

**STRATEGI ACTUATING DALAM OPTIMALISASI PENERIMAAN  
PAJAK RESTORAN DI KABUPATEN DELI SERDANG**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**NADIA ENDANG IRIANTI PULUNGAN**

**1603100037**

**Program Studi Ilmu Administrasi Publik  
Konsentrasi Pembangunan**



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

**MEDAN**

**2022**

## BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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

Nama Mahasiswa : **NADIA ENDANG IRIANTI PULUNGAN**  
NPM : 1603100037  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Pada hari,tanggal : Rabu, 21 September 2022  
Waktu : 08.15 s.d Selesai

### TIM PENGUJI

PENGUJI I : **NALIL KHAIRIAH, S.IP, M. Pd.** (.....)

PENGUJI II : **JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si.** (.....)

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

### PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

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

Dr. ABRAR ADHANI, S.Sos., M.I.Kom

## 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 : **NADIA ENDANG IRIANTI PULUNGAN**

NPM : 1603100037

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Judul Skripsi : STRATEGI ACTUATING DALAM OPTIMALISASI PENERIMAAN PAJAK RESTORAN DI KABUPATEN DELI SERDANG.

Medan, 21 September 2022

PEMBIMBING

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

Disetujui Oleh:

KETUA PROGRAM STUDI

  
**ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP**

DEKAN

  
  
**DR. ARIYATI SALEH, S.Sos., M.SP**



## SURAT PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, Nadia Endang Irianti Pulungan NPM 1603100037 menyatakan dengan sungguh-sungguh :

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

Bila kemudian terbukti pernyataan saya tidak benar, saya bersedia tenapa mengajukan banding menerima sanksi :

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

Medan, 25 Oktober 2022

Yang Menyatakan



**Nadia Endang Irianti Pulungan**

# **STRATEGI ACTUATING DALAM OPTIMALISASI PENERIMAAN**

## **PAJAK RESTORAN DI KABUPATEN DELI SERDANG**

**NADIA ENDANG IRIANTI PULUNGAN**

**1603100037**

### **ABSTRAK**

Pembangunan merupakan suatu rangkaian kegiatan atau usaha untuk mengubah keadaan suatu negara. Pada dasarnya pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur melalui peningkatan taraf hidup masyarakat. Selain pembangunan secara nasional, pembangunan daerah juga perlu dilaksanakan dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi yang lebih stabil dan konsisten guna tercapainya Peningkatan Pendapatan Daerah. Salah satu sumber pendapatan asli daerah adalah pajak restoran dengan objek adalah setiap pelayanan yang disediakan dengan pembayaran di restoran termasuk bar, cafe, rumah makan, buffet, kantin, kedai nasi/kopi dan meliputi penjualan makanan/minuman ditempat yang disertai tempat penyantapan maupun diantar dan dibawa pulang. Subjek pajak restoran adalah orang pribadi atau badan yang melakukan pembayaran kepada restoran, sedangkan pengusana restorannya disebut dengan wajib pajak. Selanjutnya ekstensifikasi perpajakan juga dapat dilakukan melalui kebijakan pemerintah daerah untuk menggali dan mendata potensi pajak daerah dalam rangka peningkatan pendapatan masa mendatang. Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik mengangkat judul: “ **Strategi Actuating Dalam Optimalisasi Penerimaan Pajak Restoran di Kabupaten Deli Serdang**” Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskripsi kualitatif. Metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dan pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian ini, diketahui bahwa Pelayanan Pajak Restoran di Kabupaten Deli Serdang Sudah berjalan dengan baik sehingga dapat disimpulkan bahwa Strategi Actuating Dalam Optimalisasi Penerimaan Pajak Restoran di Kabupaten Deli Serdang berperan dalam mengoptimalkan penerimaan pajak.

***Kata Kunci : Strategi, Actuating , Optimalisasi Penerimaan Pajak***

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Syukur Alhamdulillah rabbal 'alaamiin atas kehadiran Allah Subhanawala'ala, Tuhan yang Maha Kuasa yang telah memberikan segala rahmat, kesehatan, kenikmatan, serta kemampuan dan kemudahan langkah dan waktu sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Selanjutnya tak lupa pula penulis mengucapkan shalawat serta salam kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa umatnya dari jaman jahiliyah ke zaman yang berilmu pengetahuan ini.

Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna memperoleh gelar sarjana (S.AP) Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Skripsi ini berisikan hasil penelitian penulis yang berjudul **“Strategi Actuating Dalam Optimalisasi Penerimaan Pajak Restoran Di Kabupaten Deli Serdang”**

Disadari dengan sepenuh hati, bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih belum cukup sempurna. Hal ini disebabkan karena terbatasnya waktu, kemampuan dan pengalaman yang penulis miliki dalam penyajiannya, untuk itu dengan hati yang tulus dan ikhlas penulis menerima koreksi dan kritikan yang membangun dari pembaca yang nantinya dapat berguna dan bermanfaat untuk menyempurnakan skripsi ini.

Selama penulisan skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bantuan, dukungan, dan motivasi dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada :

1. Yang teristimewa dan yang paling utama yaitu Allah SWT yang selalu memberikan saya kesehatan dan kemudahan dalam menulis sehingga penulis dapat menyelesaikanya tepat waktu.
2. Yang tercinta orang tua saya Sarwo Edi Pulungan dan Ibu saya Sondang Purnama yang telah mengasuh, mendidik dengan curahan kasih sayang serta selalu memberikan doa yang tiada henti dan dukungan moril maupun materil kepada penulis.
3. Bapak Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Abrar Adhani, S.Sos, M.I.Kom selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Ibu Dra.Hj. Yurisna Tanjung, M.AP. selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Ananda Mahardika, S.Sos., M.SP selaku ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

8. Bapak Jehan Ridho Izharsyah,S.Sos,M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
9. 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.
10. Kepada Bapak dan Ibu Bagian Umum dan Kasubid Pendapatan dan Pendaftaran di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang.

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 terimakasih 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, 14 September 2022

Penulis

**Nadia Endang Irianti Pulungan**



## **DAFTAR ISI**

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian dan manfaat penelitian .....	4
1.4 Sistematika Penulisan.....	5
<b>BAB II URAIAN TEORITIS .....</b>	<b>6</b>
2.1 Pengertian Strategi .....	7
2.2 Formulasi Strategi .....	9
2.3 Implementasi Strategi.....	9
2.4 Pengendalian Strategi .....	10
2.5 Pengertian Actuating .....	11
2.6 Tujuan Actuating.....	14
2.7 Fungsu Actuatung .....	15
2.8 Pengertian Optimalisasi.....	16
2.9 Manfaat Optimalisasi .....	17
2.10 Pajak Restoran .....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	24
3.2 Kerangka Konsep .....	25

3.3 Defenisi Konsep .....	26
3.4 Kategorisasi .....	28
3.5 Narasumber .....	28
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	29
3.7 Teknik Analisis Data .....	33
3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	35
3.9 Deskripsi Ringkasan Objek Penelitian Penelitian .....	35
3.9.1 Sejarah Kantor BPD Kab.Deliserdang .....	35
3.9.2 Tujuan dan Kinerja BPD Kab.Deliserdang .....	40
3.9.3 Rencana Program .....	42
3.9.4 Tugas Pokok BPD Kab.Deliserdang .....	44
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>46</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	46
4.1.1 Deskripsi Narasumber.....	46
4.1.2 Deskripsi Hasil Wawancara Berdasarkan Kategorisasi .....	49
4.1.2.1 Strategi Actuating .....	49
4.1.2.2 Optimalisasi Penerimaan Pajak.....	54
4.2 Pembahasan.....	57
4.2.1 Strategi Actuating .....	57
4.2.2 Optimalisasi Penerimaan Pajak.....	62
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>67</b>
5.1 Kesimpulan .....	67
5.2 Saran .....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>70</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.1. Kerangka Konsep .....	26
Gambar 3.2. Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang.....	43

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.Distribusi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4.2. Distribusi Narasumber Berdasarkan Umur .....	48
Tabel 4.3.Distribusi Narasumber Berdasarkan Pekerjaan .....	48
Tabel 4.4. Perkiraan Target dan Realisasi Pajak Restoran Kabupaten Deli Serdang .....	52

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran I : Lembar Pengesahan

Lampiran II : Berita Acara Bimbingan Skripsi

Lampiran III: SK-I Permohonan Penetapan Judul

Lampiran IV: SK-II Surat Penetapan Judul Skripsi

Lampiran V: SK-III Surat Permohonan Seminar Proposal Skripsi

Lampiran VI: SK-IV Undangan Seminar Proposal Skripsi

Lampiran VII: SK-V Berita Acara Bimbingan Skripsi

Lampiran VIII: Surat Izin Penelitian Universitas

Lampiran IX: Surat Keterangan Selesai Penelitian

Lampiran X: Surat Bebas Pinjaman Buku Perpustakaan

Lampiran XI: SK-X Undangan Skripsi

Lampiran XII: Draft Wawancara

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pembangunan merupakan suatu rangkaian kegiatan atau usaha untuk mengubah keadaan suatu negara. Pada dasarnya pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur melalui peningkatan taraf hidup masyarakat. Selama pembangunan secara nasional, pembangunan daerah juga perlu dilaksanakan dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi yang lebih stabil dan konsisten guna tercapainya peningkatan pendapatan daerah, pendapatan perkapita masyarakat, perluasan kesempatan kerja serta dapat mengembangkan kemampuan dan potensi sumber daya yang dimiliki daerah. Untuk mencapai itu semua, pemerintah harus dapat menggunakan kekuatannya sendiri. Selain dengan menggunakan potensi-potensi yang ada di daerah, baik itu sumber daya alam, sumber-sumber daya manusia, teknologi dan keahlian. Faktor-faktor atau potensi tersebut haruslah digali, diolah, dan ditingkatkan penggunaannya secara lebih efisien dan efektif agar menjadi kekuatan yang nyata untuk mencapai tujuan dari program Pemerintah.

Salah satu sumber pendapatan asli daerah adalah pajak restoran. Pajak restoran adalah pajak atas pelayanan yang disediakan oleh restoran. Sesuai dengan peraturan daerah, yang menjadi objek pajak restoran adalah setiap pelayanan yang disediakan dengan pembayaran di restoran termasuk bar, cafe, rumah makan, buffet, kantin, kedai nasi/kopi dan meliputi penjualan makanan/minuman ditempat



yang disertai tempat penyantapan maupun diantar dan dibawa pulang. Subjek pajak restoran adalah orang pribadi atau badan yang melakukan pembayaran kepada restoran, sedangkan pengusana restorannya disebut dengan wajib pajak.

Kabupaten Deli Serdang memerlukan dana dalam menyelenggarakan pembangunan yang pembiayaannya berasal dari penerimaan daerah. Maka dari itu Pemerintah Kabupaten Deli Serdang berusaha menggali serta meningkatkan sumber pendapatan daerah yang berasal dari sektor Pajak dan Retribusi guna meningkatkan sumber penerimaan daerah. Pajak daerah yang berpotensi semakin berkembang dan diperhatikan sektor jasanya dalam menyelenggarakan pemerintahan daerah adalah pajak restoran. Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang No 2 Tahun 2011 tentang Pajak Restoran bahwa dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah dan pelaksanaan kewenangan daerah, perlu menciptakan sumber pendapatan asli daerah potensial yang salah satunya dapat bersumber dari Pajak Restoran.

Mengacu pada pasal 40 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, dan Pasal 12 Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 2 Tahun 2011 Tarif Pajak Restoran ditetapkan sebesar 10% (sepuluh persen). dijelaskan bahwa:

1. Objek pajak merupakan pelayanan yang disiapkan restoran,
2. Pelayanan yang disediakan Restoran yang termaktub pada ayat (1) merupakan pelayanan terhadap penjualan makanan dan atau yang dikonsumsi oleh pembeli maupun dikonsumsi di restoran atau tempat pelayanan dan termasuk jasa boga atau catering .

3. Tidak termasuk Objek Pajak Restoran sebagaimana termaktub pada ayat (1) ialah pemberian pelayanan yang ada pada Restoran yang memiliki nilai penjualan kurang dari Rp. 5.000.000 per bulan.

Pelaksanaan penetapan dan pemungutan pajak restoran ini masih terdapat berbagai kendala seperti adanya wajib pajak yang belum sadar untuk memenuhi kewajibannya. Di samping itu para pemilik restoran hanya mau membayar kewajibannya sesuai dengan kemampuan mereka sendiri dan tidak mau memberikan jumlah omzet penjualan mereka selama satu bulan yang akan dijadikan sebagai pedoman untuk membuat penetapan besaran pajak terutang yang wajib mereka bayar, sehingga menyebabkan penerimaan dari sektor ini masih relatif kecil.

Optimalisasi pemungutan pajak restoran perlu dilakukan untuk meningkatkan kemampuan keuangan daerah. Untuk itu diperlukan strategi *actuating* yang berorientasi pada upaya intensifikasi dan ekstensifikasi objek dan subjek pemungutan. Dalam jangka pendek kegiatan yang paling mudah dan dapat segera dilakukan adalah dengan melakukan intensifikasi terhadap objek atau restoran yang sudah ada. Selanjutnya ekstensifikasi perpajakan juga dapat dilakukan melalui kebijakan pemerintah daerah untuk menggali dan mendata potensi pajak daerah dalam rangka peningkatan pendapatan masa mendatang. Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik mengangkat judul: **“Strategi Actuating Dalam Optimalisasi Penerimaan Pajak Restoran di Kabupaten Deli Serdang”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah tersebut di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: “Bagaimana Strategi Actuating Dalam Optimalisasi Penerimaan Pajak Restoran di Kabupaten Deli Serdang”.

## **1.3 Tujuan Penelitian Dan Manfaat Penelitian**

### **a. Tujuan penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah “Untuk Mengetahui Strategi Actuating Dalam Optimalisasi Penerimaan Pajak Restoran di Kabupaten Deli Serdang”.

### **b. Manfaat Penelitian**

- a. Untuk melatih diri penulis dalam mengembangkan wawasan fikiran secara ilmiah, rasional dalam menghadapi masalah yang ada dan timbul di lingkungannya.
- b. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan sumbangan pikiran pada pemerintah khususnya dalam hal Strategi Actuating Dalam Optimalisasi Penerimaan Pajak Restoran di Kabupaten Deli Serdang”.
- c. Penelitian ini diharapkan akan bermanfaat dan memberikan sumbangan bagi kepentingan dan perkembangan ilmu pengetahuan disamping hasil penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai referensi dalam penelitian selanjutnya.

## **1.4 Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini yang akan diuraikan latar belakang masalah rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II URAIAN TEORITIS**

Dalam bab ini yang akan diuraikan adalah pengertian implementasi, pengertian kebijakan publik, pengertian implementasi kebijakan publik, pengertian perlindungan hak anak, pengertian hak anak atas identitas diri

### **BAB III PERSIAPAN DAN PELAKSANAAN PENELITIAN**

Dalam bab ini yang akan diuraikan Jenis Penelitian, Kerangka Konsep, Defenisi Konsep, Kategorisasi Penelitian Informan Narasumber, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data, Lokasi Waktu Penelitian dan Ringkasan Objek Penelitian.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini yang akan diuraikan adalah hasil penelitian Deskripsi Narasumber, Deskripsi Hasil Wawancara Berdasarkan Kategorisasi dan Pembahasan.

### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini berisikan kesimpulan dan saran hasil penelitian.

## **BAB II**

### **URAIAN TEORITIS**

#### **2.1. Pengertian Strategi**

Istilah strategi berasal dari bahasa Yunani *strategia* (*Stratos* = militer dan *ag* = memimpin), yang artinya seni atau ilmu untuk menjadi seorang jenderal. Strategi bisa diartikan sebagai suatu rencana untuk pembagian dan penggunaan kekuatan militer dan material pada daerah – daerah tertentu untuk mencapai tujuan tindakan tertentu.<sup>1</sup> Strategi adalah ilmu perencanaan dan penentuan arah operasi-operasi bisnis berskala besar, menggerakkan semua sumber daya perusahaan yang dapat menguntungkan secara aktual dalam bisnis.

Menurut David (2017 ;52) strategi adalah rencana yang disatukan, luas dan berintegrasi yang menghubungkan keunggulan strategis perusahaan dengan tantangan lingkungan, yang dirancang untuk memastikan bahwa tujuan utama dari perusahaan yang dapat dicapai melalui pelaksanaan yang tepat oleh organisasi.

Strategi merupakan sejumlah tindakan yang terintegrasi dan terkoordinasi yang diambil untuk mendayagunakan kompetensi inti serta memperoleh keunggulan bersaing. Keberhasilan suatu perusahaan, sebagaimana diukur dengan daya saing strategis dan profitabilitas tinggi, merupakan fungsi kemampuan perusahaan dalam mengembangkan dan menggunakan kompetensi inti baru lebih cepat daripada usaha pesaing untuk meniru keunggulan yang ada saat ini. Inti dari strategi adalah bagaimana bertahan hidup dalam dunia yang semakin kompetitif, bagaimana membuat persepsi yang baik di benak konsumen, menjadi

beda, mengenali kekuatan dan kelemahan pesaing, menjadi spesialisasi, menguasai satu kata yang sederhana dikepala, kepemimpinan yang memberi arah dan memahami realitas pasar dengan menajadi yang pertama, kemudian menjadi lebih baik.

Dari pengertian diatas dapat dipahami bahwa startegi merupakan suatu rencana yang ditunjukkan untuk mencapai tujuan yang di inginkan.

Rangkuti (2013:183) berpendapat bahwa strategi adalah perencanaan induk yang komprehensif, yang menjelaskan bagaimana perusahaan akan mencapai semua tujuan yang telah di tetapkan berdasarkan misi yang telah di tetapkan sebelumnya.

Menurut Stoner, Freeman, dan Gilbert. Jr (2005 ; 45), konsep strategi dapat di definisikan berdasarkan dua perspektif yang berbeda yaitu :

- a) dari perspektif apa suatu organisasi ingin dilakukan (intens to do), dan
- b) dari perspektif apa yang organisasi akhirnya lakukan (eventually does).

Dari definisi tersebut penulis menyimpulkan bahwa pengertian strategi adalah hal hal yang perusahaan ingin lakukan untuk mencapai suatu tujuan yang telah di tetapkan sebelumnya.

Dalam buku Analisis SWOT Teknis Membedah Kasus Bisnis, Rangkuti (2013: 3-4) mengutip pendapat dari beberapa ahli mengenai strategi, di antaranya:

- a) Chandler (2010 ;34) : Strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan perusahaan dalam kaitannya dengan tujuan jangka panjang, program tindak lanjut, serta prioritas alokasi sumber daya



- b) Learned, Christensen, Andrews, dan Guth (2013; 43) : Strategi merupakan alat untuk menciptakan keunggulan bersaing. Dengan demikian salah satu fokus strategi adalah memutuskan apakah bisnis tersebut harus ada atau tidak.
- c) Argyris, Mintzberg, Steiner dan Miner (2014 : 54) : Strategi merupakan respons secara terus-menerus maupun adaptif terhadap peluang dan ancaman eksternal serta kekuatan dan kelemahan internal yang dapat memengaruhi organisasi.
- d) Andrews, Chaffe (2005 : 25) : Strategi adalah kekuatan motivasi untuk stakeholders, seperti stakeholders, debtholders, manajer, karyawan, konsumen, komunitas, pemerintah, dan sebagainya, yang baik secara langsung maupun tidak langsung menerima keuntungan atau biaya yang ditimbulkan oleh semua tindakan yang dilakukan oleh perusahaan.
- e) Hamel dan Prahalad (2011 26) : Strategi merupakan tindakan yang bersifat incremental (senantiasa meningkat) dan terus menerus dan dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan pelanggan di masa depan.

Dengan demikian, perencanaan strategi hampir selalu dimulai dari “apa yang dapat terjadi”, bukan dimulai dari “apa yang terjadi”.

Terjadinya kecepatan inovasi pasar baru dan perubahan pola konsumen memerlukan kompetensi inti (core competencies). Perusahaan perlu mencari kompetensi inti di dalam bisnis yang dilakukan.

Dari definisi-definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa strategi adalah alat untuk mencapai tujuan atau keunggulan bersaing dengan melihat faktor eksternal dan internal perusahaan. Perusahaan melakukan tindakan yang dapat menjadikan keuntungan baik untuk perusahaan maupun pihak lain yang berada di bawah naungan perusahaan.

## **2.2 Formulasi Strategi**

Formulasi strategi merupakan penentuan aktifitas-aktifitas yang berhubungan dengan pencapaian tujuan. Di mana pada tahapan ini penekanan lebih difokuskan pada aktifitas-aktifitas yang utama antara lain :

- a) Menyiapkan strategi alternative
- b) Pemilihan strategi
- c) Menetapkan strategi yang akan digunakan.

Untuk dapat menetapkan formulasi strategi dengan baik, maka ada ketergantungan yang erat dengan analisa lingkungan di mana formulasi strategi memerlukan data dan informasi yang jelas dari analisa lingkungan.

## **2.3 Implementasi Strategi**

Tahap ini merupakan tahapan di mana strategi yang telah diformulasikan itu kemudian diimplementasikan, dimana tahap ini beberapa aktivitas kegiatan yang memperoleh penekanan sebagai mana penjelasan antara lain :

- a) Menetapkan tujuan tahunan,
- b) Menetapkan kebijakan,
- c) Memotivasi karyawan,
- d) Mengembangkan budaya yang mendukung,

- e) Menetapkan struktur organisasi yang efektif,
- f) Menyiapkan budget,
- g) Mendayagunakan sistem informasi,
- h) Menghubungkan kompensasi karyawan dengan performance organisasi.

Namun satu hal yang perlu diingat bahwa suatu strategi yang telah diformulasikan dengan baik, belum bisa menjamin keberhasilan dalam implementasinya sesuai dengan harapan yang diinginkan, karena tergantung dari komitmen dan kesungguhan organisasi atau lembaga dalam menjalankan strategi tersebut.

#### **2.4 Pengendalian Strategi**

Dalam rangka mengetahui atau melihat seberapa jauh efektifitas dari implementasi strategi, maka diperlukan tahapan selanjutnya yakni evaluasi, maksudnya mengevaluasi strategi yang telah dijalankan yang meliputi sebagai berikut:

- a) Mereview faktor internal dan eksternal yang merupakan dasar dari strategi yang telah ada.
- b) Menilai performance strategi
- c) Melakukan langkah koreksi.

Menurut Drucker mengatakan, bahwa suatu organisasi untuk hidup dan tumbuh harus melaksanakan operasional organisasi dengan efisien (do things right) dan efektif (do the right things) yang bertujuan untuk mengetahui tingkat keefisienan dan keefektifan suatu kinerja.

## 2.5 Pengertian Actuating

Sebelum membahas tentang actuating tidak ada salahnya jika kita membahas tentang Manajemen terlebih dahulu, manajemen seperti yang dikemukakan oleh G.R.Terry adalah mencakup kegiatan untuk mencapai tujuan, dilakukan oleh individu-individu yang menyumbangkan upayanya yang terbaik melalui tindakan-tindakan yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal tersebut meliputi pengetahuan tentang apa yang harus mereka lakukan, menetapkan cara bagaimana melakukannya, memahami bagaimana mereka harus melakukannya, dan mengukur efektivitas dari usaha-usaha mereka (R. Terry, 1993: 9).

Dalam buku yang lain G. R. Terry (2010 : 24) menyatakan Management is a distinct process consisting of planning, organizing, actuating, controlling, performed to determine and accomplish stated objectives by the use of human beings and other resource. (manajemen merupakan sebuah proses yang khas, yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan, yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia serta sumber-sumber yang lainnya).

Secara umum actuating diartikan sebagai menggerakkan orang lain. Penggerakan pada hakekatnya merupakan suatu usaha dan dapat bekerja untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien (Husein, 2003: 78). Sedangkan definisi Actuating berbeda menurut beberapa ahli, seperti:

- a) Menurut Prof. Dr. Sondang, M. P. A (2021). penggerakan adalah sebagai keseluruhan proses pemberian dorongan bekerja kepada para bawahan

sedemikian rupa sehingga mereka mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien dan ekonomis (Sondang, 2004: 120).

- b) Menurut G. R. Terry mengemukakan “Actuating is getting all the members of the group to want to achieve and strive to achieve mutual objectives because they want to achieve them”(Winardi, 1993: 90).
- c) Actuating berkenaan dengan fungsi manajer untuk menjalankan tindakan dan melaksanakan pekerjaan yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi. Actuating merupakan implementasi dari apa yang direncanakan dalam Planning dengan memanfaatkan persiapan yang sudah dilakukan Organizing (Wibowo, 2006:13).
- d) Hersey dan Blanchard mengemukakan bahwa actuating atau motivating adalah kegiatan untuk menumbuhkan situasi yang secara langsung dapat mengarahkan dorongan-dorongan yang ada dalam diri seseorang kepada kegiatan-kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan (Sudjana, 1992: 115)

Sementara Wilson Bangun (2014 : 115) mengemukakan bahwa motivasi merupakan suatu kondisi yang mendorong atau menjadi sebab seseorang melakukan suatu kegiatan yang berlangsung secara sadar

Dari pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa Actuating merupakan suatu kegiatan untuk menggerakkan orang-orang dalam suatu organisasi agar dapat bekerja untuk mencapai suatu tujuan yang sudah menjadi goal organisasi tersebut. Actuating merupakan salah satu fungsi manajemen

yang dicetuskan oleh George R. Terry (2010 : 43). Pada dasarnya banyak pendapat mengenai fungsi manajemen akan tetapi dapat dipahami bahwa fungsi Terry adalah yang paling sering digunakan dalam memahami fungsi manajemen.

Pada dasarnya pergerakan sangat erat kaitannya dengan unsur manusia yang ada dalam organisasi. Kegiatan organisasi akan sangat ditentukan oleh sejauh mana unsur manusia dapat mendayagunakan seluruh unsur-unsur lainnya (non manusiawi) serta mampu melaksanakan tugas-tugas yang telah ditetapkan. Unsur-unsur lain dalam organisasi seperti dana, sarana prasarana, alat, metode, waktu, dan informasi tidak akan berarti bagi organisasi ketika unsur manusiawi tidak memiliki semangat untuk memanfaatkannya secara efektif dan efisien.

Dengan demikian, keberhasilan suatu organisasi akan sangat ditentukan oleh unsur manusiawi yang terlibat dalam organisasi itu sendiri. Pergerakan merupakan aktualisasi dari perencanaan dan pengorganisasian secara kongkrit. Perencanaan dan pengorganisasian tidak akan mencapai tujuan yang ditetapkan tanpa adanya aktualisasi dalam bentuk kegiatan. Singkatnya *actuating* mencakup kegiatan yang dilakukan seorang yang ditetapkan manager untuk mengawali dan melanjutkan kegiatan yang telah ditetapkan oleh unsur perencanaan dan pengorganisasian agar tujuan-tujuan dapat tercapai Terry, 2010 :17).

Menggerakkan (*Actuating*) berhubungan erat dengan sumber daya manusia yang pada akhirnya merupakan pusat aktivitas-aktivitas manajemen. Arti penting sumber daya manusia bagi suatu perusahaan terletak pada kemampuan untuk bereaksi secara sukarela dan secara positif melaksanakan pekerjaan untuk



mencapai tujuan Terry, (2010:311). Aktifitas pergerakan senantiasa berhubungan dengan masalah kepemimpinan dan menggerakkan sumber daya untuk mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan. Adapun hal-hal dalam melaksanakan fungsi pergerakan dapat dideskripsikan sebagai berikut:

- a) Menjelaskan dan mengkomunikasikan tujuan yang hendak di capai.
- b) Menyelenggarakan pertemuan yang dapat menstimulus kerjabawahan
- c) Mengajak untuk bekerja semaksimal mungkin guna mencapai standar operasional.
- d) Mengembangkan potensi guna merealisasikan kemungkinan hasil yang maksimal.

## **2.6 Tujuan Actuating**

Tujuan pergerakan dalam organisasi adalah usaha atau tindakan dari pemimpin dalam rangka menimbulkan kemauan dan membuat bawahan tahu pekerjaannya, sehingga secara sadar menjalankan tugasnya sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Tindakan pergerakan ini oleh para ahli ada kalanya diperinci lebih lanjut kedalam tiga tindakan sebagai berikut :

- a) Memberikan semangat, motivasi, inspirasi, atau dorongan sehingga timbul kesadaran dan kemauan para petugas untuk bekerja dengan baik.
- b) Pemberian bimbingan lewat contoh-contoh tindakan atau teladan, yang meliputi beberapa tindakan seperti: pengambilan keputusan, mengadakan komunikasi agar ada bahasa yang sama antara pemimpin dan bawahan, memilih orang-orang yang menjadi anggota kelompok, dan memperbaiki sikap, pengetahuan, dan ketrampilan bawahan.

- c) Pengarahan yang dilakukan dengan memberikan petunjuk-petunjuk yang benar, jelas, dan tegas. Segala saran-saran dan perintah atau instruksi kepada bawahan dalam pelaksanaan tugas harus diberikan dengan jelas dan tegas agar terlaksana dengan baik dan terarah pada tujuan yang telah ditetapkan (Andri & Endang, 2015: 47).

## **2.7 Fungsi Actuating**

Actuating mencakup penetapan dan pemuasan kebutuhan manusiawi dari pegawai-pegawainya, memberi penghargaan, memimpin, mengembangkan dan memberi kompensasi kepada mereka Terry, (2010 : 17). Fungsi penggerakan (actuating) merupakan bagian dari proses pengarahan dari pimpinan kepada karyawan agar dapat mempunyai prestasi kerja menggunakan potensi yang ada padadirinya. Pemimpin mengarahkan untuk mencapai tujuan perusahaan. Fungsi pokok penggerakan (actuating) di dalam manajemen adalah :

- a) Mempengaruhi seseorang (orang-orang) supaya bersedia menjadi pengikut  
Menaklukkan daya tolak seseorang.
- b) Membuat seseorang atau orang-orang suka mengerjakan tugas dengan lebih baik.
- c) Mendapatkan, memelihara dan memupuk kesetiaan pada pimpinan, tugas dan organisasi tempat mereka bekerja.
- d) Menanamkan, memelihara dan memupuk rasa tanggung jawab seorang atau orang-orang terhadap Tuhannya, Negara dan masyarakat Andri & Endang, (2015: 48).

## 2.8 Pengertian Optimalisasi

Optimalisasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2018 : online) ialah tertinggi, paling baik, sempurna, terbaik, paling menguntungkan, Mengoptimalkan berarti menjadikan sempurna, menjadikan paling tinggi, menjadikan maksimal, Optimalisasi berarti pengoptimalan. Optimalisasi adalah proses pencarian solusi yang terbaik, tidak selalu keuntungan yang paling tinggi yang bisa dicapai jika tujuan pengoptimalan adalah memaksimalkan keuntungan, atau tidak selalu biaya yang paling kecil yang biasa ditekan jika tujuan pengoptimalan adalah meminimumkan biaya.

Ada tiga elemen permasalahan optimalisasi yang harus diidentifikasi, yaitu tujuan, alternatif keputusan, dan sumberdaya yang dibatasi.

- 1) Tujuan ; Tujuan bisa berbentuk maksimisasi atau minimisasi. Bentuk maksimisasi digunakan jika tujuan pengoptimalan berhubungan dengan keuntungan, penerimaan, dan sejenisnya. Bentuk minimisasi akan dipilih jika tujuan pengoptimalan berhubungan dengan biaya, waktu, jarak, dan sejenisnya. Penentuan tujuan harus memperhatikan apa yang diminimumkan atau maksimumkan.
- 2) Alternatif Keputusan ; Pengambilan keputusan dihadapkan pada beberapa pilihan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Alternatif keputusan yang tersedia tentunya alternatif yang menggunakan sumberdaya terbatas yang dimiliki pengambil keputusan. Alternatif keputusan merupakan aktivitas atau kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan.

- 3) Sumberdaya yang Dibatasi ;Sumberdaya merupakan pengorbanan yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Ketersediaan sumberdaya ini terbatas. Keterlibatan ini yang mengakibatkan dibutuhkanya proses optimalisasi.

## **2.9 Manfaat Optimalisasi**

- 1) Mengidentifikasi tujuan
- 2) Mengatasi kendala
- 3) Pemecahan masalah yang lebih tepat dan dapat diandalkan
- 4) Pengambilan keputusan yang lebih cepat.

Dalam proses produksi untuk mencapai optimalisasi banyak hal yang harus diperhatikan terutama dalam menyusun rencana produksi ini akan menjadi landasandalam melakukan produksi. Optimalisasi proses produksi merupakan cara untuk memaksimalkan hasil produksi (output). Optimalisasi produksi dapat dicapai dengan meningkatkan produktivitas, sehingga tingkat efisiensi akan menjadi tinggi, dan berdampak pada produk yang dihasilkan akan menjadi tinggi dan berdampak pada produk yang dihasilkan akan menjadi tinggi sehingga rencana produksi atau target produksi dapat dicapai dengan tepat.

Optimalisasi adalah usaha memaksimalkan kegiatan sehingga mewujudkan keuntungan yang diinginkan atau dikehendaki. Dengan demikian, maka kesimpulan dari optimalisasi adalah sebagai upaya, proses, cara, dan perbuatan untuk menggunakan sumber – sumber yang dimiliki dalam rangka mencapai kondisi yang terbaik, paling menguntungkan dan paling diinginkan dalam batas – batas tertentu dan kriteria tertentu.

## **2.10 Pajak Restoran**

### **a. Pengertian Pajak Restoran**

Menurut Rahayu, ( 2014 ; 36 ) Pajak restoran adalah sumbangan atas pelayanan yang disediakan oleh restoran kepada tamu atau konsumen yang menggunakan pelayanan yang telah disediakan, pajak restoran juga diatur dalam Peraturan Daerah tentang pajak restoran adalah fasilitas penyedia makan dan/atau minuman yang dipungut bayaran, yang mencakup juga rumah makan, kafetaria, kantin, warung, bar, dan sejenisnya termasuk jasa boga/catering. Pajak restoran dipungut pajak atas pelayanan yang disediakan oleh restoran.

### **b. Dasar Hukum Pajak Restoran**

- 1) Peraturan Daerah tentang pajak restoran, Restoran adalah fasilitas penyedia makanan, minuman yang dipungut bayaran yang mencakup juga rumah makan, kafetaria, kantin, warung, bar, dan sejenisnya termasuk jasa boga/catering.
- 2) Undang-undang nomor 9 tahun 1990 tentang Kepariwisataaan ( Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1990 nomor 78, tambahan lembaran negara Republik Indonesia nomor 3427).
- 3) Undang-undang nomor 17 tahun 1997 tentang badan penyelesaian sengketa pajak (lembaran negara republik Indonesia tahun 1997 nomor 40, tambahan lembaran negara Republik Indonesia nomor 3684).
- 4) Undang-undang nomor 18 tahun 1997 tentang pajak daerah dan retribusi daerah (lembaran negara republik Indonesia tahun 1997 nomor 41, tambahan lembaran negara republik Indonesia nomor 3685).

- 5) Undang-undang nomor 22 tahun 1999 tentang pemerintah daerah ( lembaran negara republik Indonesia tahun 1999 nomor 60, tambahan lembaran Negara republik Indonesia nomor 3839).
- 6) Undang-undang nomor 34 tahun 2000 tentang perubahan atas undang-undang Republik Indonesia nomor 18 tahun 1997 tentang pajak daerah dan retribusi daerah( lembaran negara republik Indonesia nomor 4048).

**c. Objek Pajak Restoran**

Objek pajak restoran adalah berbagai macam pelayanan yang disediakan oleh restoran yang untuk mengetahuinya digunakan sistem transaksi pembayaran oleh konsumen, objek pajak restoran juga diatur dalam Peraturan Daerah tentang Objek Pajak Restoran sebagai berikut :

- 1) Objek pajak Restoran adalah pelayanan yang disediakan oleh restoran.
- 2) Pelayanan yang disediakan restoran meliputi, Pelayanan penjualan makanan dan/minuman yang dikonsumsi oleh pembeli, baik dikonsumsi ditempat pelayanan atau tempat lain.
- 3) Tidak termasuk objek pajak restoran sebagaimana dimaksud pada angka 1 adalah:pelayanan yang disediakan restoran atau rumah makan yang pengelolannya satumanajemen dengan hotel, pelayanan yang disediakan oleh restoran yang nilainya (peredaran usaha) tidak melebihi Rp 200.000.000 per tahun.

#### **d. Subjek Pajak Restoran**

Menurut Peraturan Daerah tentang subjek pajak sebagai berikut :

- 1) Subjek Pajak Restoran adalah orang pribadi atau badan yang membeli dan/atau minuman/ makanan dari restoran.
- 2) Wajib pajak restoran adalah orang pribadi atau badan yang mengusahakan restoran..

#### **e. Wajib Pajak Restoran**

Dasar Pengenaan, Tarif-tarif cara Perhitungan Pajak Restoran Berdasarkan Undang-undang No 11 tahun 2011 dasar pengenaan pajak Restoran adalah jumlah pembayaran yang diterima atau yang seharusnya diterima restoran. Atau dalam pengertian lain dasar pengenaan pajak adalah jumlah pembayaran yang dilakukan kepada restoran termasuk didalamnya rumah makan, warung makan, kafe, bar, pedagang kaki lima, kolam pancing dan/atau usaha lain yang sejenis yang disertai dengan fasilitas penyantapannya atau disantap ditempat lain, yang disertai dengan fasilitas penyantapannya dan memberikan pelayanan ditempat dan dibawa pulang (take away). Tarif Pajak restoran ditetapkan sebesar 10%, berdasarkan pokok pajak restoran yang terhutang dihitung dengan cara mengalikan tarif pajak yaitu  $10\% \times$  dasar pengenaan pajak = jumlah pembayaran yang dibayarkan

#### **f. Penetapan Pajak Restoran**

Menurut Peraturan Gubernur pemungutan pajak restoran tidak biborongkan artinya seluruh proses pemungutan pajak restoran tidak dapat diserahkan kepada pihak ketiga. Dengan tatacara sebagai berikut :

1) Cara pemungutan pajak restoran : Pemungutan Pajak restoran tidak dapat diborongkan. Artinya seluruh proses kegiatan pemungutan pajak restoran tidak dapat diserahkan kepada pihak ketiga. Walaupun demikian, dimungkinkan adanya kerjasama dengan pihak ketiga dalam proses pemungutan pajak, antara lain pencetakan formulir perpajakan, pengiriman surat-surat kepada wajib pajak atau penghimpunan data objek dan subjek pajak, kegiatan yang tidak dikerjasamakan dengan pihak ketiga adalah kegiatan perhitungan besarnya pajak yang terutang pengawasan penyetoraan pajak, dan penagihan pajak.

2) Penepatan Pajak Restoran : Setiap pengusaha restoran (yang menjadi subjek pajak) wajib memperhitungkan membayar, dan melaporkan sendiri pajak restoran yang terutang dengan menggunakan SPTPD, ketentuan ini menunjukkan sistem pemungutan pajak restoran pada dasarnya merupakan sistem self assessment, yaitu wajib pajak diberi kepercayaan penuh untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri pajak yang terutang, dengan pelaksanaan sistem pemungutan ini, petugas dinas pendapatan daerah kabupaten/kota yang ditunjuk oleh bupati/walikota menjadi fiscus, artinya hanya bertugas mengawasi pelaksanaan pemenuhan kewajiban pajak oleh wajib pajak.

Pada beberapa daerah, penepatan pajak tidak sepenuhnya diserahkan wajib pajak, tetapi ditetapkan oleh kepala daerah, terhadap wajib pajak yang ditetapkan oleh bupati/walikota, jumlah pajak terutang ditetapkan dengan menertibkan SKPD. Wajib tetap memasukan STPD tetapi tanpa perhitungan pajak, umumnya



STPD dimasukan bersama dengan pendataan yang dilakukan oleh petugas dinas pelayanan daerah kabupaten kota.

Berdasarkan STPD yang disampaikan oleh wajib pajak dan pendapatan yang dilakukan oleh petugas dinas pendapatan daerah, bupati/walikota atau pejabat yang ditunjuk oleh bupati/walikota menepatkan pajak restoraan yang terutang dengan menerbitkan surat ketetapan pajak daerah (SKPD). SKPD harus dilunasi oleh wajib pajak atau jangka waktu lain yang ditetapkan oleh bupati atau walikota. Misalnya untuk pajak restoran yang dipungut di kota Jakarta SKPD tanggal 1 sampai tanggal 15 harus dibayar paling lambat tanggal 22 bulan berjalan dengan SKPD tanggal 16 sampai dengan akhir bulan harus dibayar paling lambat tanggal 7 berikutnya.

Apabila setelah lewat waktu yang ditentukan wajib pajak tidak atau kurang membayar pajak terutang dalam SKPD, wajib pajak dikenakan sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% sebulan dan ditagih dengan menerbitkan surat tagihan pajak daerah (STPD).

#### **g. Pembayaran dan Penangihan Pajak Restoran**

Apabila pajak restoran yang terutang tidak dilunasi setelah jatuh tempo pembayaran, bupati/walikota atau pejabat yang ditunjuk akan melakukan tindak penagihan pajak. Penagihan pajak dilakukan terhadap wajib terutang dalam SKPD, SKPDKB, SKPDKBT, STPD. Surat keputusan pembetulan, surat keputusan keberatan, dan putusan banding yang menyebabkan jumlah pajak yang harus dibayar bertambah. Penegihan pajak dilakukan dengan terlebih dahulu memberikan surat teguran atau surat peringatan atau surat lain yang sejenis

sebagai awal tindak penagihan pajak. Surat teguran atau surat peringatan dikeluarkan tujuh (7) hari sejak saat jatuh tempo pembayaran pajak dan dikeluarkan oleh pejabat yang ditunjuk oleh bupati/walikota.

## **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 snowball, 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 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, sebagaimana yang dinyatakan oleh Irawan Soeharto,( 2008: 35).

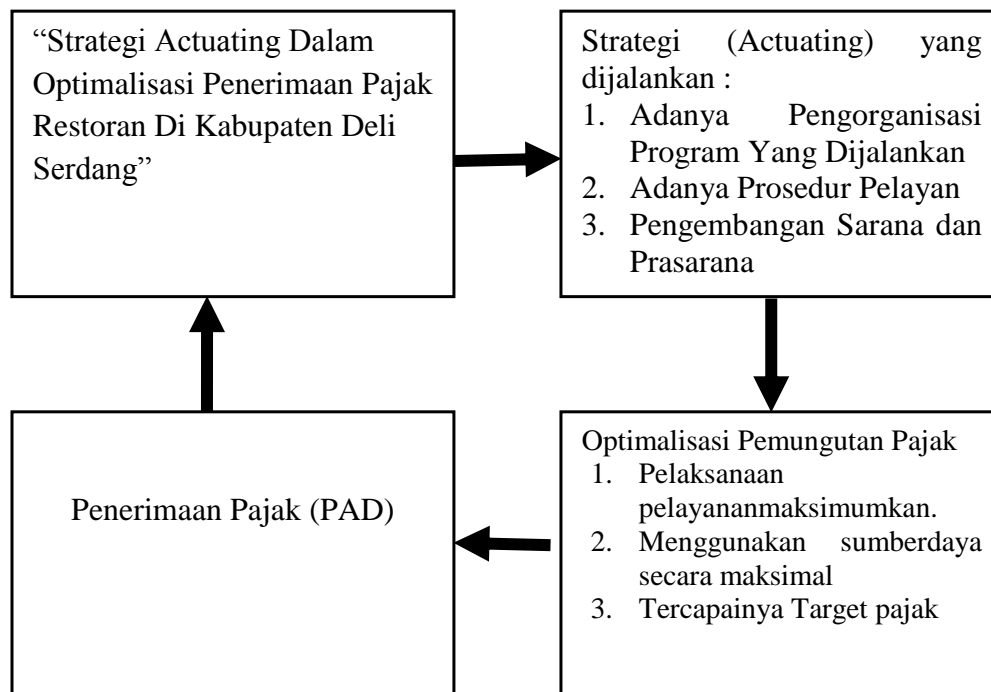
Adapun jenis metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan analisis kualitatif, yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang sebagaimana adanya dengan melakukan wawancara secara langsung kepada narasumber.

### **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 Strategi Actuating Dalam Optimalisasi Penerimaan Pajak Restoran di Kabupaten Deli Serdang dilaksanakan dalam upaya peningkatan Pelayanan pajar restoran”. maka dapat digambarkan bahwa Strategi Actuating Dalam Optimalisasi Penerimaan Pajak Restoran di Kabupaten Deli Serdang tersebut diorientasikan peningkatan pembayaran dan pemungutan pajak restoran di Kabupaten.

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 K\konsep adalah natasan yang digunakan untuk menggambarkan secar abstrak kejadian keadaan kelompok atau individu yang menjadi pusat penelitian Maka dalam penelitian ini Devenisi Konsep yang digunakan adalah sebagi berikut :

- 1) Pengorganisasi Program Yang Dijalankan ; Pengorganisasian juga didefinisikan sebagai proses yang memulai implementasi rencana dengan mengklarifikasi pekerjaan, hubungan kerja dan secara efektif menyebarkan sumber daya untuk pencapaian hasil (tujuan) yang diidentifikasi dan diinginkan.
- 2) Prosedur Pelayan : suatu rangkaian metode atau jalur penyelesaian yang telah menjadi pola tetap dalam melakukan suatu pekerjaan.
- 3) Pengembangan Sarana dan Prasarana ; faktor potensial yang sangat penting dalam menentukan arah dan masa depan perkembangserta kelengkapan dasar fisik suatu lingkungan, kawasan, kotaatau wilayah (spatial space) sehingga memungkinkan ruang tersebut berfungsi sebagaimana mestinya.
- 4) Pelaksanaan pelayanan maksimumkan ; pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh perundang-undangan.
- 5) Menggunakan sumberdaya secara maksimal ; berkaitan dengan penggunaan sumber daya yang terbatas, namun dapat menghasilkan sesuatu yang diharapkan atau direncanakan.
- 6) Target pajak ; tindakan/kegiatan untuk meningkatkan dan menjadikan lebih baik, dimana dalam upaya optimalisasi pendapatan daerah bias digunakan aspek intensifikasi dan ekstensifikasi sehingga dapat mencapai target penerimaan pajak.

### **3.4 Kategorisasi**

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

#### **a. Strategi Actuating :**

- 1) Adanya Pengorganisasi Program Yang Dijalankan.
- 2) Adanya Prosedur Pelayanan .
- 3) Pengembangan Sarana dan Prasarana.

#### **b. Optimalisasi Penerimaan Pajak :**

- a) Pelaksanaan pelayanan maksimumkan.
- b) Menggunakan sumberdaya secara maksimal.
- c) Tercapainya Target pajak.

### **3.5 Narasumber**

Narasumber data penelitian ini ialah pelaksana Strategi Actuating Dalam Optimalisasi Penerimaan Pajak Restoran 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 Pengusaha Jasa Restoran

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

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 : Ali Hasyim  
Umur : 54 Tahun  
Jabatan : Kassubid Pendataan dan Pendaftaran
2. Nama : Mardiyah Agustina Tambunan  
Umur : 26 Tahun  
Jabatan : Staf PAD
3. Nama : Aria Novri  
Umur : 43 Tahun  
Jabatan : Pengusaha Restoran
4. Nama : M. Rasyid Tanjung  
Umur : 45 Tahun  
Jabatan : Pengusaha Restoran
5. Nama : Muhammad Nur Ilham  
Umur : 52 Tahun  
Jabatan : Pengusaha Restoran

### **3.6 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.

#### **a) 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 sesuai pendapat Arikunto, (2002: 122).

Yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah narasumber yaitu pihak instansi terkait, para pedagang dan masyarakat (konsumen) pelanggan 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 Restoran. Selain informan-informan yang telah disebutkan itu, terdapat informan-informan lain yang berada di luar yang sedikitnya tahu mengenai masalah yang diteliti.

## **b) Data Sekunder**

Data sekunder merupakan sumber informasi yang diambil dari dokumentasi yang berkaitan dengan objek penelitian. Seperti: photo-photo kegiatan, dan monografi sarana usaha pihak instansi terkait, para pedagang dan masyarakat (konsumen) pelanggan, 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.

Data Teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini untuk memperoleh informasi atau data yang akurat sehingga dapat dipertanggungjawabkan sebagai suatu penelitian sosial yang ilmiah.

Adapun cara-cara tersebut dapat dibagi atas dua bagian, yakni: Teknik pengumpulan data yang bersifat primer adalah dengan menggunakan observasi atau pengamatan serta wawancara mendalam atau indepth interview, dan dokumentasi. Sedangkan untuk data yang bersifat sekunder seperti teori, pandangan-pandangan hasil penelitian, buku dan catatan studi dokumentasi dan kepustakaan. Adapun dalam pengumpulan data digunakan beberapa teknik pengumpulan data dalam penelitian yaitu :

## **c) Observasi**

Observasi merupakan penyelidikan mendalam tentang gejala sosial secara sistematis sebagaimana pandangan 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).

#### **d) 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 seperti disampakan 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, sesuai pendapat 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.

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data kualitatif, yaitu data yang diperoleh melalui pengumpulan data kemudian diinterpretasikan sesuai dengan tujuan penelitian yang telah di

rumuskan. Data yang diperoleh dari hasil wawancara akan diuraikan secara deksriptif dengan analisis kualitatif untuk diinterpretasikan pada masing-masing jawaban yang diberikan oleh responden penelitian.

Sugiyono (2016: 244), mengatakan bahwa analisis data adalah proses mencari data dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam pola, memilih nama yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Teknik analisis data yang interaktif dikembangkan oleh Sujawerni (2014:35) yaitu :

a. Reduksi Data

Data yang diperoleh ditulis dalam bentuk laporan atau data yang terperinci. Laporan yang disusun berdasarkan data yang diperoleh di reduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting. Data hasil mengikhtiarkan dan memilah-milah berdasarkan satuan konsep, tema, dan kategori tertentu akan memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan juga mempermudah peneliti untuk mencari kembali data sebagai tambahan atas data sebelumnya yang diperoleh jika diperlukan.

#### b. Penyajian Data

Data yang diperoleh dikategorisasikan menurut pokok permasalahan dan dibuat dalam bentuk matriks sehingga memudahkan peneliti untuk melihat polapola hubungan satu data dengan data lainnya.

#### c. Penarikan Kesimpulan

Penyimpulan merupakan langkah lebih lanjut dari kegiatan reduksi dan penyajian data. Data yang sudah reduksi dan disajikan secara sistematis akan disimpulkan sementara. Kesimpulan yang diperoleh pada tahap awal biasanya kurang jelas, tetapi pada tahap-tahap selanjutnya akan semakin tegas dan memiliki dasar yang kuat. Kesimpulan akhir diperoleh berdasarkan kesimpulan sementara yang telah diverifikasi. Kesimpulan final ini diharapkan dapat diperoleh setelah pengumpulan data selesai.

### **3.8 Lokasi dan Tempat Penelitian**

Adapun waktu yang dibutuhkan dan lokasi untuk penelitian ini adalah sejak bulan 05 Februari tahun 2022 sampai dengan bulan 10 Maret tahun 2022 pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang yang beralamat di Jl. Sudirman, Petapahan, Lubuk Pakam, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara 20516.

### **3.9 Deskripsi Ringkas Objek Penelitian**

#### **3.9.1 Sejarah Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang**

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 kampung 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 dirumuskan 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.

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.

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 dihimbau 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 di Jalan 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.

### **3.9.2 Tujuan dan Kinerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang**

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 :

#### **1. Misi Pertama**

**“Meningkatkankualitas dan profesionalisme dalam pelayanan pajak daerah”**

dengan tujuan :

- a) Terlaksananya koordinasi dengan instansi lain.
- b) Tersedianya data base tentang pajak daerah yang akurat.
- c) Tersedianya aparatur yang handal dalam pemungutan pajak daerah.

#### **2. Misi Kedua :**

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

- a) Meningkatkan pendapatan asli daerah dari sektor pajak daerah
- b) Meningkatkan pendapatan asli daerah dari sektor bukan pajak daerah

## 1) VISI

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 PROFESIONAL, AKUNTABEL DAN TRANSPARAN DALAM MENDUKUNG PENINGKATAN PENDAPATAN ASLI DAERAH"**

## 2) MISI

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:

- a) Meningkatkan kualitas dan profesionalisme dalam pelayanan pajak daerah.
- b) Meningkatkan kinerja secara akuntabilitas dan transparan dalam pencapaian pendapatan asli daerah yang berbasis teknologi.

Adapun makna yang terkandung dari misi ke-dua :

- a) Secara profesional mengandung makna pengelolaan keuangan harus sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku dan selalu mengevaluasi hasil yang dicapai serta terus meningkatkan prestasi kinerja.
- b) 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.

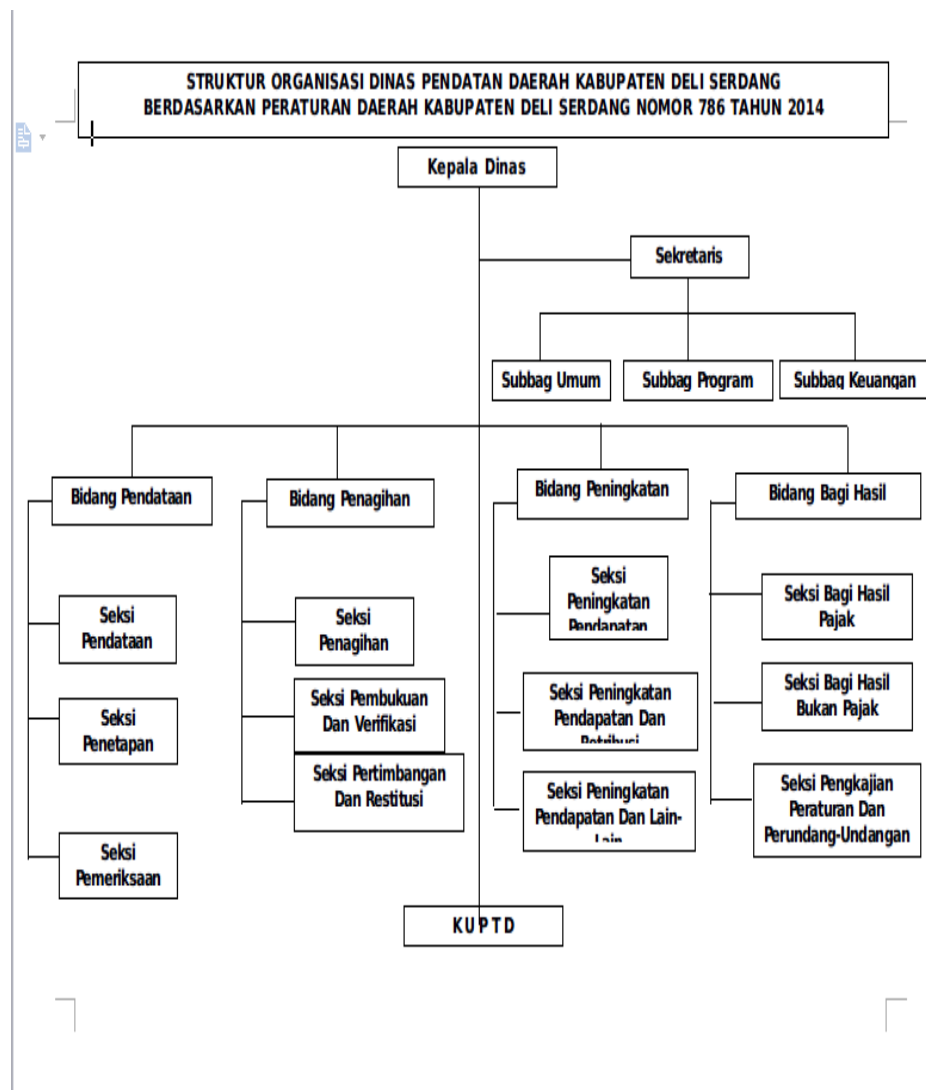
### **3.9.3 Rencana Program**

Program sebagai kumpulan kegiatan yang substansi 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 :

- a) Pelayanan administrasi perkantoran.
- b) Peningkatan sarana dan prasarana aparatur.
- c) Peningkatan disiplin aparatur.
- d) Program Peningkatan Kapasitas Sumber daya Aparatur.
- e) Program Peningkatan Pengembangan Sistem Pelaporan Capaian Kinerja dan Keuangan.
- f) Program Peningkatan dan pengembangan Pengelolaan keuangan daerah.
- g) Program Optimalisasi Pemanfaatan Teknologi informasi.

**Gambar 3.2**  
**Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah**  
**Kabupaten Deli Serdang**



### **3.9.4 Tugas Pokok Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang**

- a) Kepala Badan ; Tugas pokok Kepala Badan Pendapatan Kabupaten Deli Serdang yaitu untuk membantu Bupati Deli Serdang dalam melaksanakan pelayanan umum dalam pemerintahan dibidang pengelolaan Pendapatan, Pajak, serta Retribusi Daerah yang menjadi kewenangan daerah Deli Serdang.
- b) Sekretaris ; Tugas pokok Sekretaris Badan Pendapatan Kabupaten Deli Serdang yaitu untuk membantu Kepala Badan dalam merumuskan rencana program dan kegiatan, mengkoordinasikan segala urusan administrasi umum, kepegawaian, keuangan, perencanaan program, evaluasi, pelaporan serta pemantauan (monitoring).
- c) Kepala Sub Bagian Umum ; Tugas pokok Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Badan Pendapatan Kabupaten Deli Serdang yaitu untuk membantu Sekretaris dalam penyelesaian administrasi surat menyurat, kearsipan, perlengkapan rumah tangga, kepustakaan, administrasi kepegawaian, pengelolaan inventaris barang dan aset Badan Daerah.
- d) Kepala Sub Bagian Keuangan ; Tugas pokok Kepala Sub Bagian Keuangan Badan Pendapatan Kabupaten Deli Serdang yaitu untuk membantu Sekretaris dalam penatausahaan keuangan.
- e) Kepala Sub Bagian Program ; Tugas pokok Kepala Sub Bagian Program Badan Pendapatan Kabupaten Deli Serdang yaitu untuk membantu Sekretaris dalam penyusunan rencana anggaran dan program kerja.

- f) Kepala Bidang Perencanaan dan Pengembangan ; Tugas pokok Kepala Bidang Perencanaan dan Pengembangan Badan Pendapatan Kabupaten Deli Serdang yaitu untuk membantu Kepala Badan dalam hal Bidang Perencanaan dan Pengembangan Pendapatan Daerah, penyusunan kebijakanteknis perencanaan dan pengembangan serta evaluasi pendapatan daerah.
- g) Kepala Sub Bidang Perencanaan Tugas pokok Kepala Sub Bidang Perencanaan Badan Pendapatan Kabupaten Deli Serdang yaitu untuk membantu Kepala Bidang Perencanaan dan Pengembangan Pendapatan Daerah dalam menyusun, melaksanakan verifikasi bahan-bahan data untuk perencanaan target penerimaan pendapatan daerah.
- h) Kepala Sub Bidang Pengembangan Tugas pokok Kepala Sub Bidang Pengembangan Badan Pendapatan Kabupaten Deli Serdang yaitu untuk membantu Kepala Bidang Perencanaan dan Pengembangan dalam menyusun bahan perumusan kebijakan pelaksanaan sertapemberian bimbingan teknis/sosialisasi peningkatan pendapatan daerah.
- i) Kepala Sub Bidang Evaluasi dan Pelaporan ; Tugas pokok Kepala Sub Bidang Evaluasi dan Pelaporan Badan Pendapatan Kabupaten Deli Serdang yaitu untuk membantu Kepala Bidang Perencanaan dan Pengembangan dalam mempersiapkan bahan evaluasi, pengawasan, dan pelaporan pendapatan daerah.



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Penelitian**

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 menjabar pertanyaan yang kemudian ditarik kesimpulan. Analisa data ini berfokus pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang. Sumber data dalam penelitian ini ada 5 (lima) orang dari pihak Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang.

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

##### **4.1.1 Deskripsi Narasumber**

Berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara dilapangan terhadap narasumber dapat dikelompokkan data - data yang berkaitan dengan kategori menurut jenis kelamin, umur, dan pekerjaan. Sehingga dapat memudahkan dalam pendistribusian berdasarkan objek penelitian.

Karakteristik dan jawaban narasumber yang digunakan sebagai sumber informasi dan data penelitian ini selanjutnya disajikan secara sistematis sebagaimana penjelasan yang akan diuraikan sebagai berikut :

**a. Distribusi Narasumber menurut Jenis Kelamin**

Narasumber hanya dikelompokkan menjadi dua yaitu narasumber yang berjenis kelamin laki - laki dan perempuan.

Pada tabel berikut disajikan presentase untuk masing – masing kategori sebagai berikut :

**Tabel 4.1**

**Distribusi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-Laki	4	80%
2	Perempuan	1	20%
Jumlah		5	100%

*Sumber : Data wawancara Tahun 2022*

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa narasumber dalam penelitian ini berjenis kelamin laki - laki dengan frekuensi sebanyak 4 orang dan perempuan 1 orang dengan persentase 100%.

**b. Distribusi Narasumber Berdasarkan Umur**

Distribusi narasumber berdasarkan umur dikelompokkan menjadi tiga kelompok umur yaitu narasumber dengan umur 26 - 36 tahun, umur 37 - 47 tahun, umur 48 - 58 tahun. Pada tabel dibawah ini akan di jelaskan frekuensi dan persentase masing - masing kategori umur sebagai berikut :

**Tabel 4.2**  
**Distribusi Narasumber Berdasarkan Umur**

No	Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1	26-36 Tahun	1	20%
2	37-47 Tahun	2	40%
3	48-58 Tahun	2	40%
Jumlah		5	100%

*Sumber : Data wawancara Tahun 2022*

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat kita lihat bahwa narasumber berumur mulai dari 26-36 tahun dengan frekuensi 1 orang atau 20%. Begitu halnya dengan umur 37-47 tahun dengan frekuensi 2 orang atau 40% dan umur 48-58 tahun dengan frekuensi 2 orang atau 40%.

**c. Distribusi Narasumber Berdasarkan Pekerjaan**

Narasumber yang akan diwawancara di ketegorkan berdasarkan pekerjaan yang dimilikinya. Pekerjaan narasumber terdiri dari dua kelompok pekerjaan yaitu pegawai negeri sipil dan pengusaha restoran/ wiraswasta . Pada tabel dibawah ini akan dijelaskan frekuensi untuk masing - masing sebagai berikut :

**Tabel 4.3**  
**Distribusi Narasumber Berdasarkan Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Pegawai Negeri Sipil	2	40%
2	Pengusaha Restoran	3	60%
Jumlah		5	100%

*Sumber : Data wawancara Tahun 2022*

Berdasarkan tabel 4.3 dapat dilihat bahwa mayoritas narasumber bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil dengan frekuensi 2 orang atau 40% ,Pengusaha Restoran/ Wiraswasta dengan frekuensi 3 orang atau 60%.

#### **4.1.2 Deskripsi Hasil Wawancara Berdasarkan Kategorisasi**

Berdasarkan data yang dikumpulkan melalui wawancara terhadap narasumber, selanjutnya dapat diperoleh data yang berhubungan erat dengan kategorisasi. Maka deskripsi hasil wawancara dapat di bentangkan sebagai berikut:

##### **4.1.2.1 Strategi Actuating**

###### **a. Adanya Pengorganisasian Program Yang Dijalankan**

###### **1. Apakah dalam rangka optimalisasi penerimaan pajak dilakukan strategi pengembangan organisasi dan pelayanan ?**

Salah satu langkah penting yang harus dilakukan pemerintah sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara. Dalam kondisi Wajib Pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan kepadanya maka mereka cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Hasil wawancara yang dilakukan penulis, dapat disimpulkan bahwa pelayanan menjadi salah satu hal penting yang berperan dalam mengoptimalkan penerimaan pajak. Untuk menciptakan pelayanan yang baik, dibutuhkan kesabaran, kerjasama dan keuletan sehingga petugas pajak dalam menghadapi tantangan dan hambatan dapat dijawab dengan baik dan tercipta pelayanan yang

prima. Pandemi Covid-19 tidak menghalangi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang untuk memberikan pelayanan yang baik. Pegawai Badan Pendapatan Daerah Deli Serdang dapat mengatasinya dan memberikan pelayanan dengan baik. Pelayanan yang diberikan oleh petugas pemungut Pajak Restoran di Kabupaten Deli Serdang bukan hanya dalam hal pemungutan saja. Petugas pemungut pajak di Kabupaten Deli Serdang juga melakukan monitoring dan membantu memberikan pengarahan wajib pajak di Kabupaten Deli Serdang.

## **2. Apakah pengorganisasian yang dilakukan efektif dalam rangka optimalisasi penerimaan pajak ?**

Besarnya penerimaan Pajak Restoran yang diperoleh melalui pemungutan pajak dipengaruhi oleh bagaimana pemungutan pajak itu dilakukan. Dari hasil pengamatan penulis Sistem Pemungutan Pajak Restoran yang digunakan di Kabupaten Deli Serdang masih secara manual. Wajib pajak membayar pajaknya sendiri dengan melaporkan pajak terutang dengan menggunakan SPTPD ke DPPKAD melalui tempat pelayanan atau Bank tempat Pembayaran. Pengambilan blanko SPTPD diambil sendiri oleh wajib pajak atau penanggung pajak yang tersedia di DPPKAD.

Menurut pengamatan penulis pada saat melaksanakan penelitian di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang upaya yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah dalam hal meningkatkan pengorganisasi dan penyempurnaan tata administrasi dan menekan biaya pemungutan yaitu dengan cara mengembangkan pelayanan pajak secara online. Sehingga nantinya proses pembayaran pajak, pendaftaran pajak, dan semua yang berkaitan dengan

pelayanan pajak menjadi lebih efektif dan efisien dalam hal waktu dan biaya serta tidak menyusahkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak. Selain itu, pengembangan pembayaran pajak secara online adalah untuk menghadapi perubahan keadaan sekarang dimana Pandemi Covid-19 yang mengharuskan masyarakat untuk meminimalkan interaksi. Tujuan dari dilakukan inovasi ini agar memudahkan wajib pajak apabila akan pelayanan pajak sehingga memberikan keuntungan bagi pihak Badan Pendapatan Daerah karena dengan hal ini maka bertambahnya wajib pajak baru di Kabupaten Deli Serdang.

**a. Adanya Prosedur Pelayanan**

**1. Apakah prosedur pelayanan pajak yang dijalankan efektif dalam rangka pelayanan pajak ?**

Untuk mengatasi hambatan yang terjadi dalam pengoptimalisasian pajak restoran salah satunya yaitu Badan Pendapatan Daerah melakukan penataan terhadap prosedur pelayanan dan meningkatkan kualitas sumber daya .Semakin berkualitas sumber daya manusia tersebut maka dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik. Untuk mengoptimalkan pemungutan Pajak restoran maka Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang mengikutsertakan pegawai dalam program pendidikan dan pelatihan mengenai penyelenggaraan Pajak Restoran. Pemberian sanksi-sanksi terhadap wajib pajak belum dilaksanakan dengan baik.Hal tersebut dapat dibuktikan dengan masih banyaknya di temukan restoran yang menunggak dalam pembayaran pajak dan juga masih di temukan wajib pajakyang tidak mau membayar pajak.Sanksi yang diberikan berupa sanksi teguran dan sanksi administrasi berupa denda.

**2. Apakah tatacara pelayanan (Prosedur) tersebut berdampak pada optimalisasi penerimaan pajak ?**

Berdasarkan wawancara dengan staf pelaksana pelayanan pajak badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang dan observasi lapangan yang dilakukan pada tanggal 8 April 2022 dengan Kassubid Pendataan dan Pendaftaran Bapak Ali Hasyim dan Staf Ibu Nadiyah Agustina Tambunan di paparkan bahwa salah satu penunjang terbesar pendapatan di Negara Indonesia adalah penerimaan pajak. Pandemi *Covid-19* membatasi aktivitas manusia yang berdampak pada turunnya perekonomian di Indonesia. Restoran menjadi salah satu hal yang terdampak *Covid-19*, Pembatasan Sosial Bersekala Besar (PSBB) membuat restoran mengalami penurunan pengunjung bahkan terdapat restoran yang gulung tikar. Hal tersebut berdampak pada turunnya omzet restoran sehingga jumlah pajak yang disetorkan ikut menurun.

**Tabel 4.4**  
**Perkiraan Target dan Realisasi Pajak Restoran Kabupaten Deli Serdang**  
**Tahun 2018-2020**

<b>TAHUN</b>	<b>TARGET</b>	<b>REALISASI</b>	<b>PRESENTAS</b> <b>E</b>
(1)	(2)	(3)	(4)
2018	15.000.000.000	17.558.191.750	103,87%
2019	18.000.000.000	16.027.848.130	78,18%
2020	36.000.000.000	11.198.314.706	106,85%

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang 2020 (diolah)

Seyogyanya penerimaan pajak pada 2 tahun terakhir yakni 2020 – 2022 dapat di tingkatnya mengingat prosedur pelayanan dan pengorganisasi tugas dan pengembangan fasilitas pelayanan pajak dengan penggunaan aplikasi internet sudah diberlakukan. Tetapi oleh terpaan pandemic Covit 19 dengan berbagai pembatasan menjadikan penerimaan pajak sector restoran tersebut tidak dapat dimaksimalkan.

**c. Pengembangan sarana dan prasarana**

**1. Apakah sarana dan prasana sebagi bagian dari kelengkapan organisasi dalam rangka optimasilasi pajak sudah memadai dalam rangka pelayanan penerimaan pajak ?**

Diketahui bahwa realisasi pendapatan yang di peroleh berdasarkan penerimaan pajak restoran menurun drastis. Meskipun pada tahun 2020 angka presentase berdasarkan data melebihi target yaitu 106.85%, hal tersebut dikarenakan realisasi yang didapat melampaui target setelah adanya perubahan dan pergeseran anggaran pendapatan belanja daerah kabupaten Deli Serdang dengan target yang tercantum dalam Anggaran Pendapatan Belanja Daerah semula adalah Rp.36.000.000.000 menjadi Rp.10.480.000.000 dalam rangka menyesuaikan kondisi selama pandemi *Covid-19*. Namun demikian pada gilirannya optimalisasi penerimaan pajak di Kabupaten Deli Serdang dapat dikatakan dinamis dan sudah sesuai dengan harapan yang di idamkan seraya berharap bahwa dengan terbentuknya kondisi normal berangsur-ansurnya akan dapat mencapai titik optimalisasi penerimaan pajak sebagaimana yang dirahapkan.



**2. Apakah sarana dan prasarana tersebut memadai dalam rangka pencapaian target penerimaan pajak ?**

Saranan dan prasarana pelayanan dan kelengkapan administrasi serta sumber daya manusia dalam memenuhi optimalisasi penerimaan pajak di Kabupaten Deli Serdang dianggap sangat memadai guna pengembangan penerimaan pajak.

**4.1.2.2 Optimalisasi Penerimaan Pajak**

**a. Pelaksanaan pelayanan maksimum**

**1. Apakah pelaksanaan kegiatan pelayanan penerimaan sudah dijalankan sesuai dengan harapan guna memaksimalkan penerimaan pajak?**

Kualitas pelayanan oleh aparat pajak sangat menentukan di dalam efektivitas pelaksanaan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan. Bila dikaitkan dengan optimalisasi target penerimaan pajak, maka aparat pajak Badan Pendapatan Kabupaten Deli Serdang sudah berkompeten dalam bidang perpajakan, kedisiplinan, tanggungjawab, memiliki kecakapan teknis dan bermoral tinggi. Berdasarkan hasil observasi dan juga hasil wawancara bahwa kualitas hasil kerja bidang Pajak Daerah dalam merealisasikan Pajak Restoran sudah bisa dikatakan bagus, namun perlu inovasi-inovasi baru terutama untuk tetap dapat memenuhi target penerimaan pajak dimasa pandemic ini dimana banyak restoran yang menutup usahanya.

**2. Apakah pelayanan tersebut efektif dalam rangka optimalisasi penerimaan pajak dan apa kendala-kendala yang ditemui dilapangan ?**

Peningkatan Pajak Daerah Kabupaten Deli Serdang dalam orientasi strategi actuating adalah sebuah program pelayanan pajak yang menunjukkan

kekuatan/kemampuan Badan Pendapatan Kabupaten Deli Serdang dalam optimalisasi penerimaan pajak restoran. Kualitas Aparat Pajak (Fiskus), dan sistem administrasi perpajakan yang tepat terhadap pemungutan Pajak Daerah di Kabupaten Deli Serdang sangat menentukan dalam rangka peningkatan penerimaan pajak tersebut. Sejauh ini berdasarkan wawancara dan observasi yang penulis lakukan pelaksanaan pelayanan pajak tersebut sudah berjalan dengan efektif.

**b. Menggunakan sumber daya secara maksimal**

**1. Apakah sumber daya organisasi yang ada dalam rangka pelayanan penerimaan pajak sudah dianggap memadai dalam mengoptimalkan penerimaan pajak ?**

Menurut pengamatan penulis pada saat melaksanakan penelitian di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang upaya yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah dalam hal penataan sumber daya organisasi sudah sangat memadai, apalagi saat ini upaya penggunaan media online dalam pemungutan dan pembayaran pajak sudah dicanangkan, pelayanan pajak secara online dalam prosesnya pembayaran pajak, pendaftaran pajak, dan semua yang berkaitan dengan pelayanan pajak menjadi lebih efektif dan efisien dalam hal waktu dan biaya serta tidak menyusahkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak.

**2. Apakah sumber daya organisasi tersebut perlu lebih dikembangkan dan apa kendala yang ditemui dalam hal tersebut ?**

Pengembangan sumber daya organisasi dalam rangka manajemen pelayanan penerimaan pajak sudah dilaksanakan guna menjawab tantangan peningkatan target penerimaan pajak. Begitupun kendala yang ada saat ini tengah di upayakan untuk meminimalisikannya dengan penguatan pengembangan sumber daya organisasi.

**c. Tercapainya target pajak**

**1. Apakah pencapaian target pajak restoran yang diterima selama ini sudah memenuhi target seperti yang telah ditetapkan ?**

Pencapaian target pajak sudah tercapai sesuai dengan proyeksi program dan perencanaan yang dilakukan oleh Badan Pendapatan daerah kabupaten Deli Serdang, bahwa penerimaan pajak pada 2 tahun terakhir mengalami penurunan lebih disebabkan oleh kendala alam dan hambatan terjadinya pandemi Covid 19 yang membatasi aktifitas semua lini ekonomi dan produksi masyarakat dan juga menjadi hambatan dalam kegiatan pemungutan pajak.

**2. Apakah optimalisasi pengembangan yang dilakukan sudah memadai dalam rangka peningkatan target pajak restoran dan apa kendala yang ada?**

Sejauh ini pelaksanaan program kerja dan lini tugas Badan Pendapatan Kabupaten Deli Srdang sudah berjalan dengan baik dan optimal yang diharapkan dengan membaiknya kondisi ekonomi masyarakat pasca normalisasi pandemi

maka kedepan optimalisasi penerimaan pajak dari segemen pajak restoran akan lebih meningkat lagi.

## **4.2 Pembahasan**

### **4.2.1 Strategi actuating**

#### **a. Adanya pengorganisasian program yang dijalankan**

##### **1. Apakah dalam rangka optimalisasian penerimaan pajak dilakukan strategi pengembangan organisasi dan pelayanan?**

Suparmoko (2006 ; 32) mengatakan, bahwa untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak, pajak itu sendiri harus jelas dan pajak sebagai sumber pendapatan dari pemerintah daerah. Dalam melaksanakan pemungutan pajak di- perlukan suatu cara kerja tersendiri dan prosedur administrasi tersendiri. Pelayanan menjadi salah satu hal penting yang berperan dalam mengoptimalkan penerimaan pajak. Untuk menciptakan pelayanan yang baik, dibutuhkan kesabaran, kerjasama dan keuletan sehingga petugas pajak dalam menghadapi tantangan dan hambatan dapat dijawab dengan baik dan tercipta pelayanan yang prima. Pelayanan yang diberikan oleh petugas pemungut Pajak Restoran di Kabupaten Deli Serdang bukan hanya dalam hal pemungutan saja. Petugas pemungut pajak di Kabupaten Deli Serdang juga melakukan monitoring dan membantu memberikan pengarahan wajib pajak di Kabupaten Deli Serdang.

##### **2. Apakah pengorganisasian yang dilakukan efektif dalam rangka penerimaan pajak?**

Upaya yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah dalam hal meningkatkan pengorganisasi dan penyempurnaan tata administrasi dan menekan

biaya pemungutan yaitu dengan cara mengembangkan pelayanan pajak secara online. Sehingga nantinya proses pembayaran pajak, pendaftaran pajak, dan semua yang berkaitan dengan pelayanan pajak menjadi lebih efektif dan efisien dalam hal waktu dan biaya serta tidak menyusahkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak. Selain itu, pengembangan pembayaran pajak secara online adalah untuk memudahkan wajib pajak apabila akan pelayanan pajak sehingga memberikan keuntungan bagi pihak Badan Pendapatan Daerah karena dengan hal ini maka bertambahnya wajib pajak baru di Kabupaten Deli Serdang. Frans Wattimena (2014 : 43) bahwa tujuan dari intensifikasi pajak adalah mengintensifkan semua usahanya dalam peningkatan penerimaan pajak, melalui

1. Pendataan dan peremajaan objek dan subjek pajak daerah.
2. Memperbaiki sarana dan prasarana pungutan.
3. Sosialisasi dan penyuluhan pajak daerah.

**b. Adanya prosedur pelayanan**

**1. Apakah prosedur pelayanan pajak yang dijalankan efektif dalam rangka pelayanan pajak ?**

Untuk mengatasi hambatan yang terjadi dalam pengoptimalisasian pajak restoran salah satunya yaitu Badan Pendapatan Daerah melakukan penataan terhadap prosedur pelayanan dan meningkatkan kualitas sumber daya. Semakin berkualitas sumber daya manusia tersebut maka dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik. Untuk mengoptimalkan pemungutan Pajak restoran maka Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang mengikutsertakan pegawai dalam program pendidikan dan pelatihan mengenai penyelenggaraan Pajak Restoran.

Kendati demikian faktor eksternal turut mempengaruhi optimisasi penerimaan pajak, sebagaimana pandangan Astuti (2017 : 44) menganalisis optimalisasi penerimaan pajak restoran di Kota Bogor. Dengan metode estimasi Error Correction Model (ECM) dan analisa SWOT, hasil estimasi menunjukkan bahwa penerimaan pajak restoran dipengaruhi oleh variable pertumbuhan ekonomi, jumlah wisatawan dan jumlah restoran.

## **2. Apakah tata cara pelayanan (prosedur) tersebut berdampak pada optimalisasi penerimaan pajak?**

Kamus Bahasa Indonesia, W.J.S. Poerwadarminta (dalam Utomo, 2013: 12) mengemukakan bahwa : “Optimalisasi adalah hasil yang dicapai sesuai dengan keinginan, jadi optimalisasi merupakan pencapaian hasil sesuai harapan secara efektif dan efisien”. Bawah salah satu penunjang terbesar pendapatan di Negara Indonesia adalah penerimaan pajak. Namun oleh pertimbangan kondisi Pandemi *Covid-19* membatasi aktivitas manusia yang berdampak pada turunnya perekonomian di Indonesia. Restoran menjadi salah satu hal yang terdampak *Covid-19*, Pembatasan Sosial Bersekala Besar (PSBB) membuat restoran mengalami penurunan pengunjung bahkan terdapat restoran yang gulung tikar. Hal tersebut berdampak pada turunnya omzet restoran sehingga jumlah pajak yang disetorkan ikut menurun.

Seyogyanya penerimaan pajak pada 2 tahun terakhir yakni 2020 – 2022 dapat di tingkatnya mengingat prosedur pelayanan dan pengorganisasi tugas dan pengembangan fasilitas pelayanan pajak dengan penggunaan aplikasi internet sudah diberlakukan. Tetapi oleh terpaan pandemic Covid 19 dengan berbagai

pembatasan menjadikan penerimaan pajak sektor restoran tersebut tidak dapat dimaksimalkan.

**c. Pengembangan sarana dan prasarana**

**1. Apakah sarana dan prasana sebagai bagian dari kelengkapan organisasi dalam rangka optimasiasi pajak sudah memadai dalam rangka pelayanan penerimaan pajak ?**

Menurut Devano dan Rahayu (2006: 26) ada beberapa faktor yang sangat berperan penting dalam menjamin optimalisasi penerimaan pajak ke kas Negara / daerah yaitu: Kejelasan dan Kepastian Peraturan Pajak, Tingkat Intelegualitas Masyarakat, Kualitas Petugas Pajak (intelektual, keterampilan, integritas, moral tinggi ), Sistem Administrasi Perpajakan yang Tepat.

Diketahui bahwa realisasi pendapatan yang di peroleh berdasarkan penerimaan pajak restoran menurun drastis. Meskipun pada tahun 2020 angka presentase berdasarkan data melebihi target yaitu 106.85%, hal tersebut dikarenakan realisasi yang didapat melampaui target setelah adanya perubahan dan pergeseran anggaran pendapatan belanja daerah kabupaten Deli Serdang dengan target yang tercantum dalam Anggaran Pendapatan Belanja Daerah semula adalah Rp.36.000.000.000 menjadi Rp.10.480.000.000 dalam rangka menyesuaikan kondisi selama pandemi *Covid-19*. Namun demikian pada gilirannya optimalisasi penerimaan pajak di Kabupaten Deli Serdang dapat dikatakan dinamis dan sudah sesuai dengan harapan yang di idamkan seraya berharap bahwa dengan terbentuknya kondisi normalberangsur-ansurnya akan dapat mencapai titik optimalisasi penerimaan pajak sebagaimana yang dirahapkan .

**2. Apakah sarana dan prasarana tersebut memadai dalam rangka pencapaian target penerimaan pajak ?**

Menurut Kaho (2010: 180) faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak antara lain :

- 1) Pengetahuan tentang Asas-asas Organisasi Keberhasilan suatu aktivitas, sangat tergantung pada tingkat pengetahuan anggota-anggotanya dan pimpinannya akan asas-asas (prinsip-prinsip) organisasi.
- 2) Disiplin Kerja Pegawai Pentingnya disiplin dalam setiap organisasi adalah agar setiap peraturan, prosedur, dan aturan main yang telah ditentukan dalam setiap organisasi dapat ditegakkan.
- 3) Pengawasan yang Efektif Faktor pengawasan merupakan salah satu faktor esensial dalam organisasi. Melalui pengawasan dapat diketahui apakah sesuatu berjalan sesuai dengan rencana, sesuai intruksi atau asas yang telah ditentukan, dapat diketahui kesulitan dan kelemahan dalam bekerja untuk kemudian diperbaiki dan juga dapat diketahui apakah sesuatu berjalan efisien dan efektif atukah tidak. Hal yang sangat penting dalam pengawasan adalah menentukan: standard (alat pengukur); mengadakan penilaian (evaluate); dan mengadakan tindakan perbaikan ( corrective action).

Saranan dan prasarana pelayanan dan kelengkapan administrasi serta sumber daya manusia dalam memenuhi optimasifikasi penerimaan pajak di Kabupaten Deli Serdang dinggap sangat memadai guna pengembangan penerimaan pajak.



#### **4.2.2 Optimalisasi Penerimaan Pajak**

##### **a. Pelaksanaan pelayanan maksimum**

##### **1. Apakah pelaksanaan kegiatan pelayanan penerimaan pajak sudah dijalankan sesuai dengan harapan guna memaksimalkan penerimaan pajak?**

Menurut Devano dan Rahayu (2006: 27) Administrasi perpajakan hendaklah merupakan prioritas tertinggi karena kemampuan pemerintah untuk menjalankan fungsinya secara efektif bergantung kepada jumlah uang yang dapat diperolehnya melalui pemungutan pajak serta system administrasi pelayanan memegang peran penting. Kualitas pelayanan oleh aparat pajak sangat menentukan di dalam efektivitas pelaksanaan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan. Bila dikaitkan dengan optimalisasi target penerimaan pajak, maka aparat pajak Badan Pendapatan Kabupaten Deli Serdang sudah berkompeten dalam bidang perpajakan, kedisiplinan, tanggungjawab, memiliki kecakapan teknis dan bermoral tinggi. Berdasarkan hasil observasi dan juga hasil wawancara bahwa kualitas hasil kerja bidang Pajak Daerah dalam merealisasikan Pajak Restoran sudah bisa dikatakan bagus, namun perlu inovasi-inovasi baru terutama untuk tetap dapat memenuhi target penerimaan pajak dimasa pandemi ini dimana banyak restoran yang menutup usahanya.

##### **2. Apakah pelayanan tersebut efektif dalam rangka optimalisasi penerimaan pajak dan apa kendala-kendala yang ditemui dilapangan?**

Dianalisis sesuai teori optimalisasi Siti Rahayu (2013:26) dalam bukunya Perpajakan Indonesia Konsep dan Aspek Formal pada lima dimensi yakni:

1. Kejelasan dan kepastian peraturan pajak,
2. Tingkat pendidikan masyarakat,
3. Kualitas petugas pemungut pajak,
4. Sistem administrasi perpajakan yang tepat,
5. Pelayanan.

Penerimaan Pajak Restoran di masa pandemi Covid-19 kurang optimal dan masih perlu di adakan perbaikan dalam aspek pengawasan, inovasi, dan sosialisasi. Peningkatan Pajak Daerah Kabupaten Deli Serdang dalam orientasi strategi actuating adalah sebuah program pelayanan pajak yang menunjukkan kekuatan/kemampuan Badan Pendapatan Kabupaten Deli Serdang dalam optimalisasi penerimaan pajak restoran. Kualitas Aparat Pajak (Fiskus), dan sistem administrasi perpajakan yang tepat terhadap pemungutan Pajak Daerah di Kabupaten Deli Serdang sangat menentukan dalam rangka peningkatan penerimaan pajak tersebut.

**b. Menggunakan sumber daya secara maksimal**

1. **Apakah sumber daya organisasi yang ada dalam rangka pelayanan penerimaan pajak sudah dianggap memadai dalam rangka optimalisasi penerimaan pajak?**

Konseputama dari modernisasi perpajakan ini adalah pelayanan prima dan pengawasan insentif dengan pelaksanaan good governance yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (Pandiangan 2008 : 46 ). Upaya yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah dalam hal penataan sumber daya organisasi sudah sangat memadai, apalagi saat ini uapaya penggunaan media

online dalam pemungutan dan pembayaran pajak sudah dicanangkan, pelayanan pajak secara online dalam prosesnya pembayaran pajak, pendaftaran pajak, dan semua yang berkaitan dengan pelayanan pajak menjadi lebih efektif dan efisien dalam hal waktu dan biaya serta tidak menyusahkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak.

**2. Apakah sumber daya organisasi tersebut perlu lebih dikembangkan dan apa kendala yang ditemui dalam hal tersebut?**

Menurut Sidik (2002 ; 35), ciri utama yang menunjukkan suatu daerah otonom mampu berotonomi yaitu terletak pada kemampuan keuangan daerah. Daerah otonom harus memiliki kewenangan dan kemampuan untuk menggali sumber-sumber keuangan sendiri, mengelola dan menggunakan keuangan sendiri yang cukup memadai untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan daerahnya. Ketergantungan kepada bantuan Pusat harus seminimal mungkin, sehingga PAD khususnya pajak dan retribusi daerah harus menjadi bagian sumber keuangan terbesar, yang didukung oleh kebijakan perimbangan keuangan Pusat dan Daerah sebagai prasyarat mendasar dalam sistem pemerintahan negara. Berkaitan.

Dengan hal tersebut, optimalisasi sumber-sumber PAD perlu dilakukan untuk meningkatkan kemampuan keuangan daerah. Untuk itu diperlukan intensifikasi dan ekstensifikasi subyek dan obyek pendapatan. Dalam jangka pendek kegiatan yang paling mudah dan dapat segera dilakukan adalah dengan melakukan intensifikasi terhadap obyek atau sumber pendapatan daerah yang sudah ada terutama melalui pemanfaatan teknologi informasi. Dengan melakukan

efektivitas dan efisiensi sumber atau obyek pendapatan daerah, maka akan meningkatkan produktivitas PAD tanpa harus melakukan perluasan sumber atau obyek pendapatan baru yang memerlukan studi, proses dan waktu yang panjang.

Pengembangan sumber daya organisasi dalam rangka manajemen pelayanan penerimaan pajak sudah dilaksanakan guna menjawab tantangan peningkatan target penerimaan pajak. Begitupun kendala yang ada saat ini tengah di upayakan untuk meminimalisikannya dengan penguatan pengembangan sumber daya organisasi.

**c. Tercapainya Target pajak**

**1. Apakah pencapaian target pajak restoran yang diterima selama ini sudah memenuhi target seperti yang telah ditetapkan?**

Untuk mencapai tingkat kepatuhan pajak yang tinggi, meningkatkan kepercayaan administrasi perpajakan dan mencapai tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi. Pengelolaan pajak mengalami perubahan besar yang terus dikembangkan ke arah modernisasi. Dengan demikian optimalisasi penerimaan pajak diharapkan dapat tercapai dengan baik, efektif dan efisien (Rahayu, 2010:109). Pencapaian target pajak sudah tercapai sesuai dengan proyeksi program dan perencanaan yang dilakukan oleh Badan Pendapatan daerah kabupaten Deli Serdang, bahwa penerimaan pajak pada 2 tahun terakhir mengalami penurunan lebih disebabkan oleh kendala alam dan hambatan terjadinya pandemi Covid 19 yang membatasi aktifitas semua lini ekonomi dan

produksi masyarakat dan juga menjadi hambatan dalam kegiatan pemungutan pajak.

**2. Apakah optimalisasi pengembangan yang dilakukan sudah memadai dalam rangka peningkatan target pajak restoran dan apa kendala yang ada?**

Menurut Abdul Asri Harahap (2004 :54).Ada tiga fungsi administrasi pajak dalam *self assessment system* yaitu:

- 1) pendidikan (penyuluhan);
- 2) pelayanan (*customer service*); dan
- 3) pengawasan atau penegakan hukum (*law enforcement*).

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan (*customer service*) yang baik kepada Wajib Pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada Wajib Pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Paradigma baru yang menempatkan aparat pemerintah sebagai abdi negara dan masyarakat (Wajib Pajak) harus diutamakan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan, selain itu dapat dinilai berdasarkan persepsi konsumen yang membandingkan harapan untuk menerima layanan dan pengalaman sebenarnya atas layanan yang diterima.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

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

1. Pelayanan Pajak Restoran di Kabupaten Deli Serdang Sudah berjalan dengan baik sehingga dapat disimpulkan bahwa Strategi Actuating Dalam Optimalisasi Penerimaan Pajak Restoran di Kabupaten Deli Serdang berperan dalam mengoptimalkan penerimaan pajak. Hal paling utama dalam menciptakan pelayanan yang baik, dibutuhkan kesabaran, kerjasama dan keuletan sehingga petugas pajak dalam menghadapi tantangan dan hambatan dapat dijawab dengan baik dan tercipta pelayanan yang prima.
2. Diketahui bahwa realisasi pendapatan yang di peroleh berdasarkan penerimaan pajak restoran menurun drastis. Meskipun pada tahun 2020 angka presentase berdasarkan data melebihi target yaitu 106.85%, hal tersebut dikarenakan realisasi yang didapat melampaui target setelah adanya perubahan dan pergeseran anggaran pendapatan belanja daerah kabupaten Deli Serdang dengan target yang tercantum dalam Anggaran Pendapatan Belanja Daerah semula adalah Rp.36.000.000.000 menjadi Rp.10.480.000.000 dalam rangka menyesuaikan kondisi selama pandemi *Covid-19*. Namun demikian pada gilirannya optimalisasi penerimaan pajak di Kabupaten Deli Serdang dapat dikatakan dinamis dan sudah sesuai dengan harapan yang di idamkan mengingat aspek pelayanan dan pengorganisasi

manajemen organisasi Badan Pendapatan daerah kabupaten Deli Serdang terus berbenah untuk meningkatkan optimalisasi penerimaan pajak sebagaimana yang dirahapkan.

3. Saranan dan prasarana pelayanan dan kelengkapan adminstrasi serta sumber daya manusia dalam memenuhi optimasiasi penerimaan pajak di Kabupaten Deli Serdang dinggap sangat memadai serta produktif guna pengembangan penerimaan pajak.
4. Pencapaian target pajak sudah tercapai sesuai dengan proyeksi program dan perencanakan yang dilakukan oleh Badan Pendapatan daerah kabupaten Deli Serdang, bahwa penerimaan pajak pada 2 tahun terkhir mengalami penurunan lebih disebabkan oleh kendala alam dan hambatan terjadinya pandemi Covid 19 yang membatasi aktifitas semua lini ekonomi dan produksi masyarakat dan juga menjadi hambatan dalam kegiatan pemungutan pajak.

## **5.2. Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan tersebut, maka dapat di kemukakan saran-saran sebagai berikut :

1. Pelayanan yang diberikan oleh petugas pemungut Pajak Restoran di Kabupaten Deli Serdang Sudah berjalan dengan baik sehingga berperan dalam mengoptimalkan penerimaan pajak Kabupaten Deli Serdang, namun diperlukan upaya penataan manajmen pelayanan yang memungkinkan wajib pajak dapat menunaikan kewajiban pajaknya secara efesien dan efektif.

Untuk itu diperlukan penggunaan teknologi pelayanan pajak berbasis penggunaan IT.

2. Diketahui bahwa realisasi pendapatan yang di peroleh berdasarkan penerimaan pajak restoran menurun drastic akibat penyesuain kondisi selama pandemi *Covid-19*. Untuk itu disarankan kepada Badan Pendapatan Kabupaten Deli Serdang untuk dapat melakukan normalisasi sekaligus membuka sekat pembatasan yang selama ini diberlakukan.
3. Saranan dan prasarana pelayanan dan kelengkapan adminstrasi serta sumber daya manusia dalam memenuhi optimasiliasi penerimaan pajak di Kabupaten Deli Serdang dinggap sangat memadai serta produktif guna pengembangan penerimaan pajak. Untuk dapat mempertahankan dan mengembangkan peningkatan prestasi pelayanan pajak maka diperlukan adanya program intesif pelatihan dan peningkatan pendidikan para pelaksana pelayanan.
4. Untuk seterusnya disarankan kepada Badan Pendapatan Kabupaten Deli Serdang kiranya dapat melakukan penyebaran informasi dan sosialisasi agar masyarakat pengusaha restoran dan masyarakat dapat kembali beraktifitas tanpa hambatan sebagaimana pembatasan yang sebelumnya dilakukan saat masa pademi Covid 19.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Asri Harahap. *Paradigma Baru Perpajakan Indonesia Perspektif Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka belajar , 2004).
- Alfred, D. Chandler, Jr .2010. *Strategy and Structure: Chapters in The History o The industrial Enterprise*. Cambridge Mass: MIT Press
- Adon, Jamaludin Nasrullah. (2016). *Sosiologi Pembangunan*. Bandung: CV pustaka setia
- Andri Feriyanto dan Endang Shyta Triana. 2015. *Pengantar Manajemen*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Andrews, Kenneth R. 2005. *Konsep Strategi Perusahaan*. Jakarta: Erlangga
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka cipta
- Argyris, Mintzberg, Steiner dan Miner dalam Freddy Rangkuti, Ananlisis SWOT. Teknik Kasus Bisnis, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2014,
- Astuti, T., P., dan Aryani, Y., A. (2016). *Tren pengindaran pajak perusahaan manufaktur di Indonesia yang terdaftar di BEI tahun 2001-2014*. Jurnal Akuntansi, 20(03), 375-388.
- Bangun, Wilson. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Crowe, H. (2011). *Why The Fraud Triangle Is No Longer Enough*. In Horwath,Crowe LLP.
- David, Fred., 2017. *Strategic Management Manajemen Strategis. Edisi Kesepuluh*, Buku Satu. Jakarta: Salemba Empat.

- Devano dan Rahayu, 2006.”*Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu*”. Kencana.  
Jakarta
- Freddy Rangkuti. 2017. *Customer Care Excellent Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Josef Riwu Kaho. 2010. *Prospek Otonomi Daerah di Negara Republik Indonesia*. Cetakan Ke- 10. Jakarta: PT Rajawali Grafindo Persada,
- R.Terry, George dan Leslie W.Rue. (2010) *Dasar-Dasar Manajemen*. (Jakarta: Bumi Aksara.
- Learned, Christensen, Andrews, dan Guth, (2013). *Business Policy:Text and Cases,Homewood*: Richard D. Irwin.
- Hamel, G dan Prahalad, C, K, 2011. *Kompetisi Masa Depan*. Yogyakarta: Bina Rupa. Aksara
- Irawan Soeharto, Irawan. 2008. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- KBBI, 2018. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. [Online, diakses tanggal 24 Januari 2022 ]
- Michael E. Porter. (2008). *Competitive Advantage (Keunggulan Bersaing): Menciptakan dan Mempertahankan Kinerja Unggul*. Kharisma Publishing.Tangerang
- Moleong, Lexy J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*, cetakan ke-36, Bandung :PT. Remaja Rosdakarya Offset
- Poerwadarminta. 1987. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.

- Rangkuti, Freddy. 2013. *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Stoner, James A.F; Freeman, R. Edward; Gilbert JR, Daniel. R, 2005, *Manajemen, Jilid I*, PT Bhuana Ilmu Populer.
- Siti Kurnia Rahayu, 2017, *Perpajakan Konsep dan Aspek Formal*, Bandung: Rekayasa Sains
- Siti Kurnia Rahayu, dan Ely Suhayati. 2010. *Perpajakan: Teknis Dan Aspek Perhitungan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sidik, Machfud. 2002. “*Optimalisasi Pajak daerah dan Retribusi Daerah dalam Rangka Meningkatkan Kemampuan Keuangan Daerah.*”. Makalah dalam acara orasi ilmiah dengan tema “*Strategi Meningkatkan Kemampuan Keuangan Daerah Melalui Penggalian Potensi Daerah dalam Rangka Otonomi Daerah*” yang diselenggarakan oleh STIA LAN Bandung.
- Sudjana, Nana. (2011). *Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Suparmoko, 2006. *Ekonomi Publik Untuk Keuangan Dan Pembangunan Daerah*. Andi. Yogyakarta.
- Sondang, P. Siagian , MPA, DR, Prof (2010). *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*, Cetakan 2, Jakarta: Rineka Cipta.

- Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu. 2006. *Perpajakan: Konsep, Teori dan Isu. Cetakan Ke-1*. Jakarta: Kencana.
- Winardi. 2016. *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Wibowo, 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Surabaya: CV.R.A.De.Rozarie
- Wahyudi, Andri Setiya dan Abd. Wahid. (2016). *Buku Ajar Ilmu Keperawatan Dasar*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Tim Prima Pena, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*,( Gita Media Press, 2015) .
- Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang No 2 Tahun 2011
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2009
- Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 2 Tahun 2011
- Undang-undang nomor 9 tahun 1990 tentang Kepariwisataaan ( Lembaran NegaraRepublik Indonesia tahun 1990 nomor 78, tambahan lembaran negara Republik Indonesia nomor 3427
- Undang-undang nomor 17 tahun 1997 tentang badan penyelesaian sengketa pajak(lembaran negara republik Indonesia tahun 1997 nomor 40, tambahan lembaranegara Republik Indonesia nomor 3684).
- Undang-undang nomor 18 tahun 1997 tentang pajak daerah dan retribusi daerah (lembaran negara republik Indonesia tahun 1997 nomor 41, tambahan lembaranegara republik Indonesia nomor 3685).
- Undang-undang nomor 22 tahun 1999 tentang pemerintah daerah ( lembaran negara republik Indonesia tahun 1999 nomor 60, tambahan lembaran Negararepublik Indonesia nomor 3839).

Undang-undang nomor 34 tahun 2000 tentang perubahan atas undang-undang Republik Indonesia nomor 18 tahun 1997 tentang pajak daerah dan retribusi daerah( lembaran negara republik Indonesia nomor 4048).

Undang-undang No 11 tahun 2011 dasar pengenaan pajak Restoran

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **Data Pribadi**

Nama : Nadia Endang Irianti Pulungan  
Tempat/Tgl Lahir : Sawa Erma, 30 Oktober 1997  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Warga Negara : Indonesia  
Alamat : Sauti  
Anak ke : 1 dari 2 Bersaudara

### **Nama Orang Tua**

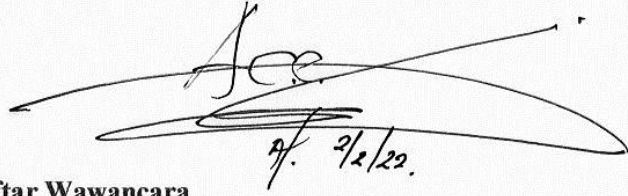
Ayah : Sarwo Edi Pulungan  
Ibu : Sondang Purnama  
Alamat : Sauti

### **Pendidikan Formal**

1. SD N 1 SAWA ERMA
2. SMP N 1 SAWA ERMA
3. SMA N 1 SIABU
4. Kuliah pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Medan, 25 Oktober 2022

**Nadia Endang Irianti Pulungan**

  
Ace  
9/ 2/22.

**Daftar Wawancara  
Judul Skripsi**

**“ Strategi Actuating Dalam Optimalisasi Penerimaan Pajak Restoran  
di Kabupaten Deli Serdang”**

**Nama responden :** .....

**Usia :** .....

**Jabatan :** .....

---

**a. Strategi Actuating :**

**1. Adanya Pengorganisasi Program Yang Dijalankan**

- 1.1. Apakah dalam rangka optimalisasi penerimaan pajak dilakukan strategi pengembangan organisasi dan pelayanan ?
- 1.2. Apakah pengorganisasian yang dilakukan efektif dalam rangka optimalisasi penerimaan pajak ?

**2. Adanya Prosedur Pelayan :**

- 2.1. Apakah prosedur pelayanan pajak yang dijalankan efektif dalam rangka pelayanan pajak ?
- 2.2. Apakah tatacara pelayanan (Prosedur) tersebut berdampak pada optimalisasi penerimaan pajak ?
- 2.3. Bagaimana tatacara pelayanan (Prosedur) pelayanan pajak (Pajak Restoran)?

**3. Pengembangan Sarana dan Prasarana**

- 3.1. Apakah sarana dan prasarana sebagai bagian dari kelengkapan organisasi dalam rangka optimalisasi pajak sudah memadai dalam rangka pelayanan penerimaan pajak ?
- 3.2. Apakah sarana dan prasarana tersebut memadai dalam rangka pencapaian target penerimaan pajak ?



**b. Optimalisasi Penerimaan Pajak :**

**1. Pelaksanaan pelayanan maksimumkan.**

- 1.1. Apakah pelaksanaan kegiatan pelayanan penerimaan pajak sudah dijalankan sesuai dengan harapan guna memaksimalkan penerimaan pajak ?
- 1.2. Apakah pelayanan tersebut efektif dalam rangka optimalisasi penerimaan pajak dan apa kendala-kendala yang ditemui dilapangan ?
- 1.3. Bagaimana cara mengatasi kendala-kendala yang ada?

**2. Menggunakan sumberdaya secara maksimal.**

- 2.1. Apakah sumber daya organisasi yang ada dalam rangka pelayanan penerimaan pajak sudah dianggap memadai dalam rangka optimalisasi penerimaan pajak ?
- 2.2. Apakah sumber daya organisasi tersebut perlu lebih dikembangkan dan apa saja kendala yang ditemui dalam hal tersebut ?
- 2.3. Apa saja upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala yang ada?

**3. Tercapainya Target pajak**

- 3.1. Apakah pencapaian target pajak restoran yang diterima selama ini sudah memenuhi target seperti yang telah ditetapkan ?
- 3.2. Apakah optimalisasi pengembangan yang dilakukan sudah memadai dalam rangka peningkatan target pajak restoran dan apa kendala yang ada ?
- 3.3. Upaya-upaya apa saja yang telah dilakukan untuk mencapai target pajak restoran?





**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini, agar disebutkan nomor dan tanggalnya.

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**UPT. PERPUSTAKAAN**

Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia No. 00059/LAP.PT/EX.2018

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567

🌐 <http://perpustakaan.umsu.ac.id> ✉ [perpustakaan@umsu.ac.id](mailto:perpustakaan@umsu.ac.id) 📍 [perpustakaan\\_umsu](https://www.instagram.com/perpustakaan_umsu)

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 1788/ KET/IL.3-AU /UMSU-P/M/2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan hasil pemeriksaan data pada Sistem Perpustakaan, maka Kepala Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan ini menerangkan :

**Nama** : Nadia Endang Irianti Pulungan  
**NPM** : 1603100037  
**Fakultas** : FISIP  
**Jurusan** : Ilmu Administrasi Negara

telah menyelesaikan segala urusan yang berhubungan dengan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.

Demikian surat keterangan ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 2 Safar 1444 H.  
30 Agustus 2022 M.

Kepala UPT Perpustakaan



**Assoc. Prof. Muhammad Arifin, M.Pd.**



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

# UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

## FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id>

[fisip@umsu.ac.id](mailto:fisip@umsu.ac.id)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

Nomor : 156/KET/II.3-AU/UMSU-03/F/2022  
Lampiran : --  
Hal : *Mohon Diberikan izin  
Penelitian Mahasiswa*

Medan, 03 Rajab 1443 H  
04 Februari 2022 M

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

Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim  
Assalamu'alaikum Wr.Wb

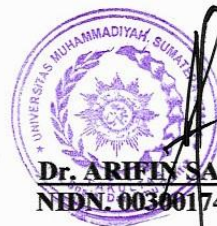
Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan

Untuk memperoleh data dalam penulisan skripsi, kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami :

Nama mahasiswa : **NADIA ENDANG IRIANTI PULUNGAN**  
N P M : 1603100037  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Semester : XI (Sebelas) Tahun Akademik 2021/2022  
Judul Skripsi : **STRATEGI ACTUATING DALAM OPTIMALISASI PENERIMAAN PAJAK RESTORAN DI KABUPATEN DELI SERDANG**

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kesediannya memberikan izin penelitian diucapkan terima kasih. Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.

Dekan



**Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.**  
NIDN: 0030017402



Cc : File.



**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, 12 September 2022

Nomor : 870/4490/2022  
Sifat : Biasa  
Lampiran :  
Perihal : Menyelesaikan Penelitian

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

Sehubungan dengan Surat kami Nomor : 870/2465/2022 Tanggal  
14 Februari 2022, perihal menyelesaikan Penelitian, di Informasikan  
kepada Saudara bahwa Mahasiswi  
atas nama :

Nama Mahasiswa : Nadia Endang Irianti Pulungan  
NPM : 1603100037  
Program studi : Ilmu Administrasi Publik  
Semester : XI (sebelas) tahun akademik 2021/2022  
Judul Skripsi : Strategi Actuating dalam Optimalisasi Penerimaan  
Pajak Restoran di Kabupaten Deli Serdang

Telah selesai melaksanakan penelitian pada Kantor Badan  
Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang.

Demikian di sampaikan untuk di maklumi.

An. KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH  
KABUPATEN DELI SERDANG  
SEKRETARIS



EDL JAMIAN NASUTION, SE  
PEMBINA TK.I  
NIP: 19680919 199503 1 004





**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya  
Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

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

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019  
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id>    [fisip@umsu.ac.id](mailto:fisip@umsu.ac.id)    [f umsumedan](#)    [@ umsumedan](#)    [# umsumedan](#)    [# umsumedan](#)

Sk-1

**PERMOHONAN PERSETUJUAN  
JUDUL SKRIPSI**

Kepada Yth.  
**Bapak/Ibu**  
**Ketua Program Studi ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**  
**FISIP UMSU**  
di  
Medan.

Medan, 18 JANUARI 2022

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

Nama lengkap : NADIA EHDANG IRANTI PULIHGAN  
N P M : 1603100037  
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
Tabungan sks : 12.0 sks, IP Kumulatif 3.53

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	STRATEGI ACTUATING DALAM OPTIMALISASI PENERIMAAN PAJAK RESTORAN DI KABUPATEN DELI SERDANG	Acc 18/1/2022
2	KUALITAS KINERJA PELAYANAN BADAN PENDAPATAN DAERAH DELI SERDANG DALAM MENINGKATKAN PEROLEHAN PAJAK MELALUI SISTEM ONLINE	
3	PELAKSANAAN PROGRAM SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM PENINGKATAN PENERIMAAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI KABUPATEN DELI SERDANG	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik / Transkrip Nilai Sementara yang disahkan oleh Dekan.

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

Pemohon

Rekomendasi Ketua Program Studi :  
Diteruskan kepada Dekan untuk  
Penetapan Judul dan Pembimbing.

Medan, tgl 18 JANUARI 2022

Ketua,

(ANTONIA MARIADITA, S.Sos, M.P)  
NIDN: 0172116801

(NADIA EHDANG IRANTI PULIHGAN

Dosen Pembimbing yang ditunjuk  
Program Studi.....

(Prof. Al Qudus)  
NIDN: 0105056908

PB: AFFAN ALQUDDUS



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

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

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id>

[fisip@umsu.ac.id](mailto:fisip@umsu.ac.id)

[f umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan)

[i umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan)

[t umsumedan](https://www.tiktok.com/@umsumedan)

[y umsumedan](https://www.youtube.com/channel/UC...)

Sk-2

**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI  
DAN PEMBIMBING  
Nomor : 124/SK/IL.3-AU/UMSU-03/F/2022**

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor : 1231/SK/IL.3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M dan Rekomendasi Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik tertanggal : **08 Januari 2022**, dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : **NADIA ENDANG IRIANTI PULUNGAN**  
N P M : **1603100037**  
Program Studi : **Ilmu Administrasi Publik**  
Semester : **VII (Tujuh) Tahun Akademik 2021/2022**  
Judul Skripsi : **STRATEGI ACTUATING DALAM OPTIMALISASI PENERIMAAN PAJAK RESTORAN 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 sesuai dengan buku pedoman penulisan skripsi FISIP UMSU sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor: 1231/SK/IL.3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M.
2. Sesuai dengan nomor terdaftar di Program Studi Ilmu Administrasi Publik: 037.18.0310 tahun 2022.
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: 08 Januari 2023.**

Ditetapkan di Medan,  
Pada Tanggal, 23 Jumadil Akhir 1443 H  
26 Januari 2022 M



**Dr. Arifin Saleh., S.Sos., MSP.**  
NIDN. 0030017402



Tembusan :

1. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Pertinggal.





**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

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

Jalan Kapten Mochtar 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](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Sk-3

**PERMOHONAN**  
**SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**

Kepada Yth.

Medan, 26 Januari 2022

Bapak Dekan 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 : Nadia Endang Inanti Pulungan  
N P M : 1603100037  
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing Nomor...124./SK/IL.3/UMSU-03/F/20.22 tanggal 26 Januari 2022 dengan judul sebagai berikut :

STRATEGI ACTUATING DALAM OPTIMALISASI PENERIMAAN PAJAK RESTORAN  
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. Proposal Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3)
8. Semua berkas dimasukkan ke dalam MAP warna **BIRU**.

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

Menyetujui :

Pembimbing

(Arief Al-Qudus, S.Sos, M.Si.)

Pemohon,

(Nadia Endang Inanti Pulungan)



**UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**

Nomor : 129/UND/II.3-AU/UMSU-03/F/2022

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
 Hari, Tanggal : Jum'at, 28 Januari 2022  
 Waktu : 09.00 WIB s.d. 12.00 WIB  
 Tempat : Online/Daring  
 Pemimpin Seminar : **ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., MSP.**

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMBIMBING	JUDUL PROPOSAL SKRIPSI
6	SRI WARZUKNI RAMADHANI	1803100073	RAFIEGAH NALAR RIZKY, S.Sos., M.A.	AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP.	STRATEGI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS CO-PRODUCTION DALAM PENGELOLAAN SAMPAH DI DINAS LINGKUNGAN HIDUP KAB. ACEH TAMIANG
7	LIRA AYUNDA	1803100002	AFFAN AL-QUDDUS, S.Sos., M.Si.	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP.	STRATEGI MANAJEMEN ORAGANISASI DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEAKTIFAN KADER PEREMPUAN DI DPD GOLKAR TEBING TINGGI
8	NADIA ENDANG IRIANTI PULLUNGAN	1803100037	SYAFRUDDIN, S.Sos., M.H.	AFFAN AL-QUDDUS, S.Sos., M.Si.	STRATEGI ACTUATING DALAM OPTIMALISASI PENERIMAAN PAJAK RESTORAN DI KABUPATEN DELI SERDANG
9	HAWA MAHA PUTRI	1803100046	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP.	AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP.	EFEKTIVITAS KINERJA PELAYANAN PADA PROGRAM SISTEM INFORMASI MANAJEMEN NIKAH (SIMKAH) DI KANTOR URUSAN AGAMA MEDAN HELVETIA
10	PUTRI NURAZANI RANGKUTI	1803100057	Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.	DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si.	IMPLEMENTASI ETIKA PELAYANAN PUBLIK DALAM PROGRAM GISA (GERAKAN INDONESIA SADAR ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ASAHAN

Medan, 23 Jumadil Akhir 1443 H

28 Januari



2022 M

**Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP.**





**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

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](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Sk-5

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama lengkap : Nadia Erdang Irianti Pulungan  
N P M : 1603100037  
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Strategi Actuating Dalam Optimalisasi Penerimaan Pajak Restoran  
Dikabupaten Deli Seindang.

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1/	15/01-2022	Bimbingan judul dan latar belakang proposal	
2/	24/01-2022	Bimbingan Bab 1 dan Uraian teoritis	
3/	26/01-2022	Acc proposal skripsi	
4/	31/01-2022	Bimbingan Revisi Seminar Proposal	
5/	02/02-2022	Bimbingan Draft Wawancara	
6/	03/02-2022	Acc Draft Wawancara	
7/	30/05-2022	Bimbingan Hasil Penelitian	
8/	31/05-2022	Revisi Abstrak, Bab IV	
9/	15/06-2022	Acc. Dendaikan	

Medan, 12 - September - 2022

Dekan,

(Dr. Arifin Sidiq, S.Sos., Msp.)

Ketua Jurusan,

(Ananda Mahardika, S.Sos., Msp)

Pembimbing,

(Affan Al-Qudus, S.Sos., M.Si)



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

Sk-10



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN SKRIPSI**

Nomor : 1388/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2022

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
 Hari, Tanggal : Rabu, 21 September 2022  
 Waktu : 08.15 WIB s.d. Selesai  
 Tempat : Ruang Sidang FISIP UMSU Lt. 2

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENGUJUI			Judul Skripsi
			PENGUJUI I	PENGUJUI II	PENGUJUI III	
1	RIRI FEBRIANA	1803100062	NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd	SYAFRUDDIN, S.Sos, MH	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH KOTA MEDAN NO: 9 RAHUN 2016 TENTANG PENYELENGGARAAN LALU LINTAS DAN ANGKUTAN JALAN DI KOTA MEDAN
2	NADIA ENDANG IRIANTI PULLANGAN	1603100037	NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd	JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si	AFFAN AL-QUDDUS, S.Sos., M.Si	STRATEGI ACTUATING DALAM OPTIMALISASI PENERIMAAN PAJAK RESTORAN DI KABUPATEN DELI SERDANG
3	MHD. BUCHARI ISHAQ RITONGA	1603100085	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	SYAFRUDDIN, S.Sos, MH	AFFAN AL-QUDDUS, S.Sos., M.Si	EFEKTIVITAS PENGAWASAN PENGELOMBAAN DANA DESA DALAM PENINGKATAN INFRASTRUKTUR DI DESA BANDAR TINGGI KABUPATEN LABUHANBATU
4	DIANA SAHFITRI	1803100011	DEDI AMRIZAL, S.Sos, M.Si	JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si	SYAFRUDDIN, S.Sos, MH	IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH KABUPATEN LABUHANBATU SELATAN NOMOR 2 TAHUN 2016 TENTANG PELAKSANAAN KAMPANYE PEMILIHAN KEPALA DESA TELUK PANJI
5	IZMI NURHALIZA	1803100055	Dr. ARIFIN SALEH., S.Sos., MSP.	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	IDA MARTINELLY, SH., MM	IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK DARI TINDAK KEKERASAN DI DINAS FEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK

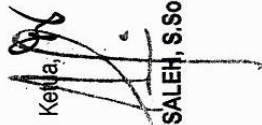
Notulis Sidang :

1.

Ditandatangani oleh :  
  
 Prof. Dr. MUHAMMAD ARIFIN, SH, M.Hum

Medan, 20 Shafar 1444 H

17 September - 2022 M

Ketua,  
  
 Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.

Panitia Ujian  
  
 Sekretaris  
 Dr. ABRAR ADHANI, S.Sos., M.I.Kom