BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Kinerja

Pemerintahan dalam pengertian yang sempit ialah segala aktivitas, tugas, fungsi, dan kewajiban yang dijalankan oleh lembaga yang berwenang serta mengelola dan mengatur jalannya sistem pemerintahan negara untuk mencapai tujuan negara. Sedangkan dalam arti yang luas, pemerintahan merupakan sebuah bentuk organisasi yang tugasnya menjalankan suatu sistem pemerintahan dan segala bentuk aktivitas yang terorganisasi & terstruktur dengan baik berlandaskan pada dasar negara, rakyat dan wilayah negaranya dalam mencapai tujuan sebuah negara. Adapun struktur pemerintah terdiri dari badan eksekutif, legislatif dan yudikatif.

Pemerintah memiliki kewajiban melaksanakan dan menegakan Undang-undang yang telah disahkan. Program-program pemerintah yang diregulasikan dan diimplementasikan mengacu pada Undang-undang yang berlaku dan diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dari berbagai sektor. Hasil yang telah dicapai dari pelaksanaan program-program yang dilaksanakan tesebut disebut dengan kinerja pemerintah.

Kinerja dalam sebuah organisasi merupakan salah satu unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam menjalankan tugas organisasi, baik itu dalam lembaga pemerintahan maupun swasta. Kinerja dalam Bahasa Indonesia disebut juga

prestasi kerja. Kinerja atau prestasi kerja (*performance*) diartikan sebagai ungkapan kemampuan yang didasari oleh pengetahuan, sikap, keterampilan dan motivasi dalam menghasilkan sesuatu.

John Miner mengatakan bahwa "Kinerja adalah tingkat keberhasilan seorang karyawan di dalam melaksanakan pekerjaan" (Miner, 1998:14). Pendapat diatas menyatakan bahwa untuk mengukur tingkat keberhasilan atau hasil kerja seseorang atau individu adalah jika individu tersebut dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Sejalan dengan pendapat John Miner, Wibowo mengatakan bahwa:

> "Pengertian *performance* sering diartikan sebagai kinerja, hasil kerja/prestasi kerja. Kinerja memiliki makna lebih luas, bukan hanya menyatakan sebagai hasil kerja, tetapi juga bagaimana proses kerja berlangsung. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategi organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontibusi ekonomi". (Wibowo, 2007:7)

Sejalan dengan pendapat Wibowo, Prawirosentono menyatakan definisi dari Kinerja adalah:

> "Hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika". (Prawirosentono, 2008:2)

Sesuai dengan pendapat diatas bahwa pengertian kinerja yaitu suatu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok dalam organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan

moral dan etika. Pengertian lain k inerja organisasi menurut Bastian (2001:329) "sebagai gambaran mengenai tingkaat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi tersebut".

Pengertian kinerja organisasi menurut Bastian tersebut merupakan gambaran mengenai hasil kerja organisasi dalam mencapai tujuannya yang tentu saja akan dipengeruhi oleh sumber daya yang dimiliki oleh organisasi tersebut. Sumber daya yang dimaksud dapat berupa fisik seperti sumber daya manusia maupun nonfisik seperti peraturan, informasi, dan kebijakan, maka untuk lebih memahami mengenai faktor-faktor yang mampu mempengaruhi sebuah kinerja organisasi. Konsep kinerja organisasi juga menggambarkan bahwa setiap organisasi publik memberikan pelayanan kepada masyarakat dan dapat dilakukan pengukuran kinerjanya dengan menggunakan indikator-indikator kinerja yang ada untuk melihat apakah organisasi tersebut sudah melaksanakan tugasnya dengan baik dan untuk mengetahui tujuannya sudah tercapai atau belum.

Kinerja bisa juga dikatakan sebagai sebuah hasil (*output*) dari suatu proses tertentu yang dilakukan oleh seluruh komponen organisasi terhadap sumber-sumber tertentu yang digunakan (*input*). Selanjutnya, kinerja juga merupakan hasil dari serangkaian proses kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu organisasi. Bagi suatu organisasi, kinerja merupakan hasil dari kegiatan kerjasama diantara anggota atau komponen organisasi dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi.

> "Kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi tercapainya tujuan organisasi berarti bahwa, kinerja suatu organisasi itu

> dapat dilihat dari tingkatan sejauh mana organisasi dapat mencapai tujuan yang didasarkan pada tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya".
> (Surjadi, 2009:7)

Menurut Baban Sobandi (2006:176), Kinerja organisasi merupakan sesuatu yang telah dicapai oleh organisasi dalam kurun waktu tertentu, baik yang terkait dengan *input, output, outcome, benefit,* maupun *impact*.

Hasil kerja yang dicapai oleh suatu instansi dalam menjalankan tugasnya dalam kurun waktu tertentu, baik yang terkait dengan *input, output, outcome, benefit,* maupun *impact* dengan tanggung jawab dapat mempermudah arah penataan organisasi pemerintahan. Adanya hasil kerja yang dicapai oleh instansi dengan penuh tanggung jawab akan tercapai peningkatan kinerja yang efektif dan efisien.

Kesimpulan dari beberapa pengertian di atas menyatakan bahwa kinerja adalah Prestasi kerja (*performance*) diartikan sebagai suatu pencapaian persyaratan pekerjaan tertentu yang akhirnya secara langsung dapat tercermin dari output yang dihasilkan baik kuantitas maupun mutunya. Kinerja adalah sebuah proses dan juga hasil dari proses itu sendiri, baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai atau organisasi dari hasil perpaduan atau interaksi antara kemampuan, motivasi dan ketepatan waktu pengerjaan proses dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diembannya.

2.1.2 Dimensi Kinerja

Dimensi kinerja merupakan aspek-aspek yang menjadi ukuran dalam kinerja. Ukuran-ukuran dijadikan tolok ukur dalam menilai kinerja. Dimensi

ataupun ukuran kinerja sangat diperlukan karena akan bermanfaat baik bagi banyak pihak. Adapun survei literatur mengenai dimensi atau indikator yang menjadi ukuran kinerja adalah sebagai berikut.

Purnomo (2004:3) mengemukakan 3 indikator yang dapat mempengaruhi suatu kinerja, yaitu:

1. Kepemimpinan, dapat diukur melalui hubungan atau komunikasi pimpinan mengatasi masalah bawahan, tingkat kesediaan pemimpin menerima masukan dari bawahan, tingkat kesediaan pimpinan mendelegasikan kewenangan kepada bawahan, tingkat kesediaan pemimpin menerima perubahan yang terjadi dalam pelaksanaan pekerjaan.
2. Motivasi, dapat diukur melalui tingkat produktifitas, tingkat absensi, tingkat kualitas hasil pekerjaan, tingkat upah dan adanya promosi (*reward*).
3. Lingkungan Kerja, meliputi pemilihan dan penempatan pekerja, pendidikan dan pelatihan, rancangan tugas serta penilaian dan imbalan kerja.

Berdasarkan ketiga indikator kinerja yang dikemukakan oleh Purnomo, suatu kinerja akan sangat dipengaruhi oleh lingkungan kerja dari suatu organisasi. Lingkungan kerja disini termasuk gaya keemimpinan dari pemimpin organisasi tersebut dan motivasi yang diberikan kepada anggota yang berupa program dan upah yang diberikan, serta kondisi dari lingkungan kerja itu sendiri.

John Miner, 1988 (dalam Sudarmanto, 2014:11) mengemukaan 4 dimensi yang dapat dijadikan sebagai tolok ukur dalam menilai kinerja, yaitu:

a. Kualitas, yaitu; tingkat kesalahan, kerusakan, kecermatan.
b. Kuantitas, yaitu; jumlah pekerjaan yang dihasilkan.
c. Penggunaan waktu dalam kerja, yaitu; tingkat ketidakhadiran, keterlambatan, waktu kerja efektif/ jam kerja hilang.
d. Kerja sama dengan orang lain dalam bekerja.

Berdasarkan empat dimensi kerja diatas, dua hal terkait dengan aspek keluaran atau hasil pekerjaan, yaitu; kualitas hasil, kualitas keluaran; dan dua hal terkait aspek perilaku individu, yaitu; penggunaan waktu dalam kerja (tingkat kepatuhan terhadap jam kerja, disiplin) dan kerjasama dari 4 dimensi kinerja tersebut cenderung mengukur kinerja pada level individu.

Agus Dwiyanto mengemukakan bahwa ada beberapa indikator yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu kinerja, diantaranya adalah:

1. Produktifitas
2. Kualitas Layanan
3. Responsivitas
4. Responsibilitas
5. Akuntabilitas

(Dwiyanto, 2012:50)

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Pada tataran ini, konsep produktivitas dirasa terlalu sempit sehingga *General Accounting Office* (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

William B. Wether dan Keith Davis dalam bukunya "*Human Resources and Personnel management*", mengemukakan bahwa aspek produktivitas adalah efektivitas dan efisiensi. Kedua aspek inilah yang kemudian dapat dijadikan sebagai dimensi variabel dari produktivitas kerja, dengan indikator-indikator sebagai berikut:

1. Efektivitas
   Efektivitas berkaitan dengan suatu kenyataan apakah hasil-hasil yang diharapkan atau tingkat keluaran itu dapat dicapai ataukah tidak. Pengukuran efektivitas dapat dilihat dari indikator-indikator:
   a. Jumlah hasil kerja
   b. Kualitas hasil kerja
   c. Kemampuan menyelesaikan pekerjaan
2. Efisiensi
   Efisiensi berkaitan dengan seberapa baik berbagai masukan itu dikombinasikan atau bagaimana pekerjaan tersebut dilaksanakan. Ini merupakan suatu kemampuan untuk bagaimana mendapatkan hasil yang lebih banyak dari jumlah masukan yang paling minimum. Pengukuran efisiensi dapat dilihat dari indikator-indikator:
   a. Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan
   b. Jumlah tenaga kerja yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan
   (1992:124)

Isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi publik. Banyak pandangan negatif mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik, sebab akses untuk mendapatkan informasi mengenai kualitas layanan *relative* sangat mudah dan murah.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Dwiyanto, 2008:145) yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis pelayanan, mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan, namun dalam perkembangannya kesepuluh faktor utama tersebut dapat dirangkum dalam lima dimensi pokok, yakni:

1) *Tangibles*, yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan.
2) *Reability* atau reabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.

3) *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
4) *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
5) *Empathy* adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

Responsivitas merupakan kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dalam konteks ini, responsivitas mengacu pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidak selarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat yang secara otomatis kinerja organisasi tersebut jelek. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tangkap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan pengguna jasa.

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit (Lenvine, dalam Dwiyanto 2008: 51). Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut dipilih oleh rakyat, sehingga dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target, akan tetapi kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat. Nilai dan norma pelyanan yang berkembang di masyarakat tesebut, diantaranya, transparansi pelayanan, prinsip keadilan, jaminan penegakan hukum, hak asasi manusia, dan orientasi pelayanan yang dikembangkan terhadap masyarakat pengguna jasa.

Berdasarkan pendapat diatas jelas faktor-faktor diatas diyakini dapat mempengaruhi kinerja karena dengan tingkat produktifitas pegawai yang tinggi dan kualitas individu pegawai yang mempuni dan memenuhi unsur responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas maka kinerja yang akan dihasilkan kinerja pegawai yang maksimal.

2.1.3 Pemerintah Daerah

Perubahan ke 4 (empat) UUD 1945 menyatakan jelas mengenai bentuk dan susunan pemerintahan daerah dalam kerangka Negara Republik Indonesia. Pasal 18 ayat (1) berbunyi :

> "Negara Kesatuan Repulik Indonesia dibagi atas daerah-daerah propinsi dan daerah propinsi itu dibagi atas kabupaten dan kota, yang tiap-tiap propisi, kabupaten dan kota itu mempunyai pemerintahan daerah yang diatur Undang-Undang".

Sedang Pasal 18 ayat (5) UUD 1945 menyebutkan bahwa:

> "pemerintah daerah merupakan daerah otonom yang dapat menjalankan urusan pemerintahan dengan seluas-luasnya serta mendapat hak untuk mengatur kewenangan pemerintahan kecuali urusan pemerintahan yang oleh undang-undang ditentukan sebagai urusan pemerintahan pusat".

Definisi Pemerintahan Daerah di dalam UU No. 9 Tahun 2015 atas perubahan UU No. 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah pasal 1 ayat 2, adalah sebagai berikut:

> "Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintahan daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi yang seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip NegaraKesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945".

Melihat pemerintahan daerah seperti yang telah dikemukakan diatas,maka yang dimaksud pemerintahan daerah disini adalah penyelenggaraan daerah otonom oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas desentralisasi dimana unsur penyelenggara pemerintah daerah adalah Gubernur, Bupati atau Walikota dan perangkat daerah.

2.1.4 Pajak Daerah

Menurut Undang-undang No 28 Tahun 2009 Pasal 1 (10), Pajak Daerah, yang selanjutnya disebut Pajak, adalah kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Menurut Prof. Dr. P.J.A. Andriani yang telah ditejemahkan oleh R. Santoso Brotodiharjo, S.H. dalam buku "*Pengantar Ilmu Hukum Pajak*" mengatakan bahwa:

> "Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umun berhubung dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintahan".
> (1991:2).

Adapun pengertian pajak Menurut Prof. D. Rachmat Soemitro, S.H. dalam bukunya "Dasar-dasar Hukum Pajak dan Pajak Pendapatan" menyatakan:

> "Pajak adalah iuran kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapatkan jasa timbale (kontraprestasi), yang langsung dapat ditujukan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum".
> (1990:5)

Berdasarkan kedua pengertian pajak menurut para ahli tersebut disimpilkan bahwa pajak adalah iruan yang diberikan pada negara sesuai dengan peraturan-peraturan yang berlaku dan digunakan untuk kepentingan umum.

Jenis pajak yang ditentukan oleh Undang-undang No 28 Tahun 2009 terdiri dari pajak Provinsi dan pajak Kabupaten/ Kota. Pajak Provinsi terdiri dari lima jenis pajak yaitu, pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan

Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan dan Pajak Rokok. Sedangkan pajak Kabupaten/ Kota terdiri dari sebelas jenis pajak yaitu, Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, Pajak Parkir, Pajak Air Tanah, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan, dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 atas perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, mengatur keuangan daerah mencakup hak pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangga. Dalam pasal 285 , disebutkan bahwa sumber pendapatan daerah adalah:

1) Sumber pendapatan Daerah terdiri atas:
   a. pendapatan asli Daerah meliputi:
      1. pajak daerah;
      2. retribusi daerah;
      3. hasil pengelolaan kekayaan Daerah yang dipisahkan; dan
      4. lain-lain pendapatan asli Daerah yang sah;
   b. pendapatan transfer; dan
   c. lain-lain pendapatan Daerah yang sah.
2) Pendapatan transfer sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi:
   a. transfer Pemerintah Pusat terdiri atas:
      1. dana perimbangan;
      2. dana otonomi khusus;
      3. dana keistimewaan; dan
      4. dana Desa.
      b. transfer antar-Daerah terdiri atas:
      1. pendapatan bagi hasil; dan
      2. bantuan keuangan.

Dinyatakan pula di dalam undang-undang tersebut bahwa pemerintah daerah wajib berusaha mencakupi anggaran belanja rutin dengan pendapatan sendiri.

Dalam sistem perpajakan modern, pemerintah memungut pajak dalam bentuk uang, tetapi pembayaran secara natura maupun kerja atas pajak adalah karakteristik dari pajak tradisional atau pre-kapitalis dan fungsinya setara. Sistem perpajakan dan pengeluaran pemerintah atas pemasukan pajak menjadi topik yang sering diperdebatkan dalam konteks politik maupun ekonomi. Pemungutan pajak dilakukan oleh institusi publik misalnya Direktorat Jenderal Pajak di Indonesia. Saat pajak tidak dibayarkan, pemerintah dapat menetapkan sanksi hukum seperti denda, penyitaan aset, dan bahkan penahanan kepada pihak yang terbukti melakukannya.

Sistem pajak yang berlaku di Kota Bandung juga mengacu pada sistem yang ditentukan oleh pemerintah pusat mengenai pajak. Sebagai kota pariwisata, diharapkan PAD Kota Bandung dapat meningkat melalui pemungutan pajak dari sektor-sektor pariwisata, seperti tempat wisata, hiburan, hotel dan restoran.

2.1.4.1 Pajak Restoran

Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 20 Tahun 2011 pasal 1 ayat 14 menjelaskan bahwa Pajak Restoran adalah pajak atas pelayanan yang disediakan oleh restoran. Sedangkan Pajak Restoran menurut Darwin (2010:120) adalah pajak atas pelayanan restoran. Restoran adalah tempat menyantap makanan dan minuman yang disediakan dengan dipungut bayaran. Restoran menurut Perda Kota Bandung Nomor 20 Tahun 2011 Pasal 1 ayat 15 adalah fasilitas penyedia makanan dan atau minuman dengan dipungut bayaran yang mencakup juga rumah makan, kafetaria, kantin, warung, bar dan sejenisnya termasuk jasa boga/ketering.

Pelayanan yang disediakan restoran meliputi pelayanan penjualan makanan dan atau minuman yang dikonsumsi oleh pembeli baik dikonsumsi di tempat pelayanan maupun di tempat lain dan yang tidak termasuk objek pajak restoran adalah restoran yang nilai penjulannya dibawah Rp. 10.000.000 (sepuluh juta rupiah) per bulan. Menurut Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 20 Tahun 2011, subjek Pajak Restoran adalah orang pribadi atau badan yang membeli makanan dan atau minuman restoran. Wajib pajak restoran adalah orang pribadi atau badan yang mengusahakan restoran.

Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 20 Tahun 2011 pasal 11, dasar Pengenaan pajak restoran adalah jumlah pembayaran yang diterima atau yang seharusnya diterima restoran. Tarif pajak restoran ditetapkan sebesar 10% (sepuluh persen). Besaran pokok pajak restoran yang terutang dihitung dengan cara mengalikan tarif sebagaimana dengan dasar pengenaan pajak. Menurut Undang – undang Nomor 28 tahun 2009 pasal 41 mengenai pajak restoran, pajak restoran yang terutang dipungut di wilayah daerah tempat restoran berlokasi.

2.1.6 Mekanisme Pemungutan Pajak Daerah

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 tentang pajak daerah dan retribusi daerah dan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 43 Tahun 1999 pada poin B tentang Penetapan, sistem dan prosedur administrasi pajak daerah, retribusi daerah, dan penerimaan lain-lain, mekanisme pemungutan pajak Daerah menganut dua sistem yaitu:

1. Kegiatan Penetapan dengan Cara Penetapan Kepala Daerah (*Official Assesment*) terdiri dari:
   a. Membuat Nota Perhitungan Pajak Daerah atas dasar Kartu Data;
   b. Menyerahkan kembali Kartu Data kepada Unit Kerja yang membidangi pendataan setelah pembuatan Nota Perhitungan Pajak Daerah selesai;
   c. Menerbitkan SKPD atau SKPDT jika terdapat tambahan obyek pajak yang sama sebagai akibat ditemukannya data baru atas dasar Nota Perhitungan Pajak Daerah dan membuat Daftar SKPD/SKPDT;
   d. SKPD/SKPDT ditanda-tangani oleh Kepala Unit Kerja Penetapan atas nama Kadipenda dan Daftar SKPD/SKPDT ditanda-tangani oleh Unit Kerja yang membidangi Penetapan dan disiapkan tanda-terimanya;
   e. Menyerahkan copy Daftar SKPD/SKPDT kepada Unit Kerja yang membidangi Pembukuan Penerimaan, Unit Kerja yang membidangi Penagihan, Unit Kerja Perencanaan dan Pengendalian Operasional (P20);
   f. Menyerahkan SKPD/SKPDT kepada WP
   g. Apabila SKPD/SKPDT yang diterbitkan tidak atau kurang dibayar setelah lewat waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak SKPD/SKPDT diterima, dikenakan sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2 % (dua persen) tiap hulan dengan menerbitkan STPD.

Mekanisme pemungutan pajak dengan metode *Official Assesment* adalah sistem pengenaan pajak yang nominalnya ditentukan langsung oleh pemerintah. Sistem ini umumnya diterapkan terhadap jenis pajak yang melibatkan masyarakat luas di mana masyarakat selaku subjek/wajib pajak dipandang belum mampu untuk diserahi tanggung jawab untuk menghitung dan menetapkan pajak. Jenis pajak yang masih menggunakan sistem ini salah satunya adalah pajak Bumi dan Bangunan.

2. Kegiatan Penetapan dengan Cara Dibayar Sendiri (*Self Assesment*) terdiri dari:
   a. Setelah Wajib Pajak membayar pajak terutang berdasarkan SPTPD, dicatat dalam Kartu Data;
   b. Membuat Nota Perhitungan Pajak atas dasar Kartu Data dan Hasil Pemeriksaan atau keterangan lain, dengan cara menghitung jumlah pajak terutang dan jumlah kredit pajak yang diperhitungkan dalam Kartu Data;
   c. Jika Pajak terutang kurang atau tidak dibayar maka diterbitkan Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar (SKPDKB);

d. Jika tidak terdapat selisih antara pajak terutang dan kredit pajak, maka diterbitkan Surat Ketetapan Pajak Daerah Nihil (SKPDN);
e. Jika terdapat tambahan obyek pajak yang sama sebagai akibat ditemukannya data baru, maka diterbitkan Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar Tambahan (SKPDKBT);
f. Jika terdapat kelebihan pembayaran pajak terutang, maka diterbitkan Surat Ketetapan Pajak Daerah Lebih Bayar (SKPDLB);
g. Setelah pembuatan Nota Perhitungan Pajak selesai, selanjutnya menyerahkan kembali Kartu Data kepada Unit Kerja Pendataan;
h. Menerbitkan Daftar SKPDKB,SKPDKBT, SKPDLB, dan SKPDN atas dasar Surat Ketetapan Pajak Daerah tersebut diatas;
i. Surat ketetapan ditanda tangani oleh Kepala Unit Kerja Penetapan atas nama Kadipenda dan Daftar Surat Ketetapan tersebut diatas ditanda tangani oleh Kepala Unit Kerja Penetapan dan masing-masing disiapkan tanda terimanya;
j. Menyerahkan copy Daftar Surat Ketetapan diatas kepada Unit Kepada Pembukuan Penerimaan, Unit Kerja Penagihan, Unit Kerja Perencanaan dan Pengendalian Operasional;
k. Menyerahkan kepada WP berupa SKPDKB, SKPDKBT, SKPDN, kernudian WP menandatangani masing-masing tanda terima dan mengembalikannya;
l. Jumlah Pajak terutang dalam SKPDKB dikenakan sanksi administrasi berupa kenaikan sebesar 25 % (dua puluh lima persen) dari pokok pajak dan jumlah Pajak terutang dalam SKPDKBT dikenakan sanksi administrasi berupa kenaikan sebesar 100 % (seratus persen) dari pokok Pajak;
m. Apabila SKPDKB, SKPDKBT, SKPDN yang diterbitkan tidak atau kurang dibayar setelah lewat waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak SKPDKB, SKPDKBT, SKPDN diterima, dapat memberikan sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% (dua persen) tiap bulan dengan menerbitkan STPD.

Metode pemungutan pajak dengan metode *Self Assesment* adalah suatu sistem pengenaan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk memnentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Sistem ini umumnya diterapkan pada jenis pajak di mana wajib pajak dipandang cukup mampu untuk diserahi tanggung jawab untuk menghitung dan menetapkan utang pajak sendiri. Salah satu contoh pajak yang masih menggunakan sistem ini adalah pajak Restoran dan Hotel.

Mekanisme pemungutan pajak daerah tersebut diharapkan dapat dipahami dan menjadi pengetahuan para wajib pajak, sehingga dapat meminimalisir kesalah dalam proses pendaftaran dan pembayaran pajak.

2.2 Kerangka Pemikiran

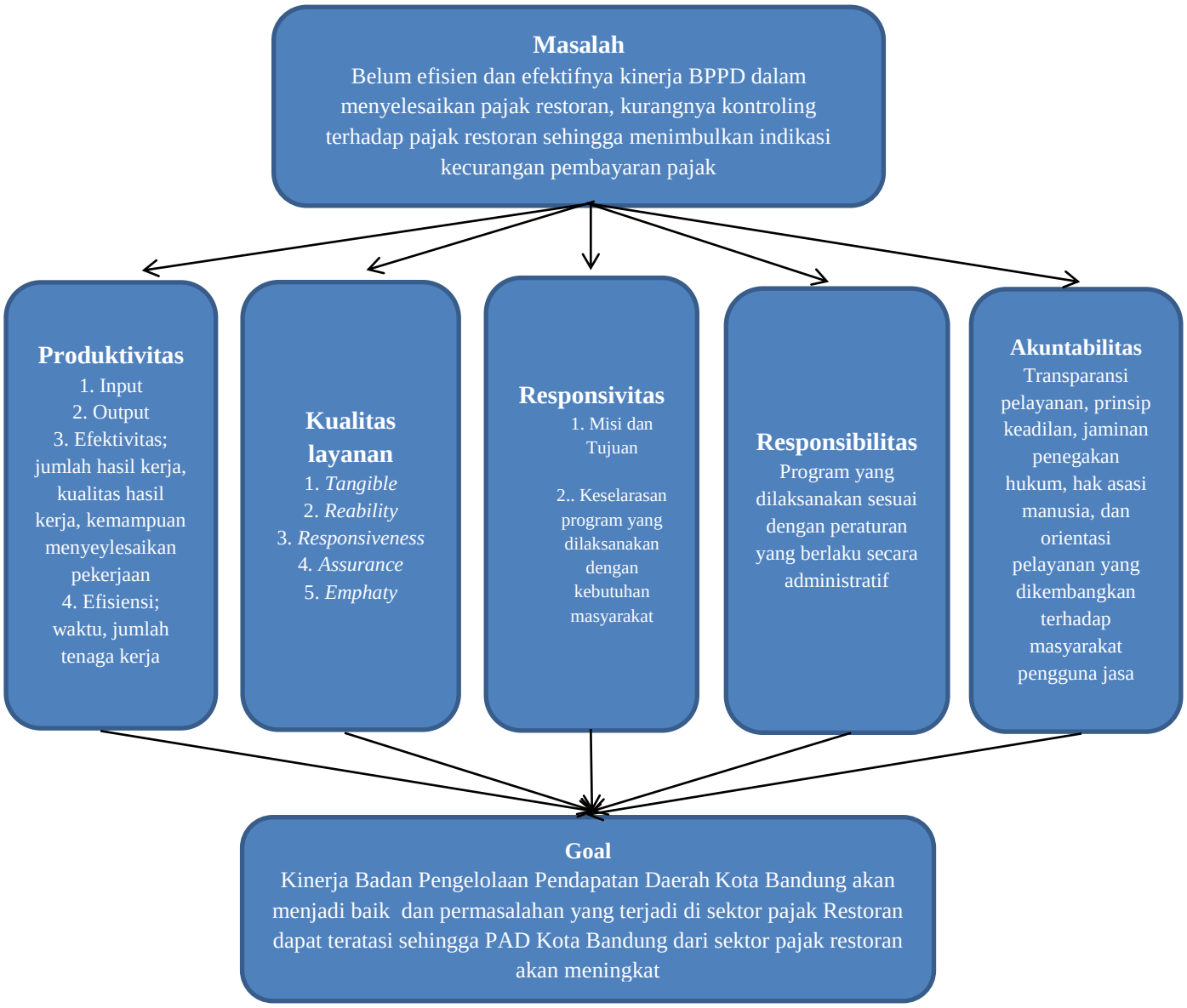
Pada dasarnya pembayaran dan ketentuan pajak sudah ditetapkan dalam sebuah undang-undang yang spesifik setiap kategorinya. Tinggal kinerja pelaksanaannya saja yang harus terus dikembangkan dan dimaksimalkan oleh pemerintah daerah melalui dinas terkait, dalam hal ini BPPD Kota Bandung dengan mengacu pada lima indikator kinerja yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto. Namun pada pelaksanaannya masih terjadi kekurangan-kekurangan yang menyebabkan proses pelayanan terhadap pajak dari sektor pajak restoran menjadi tidak maksimal. Kurangnya kenyamanan dan kemudahan pengguna layanan yang berdampak pada tingkat kepuasan pengguna layanan (fasilitas sarana dan prasarana pelayanan perpajakan). Belum adanya sistem yang mendorong responsivitas dan akuntabilitas pada proses pemberian pelayanan pajak yang diharapkan oleh masyarakat, dalam hal ini dikaitkan dengan manajemen sistem informasi pelayanan perpajakan. Hal tersebut dikarenakan belum siapnya sistem informasi yang dimaksudkan untuk menunjang proses pelayanan menjadi salah satu perasalahan yang belum dapat terpecahkan oleh pihak BPPD Kota Bandung. Tantangan dalam hal profesionalisme dan integritas SDM Pelayanan Pajak (Aparatur) dalam pelayanan perpajakan guna mewujudkan responsibilitas BPPD. Jumlah aparatur BPPD pada bagian hotel dan restoran

dapat dikatakan sangat minim apabila dibandingkan dengan jumlah restoran yang beroperasi di Kota Bandung. Kurangnya kontroling terhadap pajak restoran menyebabkan adanya indikasi penggelapan pajak yang dilakukan oleh pihak dari restoran, hal tersebut sejalan dengan apa yang disampaikan oleh kepala Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung, Ema Sumarna. Terakhir, masih kurangnya kepatuhan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban membayar pajak.

Berangkat dari permasalahan tersebut maka peneliti membuat suatu kerangka pemikiran bahwa kinerja BPPD Kota Bandung sangat berpengaruh terhadap lancarnya pembayaran pajak restoran di Kota Bandung.

Peneliti menduga bahwa kinerja dari Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah dapat berpengaruh terhadap kelancaran tugas Pemerintah Kota Bandung dalam upaya peningkatan pajak daerahnya. Kinerja yang baik diduga dapat dihasilkan apabila BPPD dapat mengaplikasikan kelima indikator kinerja yang disebutkan oleh Agus Dwiyanto; Produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas.

Gambar 2.1
Model Kerangka Pemikiran
Kinerja Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung
(Studi Pada Pajak Restoran)



(Sumber: hasil pengolahan peneliti, 2017)

2.3 Proposisi

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah disampaikan di atas, maka preposisi yang diajukan dalam penelitian ini adalah Kinerja Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung pada pajak restoran dapat dipengaruhi melalui indikator produktifitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas.