



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

TUGAS AKHIR

EFEKTIVITAS PELAYANAN MELALUI SAMSAT TANJAK (TRANSAKSI ANTAR JEMPUT ANTAR KAMPUNG) DALAM MENDUKUNG PENINGKATAN PENDAPATAN ASLI DAERAH DI KABUPATEN SIAK

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md) Program Studi
D3 Administrasi Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam
Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*

OLEH:

INDAH LESTARI

NIM.02270625122



**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI PERPAJAKAN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2025**



UN SUSKA RIAU

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

: Indah Lestari

: 02270625122

: D3 Administrasi Perpajakan

: Ekonomi dan Ilmu Sosial

: Efektivitas Pelayanan Melalui Samsat Tanjak (Transaksi Antar Jemput
Antar Kampung) dalam Mendukung Pendapatan Asli Daerah di
Kabupaten Siak

DIKETAHUI OLEH

PEMBIMBING

Ari Nurwahidah, SE, MM
NIP. 19780105 200710 2 002

MENGETAHUI

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Dilarang menyalip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
Na. Penutipananya
Fakultas
Judul Tugas Akhir
Nama
Nim
Program Studi
Fakultas
Dilarang menyalip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipannya
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DEKAN



Dr. Mahyarni, SE, MM
NIP. 19700826 199903 2 001

a.n KETUA PRODI
SEKRETARIS PRODI D3
ADMINISTRASI PERPAJAKAN

Muslim, S.Sos, M.Si
NIP. 19820205 201503 1 002



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

NAMA : INDAH LESTARI
NIM : 02270625122

PROGRAM STUDI : D3 ADMINISTRASI PERPAJAKAN

FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

SEMESTER : 6 (ENAM)

JUDUL : EFEKTIVITAS PELAYANAN MELALUI SAMSAT
TANJAK (TRANSAKSI ANTAR JEMPUT ANTAR KAMPUNG) DALAM MENDUKUNG PENINGKATAN PENDAPATAN ASLI DAERAH DI KABUPATEN SIAK

TANGGAL UJIAN : 21 MEI 2025

Tim Pengaji

Ketua Pengaji

Dr. Hj. Julina, SE, M.Si

NIP :

19730722 199903 2 001

Sekretaris

Zikri Aidilla Syarli, SE, M.Ak

NIP :

19940523 202203 2 004

Pengaji I

Dr. Muhammad April, SH, M.HUM

NIP :

19860405 202321 1 018

Pengaji II

Ari Nurwahidah, SE, MM

NIP :

19780105 200710 2 002



Lampiran Surat :
 Nomor : Nomor 25/2021
 Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Indah Lestari
NIM : 02270625122
Tempat/Tgl. Lahir : Pangkalan Kerinci, 30 Juni 2004
Fakultas/Pascasarjana: Ekonomi dan Ilmu Sosial
Prodi : D3 Administrasi Perpajakan

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:

Efektivitas Pelayanan Melalui Samsat Tanjuk (Transaksi Antar Jemput Antar Kampung) Dalam Mendukung Peningkatan Pendapatan Asli Daerah di Kabupaten Siak

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan **Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*** dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu **Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*** saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan **Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*** saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.



*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa merujuk.
2. Dilarang mengungumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

ABSTRAK

EFEKTIVITAS PELAYANAN MELALUI SAMSAT TANJAK (TRANSAKSI ANTAR JEMPUT ANTAR KAMPUNG) DALAM MENDUKUNG PENINGKATAKAN PENDAPATAN ASLI DAERAH DI KABUPATEN SIAK

Oleh :

INDAH LESTARI

02270625122

Pendapatan yang diperoleh pemerintah daerah atas pelaksanaan kegiatan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat, serta pemanfaatan sumber daya yang dimiliki pemerintah daerah disebut Pendapatan Asli Daerah (PAD), Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan samsat tanjak dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kabupaten Siak. Untuk meningkatkan PAD, diperlukan upaya strategis berupa inovasi pelayanan publik yang mempermudah masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Salah satu inovasi yang diterapkan di Kabupaten Siak adalah program Samsat Tanjak (Transaksi Antar Jemput Antar Kampung), yaitu layanan jemput bola yang menjangkau masyarakat di wilayah pedesaan untuk memfasilitasi pembayaran pajak kendaraan bermotor. Program ini bertujuan untuk memperluas akses pelayanan serta meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Hasil kajian menunjukkan bahwa pelayanan melalui Samsat Tanjak memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak, sehingga berdampak pada peningkatan Pendapatan Asli Daerah di Kabupaten Siak.

Kata Kunci : PAD, Pajak Kendaraan Bermotor, Samsat Tanjak

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh**KATA PENGANTAR**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis ucapkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik dan hidayah-Nya, yang memungkinkan penulis untuk menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir berjudul **“Efektivitas Pelayanan Melalui Samsat Tanjak (Transaksi Antar Jemput Antar Kampung) Dalam Mendukung Peningkatan Pendapatan Asli Daerah di Kabupaten Siak”** dengan baik dan lancar. Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat akademik untuk meraih gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi D-III Administrasi Perpajakan, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Sholawat dan salam penulis haturkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW. yang telah membawa umat manusia dari kegelapan menuju cahaya, serta mengajarkan nilai-nilai kemajuan dan kedamaian yang terus hidup dalam diri umat-Nya.

Dalam menyelesaikan tugas akhir ini, penulis menyadari bahwa sepenuhnya bahwa perjalanan panjang selama masa perkuliahan hingga akhirnya menyusun Tugas Akhir ini tidak akan pernah dilalui tanpa adanya dukungan, pengorbanan dan doa dari banyak pihak. Terutama kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Satuadin dan Ibu Ebat Hairani, yang telah menjadi sumber kekuatan, semangat dan cinta tanpa syarat. Dengan segala kerendahan hati,



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya atas setiap tetes keringat, untaian doa yang dipanjatkan dalam keheningan malam, pelukan hangat di tengah kelelahan, serta senyum sabar yang tak pernah padam.

Ayah dan Ibu adalah alasan penulis mampu bertahan dan terus melangkah, meski terkadang langkah ini goyah. Terima kasih telah mengajarkan arti perjuangan, keikhlasan dan cinta sejati dalam bentuk yang paling nyata. Penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya dan semoga Allah SWT membalas segala kebaikan tersebut kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti MS, SE, M.Si, Ak, CA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Kamaruddin, S.Sos., M.Si., Dr. Mahmuzar, M.Hum., dan Ibu Dr. Hj. Juliana, SE, M.Si., selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
4. Bapak Dr. Jhon Afrizal, S.Hi., M.A. selaku Kepala Program Studi D-III Administrasi Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
5. Bapak Muslim, S.Sos, M.Si. selaku Sekretaris Program Studi D-III Administrasi Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
6. Ibu Ari Nur Wahidah, S.E. selaku Dosen Pembimbing yang membantu dalam perbaikan kesalahan-kesalahan dalam penulisan Tugas Akhir ini.



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

7. Bapak Dr. Muhammad April, S.H., M.H selaku Penasehat Akademik yang telah meluangkan waktu dan memberikan arahan kepada penulis selama di bangku perkuliahan.
8. Bapak/Ibu staff Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau, khususnya untuk Dosen Program D-III Administrasi Perpajakan yang telah memberi ilmu dan pengetahuan kepada penulis.
9. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga penulis sangat membutuhkan kritik dan saran yang membantu agar dapat menjadi lebih baik.
10. Kepada teman-teman seperjuangan penulis D-III Administrasi Perpajakan angkatan 2022, penulis menyampaikan terima kasih atas kebersamaan, semangat dan kenangan selama menduduki bangku perkuliahan ini.

Semoga segala bentuk dukungan, bantuan serta bimbingan yang telah diberikan mendapat balasan kebaikan dari Allah SWT. Penulis juga berharap, Tugas Akhir ini dapat menjadi sumber informasi dan memberikan manfaat semua orang yang membutuhkan kedepannya.

Pekanbaru, Mei 2025

Penulis,

INDAH LESTARI
NIM : 02270625122

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR | ii |
| DAFTAR ISI..... | v |
| DAFTAR TABEL | viii |
| DAFTAR GAMBAR..... | ix |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 7 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 8 |
| 1.4 Manfaat penulisan..... | 8 |
| 1.5 Metode Penelitian | 9 |
| 1.5.1 Lokasi Penelitian | 9 |
| 1.5.2 Waktu Penelitian | 9 |
| 1.5.3 Jenis Data | 9 |
| 1.5.4 Metode Pengumpulan Data | 9 |
| 1.5.5 Analisis Data | 10 |
| 1.6 Sistematika Penulisan | 10 |
| BAB II GAMBARAN UMUM..... | 12 |
| 2.1 Sejarah Berdirinya Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Siak..... | 12 |
| 2.2 Deskripsi Umum Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Siak | 16 |



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

| | |
|--|-----------|
| BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK..... | 25 |
| 3.1 Tinjauan Teori | 25 |
| 3.1.1 Pengertian Pajak | 25 |
| 3.1.2 Fungsi Pajak | 25 |
| 3.1.3 Sistem Pemungutan Pajak | 26 |
| 3.1.4 Pengelompokan Pajak | 28 |
| 3.1.5 Jenis-jenis Pajak | 29 |
| 3.1.6 Syarat Pemungutan Pajak | 30 |
| 3.1.7 Teori-Teori Yang Mendukung Pemungutan Pajak | 31 |
| 3.1.8 Asas Pemungutan Pajak | 33 |
| 3.1.9 Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor | 33 |
| 3.1.10 Dasar Hukum Pajak Kendaraan Bermotor | 34 |
| 3.1.11 Objek Pajak Kendaraan Bermotor..... | 34 |
| 3.1.12 Bukan Objek Pajak Kendaraan Bermotor | 34 |
| 2.3 Struktur Organisasi UPT Pengelolaan Pendapatan Siak Sri Indrapura | 16 |
| 2.4 Visi Dan Misi UPT Pengelolaan Pendapatan Siak Sri Indrpura..... | 17 |
| 2.5 Uraian tugas kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Siak Sri Indrapura | 17 |
| 2.6 Aktivitas pelayanan di UPT Pengelolaan Pendapatan Siak Sri Indrapura | 21 |



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

| | |
|---|-----------|
| 3.1.13 Subjek Pajak Kendaraan Bermotor | 36 |
| 3.1.14 Dasar Pengenaan, Tarif dan Perhitungan Pajak Kendaraan Bermotor | 36 |
| 3.1.15 Pengertian Pendapatan Asli Daerah (PAD)..... | 40 |
| 3.1.16 Sumber Pendapatan Asli Daerah | 41 |
| 3.1.17 Pengertian Pelayanan Publik | 41 |
| 3.1.18 Prinsip dan Standar Pelayanan Publik..... | 42 |
| 3.1.19 Pengertian Efektivitas..... | 45 |
| 3.1.20 Samsat Tanjak | 46 |
| 3.1.21 Pajak Menurut Islam | 51 |
| 3.2 Tinjau Praktek..... | 52 |
| 3.2.1 Tingkat Efektivitas Program Samsat Tanjak (Transaksi Antar Jemput Antar Kampung) dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor . | 52 |
| 3.2.2 Upaya yang dilakukan oleh Samsat Tanjak Untuk Meningkatkan Efektivitas Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Siak .. | 54 |
| BAB IV PENUTUP | 59 |
| 4.1 Kesimpulan | 59 |
| 4.2 Saran | 60 |
| DAFTAR PUSTAKA | 62 |
| LAMPIRAN..... | 63 |



UIN SUSKA RIAU

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1. 1 Perbandingan Penerimaan PKB Manual dan Samsat Tanjak Sebelum Dan Sesudah Inovasi Layanan di Kabupaten Siak.... | 4 |
| Tabel 1. 2 Target Dan Realisasi Pendapatan Asli Daerah Provinsi 2021-2024..... | 5 |
| Tabel 3. 1 Klasifikasi Kriteria Efektivitas..... | 46 |
| Tabel 3. 2 Jadwal pelaksanaan Samsat Tanjak Kabupaten Siak | 47 |
| Tabel 3. 3 Jumlah Wajib Pajak..... | 49 |
| Tabel 3. 4 Perbedaan Sebelum Dan Sesudah Digunakan Samsat Tanjak. | 50 |
| Tabel 3. 5 Efektivitas Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Samsat Tanjak..... | 52 |
| Tabel 3.6 Perbandingan Teori dan Praktek | 56 |
| Tabel 3. 7 Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Pendapatan Asli Daerah Melalui Layanan Samsat Tanjak | 57 |

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Sultan Syarif Kasim Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2. 1 Struktur Organisasi UPT Pengelolaan Pendapatan | 16 |
| Gambar 3. 1 Mekanisme Pelayanan Samsat tanjak | 48 |

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

BAB I**PENDAHULUAN****1.1 Latar Belakang**

Pajak menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 penetapan peraturan pemerintah pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang pada pasal 1 angka 1 berbunyi pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Seluruh pendapatan negara yang diperoleh dari pajak akan dialokasikan untuk membiayai semua pengeluaran umum negara, dalam hal ini digunakan untuk menyejahterakan dan memakmurkan rakyat. Hasil dari pungutan pajak dikembalikan kepada masyarakat dalam bentuk lain berupa layanan publik dan pembangunan infrastruktur seperti jalan raya, sekolah, fly over, jembatan dan rumah sakit. Demikian pajak berkontribusi langsung terhadap pertumbuhan ekonomi daerah.

Salah satu tujuan negara Indonesia adalah mendorong pembagunan nasional, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. Menurut Undang-Undang tersebut bahwa setiap daerah memiliki hak, wewenang serta kewajiban untuk mengurus sendiri

daerahnya yang disebut otonomi daerah. Komponen utama pelaksanaan otonomi daerah adalah desentralisasi fiskal, yang memungkinkan daerah tidak sepenuhnya bergantung pada pemerintah pusat. Dengan adanya otonomi ini, pemerintah daerah didorong untuk memaksimalkan berbagai potensi yang tersedia, khususnya sektor perpajakan, dalam upaya meningkatkan pendapatan daerah.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah merupakan kontribusi Wajib Pajak kepada daerah yang bersifat memaksa, tidak mendapatkan imbalan secara langsung serta berdasarkan undang-undang. Selain itu, Undang-Undang tersebut menjelaskan bahwa provinsi bertanggung jawab atas 5 pajak yaitu Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB), Pajak Air Permukaan (PAP) dan Pajak Rokok. Dari lima jenis pajak yang dimiliki Provinsi, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan sumber utama yang memberikan kontribusi terbesar terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Provinsi Riau. Tinggi rendahnya Pendapatan Asli Daerah (PAD) sangat dipengaruhi oleh kemampuan suatu daerah dalam mengembangkan dan memanfaatkan potensi yang dimilikinya, sehingga Pendapatan Asli Daerah (PAD) dapat memberikan kontribusi dalam memenuhi kebutuhan dan belanja suatu daerah.

Dalam melakukan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dilakukan oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) atau yang lebih dikenal Sistem Administrasi Manuggal Satu Atap (SAMSAT). SAMSAT merupakan suatu sistem kerjasama antara Polri, Dinas Pendapatan Daerah dan PT Jasa Raharja

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas jalan (SWDKLLJ) yang dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan “Kantor Bersama Samsat”. Dalam hal ini polri memiliki fungsi Penerbitan STNK, Dinas Pendapatan Provinsi menetapkan besarnya pajak kendaraan bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama kendaraan bermotor sedangkan PT Jasa Raharja mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dilaksanakan pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) tidak luput dari permasalahan terkait penyelenggaraan pelayanannya pada pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada UPT Pengelolaan Pendapatan Siak masih adanya permasalahan yang muncul, yaitu seperti waktu pelayanan kerja Samsat yang bersamaan dengan waktu kerja masyarakat atau jam kantor, antrian yang panjang dan memakan waktu yang lama sehingga Wajib Pajak jenuh menunggu giliran membayar pajak, sarana prasarana pelayanan yang kurang ideal dan jarak kantor samsat yang terlalu jauh untuk ditempuh Wajib Pajak, walaupun berada di Kabupaten yang sama namun tidak sedikit masyarakat yang lokasi rumah ataupun tempat kerjanya jauh dengan Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Siak. Hal ini dapat menjadi hambatan bagi masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan secara tepat waktu dan dapat mengakibatkan denda atau sanksi administratif.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Berdasarkan permasalahan tersebut, Badan Pendapatan Provinsi Riau sebagai lembaga pemungut Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) meluncurkan inovasi baru yaitu pelayanan SAMSAT TAJAK pada tahun 2019. Layanan ini bertujuan untuk mempermudah wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Samsat Tanjak merupakan kepanjangan dari Transaksi Antar jemput Antar Kampung, yaitu layanan di mana petugas mendatangi masyarakat menggunakan kendaraan bermotor kewilayah yang telah ditentukan. Untuk melihat dampak dari inovasi layanan Samsat Tanjak terhadap penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Siak, berikut disajikan perbandingan penerimaan PKB secara manual dan melalui Samsat Tanjak selama periode 2020 - 2024

Tabel 1.1**Perbandingan Penerimaan PKB Manual dan Samsat Tanjak Sebelum Dan Sesudah Inovasi Layanan di Kabupaten Siak**

| Tahun | Total Manual | Total Samsat Tanjak | Total Realisasi |
|-------|-------------------|---------------------|-------------------|
| 2020 | Rp.22.497.500.000 | - | Rp.22.497.500.000 |
| 2021 | Rp.23.310.400.000 | Rp.5.303.100.000 | Rp.28.613.500.000 |
| 2022 | Rp.23.921.500.000 | Rp.8.473.600.000 | Rp.32.395.100.000 |
| 2023 | Rp.24.651.100.000 | Rp.11.843.700.000 | Rp.36.494.800.000 |
| 2024 | Rp.25.143.900.000 | Rp.12.586.200.000 | Rp.37.730.100.000 |

Sumber : UPT Pengelolaan Pendapatan Kabupaten Siak 2025

Tabel di atas menyajikan data penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Siak Selama periode 2020-2024 yang dibagi berdasarkan dua metode pembayaran, yaitu secara manual dan melalui layanan Samsat Tanjak. Pada tahun 2020, seluruh penerimaan PKB di Kabupaten Siak masih bersumber dari layanan manual, dengan total sebesar Rp22.497.500.000. Inovasi layanan melalui Samsat Tanjak mulai diterapkan pada tahun 2021, dengan kontribusi

© Hak Cipta milik INNUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

sebesar Rp5.303.100.000, sementara layanan manual tetap mendominasi dengan Rp23.310.400.000, sehingga total realisasi mencapai Rp28.613.500.000. Tahun berikutnya, yakni 2022, terlihat peningkatan signifikan dari kontribusi Samsat Tanjak sebesar Rp8.473.600.000, bersamaan dengan penerimaan dari layanan manual sebesar Rp23.921.500.000. Total realisasi pada tahun tersebut mencapai Rp32.395.100.000. Peningkatan terus berlanjut pada tahun 2023, di mana Samsat Tanjak menyumbang Rp11.843.700.000 dan layanan manual sebesar Rp24.651.100.000, dengan total realisasi keseluruhan mencapai Rp36.494.800.000. Pada tahun 2024, kontribusi Samsat Tanjak kembali meningkat menjadi Rp12.586.200.000, sedangkan layanan manual sebesar Rp25.143.900.000. Total realisasi penerimaan PKB pada tahun ini mencapai angka tertinggi, yaitu Rp37.730.100.000.

Secara keseluruhan, data tersebut menunjukkan bahwa inovasi layanan melalui Samsat Tanjak telah berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan penerimaan PKB di Kabupaten Siak. Efektivitas inovasi layanan juga dapat dilihat dari pencapaian Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi. Berikut ini disajikan data mengenai target dan realisasi PAD Provinsi Riau selama periode 2020 -2024

Tabel 1. 2
Target Dan Realisasi Pendapatan Asli Daerah Provinsi 2020-2024

| No | Tahun | Target | Realisasi | Persentase |
|----|-------|----------------------|-------------------------|------------|
| 1 | 2020 | Rp.3.987.645.210.390 | Rp.3935.876.432.580 | 98,70% |
| 2 | 2021 | Rp.4.312.764.987.125 | Rp.4.467.293.178.450 | 103,57% |
| 3 | 2022 | Rp.4.854.503.225.590 | Rp.4.696.814.667.281 | 96,75% |
| 4 | 2023 | Rp.5.801.084.335.607 | Rp.5.891.605.713.543,56 | 101,56% |
| 5 | 2024 | Rp.6.782.926.116.806 | Rp.5.430.808.581.122 | 80,04% |

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Berdasarkan tabel di atas data target dan realisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi dari tahun 2020-2024, terdapat variasi dalam tingkat pencapaian yang diperoleh setiap tahunnya. Pada tahun 2020, target PAD ditetapkan sebesar Rp 3.987.645.210.390, sementara realisasinya mencapai Rp 3.935.876.432.580 atau sebesar 98,70% dari target. Capaian tersebut tergolong cukup baik mengingat kondisi perekonomian masih berada dalam masa pemulihan akibat pandemi Covid-19. Tahun 2021 menunjukkan peningkatan kinerja PAD. Target sebesar Rp 4.312.764.987.125 berhasil dilampaui dengan realisasi sebesar Rp 4.467.293.178.450 atau sebesar 103,57%. Hal ini mencerminkan efektivitas dalam pengelolaan potensi pendapatan daerah serta meningkatnya kepatuhan wajib pajak atau kontribusi dari sektor-sektor penghasil PAD. Pada tahun 2022, meskipun target PAD dinaikkan menjadi Rp 4.854.503.225.590, realisasi yang tercapai adalah sebesar Rp 4.696.814.667.281 atau 96,75%. Persentase ini menunjukkan bahwa target belum sepenuhnya terpenuhi. Hal tersebut dapat disebabkan oleh sejumlah faktor, seperti keterbatasan dalam penagihan, hambatan teknis, maupun belum optimalnya eksplorasi potensi pendapatan. Kinerja PAD kembali mengalami perbaikan pada tahun 2023. Dengan target sebesar Rp 5.801.084.335.607, realisasi PAD mencapai Rp 5.891.605.713.543,56 atau sebesar 101,56%. Pencapaian ini menunjukkan bahwa strategi dan kebijakan pengelolaan PAD pada tahun tersebut berjalan dengan baik.

Sebaliknya, pada tahun 2024 terjadi penurunan capaian yang cukup mencolok. Dari target sebesar Rp 6.782.926.116.806, realisasi yang diperoleh hanya sebesar Rp 5.430.808.581.122 atau sebesar 80,04%. Kesenjangan antara



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
target dan realisasi ini menandakan perlunya peninjauan kembali terhadap akurasi penetapan target serta efektivitas pelaksanaan pemungutan dan pengawasan.

Secara keseluruhan, meskipun terdapat pertumbuhan nilai target dan realisasi PAD setiap tahunnya, konsistensi dalam pencapaian target masih menjadi tantangan. Oleh karena itu, perencanaan yang lebih cermat, proyeksi yang realistik, serta penguatan kelembagaan dalam pengelolaan PAD perlu menjadi perhatian ke depan guna meningkatkan kinerja penerimaan daerah secara berkelanjutan. Berdasarkan latar belakang penelitian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan menjadikan sebuah karya tulis dengan judul **“EFEKTIVITAS PELAYANAN MELALUI SAMSAT TANJAK (TRANSAKSI ANTAR JEMPUT ANTAR KAMPUNG) DALAM MENDUKUNG PENINGKATAN PENDAPATAN ASLI DAERAH DI KABUPATEN SIAK”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya,maka penulis merumuskan permasalahan,yaitu :

1. Bagaimana tingkat efektivitas program Samsat Tanjak (Transaksi Antar Jemput Antar Kampung) dalam meningkatkan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Siak?
2. Apa saja upaya yang dilakukan oleh Samsat Tanjak untuk meningkatkan efektivitas penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Siak?



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui tingkat efektivitas program Samsat Tanjak (Transaksi Antar Jemput Antar Kampung) dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Siak
2. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh Samsat Tanjak untuk meningkatkan efektivitas penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Siak.

1.4 Manfaat Penulisan

Adapun manfaat yang dapat diperoleh, yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Bagi Penulis

Sebagai tambahan wawasan dan informasi tentang penerimaan pajak serta menerapkan teori dan praktek sebagai salah satu syarat dalam penulisan tugas akhir.

2. Manfaat Bagi Instansi

Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan masukan dan bahan pertimbangan pada UPT Pengelolaan Pendapatan Siak Sri Indrapura.

3. Manfaat Bagi Pembaca

Sebagai bahan informasi maupun bahan referensi untuk penelitian berikutnya, khususnya tentang efektivitas pelayanan samsat tanjak dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kabupaten Siak.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

1.5 Metode Penelitian**1.5.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Unit Pelaksanaan Teknis Pengelolaan Pendapatan Siak Badan Pendapatan Provinsi Riau. Kompleks Perkantoran Tanjung Agung Kecamatan Mempura Kabupaten Siak Sri Indrapura.

1.5.2 Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada bulan Februari - Maret di kantor Unit Pelaksanaan Teknis Pengelolaan Pendapatan Siak Sri Indrapura Badan Pendapatan Provinsi Riau.

1.5.3 Jenis Data**a. Data primer**

Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya dengan melakukan wawancara, yang mana dalam hal ini penulis mewawancarai langsung Bapak Rudi Saputra, beliau merupakan Kepala Sub Bidang Samsat Tanjak di UPT Pengelolaan Pendapatan Siak Sri Indrapura.

b. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung seperti buku,jurnal, dokumentasi dan sumber- sumber lainnya.

1.5.4 Metode Pengumpulan Data**a. Observasi**

Observasi adalah perolehan aktif informasi dari sumber utama. Penulis turun langsung ke lapangan untuk mengamati permasalahan yang

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

diteliti yaitu pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor pada kantor Unit Pelaksanaan Teknis Pengelolaan Pendapatan Siak Badan Pendapatan Provinsi Riau.

b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan yang dilakukan oleh penulis dengan narasumber terpercaya untuk mendapatkan informasi yang akurat.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data-data yang diperoleh dari tempat penelitian yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Data diambil dari catatan dokumentasi maupun arsip sesuai dengan yang penulis butuhkan.

1.5.5 Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan cara menghubungkan kenyataan yang ada, yaitu dengan metode deskriptif. Suatu cara menyusun data yang sudah ada sedemikian rupa kemudian dianalisis dan dihubungkan dengan teori yang sudah diperoleh dan mendukung.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan tugas akhir terdiri dari 4 bab, dengan uraian sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah,tujuan penulisan dan manfaat penulisan, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.



UIN SUSKA RIAU

©

BAB II : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang Gambaran Umum Lokasi Penelitian kantor yang meliputi sejarah singkat kantor, Visi dan Misi serta struktur organisasi.

BAB III : TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK

Bab ini menjelaskan tentang tinjauan teori dan praktek sesuai dengan topik pembahasan yang diteliti.

BAB IV : PENUTUP

Bab yang menjelaskan tentang kesimpulan dan saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

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

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2.1 Sejarah Berdirinya Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Siak

Dinas pendapatan provinsi riau dibentuk berdasarkan surat gubernur riau nomor : KPTS 29/1/1974 tanggal 13 januari 1974 tentang Pembentukan Dinas Pajak dan Pendapatan Provinsi Riau. Kemudian sejalan dengan perekembangan keadaan dan untuk meningkatkan penyelenggaraan pungutan daerah serta dalam rangka pelaksanaan pasal 49 ayat (2) Undang-undang Nomor 5 tahun 1974 tentang pokok-pokok pemerintah di daerah maka ditetapkan pembentukan susunan organisasi dan tata kerja dinas pendapatan provinsi riau.

Dengan adanya peraturan daerah nomor 5 tahun 1979 yang disahkan oleh Menteri Dalam Negri dengan surat Keputusan nomor: PEM.061.341.24/127 tanggal 12 April 1980, dengan berpedoman kepada suratkeputusan menteri dalam negeri Nomor : KUPD 7/7/39-29 tanggal 31 maret 1978 Tentang pembentukan susunan organisasi dan tata kerja Dinas Pendapatan Provinsi tingkat 1 Riau dan surat edaran menteri dalam negeri nomor : KUPD 7/7/34-26 tanggal 31 maret 1978 dan pelaksanaannya diatur dalam surat surat keputusan gubernur Tingkat I Riau Nomor :KPTS.286/XI/1980 Tanggal 27 November 1980.

Dinas pendapatan Provinsi Riau adalah dinas yang menjadi apparat pelaksanaan pemerintah daerah sebagaimana yang telah ditetapkan dalam pasal 49 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 5 tahun 1974 tentang Pokok-pokok Pemerintah di Daerah. Sedangkan UPT Pengelolaan Pendapatan Kabupaten Siak merupakan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

bagian unit pelaksanaan teknis daerah dari dinas pendapatan pemerintah kota pekanbaru yang beralamat di komplek perkantoran Tanjung Agung Siak, Kabupaten Siak Sri Indrapura. UPT Pengelolaan Pendapatan Kabupaten Siak mempunyai tugas melaksanakan sebagian urusan rumah tangga daerah dalam bidang pendapatan daerah dan melaksanakan tugas-tugas lainnya sesuai dengan bidang tugasnya.

Tebentuknya UPT Pengelolaan Pendapata Kabupaten Siak dimulai ketika Kabupaten Siak yang merupakan salah satu kabupaten lama di Provinsi Riau dari hasil pemekaran yang sesuai dengan undang-undang nomor 53 tahun 1999. Dengan demikian dalam rangka kelancaran ekonomi daerah dengan kewenangan daerah yang lebih mengutamakan pelaksanaan atas desentralisasi, dipandang perlu menata organisasi perangkat daerah kabupaten Siak nomor 22 Tahun 2000 tentang pembentukan organisasi dan tata kerja Dinas Pendapatan Daerah.

Peraturan Gubernur tentang pembentukan unit pelaksana teknis pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau. Dengan Peraturan Gubernur inilah dibentuk UPT pada Badan Pendapatan Daerah, terdiri atas:

1. UPT Pengelolan Pendapatan Bangkinang, (Kelas A)
2. UPT Pengelolaan Pendapatan Rengat, (Kelas A)
3. UPT Pengelolaan Pendapatan Tembilahan, (Kelas A)
4. UPT Pengelolan Pendapatan Pekanbaru Kota, (Kelas A)
5. UPT Pengelokan Pendapatan Simpang Tiga, (Kelas A)
6. UPT Pengelolaan Pendapatan Kota Dumai, (Kelas A)
7. UPT Pengelolaan Pendapatan Pasir Pengaraian, (Kelas A)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

8. UPT Pengelolaan Pendapatan Pangkalan Kerinci, (Kelas A)
9. UPT Pengelolaan Pendapatan Talak Kuantan,(Kelas A)
10. UPT Pengelolaan Pendapatan Duri, (Kelas A)
11. UPT Pengelolaan Pendapatan Perawang, (Kelas A)
12. UPT Pengelolaan Pendapatan Bagan Siapi Api, (Kelas B)
13. UPT Pengelolaan Pendapatan Siak Sri Indrapura, (kelas B)
14. UPT Pengelolaan Pendapatan Selat Panjang. (Kelas B)
15. UPT Pengelolaan Pendapatan Bagan Batu, (Kelas B)
16. UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang, (Kelas B)
17. UPT Pengelolaan Pendapatan Bengkalis, (Kelas B)
18. UPT Pengelolaan Pendapatan Rumbai, (Kelas B)
19. UPT Pengelolaan Pendapatan Tapung, (Kelas B)
20. UPT Pengelolaan Pendapatan Panam, (Kelas B)

UPT Pengelolaan Pendapatan Siak Sri Indrapura adalah UPT Pengelolaan kelas B yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian kegiatan teknis operasional atau kegiatan teknis penunjang Badan Pendapatan Daerah kelas B dibidang pekerjaan umum. UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Kelas B menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

- a) Penyelengaraan perencanaan dan pelaksanaan tugas pada Subbagian Tata Usaha dan Seksi Pengelolaan Peralatan
- b) Penyelengaraan koordinasi dan fasilitas dalam rangka penyelenggaraan tugas dan fungsi pada Subbagian Tata Usaha dan Seksi Pengelolaan Peralatan



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- c) Penyelengaraan pemantauan, evaluasi dan pelaporan dalam rangka penyelengaraan tugas pada Subbagian Tata Usaha dan Seksi Pengelolaan Peralatan
- d) Pengelolaan dan pemeliharaan peralatan kontruksi
- e) Pengadaan dan pengembangan peralatan kontruksi
- f) Pelayanan pengembangan penggunaan peralatan kontruksi
- g) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan Kepala Badan terkait tugas dan fungsinya

Kantor Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Pengelolaan Pendapatan Siak Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau atau lebih dikenal dengan istilah SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap) adalah kantor yang umumnya bergerak dibidang sistem pelayanan pembayaran pajak air permukaan, pajak kendaraan bermotor dan pajak bahan bakar kendaraan bermotor.

Menurut Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 5 tahun 2015, Samsat merupakan sistem administrasi satu atap yang menyelenggarakan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Regident Ranmor), dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Dalam pelayanannya, Samsat tidak hanya dilaksanakan oleh Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah (Ditlantas Polda), melainkan kolaborasi dari beberapa instansi lain, seperti Dinas Pendapatan Daerah (Disenda) dan PT Jasa Raharja. Ketiga instansi inilah yang selanjutnya disebut sebagai Tim Pembina Samsat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2.2

Deskripsi Umum Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Siak

Kantor Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Pengelolaan Pendapatan Siak Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau atau lebih dikenal dengan istilah SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap) adalah kantor yang umumnya bergerak dibidang sistem pelayanan pembayaran pajak air permukaan, pajak kendaraan bermotor, mutasi kendaraan bermotor dan selama lima tahun harus ganti STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor). Mutasi atau mencabut STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) terbagi menjadi dua yaitu mutasi masuk dan mutasi keluar. Mutasi masuk adalah dimana kendaraan bermotor dari daerah wilayah lain masuk ke daerah milik kita dan sebaliknya.

2.3

Struktur Organisasi UPT Pengelolaan Pendapatan Siak Sri Indrapura

Berikut adalah struktur organisasi yang telah didapatkan peniliti dari UPT Pengelolaan Pendapatan Siak Sri Indrapura.



Sumber: UPT Pengelolaan Pendapatan Siak Sri Indrapura, Tahun 2025



Susunan organisasi kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Siak adalah sebagai berikut:

1. Kepala UPT Pengelolaan Pendapatan Siak
2. Sub bagian tata usaha
3. Kelompok jabatan fungsional

2.4 Visi Dan Misi UPT Pengelolaan Pendapatan Siak Sri Indrpura

Visi :

“Terwujudnya pendapatan daerah sebagai pendukung utama kelancaran roda penyelengaraan peerintah Provinsi Riau secara professional”.

Misi :

1. Mewujudkan tata Kelola pemerintah yang baik dan pelayanan publik yang prima berbasis teknologi informasi.
2. Menghimpun penerimaan dalam negri dari sektor pajak.
3. Mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah bedasarkan Undang-undang Perpajakan dengan Tingkat efektivitas dan efesien yang tinggi.

2.5 Uraian tugas kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Siak Sri Indrapura

Adapun tugas pokok masing-masing bagian pada kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Siak Sri Indrapura berdasarkan Peraturan Peraturan Gubernur Riau No. 79 Tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau adalah sebagai berikut :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

a. Kepala UPT

Kepala UPT mempunyai tugas, yaitu :

1. Melaksanakan Pemungutan pajak daerah (PKB, BBN-KB, AP) di wilayah kerja yang telah ditetapkan.
2. Mengadakan kegiatan pelayanan Samsat dalam peengurusan PKB, BBN-KB, kepada Masyarakat.
3. Melakukan koordinasi dengan pihak terkait Samsat antara lain Kepolisian Daerah dan PT. Jasa Raharja (Persero)
4. Melaksanakan kegiatan teknis operasional pemungutan pendapatan asli daerah.
5. Melaksanakan tugas-tugas ketatausahaan.
6. Melaksanakan pelayanan Masyarakat.
7. Memberikan laporsan kegiatan-kegiatan setiap bulan selambat-lambatnya tanggal 10 setiap bulannya.
8. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan.

b. Sub bagian Tata usaha

Sub bagian tata usaha mempunyai tugas yaitu :

1. Menerima, menganalisa dan mengendalikan administrasi surat menyurat.
2. Mengetik, mengolah, mencatat serta mengatur klarifikasi dan mengadakan naskah dinas dan surat menyurat.
3. Melaksanakan administrasi kepegawaian dan menghimpun serta Menyusun inventarisasi data kepegawaian
4. Menysun rencana anggaran.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

5. Melaksanakan penyelesaian administrasi gaji pegawai.
6. Menyusun laporan pertanggung jawaban pengelolaan keuangan.
7. Mengelola serta membuat laporan pengadaan barang dan Menyusun inventaris barang.
8. Mengatur dan mengkoordinir urusan rumah tangga, pemeliharaan kantor dan keamanan
9. Melaksanakan pengelolaan surat menyurat, urusan rumah tangga, kehumasan dan kearsipan.
10. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.

c. Kelompok Jabatan Fungsional

1. Pengelola data penagihan pajak
 - a. Penagihan pajak daerah
 - b. Pengendalian, pemeriksaan dan pengawasan pajak daerah
 - c. Pembinaan dan pengawasan pengelolaan retribusi daerah
 - d. Evaluasi administrasi pelayanan retribusi daerah
 - e. Pengolahan data dari penerimaan pajak daerah
2. Penata keuangan
 - a. Penatausahaan keuangan badan
 - b. Penyusunan pelaporan keuangan badan
 - c. Pengkordinasian penyiapan bahan tanggapan atas laporan pemeriksaan keuangan
 - d. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

3. Pengelola keuangan
 - a. Membuat laporan keuangan badan dan catatan atas laporan keuangan badan
 - b. Membuat laporan bulanan penggunaan anggaran perjalanan dinas rutin dan rekapitulasi pelaksanaan perjalanan dinas lingkungan badan.
 - c. Membuat laporan realisasi anggaran setiap bulan dan triwulan.
 - d. Membuat laporan neraca badan setiap triwulan dan akhir tahun.
 - e. Memeriksa kelengkapan berkas surat pertanggug jawaban (SPJ) keuangan.
4. Pengelola pemanfaatan barang milik daerah
 - a. Menyiapkan bahan penyusunan konsep ajuan kebutuhan barang pakai habis.
 - b. Melaksanakan inventaris aset daerah yang dimiliki.
 - c. Menyusun laporan penggunaan barang pakai habis sesuai dengan ketentuan.
5. Pengelola Pendaftaran Pendapatan Pajak dan Retribusi
 - a. Penyusunan rencana kerja kelompok substansi pendaftaran.
 - b. Perumusan kebijakan teknik pendaftaran pajak daerah
 - c. Pelaksanaan pendaftaran calon wajib pajak daerah.
 - d. Pelaksanaan pelayanan pajak daerah yang berbasis teknologi informasi
 - e. Pelaksanaan dan pemutakhiran basis data pajak daerah.
 - f. Evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan kerja kelompok substansi pendaftaran.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

6. Pengadministrasian umum
 - a. Meminta kelengkapan data kepada setiap pegawai di lingkungan unit kerja.
 - b. Mengendalikan dan mendistribusikan surat masuk/ surat keluar
 - c. Mengarsipkan dokumen kepegawaian dan persuratan.
 - d. Menjaga keamanan dan kerahasiaan data.
7. Pengadministrasi pajak
 - a. Perekaman dan penetapan pajak daerah
 - b. Penetapan wajib pajak daerah
 - c. Penetapan pajak daerah
 - d. Pengkordinasian pendistribusian ketetapan pajak daerah
 - e. Penyiapan bahan penilaian reformasi birokrasi bidang pelayanan dan penetapan
 - f. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan penyusuanan pelaporan bidang pelayanan, penetapan dan;
 - g. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai bidang tugasnya

2.6 Aktivitas pelayanan di UPT Pengelolaan Pendapatan Siak Sri Indrapura

Sebagaimana yang diketahui bahwa Unit Pelaksanaan Tekis (UPT) Pengelolaan Pendapatan Siak Sri Indrapura merupakan wewenang yang bertujuan menerbitkan dan mengesahkan segala surat-surat yang berhubungan dengan segala jenis kendaraan yang merupakan transportasi darat.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Adapun jenis tugas lain sebagai aktivitas pelayanan dari struktur organisasi Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Pendapatan Siak Sri Indrapura sebagai berikut :

1. Kasat

Merupakan kepala satuan lalu lintas polres Riau. Kasat ini memiliki tanggung jawab yang paling tinggi.

2. Baur STNK

Ini merupakan bintaran urusan STNK.

3. Putor TNKB

Adalah petugas samsat yang bertanggung jawab tentang pembuatan TNKB (Tanda Nomor Kendaraan Bermotor).

4. Baur cek fisik

Cek fisik kendaraan bermotor merupakan bagian utama penerbitan BPKB (Buku Pemilik Kendaraan Bermotor) dan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan)

5. Baur mutase

Merupakan bagian yang sama dengan bagian cek fisik. Kendaraan bermotor dan surat tanda kendaraan merupakan identitas pertama pada kendaraan bermotor yang sudah dikeluarkaan dari dialer yang memenuhi sehingga baru dapat didaftarkan penerbitan BPKB dan STNK.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

6. Pendaftaran

Bagian pendaftaran ini memiliki tugas dan fungsi melakukan atau mengurus masyarakat yang akan melakukan transaksi awal dengan mengisi formulir yang bertujuan untuk pengenalan diri ke suatu instansi.

7. BPKB

Bagian BPKB ini yang akan menerbitkan atau mengeluarkan buku kepemilikan kendaraan bermotor sebagai bukti yang sah kepemilikan kendaraan bermotor.

8. STNK

Yang akan menerbitkan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) berdasarkan identitas dan kepemilikan yang telah didaftarkan.

9. File

Salah satu bagian yang penting karena bagian ini adalah bagian kearsipan segala macam surat-surat penting yang telah diterbitkan agar tidak hilang.

10. Reg STNK

Bagian yang akan meregistrasi Surat Tanda Nomor Kendaraan.

11. Reg RANMOR

Bagian yang akan meregistrasi buku kendaraan bermotor.

12. Buku induk

Bagian pencatatan buku kendaraan bermotor.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

13. Perpanjangan

Bagian yang mengurus apabila masa berlaku kendaraan STNK telah habis dalam jangka waktu lima tahun maka dilakukan penggantian atau perpanjangan STNK.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

BAB IV
PENUTUP**4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diakukan mengenai Efektivitas Pelayanan melalui Samsat Tanjak (Transaksi Antar Jemput Antar Kampung) dalam Mendukung Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kabupaten Siak, dapat disimpulkan bahwa:

1. Program Samsat Tanjak (Transaksi Antar Jemput Antar Kampung) terbukti sangat efektif dalam meningkatkan kepatuhan dan realisasi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Siak. Hal ini tercermin dari capaian efektivitas pemungutan pajak yang terus meningkat setiap tahunnya sejak tahun 2021 hingga 2024, bahkan realisasi penerimaan PKB selalu melebihi target yang telah ditetapkan. Keberhasilan ini menunjukkan bahwa strategi jemput bola yang dilakukan Samsat Tanjak mampu mengatasi hambatan geografis, khususnya bagi masyarakat yang tinggal di daerah pedesaan atau jauh dari kantor UPT induk. Selain itu, efisiensi dalam penggunaan sumber daya manusia juga menjadi indikator penting, di mana hanya dengan sembilan orang petugas, layanan ini mampu menjangkau tiga kecamatan secara rutin dan melayani ribuan wajib pajak. Pelayanan yang cepat, mudah dan ramah juga meningkatkan kepuasan masyarakat, sebagaimana ditunjukkan dalam hasil wawancara dan observasi yang dilakukan. Program ini bukan hanya efektif dari sisi administratif, tetapi

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

juga berhasil membangun hubungan pelayanan publik yang lebih dekat, responsif dan partisipatif dengan masyarakat. Secara keseluruhan, Samsat Tanjak mampu menjadi solusi inovatif dalam optimalisasi penerimaan daerah melalui pendekatan pelayanan yang adaptif dan inklusif.

2. Samsat Tanjak telah menjalankan berbagai strategi terarah guna meningkatkan efektivitas penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor. Melalui perluasan jangkauan layanan, pemanfaatan teknologi digital, penguatan kerja sama dengan berbagai pihak, serta pemberian kemudahan administratif dan insentif, Samsat Tanjak berupaya mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Seluruh langkah tersebut menunjukkan komitmen Samsat Tanjak dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta memperkuat sistem penghimpunan pendapatan daerah secara efisien dan berkelanjutan.

4.2 Saran

1. Digitalisasi Layanan:

Untuk lebih memudahkan masyarakat, Samsat Tanjak sebaiknya juga mengembangkan layanan berbasis aplikasi online atau pembayaran digital, agar pembayaran pajak bisa dilakukan tanpa harus hadir di lokasi.

2. Perluasan Jangkauan Samsat Tanjak:

Menambah jumlah titik pelayanan dan memperluas jangkauan Samsat Tanjak ke daerah-daerah yang lebih terpencil untuk menjangkau lebih banyak wajib pajak.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

3. Sosialisasi dan Edukasi:

Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat mengenai jadwal, lokasi dan manfaat Samsat Tanjak melalui berbagai media seperti media sosial, radio lokal dan spanduk di daerah strategis.

4. Peningkatan Sarana dan Prasarana:

Menyediakan fasilitas pendukung di lokasi Samsat Tanjak seperti tempat duduk, tenda dan pelayanan cepat untuk meningkatkan kenyamanan Wajib Pajak.

5. Monitoring dan Evaluasi Berkala:

Melakukan evaluasi secara rutin terhadap kinerja Samsat Tanjak berdasarkan data kepuasan masyarakat dan efektivitas realisasi pajak, untuk mendeteksi hambatan dan memperbaiki layanan secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad, B., Romadhoni, B., & Adil, M. (2021). Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor. *Amnesty: Jurnal Riset Perpajakan*, 3(1), 15–23. <https://doi.org/10.26618/jrp.v3i1.3401>

Al-Quran

Mardiasmo. (2023). *Perpajakan Edisi Terbaru*. CV Andi Offset.

Maznah, E., Erlanti, R., & Latip. (2021). Analisis Standar Pelayanan Publik Pada Kantor Kementerian Agama Dumai. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 3(1), 11–18. <https://doi.org/10.36917/japabis.v3i1.33>

Nusyadana, Saleh, H., & Menne, F. (2021). Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor. In *Pusaka Almaida*.

Peraturan Gubernur Riau Nomor 51 Tahun 2023 Tentang *Nilai Jual Kendaraan Bermotor(NJKB) Nilai Jual Ubah Bentuk Kendaraan Bermotor Dan Nilai Jual Alat berat*

Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah (tarif pajak kendaraan bermotor).

Putra, I. M. (2019). *Manajemen Pajak*. Quadrant.

Qardawi, Y. (2019). *Fiqh az-Zakah*. Terj. Muhammad Izzan. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1).

Rika Widianita, D. (2023). Optimalisasi Penerimaan Pajak Daerah Tahun 2019-2023 Dalam Rangka Meningkatkan Penapatan Asli Daerah (Pad) Kota Batam. *Nucl. Phys.*, 13(1), 104–116.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

© Hak Cipta UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

LAMPIRAN





KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : B-8801/Un.04/F.VII.1/PP.00.9/12/2024
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Bimbingan Tugas Akhir

13 Desember 2024

Yth. Ari Nurwahidah, S.E., M.M.
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
UIN Sultan Syarif Kasim Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

Nama : Indah Lestari
NIM : 02270625122
Jurusan : D-III Perpajakan
Semester : V (lima)

adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyusun skripsi dengan judul: "EFEKTIVITAS PELAYANAN MELALUI SAMSAT TANJAK (TRANSAKSI ANTAR JEMPUT ANTAR KAMPUNG) DALAM MENDUKUNG PENINGKATKAN PENDAPATAN ASLI DAERAH DI KABUPATEN SIAK". Sehubungan dengan hal di atas, Saudara ditunjuk sebagai Pembimbing Tugas Akhir mahasiswa tersebut.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.



Tembusan:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau

1. La ang
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
2. La ang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

© Hak Cipta milik Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Dilarang melakukan pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES
Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : B-182/Un.04/F.VII/PP.00.9/01/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : Mohon Izin Penelitian

10 Januari 2025

Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Riau
Jl. Jend. Sudirman No.460 Jadirejo
Kec. Sukajadi Kota Pekanbaru
Riau 28121

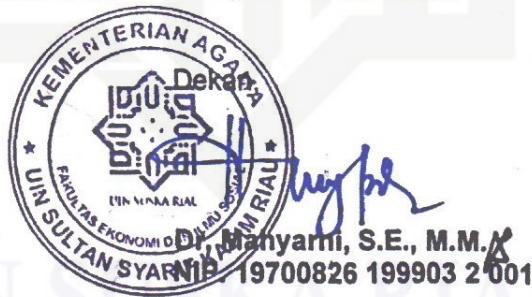
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyampaikan bahwa mahasiswa :

Nama : Indah Lestari
NIM. : 02270625122
Jurusan : D-III Perpajakan
Semester : V (lima)

bermaksud melakukan Penelitian di tempat Bapak/Ibu dengan judul: "Efektivitas Pelayanan melalui Samsat Tanjak (Transaksi Antar Jemput Antar Kampung) dalam Mendukung Peningkatan Pendapatan Asli Daerah di Kabupaten Siak". Untuk itu kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin Penelitian dan bantuan data dalam rangka penyelesaian penulisan Laporan Penelitian mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.





UIN SUSKA RIAU

PEMERINTAH PROVINSI RIAU
BADAN PENDAPATAN DAERAH
UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN
SIAK SRI INDRAPURA

Jl. Buatan – Siak Komplek Perkantoran Tanjung Agung – Siak Sri Indrapura
Website : www.bapenda.riau.go.id

SURAT KETERANGAN
Nomor : 800/BAPENDA/UPT.12/06

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : BAMBANG SUGIANTO, S.Sos
NIP : 19830403 201001 1 028
Jabatan : Kepala UPT Pengelolaan Pendapatan Siak Sri Indrapura Bapenda
Provinsi Riau

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : INDAH LESTARI
NIM : 02270625122
Jurusan : D-III Administrasi Perajakan

Judul Penelitian : Efektivitas Pelayanan Melalui Samsat Tanjak (Transaksi Antar Jemput
Antar Kampung) Dalam Mendukung Peningkatan Pendapatan Asli
Daerah di Kabupaten Siak

Yang bersangkutan telah melakukan penelitian di UPT Pengelolaan Pendapatan Siak Sri
Indrapura Bapenda Provinsi Riau.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

KEPALA UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN
SIAK SRI INDRAPURA,

BAMBANG SUGIANTO, S.Sos
NIP: 19830403 201001 1 028

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 PEKANBARU
Email : dpmpptsp@riau.go.id

© Hak cipta milik

UIN SUSKA RIAU

State Islamic University Syarif Kasim Riau

Cipta Dilindungi Undang
Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber.
a. Pengutipan hanya untuk keperluan pengetahuan
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/71450
TENTANG



PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN LTA

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Penelitian dari : Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : B-182/Un.04/F.VII/PP.00.9/01/2025 Tanggal 10 Januari 2025, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

| | | |
|----------------------|---|--|
| 1. Nama | : | INDAH LESTARI |
| 2. NIM / KTP | : | 02270625122 |
| 3. Program Studi | : | D3 ADMINISTRASI PERPAJAKAN |
| 4. Jenjang | : | DIII |
| 5. Alamat | : | PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : | EFEKTIVITAS PELAYANAN MELALUI SAMSAT TANJAK (TRANSAKSI ANTAR JEMPUT ANTAR KAMPUNG) DALAM MENDUKUNG PENINGKATAN PENDAPATAN ASLI DAERAH DI KABUPATEN SIAK |
| 7. Lokasi Penelitian | : | KANTOR UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) PENGELOLAAN PENDAPATAN SIAK SRI INDRAPURA, KOMPLEK PERKANTORAN TANJUNG AGUNG SIAK, KEC. SUNGAI MEMPURA, KAB. SIAK |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

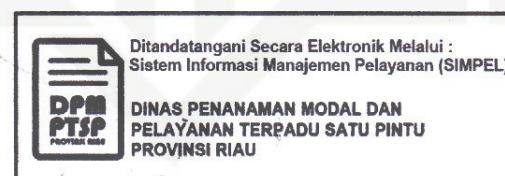
Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.

Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.

Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 14 Januari 2025



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru

Bupati Siak

Up. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak

Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru

Yang Bersangkutan

2. Atau jika suatu masalah.



PEMERINTAH KABUPATEN SIAK
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU (DPMPTSP)

Komplek Perkantoran Tanjung Agung Kel. Sungai Mempura, Kecamatan Mempura, Kode Pos : 28671
No. Telp/Fax : (0764) 8001013 e-Mail : info@dpmptsp.siakkab.go.id Website : dpmptsp.siakkab.go.id

© Hak Cipta DPMPTSP Kabupaten Siak
Undang-Undang
Ketentuan
Surat Keterangan Penelitian
Demikian Surat Keterangan Penelitian ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

NOMOR : 42/DPMPTSP/SKP/II/2025

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia nomor 3 tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian, yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak memberikan Surat Keterangan Penelitian kepada:

| | | |
|-------------------|---|---|
| Nama | : | INDAH LESTARI |
| NIM/NIK KTP | : | 1408147006040001 |
| Program Studi | : | D-III Perajakan |
| Jenjang | : | DIII |
| Alamat | : | Jl. Pemda RT. 001 RW. 001 Kampung Benayah Kecamatan Pusako Kabupaten Siak |
| Judul Penelitian | : | Efektivitas Pelayanan Melalui Samsat Tanjak (Transaksi Antar Jemput Antar Kampung) Dalam Mendukung Peningkatan Pendapatan Asli Daerah di Kabupaten Siak |
| Lokasi Penelitian | : | Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Pendapatan Siak Sri Indrapura |

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.

2. Surat Keterangan Penelitian Berlaku paling lama 1 (satu) Tahun sejak tanggal di terbitkan.

3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian Surat Keterangan Penelitian ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Ditetapkan di : Siak Sri Indrapura
Pada tanggal : 14 Februari 2025

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SIAK,



Ir. Hj. ROBIATI, MP
Pembina Utama Muda
NIP. 19650325 199302 2 001

Tembusan disampaikan kepada Yth. :

1. Bupati Siak di Siak Sri Indrapura (sebagai laporan);
2. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Siak di Siak Sri Indrapura;
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau di Pekanbaru;
4. Kepala Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Pendapatan Siak Sri Indrapura

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



BIOGRAFI PENULIS

Indah Lestari, lahir di Pangkalan Kerinci pada

tanggal 30 Juni 2004. Anak ketiga dari tiga bersaudara, lahir dari pasangan Ayahanda Satuadin dan Ibunda Ebat Hairani. Penulis mengawali pendidikan formal di SD Negeri 01 Benayah pada tahun 2010-2016, setelah itu melanjutkan pendidikan tingkat pertama di SMP Negeri

1 Pusako pada tahun 2016-2019. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan tingkat atas yaitu di SMA Negeri 1 Pusako pada tahun 2019-2022. Selanjutnya penulis meneruskan pendidikan di Perguruan Tinggi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan mengambil Program Studi D3 Administrasi Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.

Penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Pendapatan Siak Sri Indrapura selama 2 bulan, yaitu dari bulan Juli sampai dengan bulan Agustus 2024. Untuk menyelesaikan pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Penulis melakukan penelitian dibulan Februari sampai bulan Maret 2025 di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Pendapatan Siak Sri Indrapura dan penulis mengajukan Tugas Akhir dengan judul **“Efektivitas Pelayanan Melalui Samsat Tanjak (Transaksi Antar Jemput Antar Kampung) dalam Mendukung Peningkatkan Pendapatan Asli Daerah di Kabupaten Siak”**.