BAB III
PEMBAHASAN KKL

3.1 Hasil Kegiatan KKL

Pelaksanaan KKL yang dilakukan di Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung menghasilkan data yang dibutuhkan oleh penulis yang diiringi dengan berbagai kegiatan harian dalam pelaksanaan KKL. Kegiatan harian yang dilakukan di Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung Meliputi, merekap data pajak, mengisikan formulir dll. Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung khususnya dibidang pajak reklame, apabila ada perusahaan swasta yang ingin memasang reklame harus meminta izin terlebih dahulu kepada Badan Pelayan Perizinan Terpadu (BPPT), lalu ke Dinas Tataruang Kota dan Pertanaman, Dinas Jasa Marga dan Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung hanya menaggih dan menerima pajak.

Penulis melakukan konsultasi mengenai obyek penulisan KKL yang meliputi pemahaman pajak reklame yang mana didalamnya menyangkut tentang cara perhitungan hasil sewa reklame di Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung. Perhitungan hasil nilai sewa reklame berdasarkan dari jenis reklame yang akan di *publish,* masa pajaknya, Nilai Jual Objek Pajak Reklame (NJOR) yang didalamnya terdapat harga dasar ukuran reklame, harga ketinggian reklame, dan Nilai Strategis Pemasangan reklame (NSPR).

Para aparatur Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung juga mempunyai kegiatan rutin harian dalam menjaga kualitas pelayan kepada masyarakat. Mereka melakukan absensi pagi dan siang untuk menjaga kesedian dan kehadiran aparatur dalam pelayanan secara langsung bagi siapa saja yang membutuhkan informasi dan berinteraksi langsung dengan aparatur Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung

Adapun table kegiatan harian di Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung Jawa Barat sebagai berikut:

Tabel 3.1

Kegiatan Harian Pelaksanaan KKL

Tanggal	Jam	Kegiatan
09 Juli 2012	09.00-14.00 WIB	Perkenalan diri
10 Juli 2012	09.00-14.00 WIB	Rekap Data
11 juli 2012	09.00-14.00 WIB	Rekap Data
12 Juli 2012	09.00-14.00 WIB	Rekap Data
13 Juli 2012	09.00-14.00 WIB	Konsultasi
16 Juli 2012	09.00-14.00 WIB	Konsultasi
17 Juli 2012	09.00-14.00 WIB	Pemahaman pajak reklame
18 Juli 2012	09.00-14.00 WIB	Pemahaman pajak reklame
19 Juli 2012	09.00-14.00 WIB	Pemahaman pajak reklame
20 Juli 2012	09.00-14.00 WIB	Konsultasi
23 Juli 2012	07.30-15.30 WIB	Mengisi formulir
24 Juli 2012	07.30-15.30 WIB	konsultasi
25 Juli 2012	07.30-15.30 WIB	Membantu membuat laporan
26 Juli 2012	07.30-15.30 WIB	Membantu pengetikan
27 Juli 2012	07.30-15.30 WIB	Menginput output data
30 Juli 2012	07.30-15.30 WIB	Pemahaman pajak reklame
31 Juli 2012	07.30-15.30 WIB	Pemahaman pajak reklame, dan perpisahan

Sumber: Dinas Pendapatan Daerah Kota bandung, 2012

Berdasarkan tabel diatas bisa dilihat rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penulis selama pelaksaan KKL dari tanggal 09 Juli 2012 sampai dengan 31 Juli 2012 di Dinas Pendapatan Daerah Kota bandung. Tentang “Kinerja Aparatur Dinas Pendapatan Daerah Dalam Meningkatkan Pajak Reklame Di kota Bandung

Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi *(determinan)* kinerja individu, dapat dilihat melalui faktor fisik dan non fisik. Berbagai kondisi lingkungan fisik akan mempengaruhi kondisi dari karyawan yang akan bekerja yaitu seperti di Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung apabila lingkungan fisik seperti sarana dan prasarana yang menunjang, alat-alat seperti unit komputer, printer dan lain sebagainya akan memberikan kemudahan para pegawai perpajakan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Selain itu, kondisi lingkungan fisik juga akan mempengaruhi berfungsinya faktor lingkungan non fisik, yaitu suatu kondisi yang sebenarnya sangat melekat dengan sistem manajerial perusahaan. Maksudnya dilingkungan Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung faktor non fisik ada pada bagaimana pemimpin dapat menciptakan suasana kerja bagi bawahannya yang nyaman serta dilengkapi dengan peralatan yang dapat membantu dalam proses pengerjaan tugas.

Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung terutama dalam bidang Pajak Reklame hanya mempunyai tugas sebagai penagih dan penerima pajak, selain dari itu seperti pemberian izin untuk memasang reklame, penyedian fasilitas untuk memasang reklame, dan melihat sisi keindahan kota diberikan kewenangan kepada dinas-dinas terkait seperti Dinas Bina Marga, Dinas Tataruang Kota Pertanaman dan Badan Pelayan Perizinan Terpadu (BPPT).

Ada 7 titik kawasan di Kota Bandung yang bebas reklame atau yang tidak boleh dipasang reklame seperti daerah :

1. Jalan Djunjunan
2. Jalan Pasirkaliki
3. Jalan Cipaganti
4. Jalan Djuanda

5. Jalan Merdeka
6. Jalan Asika Afrika/Braga
7. Jalan Westukukencana

Tujuh kawasan tersebut harus bebas dari pemasangan reklame, karena menggangu keindahan jalan utama di Kota Bandung. Yang diperbolehkan oleh pemerintah Kota bandung di 7 titik tersebut adalah identitas nama bangunan, seperti nama mall, bengkel, tempat les belajar dll.

3.2 Pembahasan KKL

3.2.1 Kinerja Individual Aparatur Dinas Pendapatan Daerah Dalam Meningkatkan Pajak Reklame Di Kota Bandung

Kinerja adalah suatu hasil kerja pegawai yang dilihat dari segi kuantitas maupun kualitas berdasarkan standar yang telah ditetapkan. Kinerja juga dapat berupa penampilan kerja perorangan maupun kelompok. Sedangkan kinerja organisasi adalah hasil interaksi yang kompleks dan agregasi kinerja sejumlah individu dalam organisasi.

Kinerja adalah suatu suatu hasil *(output)* dari rangkaian-rangkaian tugas yang dilaksanakan. Hasil tersebut dapat berupa fisik yaitu hasil yang dapat berupa jumlah serta kualitas dan kuantitasnya seperti di Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung yaitu para pegawai mendapatkan nilai material dari hasil kerjanya sesuai dengan tugas dan fungsinya, sedangkan nonfisik yaitu suatu hasil kepuasan kerja maupun suatu hasil dalam pekerjaan serta dapat berupa nonmaterial yaitu suatu rasa kebanggaan atau kepuasan dari para pegawai di Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung atas hasil kerja yang telah dicapai.

Keberadaan sumber daya manusia (aparatur) di dalam sebuah organisasi atau lembaga di lingkungan Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung memegang peranan penting. Aparatur memiliki potensi besar untuk menjalankan aktivitas di lingkungan Dinas. Potensi yang terdapat pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung harus dimanfaatkan sebaik-baiknya, sehingga mampu memberikan hasil maksimal.

Setiap pegawai mempunyai perbedaan individual sebagai akibat dari latar belakang pendidikan, pengalaman, dan lingkungan masyarakat yang beraneka ragam maka hal ini akan terbawa dalam melaksanakan tugas, sehingga akan mempengaruhi sikap dan tingkah laku pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya.

Faktor individu pegawai dalam melaksanakan tugasnya dipengaruhi oleh faktor umur dan pendidikan, yang dapat diuraikan sebagai berikut :

Pertama, Usia pegawai pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung dilaksanakan oleh pegawai yang rata-rata serusia 40 tahun yang telah memiliki pengalaman dalam pengelolaan pendapatan disamping dibantu oleh pegawai-pegawai yang masih muda berdasarkan tugasnya masing-masing. Hal tersebut menjadi acuan dalam melaksanakan pekerjaannya. Para pegawai dalam melaksanakan tugasnya pada dasarnya mempunyai kemampuan dalam beradaptasi dengan penggunaan atau aplikasi system komputer seperti Office World, Excel dan Power Point. Aplikasi tersebut sudah dipelajari semasa sekolah maupun di tingkat Perguruan Tinggi sehingga dalam pelaksanaan aplikasi para pegawai tidak terlalu sulit dalam melaksanakan tugasnya.

Kedua, pendidikan aparatur Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung Kemampuan kecerdasan seseorang pegawai dapat dilihat dari segi pendidikannya. Fungsi dari Sumber Daya Manusia menjadi lebih kompleks tidak hanya pada fungsi pengaturan, pengelolaan akan tetapi lebih pada fungsi pemberdayaan, pengambilan keputusan, kemitraan dan pembuat dan pelaksana kebijakan dalam pelaksanaan pelayanan public, karena pada dasarnya aparatur atau pegawai bertugas untuk melayani masyarakat *(public service).* Tugas pokok dan fungsi dari Sumber Daya Manusia pegawai atau aparatur pada intinya adalah menjadi pelayan masyarakat, yaitu memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat. Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, harus diperhatikan pula hak dari para pegawai yaitu mendapatkan kehidupan yang sejahtera baik dari segi material maupun spiritual. Agar tugas pokok dan fungsi serta kewajiban dapat terlaksana dengan baik, maka harus didukung dengan

sarana dan prasarana yang memadai. Adanya peraturan yang jelas serta didukung dengan SDM yang professional merupakan faktor pendukung yang tidak boleh ditinggalkan. Sarana dan prasarana yang memadai, lengkap dan canggih akan mempercepat proses pelaksanaan tugas dalam peningkatan hasil kerja pegawai.

Pendidikan merupakan faktor penting dalam meningkatkan sarana mutu sumber daya manusia (pegawai). Melalui pendidikan dan pelatihan pegawai dapat ditingkatkan pengetahuan dan keterampilan bagi para pegawai yang selanjutnya akan menghasilkan pada peningkatan produktivitas pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Dengan pendidikan yang dilakukan oleh Pegawai Negeri Sipil diharapkan dapat berupa investasi sumber daya manusia dan hasilnya dapat diperoleh untuk beberapa tahun kemudian.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 101 tahun 2000 tentang pendidikan dan pelatihan jabatan pegawai negeri sipil. Di Indonesia membedakan jenis diklat bagi pegawai negeri sipil yang merupakan persyaratan untuk diangkat sebagai pegawai negeri sipil yang disebut pendidikan dan pelatihan prajabatan pendidikan dan pelatihan dari jabatan yang terdiri dari :

a. Pendidikan dan pelatihan kepemimpinan

   Diklat kepemimpinan yang selanjutnya disebut Diklatpim dilaksanakan untuk mencapi persyaratan kompetensi kepemimpinan aparatur pemerintah yang sesuai dengan jenjang jabatan structural.

b. Pendidikan dan pelatihan fungsional.

   Diklat Fungsional dilaksanakan untuk mencapai persyaratan kompetensi yang sesuai dengan jenis dan jenjang jabatan fungsional masing-masing jabatan fungsional sebagaimana ditetapkan oleh instansi pembina jabatan fungsional yang bersangkutan.

c. Pendidikan dan pelatihan teknis.

   Diklat Teknis dilaksanakan untuk mencapai persyaratan kompetensi teknis yang diperlukan untuk melaksanakan tugas Pegawai Negeri Sipil. Diklat Teknis sebagaimana dapat dilaksanakan

secara berjenjang. Jenis dan Jenjang Diklat Teknis sebagaimana dimaksud ditetapkan oleh instansi teknis yang bersangkutan.

Pendidikan dan pelatihan yang baik sangat diperlukan agar proses pendidikan dapat berlangsung dengan produktif. Apabila proses pendidikan dilaksanakan dengan produktif maka diharapkan akan menghasilkan keluaran atau lulusan yang berkualitas tinggi. Sehingga pada waktu kita bekerja, lulusan atau sumber daya manusia yang telah didik akan menunjukan kineja dan produktivitas yang tinggi.

Tujuan diadakannya pendidikan dan pelatihan pada umunya dalam rangka pembinaan terhadap tenaga kerja atau pegawai adalah :

a. Meningkatkan kepribadian dan semangat pengabdian kepada organisasi dan masyarakat.
b. Meningkatkan mutu dan kemampuan, serta keterampilan baik dalam melaksanakan tugas maupun kepemimpinanya.
c. Melatih dan meningkatkan mekanisme kerja dan kepekaan dalam melaksanakan tugas.
d. Meningkatkan ilmu pengetahuan dan keterampilan kerja.

Untuk membentuk Sumber Daya Manusia yang professional memerlukan waktu dan proses yang lama serta upaya yang tidak berhenti. Karakteristik individu terdiri atas minat, sikap dan kebutuhan yang dibawa seseorang ke tempat kerjanya. Kakterisistik pekerjaan merupakan sikap. Tugas aparatut yang meliputi jumlah tanggung jawab, macam tugas, dan tingkat kepuasan yang diperoleh dari pekerjaan itu sendiri. Individual tercipta dari sifat motivasi, dalam arti bahwa setiap orang termotivasi oleh berbagai pengaruh hingga berbagai tingkat. Untuk peningkatan kinerja individu dalam organisasi, menurut para manajer dalam menciptakan motivasi kerja melalui suasana organisasi yang mendorong para aparatur untuk lebih produktif. Aparatur Dinas Pendapatan dituntut untuk mengerjakan tugasnya sebaik mungkin. Keberhasilan atas kinerja aparatur merupakan suatu penilaian dari masyarakat melalui pemberian pelayanan yang diberikan aparatur, pemberian pelayanan yang diberikan aparatur dinas pendapatan kepada

masyarakat merupakan suatu prestasi yang baik dalam meningkatkan kepuasan kerja aparatur.

Kinerja aparatur merupakan hasil kerja yang telah dicapai oleh sesorang individu melalui tingkat kemampuan dan keahlian yang dimiliki sebagai bahan dasar dalam melaksanakan tugasnya, latar belakang mempengaruhi bagaimana seorang aparatur di kehidupan keluarganya itu merupakan perilaku di luar lingkungan organisasi, kemudian di bidang demografi yang mempengaruhi aparatur secara tidak langsung tentang keadaan penduduk di sekitar lingkungannya baik di lingkungan organisasi maupun di lingkungan tempat tinggalnya. Ketiga bidang tersebut mempengaruhi kinerja individu dalam melaksnakan tugasnya. Hasil kerja merupakan suatu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang ditentukan oleh penilaian terhadap kinerja aparaturnya. Penilaian kinerja bukan hanya sebagai suatu proses yang digunakan seorang pemimpin untuk menentukan apakah seorang pegawai melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya, lebih dari itu penilaian kinerja dilakukan untuk membantu mengawasi sumber daya yang ada di dalam organisasi serta mengukur tinggat efesiensi penggunaan sumber daya yang ada dan mengidentifikasi hal-hal yang harus diperbaiki.

Penilaian terhadap hasil kerja merupakan faktor penting dalam meningkatkan kinerja dan kepuasan kerja karyawan. Unsur-unsur yang tidak dapat di identifikasi menunjukan bahwa strategi dalam peningkatan kinerja belum optimal, maka dari itu diperlukan penilaian kinerja untuk dapat menganalisis bagian-bagian yang belum optimal tersebut sehingga tercipta manajemen sumber daya (aparatur) yang maksimal dalam peningkatan kinerja aparatur. Penilaian kinerja adalah suatu proses untuk menilai hasil kerja yang dilakukan oleh aparatur dengan memperhatikan strandar yang telah ditetapkan. Melalui penilaian kita dapat mengetahui apakah pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai sudah sesuai dengan rincian tugas yang telah ditetapkan. Sehingga dengan adanya penilaian kinerja kita dapat mengukur kinerja aparatur sampai pada batas yang telah ditentukan sebelumnya dalam peningkatan kinerja pegawai.

Pengukuran kinerja aparatur dalam menilai hasil kerja aparatur secara objektif dan akurat adalah dengan mengukur tingkat kerja aparatur. Pengukuran kinerja aparatur dapat juga berfungsi sebagai upaya mengumpulkan informasi yang dapat digunakan untuk mengarahkan upaya aparatur melalui rangkaian prioritas tertentu seperti disiplin kerja, komunikasi. Pengukuran kinerja dapat juga berupa kesetiaan pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, prestasi kerja yang ditunjukan dengan hasil kerja yang baik, kejujuran dalam melaksanakan tugas, kedisiplinan dalam bekerja, kreativitas dalam memberikan gagasan-gagasan, kerjasama dalam mencapai tujuan, kepemimpinan yang dapat diteladani, kepribadian yang santun dalam bekerja, prakarsa, kecakapan serta bertanggungjawab.

Pengukuran kinerja menurut Mangkunegara dapat diukur berdasarkan :

1. Kuantitas kerja *(quantity of work),* yaitu jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang ditentukan.
2. Kualitas kerja *(quality of work),* kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya.
3. Kreativitas *(creativeness)*, keaslian gagasan yang dimunculkan dan tindakan yang dilakukan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang muncul.
4. Pengetahuan mengenai pekerjaan *(knowledge of job),* luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya dalam bekerja.
5. Kerjasama *(cooperation),* kesediaan untuk bekerjasama dengan orang lain sesama anggota organisasi.
6. Inisiatif *(initiative)*, semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru.
7. Ketergantungan *(dependability),* yaitu kesadaran dan dapat dipercaya dalam hal kehadiran untuk melaksnakan pekerjaan.
8. Kualitas pribadi *(personal quality),* menyangkut kpribadian, kepemimpinan, keramahtamahan, dan integritas pribadi.

Apabila kedelapan strategi ini diterapkan, maka kualitas penyelenggaraan kinerja dalam mencapai prestasi kerja dapat terjamin. Kedelapan stretegi tersebut mencerminkan penerapan prinsip bahwa faktor individu memegang peranan penting dalam suatu organisasi karena individu-individu atau aparatur tersebut sebagai personal dalam mencapai tujuan yang diharapkan dan sesuai dengan tujuan bersama.

Tingkat pendidikan yang paling dominan yang dimiliki aparatur Dinas Pendapatan daerah kota Bandung rata-rata lulusan S1. Menindaklanjuti hal tersebut, bahwa tingkat pendidikan yang dimiliki oleh aparatur Dinas Pendapatan daerah Kota bandung dapat menjadi penilaian baik atau tidaknya kinerja yang dihasilkan pegawai berdasarkan pendidikannya. Tetapi dalam hal pengukuran kinerja di Dinas Pendapatan daerah Kota Bandung masih kurang optimal yaitu pengukuran kinerja sedikitnya dilakukan setahun sekali yang dilakukan oleh lembaga pemerintah. Maka diharapkan dalam pelaksanaan kinerja aparatur Dinas Pendapatan daerah Kota Bandung dapat berjalan dengan baik.

3.2.2 Psikologis Kinerja Aparatur Dinas Pendapatan Daerah Dalam Meningkatkan Pajak Reklame Di Kota Bandung

Psikologis dapat diartikan sebagai ilmu yang mempelajari tentang jiwa/mental yang bersifat abstrak yang membatasi pada tingkah laku dan proses atau kegiatannnya. Jadi pisikologis kinerja aparatur dapat didefiniskan sebagai lingkungan kerja, sikap. Motivasi serta Komuniikasi.

Pertama, Lingkungan kerja merupakan suatu kondisi pada suatu tempat yang terdiri dari beberapa orang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam mencapai tujuan yang dicapai dalam keadaan yang seimbang dengan kebutuhan yang diperlukan. Lingkungan kerja yang nyaman akan membuat suatu situasi yang menetukan sikap para aparatur. Perilaku manusia dalam lingkungan kerja banyak dipengaruhi oleh situasi kerja. Situasi kerja yang akan meningkatkan kinerja aparatur Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung dapat dilihat dari sisi hubungan kerja pegawai Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung, dan fasilitas di Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung.

Hubungan kerja pegawai Dinas Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung harus menciptakan hubungan yang baik antara aparatur yang akan memunculkan rasa nyaman, aman dan damai sehingga menciptakan suasana yang kondusif. Hubungan kerja pegawai ayau aparatur Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung akan terjalin karena adanya saling

pengertian antara aparatur dengan aparatur lainnya, maupun antara pimpinan dengan bawahannya (aparatur). Tata hubungan kerja yang terdapat di Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung dapat ditingkatkan dengan adanya komunikasi, baik komunikasi dari atas maupun dari bawah dan sebaliknya. Hubungan kerja dapat terjalin, karena adanya sifat simbiosis mutualisme.

Fasilitas di Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung tidak hanya sekedar peralatan kerja yang menjadi tanggung jawab pimpinan dalam hal pengadaannya. Fasilitas kerja yang menjadi tanggung jawab adalah bagaimana usaha yang dilakukan dalam memperkecil hambatan yang akan menggangu kelancaran dalam melaksanakan pekerjaan. Fasilitas yang dimliki oleh Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung bertujuan untuk meningkatkan hasil kerja pegawai dalam hal peningkatan pendapatan daerah.

Kedua, sikap pegawai Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) aparatur dalam menghadapi situasi kerja di lingkungan organisasi. Sikap mental aparatur yang pro kontra dan positif terhadap situasi kerja itulah yang memperkuat motivasi kerja untuk mencapai kinerja maksimal. Aparatur Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung memegang peran utama dalam menjalankan kegiatan yang berhubungan dengan peningkatan pendapatan daerah. Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung yang memiliki produktivitas dan motivasi yang tinggi akan menghasilkan kerja para aparatur dalam peningkatan pendapatan daerah yang signifikan yang akhirnya akan menghasilkan kinerja dan pencapaian yang baik bagi Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung.

Sikap yang positif terhadap situasi kerjanya akan menunjukan motivasi kerja yang tinggi dan sebaliknya, apabila para pegawai bersikap negative terhapat situasi kerjanya akan menunjukan motivasi yang rendah. Rendahnya motivasi kerja aparatur dapat berdampak pada rendahnya kualitas kerja dalam peningkatan pendapatan daerah yang dapat dilihat dari rendahnya tingkat kehadiran pegawai, rendahnya disiplin kerja pegawai,

kurangnya kreativitas dan kurangnya kemampuan dalam menjalankan tugas dan rendahnya kualitas tanggung jawab yang diberikan.

Ketiga, motivasi merupakan pendorong seseorang dalam melaksanakan suatu kegiatan guna mendapatkan hasil yang terbaik. Maka tidak heran apabila aparatur yang mempunyai motivasi yang tinggi biasanya mempunyai kinerja yang tinggi juga. Untuk itu motivasi kerja aparatur perlu ditingkatkan agar aparatur menghasilkan kinerja yang baik. Para aparatur hendaknya dimotivasi untuk mencapai tujuan Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung, tanpa memotivasi mereka untuk bekerja dalam keadaan yang tidak stabil yang akan berakibat tidak efisien dan efektif. Apabila aparatur Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung memiliki produktivitas dan motivasi kerja yang tinggi, maka tingkat pekerjaanpun akan lebih baik, yang pada akhirnya akan menghasilkan kinerja dan pencapaian yang terbaik bagi Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung.

Keempat komunikasi yang terjalin antara aparatur di Dinas Pendapatan Daerah terjalin kerjasama yang baik sehingga terciptanya situasi kerja yang kondusif dan mendapatkan hasil kinerja yang tinggi untuk mencapai suatu tujuan bersama. Tanpa komunikasi yang terjalin dengan baik akan berakibat terhadap kinerja yang tidak efektif dan efisien.

3.2.3 Faktor Organisasi Kinerja Aparatur Dinas Pendapatan Daerah Dalam Meningkatkan Pajak Reklame Di Kota Bandung

Faktor organisasi marupakan salah satu yang menunjang bagi seorang aparatur dalam mencapai hasil kerja. Organisasi merupakan suatu kerangka hubungan yang berstruktur di dalamnya yang berisi tentang wewenang, tanggung jawab, dan pembagian kerja untuk menjalankan suatu fungsi tertentu. Istilah lain dikenal dengan hubungan hirarki, yang berarti bahwa dalam suatu organisasi ada pimpinan atau kepala dan bawahan arat staf. Faktor organisasi terdiri dari struktur organisasi dan pola kepemimpinan.

Pertama, struktur organisasi Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung tidak mempengaruhi kerja setiap bidang, karena terdapat

hubungan yang hirarki antara Kepala dinas dengan para aparatur yang ada di Dinas Pendapatan daerah Kota banudng. Hubungan hirarki ini jelas sangat mempengaruhi kerja pegawai di Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung. Hubungan hirarki ini sudah berjalan dengan lancar yaitu sebagai penataan kerja atau hubungan kerja dan untuk menjaga keharmonisan kerja dalam melaksanakan peningkatan pendapatan sehingga menghasilkan target kerja yang maksimal.

Kedua, pola kepemimpinan. Pemimpin merupakan salah satu inti dari manajemen, sumber daya pokok dan titik sentral dari setiap kegiatan yang terjadi dalam suatu organisasi. Jadi kepala Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung merupakan seseorang yang menjadi tokoh untuk di teladani oleh para aparaturnya dalam mencapai misi dan visi dari Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung. Pemimpin dapat mempengaruhi moral, kepuasan kerja, keamanan, kualitas kerja suatu organisasi. Kemampuan dan keterampilan kepemimpinan dalam memberikan pengarahan adalah hal yang bersifat baik untuk memotivasi pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

Apabila seorang pemimpin kurang kreatif dan tidak dinamis, maka dipimpinnya pun kurang berjalan dengan baik. Hal ini juga menentukan bagaimana sebuah lembaga itu dipimpin dalam melaksanakan pekerjaannya. Aktivitas yang terjadi di Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung sebagian besar ditentukan oleh cara pemimpin dalam memimpin Dinas. Pemimpin harus mengutamakan tugas, tanggungjawab dan membina hubungan yang harmonis, baik dengan atasan maupun dengan para bawahannya. Jadi pemimpin harus mengadakan komunikasi ke atas dan ke bawah, baik komunikasi formal maupun komunikasi informal.

Dalam hal kepemimpinan di Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung yang dilakukan secara formal yaitu dilakukan melalui apel setiap hari yang dimana Kepala Dinas sebagai Pembina dalam acara apel pagi. Melalui acara apel pagi tersebut Kepala Dinas memberikan pesan-pesan untuk dalam hal pekerjaan dan disini Kepala Dinas juga memberikan

motivasi bagi para bawahannya dalam mengerjakan tugas serta tanggung jawabnya.

Apabila ingkungan organisasi kurang mendukung, maka sebaiknya individu memiliki tingkat kecerdasan pikiran yang kurang menunjang sehingga individu mempunyai prestasi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam disiplin kerja. Disiplin kerja merupakan kesediaan dan kesadaran seseorang untuk mengikuti peraturan dan norma-norma yang berlaku. Kesediaan merupakan suatu tingkah laku, perbuatan dan sikap seseorang yang sesuai dengan aturan yang belaku. Kesadaran adalah sikap pegawai yang mentaati semua peraturan berdasarkan tugas dan fungsinya.

Kedisiplinan dapat diuraikan sebagai suatu sikap dimana pegawai selalu datang tepat waktu, memenuhi semua peraturan yang ada, menjalankan semua pekerjaan yang baik. Disiplin harus ditegakkan dalam sebuah organisasi karena tanpa adanya disiplin kerja, maka suatu organisasi baik pusat maupun swasta tidak akan menciptakan individu-individu yang handaldalam melaksanakan tugasnya. Jadi disiplin kerja merupakan suatu keberhasilan dalam sebuah lembaga dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Disiplin kerja memegang faktor yang penting dalam pelaksanaan kinerja pegawai. Pegawai yang mempunyai kedisiplinan akan mentaati peraturan yang ada dalam lingkungan organisasi dengan kesadaran yang tinggi yang dilakukan dengan sukarela. Yang pada akhirnya pegawai yang mempunyai kedisiplinan kerja yang tinggi akan mempunyai kinerja yang baik, karena pegawai yang mempunyai kedisiplinan kerja akan mempunyai tanggung jawab atas tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya.

Langkah-langkah peningkatan kinerja menurut Mangkunegara dalam rangka peningkatan kinerja, paling tidak terdapat tujuh langkah yang dapat dilakukan sebagai berikut :

1. mengetahui adanya kekurangan dalam kinerja
    a. mengidenfitikasikan masalah melalui data dab informasi yang dikumpukan terus-menerus mengenai fungsi bisnis.
    b. Mengidentifikasikan masalah melalui karyawan.
    c. Memperhatikan masalah yang ada.
2. mengenai kekurangan dan tingkat keseriusan.

   a. mengidentifikasikan masalah setepat mungkin
   b. menentukan tingkat keseriusan masalah.
3. mengidentifikasikan hal-hal yang mungkin menjadi penyebab, kekurangan, baik yang berubungan dengan system maupun yang berhubungan dengan pegawai itu sendiri.
4. mengembangkan rencana tindakan untuk menanggulangi penyebab kekurangan tersebut.
5. melakukan rencana tindakan tersebut.
6. melakukan evaluasi apakah masalah tersebut teratasi atau belum.
7. memulai dari awal, bila perlu.

Peningkatan kinerja ini merupakan hal yang dibutuhkan dalam mengevaluasi kinerja, kerena dengan adanya peningkatan kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat maupun dalam melaksananakan tugas dan tanggung jawabnya bersifat dinamis. Melalui ketujuh strategi dalam langkah-langkah peningkatan kinerja diharapkan dapat menghasilkan kinerja yang baik pula, sehingga pada setiap organisasi baik pemerintah maupun swasta dapat mencapai target yang diharapkan.

Dalam peningkatan kinerja menurut Mangkunegara diperlukan poin-poin yang harus digunakan yaitu :

a. Membuat pola pikir yang modern
   Pimpinan harus meninggalkan cara lama tentang cara menyelesaikan pekerjaan, seperti mengancam, megintimidasi, menyalahkan. Pimpinan menggunakan pola piker yang modern dengan tujuan mengoptimalkan keberhasilan karyawan atau kelompok kerja dengan memberikan panutan dalam hal waktu dan usaha, membagi tanggung jawab dengan komunikasi dua arah dan menentukan kebijakan keryawan dengan memanfaatkan pengetahuan, keahlian dan pengalamannya.
b. Kenali manfaat
   Para pimpinan cenderung melewati proses manajemen kinerja, karena belum mengerti manfaatnya padalah manajemen kinerja dapat digunakan untuk memastikan bahwa setiap pekerjaan karyawan dikontribusikan bagi sasaran kelompok kerja, sehingga dapat mengurangi pengawasan, peningkatan produktivitas dan tindakan mengdokumentasikan masalah maupun penyelesaiannya.
c. Kelola kinerja
   Penilaian atau evaluasi kinerja karyawan meruakan bagian kecil dalam manajemen kinerja. Jadi yang paling penting adalah merencanakan kinerja dan mengkomunikasikannya berdasarkan pengamatan dan pengumpulan data yang dimiliki termasuk rintangan dan hambatan yang telah dan akan dicapai.
d. Bekerjalah bersama karyawan

Pegawai merupakan kontributor sejajar dalam proses manajemen kinerja, karena pegawai harus harus menjadi peserta aktif dan antusias dalam menjalankan setiap proses kerja sesuai dengan ketentuan yang telah diinformasikan sehingga keterlibatannya akan membangun rasa memiliki dan tanggung jawab.

e. Rencanakan secara tepat dengan sasaran jelas
   Perencanaan kinerja yang tepat dan sasaran kerja yang jelas sehingga dapat diukur dalam hasil pencapaiannya sehingga karyawan mengerti tujuan mana yang paling penting dan yang kurang penting untuk menentukan prioritas pekerjaan yang akan dilakukan.
f. Satukan sasaran karyawan
   Keseluruhan proses manajemen kinerja akhirnya akan menjadi usaha yang sia-sia bila sasaran dan tanggung jawab karyawan tidak langsung dihubungkan dengan sasaran dan misi kelompok kerja.
g. Menentukan intensif kinerja
   Intensif sedikit berbeda dengan imbalan yang akan selalu diberikan karyawan melakukan kinerja normal, sedangkan insentif bila melakukan pekerjaan dengan kinerja yang luar biasa. Bentuk intensif bias berupa bonus, kesempatan mendapatkan pelatihan, pertimbangan promosi, sedikit kenaikan upah.
h. Jadilah orang yang mudah ditemui
   Komunikasi yang dilakukan secara dua arah merupakan tulang punggung manajemen kinerja yang efektif dimana komunikasi harus diarahkan pada pengenalan dan pemecahan masalah bukannya untuk menyalahkan. Dengan demikian, karyawan percaya dan dengan tanggap pada setiap masalah yang dilakukan akan didapatkan informasi-informasi terus-menerus yag berguna untuk menghilangkan hambatan-hambatan pada proses pekerjaan untuk mencapai sasaran organisasi yang telah ditetapkan.
i. Berfokuslah pada komunikasi
   Komunikasi merupakan bagian penting untuk membangun relasi dan menumbuhkan motivasi antar karyawan sehingga terbina suatu kerjasama yang harmonis.

Fenomena kinerja karyawan/aparatur banyak dihadapkan pada banyak masalah terutama pada rendahnya kinerja karyawan/aparatur yang dapat dilihat dari mulai faktor individu, psikologis serta lingkungan organisasi. Kinerja karyawan/aparatur merupakan suatu tanggung jawab yang diemban oleh seorang individu maupun kelompok kerja untuk dapat menghasilkan hasil kerja yang baik. Sehingga dalam pelaksanaan kinerja tersebut dilakukan dengan penuh rasa tanggung jawab.

Sedangkan faktor yang mempengaruhi kinerja aparatur di Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung merupakan poin-poin yang harus

diperhatikan untuk mencapai suatu bentuk kinerja yang baik pada dinas perpajakan, faktor yang mempengaruhi kinerja yang dimaksudkan adalah bagaimana individu dapat mencapai hasil kerja yang baik berdasarkan faktor usia dan tingkat pendidikan, psikologis dapat dilihat dari faktor ligkungan kerja, sikap serta motivasi dan kinerja organisasi dapat dilihat berdasarkan pola kepemimpinan dan disiplin kerja. Dengan adanya faktor-faktor tersebut diharapkan dapat meningkatkan motivasi pegawai perpajakan dalam melaksanakan tugas serta tanggung jawabnya.