

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk layanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Pelaksanaan pelayanan publik dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. Karena pada hakekatnya pemerintah merupakan abdi masyarakat. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Pelayanan Publik diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang dan jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus senantiasa baik dan berkualitas mendekati harapan masyarakat karena baik buruknya pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu instansi pemerintah.

SAMSAT sebagai salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan pajak kepada masyarakat juga tidak luput dari berbagai permasalahan terkait penyelenggaraan pelayanan publik. Beberapa permasalahan yang sering terjadi di Samsat seperti sering ditemui antrian panjang saat melakukan pembayaran pajak di Kantor Samsat Selain itu permasalahan waktu pelayanan kerja Samsat yang bersamaan dengan waktu kerja masyarakat. Sering kali masyarakat harus

meninggalkan aktivitasnya atau meminta izin tidak masuk kantor agar dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Bila pelayanan yang diberikan tidak tepat waktu maka masyarakat harus meluangkan waktu lebih banyak untuk mengurus pajak kendaraan bermotornya.

Pajak merupakan pendapatan terbesar yang diterima oleh pemerintahan daerah. Dengan adanya penerimaan pajak pemerintah daerah dapat memperluas ruang gerak pendanaan untuk melakukan berbagai macam program dan kegiatan pembangunan yang dilaksanakan oleh pemerintahan daerah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam rangka untuk meningkatkan kesadaran masyarakat Kabupaten Dharmasraya untuk melakukan pembayaran terhadap pajak daerah yang telah ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan dalam Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Yang terdapat dalam pasal 96 ayat 2 tentang setiap wajib pajak membayar pajak yang terutang berdasarkan surat ketetapan pajak atau dibayar sendiri oleh wajib pajak berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan. Dalam rangka tersebut harus ada kerja sama yang baik antara pemerintahan pusat dan pemerintah daerah dengan masyarakat. Dalam upaya meningkatkan pendapatan pajak daerah, Pemerintahan Kabupaten Dharmasraya melakukan peningkatan terhadap sistem pelayanan pemungutan pajak kepada masyarakat melalui kantor samsat untuk mempermudah dalam pengurusan pajak.

Salah satu bentuk dari kerja sama pemerintahan daerah dengan masyarakat yaitu melalui sistem pelayanan pemungutan pajak daerah. Dengan ini kantor samsat menerapkan banyak sistem pemungutan pajak yaitu seperti pemungutan pajak melalui



samsat induk atau samsat utama, samsat nagari atau samnag, dan samsat keliling atau samkel, samsat drive thru, samsat online atau samolnas yang mana akan memiliki sistem pelayanan pemungutan pajak yang berbeda setiap pelayanannya tersebut. Kabupaten Dharmasraya lebih menerapkan sistem pemungutan pajak melalui sistem pelayanan di samsat induk atau samsat utama, dan akhir-akhir ini kantor samsat menerapkan sistem pelayanan pemungutan pajak daerah melalui samsat keliling, yang mana akan dilihat sistem pemungutan pajak yang berbeda atau sama antara dua cara sistem pelayanan pemungutan pajak tersebut, mana yang bisa meningkatkan kemauan masyarakat untuk melakukan pembayaran pajak yang bisa meningkatkan pendapatan daerah. Karena kurangnya kesadaran masyarakat untuk membayar pajak dikarenakan tempat pembayaran pajak yang jauh dari tempat tinggal mereka, berakibat masyarakat yang tinggal jauh dari Kantor Samsat jadi tidak mau membayar pajak tersebut. Masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui untuk apa mereka melakukan pembayaran pajak. Kantor Samsat Kabupaten Dharmasraya akan mengetahui bagaimananya cara untuk membangkitkan kesadaran masyarakat di Kabupaten Dharmasraya untuk melakukan pembayaran pajak dengan mendalami sistem pelayanan pemungutan pajak daerahnya. Biasanya pembayaran pajak hanya dilakukan di Kantor Samsat dan sekarang akan dilakukan dengan cara pemungutan pajak yaitu melalui samsat keliling yang dilakukan dengan cara turun langsung ke lapangan ditengah-tengah masyarakat di Kabupaten Dharmasraya. Berdasarkan uraian yang dikemukakan tersebut, penulis tertarik untuk mengangkat masalah ini untuk disajikan dalam pelaporan magang dengan judul **“Sistem Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah di SAMSAT Kabupaten Dharmasraya”**.



## 1.2 Rumusan Masalah

Kabupaten Dharmasraya memiliki kantor samsat yang lokasinya jauh dari kalangan masyarakat dan disini masyarakat masih banyak yang tidak melakukan pembayaran pajak karena tempat tinggal mereka di pedalaman yang terletak di Kabupaten Dharmasraya tersebut, Maka rumusan masalah yang akan dibahas adalah bagaimana sistem pelayanan pemungutan pajak daerah menggunakan samsat induk dan samsat keliling di Kabupaten Dharmasraya?

## 1.3 Tujuan

Dari rumusan masalah diatas tujuan magang ini adalah untuk mengetahui perbedaan sistem pelayanan pemungutan pajak daerah menggunakan samsat induk dan samsat keliling di Kabupaten Dharmasraya dalam rangka meningkatkan pendapatan pajak daerah.

## 1.4 Manfaat

### a) Bagi Penulis

Menambah pengetahuan penulis tentang sistem pelayanan pemungutan pajak melalui samsat induk, samsat keliling, dan perbedaan antara samsat induk dan samsat keliling di Kantor Samsat Kabupaten Dharmasraya.

### b) Bagi Universitas

Manfaat bagi universitas yaitu dapat bekerjasama dan berhubungan baik antara universitas dengan instansi tempat magang.

### c) Bagi tempat magang



Manfaat bagi tempat magang mereka dapat menerima masukan tentang bagaimana cara agar meningkatkan sistem pelayanan pemungutan pajak di kantor Samsat agar lebih baik lagi.

### **1.5 Tempat dan Waktu Magang**

Waktu untuk melaksanakan magang yaitu 40 hari kerja berkisar sekitar 2 bulan yaitu tanggal 06 Januari 2020 – 28 Februari 2020 dan tempat magang yaitu di Kantor UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah di Pulau Punjung (Kantor Samsat di Kabupaten Dharmasraya).

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk lebih mudah dalam membahas permasalahan maka penulis membuat sistematika penulisan yang terdiri dari 5 bab yaitu Bab I Pendahuluan yang membahas mengenai tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat, tempat dan waktu magang serta sistematika penulisan. Bab II Landasan Teori yang membahas tentang pengertian pajak daerah secara umum dan pengertian pajak menurut para ahli bagaimana sistem pelayanan pemungutan pajak daerah bagian dari pajak daerah dan provinsi serta teori pelayanan, pengertian pelayanan menurut para ahli dan karakteristik dari pelayanan tersebut. Bab III Gambaran Umum menguraikan tentang sejarah kantor Samsat Kabupaten Dharmasraya, visi dan misi kantor Samsat Kabupaten dharmasraya, struktur organisasi dan tugas dari wewenang dari susunan organisasi pada pelayanan di kantor Samsat Kabupaten Dharmasraya. Bab IV Pembahasan Bab ini membahas tentang sistem pelayanan pemungutan pajak dikantor Samsat di Kabupaten Dharmasraya, perbedaan sistem pelayanan terhadap samsat



induk atau samsat utama dengan samsat keliling. Bab V Penutup berisikan tentang kesimpulan dan saran dari laporan yang di buat oleh penulis.

