

**IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI NOMOR 20
TAHUN 2018 DALAM RANGKA EFEKTIFITAS
PEMUNGUTAN PAJAK SECARA ONLINE DI
KABUPATEN DELI SERDANG**

SKRIPSI

Oleh :

MUHAMMAD IRFAN ATHORIQ

1703100008

**Program Ilmu Administrasi Publik
Konsentrasi Kebijakan Publik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2021**

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat di setujui untuk di pertahankan dalam ujian skripsi oleh :

Nama Mahasiswa : MUHAMMAD IRFAN ATHORIQ

NPM : 1703100008

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Judul Skripsi : Implementasi Peraturan Bupati Nomor 20 Tahun 2018 Dalam Rangka Efektivitas Pemungutan Pajak Secara Online Di Kabupaten Deli Serdang

Medan, 16 Oktober 2021

PEMBIMBING

AFFAN AL-QUDDUS, S.Sos., M.Si.

Disetujui Oleh:

KETUA PROGRAM STUDI

ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP

DEKAN

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., M.SP

BERITA ACARA PENGESAHAN



Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Pengaji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Oleh:

Nama Mahasiswa : MUHAMMAD IRFAN ATHORIQ

NPM : 1703100008

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Pada hari,tanggal : Sabtu, 16 Oktober 2021

Waktu : 08.00 s.d Selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.S.P. (.....)

PENGUJI II : Drs. R. KUSNADI, M.AP

PENGUJI III : AFFAN AL-QUDDUS, S.Sos., M.Si. (.....)

UMSU
PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP

Drs. ZULFAHMI M.I.KOM

PERNYATAAN



Dengan ini saya, MUHAMMAD IRFAN ATHORIQ, NPM 1703100008, menyatakan dengan ini sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dengan segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau memplagiat atau mengambil karya ilmiah orang lain, adalah tindakan kejahatan yang di hukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bawa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain atau plagiat, atau karya jiplakan dan karya orang lain.
3. Bawa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis di dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi.

1. Skripsi ini saya beserta nilai-nilai ujian saya dibatalkan
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkip nilai yang saya terima.

Medan, Oktober 2021

..... ang menyatakan



MUHAMMAD IRFAN ATHORIQ

1703100008

ABSTRAK

IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI NOMOR 20 TAHUN 2018 DALAM RANGKA EFEKTIFITAS PEMUNGUTAN PAJAK SECARA ONLINE DI KABUPATEN DELI SERDANG

MUHAMMAD IRFAN ATHORIQ

1703100008

Adanya permasalahan dalam upaya optimalisasi pajak daerah tidak dimungkiri turut andil menjadikan pencapaian target pemasukan daerah atau penerimaan Pendapatan Asli Daerah tidak maksimal yang pada giliranya juga berpengaruh pada upaya peningkatan pembangunan daerah di segala bidang. Beberapa permasalahan yang menjadi kendala dalam pemungutan pajak daerah Kabupaten Deli Serdang mencakup berbagai hal, mulai dari permasalahan administrasi, kebijakan, kurangnya sumber daya manusia (SDM) dan hingga respons masyarakat termasuk diantaranya masih kurangnya kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak daerah. Dalam memaksimalkan penerimaan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Srdang, Pemerintah Daerah membuat beberapa strategi dalam meningkatkan kesadaran Wajib Pajak (WP) untuk membayar pajaknya sesuai dengan jumlah dan tepat waktu. Salah satu strategi yang dibentuk adalah pembayaran dan penerimaan Pajak Daerah melalui Online System Pajak Daerah. Pemanfaatan system ini dianggap menguntungkan yaitu mempersingkat jarak dan mempercepat mobilitas peserta wajib pajak untuk menunaikan kewajiban pajaknya. kebijakan dan program system online pembayaran pajak tersebut menjadi topic yang mendorong penulis untuk menelaahnya secara ilmiah dengan mengetangahkan judul penelitian : “Implementasi Peraturan Bupati Nomor 20 Tahun 2018 Dalam Rangka Efektifitas Pemungutan Pajak Secara Online di Kabupaten Deli Serdang”. Maka dari itu peneliti melakukan penelitian dengan penelitian di rumuskan permasahan penelitian ini yakni :Bagaimanakah Implementasi Peraturan Bupati Nomor 20 Tahun 2018 Tentang Sistem Online Pajak Daerah Dalam Rangka Efektifitas Pemungutan Pajak Secara Online di Kabuateen Deli Serdang oleh Pemerintah Kabupaten Deli Serdang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan analisiskualitatif, dan pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian ini, diketahui bahwa berdasarkan uraian-uraian diatas serta analisis data, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Implementasi Peraturan Bupati Nomor 20 Tahun 2018 Dalam Rangka Efektifitas Pemungutan Pajak Secara Online di Kabupaten Deli Serdang telah berjalan dengan baik sebagiman harapan yang dinginkan baik oleh pemerintah daerah Kabupaten Deli Serdang maupun masyarakat umum.

Kata Kunci :Implementasi, Efektivitas, dan Sistem pajak online

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirabbilalamin Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT yang terus menerus memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulisan skripsi ini dapat menyelesaikan dengan tempo yang sesingkat-singkatnya. Tak lupa pula Shalawat dan beriringkan Salam saya hadiahkan kepada baginda Rasulullah SAW yang telah membawa kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang penuh dengan terang benerang seperti sekarang ini.

Adapun judul skripsi ini adalah Implementasi Peraturan Bupati Nomor 20 Tahun 2018 Dalam Rangka Efektivitas Pemungutan Pajak Secara Online Di Kabupaten Deli Serdang apakah sudah mencapai hasil yang efektif, sekaligus juga untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana administrasi publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tiada terhingga untuk beberapa pihak yang tidak terlepas memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan laporan akhir, untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Yang paling utama yaitu Allah SWT yang selalu memberikan saya nikmat kesehatan, keselamatan, kedamaian diri dan juga kemudahan dalam menulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tanggung jawabnya.

2. Yang tercinta orang tua penulis Ayahanda Alm. Muhammad Yacob dan Ibunda Ernawati Nur yang telah mengasuh, mendidik dengan curahan kasih sayang serta selalu memberikan doa dan motivasi yang tiada henti dan dukungan moril maupun materil.
3. Bapak Prof. Dr. Agussani M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Arifin Saleh, S.Sos.,M.SP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Ananda Mahardika S.Sos.,M.SP selaku ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
6. Bapak Jehan Ridho Izharsyah S.Sos.,M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Affan Al-Quddus S.Sos.,M.Si selaku pembimbing saya yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan dan juga perbaikan-perbaikan dalam penulisan skripsi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
8. Bapak dan Ibu Narasumber yang telah membantu saya dalam memberikan keterangan dari awal sampai akhir penelitian.
9. Kepada Kakak dan Abang saya , Faisal Fadli, Yayuk Syahvitri, Heri Irawan yang telah membantu dalam segala hal sedari saya dilahirkan kedunia ini sampai mendapatkan gelar Sarjana Administrasi Publik, saya ucapkan terimakasih yang tak terhingga.

- 10.Kepada Sahabat Seperjuangan M. Reza Pahlepi, Muhammad Rizky, Sabran, Muhammad Fauzan, Fernando Lumbantobing, Iswardi Marbun, Febri Medinata Milala, Deri Syahputra, Ibnu Said,Muammar Iqbal Harahap, saya ucapkan terima kasih karena sudah membantu dan mendengarkan curahan hati saya dalam dalam segala hal..
- 11.Kepada Sahabat Seperjuangan Tin Zaitun Anugrah Siregar, Indah Sholamita, Mai Saroh Siregar, Laudya Dwi Utami, Hafazira Sima, Evita Saya Ucapkan Terimakasih karena tiada henti-hentinya selalu mendengarkan curahan hati saya dan selalu memotivasi saya.
- 12.Kepada keluarga besar HMJ IAP Fisip UMSU,saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya karena sudah memberi semangat dan doa. Akhirnya, kepada seluruh pihak yang tidak dapat Penulis sebutkan satupersatu secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini, Penulis mengucapkan banyak terima kasih semoga dapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Serta tidak lupa juga penulis memohon maaf atas semua kekurangan dan kesalahan yang ada selama penulisan skripsi ini.

Medan, September 2021

Penulis

Muhammad Irfan Athoriq

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	5
1.3.1. Tujuan Penelitian	5
1.3.2. Manfaat Penilitian	6
1.4 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II URAIAN TEORITIS	8
2.1. Pengertian Implementasi Kebijakan	8
2.2. Kebijakan Publik	10
2.3. Unsur-Unsur Implementasi	12
2.4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi	13
2.5. Pengertian Efektifitas	14
2.6. Pengertian Pajak	20

2.7. Peraturan Bupati Deli Serdang Nomr 20 Tahun 2018 Tentang Sistem Online Pajak Daerah	23
2.8. Efektifitas Pelayanan	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Jenis Penelitian	34
3.2 Kerangka Konsep.....	35
3.3 Defenisi Konsep.....	36
3.4 Katagorisasi	38
3.5 Narasumber.....	38
3.6 Tekhnik Pengumpulan Data	39
3.6.1 Data Primer	40
3.6.2 Data Sekunder	43
3.7 Analisis Data	43
3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian	44
3.9 Deskripsi Ringkas Objek Penelitian	45
3.10 Struktur Organisasi Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang	52
3.11 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pendapatan Daerah	53
3.12 Pelayanan Pajak Online	69
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	77
4.1. Penyajian Data.....	77
4.2. Deskripsi Hasil Wawancara	77

4.3. Katagorisasi Implemetasi Perbub dan Peran Kantor Pajak	77
4.3.1. Adanya Keserderhanaan Prosedur	77
4.3.2. Adanya Kejelasan dalam pelaksanaan.....	78
4.3.3. Efektifitas Pelayanan	79
4.3.4. Adanya Kepuasan Pelanggan.....	79
4.3.5. Adanya Wujud Kualitas pelayanan	80
4.3.6. Adanya Animo masyarakat.....	80
4.4. Pembahasan.....	81
4.4.1. Adanya realisasi program yang dilaksanakan.....	81
4.4.2. Adanya tujuan suatu organisasi untuk mencapai tujuannya	82
4.4.3. Adanya sasaran yang hendak dicapai	83
BAB V PENUTUP	85
5.1. Simpulan.....	85
5.2. Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Konsep	36
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Deli serdang.....	53
Gambar 3.3 Jenis Dan Tarif Pajak Daerah.....	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I : Surat Pernyataan

Lampiran II : Pedoman Wawancara

Lampiran III : SK-1 Permohonan Persetujuan Judul Skripsi

Lampiran IV : SK-2 Surat Keterangan Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing

Lampiran V : SK-3 Permohonan Seminar Proposal

Lampiran VI : SK-4 Undangan Seminar Proposal Skripsi

Lampiran VII : Surat Keterangan Izin Penelitian

Lampiran VIII : Surat Keterangan Balasan Riset Penelitian Mahasiswa

Lampiran IX : Surat Keterangan Selesai Penelitian

Lampiran X : SK-5 Berita Acara Bimbingan Skripsi

Lampiran XI : Surat Keterangan Bebas Pustaka

Lampiran XII : Daftar Riwayat Hidup

Lampiran XIII : SK-10 Undangan/Panggilan Ujian Skripsi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak digunakan sebagai salah satu usaha masukan anggaran yang diorientasikan pemerintah untuk mewujudkan kemandirian suatu bangsa atau negara dalam pembiayaan pembangunan yang berguna bagi kepentingan bersama. Pajak adalah salah satu sumber penerimaan negara yang sangat penting artinya bagi pelaksanaan dan peningkatan pembangunan nasional yang bertujuan untuk meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan rakyat. Oleh karenanya pajak perlu dikelola dengan meningkatkan peran serta masyarakat sesuai dengan kemampuannya. Dalam hal memberikan kontribusinya untuk membayarkan kewajibannya membayar pajak.

Pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai pengeluaran daerah. Pajak daerah diatur dalam PP No. 18 Tahun 1997.4 Sebagaimana telah diubah dengan undang – undang No. 34 Tahun 2000. Pajak daerah merupakan iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang – undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan Daerah dan Pembangunan Daerah.

Pemerintah daerah tidak akan dapat melaksanakan fungsinya secara efektif dan efisien tanpa biaya yang cukup untuk memberikan pelayanan kepada publik dan melaksanakan program pembangunan. Hal ini juga harus didukung oleh masyarakat

dalam ikut berperan untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Salah satu tujuan pelaksanaan otonomi daerah dan desentralisasi fiskal adalah untuk meningkatkan kemandirian dan mengurangi ketergantungan fiskal terhadap pemerintah pusat. Meningkatkan kemandirian daerah sangat erat kaitannya dengan kemampuan daerah dalam mengelola Pendapatan Asli Daerah (PAD). Semakin tinggi kemampuan daerah dalam menghasilkan PAD, maka semakin besar pula direksi daerah untuk menggunakan PAD tersebut.

Adanya permasalahan dalam upaya optimalisasi pajak daerah tidak dimungkiri turut andil menjadikan pencapaian target pemasukan daerah atau penerimaan Pendapatan Asli Daerah tidak maksimal yang pada giliranya juga berpengaruh pada upaya peningkatan pembangunan daerah di segala bidang. Beberapa permasalahan yang menjadi kendala dalam pemungutan pajak daerah Kabupaten Deli Serdang mencakup berbagai hal, mulai dari permasalahan administrasi, kebijakan, kurangnya sumber daya manusia (SDM) dan hingga respons masyarakat. termasuk diantaranya masih kurangnya kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak daerah.

Dalam memaksimalkan penerimaan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Srdang, Pemerintah Daerah membuat beberapa strategi dalam meningkatkan kesadaran Wajib Pajak (WP) untuk membayar pajaknya sesuai dengan jumlah dan tepat waktu. Salah satu strategi yang dibentuk adalah pembayaran dan penerimaan Pajak Daerah melalui Online System Pajak Daerah. Pemanfaatan system ini dianggap menguntungkan yaitu mempersingkat jarak dan mempercepat mobilitas peserta wajib pajak untuk menunaikan kewajiban pajaknya. Karena Wajib Pajak nantinya tidak perlu lagi

datang ke Kantor Pajak untuk membayar pajaknya. Wajib Pajak hanya perlu membayar pajaknya melalui laptop, komputer ataupun Mobile Phone yang terhubung pada internet.

Pengaruh perkembangan dan penerapan teknologi informasi dan komunikasi juga sampai pada aspek pemerintahan salah satunya aspek perpajakan. Dengan adanya relevansi antara pelaksanaan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak dengan pelayanan perpajakan yang baik agar dapat tercapainya kepatuhan pajak atau tax compliance, khususnya bagi pajak daerah, hal tersebut tidak akan dicapai tanpa adanya kemudahan dalam pelayanan, terlebih lagi dalam kemudahan administrasi, perlu adanya integrasi antara administrasi pajak dengan teknologi dan informasi agar dapat tercapainya suatu pelayanan pajak yang modern dan fleksibel sesuai dengan perkembangan zaman.

Serupa dengan perkembangan teknologi informasi, penerimaan pajak daerah menjadi sumber pendapatan daerah yang semakin hari semakin penting. Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan daerah yang memberikan kontribusi terbesar bagi daerah. Penerimaan pajak daerah ini sangat berperan dalam kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu hasil pungutan pajak daerah diharapkan semakin meningkat setiap tahunnya. pemerintah daerah bisa memaksimalkan pendapatan daerah. Sebagai upaya yang dapat dilakukan untuk penyerapan pajak daerah lebih maksimal untuk meningkatkan PAD (Pendapatan Asli Daerah). Didukung dengan adanya modernisasi sistem administrasi pada perpajakan

menunjukkan adanya peningkatan yang lebih efisien dan lebih produktif. Pelayanan pajak dapat dilakukan dengan cepat dan mudah.

Begitupun optimesnya penggunaan system online dalam pemungutan pajak daerah kemungkinan besar pastilah menimbulkan permasalah dianataranya berhubungan dengan kemampuan masyarakat dalam menguasai teknologi informasi dan penggunaan media internet, dimana sebagai masyarakat diantaranya tidak sedikit yang gagap teknologi, disamping keterbatasan pemahaman dan teknis penggunaan media internet tersebut yang memerlukan waktu untuk disosialisasikan secara merata. Bagaimanakah Pemerintah daerah Kabupaten Deli Sedang menjalankan kebijakan dan program system online pembayaran pajak tersebut menjadi topic yang mendorong penulis untuk menelaahnya secara ilmiah dengan mengetangahkan judul penelitian : **“Implementasi Peraturan Bupati Nomor 20 Tahun 2018 Dalam Rangka Efektifitas Pemungutan Pajak Secara Online di Kabupaten Deli Serdang”**

1.2 Perumusan Masalah

Sebagaimana uraian latar belakang diatas dalam penelitian ini akan di rumuskan permasalahan aktual yang berguna untuk mengarahkan penelitian ini dalam pembahasan masalah yang akan diteliti.sekaligus menuntun analisis penulis dengan patasan yang relevan pada objek penelitian yang akan digambarkan. Adapun Perumusan Masalah dalam penelitian ini yakni :

1. Bagaimanakah Implementasi Peraturan Bupati Nomor 20 Tahun 2018

Tentang Sistem Online Pajak Daerah Dalam Rangka Efektifitas Pemungutan

Pajak Seacara Online di Kabupaten Deli Serdang oleh Pemerintah Kabupaten Deli Serdang.

2. Apakah Implementasi Peraturan Bupati Nomor 20 Tahun 2018 Tentang Sistem Online Pajak Daerah Dalam Rangka Efektifitas Pemungutan Pajak Secara Online di Kabupaten Deli Serdang tersebut telah berjalan sebagaimana mestinya serta bermafaat efektif dalam rangka peningkatan penerimaan pajak Daerah Kabupaten Deli Serdang
3. Bagaimanakah program sosialisasi Peraturan Bupati Nomor 20 Tahun 2018 Tentang Sistem Online Pajak Daerah Dalam Rangka Efektifitas Pemungutan Pajak Secara Online di Kabupaten Deli Serdang tersebut telah berjalan sebagaimana mestinya serta bermafaat efektif dalam rangka peningkatan penerimaan pajak Daerah Kabupaten Deli Serdang

1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dan maksud dilakukannya penelitian ini adalah mendeskripsikan dan menganalisis Implementasi Peraturan Bupati Nomor 20 Tahun 2018 Tentang Sistem Online Pajak Daerah Dalam Rangka Efektifitas Pemungutan Pajak Secara Online di Kabupaten Deli Serdang, mencakup yakni :

1. Untuk menganalisis Implementasi Peraturan Bupati Nomor 20 Tahun 2018 Tentang Sistem Online Pajak Daerah Dalam Rangka Efektifitas Pemungutan Pajak Secara Online di Kabupaten Deli Serdang mengetahui permasalahan yang menghambat dalam pengimplementasian program dan

mengetahui faktor apa saja yang menjadi pendukung dalam program tersebut.

2. Untuk menganalisi dampak dan manfaat Implementasi Peraturan Bupati Nomor 20 Tahun 2018 Tentang Sistem Online Pajak Daerah Dalam Rangka Efektifitas Pemungutan Pajak Secara Online di Kabupaten Deli Serdang bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Deli Serdang dan masyarakat umum.

1.3.2 Manfaat Penilitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat, baik secara teoritis maupun praktis:

1. Untuk mengetahui dan menggambarkan tentang bagaimana Implementasi Peraturan Bupati Nomor 20 Tahun 2018 Tentang Sistem Online Pajak Daerah Dalam Rangka Efektifitas Pemungutan Pajak Secara Online di Kabupaten Deli Serdang dilaksanakan sebagaimana mestinya sebagai media pembelajaran dalam rangka mengembangkan wawasan keilmuan dan pengalaman penulis dalam melakukan penelitian.
2. Secara Teoritis Dari hasil penelitian ini penulis mengharapkan agar pengembangan ilmu pengetahuan mengenai Implementasi kebijakan tentang penggunaan Sistem Online Pajak Daerah Dalam Rangka Efektifitas Pemungutan Pajak Secara Online di daerah.
3. Secara Praktis diharapkan dari penelitian ini, dapat memberikan sumbangan pemikiran baru tentang upaya Implementasi Kebijakan

Pemerintah Tentang penggunaan Sistem Online Pajak Daerah Dalam Rangka Efektifitas Pemungutan Pajak Secara Online.

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dilakukan secara sistematis, logis, dan konsisten, maka dibuat sistematika penulisan yang dianggap berkaitan antara suatu bab dengan bab yang lainnya yaitu sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : URAIAN TEORITIS

Dalam bab ini yang akan diuraikan adalah pengertian Implementasi Kebijakan Pemerintah Tentang penggunaan Sistem Online Pajak Daerah Dalam Rangka Efektifitas Pemungutan Pajak Secara Online.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini terdiri dari jenis penelitian, kerangka konsep, definisi konsep, kategorisasi, narasumber, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, lokasi penelitian, serta deskripsi ringkas objek penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini yang akan diuraikan adalah penyajian data dan analisis hasil wawancara.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini yang akan diuraikan adalah kesimpulan dan saran.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1. Pengertian Implementasi Kebijakan

Implementasi adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Secara sederhana implementasi dapat juga diartikan sebagai pelaksanaan atau penerapan.

Browne dan Wildavsky (dalam Nurdin dan Usman,2004:70) mengemukakan bahwa implementasi adalah suatu perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan. Van Meter dan Van Horn (dalam Wahab2006:65) mengatakan bahwa implementasi merupakan tindakantindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu/pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintahan atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan. Sebenarnya kata implementasi bermuara pada aktivitas, adanya aksi, tindakan, atau mekanisme suatu sistem. Mekanisme mengandung arti bahwa implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan atau norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan tertentu.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Implementasi diartikan sebagai pelaksanaan atau penerapan. Itu artinya bahwa setiap kegiatan yang akan dilaksanakan merupakan implementasi yang sungguh- sungguh untuk mencapai tujuan. Menurut Hanifah Harsono dalam bukunya yang berjudul Implementasi

Kebijakan dan Politik mengemukakan pendapatnya mengenai implementasi yaitu: “Implementasi adalah suatu proses untuk melaksanakan kebijakan menjadi tindakan kebijakan dari politik ke dalam administrasi. Pengembangan kebijakan dalam rangka penyempurnaan suatu program” Sedangkan Menurut Guntur Setiawan dalam bukunya yang berjudul Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan mengemukakan pendapatnya mengenai implementasi atau pelaksanaan, “Implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif.

Implementasi merupakan suatu tindakan yang dilakukan untuk mewujudkan program hingga memperlihatkan hasilnya sebagaimana yang di sebutkan oleh Jones,(1987 ; 12).Sementara itu Leo Agustino (2008:139) dalam Bukunya Dasar-Dasar Kebijakan Publik mengatakan bahwa implementasi merupakan suatu proses yang dinamis, dimana pelaksanaan kebijakan melakukan suatu aktivitas atau kegiatan, sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri.

Daniel Mazmanian dan Paul Sabatier (1083 ; 61) dalam bukunya Implementation and Public Policy mendefenisikan kebijakan sebagai “Pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang- undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan- keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan. Lazimnya, keputusan tersebut mengidentifikasi masalah yang ingin diatasi, menyebutkan secara tegas tujuan atau sasaran yang ingin

dicapai, dan berbagai cara untuk menstrukturkan atau mengatur proses implementasinya”.

Chief J. O. Udoji (1981) mengatakan bahwa implementasi kebijakan adalah sesuatu yang penting dan bahkan jauh lebih penting dari pada pembuatan kebijakan. kebijakan-kebijakan hanya sekedar berupa impian atau rencana bagus yang tersimpan rapi dalam arsip kalau tidak diimplementasikan. Dari beberapa defenisi tersebut diatas dapat diketahui bahwa implementasi kebijakan menyangkut tiga hal, yaitu pertama adanya tujuan atau sasaran kebijakan, kedua adanya aktivitas atau kegiatan pencapaian tujuan, dan yang ketiga adalah adanya hasil kegiatan.

2.2. Kebijakan Publik

Dewasa ini istilah kebijakan lebih sering dan secara luas digunakan dalam kaitannya dengan tindakan atau kegiatan pemerintah seperti perilaku negara pada umumnya. Untuk melihat keberhasilan suatu kebijakan dan tindakan dalam pengambilan keputusan, maka sangat bergantung pada implementasi kebijakan itu sendiri. Menurut Carl Friedrich (Wahab,2004:3) kebijakan adalah suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok, atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan tertentu seraya mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan. Rian Nugroho (2003) mengatakan bahwa implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuan lebih lanjut dijelaskan bahwa tidak lebih dan tidak kurang.

Dimana implementasi menyangkut tindakan seberapa jauharah yang telah diprogramkan itu benar- benar memuaskan. Meter dan Horn dalam Subarsono (2005 : 99) mencoba mengadopsi model sistem kebijaksanaan yang pada dasarnya menyangkut beberapa komponen yang harus selalu ada agar tuntutan kebijaksanaan bisa direalisasikan menjadi hasil kebijaksanaan. Terdapat 6 variabel yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijaksanaan sebagai berikut:

- 1) Standar kebijaksanaan dan tujuan: yaitu rincian tujuan keputusan kebijaksanaan secara menyeluruh yang berwujud dokumen peraturan menuju penentuan standar yang spesifik dan konkret untuk menilai kinerja program.
- 2) Sumber daya: kebijaksanaan mencakup lebih dari sekedar standar sasaran, tapi juga menuntut ketersediaan sumber daya yang akan memperlancar implementasi. Sumber daya ini dapat berupa dana maupun insentif lainnya yang akan mendukung implementasi secara efektif.
- 3) Karakteristik agen pelaksana: meliputi karakteristik organisasi yang akan menentukan berhasil atau tidaknya suatu program, diantaranya kompetensi dan ukuran staf agen, dukungan legislative dan eksekutif, kekuatan organisasi, derajat keterbukaan komunikasi dengan pihak luar maupun badan pembuat kebijakan.
- 4) Komunikasi antar organisasi dan aktifitas pelaksana: implementasi membutuhkan mekanisme dan prosedur institusional yang mengatur pola

komunikasi antar organisasi mulai dari kewenangan yang lebih tinggi hingga yang terendah.

- 5) Kondisi sosial, ekonomi dan politik: pengaruh variabel lingkungan terhadap implementasi program, diantaranya sumber daya ekonomi yang dimiliki organisasi pelaksana, bagaimana sifat opini publik, dukungan elit, peran, dan kelompok-kelompok kepentingan dan swasta dalam menunjang keberhasilan program.
- 6) Disposisi sikap para pelaksana: persepsi pelaksana dalam organisasi dimana program itu diterapkan, hal ini dapat berubah sikap menolak, netral dan menerima yang berkaitan dengan sistem nilai pribadi, loyalitas, kepentingan pribadi dan sebagainya.

2.3. Unsur-Unsur Implementasi

Tachjan (2006:28) menjelaskan tentang unsur-unsur dari implementasi kebijakan yang mutlak dan harus ada, yaitu:

- 1) Unsur pelaksana Unsur pelaksana adalah implementor kebijakan, sebagaimana yang dijelaskan Dimock dan Dimock dalam Tachjan (2006:28), Pelaksanaan kebijakan merupakan pihak-pihak yang menjalankan kebijakan yang terdiri dari penentuan tujuan dan sasaran organisasional, analisis serta perumusan kebijakan dan strategi organisasi, pengambilan keputusan, perencanaan, penyusunan program, pengorganisasian, penggerakan manusia, pelaksanaan operasional, pengawasan serta penilaian.

2) Adanya Program Yang Dilaksanakan Suatu kebijakan publik tidak mempunyai arti penting adanya tindakan yang nyata dilakukan dengan berbagai program atau kegiatan. Program atau kegiatan merupakan rencana yang komprehensif yang sudah menggambarkan sumber daya yang digunakan dan terpadu dalam satu kesatuan.

3. Target Group Atau Kelompok Sasaran

Target group atau kelompok sasaran adalah sekelompok orang atau organisasi dalam masyarakat yang akan menerima barang atau jasa yang akan dipengaruhi perilakunya oleh kebijakan.

2.4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi

Menurut Van Meter dan Van horn dalam Budi Winarno (2007:158), terdapat enam faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan, yaitu:

- 1) Ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan kebijakan.
- 2) Sumber-sumber.
- 3) Komunikasi antar organisasi dan kegiatan-kegiatan pelaksanaa.
- 4) Karakteristik-karakteristik badan-badan pelaksana.
- 5) Kondisi ekonomi, sosial, dan politik.
- 6) Kecenderungan para pelaksana.

Menurut George C. Edward III dalam Sujianto (2008:38-45) mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan, yaitu:

1. Komunikasi Komunikasi merupakan alat kebijakan untuk menyampaikan perintah-perintah dan arahan-arahan dari sumber pembuat kebijakan kepada mereka yang diberi wewenang dan tanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan tersebut.
- 2.

Sumber Daya Sumber daya merupakan salah satu faktor penting dalam implementasi kebijakan/program, karena bagaimanapun baiknya kebijakan itu dirumuskan tanpa

2.5. Pengertian Efektifitas

Efektivitas Menurut Beni (2016: 69) Efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi. Efektivitas juga berhubungan dengan derajat keberhasilan suatu operasi pada sektor public sehingga suatu kegiatan dikatakan efektif jika kegiatan tersebut mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan masyarakat yang merupakan sasaran yang telah ditentukan.

Menurut Mardiasmo (2017: 134) Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif. Indikator efektivitas menggambarkan jangkauan akibat dan dampak (outcome) dari keluaran (Output) program dalam mencapai tujuan program. Semakin besar kontribusi output yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan atau sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi.

Menurut Mahmudi (2010: 143) efektivitas merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Dikatakan efektif apabila proses kegiatan mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan sedangkan menurut Fajar efektivitas retribusi daerah merupakan perbandingan antara realisasi dan target

penerimaan retribusi daerah, sehingga dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan dalam melakukan pumungutan.

Dan Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia “KBBI”, efektivitas ialah daya guna, keaktifan serta adanya kesesuaian dalam suatu kegiatan antara seseorang yang melaksanakan tugas dengan tujuan yang ingin dicapai.

Menurut Ravianto (2014:11) Pengertian efektivitas ialah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Artinya apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya, maupun mutunya maka dapat dikatakan efektif.

Menurut Gibson et.al (Bungkaes 2013:46) Pengertian efektivitas adalah penilaian yang dibuat sehubungan dengan prestasi individu, kelompok dan organisasi. Semakin dekat prestasi mereka terhadap prestasi yang diharapkan “standar” maka mereka dinilai semakin efektif

Menurut Sondang P. Siagian (2003 ; 14) ; Pengertian efektivitas ialah suatu pemanfaatan sarana prasarana, sumber daya dalam jumlah tertentu yang sebelumnya telah ditetapkan untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang akan dijalankan oleh seseorang atau suatu perusahaan.

Mengukur efektivitas suatu program kegiatan bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Bila dipandang dari sudut

produktivitas, maka seorang manajer produksi memberikan pemahaman bahwa efektivitas berarti kualitas dan kuantitas (output) barang dan jasa.

Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, yaitu ;

- 1) Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
- 2) Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
- 3) Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.

- 4) Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
- 5) Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.
- 6) Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarnanya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya.
- 7) Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian (Richard M. Steers, Efektivitas Organisasi, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar).

Kriteria dalam pengukuran efektivitas, yaitu :

- a) Produktivitas
- b) Kemampuan adaptasi kerja
- c) Kepuasan kerja
- d) Kemampuan berlaba
- e) Pencarian sumber daya

Sedangkan Richard M. Steers mengatakan mengenai ukuran efektivitas, sebagai berikut : Pencapaian Tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus

dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya.

Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa aktor, yaitu:

- 1) Kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkit.
- 2) Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.
- 3) Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

Dari sejumlah definisi-definisi pengukur tingkat efektivitas yang telah dikemukakan diatas, perlu peneliti tegaskan bahwa dalam rencana penelitian ini digunakan teori pengukuran efektivitas sebagaimana yang dikemukakan oleh Richard M. Steers yaitu ; Pencapaian Tujuan, Integrasi dan Adaptasi.

Dengan menggunakan teori ini diharapkan dapat mengukur tingkat efektivitas dalam pemberdayaan ekonomi pesantren di Pondok Pesantren Terpadu Ushuluddin. Pendekatan Efektivitas Pendekatan efektivitas digunakan untuk mengukur sejauh mana aktifitas itu efektif. Ada beberapa pendekatan yang digunakan terhadap efektivitas yaitu:

- a) Pendekatan sasaran (Goal Approach) Pendekatan ini mencoba mengukur sejauh mana suatu lembaga berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Pendekatan sasaran dalam pengukuran efektivitas dimulai dengan identifikasi sasaran organisasi dan mengukur tingkatan keberhasilan organisasi dalam mencapai sasaran tersebut.
- b) Sasaran yang penting diperhatikan dalam pengukuran efektivitas dengan pendekatan ini adalah sasaran yang realistik untuk memberikan hasil maksimal berdasarkan sasaran resmi “Official Goal” dengan memperhatikan permasalahan yang ditimbulkannya, dengan memusatkan perhatian terhadap aspek output yaitu dengan mengukur keberhasilan program dalam mencapai tingkat output yang direncanakan.

Dengan demikian, pendekatan ini mencoba mengukur sejauh mana organisasi atau lembaga berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Efektivitas juga selalu memperhatikan faktor waktu pelaksanaan. Oleh karena itu, dalam efektivitas selalu terkandung unsur waktu pelaksanaan dan tujuan tercapainya dengan waktu yang tepat maka program tersebut akan lebih efektif. Contoh dari pendekatan sasaran yaitu apabila suatu pekerjaan mempunyai target menjual habis barangnya dalam waktu satu minggu, dan barang tersebut terjual habis dalam waktu satu minggu, maka pekerjaan tersebut dapat dikatakan efektif

- c) Pendekatan Sumber (System Resource Approach) Pendekatan sumber mengukur efektivitas melalui keberhasilan suatu lembaga dalam mendapatkan

berbagai macam sumber yang dibutuhkannya. Suatu lembaga harus dapat memperoleh berbagai macam sumber dan juga memelihara keadaan dan sistem agar dapat menjadi efektif. Pendekatan ini didasarkan pada teori mengenai keterbukaan sistem suatu lembaga terhadap lingkungannya, karena lembaga mempunyai hubungan yang merata dalam lingkungannya, dimana dari lingkungan diperoleh sumber-sumber yang terdapat pada lingkungan seringkali bersifat langka dan bernilai tinggi. Pendekatan sumber dalam kegiatan usaha organisasi dilihat dari seberapa jauh hubungan antara anggota binaan program usaha dengan lingkungan sekitarnya, yang berusaha menjadi sumber dalam mencapai tujuan.

- d) Pendekatan Proses (Internal Process Approach) Pendekatan proses menganggap sebagai efisiensi dan kondisi kesehatan dari suatu lembaga internal. Pada lembaga yang efektif, proses internal berjalan dengan lancar dimana kegiatan bagian-bagian yang ada berjalan secara

2.6. Pengertian Pajak

Terdapat bermacam-macam batasan atau definisi tentang “pajak” yang dikemukakan oleh para ahli salah satunya adalah yakni menurut Prof. Dr. H. Rochmat Soemitro SH, pajak adalah iuran rakyat kepada Kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontra prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Definisi tersebut kemudian dikoreksinya yang berbunyi sebagai berikut: Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas Negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplusnya digunakan untuk public saving yang merupakan sumber utama untuk membiayai public investment.

Dari definisi yang diberikan terhadap pajak baik pengertian secara ekonomis (pajak sebagai pengalihan sumber dari sektor swasta ke sektor pemerintah) atau pengertian secara yuridis (pajak adalah iuran yang dapat dipaksakan) dapat ditarik kesimpulan tentang ciri-ciri yang terdapat pada pengertian pajak antara lain sebagai berikut:

- 1) Pajak Dipungut oleh negara baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah berdasarkan atas undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
- 2) Pemungutan pajak mengisyaratkan adanya alih dana (sumber daya) dari sektor swasta (wajib pajak membayar pajak) ke sektor negara (pemungut pajak/administrator pajak).
- 3) Pemungutan pajak diperuntukkan bagi keperluan pembiayaan umum pemerintah dalam rangka menjalankan fungsi pemerintahan, baik rutin maupun pembangunan.
- 4) Tidak dapat ditunjukkan adanya imbalan (kontraprestasi) individual oleh pemerintah terhadap pembayaran pajak yang dilakukan oleh para wajib pajak.

Selain fungsi budgeter (anggaran) yaitu fungsi mengisi Kas Negara/Anggaran Negara yang diperlukan untuk menutup pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan,

pajak juga berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan negara dalam lapangan ekonomi dan sosial (fungsi mengatur / regulatif).

Pengertian pendapatan asli daerah menurut Undang-Undang No.28 Tahun 2009 yaitu sumber keuangan daerah yang digali dari wilayah daerah yang bersangkutan yang terdiri dari hasil pajak daerah, hasil retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah.

Sedangkan menurut Nurcholis (2007:182), pendapatan asli daerah adalah pendapatan yang diperoleh daerah dari penerimaan pajak daerah, retribusi daerah, laba perusahaan daerah, dan lain- lain yang sah. Soedjamanto (1999:72) mengemukakan bahwa PAD merupakan potensi yang sangat kuat didalam meningkatkan taraf pendapatan dan kesejahteraan masyarakat yang diperoleh dari berbagai pencarian dan pengalian sumber-sumber dana daerah yang pengelolaannya dapat dilakukan oleh semua pihak yang ada di daerah, baik pemerintah, swasta, pengusaha dan lainnya.

Pada dasarnya, setiap pemerintah daerah selalu berupaya seoptimal mungkin untuk memperbarui manajemen pengelolaan PAD meningkatkan PAD adalah cerminan pendapatan masyarakat suatu daerah. Selain itu, pemerintah daerah akan dianggap gagal jika hanya mengandalkan bantuan keuangan dari pemerintah pusat. Untuk itu perlu adanya rumusan strategi bagi pemerintah daerah dalam pengelolaan sumber-sumber pendapatan daerah. Pemerintah daerah harus lebih cerdas mengidentifikasi titik-titik yang berpotensi meningkatkan PAD.

Meningkatnya pendapatan masyarakat jelas mempengaruhi pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan sekaligus berpengaruh pada peningkatan Pendapatan Asli Daerah. Peningkatan PAD tidak terlepas dari kemampuan pemerintah dalam membina masyarakat dan unsur swasta dalam mewujudkan berbagai bidang usaha, yang pada gilirannya berperan besar dalam pemasukan di kas daerah

2.7. Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 20 Tahun 2018 Tentang Sistem Online Pajak Daerah.

Pada dasarnya dalam kehidupan sehari-hari masyarakat di suatu negara selalu berhubungan dengan Pajak. Pajak merupakan suatu pungutan iuran yang dipungut atau diperoleh dari masyarakat yang bersifat dapat dipaksakan sesuai dengan peraturan-peraturan yang telah berlaku. Pengenaan pajak di Indonesia dapat dikelompokkan menjadi 2 bagian yaitu: Pajak Negara dan Pajak Daerah. Pajak negara yang sampai saat ini yang masih berlaku adalah Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah (PPN & PPn BM), Bea Materai, Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB).

Sedangkan Pajak Daerah dibagi menjadi 2 yaitu : Pajak Provinsi dan Pajak Kabupaten/Kota. Pajak provinsi terdiri dari Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan dan Pajak Rokok.

Pajak Kabupaten atau Kota terdiri dari Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, Pajak Parkir, Pajak Air Tanah, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan, Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan. (Mardiasmo, (2016 : 13-15).

Pajak Daerah merupakan salah satu dari sekian banyaknya sumber Pendapatan Asli Daerah. Pajak Daerah ini nantinya harus di maksimalkan dalam pemungutan serta penerimaannya sehingga Pendapatan Daerah yang dihasilkan akan maksimal pula. Menurut Undang-Undang No.28 Tahun 2009 Pajak Daerah di Indonesia adalah iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah.

Dalam memaksimalkan penerimaan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang membuat beberapa strategi dalam meningkatkan kesadaran Wajib Pajak (WP) untuk membayar pajaknya sesuai dengan jumlah dan tepat waktu. Salah satu strategi yang dibentuk adalah pembayaran dan penerimaan Pajak Daerah melalui Online System Pajak Daerah.

Selain itu manfaat yang menguntungkan dari pelaksanaan Online System Pajak Daerah ini yaitu dapat mempercepat mobilasi pelayanan ab masyarakat. Karena Wajib Pajak nantinya tidak perlu lagi datang ke Kantor Pajak untuk membayar

pajaknya. Wajib Pajak hanya perlu membayar pajaknya melalui laptop, komputer ataupun Mobile Phone yang terhubung pada internet.

Badan Pendapatan daerah Kabupaten Deli Srdang bekerja sama dengan fihak Bank membangun Online System untuk Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, dan Pajak Parkir. Pembayaran pajak melalui Online System dapat mengakomodir 4 jenis pajak yaitu, PKB, PBB-P2, Reklame dan Restoran. Dan rencananya pada tahun 2016 yang lalu. Melalui Peraturan Bupati Nomor 20 Tahun 2018 Tentang Sistem Online Pajak Daerah Dalam Rangka Efektifitas Pemungutan Pajak di Kabupaten Deli Serdang diharapkan nantinya akan meningkatkan pelayanan dan sinergisitas berbagai fihak untuk sehingga kualitas pelayanan dan upaya peningkatan penerimaan pajak berjalan secara efektif dan maksimal

2.8. Efektifitas Pelayanan

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Menurut Kotler (dalam Sinambela, 2010:4) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Moenir (2002:6) pelayanan merupakan kegiatan yang diteruskan oleh organisasi atau

perseorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, konsumen yaitu masyarakat yang mendapat manfaat dan aktivitas yang dilakukan oleh organisasi yang memberikan pelayanan. Sedangkan menurut Boediono (2003:60) pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Dari beberapa pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan yang dilaksanakan oleh organisasi kepada masyarakat yang menawarkan kepuasan. Menurut Julian dara (2005:3) pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Dalam hal ini pemberi pelayanan adalah aparatur yang bertugas pada organisasi pemerintahan baik pemerintahan pusat maupun daerah. Penerima pelayanan adalah warga masyarakat yang memiliki hak dan kewajiban atas pelayanan publik. Pelayanan publik adalah pengabdian serta pelayanan kepada masyarakat berupa usaha yang dijalankan dan pelayanan itu diberikan dengan memegang teguh syarat-syarat efisiensi, efektivitas, ekonomis serta manajemen yang baik dalam pelayanan kepada masyarakat dengan baik dan memuaskan, sesuai dengan pernyataan Lukman (2006 : 82).

Sedangkan pelayanan yang terkait dengan tugas aparatur pemerintah menurut Ratminto dan Winarsih (2005:5) adalah: Segala bentuk pelayanan, baik dalam bentuk

barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sementara menurut Kurniawan (2005:4) pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Keseluruhan pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintahan kepada publik didalam suatu organisasi atau instansi untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan/masyarakat. Atau pada hakekatnya pelayanan publik merupakan pemberian layanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Jenis-jenis pelayanan yang dimaksud dalam UU No. 25 Tahun 2009 yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik, pelayanan publik dapat dibagi menjadi tiga jenis kelompok, antara lain:

- 1) Kelompok Pelayanan Administrasi Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik.
- 2) Kelompok Pelayanan Barang Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik.
- 3) Kelompok Pelayanan Jasa Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh pulik.

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan guna memenuhi kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak seluruh warga negara dan penduduk atas pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Administrasi yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah menggunakan istilah pelayanan publik yang meliputi pelayanan administrasi.

Menurut Moenir (2010:190) pelayanan umum dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari tiga macam, yaitu: Layanan dengan lisan Layanan dengan lisan ini dilakukan oleh petugas-petugas bidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lainnya yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada masyarakat mengenai berbagai fasilitas layanan yang tersedia. Oleh karena itu dalam pelaksanaan pelayanan publik

harus dilaksanakan dan berjalan berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan Pada hakekatnya prinsip kesederhanaan lebih menekankan pada prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara sederhana, lancar, cepat, tidak berbelitbelit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan. Namun kesederhanaan prosedur ini, dengan tanpa mengurangi atau mengabaikan unsur legalitas atau keabsahan dari hasil pelaksanaan pelayanan itu sendiri.
- 2) Kejelasan Kejelasan dalam pelaksanaan publik ini mencakup kejelasan dalam hal :
 - a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
 - b) Prosedur dan tata cara pelayanan publik
 - c) Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan / sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- 3) Kepastian waktu Pelaksanaan pemberian pelayanan harus memberikan ketegasan dan kepastian waktu, serta jadwal pelayanan dapat dilaksanakan secara konsisten.

- 4) Akurasi Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah yang berpegang pada prinsip efektivitas dan efisiensi.
- 5) Keamanan Pelaksanaan pelayanan maupun mutu produk pelaksanaan pelayanan dapat memberikan rasa aman pada masyarakat. Mutu produk pelayanan meliputi:
 - a) Produk pelayanan administrasi (dokumen, surat, kartu, dan lain-lain), hendaknya diperhatikan agar dapat menjamin kepastian atau keabsahannya secara hukum, tanpa kesalahan cetak serta tidak menimbulkan keraguan bagi masyarakat.
 - b) Produk pelayanan barang (air bersih, listrik, pengobatan rumah sakit, dan sebagainya), perlu diperhatikan standar mutu yang layak.
 - c) Produk pelayanan jasa (perhubungan darat, laut, udara), perlu diperhatikan standar mutu keamanan dan keselamatan.
- 5) Tanggung jawab Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 6) Kelengkapan sarana dan prasarana Dalam pelaksanaan pelayanan harus tersedia sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- 7) Kemudahan akses Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. Selain itu, segala

bentuk informasi yang berkaitan dengan pelayanan publik juga mudah diakses oleh masyarakat melalui teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

- 8) Kedisiplinan, kesopanan, keramahan Pada pelaksanaan pelayanan publik, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah/ serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- 9) Kenyamanan Lingkungan tempat pelayanan harus tertib, teratur, tersedianya ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Prinsip-prinsip tersebut merupakan suatu bentuk perhatian pemerintah terhadap perbaikan pelayanan publik melihat banyaknya keluhan masyarakat tentang buruknya pelayanan yang diterima dari aparat pelayan publik. Selain itu, prinsip-prinsip tersebut juga akan memberikan kemudahan bagi masyarakat karena berpihak pada kepentingan publik. Untuk itu, penyelenggara pelayanan harus dapat menerapkan prinsip-prinsip tersebut.

Dalam upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan dan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima, maka penyelenggaraan pelayanan publik harus dilakukan berdasarkan pada asas-asas umum kepemerintahan yang baik. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus berasaskan yakni:

- 1) Kepentingan umum Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan golongan.
- 2) Kepastian hukum Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelengara pelayanan
- 3) Kesamaan hak Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima layanan.
- 5) Keprofesionalan Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- 6) Partisipatif Peningakatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- 7) Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil
- 8) Keterbukaan Setiap penerimaan pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- 9) Akuntabilitas Proses penyelenggara pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- 11) Ketepatan waktu Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
- 12) Kecepatan, kemudahan dan kejangkuan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode berasal dari bahasa inggris method yang artinya cara, yaitu cara untuk mencapai tujuan. Metode penelitian berarti prosedur pencarian data, meliputi penentuan populasi, sampling penjelasan konsep dan pengukurannya, cara-cara pengumpulan data dan teknik analisisnya (Jamaludin, 2011: 54).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskripsi kualitatif. Metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowbaal, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono 2010: 15).

Metode penelitian kualitatif juga memposisikan peneliti sebagai instrument inti, dimana peneliti banyak menghabiskan waktu di daerah penelitian untuk mengamati dan memahami masalah secara mendalam.

Metode ini bersifat deskriptif, sehingga data yang dikumpulkan lebih banyak berupa kata atau atau gambar daripada data dalam bentuk angka-angka yang lebih menekankan proses daripada produk.

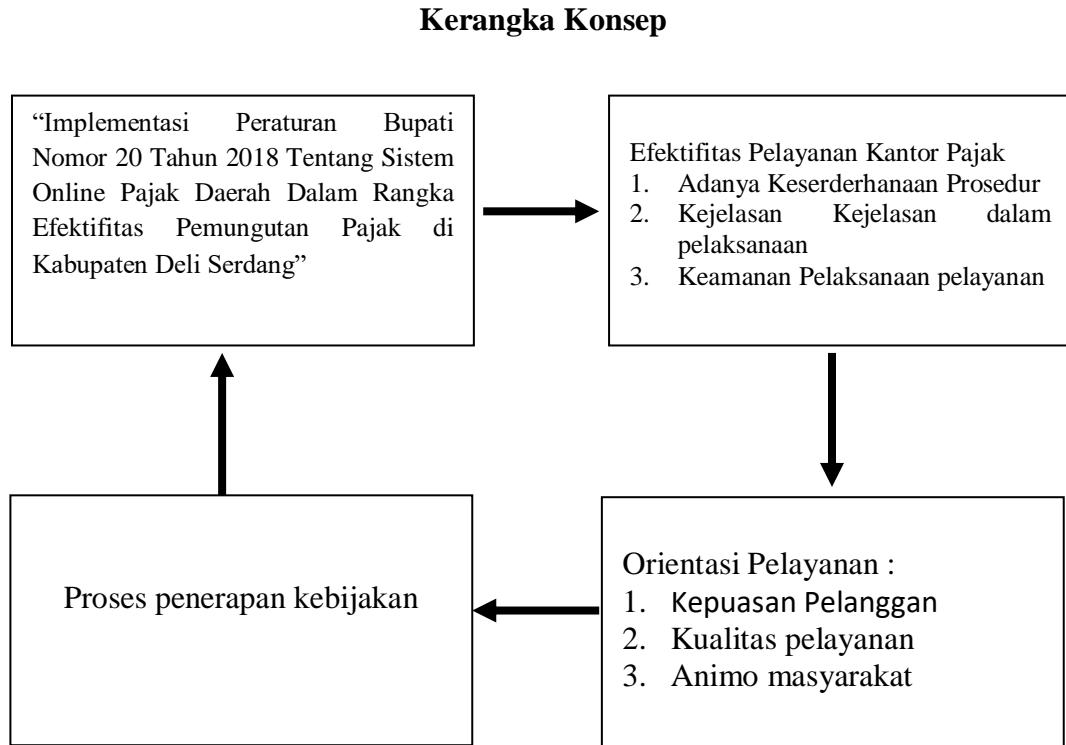
Seperti yang telah dijelaskan di atas, bahwa metode penelitian ini bersifat deskriptif. Dalam hal ini, penulis mendeskripsikan masalah-masalah yang ditemukan

dengan apa adanya. Penelitian yang bersifat deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran tentang suatu gejala atau hubungan antara dua gejala atau lebih (Irawan Soeharto, 2008: 35).

3.2 Kerangka Konsep

Kerangka konseptual adalah keterkaitan antara teori-teori atau konsep yang mendukung dalam penelitian yang digunakan sebagai pedoman dalam menyusun sistematis penelitian. Kerangka konseptual menjadi pedoman peneliti untuk menjelaskan secara sistematis teori yang digunakan dalam penelitian. Sebagaimana Judul penelitian yakni “Implementasi Peraturan Bupati Nomor 20 Tahun 2018 Tentang Sistem Online Pajak Daerah Dalam Rangka Efektifitas Pemungutan Pajak di Kabupaten Deli Serdang” maka dapat digambarkan bahwa implemetasi peraturan tersebut diorientasikan peningkatan efektifitas Pelayanan Pajak di Kabpauen Deli Serdang, yakni menyangkut pelayanan dan fasilitas sarana prasarana yang menggunakan pendekatan digital media internet

Berkaitan dengan gambaran tersebut penelitian ini memiliki kerangka konseptual yang akan dijelaskan pada gambar dibawah ini yakni :



Gambar 3.1 Kerangka Konsep

3.3 Defenisi Konsep

Dari Wikipedia bahasa Indonesia ensiklopedia bebas devenisi konsep dinyatakan juga sebagai bagian dari pengetahuan yang dibangun dari berbagai macam karakteristik. Devenisi Konsep didefinisikan sebagai suatu arti yang mewakili sejumlah objek yang mempunyai ciri-ciri yang sama. Diartikan juga sebagai suatu abstraksi dari ciri-ciri sesuatu yang mempermudah komunikasi antar manusia dan memungkinkan manusia untuk berpikir. Dengan kata lain Devenisi Konsep adalah natasan yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian keadaan

kelompok atau individu yang menjadi pusat penelitian Maka dalam penelitian ini Deveisi Konsep yang digunakan adalah sebagai berikut :

- 1) Kesederhanaan Prosedur Kesederhanaan yang dimaksudkan di sini adalah prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit , maksudnya cara penyampaian yang akurat dan tepat sasaran, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan
- 2) Kejelasan Kejelasan dalam pelaksanaan : Kejelasan dalam pelaksanaan publik ini mencakup kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administratif pelayanan public, prosedur dan tata cara pelayanan publik.
- 3) Keamanan Pelaksanaan pelayanan Dalam arti proses disini adalah pelaksanaan pelayanan maupun mutu kualitas pelayanan publik dapat memberikan rasa aman bagi masyarakat.
- 4) Kepuasan pelanggan berkait erat dengan mutu, mutu mempunyai dampak langsung pada prestasi produk, dan demikian kepuasan pelanggan.
- 5) Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen.Kualitas pelayanan juga dapat didefinisikan, sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keuntungan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.
- 6) Animo Masyarakat adalah minat masyarakat yang terbentuk oleh situasi dan keadaan yang mendorong masyarakat untuk mendapatkan kepuasaan dari pelayanan umum yang tersedia.

3.4 Katagorisasi

Katagorisasi menunjukan bagaimana cara mengukur atau sebagai inkator variable penelitian sehingga diketahui dengan jelas apa yang menjadi penggolongan variable yang akan digambarkan sebagai sebuah pendekatan untuk mendapatkan kebenaran. Adapun Katagorisasi dalam penelitian ini yakni :

1. Implementasi Perbup dan Peran Kantor Pajak

- 1) Adanya Kesederhanaan Prosedur
- 2) Adanya Kejelasan dalam pelaksanaan
- 3) Adanya Keamanan Pelaksanaan pelayanan

2. Efektifitas Pelayanan :

- 1) Adanya Kepuasan Pelanggan
- 2) Adanya Wujud Kualitas pelayanan
- 3) Adanya Animo masyarakat

3.5 Infroman dan Narasumber

Narasumber data penelitian ini ialah pelaksana Implementasi Peraturan Bupati Nomor 20 Tahun 2018 Dalam Rangka Efektifitas Pemungutan Pajak Secara Online di Kabupaten Deli Serdang yakni beberapa narasumber dari kalangan pengusaha tempat hiburan dan masyarakat pelanggan. Penulis Menetapkan Nara sumber yakni :

- 1) Pengawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang
- 2) Masyarakat Pengguna Jasa pelayanan

Untuk melengkapi data-data yang akan dianalisis secara kualitatif, maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan individu sebagai narasumber.

Adapun narasumber dalam penelitian ini adalah :

1. Nama : Arrohimah
Umur : 45 Tahun
Jabatan : Kasubag Keungan
2. Nama : Zulfahri Harahap
Umur : 44 Tahun
Jabatan : Kabid. BPHTB
3. Nama : Aria Novri
Umur : 43 Tahun
Jabatan : Staf Bidang Pelayanan
4. Nama : Terbit Sitepu
Umur : 45 Tahun
Jabatan : Masyarakat
5. Nama : Muhammad Nur Ilham
Umur : 52 Tahun
Jabatan : Masyarakat

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data deskripsi lapangan dan penyelarasan yang merujuk pada literatur yang berkenaan dengan teori-teori yang diperlukan oleh peneliti sebagai pembanding. Sedangkan deskripsi lapangan untuk mencari data yang diperlukan peneliti untuk dituangkan. Maka jenis penelitian yang penulis gunakan adalah pendekatan deskripsi kualitatif, suatu penelitian data

deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari dua sumber yaitu sumber primer dan sumber sekunder.

3.5.1 Data Primer

Data primer adalah sumber data yang berhubungan secara langsung dengan masalah yang dibahas orang yang terdapat di daerah tersebut. Responden merupakan orang yang bersedia dimintai keterangan tentang suatu fakta atau pendapat. Keterangan tersebut dapat berupa tulisan atau lisan (Arikunto, 2002: 122).

Yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah narasumber yaitu Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang yang dimintai keterangan seputar permasalahan yang dibahas dalam skripsi ini.

Pemilihan responden atau informan yang tepat, akan menjamin validitas data yang didapat dari wawancara. Sebaliknya, pemilihan informan yang salah akan mengakibatkan data yang diperoleh akan sama dan tidak valid. Penelitian ini mengambil beberapa informan tertentu (Key Informan) sebagai subjek penelitian yang dianggap mampu mewakili stakeholder yang terlibat dalam permasalahan yang diteliti.

Penelitian memilih informan diantaranya Pelaku Usaha Tempat Hiburan dan Masyarakat Pengguna Jasa Tempat Hiburan. Selain informan-informan yang telah disebutkan itu, terdapat informan-informan lain yang berada di luar yang sedikitnya tahu mengenai masalah yang diteliti.

Adapun dalam pengumpulan data digunakan beberapa teknik pengumpulan data dalam penelitian yaitu :

3.5.1.1 Observasi

Observasi merupakan penyelidikan mendalam tentang gejala sosial secara sistematis (Adon Nasrullah Jamaludin, 2011: 62). Ini dilakukan untuk memperoleh data secara langsung dari sumber primer, khususnya untuk melihat situasi lokasi, suasana kehidupan dan perilaku-perilaku subjek peneliti yang teramati.

Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah observasi secara langsung. Dimana penelitian melakukan kunjungan langsung ke lapangan, melihat tingkah laku objek, gejala-gejala yang tampak di tempat penelitian serta melihat kondisi yang relevandi lingkungan dan mengamati berbagai kemungkinan sebagai tambahan dimensidimensi baru dalam konteks memahami fenomena yang diteliti tersebut atau pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap berbagai gejala yang tampak pada setiap penelitian, dengan jalan mengumpulkan dan melalui pengamatan dan pencatatan dan pelaksanaan langsung pada tempat dimana peristiwa atau keadaan itu sedang terjadi.

Observasi yang dilakukan bisa bersifat formal maupun kurang formal Observasi formal dilakukan untuk mengukur peristiwa tipe perilaku tertentu dalam periode waktu tertentu di lapangan. Sedangkan observasi kurang formal dilakukan selama melangsungkan kunjungan lapangan, termasuk kesempatan-kesempatan selama pengumpulan bukti yang lain (wawancara dan dokumentasi).

3.5.1.2 Wawancara

Wawancara adalah pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung. Teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan pertanyaan,

percakapan dan Tanya jawab secara lisan dan langsung dengan tatap muka pada informan dengan menggunakan interview guide (pedoman wawancara) tujuannya untuk mengetahui mengenai masalah yang ada tidak dapat diobservasi, kemudian jawaban-jawaban responden dicatat atau direkam dengan alat perekam (Moleong, 2006: 67).

Dalam penelitian ini, sampel sumber data dipilih secara purposive dan bersifat snowball sampling. Sampel sumber data pada tahap awal memasuki lapangan dipilih orang yang memiliki power dan otoritas pada situasi sosial atau objek yang diteliti, sehingga mampu :membuka pintu” kemana saja peneliti melakukan pengumpulan data (sugiyono, 2010: 400). Dalam penelitian ini peneliti mencari beberapa orang yang menjadi tokoh kunci dari objek penelitian yang berhubungan dengan permasalahan dalam penelitian ini. Hasil wawancara akan digunakan untuk sumber penunjang dalam proses penganalisaan data secara deskriptif. Hal ini untuk mengetahui pandangan, pendapat, keterangan atau pernyataan-pernyataan yang dilihat dan dialami oleh responden dan informan.

Wawancara dapat dilakukan secara langsung (tatap muka) dengan memakai sistem angket atau kuesioner. Penelitian ini menggunakan dua tipe wawancara, yaitu wawancara yang bertipe open-ended dan wawancara terfokus. Wawancara open ended dilakukan dengan bertanya secara langsung kepada informan kunci tentang suatu peristiwa tertentu dan opini atau pendapat mereka tentang hal tertentu

3.5.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber informasi yang diambil dari dokumentasi yang berkaitan dengan objek penelitian. Seperti: photo-photo kegiatan, dan monografi sarana usaha tempat hiburan, arsip kegiatan. Hal ini dilakukan adalah untuk mempermudah penulis dalam melakukan penelitian, serta untuk mengetahui kebenaran narasumber dalam memberikan keterangan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan objek penelitian.

3.6 Analisa Data

Proses analisis data dimulai dengan menelaah informasi atau data yang telah didapat, baik yang didapat dari wawancara, pengamatan, ataupun dari studi terhadap dokumen-dokumen. Keseluruhan data yang didapat tersebut dirangkum dan dikategorisasikan dan dianalisis sehingga memungkinkan diambil kesimpulan yang utuh. Untuk mendeskripsikan penelitian ini penulis menempuh langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Mempersiapkan instrumen data Sebelum penelitian terjun untuk melakukan penelitian ke lapangan terlebih dahulu peneliti mempersiapkan beberapa pertanyaan untuk memudahkan pengumpulan data.
- 2) Pengumpulan data Selama penelitian di lapangan baik di Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Medan, Maupun di beberapa tempat hiburan di Kota Medan
- 3) Klasifikasi data Setelah melakukan penelitian langkah selanjutnya adalah pengklasifikasian data untuk memilih data yang berhubungan dengan

permasalahan kemudian di kelompokan menjadi satu, untuk ditarik kesimpulan.

- 4) Analisis data Setelah data terkumpul maka akan dilakukan analisis data dengan pendekatan analogis logika yaitu dengan cara menjelaskan dan menarik kesimpulan dengan bertitik tolak kepada hal-hal yang di pertanyakan dan tujuan penelitian.
- 5) Penarikan kesimpulan Setelah pengumpulan data kemudian ditarik kesimpulan serta menyantumkan saran-saran

3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Yang menjadi lokasi dan jadwal penelitian ini adalah di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang. Lokasi ini di pilih menjadi tempat penelitian karena mengingat lokasinya yang sangat dekat dengan tempat asal kampong halaman penulis sehingga memudahkan dalam melakukan penelitian.

Sebelum menentukan lokasi penelitian diatas penulis melakukan penjajakan lapangan untuk melihat dan menilai apakah ada kesesuaian antara masalah yang dirumusakan dengan kenyataan dilapangan. Selain itu juga dengan mengenal segala unsur lingkungan sosial, fisik dan keadaan lingkungan, hal ini dilakukan untuk mempersiapkan diri, mental maupun fisik serta perlengkapan yang diperlukan, waktu dan biaya tenaga pula menjadi pertimbangan penulis dalam menentukan lokasi penelitian tersebut.

Adapun waktu yang dibutuhkan dan lokasi untuk penelitian ini adalah sejak bulan Januari tahun 2021 sampai dengan bulan November tahun 2021 pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Deliserdang.

3.8 Deskripsi Ringkas Objek Penelitian

Kabupaten Deli Serdang sebagai bagian dari wilayah pantai timur Provinsi Sumatera Utara terletak diantara $2^{\circ} 57'$ Lintang Utara dan $3^{\circ} 16'$ Lintang Selatan dan $98^{\circ} 33' - 99^{\circ} 27'$ Bujur Timur dengan luas wilayah $2.497.72 \text{ km}^2$.

Wilayah Kabupaten Deli Serdang berbatasan sebelah Utara dengan Kabupaten Langkat dan Selat Malaka, sebelah Selatan dengan Kabupaten Karo dan Kabupaten Simalungun, sebelah Timur dengan Kabupaten Serdang Bedagai dan sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Karo dan Kabupaten Langkat.

Kabupaten Deli Serdang memiliki posisi yang sangat strategis, karena berbatasan langsung dengan Selat Malaka, sebagai salah satu daerah lintas pelayaran paling sibuk didunia. Kabupaten ini mengelilingi 2 (dua) kota Utama di Sumatera Utara. Dengan posisi strategis, sumber daya alam dan tenaga kerja yang dimiliki oleh Kabupaten Deli Serdang akan menjadi potensi yang dapat dikembangkan menjadi keunggulan yang kompetitif dalam menghadapi persaingan dalam menarik investor untuk mengembangkan usahanya di daerah ini dan sasaran lainnya dalam memasarkan produk/jasa yang dihasilkan.

Sesuai visi misi Pemkab Deli Serdang 2014-2019 sektor pendidikan dan kesehatan serta sektor pembangunan infrastruktur merupakan prioritas pembangunan

yang harus dilaksanakan tanpa mengabaikan pembangunan sektor lainnya. Konsep Cerdas di bidang pendidikan (Percepatan Rehabilitasi dan Apresiasi terhadap Sekolah), kemudian disusul program GDSM bidang pembangunan (Gerakan Deli Serdang Membangun). kedua program pembangunan itu didukung tiga pilar kekuatan yakni, pemerintah, partisipasi masyarakat dan potensi pengusaha swasta dan inovasi di bidang kesehatan CERIA (Percepatan penurunan kematianibu dan anak) merupakan gerakan yang dicanangkan oleh Pemkab Deli Serdang dalam upaya mendorong pemberdayaan perempuan, keluarga dan masyarakat. Grand Strategy yang di terapkan untuk mencapai hal tersebut di lakukan melalui Forum Komunikasi Perubahan Perilaku (FKPP).

Pada tahun 1987 Kantor Pelayanan Pajak masih disebut Kantor Inspeksi Pajak. Pada saat itu ada 2 (dua) Kantor Inspeksi Pajak yaitu Kantor Inspeksi Pajak Medan Selatan dan Kantor Inspeksi Pajak Kisaran.

Dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat didalam pelayanan pembayaran pajak, maka berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 267/KMK.01/1989 diadakanlah perubahan secara menyeluruh pada Direktorat Jenderal Pajak yang mencakup reorganisasi Kantor Inspeksi Pajak yang diganti nama menjadi Kantor

Pelayanan Pajak sekaligus dibentuk Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan. Berdasarkan pada Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia

Nomor 785/KMK.01/1993 tertanggal 3 Agustus 1993 Kantor Pelayanan Pajak berubah menjadi 4 (empat) wilayah kerja yaitu :

- 1) Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur
- 2) Kantor Pelayanan Pajak Medan Barat
- 3) Kantor Pelayanan Pajak Medan Utara
- 4) Kantor Pelayanan Pajak Binjai

Untuk mengimplementasikan konsep administrasi perpajakan modern yang berorientasi pada pelayanan dan pengawasan, maka struktur organisasi Direktorat Jenderal Pajak perlu diubah, baik di level kantor pusat sebagai pembuat kebijakan maupun level kantor operasional sebagai pelaksana implementasi kebijakan. Sebagai langkah pertama untuk memudahkan wajib pajak yang ada yaitu, Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB), Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak (Karikpa) dilebur menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP Pratama). Adapun kantor Wilayah Direktorat Jenderal

Pajak Sumatera Utara 1 (Kanwil DJP Sumut 1) akan mengoperasikan delapan unit kantor pelayanan modern yang dijuluki Kantor Pelayanan Pajak Pratama. Kedelapan KPP Pratama dimaksud yakni enam unit KPP Pratama dimaksud yakni enam unit KPP konvensional yang ada saat ini dimodernisasi dan ditambah dua KPP baru. Keenam KPP konvensional yang dijadikan KPP Pratama yakni :

- 1) KPP Pratama Medan Belawan
- 2) KPP Pratama Medan Barat

- 3) KPP Pratama Medan Polonia
- 4) KPP Pratama Medan Kota
- 5) KPP Pratama Medan Timur
- 6) KPP Pratama Binjai

Dua KPP yang dibentuk adalah KPP Pratama Medan Petisah KPP Pratama Lubuk Pakam Sejak tahun 2002, Direktorat Jenderal Pajak melakukan modernisasi perpajakan sebagai bagian dari reformasi perpajakan (tax reform) dan reformasi birokrasi. Dilakukan perubahan paradigma perpajakan dengan mengedepankan aspek pelayanan kepada Wajib Pajak, yang diimbau dengan pengawasan dan konsultasi.

Untuk mengimplementasikan dibentuk Kantor Pelayanan Pajak (KPP) modern dengan Model, yakni KPP Wajib Besar, KPP Madya dan KPP Pratama. Dengan mengedepankan aspek pelayanan kepada wajib pajak yang diimbau dengan pengawasan dan konsultasi. Untuk implementasinya dibentuk Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) modern dengan tiga model, yakni KPP Wajib Pajak Besar, KPP Madya, dan KPP Pratama.

Salah satunya adalah KPP Pratama Lubuk Pakam yang terletak dijalan Diponegoro No.42-44 Lubuk Pakam, sebelum akhirnya pindah ke Jl. Diponegoro No. 30 A Medan. KPP Pratama Lubuk Pakam sebelumnya adalah Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Lubuk Pakam yang berada dibawah organisasi KANWIL DJP Sumut II. Sejak dileburnya ketiga jenis Kantor Pelayanan Pajak menjadi satu maka Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Lubuk Pakam berubah menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam dan berada dibawah organisasi Kanwil DJP

Sumut 1. Sesuai dengan keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP - 95/PJ/2008, tanggal 27 Mei 2008 tentang Saat Mulai Operasi (SMO) KPP Pratama di lingkungan Kanwil DJP Sumatera Utara I yang membawahi seluruh wilayah kabupaten Deli Serdang.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lubuk Pakam ditetapkan mulai beroperasi pada tanggal 27 Mei 2008. KPP Pratama Lubuk Pakam mempunyai tugas pokok melaksanakan penyuluhan, pelayanan dan Pengawasan di dalam bidang perpajakan. Bidang tersebut adalah Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, pajak tidak langsung lainnya, serta Pajak Bumi dan Bangunan dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Namun sejak tahun 2012 KPP Pratama Lubuk Pakam sudah tidak menerima Pajak Bumi dan Bangunan lagi karena sudah dialihkan lagi ke Dinas Pendapatan Daerah.

Tujuan merupakan penjabaran atau implementasi dari pernyataan misi dan merupakan hasil akhir yang akan dicapai atau dihasilkan dalam jangka waktu 1 tahun sampai dengan 5 tahun serta harus konsisten dengan tugas dan fungsinya secara kolektif untuk menggambarkan arah strategi organisasi dan perbaikan-perbaikan yang ingin diciptakan, adapun tujuan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang adalah sebagai berikut : Pertama “Meningkatkan kualitas dan profesionalisme dalam pelayanan pajak daerah” dengan tujuan :

- 1) Terlaksananya koordinasi dengan instansi lain.

- 2) Tersedianya data base tentang pajak daerah yang akurat.
- 3) Tersedianya aparatur yang handal dalam pemungutan pajak daerah.

Kedua :“Meningkatkan kinerja secara akuntabilitas dan transparan dalam pencapaian pendapatan” dengan tujuan :

- 1) Meningkatkan pendapatan asli daerah dari sektor pajak daerah
- 2) Meningkatkan pendapatan asli daerah dari sektor bukan pajak daerah

Visi adalah cara pandang jauh ke depan ke mana Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang membawa organisasi agar dapat eksis, antisipatif, dan inovatif menghadapi era globalisasi yang sudah di depan mata. Pernyataan visi ini merupakan suatu gambaran yang menantang tentang keadaan masa depan yang ingin dicapai oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang setelah melalui tahapan penyusunan rencana strategis berdasarkan nilai-nilai luhur yang ada.

Visi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang adalah sebagai berikut :"Terwujudnya lembaga yang professional, Akuntabel dan Transparan dalam mendukung peningkatan pendapatan asli daerah". Misi merupakan sesuatu yang harus dilaksanakan agar tujuan organisasi dapat terlaksana dan berhasil sesuai dengan Visi yang ditetapkan. Misi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang adalah:

- 1) Meningkatkan kualitas dan profesionalisme dalam pelayanan pajak daerah.

- 2) Meningkatkan kinerja secara akuntabilitas dan transparan dalam pencapaian pendapatan asli daerah yang berbasis teknologi.

Adapun makna yang terkandung dari misi ke-dua :

- 1) Secara profesional mengandung makna pengelolaan keuangan harus sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku dan selalu mengevaluasi hasil yang dicapai serta terus meningkatkan prestasi kinerja.
- 2) Akuntabel mengandung makna hasil yang dicapai dapat dipertanggungjawabkan, tidak bertentangan dengan peraturan perundangan yang berlaku baik sumber inputnya, prosesnya maupun pemanfaatan outputnya, dan transparansi mengandung makna adanya keterbukaan didalam pengelolaannya.

Misi tersebut diharapkan seluruh pegawai dan pihak-pihak yang berkepentingan dapat mengenal dan mengetahui peran dan program serta hasil yang akan dicapai.

Program sebagai kumpulan kegiatan yang subtensi dan terpadu yang berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan seperti yang ditetapkan dalam studinya yang berarti juga bahan program adalah proses penentuan dari berbagai sumber daya yang diperlukan dalam pelaksanaan suatu rencana kegiatan yang didasarkan pada perhitungan yang realitas terhadap kemampuan organisasi . Dengan demikian

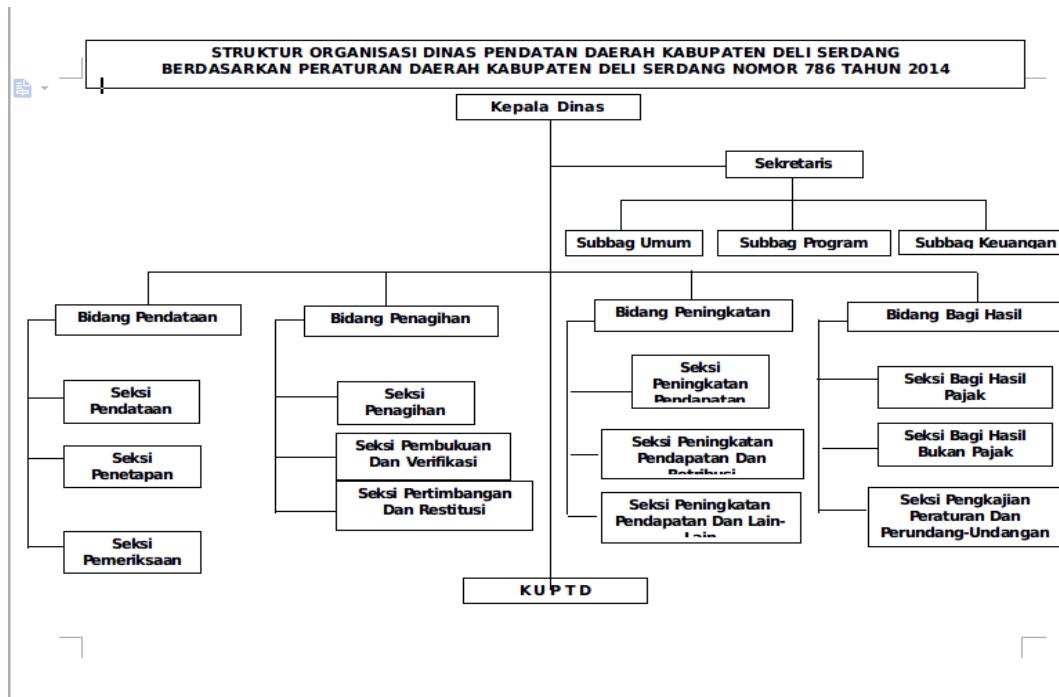
program terdiri dari kumpulan berbagai sub program sebagai kegiatan yang akan dilaksanakan untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan.

Program - program strategis Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang Tahun 2014 – 2019, adalah sebagai berikut :

- 1) Pelayanan administrasi perkantoran.
- 2) Peningkatan sarana dan prasarana aparatur.
- 3) Peningkatan disiplin aparatur.
- 4) Program Peningkatan Kapasitas Sumber daya Aparatur.
- 5) Program Peningkatan Pengembangan Sistem Pelaporan Capaian Kinerja dan Keuangan.
- 6) Program Peningkatan dan pengembangan Pengelolaan keuangan daerah.
- 7) Program Optimalisasi Pemanfaatan Teknologi informasi.

3.9 Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang

Berdasarkan Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 768 Tahun 2014 tentang Tugas Pokok Fungsi dan Rincian Tugas Jabatan Perangkat Daerah Kabupaten Deli Serdang, Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang dipimpin oleh 1 satu orang Kepala Badan yang membawahi 4 empat orang Kepala Bidang dengan 12 dua belas Kepala Seksi, 1 satu orang Sekretaris dengan 3 tiga orang Kepala Sub Bagian serta Kelompok Jabatan Fungsional yang saat ini belum terbentuk.



Gambar 3.2 Struktur Organisasi Dinas Pendapatan daerah Kab. Deli Serdang

3.10 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pendapatan Daerah

Beberapa ketentuan dalam Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 768 Tahun 2014 tentang tugas pokok dan fungsi dan rincian tugas jabatan perangkat daerah Kabupaten Deli Serdang. Tugas pokok Dinas Pendapatan Daerah adalah melaksanakan kewenangan Pemerintah Daerah di bidang pendapatan daerah.

Dalam melaksanakan tugas pokok Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang berfungsi menyelenggarakan :

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang pendapatan daerah.
2. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang pendapatan daerah.

3. Pembinaan dan melaksanakan tugas dibidang pendapatan daerah.
4. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsi dibidang pendapatan daerah.
5. Pengelolaan administrasi umum yang meliputi kesekretariatan, program, kepegawaian, keuangan, perlengkapan, dan organisasi dibidang pendapatan daerah.
6. Pengelolaan unit pelaksana teknis dibidang pendapatan daerah.

Kepala Dinas Pendapatan Daerah mempunyai rincian tugas :

- a. Menentapkan program kerja dinas pendapatan daerah;
- b. Melaksanakan pembinaan dan pengembangan pendapatan daerah yang bersumber dari pajak daerah, retribusi daerah dan pendapatan daerah lainnya;
- c. Melaksanakan koordinasi kegiatan pemungutan, pengumpulan, dan pemasukan ke kas daerah yang ada maupun sumber pendapatan yang baru berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku; 4. Melaksanakan urusan dan atau sebagian tugas pajak daera, retribusi daerah dan pendapatan daerah lainnya;
- d. Melaksanakan penilaian hasil kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian Sasaran Kerja Pegawai SKP.

- e. Melaksanakan pembinaan teknis operasional, bimbingan dan petunjuk kepada Dinas/Unit Kerja dan yang melaksanakan pemungutan pajak daerah, retribusi daerah dan pendapatan daerah lainnya.

Sekretaris mempunyai rincian tugas :

- a) Merumuskan program kerja sekretariat.
 - b) Merumuskan mengatur rapat-rapat internal dinas.
 - c) Merumuskan pengelolaan administrasi umum.
- 7 Merumuskan pengelolaan administrasi kepegawaian.
- 8 Merumuskan pengelolaan administrasi perlengkapan kantor dan peralatan kantor.
- 9 Merumuskan pengelolaan administrasi penyusunan program.
- 10 Merumuskan pengelolaan administrasi keuangan.
- 11 Melaksanakan pengawasan kebersihan lingkungan kantor dan bertanggungjawab atas keamanan dan kenyamanan kantor.
- 12 Melaksanakan pengawasan terhadap disiplin pegawai, budaya bersih, budaya kerja dan budaya tertib.
- 13 Merumuskan surat perintah tugas bagi pegawai yang akan melaksanakan perjalanan dinas.
- 14 Melaksanakan penilaian hasil kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian Sasaran Kerja Pegawai SKP.

15 Melaksanakan tugas lain yang diberikan Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Kepala Sub Bagian Umum mempunyai rincian tugas :

- a. Menyusun program kerja Sub Bagian Umum.
- b. Melaksanakan urusan surat-menyerat, kearsipan, rumah tangga, pembayaran gaji pegawai dan perjalanan dinas serta pengadaan dan pemeliharaan perlengkapan.
- c. Mempersiapkan alat-alat kelengkapan pelaksanaan rapat dan lain-lain.
- d. Mempersiapkan usulan formasi, pengadaan pendidikan serta pelatihan pegawai.
- e. Mempersiapkan bahan usulan mutasi, kenaikan gaji berkala, dan penyusunan masa kerja.
- f. Mempersiapkan upaya peningkatan disiplin dan kesejahteraan pegawai.
- g. Mempersiapkan usulan pemberian penghargaan dan tanda jasa.
- h. Mempersiapkan data serta informasi yang berhubungan dengan kepegawaian.
- i. Mempersiapkan daftar kehadiran pegawai sesuai dengan data yang ada untuk mengetahui Sasaran Kehadiran Pegawai SKP.
- j. Melaksanakan penilaian hasil kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian Sasaran Kerja Pegawai SKP.

- k. Melaksanakan tugas lain yang diberikan Sekretaris sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Kepala Sub Bagian Keuangan mempunyai rincian tugas :

- a. Menyusun program kerja Sub Bagian Keuangan.
- b. Menyusun memeriksa dan meneliti rencana anggaran.
- c. Memproses kegiatan keuangan dan perlengkapan.
- d. Melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan dan perlengkapan.
- e. Melaksanakan penyusunan daftar gaji dan tunjangan pegawai.
- b. Melaksanakan pembayaran gaji pegawain dan penghasilan tambahan lainnya.
- c. Melaksanakan pengendalian administrasi perjalanan dinas pegawai.
- d. Melakukan pengarsipan dokumen dan tanda bukti penerimaan dan pengeluaran keuangan.
- e. Melaksanakan penyusunan daftar dan penilaian aset perlengkapan inventaris dinas dan unit pelaksana teknis dinas.
- f. Melaksanakan penyusunan rencana kebutuhan sarana dan prasarana rumah tangga.
- g. Melaksanakan penilaian hasil kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian Sasaran Kerja Pegawai SKP.

Kepala Sub Bagian Program mempunyai rincian tugas :

- a. Menyusun program kerja Sub Bagian program;

- b. Memproses data sebagai bahan acuan dalam penyusunan program;
 - c. Menyusun perencanaan tahunan dan perencanaan jangka menengah, Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah LAKIP, dan Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah LPPD;
 - d. Mengumpulkan daftar usulan kegiatan pelaksanaan tugas dari masing-masing bidang sebagai bahan penyusunan program kerja dinas;
 - e. Melakukan evaluasi terhadap program kerja sebagai penyusunan laporan;
- b. Melaksanakan Aplikasi Sistem dan Prosedur Kerja;
 - c. Membuat laporan pelaksanaan sistem dan prosedur pajak daerah;
 - d. Melaksanakan penilaian hasil kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian Sasaran Kerja Pegawai SKP;
 - e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan Sekretaris sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Kepala Bidang Pendataan dan Penetapan mempunyai rincian tugas :

- a. Merumuskan program kerja bidang Pendataan dan Penetapan.
- b. Merumuskan pelaksanaan tugas pendataan dan penetapan pajak daerah serta pendapatan daerah lainnya.
- c. Melaksanakan pendataan dan pendaftaran wajib pajak.
- d. Melaksanakan penatausahaan penetapan dan berkas wajib pajak.
- e. Melaksanakan penilaian hasil kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian Sasaran Kerja Pegawai SKP.

- f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Kepala Seksi dan Pendaftaran mempunyai rincian tugas :

- a. Menyusun program kerja seksi Pendataan dan Pendaftaran.
- b. Melakukan pendataan dan pendaftaran wajib pajak.
- c. Mengolah ata dan informasi pajak.
- d. Menyusun Daftar Induk Wajib Pajak.
- e. Melakukan pencatatan pajak daerah dalam Kartu Data.
- f. Mengarsipkan Surat Perpajakan yang berkaitan dengan Pendaftaran dan Pendataan.
- g. Melakukan pemeriksaan di lapangan lokasi untuk peremajaan data dari objek dan subjek pajak daerah.

Kepala Seksi Pengkajian Peraturan Perundang-undangan mempunyai rincian tugas :

- a. Menyusun program kerja seksi Pengkajian Peraturan Perundang-undangan.
- b. Menyusun Naskah Rancangan Peraturan Daerah dan Keputusan Daerah dan Keputusan-Keputusan Kepala Daerah tentang Pajak Daerah serta Pendapatan Daerah lainnya.
- c. Melakukan koordinasi yang lebih baik untuk memperoleh informasi yang transparan dari Pemerintah atasan maupun mitra sejajar.

- d. Mengadakan penegakan hukum terhadap wajib pajak yang melanggar peraturan daerah.
- e. Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas.
- f. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian Sasaran Kerja Pegawai SKP.
- g. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Kepala Bidang Peningkatan Pendapatan Daerah mempunyai rincian tugas :

- a. Merumuskan bidang Peningkatan Pendapatan Daerah.
- b. Mengkoordinir pendataan ulang terhadap objek pajak yang sudah terdaftar maupun yang belum terdaftar.
- c. Melaksanakan sosialisasi tentang pajak daerah untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak.
- d. Mengkoordinir penyampaian SPPT PBB.
- e. Melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait.
- f. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian Sasaran Kerja Pegawai SKP.
- g. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Kepala Seksi Peningkatan Pendapatan Pajak mempunyai rincian tugas :

- a. Menyusun program kerja seksi Peningkatan Pendapatan Pajak.

- b. Melaksanakan pendataan ulang terhadap objek pajak yang sudah terdaftar maupun yang belum terdaftar.
- c. Melaksanakan sosialisasi tentang pajak daerah untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak.
- d. Melaksanakan penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang Pajak Bumi Bangunan pedesaan dan perkotaan.
- e. Mengevaluasi realisasi pendapatan pajak daerah tiap minggu, bulan dan pertriwulan.
- b. Melakukan evaluasi kinerja petugas yang ditunjuk Rapat Evaluasi Bulanan.
- c. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian Sasaran Kerja Pegawai SKP.
- d. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- e. Melaksanakan penilaian hasil kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian Sasaran Kerja Pegawai SKP.
- f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Kepala Seksi Pemeriksaan mempunyai rincian tugas :

- a. Menyusun program kerja Seksi Pemeriksaan.
- b. Mengumpulkan dan mengelola data sumber pendapatan daerah.

- c. Merencanakan akurasi data objek pajak dan subjek pajak daerah.
- d. Melakukan konfirmasi ke Wajib pajak mengenai ketetapan pajak agar sesuai rencana peningkatan penerimaan sumber endapanan asli daerah.
- e. Melakukan pemeriksaan dan pengawasan terhadap wajib pajak.
- b. Menyusun laporan pajak.
- c. Melaksanakan penilaian hasil kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian Sasaran Kerja Pegawai SKP.
- d. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Kepala Seksi Penetapan mempunyai rincian tugas :

- a. Menyusun program kerja Seksi Penetapan.
- b. Menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Daerah SKPD Surat Pajak Daerah SPPD.
- c. Menerbitkan surat perjanjian angsuran dan surat-surat ketetapan pajak lainnya.
- d. Melakukan pencetakan massal Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang Pajak Bumi dan Bangunan pedesaan dan perkotaan SPPT PBB beserta Daftar Himpunan Ketetapan Pajak Bumi dan Bangunan DHKP PBB beserta Daftar Himpunan Ketetapan Pajak Bumi dan Bangunan PBB.
- e. Mendistribusikan Surat Ketetapan Pajak Daerah Surat Setoran Pajak Daerah.

- f. Mendistribusikan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang Pajak Bumi Bangunan pedesaan dan perkotaan beserta Daftar Himpunan Ketetapan Pajak PBB pedesaan dan perkotaan kepada Camat se-Kabupaten Deli Serdang.
- g. Melaksanakan seperhitungan dan penetapan pajak.
- h. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian Sasaran Kerja Pegawai SKP.
- i. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Kepala Bidang Penagihan mempunyai rincian tugas :

- a. Merumuskan program kerja bidang Penagihan.
- b. Melaksanakan pengawasan penagihan pasif dan aktif terhadap pajak daerah serta pendapatan lainnya.
- c. Melaksanakan koordinasi dengan instansi untuk kelancaran tugas.
- d. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian Sasaran Kerja Pegawai SKP.
- e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Kepala Seksi dan verifikasi mempunyai rincian tugas :

- a. Menyusun program kerja Seksi Pembukuan dan Verifikasi.

- b. Menerima, semua Surat Ketetapan Pajak Daerah SKPD dan Surat Setoran Pajak Daerah SSPD serta suatu-surat ketetapan pajak lainnya, yang telah diterbitkan.
 - c. Mengarsipkan seluruh dokumen yang telah dicatat dengan memberi nomor urut file
- b. . 4. Melaksanakan pembukuan dan pelaporan mengenai realisasi penerimaan dan tuggakan pajak daerah, pendapatan daerah lainnya.
 - a. Melakukan pembukuan dan verifikasi mengenai realisasi penerimaan dan piutang pajak daerah.
 - b. Mencatat untuk dilakukan perhitungan kelebihankompensasi pembayaran pajak.
 - c. Menilai hasil kerja bawahannya dengan mengisi buku catatan penilaian Sasaran Kerja Pegawai SKP.
 - d. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasannya dengan tugas dan fungsinya.

Kepala Seksi Penagihan dan Perhitungan mempunyai rincian tugas :

- a. Menyusun program kerja Seksi Penagihan dan Perhitungan.
- b. Mengumpulkan dan mengolah data sumber-sumber pendapatan daerah untuk akurasi data objek dan subjek pajak daerah.
- c. Melaksanakan penagihan pajak daerah dan penerimaan lain-lain yang sah yang telah jatuh tempo.
- d. Melayani keberatan dan permohonan banding serta restitusi.

- e. Melaksanakan penerapan sanksi kepada wajib pajak daerah yang melanggar peraturan daerah.
- b. Melakukan perhitungan penetapan tunggakan pajak daerah.
- c. Melakukan perhitungan jumlah angsuran pemungutan pembayaran penyetoran atas permohonan Wajib Pajak yang disetujui.
- d. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian Sasaran Kerja Pegawai SKP.
- e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Kepala Seksi Pertimbangan dan Restitusi mempunyai rincian tugas :

- a. Menyusun program kerja Seksi Pertimbangan dan Restitusi.
- b. Melakukan proses restitusi pajak daerah dan pendapatan daerah lainnya.
- c. Menyiapkan surat teguran, surat panggilan dan surat pelaksanaan penegakan hukum selanjutnya.
- d. Menerima dan melayani surat keberatan dan surat permohonan banding atas materi penetapan pajak.
- e. Melakukan analisa terhadap keberatan yang dilakukan wajib pajak.
- b. Melakukan pemeriksaan dan membuat laporan pemeriksaan.
- c. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian Sasaran Kerja Pegawai SKP.

- d. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Kepala Bidang Bagi Hasil Pendapatan mempunyai rincian tugas :

- a. Merumuskan program kerja bidang Bagi Hasil Pendapatan.
- b. Melaksanakan penatausahaan penerimaan bagi hasil Pajak Bumi dan Bangunan PBB, dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan BPHTB serta memfasilitasi pemunuhutannya.
- c. Melaksanakan penatausahaan penerimaan bagi hasil pajak Provinsi dan penerimaan sumber-sumber lain diluar pajak.
- d. Melaksanakan penatausahaan penerimaan bagi hasil pajak Penagihan PPh, bagi hasil bukan pajak sumber daya alam.
- e. Melaksanakan penatausahaan penerimaan retribusi daerah dan penerimaan lainnya dari Badan Usaha Milik DaerahBadan Usaha Milik Negara.
- b. Melaksanakan legalisasi pengesahan atas surat ketetapan pajak serta melakukan pendistribusian dan pembukuan surat-surat berharga.
- c. Melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait untuk meningkatkan penerimaan bagi hasil pajak.
- d. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian Sasaran Kerja Pegawai SKP.
- e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Kepala Seksi Bagi Hasil Pajak mempunyai rincian tugas : 1.

- a. Menyusun program kerja Seksi Bagi Hasil Pajak.
- b. Melaksanakan pembukuan bagi hasil pajak pusat dan bagi hasil pajak provinsi.
- c. Melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait untuk meningkatkan penerimaan bagi hasil pajak.
- d. Melakukan monitoring dan evaluasi kegiatan dibidang bagi hasil pajak.
- e. Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas.
 - a. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian Sasaran Kerja Pegawai SKP.
 - b. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Kepala Seksi Bagi Hasil Bukan Pajak mempunyai rincian tugas:

- a. Menyusun program kerja Seksi Bagi Hasil Bukan Pajak.
- b. Melaksanakan pembukuan bagi hasil bukan pajak pusat dan bagi hasil bukan pajak provinsi.
- c. Melakukan monitoring dan evaluasi kegiatan dibidang bagi hasil bukan pajak.
- d. Melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait untuk meningkatkan penerimaan bagi hasil bukan pajak.
- e. Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas.

- f. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian Sasaran Kerja Pegawai SKP.
- g. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Kepala Seksi Pendapatan Retribusi mempunyai rincian tugas :

- a. Menyusun program kerja seksi Pendapatan retribusi.
- b. Mengadakan koordinasi dengan dinas terkait mengenai pendapatan retribusi daerah.
- c. Membuat laporan realisasi penerimaan retribusi daerah setiap bulannya.
- d. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian Sasaran Kerja Pegawai SKP.
- e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Kepala Seksi Pendapatan Lain-lain mempunyai rincian tugas :

- a. Menyusun program kerja seksi Pendapatan Lain-lain.
- b. Mengadakan koordinasi dengan dinas terkait mengenai pendapatan lain-lain daerah.
- c. Membuat laporan realisasi penerimaan pendapatan lain-lain setiap bulannya.
- d. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian Sasaran Kerja Pegawai SKP.

- e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

3.11 Pelayanan Pajak Online

Secara Online (e-Tax) Sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan sistem informatika, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mengakomodir serta menerapkannya, yaitu berupa pelayanan dalam jaringan (daring) atau secara online yang disebut e-Tax. Tujuannya adalah untuk memudahkan dan meningkatkan pelayanan perpajakan.Yang dimaksud dengan e-Tax adalah sarana pelayanan perpajakan yang disediakan DJP secara elektronik untuk melayani masyarakat.Pelayanan secara online ini dapat dilakukan mulai dari pendaftaran sebagai Wajib Pajak, membayar pajak hingga melaporkan pajak.Beberapa e-Tax yang sudah ada adalah e-Registration, e-NPWP, e-Payment, e-SPT, dan e-Filling.

1) e-Registration

e-Registration adalah sistem pendaftaran WP dengan pengukuhan PKP (Pengusaha Kena Pajak) melalui Internet yang berhubung langsung secara online dengan DJP. Caranya adalah setelah WP membuka jaringan internet, permohonan dilakukan dengan mengisi formulir permohonan pendaftaran WP dan/atau pengukuhan PKP yang ada dalam system e-Registration.Selanjutnya WP dapat mencetak sendiri Formulir Pendaftaran WP dan/atau pengukuhan PKP serta Surat Keterangan Terdaftar Sementara (SKTS) yang diterbitkan dari sistem e-Registration.SKTS berlaku terhitung sejak pendaftaran melalui sistem e-Registration

dilakukan sampai diterbitkan SKT (Surat Keterangan Terdaftar) oleh KPP tempat WP terdaftar. SKTS hanya berlaku untuk pembayaran, pemotongan, dan pemungutan pajak oleh pihak lain serta tidak dapat digunakan untuk melakukan kegiatan diluar bidang perpajakan.

2) e-NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)

e-NPWP atau disebut Aplikasi Pendaftaran NPWP merupakan aplikasi untuk mendaftarkan NPWP secara massal bagi karyawan.

3) e-Payment

e-Payment adalah sistem pembayaran pajak yang dilakukan WP secara elektronik yang terhubung dengan tempat pembayaran pajak. Hingga saat ini penerapan e-Payment masih terbatas yaitu hanya pembayaran PBB dan PPh Pasal 4 ayat (2) Final sehubungan dengan pelaksanaan PP No. 46/2013 melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Untuk mendukung pelaksanaan e-Payment, DJP telah menyiapkan Billing System (e-Billing). Billing System atau sistem pembayaran pajak secara elektronik adalah serangkaian proses yang meliputi kegiatan pendaftaran peserta Billing, pembuatan kode Billing, pembayaran berdasarkan kode Billing, dan rekonsiliasi Billing dalam sistem Modul

Penerimaan Negara. WP yang akan melakukan pembayaran pajak melalui Billing System harus membuat kode Billing melalui pengisian data setoran pajak secara elektronik di website Direktorat Jenderal Pajak <http://www.pajak.go.id>. WP melakukan pembayaran pada bank/pos persepsi dengan menggunakan kode Billing yang berlaku dalam waktu 48 jam sejak diterbitkan. Bila melewati jangka waktu

dimaksud, secara otomatis terhapus darsistem dan tidak dapat digunakan lagi.Dalam hal kode Billing tidak dapat digunakan, WP dapat membuat kembali Kode Billing.

4) e-SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan)

e-SPT adalah data SPT WP dalam bentuk elektronik yang dibuat oleh WP dengan menggunakan aplikasi e-SPT yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. e-SPT beserta lampiran-lampirannya dilaporkan dengan menggunakan media elektronik (CD,disket, flash disk, dan lain-lain) ke KPP dimana WP terdaftar. Aplikasi e-SPT merupakan aplikasi SPT yang diberikan DJP secara cuma-cuma kepada Wajib Pajak. Dengan menggunakan aplikasi e-SPT, WP dapat merekam, memelihara, dan men-generate data elektronik SPT serta mencetak SPT beserta lampirannya. Atas penyampaian e-SPT secara langsung ke KPP diberikan tanda penerimaan surat dari TPT, sedangkan jika penyampaian e-SPT melalui pos atau jasa ekspedisi/kurir, bukti pengiriman surat dianggap sebagai tanda terima SPT.

5) e-Filling

e-Filling adalah suatu cara penyampaian SPT secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) maupun penyedia Jasa Aplikasi atau Application Service Provider (ASP). Sementara itu,pihak yang memenuhi kriteria untuk menyampaikan SPT Tahunan dengan e-Filling adalah WP Orang Pribadi yang menggunakan Formulir SPT Tahunan 1770 S dan Formulir SPT Tahunan 1770 SS. Caranya adalah harus memiliki e-FIN yang diterbitkan oleh KPP berdasarkan permohonan WP. Untuk

terdaftar sebagai WP e-Filling, WP yang sudah mendapatkan e-FIN harus mendaftarkan diri paling lama 30 hari kalender sejak diterbitkannya e-FIN.

Pendaftaran dilakukan melalui website DJP (www.pajak.go.id) dengan mencantumkan alamat surat elektronike-mail address) dan nomor telepon genggam (handphone) untuk pengiriman kode verifikasi serta notifikasi. Dalam hal WP sudah mendapatkan e-FIN tetapi belum mendaftarkan diri sebagai WP e-Filling melalui website DJP sampai batas waktu yang ditentukan, atau e-FIN hilang sebelum WP mendaftarkan diri sebagai WP e-Filling melalui website DJP, maka WP dapat mengajukan kembali permohonan e-FIN. WP yang telah terdaftar sebagai WP e-Filling melalui website DJP dapat menyampaikan SPT Tahunan dengan cara mengisi e-SPT dengan benar, lengkap dan jelas. WP yang telah mengisi e-SPT lalu meminta kode verifikasi pada website DJP. Untuk mengakses e-Filling dapat dilakukan melalui alamat <http://efilling.pajak.go.id> pada Internet Browser atau mengklik tautan yang terdapat pada laman muka situs pajak www.pajak.go.id.

Deli Serdang merupakan salah satu kabupaten yang berada di kawasan Pantai Timur Sumatra Utara. Kabupaten ini memiliki posisi yang terbilang strategis karena berbatasan langsung dengan Selat Malaka, salah satu daerah pelayaran lintas negara. Deli Serdang memiliki keanekaragaman sumber daya alam (SDA), mulai dari sektor kelautan, pertanian, perkebunan, air permukaan (sungai), kehutanan, pertambangan, hingga pariwisata.

Selain itu, ada beragam aset seni budaya yang berasal dari keragaman suku yang mendiami wilayah ini. Oleh karena itu, Deli Serdang memiliki moto “Bhinneka

Perkasa Jaya” sebagai simbol keberagaman masyarakat. Kontribusi sektor industri pengolahan dan perdagangan terhadap PDRB mencatatkan posisi tertinggi. Dalam 5 tahun terakhir, lebih dari 40% PDRB disumbang dua sektor ini. Selain industri pengolahan dan perdagangan, sektor lainnya yang berkontribusi dominan ialah konstruksi (16%), pertanian kehutanan dan perikanan (10%), serta transportasi dan pergudangan (9%).

Dari sisi laju pertumbuhan ekonomi, pertumbuhan ekonomi Kabupaten Deli Serdang pada 2019 sebesar 5,18%. Laju pertumbuhan ekonomi ini meningkat jika dibandingkan dengan capaian tahun sebelumnya, yaitu sebesar 5,15%. Lebih lanjut, berdasarkan pada data Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan (DJPK) Kementerian Keuangan, total pendapatan Kabupaten Deli Serdang pada 2019 menembus Rp3,57 triliun. Dana perimbangan masih menjadi penopang pembangunan daerah dengan kontribusi senilai Rp2,01 triliun atau 56% dari total pendapatan. Sementara itu, pendapatan asli daerah (PAD) hanya berkontribusi sebesar 23% dari total pendapatan daerah.

Jika dilihat lebih detail dalam komponen PAD Kabupaten Deli Serdang, penerimaannya didominasi pajak daerah. Kontribusi pajak daerah pada 2019 mencapai Rp652,56 miliar atau sebesar 79% dari total PAD. Lain-lain PAD yang sah memberikan kontribusi sebesar 14% atau mencapai Rp116,61 miliar. Sementara itu, retribusi daerah hanya senilai Rp34,18 miliar atau berkontribusi sebesar 4%.

Penerimaan pajak Kabupaten Deli Serdang pada periode 2015 hingga 2019 tergolong fluktuatif. Apabila diperinci, realisasi penerimaan pajak daerah pada 2015

senilai Rp369,06 miliar atau 80% dari target yang ditetapkan. Realisasi tersebut mengalami peningkatan pada 2016 dengan perolehan senilai Rp426,48 miliar. Kinerja penerimaan pajak kembali membaik pada 2017 dengan capaian senilai Rp553,61 atau sebesar 114% dari target APBD. Sementara itu, pada 2018, kinerja pajak mengalami penurunan menjadi 85% dari target yang ditetapkan dengan capaian senilai Rp558,29 miliar. Pada 2019, realisasi penerimaan pajak mencatatkan nilai tertinggi dengan capaian Rp652,56. Oleh karena target APBD yang melambung tinggi, capaian hanya sebesar 69% dari target yang ditetapkan.

Tarif pajak daerah diatur berdasarkan pada Perda Kabupaten Deli Serdang No. 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah. Berdasarkan pada beleid tersebut, berikut daftar jenis dan tarif pajak yang berlaku di Kabupaten Deli Serdang. Tarif pajak daerah diatur berdasarkan pada Perda Kabupaten Deli Serdang No. 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah. Berdasarkan pada beleid tersebut, berikut daftar jenis dan tarif pajak yang berlaku di Kabupaten Deli Serdang.

Jenis Pajak Kabupaten/Kota	Berlaku	Tarif Kab. Deli Serdang	Tarif Maksimal dalam UU PDRD ^a
Pajak Hotel	✓	10%	10%
Pajak Restoran	✓	10%	10%
Pajak Hiburan	✓	7,5%-35% ^b	10%/35%/75%
Pajak Reklame	✓	25%	25%
Pajak Penerangan Jalan (PPJ)	✓	1,5%/3%/10% ^c	1,5%/3%/10%
Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan	✓	25%	25%
Pajak Parkir	✓	30%	30%
Pajak Air Tanah	✓	20%	20%
Pajak Sarang Burung Walet	✓	10%	10%
Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)	✓	0,1%	0,3%
Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB)	✓	5%	5%

Sumber : Data Dinas Pendapatan daerah Kab. Deli Sedang 2021

Gambar 3.3 Jenis Dan Tarif Pajak Daerah.

Keterangan:

- a. Rentang tarif mengacu pada UU No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (UU PDRD).
- b. Tarif bergantung pada jenis hiburan yang diselenggarakan.
- c. Tarif bergantung pada sumber tenaga listrik dan tujuan penggunaan.

Berdasarkan pada estimasi yang dilakukan oleh DDTG Fiscal Research, kinerja pajak daerah dan retribusi daerah terhadap PDRB (tax ratio) Kabupaten Deli Serdang pada 2017 mencapai 0,70%. Adapun nilai rata-rata tax ratio di tingkat kabupaten/kota sebesar 0,54%. Indikator ini mengindikasikan kinerja pajak dan retribusi daerah

Kabupaten Deli Serdang sedikit lebih tinggi dibandingkan dengan rata-rata seluruh kabupaten/kota di Indonesia.

Berbagai inovasi teknologi telah disediakan pihak pemerintah Kabupaten Deli Serdang, antara lain sistem informasi manajemen pajak daerah secara elektronik (e-pajak) dan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang secara Elektronik (e-SPPT). Melalui e-pajak, masyarakat baik yang berstatus wajib pajak pribadi maupun wajib pajak badan dapat mengetahui berbagai informasi seputar kewajiban pajaknya. Sementara itu, aplikasi e-SPPT dapat digunakan untuk wajib pajak yang ingin mengetahui besarnya tunggakan PBB dan petugas yang akan melaksanakan penyampaian SPPT ke wajib pajak. Masyarakat dapat mengunduh aplikasi e-SPPT melalui smartphone. Untuk mendukung peningkatan penerimaan PAD, khususnya dari BPHTB. Bapenda Kabupaten Deli Serdang juga menjalin kerja sama dengan Bank Mandiri dalam pengembangan aplikasi BPHTB Online. Melalui aplikasi ini masyarakat akan lebih mudah untuk melaksanakan pembayaran melalui seluruh saluran pembayaran Bank Mandiri, termasuk internet banking, ATM, dan cabang yang tersebar di seluruh Indonesia.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Penyajian Data

Dalam bab ini membahas dan menyajikan data yang diperoleh selama penelitian dilapangan dengan cara pendekatan kualitatif yaitu data yang diperoleh melalui komunikasi langsung bersama para narasumber yang berwenang untuk menjawab pertanyaan yang kemudian ditarik kesimpulan. Analisi data ini berfokus pada beberapa informan dan narasumber baik pelaksana kegiatan di Dinas pendapatan daerah kabupaten Deliserdang maupun masyarakat sebagai objek pajak.

Untuk mendukung pengelolaan data, selain data primer maka data sekunder juga sangat membantu menjelaskan hasil wawancara terutama yang terkait dengan karakteristik jawaban narasumber.

4.2 Deskripsi Hasil Wawancara

Berdasarkan data yang dikumpulkan melalui wawancara terhadap narasumber, selanjutnya dapat diperoleh data yang berhubungan erat dengan kategorisasi.

4.3 Kategorisasi Implementasi Perbup dan Peran Kantor Pajak

4.3.1 Adanya Keserderhanaan Prosedur

Sebagaimana hasil wawancara pada tanggal 3 Oktober dengan Ibu Arrohimah Kepala Sub, Bagian keuangan Dinas Pendapatan Kabupaten Deliserdang menyatakan bahwa implementasi Perbup Nomor 20 tahun 2018 tersebut telah berjalan dengan baik dengan penataan administrasi peran dan tugas pelaksana dan penyederhanaan

prosedur yang memungkinkan pelayanan publik dapat terlenggara dengan efisien dan efektif. Dengan demikian masyarakat pengguna layanan wajib pajak merasa mudah menadapat pelayanan untuk memenuhi kewajiban pembayaran pajaknya, yakni melalui pemanfaat system online yang link dengan lembaga keuangan lainnya sperti perbankan. Sehingga melalui penggunaan Hand Phone Adroid masyarakat dapat melakukan pembayaran pajak secara langsung tanpa harus antri. Animo masyarakat semakin baik dan disisi lain penerimaan kas daerah melalui sector pajak dapat ditingkatnya.

4.3.2 Adanya Kejelasan dalam pelaksanaan

Sesuai dengan hasil hasil wawancara pada tanggal 3 Oktober dengan Ibu Arrohimah Kepala Sub, Bagian keuangan Dinas Pendapatan Kabupaten Deliserdang menyatakan didapat informasi dan keterangan bahwa inovasi teknologi telah disediakan pihak pemerintah Kabupaten Deli Serdang, antara lain sistem informasi manajemen pajak daerah secara elektronik (e-pajak) dan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang secara Elektronik (e-SPPT). Melalui e-pajak, masyarakat baik yang berstatus wajib pajak pribadi maupun wajib pajak badan dapat mengetahui berbagai informasi seputar kewajiban pajaknya. Sementara itu, aplikasi e-SPPT dapat digunakan untuk wajib pajak yang ingin mengetahui besarnya tunggakan PBB dan petugas yang akan melaksanakan penyampaian SPPT ke wajib pajak. Masyarakat dapat mengunduh aplikasi e-SPPT melalui smartphone. Untuk mendukung peningkatan penerimaan PAD, khususnya dari BPHTB. Bapenda Kabupaten Deli Serdang juga menjalin kerja sama dengan Bank Mandiri dalam pengembangan

aplikasi BPHTB Online. Melalui aplikasi ini masyarakat akan lebih mudah untuk melaksanakan pembayaran melalui seluruh saluran pembayaran Bank Mandiri, termasuk internet banking, ATM, dan cabang yang tersebar di seluruh Indonesia.

4.3.3 Efektifitas Pelayanan

Pajak merupakan salah satu usaha yang digunakan oleh pemerintah dalam pembiayaan pembangunan daerah yang berguna bagi masyarakat dan untuk kepentingan bersama.Pajak daerah sebagai salah satu bidang yang memberikan kontribusi terbesar dalam pendapatan asli daerah. Aplikasi dalam pembayaran pajak online menggunakan pelayanan SPTPD online dengan memadukan sistem administrasi perpajakan yang diberlakukan sangat memudahkan dalam melaporkan dan membayar pajak, penyederhanaan proses serta mengefisienkan waktu.

Pembayaran pajak online memberikan kontribusi untuk meningkatkan pendapatan daerah. Dengan adanya sistem online dalam pembayaran pajak daerah ini memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam pelayanan perpajakan, mengefektifkan proses administrasi pajak dengan itu keterlambatan pembayaran pajak dapat berkurang.

4.3.4 Adanya Kepuasan Pelanggan

Animo masyarakat dalam sistem pembayaran pajak secara online ini sangat baik dan meningkat yang di tunjukan dengan perkembangan pelaporan SPT Masa PPh Pasal 21/26 oleh wajib pajak yang meningkat sejak diterapkannya peraturan pelayanan pajak secara on line karena sangat memudahkan dalam melaporkan dan

membayar pajak, penyederhanaan proses serta mengefisienkan waktu dan mengefektifkan proses administrasi pajak dengan dengancepat dan tepat

4.3.5 Adanya Wujud Kualitas pelayanan

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau publik adalah pelayanan yang berkualitas dan sesuai harapan masyarakat. Kualitas pelayanan/standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan juga terdapat baku mutu pelayanan. Kesederhanaan pelaksanaan kerja atau mekanisme arus kerja tidak banyak melibatkan atau melewati meja atau pejabat/tugas yang tidak berkaitan dengan fungsi utama dalam proses pelayanan. cara pelayanan, persyaratan pelayanan, unit kerja atau pejabata yang berwenang, rincian biaya/tariff pelayanan dan cara pembayaran, serta jadwal waktu penyelesaian pelayanan lebih singkat dan efektif.

4.3.6 Adanya Animo masyarakat

Dari hasil wawancara dengan informan pada tanggal 5 Oktber dengan Bapak Terbit Sitepu didapat beberapa kganbaran bahwa pelayanan pembayaran pajak secara on line sangat memuaskan dan menjadi harapan masyarakat, bahwa untuk meningkatkan kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan karena masyarakat dapat secara langsungmembayar pajak kapan saja tanpa ada hambatan dan khuatir terjadi keterlambatan maupun pengurusan Pelayanan ssitem online tersebut sangat membahukan hasil pekerjaan yang baik dan berkualitas.

4.4 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan pengamatan dan wawancara bersama beberapa narasumber/informan yang berada kantor Dinas pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang dan masyarakat pengguna jasa layanan pajak maka Penulis akan memaparkan pembahasan pada berikut ini.

Pada awal penelitian ini dilakukan penulis membaca berbagai keseimpulan penelitian relevan dengan berjudul **“Implementasi Peraturan Bupati Nomor 20 Tahun 2018 Dalam Rangka Efektifitas Pemungutan Pajak Secara Online di Kabupaten Deli Serdang”**

Dari hasil penelitian yang didapatkan sebelumnya akan dibahas permasalahannya sebagai berikut.

4.4.1 Adanya realisasi program yang dilaksanakan

Menurut Gordon (Mulyadi, 2015: 24) menyatakan implementasi berkenaan dengan berbagai kegiatan yang diarahkan pada realisasi program.

Menurut Grindle (Mulyadi, 2015: 47), menyatakan implementasi merupakan proses umum tindakan administratif yang dapat diteliti pada tingkat program tertentu. Berdasarkan asumsi teori tersebut penulis menilai Implementasi Peraturan Bupati Nomor 20 Tahun 2018 Dalam Rangka Efektifitas Pemungutan Pajak Secara Online di Kabupaten Deli Serdang telah berjalan dengan baik sebagaimana harapan yang dinginkan baik oleh pemerintah daerah Kabupaten Deli Serdang maupun masyarakat umum.

Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara tentang pelaksanaan program pembayaran pajak secara online yang penulis lakukan baik kepada pihak intansi terkait maupun masyarakat umum lainnya.

4.4.2 Adanya tujuan suatu organisasi untuk mencapai tujuannya

Menurut Purwanto (2012: 12), implementasi merupakan suatu keluaran kebijakan (*to delivery policy output*) yang dilakukan oleh para implementator kepada kelompok sasaran (*target group*) sebagai upaya untuk mewujudkan tujuan kebijakan.

Menurut mulyadi (2015: 12),implementasi mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan. Tindakan ini berusaha untuk mengubah keputusan-keputusan tersebut menjadi pola-pola operasional serta berusaha mencapai perubahan-perubahan besar atau kecil sebagaimana telah diputuskan sebelumnya.

Menurut Mulyadi (2015: 37) kebijakan publik pada dasarnya adalah suatu keputusan yang dimaksudkan untuk mengatasi kesalahan tertentu melakukan kegiatan tertentu, atau untuk mencapai tujuan tertentu yang dilakukan oleh instansi yang mempunyai wewenang dalam rangka penyelenggaraan tugas pemerintah negara dan pembangunan, berlangsung dalam satu kebijakan tertentu.

Menurut Mardiasmo (2016: 32), efektivitas merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Kegiatan operasional dikatakan efektif apabila proses kegiatan mencapai tujuan dan sasaran tujuan akhir kebijakan.

Berdasarkan asumsi teori tersebut penulis menilai tujuan dari Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2015 belum sepenuhnya tercapai dengan baik. Sebagaimana

diuraikan pada hasil wawancara oleh narasumber di Deli Serdang Tujuan dari Implementasi Peraturan Bupati Nomor 20 Tahun 2018 Dalam Rangka Efektifitas Pemungutan Pajak Secara Online di Kabupaten Deli Serdang adalah dalam rangka peningkatan pelayanan kepada publik. Tujuan pelayanan publik tersebut tentunya sesuai dengan tuntutan perkembangan dan kebaikan yang selaras dengan upaya memajukan berbagai sector pembangunan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

4.4.3 Adanya sasaran yang hendak dicapai

Menurut Mardiasmo (2016: 32) efektivitas merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Kegiatan operasional dikatakan efektif apabila proses kegiatan mencapai tujuan dan sasaran tujuan akhir kebijakan.

Menurut Wahab (Tahir: 2014: 55), menyatakan bahwa implementasi kebijakan adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan lazimnya, keputusan tersebut mengidentifikasi masalah yang diatasi, menyebukan secara tegas tujuan/sasaran yang ingin dicapai, dan berbagai cara untuk menstruktur/mengatur proses implementasinya.

Berdasarkan asumsi teori tersebut penulis menilai bahwa sasaran masyarakat yang hendak dicapai oleh pemerintah sudah tercapai dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara oleh narasumber yang menandaskan bahwa peningkatan

efektifitas pelayanan, peningkatan kualitas adalah merupakan tuntutan untuk melakukan percepatan dalam memajukan semua sektor pembangunan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan uraian-uraian diatas yang telah ditemukan pada sub bab sebelumnya, serta analisis data, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Implementasi Peraturan Bupati Nomor 20 Tahun 2018 Dalam Rangka Efektifitas Pemungutan Pajak Secara Online di Kabupaten Deli Serdang telah berjalan dengan baik sebagaimana harapan yang dinginkan baik oleh pemerintah daerah Kabupaten Deli Serdang maupun masyarakat umum.
2. Bahwa Tujuan dari Implementasi Peraturan Bupati Nomor 20 Tahun 2018 Dalam Rangka Efektifitas Pemungutan Pajak Secara Online di Kabupaten Deli Serdang adalah dalam rangka peningkatan pelayanan kepada publik. Tujuan pelayanan publik tersebut tentunya sesuai dengan tuntutan perkembangan dan kemajuan yang selaras dengan upaya memajukan berbagai sektor pembangunan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
3. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau publik adalah pelayanan yang berkualitas dan sesuai harapan masyarakat. Implementasi Peraturan Bupati Nomor 20 Tahun 2018 Dalam Rangka Efektifitas Pemungutan Pajak Secara Online di Kabupaten Deli Serdang telah memenuhi kualitas pelayanan/standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik

5.2. Saran

1. Implementasi Peraturan Bupati Nomor 20 Tahun 2018 Dalam Rangka Efektifitas Pemungutan Pajak Secara Online di Kabupaten Deli Serdang telah berjalan dengan baik sebagaimana yang telah dijalankan oleh pemerintah daerah Kabupaten Deli Serdang selama ini perlu lebih ditingkatkan mencangkup pada pengembangan program pelayanan pelayanan pajak lainnya, mengingat bahwa masih ada beberapa kelemahan lainnya seperti pelayanan perhitungan pajak yang masih belum bisa dilaksanakan secara on line
2. Perlu adanya sosialisasi yang lebih intesif untuk dilakukan, mengingat bahwa system pembayaran pajak secara online tersebut masih belum diketahui oleh berbagai masyarakat terutama didaerah pedesaan yang kebetulan mereka tidak begitu ramah dan faham dengan system pembayaran pajak secara online
3. Pemerintah daerah Kabupaten Deliserdang dipandang perlu meningkatkan pemerataan akses dan informasi terutama melakukan pelayanan secara langsung kebasis masyarakat dengan membuka pos pelayanan berjalan atau dengan menggunakan jasa pelayanan keliling yang diharapkan agar masyarakat di wilayah desa terbantu dalam menggunakan jasa pelayanan system online pembayaran pajak tersebut.

DAFTAR PUSTKA

- Abdul Wahab, Solichin. 2004. Analisis Kebijaksanaan: Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijaksanaan Negara. Jakarta: Bumi Aksara
- Agustino, Leo. 2006. Dasar-Dasar kebijakan publik. Bandung:Alfabeta
- Agus Eko Sujianto, "Penerapan Full Day School Dalam Lembaga Pendidikan Islam: Jurnal Pendidikan, Ta'allim, 2016, Vol. 28.No.2
- Agung, Kurniawan. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta. Penerbit Pembaharuan.
- Ahmad, Jamaluddin. 2015. Metode Penelitian Administrasi Publik. Yogyakarta :Gava Media
- Al, Gibson. Et. (2013). Bungkaes. Jakarta
- Arikunto, S. 2002. Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal. Jakarta: PT. Rineka Cipta. Arikunto, S. 2010. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: PT Rineka Cipta
- A.S. Moenir, 2010. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia.Bumi Aksara : Jakarta. Hlm 88
- Boediono. 2003. Pelayanan Prima Perpajakan. PT. Rineka Cipta: Jakarta
- Charles O. Jones.1996.PengantarKebijakan Publik.Terjemahan dari buku:An Introduction to The Study of Public Policy. Jakarta: Ikrar Mandiri Abadi Offset.
- Dendawijaya, Lukman. 2006. "Manajemen Perbankan". Edisi Kedua. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Juliantara, D. (2005). Peningkatan Kualitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaruan
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. [Online]. Tersedia di kbbi.kemdikbud.go.id/entri/religius. Diakses 11 Agustus 2021
- Moleong, j, Lexy. 2006. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

- Mazmanian, Daniel H., dan Paul A. Sabatier. 1983. Implementation and Public Policy, New York: HarperCollins.Chief J. O. Udoji (1981)
- Tachjan. (2006). Implementasi Kebijakan Publik. Bandung: AIPPI.
- Budi Winarno, 2007. Kebijakan Publik: Teori dan Proses, (Edisi Revisi),Yogyakarta: Media Pressindo, ISBN -979-222-207-3
- Pekei, Beni. 2016. Konsep dan Analisis Efektifitas Pengelolaan Keuangan Daerah Di Era Otonomi. Cetakan Pertama. Jakarta: Taushia.
- Mardiasmo. 2002. Akuntansi Sektor Publik. Yogyakarta
- Mahmudi, 2010, Manajemen Kinerja Sektor Publik, UPP STIM YKPN,. Yogyakarta.
- Nurcholis, H. (2007). Teori dan Praktik: Pemerintahan dan Otonomi Daerah. Jakarta: Grasindo.
- Ravianto, J. 1990. Produktivitas dan Pengukuran. Jakarta: Lembaga Sarana Informasi Kamus Besar Bahasa Indonesia. [Online]. Tersedia di kbbi.kemdikbud.go.id/entri/religius. Diakses 11 Agustus 2021
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta:
- Siagian ,Sondang P.2003.Filsafat Administrasi. Jakarta:Bumi Aksara
- Siagian Sondang P.1992. Fungsi-Fungsi Manajerial. jakarta: Bumi AksaraRichard M. Steers
- Rochmat Soemitro, 1988, Pengantar Singkat Hukum Pajak, Eresco, Bandung
- Nurcholis, H. (2007). Teori dan Praktik: Pemerintahan dan Otonomi Daerah. Jakarta: Grasindo.
- Undang-undang nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal). Pustaka Pelajar. Hal : 2. Yogyakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta : PT. Bumi Aksara, H

- Subarsono, AG. 2005. Analisis Kebijakan Publik. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Van Meter dan Van Horn dalam Wahab, 2006:65. Analisis Kebijakan Publik. Arena Kami 4 Desember 2013 (Jones,1987).

LAMPIRAN



DAFTAR WAWANCARA

Proposal Skripsi

**IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI NOMOR 20 TAHUN 2018 DALAM
RANGKA EFEKTIFITAS PEMUNGUTAN PAJAK SECARA ONLINE DI
KABUPATEN DELI SERDANG**

Nara Sumber :

Nama : ARROHIMAH.....
Umur : 40 TAHUN.....
Jenis Kelamin : PEREMPUAN.....
Pendidikan Terakhir : S1 AKUNTANSI.....
Jabatan : KASUBAG KEUANGAN.....

Pertanyaan :


ARROHIMAH, SE

A. Kategorisasi Implementasi Peraturan Bupati dan Peran Kantor Pajak

- (1) Adanya Kesederhanaan Prosedur
 - (1) Bagaimakah gambaran prosedur dan tata administrasi dan kerja yang diterapkan dalam mengimplementasikan Perbud Nomor 20 tahun 2018 tersebut
 - (2) Apakah dalam implementasi Perbud tersebut dijalankan dengan pelaksanaan prosedur tata administrasi yang sederhana dalam artian secara langsung dapat dilaksanakan dilapangan ?
 - (3) Bagaimakah anomi masyarakat pengguna jasa pelayanan pajak secara online tersebut ?
- (2) Adanya Kejelasan dalam pelaksanaan
 - (4) Bagaimanakah mekanisme pelaksanaan pembayaran pajak secara online tersebut dilaksanakan ?
 - (5) Apakah pembayaran pajak secara online yang diterapkan tersebut mudah diakses oleh masyarakat pengguna jasa pelayanan pajak ?
 - (6) Apakah setelah penggunaan sistem online pembayaran pajak efektif dan ada peningkatan volume pembayaran pajak masyarakat ?
- (3) Adanya Keamanan Pelaksanaan pelayanan

- (7) Apakah penggunaan cara pembayaran pajak dengan sistem online tersebut memiliki tingkat keamanan dalam pelayanannya ?
- (8) Apakah ada jaminan keamanan terhadap data administarsi dalam sistem pembayaran pajak secara on line tersebut ?
- (9) Apakah fihak instansi pelaksana memiliki sistem pengendalian dan keamanan dalam mengoperasikan sistem pembayaran pajak secara online ?

Efektifitas Pelayanan :

- 1) Adanya Kepuasan Pelanggan
 - (10) Bagaimanakah sambutan masyarakat pengguna jasa pembayaran pajak sistem online tersebut ?
 - (11) Dari pelaksanaan pembayaran pajak melalui sistem online yang telah dilaksanakan apakah ada keluhan dari masyarakat ?
 - (12) Kepuasaan seperti apa sajakah yang dirasakan oleh masyarakat dengan penggunaan pelayanan pajak secara online tersebut ?
- 2) Adanya Wujud Kualitas pelayanan
 - (13) Apakah pelaksanaan pembayaran pajak dengan sistem online lebih berkualitas disbanding dengan sistem manual yang sebelumnya dilaksanakan ?
 - (14) Apakah keunggulan dari sistem pembayaran pajak secara online tersebut ?
 - (15) Apakah masyarakat pengguna jasa menyambut baik sistem dan prosedur pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak secara online
- 3) Adanya Animo masyarakat
 - (16) Bagaimanakah minat masyarakat merespon pelaksanaan pembayaran pajak dengan pelayanan sistem online tersebut ?
 - (17) Apakah dengan pelaksanaan sistem pembayaran pajak secara online menambah pemasukan dan peningkatan pembayaran pajak bagi Kab. Deli Serdang
 - (18) Apakah penggunaan jasa layanan pembayaran pajak dinilai berhasil karena memuaskan pelayanan bagi masyarakat ?



Bila menjawab surat ini agar disertai
nomer dan tanggallnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Baeri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

Sk-I 078

**PERMOHONAN PERSETUJUAN
JUDUL SKRIPSI**

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Ketua Jurusan **ANANTA MAHARDIKA, S.Sos, M.Si**
FISIP UMSU
di
Medan.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : **MUHAMMAD IRFAN ATHORIE**
NPM : **17.031.00008**
Jurusan : **ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**
Tabungan sks : **131,9... sks, IP Kumulatif 3,23**

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI NOMOR 2 TAHUN 2018 DALAM RANGKA EFektivitas PEMUNGUTAN PAJAK SBLAR A ONLINE DI KABUPATEN DELI SERDANG	<i>ace f.</i>
2	IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA NOMOR 2 TAHUN 2018 DALAM RANGKA KINERJA PENANGGULANGAN BEBAN BANZIR DI KOTA MEDAN	
3	IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH KABUPATEN DELI SERDANG NOMOR 2 TAHUN 2011 TENTANG PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DALAM RANGKA TAZT PAJAK DI KEGIATAN BATAVIA NUS KABUPATEN DELI SERDANG	

Bersama permohonan iai saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik Mahasiswa (DKAM) yang dikeluarkan oleh Dekan.
3. Tanda bukti Lunas Uang/Biaya Seminar/Proposal;*)

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapan terima kasih. *Wassalam.*

Rekomendasi Ketua Jurusan :

Diteruskan kepada Dekan untuk
Penetapan Judul dan Pembimbing.

Pemohon,

(MUHAMMAD IRFAN ATHORIE)

Medan, tgl. **24 AGUSTUS 2021**

(ANANTA MAHARDIKA, S.Sos, M.Si)

Pembimbing : Affan Alquddus

*) dilampirkan setelah judul ditandasetujui oleh Ketua Jurusan.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basir No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 206-201 Fax. (061) 6625474
Website: <http://www.umsu.ac.id> Email: rektor@umsu.ac.id

Dikirimkan melalui jalur administrasi
internal dan tergantung

SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI
DAN PEMBIMBING

Nomor : 886/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2021

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Nomor: 975/SK/IL3/UMSU-03/F/2018 Tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018 dan Rekomendasi Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik tertanggal : 24 Agustus 2021 dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut :

Nama mahasiswa : MUHAMMAD IRFAN ATHORIQ
N P M : 1703100008
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Semester : VIII (Delapan) Tahun Akademik 2020/2021
Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI NOMOR 25TAHUN 2018 DALAM RANGKA EFEKTIVITAS PEMUNGUTAN PAJAK SECARA ONLINE DI KABUPATEN DELI SERDANG**

Pembimbing : AFFAN AL-QUDDUS, S.Sos., M.Si.

Dengan demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan yang berpedoman kepada ketentuan sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor: 975/SK/IL3/UMSU-03/F/2018 Tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018.
2. Sesuai dengan nomor terdaftar di Program Studi Ilmu Administrasi Publik: 078.17.0310 tahun 2021.
3. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal: 24 Agustus 2022.

Ditetapkan di Medan,
Medan, 16 Muharram 1443 H
25 Agustus 2021 M



Tembusan:

1. Ketua P.S. Ilmu Administrasi Publik FISIP UMSU di Medan.
2. Pembimbing ybs. di Medan.
3. Pertinggal.

1. Ketua P.S. Ilmu Administrasi Publik FISIP UMSU di Medan.

2. Pembimbing ybs. di Medan.

3. Pertinggal.



Bersertifikat resmi untuk dijadikan
referensi dan terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20235 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

Sk-3

**PERMOHONAN
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**

Kepada Yth.
Bapak Dekan FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 24 Agustus 2021

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : MUHAMMAD IRFAN ATHORIA
N P M : 17031.00208
Jurusan : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing Nomor 296 /SK/II.3/UMSU-03/F/2021 tanggal 21 AGUSTUS 2021 dengan judul sebagai berikut :

IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI NOMOR 2.0 TAHUN 2018
DALAM RANGKA EFektivitas PEMUNGUTAN PAJAK SEGAZI
ONLINE DI KABUPATEN DELI SERDANG

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK - 1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir ASLI;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proposais Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3)
8. Semua berkas dimasukan ke dalam MAP warna BIRU.

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapan terima kasih. *Wassalam*.

Menyetujui :

Pembimbing

Pemohon,

MUHAMMAD IRFAN ATHORIA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

SK.4

UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL SKRUPS
Nomor : 0111420113-AUK-MU-007/2021



Program Studi	Bina Administrasi Publik
Hari, Tanggal	Rabu, 01 September 2021
Waktu	09.00 WIB s.d. Selesai
Tempat	Online/Daring
Pembimbing Seminar	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.S.P.

No.	MAMA MAHARDIKA	NIMON PONOK BANTER	PERIODIK	KEMERDEKA	JUDUL PROPOSAL SEMINAR
1	ZAHIA DINI AWWAFAH	1710210000	SYAFIQOHN, S.Sos., M.H.	HAJLI KHARISAH, S.P., M.Pd	IMPLEMENTASI PELAKU KEGIATAN KAMPAING COVID-19 DI REDAKSI ANTROPLOGI TURANG KABUPATEN LANGSAM
2	INDAHNI UMEDH LESTYAWATI	1710210001	MFATTAH AL-QADOO, S. Sos., M.Si.	IDA MARTINELLU, S.H., MM	IMPLEMENTASI PERPPES NO. 21 TAHUN 2014 DALAM PEMERINTAH ANNTIFATAS KEPERIBATAIAN KEMARITIN SUMATERA UTARA
3	MUHAMMAD UEBAL HARAHAP	1710210002	S.Sos., M.Si.	AFFAN AL-QADOO,	KINERJA PENGETAHUAN PEGAWAI DAN JASA (PPL) TERHADAP PELAJARAN PENGAMBILAN PERENCANAAN BUDAYA ELECTRONIC BERP-
4	ISHMAEI	1710210003	HAULI KHARISAH, S.P., M.Pd	SYAFIQOHN, S.Sos., M.H.	IMPLEMENTASI PERPUSTAKAAN DI KANTOR RELATIONS PUBLIC INDONESIA NOMOR 45/PER/2018 DENGAN KONSEP KERJA SAMA FISIK DAN KERJA DI JAUH RELATIONS PUBLIC PELAJARAN
5	MUHAMMAD REEFAN ATHURIO	1710210004	IDA MARTINELLU, S.H., MM	MFATTAH AL-QADOO,	IMPLEMENTASI PERBUTIRAN BURST NUMBER 20 TAHUN 2018 DALAM RANGKA ESTIMASI DAN PEMERINTAHAN PADA SECARA ONLINE DI KABUPATEN DELI SERDANG

Madrasah Tsanawiyah Negeri 1431 H

30 Agustus 2021 M





Universitas Muhammadiyah
SUMATERA UTARA

UMSU

Bersama | Cerdas | Inovatif
Bila menjawab surat ini agar disertakan
nomor dan tanggallnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : MUHAMMAD IRFAN ATHORIG
NPM : 1703100008
Jurusan : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
Judul Skripsi : IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI NOMOR 20 TAHUN 2018
DALAM RANGKA EFektivitas PEMERINTAHAN PADA KEGIATAN SELARAK
ONLINE DI KABUPATEN DELI SERDANG

No.	Tanggal	Kegiatan Advokasi/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	20/9/2021	Bimbingan Proposal awal berlakang.	/
2.	27/9/2021	Bimbingan Proposal uraian terstruktur dan kerangka konsep	/
3.	30/9/2021	Acc. Proposal	/
4.	1/10/2021	Bimbingan Draft wawancara.	/
5.	4/10/2021	Bimbingan hasil pembahasan dan hasil wawancara	/
6.	7/10/2021	Bimbingan hasil wawancara dengan Pakar.	/
7.	9/10/2021	Bimbingan hasil wawancara sesuai kategorisasi.	/
8.	11/10/2021	Acc. Skripsi.	/

Medan, 10 Oktober.....2021..

Dekan,

Ketua Jurusan

Pembimbing,

(Dr. ABDIN SALEM, S.Sos., M.Si) (ANARIA MARYADIKA, S.Sos., M.Psi) (Afif Al Andalib), S.Sos, M.Psi



Bila memperlu surat ini agar dibulatkan
nomor dan tangganya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website: <http://www.umsu.ac.id> Email: rektor@umsu.ac.id

Nomor : 967/KET/IL3-AU/UMSU-03/F/2021
Lampiran : --
Hal : **Mohon Diberikan izin
Penelitian Mahasiswa**

Medan, 29 Muharram 1443 H
07 September 2021 M

Kepada Yth : Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Deli Serdang
di-

Tempat.

Bissmillahirahmanirrahim
Assalamu'alaikum Wr.Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan

Untuk memperoleh data penulisan skripsi dalam rangka penyelesaian program studi jenjang Strata Satu (S1), kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami :

Nama mahasiswa : **MUHAMMAD IRFAN ATHORIQ**
N P M : 1703100008
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Semester : VIII (Delapan) Tahun Akademik 2020/2021
Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI NOMOR 20 TAHUN 2018
DALAM RANGKA EFEKTIVITAS PEMUNGUTAN PAJAK
SECARA ONLINE DI KABUPATEN DELI SERDANG**

Demikianlah kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.
Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.



Cc : File.



PEMERINTAH KABUPATEN DELI SERDANG BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jalan Karya Dharma No.4 Lubuk Pakam Kode Pos 20154

Telepon (061) 7952964

E-mail : kesbangpol@deliserdang.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 070 / 116

- Sehubungan dengan Surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Nomor : 967/KET/II.3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 07 September 2021 Perihal mohon di berikan izin Penelitian mahasiswa oleh :

a. N a m a	:	MUHAMMAD IRFAN ATHORIQ
b. Alamat	:	Jl. Niaga No.58 Dusun IX Desa Batang Kuis Pekan Kec. Batang Kuis
c. Pekerjaan	:	Mahasiswa
d. NIP/NIM/KTP	:	1703100008
e. Jurusan	:	Ilmu Administrasi Publik
f. Judul	:	Implementasi Peraturan Bupati Nomor 20 tahun 2018 dalam rangka efektivitas pemungutan pajak secara online di Kabupaten Deli Serdang
g. Daerah/lokasi	:	Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang
h. Waktu/Lama	:	3 (Tiga) Bulan
i. Peserta	:	Sendiri
j. Penanggung Jawab	:	Dr. Amin Saleh, S.Sos.,M.SP

- Pihak kami tidak menaruh keberatan atas pelaksanaan kegiatan dimaksud diatas dengan kewajiban agar yang bersangkutan mematuhi ketentuan dan peraturan yang berlaku serta menjaga ketertiban umum di daerah setempat.
- Dalam rangka pengawasan, supaya tembusan surat izin yang dikeluarkan dan laporan hasil pelaksanaannya agar disampaikan kepada kami.
- Demikian untuk dimaklumi.

Lubuk Pakam, 23 September 2021

a.n. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA
DAN POLITIK KABUPATEN DELI SERDANG

SEKRETARIS



Tembusan:

- Yth. Bupati Deli Serdang (sebagai laporan)
- Yth. Ka. BAPPEDA Kab. Deli Serdang
- Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU



PEMERINTAH KABUPATEN DELI SERDANG
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

Jalan Karya Dharma No. 2 Lubuk Pakam 20514 Kabupaten Deli Serdang

Telepon (061) – 7951422 Faks. (061) – 7951422

E-mail : bappedadeliserdankab@gmail.com / Website: <https://bappeda.deliserdangkab.go.id>

Nomor : 070/ 2021 /BPDS/2021
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : **Rekomendasi / Izin Penelitian**

Lubuk Pakam, 28 September 2021

Kepada
Yth. **Kepala Badan Pendapatan Daerah**
Kabupaten Deli Serdang
di -
Tempat

Sesuai dengan Rekomendasi Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Deli Serdang Nomor : 070/1116 tanggal 23 September 2021 dan Surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Nomor : 967/KET/II.3-AU/UMSU-03/F/2021 tanggal 07 September 2021 perihal mohon diberikan izin penelitian mahasiswa, yang akan dilaksanakan oleh:

- a. Nama : Muhammad Irfan Athoriq
- b. Alamat : Jl. Niaga No. 58 Dusun IX Desa Batang Kuis Kecamatan Batang Kuis
- c. NIM/NIP/KTP : 1703100008
- d. Pekerjaan : Mahasiswa
- e. Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
- f. Judul : Implementasi Peraturan Bupati Nomor 20 Tahun 2018 dalam Rangka Efektivitas Pemungutan Pajak secara Online di Kabupaten Deli Serdang
- g. Daerah / Lokasi : Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang
- h. Lama : 3 (Tiga) Bulan
- i. Peserta : Sendiri
- j. Penanggung Jawab : Dr. Amin Saleh, S.Sos., M.SP

Bersama ini disampaikan bahwa yang bersangkutan akan melaksanakan penelitian di wilayah Saudara dan yang bersangkutan dalam pelaksanaan kegiatan dimaksud wajib untuk mematuhi ketentuan peraturan yang berlaku serta mempedomani Protokol Kesehatan COVID-19.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.



Tembusan Kepada Yth:

1. Bapak Bupati Deli Serdang di Lubuk Pakam sebagai laporan
2. Kepala Badan Kesatuan Bangsa Kabupaten Deli Serdang di Lubuk Pakam
3. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU
4. Pertinggal



PEMERINTAH KABUPATEN DELI SERDANG BADAN PENDAPATAN DAERAH

JL. JENDERAL SUDIRMAN NO.2 LUBUK PAKAM - 20512

TEL/FAX (061) - 7955788

E-mail : bapenda@deliserdangkab.go.id

Lubuk Pakam, 06 Oktober 2021

Nomor : 070/1447/2021
Lamp :
Sifat :
Hal : Izin Melakukan Penelitian

Kepada :
Yth. Sdr. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah
Sumatera Utara
di -
Tempat

Sehubungan dengan surat Kepala Bappeda Kabupaten Deli Serdang
Nomor 070/2027/BPDS/2021 Tanggal 28 September 2021 Perihal Rekomendasi
/ Izin Penelitian.

Pada prinsipnya kami tidak keberatan dan menyetujui Izin Melakukan
Penelitian di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang.

Atas Nama :

- | | | |
|---------------------|---|---|
| a. Nama | : | Muhammad Irfan Athoriq |
| b. Alamat | : | Jl. Niaga No. 58 Dusun IX Desa Batang Kuis Pekan
Kecamatan Batang Kuis |
| c. NPM/NIP/KTP | : | 1703100008 |
| d. Pekerjaan | : | Mahasiswa |
| e. Jurusan | : | Ilmu Administrasi Publik |
| f. Judul | : | Implementasi Peraturan Bupati Nomor 20 Tahun 2018
dalam Rangka Efektivitas Pemungutan Pajak secara
Online di Kabupaten Deli Serdang |
| g. Daerah/Lokasi | : | Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang |
| h. Lama | : | 3 (Tiga) Bulan |
| i. Peserta | : | Sendiri |
| j. Penanggung Jawab | : | Dr. Amin Saleh, S.Sos., M.SP |

Demikian di sampaikan untuk di maklumi.

An. KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH

KABUPATEN DELI SERDANG

SEKRETARIS



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama	:	MUHAMMAD IRFAN ATHORIQ
Tempat/Tanggal Lahir	:	Medan, 25 - JUNI - 1998
NPM	:	1703100008
Jenis Kelamin	:	Laki - Laki
Agama	:	Islam
Warga Negara	:	Indonesia
Alamat	:	Jl. Niaga No.58 Dusun IX Batang Kuis Pekan
Anak ke	:	4(empat) dari 4(empat) bersaudara

Nama Orang Tua

Ayah	:	Alm. MUHAMMAD YACOB
Ibu	:	ERNAWATI NUR
Alamat	:	Jl. Niaga No.58 Dusun IX Batang Kuis Pekan

Pendidikan Formal

1. SDN 107415 Desa Tanjung Sari Kec. Batang Kuis
2. SMP Negeri 1 Batang Kuis
3. SMK Negeri 1 Percut Sei Tuan
4. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Demikianlah Riwayat hidup saya perbuat dengan sebenarnya

Medan, 25 Oktober 2021



(MUHAMMAD IRFAN ATHORIQ)