BAB II
LANDASAN TEORI

2.1 KINERJA

2.1.1 Pengertian Kinerja

Kinerja dalam sebuah organisasi merupakan salah satu unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam suatu lembaga organisasi, baik itu lembaga pemerintahan maupun lembaga swasta. Kinerja berasal dari kata J*ob Performance* atau *Actual Performance* yang merupakan prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang.

Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasikan kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan.

Kinerja secara umum dapat dipahami sebagai besarnya kontribusi yang diberikan pegawai terhadap kemajuan dan perkembangan di lembaga tempat dia bekerja. Dengan demikian diperlukan kinerja yang lebih intensif dan optimal dari bagian organisasi demi optimalisasi bidang tugas yang di embannya. Kinerja suatu organisasi sangat penting, oleh karena dengan adanya kinerja maka tingkat pencapaian hasil akan terlihat sehingga akan dapat diketahui seberapa jauh pula tugas yang telah dipukul melalui tugas dan wewenang yang diberikan dapat dilaksanakan secara nyata dan maksimal.

Kinerja organisasi yang telah dilaksanakan dengan tingkat pencapaian tertentu tersebut seharusnya sesuai dengan misi yang telah ditetapkan sebagai landasan untuk melakukan tugas yang diemban. Dengan demikian kinerja *(performance)* merupakan tingkat pencapaian hasil atau *the degrees of accomplishmen.*

Kinerja dapat berupa penampilan individu maupun kelompok kerja personel. Penampilan hasil karya tidak terbatas kepada personel yang menduduki jabatan fungsional maupun struktural, tetapi juga pada keseluruhan jajaran personel dalam organisasi.

Menurut Irawan (2002:11), bahwa kinerja *(performance)* adalah hasil kerja yang bersifat konkret, dapat diamati, dan dapat diukur. Jika kita mengenal tiga macam tujuan, yaitu tujuan organisasi, tujuan unit, dan tujuan pegawai, maka kita juga mengenal tiga macam kinerja, yaitu kinerja organisasi, kinerja unit, dan kinerja pegawai.

Sedangkan Veithzal Rivai (2006:309) mengatakan bahwa kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Berdasarkan uraian tersebut di atas mengungkapkan bahwa dengan hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melakukan suatu pekerjaan dapat dievaluasi tingkat kinerja pegawainya, maka kinerja karyawan harus dapat ditentukan dengan pencapaian target selama periode waktu yang dicapai organisasi. Deskripsi dari kinerja menyangkut dua komponen yaitu tujuan dan ukuran, penentuan tujuan dari setiap unit organisasi merupakan strategi untuk meningkatkan kinerja.

Menurut Hennry Simamora dalam Mangkunegara, kinerja (*performance*) dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu :

a. Faktor individual
   Kinerja individu adalah hasil kerja karyawan baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan. Kinerja individu ini akan tercapai apabila didukung oleh atribut individu, upaya kerja (*work effort*) dan dukungan organisasi.
b. Faktor psikologis
   Psikologis dapat diartikan sebagai olmu yang mempelajari tentang mental/jiwa yang bersifat abstrak yang membatasi pada tingkah laku dan proses atau kegiatannya.psikologis kerja dapat diartikan sebagai lingkungan kerja, sikap serta motivasi dalam melaksanakan pekerjaannya.
c. Faktor organisasi
   Menurut William Stern yang dikutif A.A Anwar Mangkunegara
   “Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai prestasi kerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, autoritas yang memadai, target kerja yang menantang”.

(Mangkunegara, 2009:17).

Pola komunikasi kerja yang efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarir dan pasilitas kerja yang relatif memadai. Sekalipun, jika faktor lingkungan organanisasi kurang menunjang, maka bagi individu yang memiliki tingkat kecerdasan pikiran memadai dengan tingkat kecerdasan emosi baik, sebenarnya ia tetap berprestasi dalam bekerja. Hal ini bagi individu tersebut, lingkungan organisasi itu dapat diubah dan bahkan dapat diciptakan oleh dirinya serta merupakan pemacu (pemotivator), tantangan bagi dirinya dalam, berprestasi di organisasinya .
(Mangkunegara, 2009:14)

Berdasarkan pendapat di atas, faktor individual berhubungan denga individu yang dilihat dari segi usia dan pendidikan; faktor psikologis dapat diartikan sebagai ilmu jiwa/mental yang bersifat abstrak yang membatasi pada tingkah laku serta kegiatan yang dilakukannya, jadi faktor psikologis kinerja dapat dilihat dari segi lingkungan kerja, sikap (*attitude*) serta motivasi; dan faktor organisasi terdiri dari struktur organisasi dan pola kepemimpinan yang mempengaruhi kinerja (*performance*) seorang inidividu dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan beberapa teori tentang kinerja dapat disimpulkan bahwa pengertian kinerja mengandung substansi pencapaian hasil kerja oleh seseorang. Dengan demikian bahwa kinerja merupakan cerminan hasil yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang. Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dihasilkan oleh seorang diartikan untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

> Menurut Anwar Prabu Mangkunegara mengemukakan pengertian kinerja sebagai berikut : Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorangkaryawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengantanggung jawab yang diberikanya.
> (Anwar Prabu Mangkunegara , 2000:67)

Untuk mengukur kinerja, dapat digunakan beberapa ukuran kinerja. Beberapa ukuran kinerja yang meliputi; kuantitas kerja, kualitas kerja, pengetahuan tentang pekerjaan, kemampuan mengemukakan pendapat, pengambilan keputusan, perencanaan kerja dan daerah organisasi kerja.

Ukuran prestasi yang lebih disederhana terdapat tiga kriteria untuk mengukur kinerja, pertama; kuantitas kerja, yaitu jumlah yang harus dikerjakan, kedua, kualitas kerja, yaitu mutu yang dihasilkan, dan ketiga, ketepatan waktu, yaitu kesesuaiannya dengan waktu yang telah ditetapkan.

> Menurut Sedarmayanti dalam bukunya yang berjudul Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja mendefinisikan Kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, unjuk kerja atau penampilan kerja.
> (Sedarmayanti, 2001:50).

Berdasarkan pendapat di atas, kinerja adalah penampilan yang melakukan, menggambarkan dan menghasilkan sesuatu hal, baik. Sesuatu yang dihasilkan tersebut bersifat fisik dan non fisik yang sesuai dengan petunjuk, fungsi dan tugasnya yang didasari oleh pengetahuan, sikap, keterampilan, dan motivasi. Keterampilan dilaksanakan dalam proses pencapaian kerja.

> Hasibuan memaparkan bahwa penilaian kinerja adalah “evaluasi terhadap perilaku, prestasi kerja dan potensi pengembangan yang telah dilakukan” Penilaian kinerja merupakan wahana untuk mengevaluasi perilaku dan kontribusi pegawai terhadap pekerjaan dan organisasi.
> (Hasibuan, 2001:88).

Berdasarkan pendapat hasibuan diatas, kinerja adalah sikap terhadap evaluasi diri pada jati diri yang bersifat membangun untuk mendapatkan hasil yang baik untuk suatu organisasi agar terciptanya aparatur yang terampil dalam organisasi tersebut.

> Anwar Prabu Mangkunegara, mengatakan bahwa “Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”
> (Mangkunegara, 2000:67).

Kinerja merupakan suatu gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, visi serta organisasi. Pada dasarnya pengertian kinerja berkaitan dengan tanggung jawab individu atau organisasi dalam menjalankan apa yang menjadi wewenang dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2005:P.570) memberikan defenisi kinerja diartikan sebagai: (1) sesuatu yang dicapai, (2) prestasi yang diperlihatkan, (3) kemampuan kerja". kinerja memberi gambaran tingkat pencapaian untuk melaksanakan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan yang dilakukan oleh pimpinan untuk mewujudkan sasaran sebagai tujuan dari suatu organisasi, misi organisasi dan visi dari organisasi tersebut yang tertuang dalam perumusan perencanaan suatu organisasi.

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas. Di bawah ini akan disebutkan pengertian kinerja dari beberapa pendapat para ahli yaitu:

1. Kinerja merupakan seperangkat hasil yang dicapai dan merujuk pada tindakan pencapaian serta pelaksanaan sesuatu pekerjaan yang diminta (Stolovitch and Keeps: 1992).
2. Kinerja merupakan salah satu kumpulan total dari kerja yang ada pada diri pekerja (Griffin: 1987).
3. Kinerja dipengaruhi oleh tujuan (Mondy and Premeaux: 1993).
4. Kinerja merujuk kepada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja dinyatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik (Donnelly, Gibson and Ivancevich: 1994). (http://ronawajah.wordpress.com/2007/05/29/kinerja-apa-itu/)

Kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakan sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Dapat disimpulkan bahwa pengertian kinerja yaitu suatu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral dan etika.

2.1.2 Faktor-Faktor Kinerja

Menurut A. Dale Timple terdapat beberapa faktor dalam kinerja yang terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Berdasarkan hal tersebut maka akan dijelaskan sebagai berikut:

> "Faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal, faktor internal (disposisional) yaitu faktor yang berhubungan dengan sifat-sifat seseorang. Sedangkan faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan. Seperti perilaku, sikap, dan tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja dan iklim organisasi" (dalam Mangkunegara, 2009:15).

Faktor internal dan faktor eksternal di atas merupakan jenis-jenis atribusi yang mempengaruhi kinerja seseorang. Jenis-jenis atribusi yang dibuat oleh para pegawai memiliki sejumlah akibat psikologis dan berdasarkan kepada tindakan. Seorang pegawai yang mengangap kinerjanya baik berasal dari faktor-faktor internal seperti kemampuan atau upaya. Misalnya, kinerja seseorang baik disebabkan karena mempunyai kemampuan tinggi dan seseorang itu mempunyai tipe pekerja keras. Sedangkan seseorang mempunyai kinerja jelek disebabkan orang tersebut mempunyai kemampuan rendah dan orang tersebut tidak memiliki upaya-upaya untuk memperbaiki kemampuannya.

Kinerja karyawan sangat menentukan bagi terwujudnya tujuan dari pemerintah, maka dari itu peningkatan atas prestasi kerja sangat penting untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam beroganisasi.

Faktor motivasi (*motivation*), motivasi diartikan sebagia suatu sikap (*attitude*) seorang pemimpin dan karyawan terhadap situasi kerja (*situation*) di lingkungan organisasinya.

> "Motivasi diartikan suatu sikap (*attiude*) pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja (*situation*) dilingkungan organisasinya. Mereka yang bersikap positif (pro) terhadap situasi kerjanya akan menunjukan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka bersikap negatif (kontra) terhadap situasi kerja akan menunjukan kerja yang rendah, situsi kerja yang dimaksud mencakup antara lain hubungan kerja, fasilitas kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja".
> (Mangkunegara, 2009:14).

Motivasi dalam situasi kerja merupakan suatu sikap terhadap situasi kerja dilingkungan tempat kerjanya. Motivasi seseorang dalam bekerja dapat menempatkan diri sendiri di lingkungan kerja mereka agar dapat

meningkatkan sikap yang positif (pro) terhadap lingkungannya sehingga dapat menunjukan motivasi yang tinggi dalam bekerja.

2.1.3 Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja merupakan suatu langkah yang harus dilakukan dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi. Melalui pengukuran ini, tingkat capaian kinerja dapat diketahui. Pengukuran merupakan upaya membandingkan kondisi riil suatu objek dan alat ukur. Pengukuran kinerja merupakan suatu yang telah dicapai oleh organisasi dalam kurun waktu tetentu, baik yang terkait dengan *input, proces, output, outcome, benefit* maupun *impact.*

Young mendefinisikan pengukuran kinerja sebagai berikut :

> "Pengukuran kinerja adalah tindakan pengukuran yang dilakukan terhadap berbagai aktivitas dalam rantai nilai yang ada pada perusahan. Hasil pengukuran tersebut digunakan sebagai umpan balik yang memberikan informasi tentang prestasi, pelaksanaan suatu rencana dan apa yang diperlukan perusahaan dalam penyesuaian-penyesuaian dan pengendalian".
> (dalam Mangkunegara, 2009:42).

Pengukuran kinerja digunakan untuk menilai keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan guna mewujudkan visi dan misi perusahaan. Pengkuran kinerja merupakan hasil dari penelitian yang sistematis. Sesuai dengan suatu rencana yang telah ditetapkan dalam penyesuaian-penyesuaian dan pengendalian.

Arkinson mengemukakan ciri-ciri pengukuran kinerja sebagai berikut

a. Merupakan suatu aspek dari strategi perusahaan.
b. Menetapkan ukuran kinerja melalui ukuran mekanisme komunikasi antar tingkatan manajemen.
c. Mengevaluasi hasil kinerja secara terus menerus guna perbaikan pengukuran kinerja pada kesempatan selanjutnya.

(Mangkunegara, 2009:42).

Dalam kerangka pengukuran kinerja terdapat strategi perusahaan mengenai penetapan, pengumpulan data kinerja, evaluasi dan cara pengukuran kinerja.

Sebuah hasil kerja (kinerja) yang dicapai oleh seorang aparatur, yang menjalankan tugasnya dengan penuh rasa tanggung jawab, dapat mempermudah arah penataan lembaga organisasi pemerintahan. Akibatnya akan tercapai peningkatan kinerja yang efektif dan efisien. Organisasi pemerintahan menggunakan alat untuk mengukur kinerja birokrasi publik, indikator yang digunakan menurut Dwiyanto dalam bukunya Supriatna yang berjudul *Manajemen Pemerintahan* adalah sebagai berikut:

1. Produktivitas
   Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga tingkat efektifitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dan output .
2. Kualitas layanan
   Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik, muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian kepuasan dari masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik.
3. Responsivitas
   Responsivitas adalah kemampuan organisasi mengenali masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
4. Responsibilitas
   Responsibilitas menjelaskan apakah kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi.
5. Akuntabilitas
   Akuntabilitas publik menunjukkan pada berapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat berapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak.
   (Dwiyanto, 2002:48-49).

Dapat disimpulkan bahwa jika organisasi pemerintahan, ditata dengan benar dan disesuaiakan dengan kebutuhan organisasi dengan memperhatikan prinsip-prinsip organisasi yaitu mempunyai visi, misi, tujuan dan sasaran dengan jelas, maka akan dapat mempermudah kinerja aparatur pemerintahan. Keadaan seperti ini tentunya akan menciptakan pemerintahan yang responsibilitas, responsivitas, dan akuntabilitas.

2.2 Pengertian Aparatur

Aparatur pemerintahan merupakan aset yang paling penting yang harus dimiliki oleh suatu instansi pemerintah yang harus diperhatikan untuk menghasilkan kinerja pemerintahan yang baik dan efisien sesuai dengan bidang kemampuan yang dimiliki oleh setiap aparatur pemerintahan yang ada sehingga setiap aparat dapat melaksanakan tugas dan kewajiban yang diembannya dengan baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Aparatur adalah orang-orang yang menjalankan roda pemerintahan. Aparatur memiliki peranan strategis dalam menyelenggarakan tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan. Peranan aparatur tersebut sesuai dengan tuntutan zaman terutama untuk menjawab tantangan masa depan. Aparatur yang berkualitas sangat dibutuhkan dalam rangka menghadapi tantangan masa depan.

> Menurut Dharma Setyawan Salam dalam buku *Manajemen Pemerintahan Indonesia,* menyebutkan bahwa ”aparatur pemerintahan sebagai *social servant* yaitu pekerja yang digaji oleh pemerintah melaksanakan tugas-tugas teknis pemerintahan melakukan pelayanan kepada masyarakat”
> (Salam, 2004:169).

Definisi di atas menerangkan bahwa aparatur merupakan pegawai dari sektor negeri atau pemerintahan yang digaji oleh pemerintah untuk melaksanakan tugas-tugas pemerintahan secara teknis sesuai dengan tingkat jabatannya dan berfungsi melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Keberhasilan pencapaian tujuan dari setiap pelaksanaan kegiatan yang dilaksanakan oleh setiap instansi pemerintah pada dasarnya sangat tergantung dari tingkat kemampuan sumber daya aparatur yang dimilikinya sebagai pelaksana dari setiap kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah, oleh sebab itu maka faktor SDM sangat berperan penting dalam pencapaian tujuan kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah.

Profesionalisme sangat ditentukan oleh kemampuan aparatur dalam melakukan suatu pekerjaan menurut bidang tugas dan tingkatannya masing-masing. Hasil dari pekerjaan itu lebih ditinjau dari segala segi sesuai porsi, objek, bersifat terus-menerus dalam situasi dan kondisi yang bagaimanapun serta jangka waktu penyelesaian pekerjaan yang relatif singkat.

Profesionalisme juga perlu dilakukan oleh aparatur Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung dalam upaya meningkatkan kinerja aparaturnya. Victor M. Situmorang dan Jusuf Muhir mengemukakan bahwa aparatur pemerintahan memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Bersih
2. Berwibawa
3. Bermental baik, dan
4. Mempunyai kemampuan profesional yang tinggi.

Ciri-ciri tersebut merupakan gambaran ideal yang penting dalam pelaksanaan pemerintahan, yang ditunjukan untuk kepentingan masyarakat. Hal ini diperjelas kembali oleh Situmorang bahwa aparatur pemerintahan memiliki fungsi-fungsi sebagai berikut:

1. Fungsi aparatur pemerintahan sebagai abdi negara yakni:
   a. Sebagai pemikir
   b. Sebagai perencana
   c. Sebagai penggerak pembangunan
   d. Sebagai pelaksana dari tugas-tugas umum pemerintah dan pembangunan
   e. Sebagai pendukung kelancaran pembangunan.
2. Fungsi aparatur pemerintahan sebagai abdi masyarakat, yakni:
   a. Melayanai masyarakat
   b. Mengayomi masyarakat,
   c. Menumbuhkan prakarsa dan partisipasi masyarkat
   d. Membina masyarakat, dan
   e. Tanggap terhadap pandangan-pandangan dan aspirasi yang hidup dalam masyarakat.
   (Situmorang, 1994: 84-85)

Berdasarkan pengertian di atas, bahwa seorang aparatur adalah abdi bagi pemerintah maupun masyarakat. Aparatur dianggap sebagai bawahan pemerintah untuk melayani masyarakat, dalam hal ini aparatur Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung harus meningkatkan kinerja dalam menjalankan tugasnya. Sebagai wujud pengabdian kepada pemerintah.

Aparatur yang berkualitas adalah aparatur yang memiliki kecakapan dan kemampuan. Kemampuan untuk melaksanakan setiap tugas yang dibebankan kepadanya dengan baik. Hal lainnya adalah mampu memelihara dan mengembangkan kecakapan dan kemampuannya secara berkesinambungan. Oleh karena itu, sudah menjadi tugas pimpinan pada

setiap organisasi pemerintahan untuk memelihara dan membina semua aparatur agar dapat lebih berkualitas dalam rangka pencapaian tujuan.

Pengelolaan sumber daya manusia terkait dan mempengaruhi kinerja instansi pemerintahan dengan cara menciptakan nilai ataumenggunakan keahlian sumber daya manusia yang berkaitan dengan praktek manajemen dan sasarannya cukup luas, tidak hanya terbatas aparatur pemerintah saja semata, namun juga meliputi tingkatan pemimpin.

Pencapaian tujuan dari setiap organisasi pemerintahan juga didukung oleh kinerja dari setiap aparaturnya. Kinerja yang tinggi timbul apabila seseorang bersikap dan memandang kerja sebagai sesuatu hal yang luhur untuk eksistensi manusia. Hal ini dijadikan sebagai suatu kesempatan untuk mengembangkan diri dan berbuat sesuatu untuk masyarakat. Sebaliknya kinerja yang rendah terjadi apabila seseorang tidak mempunyai pandangan atau sikap terhadap kerja dan memandang kerja yang dilakukan asal dilakukan saja.

Hasil kerja aparatur tidak lepas dari apa yang dinamakan dengan sumber daya manusia. SDM merupakan salah satu faktor utama dalam menjalankan tugas kepegawaian bagi aparatur. Setiap aparatur mempunyai tugas menjalankan fungsi organisasi dan pemerintahan dengan baik dan terarah.

> Sumber daya aparatur menurut Badudu dan Sutan dalam *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, adalah terdiri dari kata sumber yaitu, tempat asal dari mana sesuatu datang, daya yaitu usaha untuk meningkatkan kemampuan, sedangkan aparatur yaitu pegawai yang bekerja di pemerintahan. Jadi, sumber daya aparatur adalah kemampuan yang dimilki oleh pegawai untuk melakukan sesuatu. (Badudu dan Sutan, 1996:1372).

Berdasarkan pendapat di atas dapat diambil kesimpulan bahwa sumber adaya aparatur merupakan sesuatu yang dimiliki seorang pegawai yang mempunyai kemampuan untuk melakukan pekerjaan yang telah diberikan kepadanya. Sumber daya aparatur merupakan faktor penting untuk meningkatkan kinerja suatu pemerintahan. Untuk itu sumber daya aparatur perlu dikelola melalui pemberian pendidikan dan latihan serta pengalihan tugas dinas yang diterapkan oleh pemerintah maupun lembaga

organisasi lainnya, dalam mengembangkan sumber daya aparatur. Sehingga kinerja suatu pemerintah khususnya Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung dapat meningkatkan profesionalisme pegawai. Sehingga kinerja aparatur tersebut berdasarkan jabatan dan pekerjaan yang diberikan kepada aparatur tersebut.

2.2.1 Peningkatan Kualitas Aparatur Pemerintah Daerah

Strategi atau perilaku pemimpin birokrasi pemerintahan dalam meningkatkan kinerja individu dan organisasi yaitu meningkatkan kemampuan atau kualitas aparatur pemerintah. Seorang aparatur pemerintah daerah dapat dikatakan berkualitas, jika mempunyai kemampuan untuk melaksanakan kewenangan dan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

a. Melalui pendidikan, dapat dilakukan melalui pendidikan formal atau pendidikan perjenjangan sejenis. Setelah menjadi aparatur pemerintah maka harus diberi bekal pengetahuan, keterampilan, dan kecakapan dalam mendukung kinerja organisasi.
b. Melalui pelatihan, dengan mengikutsertakan para aparatur pemerintah daerah dalam setiap ada kesempatan dalam kegiatan pelatihan, seminar, diskusi baik yang diselenggarakan oleh pemerintahan maupun oleh lembaga lain.
c. Melalui pengalaman, maksudnya yaitu perpindahan dalam rangka dinas untuk para aparatur dalam menjalankan tugas, wewenang, dan tanggung jawabnya.
d. Revitalisasi aparatur, pimpinan dan staf mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan pelayanan publik. Dengan begitu, maka pelaksanakan tugas, wewenang, dan tanggungjawab dapat dilaksanakan secara profesional sehingga mereka memiliki kinerja yang baik
(Widodo, 2005:84)

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja (*performance*) pada dasarnya berada pada sekitar lingkungan organisasi baik dari *intern* diri sendiri atau dalam lembaga dan dari *ekstern* luar organisasi.

2.3 Pengertian Pendapatan Daerah

Pendapatan asli daerah merupakan sumber keuangan daerah yang digali dalam wilayah daerah yang bersangkutan seperti Kota Bandung yang merupakan bagian dari provinsi dari Jawa Barat. Proporsi pendapatan asli

daerah dalam seluruh penerimaan daerah masih rendah bila dibandingkan dengan penerimaan bantuan dari pemerintahan pusat. Keadaan ini menyebabkan perlu dilakukan suatu upaya untuk menggalki potensi keuangan daerah dalam peningkatan pendapatan asli daerah. Pentingnya pendapatan asli daerah dalam menunjang pendapatan tetap yang digunakan untuk membiayai berbagai kegiatan pemerintah Kota Bandung sangat di sadari oleh pemerintah kota.

Pendapatan asli daerah (PAD) adalah penerimaan yang di peroleh daerah dari sumber-sumber dalam wilayahnya sendiri yang dipungut berdasarkan peraturan daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pendapatan asli daerah (PAD) merupakan semua penerimaan daerah yang berasal dari sumber ekonomi asli daerah. optimalisasi penerimaan pendapatan asli daerah hendaknya didukung pemerintah daerah dengan meningkatkan kualitas pelayanan.

Pajak daerah adalah pungutan wajib atas orang pribadi atau badan yang dilakukan oleh pemerintah daerah tanpa kontraprestai secara langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah. Ruang lingkup pajak daerah terbatas pada objek yang belum dikenakan pajak pusat.

Pajak daerah merupakan salah satu sumber penerimaan penting yang akan digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah. Peranan pajak sangatlah penting bagi penerimaan kas negara oleh karena itu Pemerintah terus berusaha meningkatkan dan menggali setiap potensi yang ada. Demikian juga potensi yang ada di daerah dimana usaha tersebut tidak lepas dari peran serta dan kontribusi Pemerintah Daerah yang lebih mengetahui akan kebutuhan dan kondisi serta potensi yang ada didaerahnya untuk digali dan dioptimalkan. Tanggungjawab atas kewajiban pelaksanaan pemungutan pajak daerah sebagai pencerminan kewajiban dibidang perpajakan berada pada 3 anggota masyarakat wajib pajak.

Salah satu sumber utama Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara yang mempunyai peranan penting dalam pembangunan adalah pajak. Sehingga dalam pelaksanaannya sektor perpajakan diatur melalui sistem beserta Undang-undang yang telah ditetapkan. Melalui sistem tersebut diharapkan pengadaan pembangunan nasional melalui sektor pajak dapat dimaksimalkan penggunaannya untuk kepentingan bersama. Peran serta yang tinggi dari masyarakat Indonesia dalam membayar pajak sangat diharapkan untuk meningkatkan semua sektor pembangunan. karena pada hakekatnya pajak yang dibayarkan masyarakat ke kas negara akan dikembalikan kemasyarakat dalam bentuk tersedianya sarana dan prasarana lain yang menunjang kesejahteraan masyarakat Indonesia seluruhnya agar adil dan makmur.

Dalam era otonomi daerah sekarang ini, daerah diberikan kewenangan yang lebih besar untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri. Tujuannya antara lain adalah untuk lebih mendekatkan pelayanan pemerintah kepada masyarakat, memudahkan masyarakat untuk memantau dan mengontrol penggunaan dana yang bersumber dari Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah (APBD), selain untuk menciptakan persaingan yang sehat antar daerah dan mendorong timbulnya inovasi dari putra daerah itu sendiri. Sejalan dengan kewenangan tersebut, pemerintah daerah di harapkan lebih mampu menggali sumber-sumber keuangan khususnya untuk memenuhi kebutuhan pembiayaan pemerintah dan pembangunan didaerahnya melalui Pendapatan Asli Daerah(PAD). Tuntutan peningkatan PAD semakin besar seiring dengan semakin banyaknya kewenangan pemerintah yang dilimpahkan kepada daerah disertai pengalihan personil, peralatan, pembiayaan dan dokumentasi (P3D) ke daerah dalam jumlah besar.

Defenisi lain tentang PAD juga dikemukakan oleh HAW.Widjaja masih dalam buku yang berjudul Otonomi Daerah dan Daerah Otonomi yakni sebagai berikut :

> “PAD merupakan pendapatan daerah yang terdiri dari pajak, retribusi, hasil perusahaan milik daerah dan hasil pengelolaan kekayaan daerah

seperti bagian laba, deviden, dan penjualan saham milik daerah, serta pinjaman lain-lain"
(HAW.Widjaja, 2002:110)

PAD yang diperoleh dari hasil penerimaan Pajak Daerah, Retribusi Daerah, Hasil Pengelolan Kekayaan Daerah yang dipisahkan. Pendapatan Daerah Yang Sah merupakan indicator derajad kemandirian fiscal suatu daerah *(local fiscal autonomy)*, yang tercermin pada besarnya peran PAD dalam APBD.

2.4 Pengertian Pajak Reklame

Sesuai dengan perda Kota Bandung nomor 02 tahun 2010 tentang pajak reklame, Pajak Reklame adalah pajak atas penyelenggaraan reklame yaitu benda, alat, perbuatan atau media yang menurut bentuk dan corak ragamnya untuk tujuan komersial, digunakan untuk memperkenalkan, menganjurkan atau memujikan suatu barang, jasa atau orang. Atau untuk menarik perhatian umum kepada suatu barang, jasa atau orang yang ditempatkan atau yang dapat dilihat, dibaca dan/atau didengar dari suatu tempat oleh umum, kecuali yang dilakukan oleh Pemerintah Pusat dan/atau Pemerintah Daerah. Salah satu objek pajak adalah pajak reklame yang ada dalam Penyelenggaraan reklame sebagaimana dimaksud pada ayat (1), antara lain sebagaimana dimaksud adalah :

a. Reklame papan atau billboard adalah reklame yang terbuat dari papan kayu, *colibrite*, *vynil*, termasuk seng atau bahan lain yang sejenis, dipasang atau digantungkan termasuk yang digambar pada bangunan, halaman, di bahu jalan/berm, median jalan, bando jalan, jembatan penyebrangan orang (JPO) dan titik lokasi yang sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Walikota.
b. Reklame *Megatron*, *Videotron*, *Light Emitting Diode (LED)* adalah reklame yang menggunakan layar monitor besar berupa program reklame atau iklan bersinar dengan gambar dan/atau tulisan berwarna yang dapat diubah-ubah, terprogram dan difungsikan dengan tenaga listrik.

c. Reklame Layar adalah reklame yang diselenggarakan dengan menggunakan bahan kain, termasuk kertas, plastik, karet, atau bahan lain yang sejenis dengan itu, seperti bandir, umbul-umbul dan spanduk.
d. Reklame Melekat (*Sticker)* adalah reklame yang berbentuk lembaran lepas, diselenggarakan dengan cara disebarkan, diberikan atau dapat diminta ditempelkan, dilekatkan, dipasang, digantungkan pada suatu benda.
e. Reklame Selebaran adalah Reklame yang berbentuk lembaran lepas, diselenggarakan dengan cara disebarkan, diberikan atau dapat diminta dengan ketentuan tidak untuk ditempelkan, dilekatkan, dipasang, digantungkan pada suatu benda lain.
f. Reklame Berjalan/Kendaraan adalah Reklame yang ditempelkan pada kendaraan.
g. Reklame Udara adalah reklame yang diselenggarakan diudara dengan menggunakan gas, pesawat terbang atau alat lain yang sejenis.
h. Reklame Slide atau Reklame Film adalah reklame yang diselenggarakan dengan cara menggunakan klise berupa kaca atau film, atau bahan-bahan lain yang diproyeksikan dan/atau diperagakan pada layar atau benda lain atau dipancarkan dan/atau diperagakan melalui pesawat televisi.
i. Reklame Peragaan adalah reklame yang diselenggarakan dengan cara memperagakan suatu barang dengan atau tanpa disertai suara.
j. Reklame Teks Berjalan (*Running Text*) adalah jenis reklame yang menayangkan naskah dan diatur secara elektronik.
k. Reklame Grafiti (*Graffiti*) adalah reklame yang berupa tulisan atau gambar atau lukisan yang dibuat pada dinding bangunan.
l. Reklame *Neon Box* adalah jenis reklame yang diselenggarakan menggunakan kontruksi tertentu yang menggunakan lampu penerangan didalamnya dan memiliki rancangan atau design khusus dengan mengedepankan aspek estetika serta terintegrasi dengan lingkungannya sebagai accesories kota.

Pajak adalah iuran wajib yang dipungut oleh pemerintah dari masyarakat (wajib pajak) untuk menutupi pengeluaran rutin negara dan biaya pembangunan tanpa balas jasa yang dapat ditunjuk secara langsung.

Ada bebetapa jenis pajak yang ada di Indonesia di antaranya adalah

1. Jenis pajak berdasarkan pihak yang menanggung
    a. Pajak Langsung adalah pajak yang pembayarannya dimana harus ditanggung sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat atau tidak bisa dialihkan kepada pihak lain.
    b. Pajak tidak langsung adalah pajak yang dikenakan kepada wajib pajak pada saat tertentu atau terjadi suatu peristiwa kena pajak seperti misalnya pajak pertambahan nilai (PPN), pajak bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB), dan lain-lain.
2. Jenis pajak berdasarkan pihak yang memungut
    a. Pajak Negara adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat. Pajak pusat merupakan sumber penerimaan negara Indonesia. Contoh : Pph (pajak penghasilan), Ppn (pajak pertambahan nilai), Ppn dan bea materai/ pajak penjualan atas barang mewah.
    b. Pajak Daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah. Pajak daerah merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah daerah. Contoh : pajak tontonan, pajak reklame, PKB (Pajak Kendaraan Bermotor), PBB (Pajak Bumi dan Bangunan, iuran kebersihan, retribusi parker, retribusi galian pasir.
3. Jenis pajak berdasarkan sifatnya
    a. Pajak Subjektif adalah pajak yang memperhatikan kondisi keadaan sang wajib pajak itu sendiri . Dalam ini penentuan dalam besarnya pajak harus ada alasan objektif yang berhubungan erat dalam kemampuan membayar wajib pajak/sipembayar pajak. Contoh : PPh/pajak pengahsilan
    b. Pajak objektif adalah pajak yang dinilai berdasarkan objektifitasnya dan tanpa diperhatikannya keadaan diri sang

wajib pajak. Contoh : PPN/pajak pertmabahan nilai, PBB/pajak bumi dan bangunan, PPn-BM/pajak atas penjualan barang mewah .

Sumber pembiayaan negara yang terbesar berasal dari iuran wajib yang secara rutin telah kita setorkan kepada negara yang sekarang kita sebut dengan pajak. walaupun kita tidak dapat merasakan secara langsung manfaatnya, tapi hasil dari pajak dapat digunakan untuk membiayai sarana dan prasarana untuk kepentingan masyarakat yang lebih luas lagi. Pemerintah juga telah mengeluarkan undang-undang perpajakan yang semakin memperjelas bagaimana proses perpajakan di Indonesia. Dengan demikian tindakan pemungutan pajak di Indonesia semakin kuat dan jelas untuk dilaksanakan, dan pemerintah juga tidak sewenang-wenang memungut pajak. Diperlukan juga kesadaran dari masyarakat dan peran aktif fiskus untuk mencapai pendapatan pajak yang optimal.

Ada dua ciri-ciri atau unsur pokok yang terdapat pada pengertian pajak yaitu :

1. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang

Merupakan hal yang sangat mendasar, dalam pemungutan pajak harus didasarkan pada aturan perundang-undangan. Pada hakekatnya yang memikul beban pajak adalah rakyat, masalah *tax base* dan *tax rate* harus melalui persetujuan rakyat yang diwaliki oleh lembaga perwakilan rakyat. Hasil persetujuan tersebut dituangkan dalam suatu undang-undang yang harus dipatuhi oleh setiap pihak yang dikenakan kewajiban perpajakan.

2. Pajak dapat dipaksakan

Jika tidak dipenuhinya kewajiban perpajakan maka wajib pajak dapat dikenakan tindakan hukum oleh berdasarkan undang-undang. Undang-undang perpajakan yang telah di sahkan oleh perwakilan rakyat secara pasti memberikan wewenang kepada fikskus untuk memaksa wajib pajak untuk memenuhi dan melaksanakan kewajiban pajaknya. Fiskus selaku pemungut pajak dapat memaksakan wajib pajak untuk mematuhi dan melaksanakan kewajiban perpajakannya. Jika terjadi pelanggaran dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan, wajib pajak menurut undang-undang no.28 tahun

2007 fiskus berwenang untuk memberi sanksi-sanksi pidana fisikal (pajak) dan sanksi administrative termasuk wewenang melakukan penyitaan terhadap harta bergerak/ tetap wajib pajak. Sanksi administrative merupakan sanksi yang ditunjukan bagi wajib pajak yang terlambat atau tidak menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) masa maupun tahunan.

3. Diperuntukan bagi keperluan pembiayaan umum pemerintah

Pemerintah dalam menjalankan fungsinya, seperti melaksanakan ketertiban, mengusahakan kesejahteraan, melaksakan fungsi pertahanan, dan fungsi penegakan keadilan, membutuhkan dana untuk pembiayaannya. Dana yang diperoleh dari rakyat dalam bentuk pajak digunakan untuk memenuhi biaya atas fungsi-fungsi yang harus dilakukan pemerintah tersebut.

4. Tidak dapat ditunjukannya kontraprestasi secara langsung

Wajib pajak tidak mendapatkan imbalan secara langsung dengan apa yang telah dibayarkannya pada pemerintah. Pemerintah tidak memberikan nilai atau penghargaan atau keuntungan kepada wajib pajak secara langsung. Apa yang telah dibayarkan oleh wajib pajak kepada pemerintah digunakan untuk keperluan umum pemerintah. Wajib pajak hanya dapat merasakan secara tidak langsung bentuk-bentuk kontraprestasi dari pemerintah. Seperti melihat banyak dibangunnya fasilitas umum dan prasarana yang dibiayai dari APBN atau APDB. Merasakan dan stabilitas negara karena aparatur negara maupun prasarana dan sarana pertahanan dan keamaan negara tlah dibiayai dengan pajak.

5. Berfungsi sebagai *budgetair* dan *regulerend*

Fungsi *budgetair* (anggaran), pajak berfungsi mengisi kas negara atau anggaran pendapatan negara, yang digunakan untuk keperluan pebiayaan umum pemerintah baik rutin maupun untuk pembangunan. Fungsi *regulerend* adalah pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau alat untuk melaksanakan kebijakan yang di tetapkan negara dalam bidang ekonomi sosial untuk mencapai tujuan tertentu.

Subjek pajak adalah orang pribadi atau badan menyelenggarakan atau melakukan pemesanan reklame. Wajib pajak adalah orang pribadi atau

badan yang menyelenggarakan reklame, tarif pajak di tetapkan sebesar 25%. Ada beberapa yang tidak termasuk sebagai objek pajak yaitu :

a. Penyelenggaraan reklame memalui internet, televisi, radio, dan Koran.
b. Lebel atau merk yang melekat pada barang yang diperdagangkan yang berfungsi untuk membedakan dari produk jenis yang lainnya.
c. Nama pengenal usaha atau profesi yang dipasang melekat pada bangunan tempat usaha.
d. Reklame yang diselenggarakan oleh pemerintah dan pemerintah daerah.

Penyelenggaraan reklame adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan yang menyelenggarakan reklame baik untuk dan atas nama sendiri atau untuk dan atas nama pihak lain yang menjadi tanggungannya. Ada juga yang di sebut dengan panggung eklame adalah sarana atau tempat pemasangan satu atau beberapa bidang reklame yang diatur dengan baik dalam suatu komposisi yang estetis, baik dari segi kepentingan penyelenggara, masyarakat yang melihat maupun keserasiannya dengan pemanfaatan ruang kota.

Nilai Jual Obyek Reklame yang selanjutnya disingkat NJOR adalah merupakan keseluruhan pembayaran/pengeluaran biaya-biaya yang dikeluarkan oleh pemilik dan/atau penyelenggara reklame termasuk dalam hal ini adalah biaya/harga beli bahan reklame, konstruksi, instalasi listrik, pembayaran/ongkos perakitan, pemancaran, peragaan, penayangan, pengecetan, pemasangan dan transportasi pengangkutan, sampai dengan pembangunan reklame selesai, dipancarkan, diperagakan, ditayangkan atau dipasang ditempat yang telah diizinkan.

Kota Bandung sebagai kota metropolis memiliki banyak sekali tempat tempat strategis untuk pemasangan reklame, baik reklame yang berupa spanduk, baliho bahkan yang lebih canggih lagi yaitu berupa layar *Laser Compact Disk* (LCD) raksasa atau yang disebut juga dengan reklame megatron. Yang menjadi permasalahan saat ini adalah banyaknya

permasalahan reklame yang belum terselesaikan, mulai dari masalah reklame liar yang tidak memiliki surat ijin sampai terjadinya kebocoran di penerimaan pajak reklame, sehingga dapat mengurangi Pendapatan Asli Daerah.

Salah satu Pendapatan Asli Daerah diperoleh dari penerimaan yang berasal dari pajak dan retribusi daerah. Salah satu komponen dari pajak daerah adalah pajak reklame. Reklame merupakan suatu sarana yang digunakan sebagai media promosi dan pemasaran yang pada saat ini sangat dibutuhkan untuk menunjang kemajuan dunia bisnis dan perdagangan, maka pajak reklame merupakan salah satu potensi daerah yang sangat penting untuk ditingkatkan.

Dinas Pendapatan Kota Bandung sebagai salah satu unsur pelaksanaan pemerintahan yang mempunyai pengaruh sangat penting dalam menggali sumber pendapatan kota yang berupa pajak daerah kota/kabupaten mempunyai penerimaan cukup besar yaitu pajak reklame. Dimana selama ini pajak reklame memberikan kontribusi yang tinggi terhadap Pendapatan Asli Daerah.