

TESIS

**KINERJA APARATUR SUB BIDANG PEMERIKSAAN
DAN PENGAWASAN PAJAK DAERAH PADA BPKPAD
DALAM MELAKSANAKAN PENGAWASAN
DAN PEMERIKSAAN PAJAK RESTORAN
DI KOTA BANJARMASIN**

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Magister Ilmu Pemerintahan

Oleh :

ANDI IRAWAN
NIM. 2120421310029



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN
2024**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Penelitian ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik (Sarjana, Magister, atau Doktor), baik di Universitas Lambung Mangkurat maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Penelitian ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Pembimbing.
3. Dalam Karya Tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Banjarmasin, 14 Maret 2024

Yang Membuat Pernyataan,



Andi Irawan
NIM. 2120421310029



BERITA ACARA UJIAN TESIS

Pada Hari ini *Kamis Tanggal empat Belas Bulan Maret Tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat,*

Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik

Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat :

Nomor : *1230*/UN8.L.13/KP.10.00/2024

Tanggal : *14 Maret 2024*

Untuk melakukan pengujian pada Ujian Tesis :

Nama : **Andi Irawan**
NIM : **2120421310029**
Tempat/Media Ujian : Ruang Rapat Dekan It. 4 FISIP ULM
Program Studi : **Magister Ilmu Pemerintahan**
Tanggal : 14 Maret 2024
Waktu Ujian : 14:00 Wita sampai dengan Selesai

Nilai : *82 (A)*

Dinyatakan **Lulus / ~~Tidak Lulus~~**

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : Banjarmasin
Pada Tanggal : **14 Maret 2024**

Tim Penguji

| No | Nama Dewan Penguji | NIP | Jabatan | Tanda Tangan |
|----|--|-------------------------|-------------|--------------|
| 1 | Des. H. Setia Budhi, Ph.D | NIP. 196501011990031008 | Penguji I | |
| 2 | Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si | NIP. 197301221998021001 | Penguji II | |
| 3 | Dr. Tomi Oktavianor, M.Soc.Sc | NIP. 196710051997021001 | Penguji III | |

Mahasiswa Yang diuji

Andi Irawan





**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
PROGRAM PASCASARJANA**

SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI

NOMOR : 142/UN8.4/SE/2024

Sertifikat ini diberikan kepada:

Andi Irawan

Dengan Judul Tesis :

Kinerja Aparatur Sub Bidang Pemeriksaan dan Pengawasan Pajak Daerah pada BPKPAD dalam Melaksanakan Pengawasan dan Pemeriksaan Pajak Restoran di Kota Banjarmasin

Telah dideteksi tingkat plagiasinya dengan kriteria toleransi $\leq 20\%$, dan dinyatakan Bebas dari Plagiasi.



Banjarmasin, 30 April 2024

Direktur,

Panang Biyatmoko, M.Si.

NIP 196805071993031020

ABSTRAK

Andi Irawan, 2120421310029, 2024. *“Kinerja Aparatur Sub Bidang Pemeriksaan Dan Pengawasan Pajak Daerah Pada BPKPAD Dalam Melaksanakan Pengawasan Dan Pemeriksaan Pajak Restoran Di Kota Banjarmasin”* dibawah bimbingan Setia Budhi selaku pembimbing.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja aparatur sub bidang pemeriksaan dan pengawasan pajak daerah pada BPKPAD dalam melaksanakan pengawasan dan pemeriksaan pajak restoran di Kota Banjarmasin dan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kinerja aparatur sub bidang pemeriksaan dan pengawasan pajak daerah pada BPKPAD dalam melaksanakan pengawasan dan pemeriksaan pajak restoran di Kota Banjarmasin. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dokumentasi dan sebagai informan penelitian adalah Kepala BPKPAD, Kepala Bidang Penagihan dan Pengawasan, Kepala Sub Bidang Pemeriksaan dan Pengawasan, Staf Sub Bidang Pemeriksaan dan Pengawasan, Sebagian perwakilan dari masyarakat yang pernah dilayani oleh BPKPAD Kota Banjarmasin. Fokus penelitian Kinerja Aparatur Sub Bidang Pemeriksaan dan Pengawasan Pajak Daerah Pada BPKPAD Dalam Melaksanakan Pengawasan Dan Pemeriksaan Pajak Restoran di Kota Banjarmasin.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Aparatur Sub Bidang Pemeriksaan dan Pengawasan Pajak Daerah Pada BPKPAD Dalam Melaksanakan Pemeriksaan dan Pengawasan Pajak Restoran di Kota Banjarmasin dapat dilihat dari Matriks Penilaian Kinerja Aparatur Sub Bidang Pemeriksaan dan Pengawasan Pajak Daerah Pada BPKPAD Dalam Melaksanakan Pemeriksaan dan Pengawasan Pajak Restoran di Kota Banjarmasin berdasarkan 5 Indikator Kinerja yakni dapat dikatakan sudah baik dan cukup optimal dalam Melaksanakan Pemeriksaan dan Pengawasan Pajak Restoran di Kota Banjarmasin. Faktor Pendukung Kinerja Aparatur Sub Bidang Pemeriksaan dan Pengawasan Pajak Daerah Pada BPKPAD Dalam Melaksanakan Pemeriksaan dan Pengawasan Pajak Restoran di Kota Banjarmasin, yaitu (1) Faktor Personal, pada faktor ini kemampuan aparatur yang profesional sudah cukup optimal dimana mengerjakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan tupoksi masing-masing aparatur bahkan juga sampai mengerjakan extra mile, (2) Faktor Kontekstual-Situasional, pada faktor ini sisi determinasi output/keluaran dari aparatur nya sudah bisa memberikan kepastian untuk pembuatan dan pemberian NPWD dan Pengukuhan Wajib Pajak Daerah kepada Masyarakat yang sudah memenuhi persyaratan wajib pajak restoran. Faktor Penghambat Kinerja Aparatur Sub Bidang Pemeriksaan dan Pengawasan Pajak Daerah Pada BPKPAD Dalam Melaksanakan Pemeriksaan dan Pengawasan Pajak Restoran di Kota Banjarmasin, yaitu (1) Sumber Daya Manusia yang kurang (2) Rendahnya Kompetensi SDM Sub Bidang Pemeriksaan dan Pengawasan dan (3) Rendahnya Kepatuhan Wajib Pajak Akan Pemenuhan Perpajakan Restoran.

Kata kunci : Kinerja, Aparatur, Pemeriksaan dan Pengawasan

ABSTRACT

Andi Irawan, 2120421310029, 2024. *“Performance of Regional Tax Inspection and Supervision Sub-Field Apparatus at BPKPAD in Carrying out Restaurant Tax Inspection and Supervision in the City of Banjarmasin”* under the guidance of Setia Budhi as supervisor.

This research aims to determine the performance of the regional tax inspection and supervision sub-sector apparatus at BPKPAD in carrying out supervision and inspection of restaurant taxes in Banjarmasin City and to determine the factors that influence the performance of the regional tax inspection and supervision sub-sector apparatus at BPKPAD in carrying out restaurant tax supervision and inspection in Banjarmasin City. This research uses a qualitative descriptive research method. Data collection techniques using observation, interviews, documentation and as research informants are the Head of BPKPAD, Head of the Billing and Supervision Division, Head of the Inspection and Supervision Sub-Division, Staff of the Inspection and Supervision Sub-Division, some representatives from the community who have been served by the Banjarmasin City BPKPAD. The research focus is on the Performance of Regional Tax Inspection and Supervision Sub-Sector Apparatus at BPKPAD in Carrying out Restaurant Tax Supervision and Inspection in the City of Banjarmasin.

The results of the research show that the performance of the Regional Tax Inspection and Supervision Sub-Sector Apparatus at BPKPAD in Carrying out Restaurant Tax Inspection and Supervision in the City of Banjarmasin can be seen from the Performance Assessment Matrix of the Regional Tax Inspection and Supervision Sub-Field Apparatus at BPKPAD in Carrying out Restaurant Tax Inspection and Supervision in the City Banjarmasin based on 5 Performance Indicators, which can be said to be good and quite optimal in Carrying out Restaurant Tax Inspections and Supervision in the City of Banjarmasin. Supporting Factors for the Performance of Regional Tax Inspection and Supervision Sub-Field Apparatus at BPKPAD in Carrying out Restaurant Tax Inspection and Supervision in the City of Banjarmasin, namely (1) Personal Factors, in this factor the ability of professional apparatus is quite optimal where they work in accordance with Standard Operating Procedures (SOP) and the main duties and functions of each apparatus even go as far as doing extra miles, (2) Contextual-Situational Factors, in this factor the output determination side of the apparatus can provide certainty for the creation and granting of NPWD and Inauguration of Regional Taxpayers to the Community who already meets the restaurant tax requirements. Factors Inhibiting the Performance of Regional Tax Inspection and Supervision Sub-Sector Apparatus at BPKPAD in Carrying out Restaurant Tax Inspection and Supervision in the City of Banjarmasin, namely (1) Insufficient Human Resources (2) Low Competence of Human Resources in the Inspection and Supervision Sub-Sector and (3) Low Compliance Taxpayers Will Fulfill Restaurant Taxation.

Keywords : *Performance, Apparatus, Inspection and Supervision*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat beliau serta pengikutnya hingga akhir zaman. Syukur Alhamdulillah, atas rahmat dan hidayah yang diberikan oleh Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Tesis yang berjudul ” **Kinerja Aparatur Sub Bidang Pemeriksaan dan Pengawasan Pajak Daerah Pada BPKPAD Dalam Melaksanakan Pengawasan Dan Pemeriksaan Pajak Restoran di Kota Banjarmasin**”. Dalam proses penyusunan Proposal Tesis ini banyak sekali sumbangan pikiran dan pemberian data yang penulis dapatkan dari berbagai pihak.

Penulis dalam kesempatan ini menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat (ULM) Banjarmasin.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat (ULM) Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si
3. Bapak Drs. H. Setia Budhi, Ph.D selaku Pjs. Ketua Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat (ULM) Banjarmasin sekaligus sebagai pembimbing 1 Tesis.
4. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat (ULM)

Banjarmasin yang telah banyak membimbing dan memberikan ilmu pengetahuan kepada saya.

5. Seluruh keluarga dan teman-teman saya yang telah banyak membantu dan mendukung saya dalam penyelesaian proposal Tesis ini.

Akhir kata penulis berharap Proposal Tesis ini memberikan manfaat bagi kita semua terutama untuk pengembangan Ilmu Pemerintahan.

Banjarmasin, 14 Maret 2024

Penulis

DAFTAR ISI

| | | |
|-----------------------------|---|-----------|
| COVER | i | |
| PENGESAHAN | ii | |
| PERNYATAAN | iii | |
| ABSTRAK | iv | |
| ABSTRACT | v | |
| KATA PENGANTAR | vi | |
| DAFTAR ISI | viii | |
| DAFTAR TABEL | ix | |
| DAFTAR BAGAN | x | |
| | | |
| BAB I | PENDAHULUAN | 1 |
| | 1.1 Latar Belakang | 1 |
| | 1.2 Rumusan Masalah | 10 |
| | 1.3 Tujuan Penelitian..... | 10 |
| | 1.4 Manfaat Penelitian..... | 11 |
| | | |
| BAB II | TINJAUAN PUSTAKA | 12 |
| | 2.1 Penelitian Terdahulu | 12 |
| | 2.1.1 Regina Deasy Marlina (2018) | 12 |
| | 2.1.2 Yohanes Susanto dan Tri Novianti Sakti (2020) | 12 |
| | 2.1.3 Rachmad Shalli Akbar (2019)..... | 14 |
| | 2.1.4 Muh. Ali Imran, Hj. Budi Setiawati dan Adnan Ma'ruf (2020) | 15 |
| | 2.1.5 Rika Adelina (2022) | 16 |
| | 2.2 Kinerja | 17 |
| | 2.2.1 Pengertian Kinerja..... | 18 |
| | 2.2.2 Indikator Kinerja | 19 |
| | 2.3 Pelayanan Publik | 23 |
| | 2.3.1 Pengertian Pelayanan | 23 |
| | 2.3.2 Tujuan Pelayanan Publik..... | 25 |
| | 2.3.3 Faktor Pendukung Pelayanan | 26 |
| | 2.4 Pengertian Pemerintah | 32 |
| | 2.5 Kerangka Pemikiran..... | 37 |
| | | |
| BAB III | METODE PENELITIAN | 38 |
| | 3.1 Pendekatan Penelitian | 38 |
| | 3.2 Tipe Penelitian | 39 |
| | 3.3 Lokasi Penelitian..... | 39 |
| | 3.4 Fokus Penelitian..... | 39 |
| | 3.5 Informan Kunci | 40 |
| | 3.6 Instrumen penelitian | 40 |

| | | |
|---------------|---|------------|
| | 3.7 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data | 40 |
| | 3.8 Analisa Data | 41 |
| | 3.9 Keabsahan Data..... | 44 |
| BAB IV | GAMBARAN UMUM..... | 45 |
| | 4.1 Gambaran Umum Kota Banjarmasin | 45 |
| | 4.2 Gambaran Umum BPKPAD Kota Banjarmasin | 54 |
| BAB V | HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 74 |
| | 5.1 Hasil Penelitian | 74 |
| | 5.2 Pembahasan..... | 95 |
| BAB VI | PENUTUP | 105 |
| | 6.1 Kesimpulan | 105 |
| | 6.2 Saran..... | 106 |

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

| No | Judul | Halaman |
|-----------|--|----------------|
| 1 | Agama di Kota Banjarmasin..... | 47 |
| 2 | Tempat Ibadah di Kota Banjarmasin..... | 48 |
| 3 | Jumlah penduduk Banjarmasin tahun 2008..... | 49 |
| 4 | Rekapitulasi Kepegawaian Berdasarkan Jenis Kelamin (Gender)..... | 70 |
| 5 | Rekapitulasi Kepegawaian Berdasarkan Jenis Jabatan..... | 71 |
| 6 | Rekapitulasi Kepegawaian Berdasarkan Kualifikasi Pendidikan..... | 71 |
| 7 | Rekapitulasi Kepegawaian Berdasarkan Pangkat dan Golongan..... | 73 |

DAFTAR GAMBAR

| No | Judul | Halaman |
|-----------|--|----------------|
| 1 | Model Analisis Data Interaktif Miles and Huberman..... | 42 |