BAB II

Kajian Pustaka, Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

2.1 Kajian Pustaka

Dalam Penelitian ini Kajian Pustaka akan membahas mengenaiSistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP), Kinerja Aparat dan Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan

2.1.1 Analisis Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak

2.1.1.1 Pengertian Analisis

Menurut Komaruddin (2001:53)

> "Analisis adalah kegiatan berfikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan terpadu".

Kamus Akuntansi (2000:48)

> "Analisis adalah melakukan evaluasi terhadap kondisi dari pos-pos atau ayat-ayat yang berkaitan dengan akuntansi dan alasan-alasan yang memungkinkan tentang perbedaan yang muncul".

Berdasarkan beberapa pengertian diatas maka analisis dapat dikatakan kegiatan berfikir untuk menguraikan suatu pokok menjadi bagian - bagian atau komponen sehingga dapat diketahui ciri - ciri atau tanda tiap bagian, kemudian hubungan satu sama lain serta fungsi masing - masing bagian dari keseluruhan.

2.1.1.2 Pengertian Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP)

Widodo, Atim Widodo dan Andreas Hendro Puspita (2010 : 79)

mengemukakan Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak sebagai berikut :

> "Sistem yang terintegrasi untuk mengolah informasi/data objek dansubjek Pajak Bumi dan Bangunan dengan bantuan computer sejak daripengumpulan data (melalui pendaftaran, pendataan dan penilaian)pemberian identitas objek pajak (Nomor Objek Pajak), perekaman data,pemeliharaan basis data, pencetakan hasil keluaran (berupa SPPT, STTS,DHKP, dan sebagainya), pemantauan penerimaan dan pelaksanaanpenagihan pajak, sampai dengan pelayanan kepada wajib pajak melaluiPelayanan Satu Tempat".

Siti Mufaridah (2009 : 19) mengemukakan Sistem Manajemen Informasi

Objek Pajak sebagai berikut :

> "Sistem Manajemen Infromasi Objek Pajak merupakan sistem yangterintergrasi untuk mengolah informasi data objek dan subjek pajakdengan bantuan komputer, mulai dari pengumpulan data (denganpendaftaran, pendataan dan penilaian), pemberian identitas (NomorObjek Pajak), pemprosesan, pemeliharaan, sampai dengan pencetakanhasil keluaran berupa Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT), SuratTanda Terima Setoran (STTS) dan Daftar Himpunan Ketetapan Pajak(DHKP) serta Pelayanan Satu Tempat (PST)".

Sedangkan Erly Suandy(2005:65) mengemukakan Sistem Manajemen

Informasi Objek Pajak sebagai berikut :

"Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak adalah sistem yang digunakan dalam rangka melakukan pengelolaan objek berbasis komputer yang berfungsi untuk menciptakan suatu basis data yang akurat dan *up to date*dengan mengintegrasikan semua aktifitas administrasi PBB dalam suatu wadah, sehingga pelaksanaanya dapat lebih seragam, sederhana, cepat dan efesien".

Menurut Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-533/PJ/2000

Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pendaftaran, Pendataan dan Penilaian Objekdan

Subjek Pajak Bumi dan Bangunan Dalam Rangka Pembentukan dan

atauPemeliharaan Basis Data Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak(SISMIOP), Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak adalah :

> “Sistem yang terintegrasi untuk mengolah informasi/data objek dansubjek Pajak Bumi dan Bangunan dengan bantuan computer sejak daripengumpulan data (melalui pendaftaran, pendataan dan penilaian)pemberian identitas objek pajak (Nomor Objek Pajak), perekaman data,pemeliharaan basis data, pencetakan hasil keluaran (berupa SPPT, STTS,DHKP, dan sebagainya), pemantauan penerimaan dan pelaksanaanpenagihan pajak, sampai dengan pelayanan kepada wajib pajak melaluiPelayanan Satu Tempat”.

Dari pengertian diatas, dapat diartikan bahwa Sistem ManajemenInfromasi Objek Pajak atau SISMIOP merupakan sistem administrasi modern yang diterbitkan oleh DJP yang bertujuan untuk membantu WP mengintegrasikanseluruh pelaksanaan kegiatan PBB berbasis komputer, mulai dari pengumpulandata, pemberian identitas, pemprosesan, pemeliharaan, sampai pencetakan hasilkeluaran.

2.1.1.3 Struktur SISMIOP

SISMIOP terdiri dari 5 (lima) unsur dan beberapa subsistem. Unsurunsur tersebut yaitu :

a. Nomor Objek Pajak (NOP)

Merupakan nomor unik yang menunjukkan identitas tiap-tiap objekCiri-ciri yang melekat pada NOP adalah: Unik, PermanendanStandar.

Format penomoran NOP adalah sebagai berikut:

– NOP ditetapkan 18 dijit.

– Contoh format NOP: AABBCCCDDDEEEXXXXY

– A = kode provinsi (sesuai standar dari BPS).

– B = kode kabupaten/kota (sesuai standar dari BPS).

– C = kode kecamatan (sesuai standar dari BPS).

– D = kode desa/kelurahan (sesuai standar dari BPS).

– E = kode blok.

– X = nomor NOP.

– Y = kode khusus/cek dijit.

b. Blok

Blok ditetapkan menjadi suatu areal pengelompokkan bidang tanahterkecil untuk digunakan sebagai petunjuk lokasi objek pajak yang unik dan permanen.Blok merupakan komponen utama untuk identifikasi objek pajak. Jadi penetapan definisi serta pemberian kodeblok semantap mungkin sangat penting untuk menjaga agar identifikasi objek pajak tetap bersifat permanen.

c. Zona Nilai Tanah (ZNT)

Merupakan pengelompokan kepemilikan tanah dalam suatu blokpeta yang memiliki nilai/harga yang sama.Format penomoran ZNT mulai dari AA sampai dengan ZZ.ZNT nomor AA mengindikasikan kelompok kepemilikan tanahdengan nilai tertinggi pada blok peta tersebut.ZNT nomor ZZ mengindikasikan kelompok kepemilikan tanah

dengan nilai terendah pada blok peta tersebut.

d. Daftar Biaya Komponen Bangunan (DBKB)

Merupakan list/daftar yang dibuat oleh Kantor Pelayanan PBB untuk

mempermudah melakukan penilaian harga jual bangunan.

DBKB terdiri dari 3 komponen:

– Komponen utama.

– Komponen material.

– Komponen fasilitas.

Penentuan DBKB disesuaikan dengan harga dan upah yang berlaku pada masing-masing kabupaten/kota

e. Program Komputer

SISMIOP, sebagai pedoman administrasi Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang mulai diaplikasikan (diberlakukan) di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak sejak tahun 1992, merupakan sistem administrasi yang mengintegrasikan seluruh pelaksanaan kegiatan PBB.

2.1.1.4 Sub Sistem Pendukung SISMIOP

Dalam aplikasi SISMIOP, terdapat beberapa aplikasi pendukung yang merupakan system informasi terintegrasi dari semua aktivitas PBB. Hal ini dalam upaya mengoptimalkan fungsi-fungsi organisasi baik dalam bidangpengadministrasian, pelayanan, dan pengambilan keputusan. Denganmemanfaatkan teknologi inforamsi, Direktorat PBB dan BPHTB telahmengembangkan system-sistem penunjang SISMIOP berupa Sistem InformasiGeografis (SIG), *Payment On-line System* (POS) dan Pelayanan InformasiTelepon (PIT).

a. Payment On-line System (POS)

POS PBB merupakan suatu aplikasi jantung pendukung SISMIOP yang

berfungsi untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak yang berhubungan dengan pembayaran PBB dan pemantaunnya.

Secara singkat tujuan yang ingin dicapai dari sistem ini adalah :

- Meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak dengan cara memberkesempatan membayar PBB di Bank tempat Pembayaran (TP)manapun.
- Meningkatkan kineja Bank Tempat Pembayaran dalam memberikanpelayanan kepada wajib pajak dan meminimalkan terjadinyamanipulasi.
- Menyediakan data penerimaan secara akurat setiap waktu kepadapihak yang berkepentingan.
- Meningkatkan pendapatan Pemerintah Daerah pada khususnya danNegara pada umumnya.

b. Sistem Informasi Geografis (SIG)

Sistem Informasi Goegrafis (SIG) PBB adalah suatu system yangdirancang terintegrasi dengan SISMIOP dengan menekankan pada analisasecara parsial (keruangan) yang selama ini tidak dapat ditangani olehaplikasi SISMIOP.

c. Pelayanan Informasi Telepon (PIT)

PIT PBB adalah salah satu sistem aplikasi pendukung SISMIOP yangberfungsi untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada wajib pajakterutama yang berkaitan dengan informasi atas objek pajak yang dimilikiwajib pajak yang bersangkutan melalui telepon atau mesin faksimili.Informasi yang dapat disajikan melalui PIT antara lain informasi jumlahketetetapan PBB terutang, ststus

pembayaran, informasi objek PBB sepertiluas tanah, luas bangunan, kelas tanah dan bangunan dan informasilainnya.

2.1.1.5 Indikator SISMIOP

Indikator Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak menurut Widodo, Atim Widodo dan Andreas Hendro Puspita (2010 : 79)yaitu :

1. Pendaftaran Objek dan Seubjek Pajak
2. Pendataan
3. Penilaian
4. Pemberian Identitas Objek Pajak (NOP)
5. Perekaman Data
6. Pemeliharaan Basis Data
7. Pencetakan Hasil Keluaran
8. Pemantauan Penerimaan
9. Penagihan
10. Pelayanan

1. Pendaftaran Objek dan Subjek Pajak

Pendaftaran objek dan subjek Pajak Bumi dan Bangunan tersebut dilakukan oleh wajib pajak dengan cara : mengambi SPOP, mengisi dengan jelas, benar dan lengkap, ditandatangani dan dilengkapi dengan denah objek pajak. SPOP yang telah diisi dengan jelas, benar dan lengkap, serta ditandatangani oleh wajib pajak disampaikan ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang wilayah kerjanya meliputi letak objek

pajak, selambat-lambatnya 30 hari setelah tanggal diterimanya SPOP oleh subjek pajak atau kuasanya.

2. Pendataan

Pendataan subjek dan objek Pajak Bumi dan Bangunan dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan PBB atau pihak lain yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak dan selalu diikuti dengan kegiatan penilaian. Pendataan dilakukan dengan menggunakan formulir SPOP dan dilakukan sekurang-kurangnya untuk satu wilayah administrasi desa/kelurahan dengan menggunakan/memilih salah satu dari empat alternative sebagai berikut :

a. Pendataan dengan penyampaian dan pemantauan pengembalian SPOP

Pendataan dengan *alternative* ini hanya dapat dilaksanakan pada daerah/wilayah yang pada umumnya belum/tidak mempunyai peta, merupakan daerah terpencil atau mempunyai potensi PBB relative kecil. Pelaksanaannya dilakukan sebagai berikut :

Penyampaian dan pemantauan pengembalian SPOP Perorangan dilakukan dengan menyebarkan SPOP langsung kepada subjek pajak atau kuasanya dengan berpedoman pada sket/peta blok yang telah ada

Untuk daerah yang potensi PBB nya relative kecil, cakupan wilayahdan objek pajaknya luas, dapat digunakan alternative pendataandengan penyampaian dan pemantauan pengembalian SPOP kolektif.Dengan alternative ini, SPOP disebarkan melalui aparatdesa/kelurahan setelah terlebih dahulu membuat sket/peta blok.

b. Pendataan dengan identifikasi objek pajak

Pendataan dengan *alternative* ini dapat dilaksanakan pada daerah/wilayahyang sudah mempunyai peta garis/peta foto yang dapat menentukan posisi*relative* objek pajak tetapi tidak mempunyai data administrasi pembukuanPBB.

c. Pendataan dengan verifikasi data objek pajak

Alternatif ini dapat dilaksanakan pada daerah/wilayah yang sudahmempunyai peta garis/peta foto dan sudah mempunyai data administrasi

pembukuan PBB hasil pendataan tiga tahun terakhir secara lengkap.

d. Pendataan dengan pengukuran bidang objek pajak

Alternatif ini dapat dilaksanakan pada daerah/wilayah yang hanya

mempunyai sket peta desa/kelurahan dan atau peta garis/peta foto tetapi

belum dapat digunakan untuk menentukan posisi relative objek pajak.

3. Penilaian

Mengingat jumlah pajak yang sangat banyak dan menyebar diseluruhIndonesia, sedangkan jumlah tenaga penilai dan waktu penilaian dilakukanyang tersedia sangat terbatas, maka penilaian dilakukan dengan dua carayaitu:

a. Penilaian Massal

Dalam sistem ini NJOP bumi dihitung berdasarkan NIR yang terdapatpada setiap ZNT, sedangkan NJOP bangunan dihitung berdasarkanDBKB.Perhitungan penilaian missal dilakukan terhadap objek pajakdengan menggunakan program computer konstruksi umum.

b. Penilaian Individu

Penilaian individual diterapkan untuk objek pajak umum yang bernilai tinggi, baik objek pajak umum maupun khusus yang telah dinilai dengan CAV (*Computer Assested Valuation*)namun hasilnya tidak mencerminkan nilai yang sebenarnya karena keterbatasan aplikasi program. Proses penilaiannya adalah dengan memperhitungkan seluruh karakteristik dari objek pajak tersebut.

Penilaian dengan bantuan komputer CAV

Data yang diperlukan CAV (*Computer Assested Valuation*)

1. ZNT (Zona Nilai Tanah) untuk penilaian tanah
2. DBKB (Daftar Biaya Komponen Bangunan) objek pajak standar untuk penilaian bangunan
3. SPOP (Surat Pemeberitahuan Objek Pajak)dan LPOP (Laporan Pemberitahuan Objek Pajak) untuk pendataan objek pajak

Validasi data

1. Data tanah dan bangunan
2. Fasilitas

4. Pemberian Identitas Objek Pajak (NOP)

Pemberian nomor identitas objek pajak selalu berkaitan dengan kegiatan pengumpulan data yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama, naik melalui kegiatan pendaftaran maupun pendataan.

Maksud pemberian NOP :

Menciptakan identitas yang standar bagi semua objek Pajak Bumi danBangunan secara nasional.

Menertibkan administrasi objek PBB dan menyederhanakan administrasipembukuan.

Manfaat pemberian Nomor Objek Pajak :

Mempermudah mengetahui lokasi/letak objek pajak.

Mempermudah untuk mengadakan pemantauan penyampaian danpengembalian SPOP sehingga diketahui objek yang belum/sudah terdaftar.

Sebagai sarana untuk mengintegrasikan data atributik dan data grafis(peta) PBB.

Mengurangi kemungkinan adanya ketetapan ganda.

Memudahkan penyampaian SPPT, sehingga diterima wajib pajak tepatpada waktunya.

Memudahkan pemantauan data tunggakan.

Wajib pajak mendapatkan identitas untuk setiap objek pajak yang dimilikiatau dikuasainya.

5. Perekaman Data

a. Perekaman ZNT dan DBKB

Perekaman ZNT dilakukan dengan memasukan kode masing-masing ZNTbeserta NIR-nya ke dalam komputer.Perekaman DBKB dilakukandengan memasukan harga bahan bangunan dan upah pekerja dari setiapwilayah Daerah Kabupaten/Kota ke dalam komputer.Perekaman ZNTdan DBKB harus dilakukan terlebih dahulu sebelum dilakukan perekamanSPOP.

b. Perekaman SPOP

1. SPOP yang sudah dibendel diserahkan kepada masing-masing Operator *Data Entry* untuk direkam ke dalam komputer. Proses penerimaan dan perekaman SPOP dikoordinir oleh operator *console*.
2. Perekaman data dilaksanakan setiap hari, dan apabila jumlah yang direkam cukup banyak, perekaman dapat dilaksanakan siang dan malam. Untuk itu perlu dibuatkan jadwal penugasan Operator *Data Entry.*

6. Pemeliharaan Basis Data

Pemeliharaan Basis data merupakan suatu kegiatan memperbaharui atau menyesuaikan basis data yang telah terbentuk ebelumnya melalui kegiatan verifikasi/penelitian yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Bumi danBangunan sesuai dengan Pasal 21 Undang-undang Nomor 12 Tahun 1985 sebagaimana telah diubah dengan Undnag-undang Nomor 12 Tahun 1994 dan/atau laporan dari wajib pajak yang bersangkutan dalam rangka akurasi data.

7. Pencetakan Hasil Keluaran

Pencetakan hasil keluaran berupa :

a. Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT)

Surat Pemberitahuan Pajak Terutang adalah surat yang digunakan oleh DJPuntuk memberitahukan besarnya Pajak Bumi dan Bangunan yang terutangkepada wajib pajak. SPPT diterbitkan atas dasar Surat Pemberitahuan ObjekPajak (SPOP) namun untuk membantu wajib pajak SPPT dapat diterbitkanberdasarkan data objek pajak yang telah ada pada DJP.

b. Surat Tanda Terima Setoran

Surat Tanda Terima Setoran adalah surat yang digunakan oleh DJP untuk menyatakan bahwa wajib pajak telah melunasi pembayaran pajaknya sesuai tahun pajak yang bersangkutan. Surat Tanda Terima Setoran diperoleh wajibpajak jika wajib pajak telah melunasi pembayaran pajaknya melaluiBank/Kantor Pos dan Giro yang tertera dalam SPPT.

c. Daftar Himpunan Ketetapan Pajak (DHKP)

Daftar himpunan yang memuat rincian data nama wajib pajak, letak objekpajak, NOP, besar serta pembayaran pajak terutang yang dibuat perdesa/kelurahan.

8. Pemantauan Penerimaan/Pembayaran

Pembayaran utang pajak sebagaimana tercantum daam Surat PemberitahuanPajak Terutang (SPPT) dan Surat Ketetapan Pajak (SKP) dapat dilakukan olehwajib pajak melalui :

a. Bank atau kantor pos dan giro tempat pembayaran yang tercantum padaSPPT

b. Petugas pemungut PBB Desa/Kelurahan yang ditunjuk resmi

c. Tempat Pembayaran Elektronik.

Pembayaran PBB melalui Tempat Pembayaran Elektronik yang disediakan bank seperti ATM/Teller/Fasilitas lain dimaksudkan untuk meningkatkanpelayanan kepada wajib pajak. Keuntungan pembayaran PBB melalui Tempatpembayaran elektronik ini adalah :

1. Melayani pembayaran PBB atas objek pajak diseluruh Indonesia
2. Tidak terikat pada hari kerja dan jam operasional bank untuk pembayaran PBB.
3. Terhindar dari antrian Bank pada saat pembayaran PBB.

9. Penagihan Pajak Bumi dan Bangunan

Penagihan pajak adalah serangkaian tindakan agar penanggung pajakmelunasi utang pajak dan biaya penagihan pajak dengan menegur ataumemperingatkan, melaksanakan penagihan seketika dan sekaligus,memberitahukan Surat Paksa, mengusulkan pencegahan, melaksanakan penyitaan,melaksanakan penyanderaan, dan menjual barang yang disita.

10. Pelayanan

Sistem pelayanan satu tempat merupakan tata cara pelayanan urusan PajakBumi dan Bangunan kepada wajib pajak/masyarakat pada tempat yang telahditentukan dan mudah dijangkau oleh wajib pajak/masyarakat.

2.1.2 Kinerja Aparat

2.1.2.1 Pengertian Kinerja

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia, kinerja diartikan sebagai sesuatu yang ingin dicapai, prestasi yang diperlihatkan dan kemampuan seseorang. Banyak batasan yang diberikan para ahli mengenai istilah kinerja, walaupun berbeda dalam tekanan rumusannya, namun secara prinsip kinerja adalah mengenai proses pencapaian hasil. Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang).Sehingga menurut A.A. Anwar Prabu Mangkunegara (2004: 67) dapat didefinisikan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Pengertian kinerja menurut, Gomes yang diterjemahkan Andi Offset (2003 ; 142) menyatakan bahwa :

> "Kinerja adalah catatan hasil produksi pada fungsi pekerjaan yang spesifik atau aktivitas selama periode waktu tertentu"

Sementara Rivai (2005:14) mengemukakan bahwa:

> "Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama".

Terkait dengan pengertian kinerja, terdapat beberapa pendapat dari beberapa tokoh, antara lain yaitu pendapat yang diungkapkan oleh Mulyadi (2007 : 337) yang menyatakan bahwa :

> "kinerja adalah keberhasilan personel, tim, atau unit organisasi dalam mewujudkan sasaran strategik yang telah ditetapkan sebelumnyadengan perilaku yang diharapkan".

Menurut Khoerul (2005;.12)mengungkapkan pengertian kinerja sebagai berikut:

> "Kinerja adalah tingkat keberhasilan di dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.Kinerja dikatakan baik dan sukses jika tujuan yang dinginkan dapat dicapai dengan baik".

Pendapat yang lain mengenai definisi kinerja juga diungkapkanoleh Indra Bastian (2006: 274) yang menyatakan bahwa:

> "Kinerja adalah gambaran pencapaian pelaksanaan suatukegiatan/program/kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran,tujuan, misi, dan visi organisasi. Daftar apa yang ingindicapai tertuang dalam perumusan penskemaan strategis(*strategic planning*) suatu organisasi. Secara umum, kinerjamerupakan prestasi yang dicapai oleh organisasi dalamperiode tertentu".

Pendapat yang senada juga dijelaskan oleh Veithzal Rivai, *etal*. (2008: 14) yang mengungkapkan bahwa:

> "Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorangsecara keseluruhan selama periode tertentu di dalammelaksanakan tugas dibandingkan dengan

> berbagaikemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telahdisepakati bersama".

Menurut Kusnadi (2003;64) menyatakan bahwa kinerja adalah setiap gerakan, perbuatan, pelaksanaan, kegiatan atau tindakan yang diarahkan untuk mencapai tujuan atau target tertentu.

Hariandja (2002;195) mengemukakan:

> " kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh pegawai atau prilaku nyata yang ditampilkan sesuai dengan perannya dalam organisasi. Kinerja pegawai merupakan suatu hal yang sangat penting dalam usaha organisasi mencapai tujuannya, sehingga berbagai kegiatan harus dilakukan organisasi tersebut untuk meningkatkannya".

Berdasarkan pengertian – pengertian diatas, makadapat disimpulkan bahwa kinerja dapat didefinisikan sebagai hasil akhir dari keseluruhan kegiatan yang disesuaikan dengan kriteria – kriteria yang telah ditetapkan, kinerja juga mencerminkan prestasi yang dicapai oleh suatu organisasi atau perorangan.

2.1.2.2 Unsur – unsur Penilaian Kinerja

Unsur – unsur yang digunakan dalam penilaian karyawan menurut Hasibun (2002 : 59) adalah sebagai berikut :

a) Prestasi, Penilaian hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dapat dihasilkan karyawan.
b) Kedisiplinan, Penilaian disiplin dalam mematuhi peraturan – peraturan yang ada dan melakukan pekerjaan sesuai dengan intruksi yang diberikan kepadanya.
c) Kreatifitas, Penilaian kemampuan karyawan dalam mengembngkan kreativitas untuk menyelesaikan pekerjaanya sehingga dapat bekerja lebih berdaya guna dan berhasil guna.
d) Bekerja sama, Penilaian kesediaan karyawan berpartisipasi dan bekerja sama dengan karyawan lain secara vertikal atau horizontal didalam maupun diluar sehingga hasil pekerjaanya lebih baik.
e) Kecakapan, Penilaian dalam menyatukan dan melaraskan bermacam – macam elemen yang terliat dalam menyusun kebijaksanaan dan dalam situasi manajemen.

f) Tanggung jawab, Penilaian kesediaan karyawan dalam mempertanggung jawabkan kebijaksanaanya, serta perilaku pekerjaanya.

2.1.2.3 Faktor - faktor Kinerja

Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja adalah factor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation)*. Hal ini sesuai pendapat Keith Davis dalam Anwar Prabu Mangkunegara (2005 : 67) yang merumuskan bahwa :

a) Human Performance = Ability + Motivation

b) Motivation = Attitude + Situation

c) Ability = Knowledge + Skill

Menurut Mangkunegara (2001: 67 - 68) faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang ialah :

1. Faktor Kemampuan, secara umum kemampuan ini terbagi menjadi 2 yaitu kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (*knowledge* dan *skill*).
2. Faktor Motivasi, motivasi terbentuk dari sikap karyawan dalam menghadapi situasi kerja.

2.1.2.4 Pengertian Aparat

Sebuah lembaga pemerintah tidak lepas dari aparatur sebagai pelaksana penyelenggaraan pemerintahan, Ridwan (2005:60) menyatakan bahwa dalam organisasi pemerintahan sumberdaya manusia sering disebut sebagai aparat, yaitu pegawai yang melaksanakan tugas-tugas kelembangaan.

Aparatur menurut definisi diatas dikatakan bahwa aparatur merupakanorganisasi kepegawaian dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan atau

negara dalam melayani masyarakat.

Dengan demikian Kinerja Aparat dapat dikatakan gambaran seseorang yaitu pegawai mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/ program/ kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi.

2.1.2.5 Indikator Kinerja

Menurut Mitchel dalam Sedarmayanti (2001:51), dikatakan bahwa kinerja meliputi beberapa aspek, yaitu;

a) Kualitas Kerja *(Quality of Work)* :
   1) Hasil kerja yang diperoleh
   2) Kesesuaian hasil kerja dengan tujuan organisasi
   3) Manfaat hasil kerja

b) Ketepatan Waktu *(Promptness)* :
   1) Penataan rencana kegiatan/ rencana kerja
   2) Ketepatan rencana kerja dengan hasil kerja
   3) Ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas

c) Inisiatif *(Initiative*) :
   1) Pemberian ide/ gagasan dalam berorganisasi
   2) Tindakan yang dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi

d) Kemampuan *(Capability) :*
   1) Kemampuan yang dimiliki
   2) Keterampilan yang dimiliki
   3) Kemampuan memanfaatkan sumber daya atau potensi

e) Komunikasi *(Communication)* :
   1)Komunikasi*intern* (ke dalam) organisasi
   2)Komunikasi*ekstern* (ke luar) organisasi
   3) Relasi dan kerjasama dalam pelaksanaan tugas Indikator tersebut menunjukan bahwa untuk mengukur suatu kinerja

Menurut Suyadi Prawirosentono (2008: 27), kinerja dapat dinilaiatau diukur dengan beberapa indikator yaitu:

“a) Efektifitas

Efektifitas yaitu bila tujuan kelompok dapat dicapai dengankebutuhan yang direncanakan.

b) Tanggung jawab

Merupakan bagian yang tak terpisahkan atau sebagai akibatkepemilikan wewenang.

c) Disiplin

Yaitu taat pada hukum dan aturan yang belaku.Disiplin karyawan adalah ketaatan karyawan yang bersangkutandalam menghormati perjanjian kerja dengan perusahaandimana dia bekerja.

d) Inisiatif

Berkaitan dengan daya pikir, kreatifitas dalam bentuk suatuide yang berkaitan tujuan perusahaan.Sifat inisiatif sebaiknyamendapat perhatian atau tanggapan perusahaan dan atasanyang baik. Dengan perkataan lain inisiatif karyawanmerupakan daya dorong kemajuan yang akhirnya akanmempengaruhi kinerja karyawan".

2.1.1 Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan

2.1.3.1 Pengertian Pajak Bumi dan Bangunan

Pengertian Pajak Bumi danBangunan menurut para ahli diantaranya :

Menurut Erly Suandy(2005:61), pengertian Pajak Bumi dan Bangunan adalah :

> "Pajak Bumi dan Bangunan adalah pajak yang bersifat kebendaan dan besarnya pajak terutang ditentukan oleh keadaan objek yaitu bumi / tanah / dan bangunan keadaan subjek (siapa yang membayar) tidak ikut menentukan besar pajak".

Menurut Siti Resmi(2004:611)menyatakan bahwa sebelum mengemukakanpengertian tentang Pajak Bumi dan Bangunan Undang – Undang No 12 Tahun1994 tentang Pajak Bumi dan Bangunan sebagai berikut :

1. Bumi adalah permukaan / tubuh bumi yang dibawahnya, permukaan meliputi tanah dan perairan pedalaman (termasuk rawa – rawa tambak perairan) serta laut wilayah Republik Indonesia.
2. Bangunan adalah kontruksi teknis yang ditanam atau diletakkan secara tetap pada tanah dan / atau perairan untuk tempat tinggal, tempat usaha, dan tempat yang diusahakan.

Menurut Waluyo(2003:12)menyatakan bahwa Pajak Bumi dan Bangunan adalahpajak yang dikenakan terhadap bumi dan bangunan seperti berikut :

1. Bumi adalah permukaan / tubuh bumi yang dibawahnya, permukaan meliputi tanah dan perairan pedalaman (termasuk rawa – rawa tambak perairan) serta laut wilayah Republik Indonesia.
2. Bangunan adalah kontruksi teknik yang ditanam atau diletakkan secara tetap pada tanah dan atau perairan.

Dari pengertian Pajak bumi dan Bangunan diatas maka dapat dikatakan Pajak Bumi dan Bangunan adalah pajak yang dikenakan atas tanahdan bangunan yang ditempati atau dimanfaatkan kenikmatannya oleh orang ataubadan.

2.1.3.2 Asas Pajak Bumi dan Bangunan

Untuk memberikan kenyamanan bagi para wajib pajak, tercantum dalam asas Pajak Bumi dan Bangunan. Menurut Mardiasmo (2003 : 261) pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan diatur dalam beberapa asas yang meliputi antara lain :

1. Memberikan kemudahan dan kesederhanaan.
2. Adanya kepastian hukum
3. Mudah dimengerti dan adil
4. Menghindari pajak yang berganda.

Berdasarkan uraian diatas dapat dikatakan bahwa asas pajak bumi dan bangunan dapat memberikan kemudahan, kepastian hukum, mudah dimengerti, adil, dan menghindari pajak berganda bagi wajib pajak.

2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting.Beberapa faktor yang mempengaruhi penerimaan pajakbumi dan bangunan diantaranya adalah Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) dan Kinerja Aparat.

2.2.1 Keterkaitan SISMIOP terhadap Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan

Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2006:26) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak adalah:

> ”Kejelasan dan Kepastian Peraturan Perundang-undangan Perpajakan,Tingkat intelektual masyarakat, Kualitas petugas pajak (Intelektual, Keterampilan, Integritas dan Moral Tinggi), Sistem Administrasi perpajakan yang tepat”.

Widodo, Atim Widodo dan Andreas Hendro Puspita (2010 : 81) berpendapat bahwa :

> “Dalam aplikasi SISMIOP, terdapat beberapa aplikasi pendukung yangmerupakan sistem informasi terintegrasi dari semua aktifitas PBB yaitu berupa Sistem Informasi Geografis (SIG), *Payment Online System* (POS) dan Pelayanan Informasi Telepon (PIT) dimana tujuan yangingin dicapai dari sistem ini adalah meningkatkan pelayanan kepada WP dengan cara memberi kesempatan membayar PBB di Bank Tempat Pembayaran (TP) manapun, meningkatkan kinerja Bank Tempat Pembayaran dalam memberikan pelayanan kepada WP dan meminimalisirkan terjadinya manipulasi, menyediakan data secara akurat setiap waktu kepada pihak yang berkepentingan, dan meningkatkan pendapatan Pemerintah Daerah pada khususnya dan Negara pada umumnya”.

Menurut Keputusan Direktur Jenderal Pajak KEP-533/PJ/2000 Tanggal 20 Desember 2000 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pendaftaran, Pendataan dan Penilaian Objek dan Subjek Pajak Bumi dan Bangunan dalam rangkaPembentukan dan atau Pemeliharaan Basis Data SISMIOP menyatakan bahwa :

> “Kegiatan pendaftaran, pendataan, dan penilaian objek dan subjek pajak PBB dimaksudkan untuk menciptakan suatu basis data yang akurat dan*up to date* dengan mengintegrasikan semua aktivitas administrasi PBBke dalam satu wadah, sehingga pelaksanaannya dapat lebih seragam,sederhana, cepat dan efisien. Dengan demikian, diharapkan akan dapattercipta: pengenaan pajak yang adil dan merata, peningkatanpotensi/pokok ketetapan, peningkatan tertib

administrasi serta dapatmemberikan pelayanan yang lebih baik kepada wajib pajak, sehinggadapat meningkatkan penerimaan PBB".

2.2.1 **Keterkaitan Kinerja Aparat terhadap Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan**

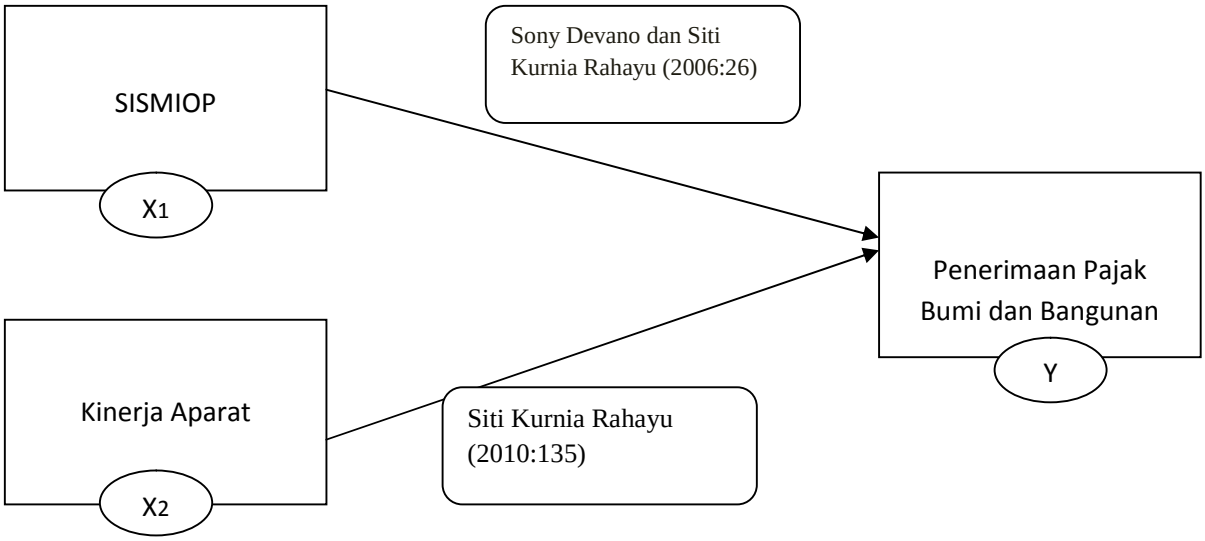
Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2000 : 67) ;

"Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya".

Selain itu menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:135)

" Kinerja pelayanan yang baik harus tetap diperhatikan oleh DJP untuk dimungkinkannya diperoleh manfaatganda apabila dikombinasikan dengan unsur *self assessment system* untukmeningkatkan kepatuhan perpajakan bagi Wajib Pajak dan secara tidak langsungakan meningkatkan penerimaan pula".

Dari kerangka pemikiran diatas maka dapat dibuat Paradigma Penelitian.Dengan Paradigma penelitian, penulis menggunakannya sebagai panduan untuk hipotesis penelitian yang selanjutnya dapat digunakan dalam mengumpulkan data dan analisis.



Gambar 2.1: Paradigma Penelitian

2.3. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap suatu masalah. Jawaban tersebut masih perlu diuji kebenarannya. Seorang peneliti pasti akan mengamati sesuatu gejala, peristiwa, atau masalah yang menjadi fokus perhatiannya. Sebelum mendapatkan fakta yang benar, mereka akan membuat dugaan tentang gejala, peristiwa, atau masalah yang menjadi titik perhatiannya tersebut.Hipotesis efektif adalah hipotesis yang searah atau mendukung judul, masalah, dan tujuan penelitian

Berdasarkan penelitian ini, penulis membuat jawaban sementara atas penelitian ini sebagai berikut :

H_1: Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak berpengaruh signifikan terhadap Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan pada 5 Dinas Pelayanan Pajak di Jabar

H_2 :Kinerja Aparat berpengaruh signifikan terhadap Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan pada 5 Dinas Pelayanan Pajak di Jabar .

H_3: Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak dan Kinerja Aparat berpengaruh signifikanterhadap Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan pada 5 Dinas Pelayanan Pajak di Jabar.