutama pada kendaraan bermotor, mungkin disebabkan oleh populasi yang sangat besar pemilik memiliki banyak kendaraan, beban pajak akan meningkat. Pajak berperan utama bagi operasional negara sebab berupa sumber pendanaan segala pengeluaran, termasuk pembangunan. Salah satu pendapatan utama bagi pemerintah dalam membiayai pembangunan dan penyediaan pelayanan publik, seiring dengan meningkatnya jumlah kendaraan bermotor, potensi penerimaan pajak dari sektor ini semakin besar.

Akuntabilitas dalam pelayanan publik sama pentingnya. Wajib pajak akan tergerak untuk memenuhi tugas mereka jika layanan publik transparan, cepat, dan mudah diakses. Menurut penelitian (Dewi et al., 2023) bahwa kepatuhan membayar pajak dalam memenuhi persyaratan pembayaran pajak mereka secara signifikan dipengaruhi oleh layanan yang diberikan petugas. Akibatnya, petugas diharapkan untuk terus-menerus memperlakukan pembayaran pajak dengan kesopanan, kesetaraan, dan ketegasan dan untuk dapat menginformasikan kepada publik tentang pentingnya tanggung jawab pajak.

Sanksi perpajakan memainkan peran besar dalam meningkatkan kesadaran pembayar pajak tentang perlunya mematuhi undang-undang pajak. Sanksi yang ketat

tetap adil dapat diterapkan pada pembayar pajak yang melanggar peraturan untuk memiliki dampak pembelajaran yang positif. Namun, bagaimana sanksi diterapkan dilapangan memiliki dampak langsung pada tingkat keberhasilannya.

Memilih kota Batam menjadi objek penelitian berlandaskan kegiatan pajak di daerah kota Batam yang berbeda dimana daerah kota Batam mempunyai tata kelola perpajakan daerah tersendiri karena tingginya tingkat ekspor dan impor serta peralihan dari kabupaten menjadi kotamadya. Dengan keunikan yang dimiliki kota Batam yaitu masyarakat kota Batam harus membayar pajak bumi bangunan aset bangunan milik sendiri dengan Badan Pengelola (BP) kota Batam atas keresmian aset tanah yang dimiliki sehingga jika ada pengusuran atau apapun maka masyarakat diwajibkan segera pindah karena aset milik Badan Pengelola (BP) Batam bukan milik pribadi dimana kedaulatan Badan pengelola (BP) Batam berbeda dengan pemerintahan Indonesia.

Optimalisasi pelayanan wajib pajak di kota Batam dalam rangka meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui optimalisasi pengelolaan pajak. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi daerah memberikan kewenangan yang luas kepada pemerintah daerah, termasuk kota Batam, untuk mengatur dan mengelola pajak daerah. Namun, dalam praktiknya, masih terdapat beberapa tantangan dalam pelayanan wajib pajak yang berpotensi menghambat peningkatan PAD. PAD merupakan sumber pendapatan yang sangat vital bagi pemerintah daerah dalam membiayai pembangunan dan pelayanan publik. Di kota Batam, PAD yang berasal dari pajak daerah memiliki kontribusi yang sangat signifikan terhadap total PAD. Pertumbuhan ekonomi yang pesat di Batam diikuti

dengan semakin kompleksnya struktur perekonomian. Hal ini menuntut adanya sistem pelayanan pajak yang lebih modern, efisien, dan akuntabel. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 telah memberikan payung hukum yang kuat bagi pelayanan daerah melakukan inovasi dalam pelayanan pajak.

Dari latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk membahas judul lebih lanjut tentang **“Strategi Peningkatan Pelayanan Wajib Pajak Kepada Masyarakat Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Batam”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang diambil adalah:

1. Bagaimana kendala dalam melakukan penerapan strategi peningkatan pelayanan wajib pajak pada Badan daerah Pendapatan kota Batam?
2. Bagaimana solusi penerapan peningkatan kualitas pelayanan wajib pajak pada Badan Pendapatan Daerah kota Batam?
3. Bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan wajib pajak pada Badan Pendapatan Daerah kota Batam?

1.3 Tujuan Magang

Adapun tujuan yang akan dicapai dari penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana strategi kendala Pelayanan wajib pajak pada Badan Pendapatan Daerah kota Batam.
2. Untuk mengetahui bagaimana solusi dalam penerapan pelayanan wajib pajak pada Badan pendapatan Daerah kota Batam.

3. Untuk mengetahui bagaimana strategi peningkatan Pelayanan wajib pajak pada Badan Pendapatan Daerah

1.4 Manfaat Magang

1.4.1 Manfaat Akademis

1. Untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Wajib Pajak di Badan Pendapatan Daerah Kota Batam. Sekaligus menambah ilmu dan wawasan, serta memantapkan ilmu yang diperoleh.
2. Untuk mendapatkan sarana dalam menerapkan ilmu dan teori tentang pelayanan public khususnya kedalam dunia kerja.

1.4.2 Manfaat Praktisi

1. Bagi Penulis

Memperoleh pengalaman serta pemahaman tentang dunia kerja yang sebenarnya. Menjadi sarana untuk menerapkan pengetahuan yang telah dipelajari selama perkuliahan dan memahami bagaimana penerapan pelayanan publik berperan dalam meningkatkan kualitas layanan di perusahaan tersebut. Dan penulisan ini juga sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Diploma III Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Andalas.

2. Bagi Institusi

Penulis berharap dapat memberikan kontribusi bagi Badan Pendapatan Daerah Kota Batam. Selain itu, diharapkan juga dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi manajemen dalam merumuskan kebijakan guna meningkatkan pelayanan public

3. Bagi Universitas

Menghasilkan lulusan yang kompeten secara profesional, dengan pengetahuan, keterampilan, dan etos kerja yang sesuai dengan kebutuhan industri. Membangun hubungan kerjasama yang kuat antara universitas dan perusahaan tempat mahasiswa menjalani magang. Meningkatkan reputasi universitas melalui pengalaman praktis yang diperoleh mahasiswa, yang berpotensi menarik minat calon 9 mahasiswa dan perusahaan.

1.5 Metode Magang

Metode observasi dan dokumentasi, dengan melakukan pengamatan langsung terhadap proses pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kota Batam. Peneliti dapat melihat interaksi antara pegawai dan Masyarakat untuk mengevaluasi Penerapan pelayanan publik serta dampaknya terhadap peningkatan mutu layanan.

1.6 Tempat dan Waktu Magang

Magang dilaksanakan pada Jl. Raja Isa No.17, Belian, Kec. Batam Kota, Kota Batam, Kepulauan Riau 29444. Dengan waktu pelaksanaan 40 hari kerja yang dimulai pada tanggal 6 Januari 2025 sampai 27 Februari 2025.

1.7 Ruang Lingkup Magang

Adapun ruang lingkup pembahasan yang akan dibahas dalam penulisan laporan ini adalah hanya fokus mengenai pelayanan publik di bagian Divisi Pajak Bumi dan Bangunan Pada Pelayanan 1 Kota Batam.

1.8 Sistematika Penulisan

Agar lebih terarahnya penulisan proposal magang ini, maka sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri dari 5 (lima) bab, dimana masing-masing bab terdiri atas:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan latar belakang penelitian, identifikasi masalah, tujuan magang, manfaat magang, metode yang digunakan, lokasi dan durasi yang penelitian, ruang lingkup penelitian, serta sistematika penulisannya.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan berbagai teori yang mendukung penelitian jugat terdapat beberapa hal seperti subjek dan objek digunakan sebagai landasan yang menunjang penelitian yang akan dilaksanakan berdasarkan topik yang dibahas.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menjelaskan secara umum tentang perusahaan tempat penulis akan melakukan penelitian, yaitu Badan Pendapatan Daerah Kota Batam Pembahasannya meliputi profil perusahaan yang berisi kegiatan utama yang dilakukan perusahaan serta visi dan misi perusahaan dan sejarah berdirinya Badan Pendapatan Daerah Kota Batam.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan kendala, solusi dan penerapan strategi di Badan Pendapatan Daerah Kota Batam. Mengetahui bagaimana tantangan dbaik dari internal dan eksternal, pembahasan yang disesuaikan dengan fakta-fakta di lapangan dan analisi

sesuai data yang di jelaskan. Bab ini juga akan memberikan jawaban atas rumusan masalah serta mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran-saran yang sifatnya membangun, rekomendasi dari hasil penelitian yang telah dilakukan, guna untuk perbaikan dan bermanfaat bagi kepentingan perusahaan, perubahan di masa yang akan datang. Pada bagian ini saran dapat diberikan kepada Pelayanan Publik Badan Pendapatan Daerah Kota Batam.

