**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang**

Ditinjau secara fisik, kantor adalah suatu ruangan atau bagian dari suatu bangunan tempat melaksanakan setiap pekerjaan kantor. Kantor juga merupakan satuan organisasi yang berfungsi sebagai pusat pembagian pekerjaan, penyusunan suatu hubungan pekerjaan sehari-hari yang terdiri dari staf dan pegawai biasanya dalam rangka membantu pekerjaan pimpinan. Pada setiap kantor terdapat pimpinan yang memegang wewenang dalam pekerjaan kantor. Pimpinan ini melakukan koordinasi dan komunikasi sehingga semua petugas dalam kantor tersebut dapat mecapai tujuan yang ditentukan.

Pentingnya ada *Standard Operating Procedures* (SOP) untuk kelancaran aktifitas kerja di setiap kantor. SOP merupakan salah satu sarana yang mendukung dalam memaksimalkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang menjadi penguat dalam kualitas maupun kuantitas mereka. SOP merupakan suatu tata cara prosedur pekerjaan guna kelancaran arus kerja pegawai demi kepuasan masyarakat atau publik. Peranan SOP sangat penting demi terciptanya efektifitas dan efisiensi kerja pegawai. SOP yang baik akan mendukung peningkatan mutu kegiatan kerja sesuai sasaran dan tujuan utama kantor. SOP dibutuhkan oleh semua bentuk organisasi baik perusahaan, instansi pemerintah, maupun badan usaha lainnya. Oleh karena pentingnya susunan Standar Operasional Prosedur maka pimpinan dan pegawai harus memahami dengan pasti segala persoalan yang berhubungan dengan SOP yang ada di setiap sub bidang.

Untuk itu, penerapan SOP sangat berpengaruh bagi setiap kantor. Penerapan SOP akan membantu penunjang dalam aktifitas kerja kantor yang dijalankan oleh karyawan yang ada. Begitupun dalam membantu pelayanan pegawai yang baik sangat dibutuhkan adanya SOP.

Kantor Badan Keuangan Daerah Kabupaten Minahasa Tenggara adalah salah satu kantor yang bergerak di bawah kedudukan Bupati Kabupaten Minahasa Tenggara. Badan Keuangan Daerah Kabupaten Minahasa Tenggara mengurus setiap pendapatan daerah melalui pencairan dan pemasukan dana dari daerah Kabupaten Minahasa Tenggara. Badan Keuangan Daerah Kabupaten Minahasa Tenggara terdapat salah satu bidang yang strategis dan penting dalam pelayanan kepada publik/masyarakat yaitu Bidang Pendataan dan Pendaftaran Pajak Daerah Kabupaten Minahasa Tenggara. Fungsi bidang ini adalah pemantauan objek pajak/wajib pajak di lapangan menyiapkan bahan formulir pendataan, pendaftaran, penetapan dan penagihan pajak daerah, serta pengkoordinasian/ evaluasi dengan unit kerja lainnya, perumusan, kebijakan dalam penetapan pajak daerah. Bidang Pendataan dan Pendaftaran Pajak Daerah Kabupaten Minahasa Tenggara memiliki tugas mendata, menyiapkan, menyusun, mengawasi, mengendalikan, melaksanakan kebijakan teknis dan administrasi pemungutan Pendapatan Asli Daerah (PAD) serta menyusun program-program dan strategi peningkatan penerimaan daerah dari pajak daerah, retribusi daerah, PAD lainnya dan dana perimbangan.

Melihat pentingnya fungsi dan tugas bidang Pendataan dan Pendaftaran Pajak Daerah Kabupaten Minahasa Tenggara maka penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) diharapkan dapat memaksimalkan kinerja pegawai. Penerapan SOP di Bidang Pendataan dan Pendafataran Pajak Daerah Kabupaten Minahasa Tenggara sangatlah penting untuk kepuasan publik. Karyawan yang mengerti setiap prosedur yang ada dalam SOP di bidang ini sangat membantu untuk tetap terampil dalam menjalankan tugas dengan baik dan benar serta menunjang keuntungan antara karyawan dan masyarakat yang seimbang.

Kinerja karyawan di bidang Pendataan dan Pendaftaran Pajak Daerah Kabupaten Minahasa Tenggara belum berjalan dengan baik karena penerapan standar operasional prosedur yang ada karyawan terhadap kinerja masing-masing untuk melaksanakan tugas sesuai SOP yang berlaku berupa pelaksanaan pembayaran pajak harus dilaksanakan dengan banyak mengulur waktu. Dengan melihat keadaan di atas maka penulis tertarik mengangkat judul “Penerapan SOP di Bidang Pendataan dan Pendaftaran Pajak Daerah Kabupaten Minahasa Tenggara”.

* 1. **Identifikasi Masalah**

Penerapan SOP di Bidang Pendataan Pendaftaran Pajak Daerah Kabupaten Minahasa Tenggara belum maksimal karena setiap wajib pajak yang datang membayar pajak harus perlu waktu lama untuk menunggu hasil akhir.

* 1. **Batasan Masalah**

Penulis memberikan batasan masalah dengan maksud agar tujuan dari pembahasan akan lebih terarah pada dasarnya. Penulis hanya mendeskripsikan masalah yang terjadi di SOP pembayaran pajak

* 1. **Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis telah merumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu: bagaimana penerapan SOP di Bidang Pendataan dan Pendaftaran Pajak Daerah Kabupaten Minahasa Tenggara yang efektif?

* 1. **Tujuan dan Manfaat**
     1. Tujuan

1. Untuk mengetahui gambaran penerapan *Standard Operational Procedure* (SOP) di Bidang Pendataan dan Pendaftaran Pajak Daerah Kabupaten Minahasa Tenggara.
2. Untuk memberikan gambaran pelaksanaan penerapan SOP di Bidang Pendataan dan Pendaftaran Pajak Daerah Kabupaten Minahasa Tenggara yang efektif.
   * 1. Manfaat
3. Bagi Penulis
4. Tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam menambah ilmu praktik kerja lapangan dengan ilmu yang telah ditekuni selama kuliah di Program Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis.
5. Menambah pengalaman dalam pengetahuan penulis agar lebih baik lagi dalam melakukan pekerjaan dan siap menghadapi dunia kerja yang sebenarnya di masa yang akan datang.
6. Bagi Instansi

Sebagai bahan masukan bagi para karyawan dalam mengelola SOP yang baik dan masukan bagi pimpinan khususnya pada kantor Badan Keuangan Daerah Kabupaten Minahasa Tenggara Bidang Pendataan dan Pendaftaran Pajak Daerah.

1. Bagi Akademis
2. Menambah pengetahuan dan menjadi bahan referensi bagi pihak-pihak yang mengkaji topik yang berkaitan dengan masalah dalam tugas akhir ini
3. Tentunya menambah daftar pustaka serta acuan bagi mahasiswa lainnya untuk meneliti selanjutnya dalam penyusunan Tugas Akhir.
   1. Teknik Penulisan

Dengan menganalisa dan menulis dengan menggunakan metode analisis deskriptif dimana metode ini menggambarkan dan menguraikan masalah objek penelitian berdasarkan pengumpulan dan pengelolaan data secara fakta kemudian disusun secara sistematis dan kemudian ditarik sebuah kesimpulan.

* + 1. Waktu dan Tempat

Selama melaksanakan program PKL di Badan Keuangan Daerah Kabupaten Minahasa Tenggara dari tanggal enam Februari sampai dua puluh empat Februari tahun dua ribu tuju belas, penulis di tempatkan di Bidang Pendataan dan Pendaftaran Pajak Daerah kurang lebih tiga minggu, yaitu sejak tanggal delapan Februari sampai dua puluh empat Februari tahun dua ribu tujuh belas.

* + 1. Metode Pengumpulan Data

1. Observasi

Pengamatan yang dilakukan penulis secara langsung terhadap aktifitas kerja pada bidang Pendataan dan Pendaftaran Pajak Daerah Kabupaten Minahasa Tenggara.

1. Study pustaka

Informasi yang penulis peroleh dari buku-buku, internet, serta referensi-referensi yang berhubungan dengan judul tugas akhir.

* + 1. Jenis Data

1. Data Primer

Data yang diperoleh langsung dari perusahaan dari objek penelitian dan atas praktek yang dipeoleh oleh kantor, seperti sejarah perusahaan dan struktur organisasi serta hasil observasi mengenai penerapan SOP di bidang Pendataan dan Pendaftaran Pajak Daerah Kabupaten Minahasa Tenggara.

1. Data sekunder

Dalam penelitian ini penulis menggunakan buku referensi dan dari Peraturan Daerah Kabupaten Minahasa Tenggara sebagai penunjang serta internet yang memiliki hubungan dengan judul yang penulis teliti.

* + 1. Definisi SOP

Menurut Penulis SOP merupakan peran dari sebuah instansi untuk menunjang tercapainya tujuan dan sasaran yang menjadi dasar dibuatnya SOP.

* + 1. Analisis data

Dengan menganalisa dan menulis dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif, dimana metode ini menggambarkan dan menguraikan masalah objek penelitian berdasarkan pengumpulan dan pengelolaan data secara fakta kemudian ditarik suatu kesimpulan.