

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Efektivitas

2.1.1 Pengertian Efektivitas

Menurut Robbins (1994: 85) efektivitas dapat didefinisikan sebagai tingkat pencapaian organisasi atas tujuan jangka pendek (tujuan) dan jangka panjang (cara). Pemilihan itu mencerminkan konstituensi strategis, minat mengevaluasi dan tingkat kehidupan berorganisasi.

Siagian (1988: 85) dalam Indrawijaya memberikan pengertian tentang efektivitas berkaitan dengan pelaksanaan suatu pekerjaan, yaitu: “penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan. Artinya apakah pelaksanaan suatu tugas dinilai baik atau tidak, terutama menjawab pertanyaan bagaimana cara melaksanakannya, dan beberapa biaya yang dikeluarkan untuk itu.”

Menurut Saxena (1986: 07) dalam Indrawijaya (2014:176) efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas, waktu) telah dicapai. Makin besar target yang dicapai, maka semakin tinggi tingkat efektivitas.

Pengertian efektivitas menurut Akmal (dalam Priansa, 2015:11) menyatakan bahwa “efektivitas adalah pencapaian usaha yang sesuai dengan rencananya (*doing the right things*) atau rencana hasil dibandingkan dengan realisasi hasil.”

Pengertian efektivitas menurut Gie (dalam Priansa, 2015:11) menyatakan bahwa “Efektivitas adalah keadaan atau kemampuan kerja

yang dilaksanakan oleh manusia untuk memberikan nilai guna yang diharapkan.”

Pengertian efektivitas menurut Emerson (dalam Hasibuan, 2006:242) menyatakan bahwa “(*Effectiveness is measuring in term of attaining prescribed goal objective*)” artinya efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.”

Pengertian Efektivitas menurut Steers (dalam Sutrisno, 2015:123) dikaitkan dengan tujuan organisasi, yaitu laba, yang cenderung mengabaikan aspek terpenting dari keseluruhan prosesnya yaitu sumber daya manusia.

2.1.2 Faktor-faktor yang Berpengaruh terhadap Efektivitas

Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas organisasi harus mendapat perhatian khusus apabila ingin mewujudkan organisasi yang efektif. Empat faktor yang mempengaruhi efektivitas menurut Priansa (2015:13), yaitu:

1. Karakteristik Organisasi

Hubungan yang sifatnya relatif tetap seperti susunan sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi. Struktur merupakan cara yang unik menempatkan manusia dalam rangka menciptakan sebuah organisasi. Dalam struktur, manusia ditempatkan sebagai bagian dari suatu hubungan yang relatif tetap yang akan menentukan pola intraksi dan tingkah laku yang berorientasi pada tugas.

2. Karakteristik Lingkungan

Mencakup dua aspek. Aspek pertama adalah lingkungan ekstern yaitu lingkungan yang berada di luar batas organisasi dan sangat berpengaruh terhadap organisasi, terutama dalam aspek pembuatan keputusan dan pengambilan tindakan. Aspek kedua adalah lingkungan intern yang dikenal sebagai iklim organisasi yaitu lingkungan yang secara keseluruhan dalam lingkungan organisasi.

3. Karakteristik Pekerja

Merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap efektivitas. Di dalam diri setiap individu akan ditemukan banyak perbedaan, akan tetapi kesadaran individu akan perbedaan itu sangat penting dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Jadi apabila suatu organisasi menginginkan keberhasilan, organisasi tersebut harus dapat mengintegrasikan tujuan individu dengan tujuan organisasi.

4. Karakteristik Manajemen

Merupakan strategi dan mekanisme kerja yang dirancang untuk mengkondisikan semua hal yang di dalam organisasi sehingga efektivitas tercapai. Kebijakan dan praktik manajemen merupakan alat bagi pimpinan untuk mengarahkan setiap kegiatan guna mencapai tujuan organisasi. Dalam melaksanakan kebijakan dan praktik manajemen harus memperhatikan manusia, tidak hanya mementingkan strategi dan mekanisme kerja saja. Mekanisme ini meliputi penyusunan tujuan strategis, pencairan dan pemanfaatan atas sumber daya, penciptaan lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan dan pengambilan keputusan, serta adaptasi terhadap perubahan lingkungan inovasi organisasi.

2.1.3 Kriteria Efektivitas

Gibson (2000:32-34) dalam Priansa berpendapat bahwa kriteria efektivitas meliputi kriteria efektivitas jangka pendek, yang terdiri dari produksi, efisiensi, dan kepuasan; kriteria efektivitas jangka menengah, yang terdiri dari persaingan dan pengembangan; kriteria efektivitas jangka panjang; dan kelangsungan hidup.

Efektivitas dikatakan berhasil apabila memenuhi kriteria produktivitas; kemampuan ber laba; dan kesejahteraan pegawai. Sementara dalam konteks perkantoran, efektivitas dapat diukur dengan kriteria kejelasan tujuan yang hendak dicapai, kejelasan strategi pencapaian tujuan, proses Analisa dan perumusan kebijakan yang mantap, perencanaan yang matang, penyusunan program yang tepat, tersedianya sarana dan prasarana kerja, pelaksanaan yang efektif dan efisien, system pengawasan dan pengendalian yang mendidik.

2.1.4 Pendekatan dalam Efektivitas

Pendekatan Efektivitas menurut Gibson (2000:38) dalam Priansa mengungkapkan tiga pendekatan mengenai efektivitas, yaitu:

1. Pendekatan Tujuan

Pendekatan tujuan untuk mendefinisikan dan mengevaluasi efektivitas merupakan pendekatan tertua dan paling luas digunakan. Menurut pendekatan ini, keberadaan organisasi dimaksudkan untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Pendekatan tujuan menekankan peranan sentral dari pencapaian tujuan sebagai kriteria untuk menilai efektivitas serta mempunyai pengaruh yang kuat atas pengembangan teori dan praktik manajemen dan perilaku organisasi, tetapi sulit memahami bagaimana melakukannya. Alternatif terhadap pendekatan tujuan ini adalah pendekatan teori sistem

2. Pendekatan Teori Sistem

Teori system menekankan pada pertahanan elemen dasar masukan-proses-pengeluaran dan adaptasi terhadap lingkungan yang lebih luas yang menopang organisasi. Teori ini menggambarkan hubungan organisasi terhadap sistem yang lebih besar, dimana organisasi menjadi bagiannya. Konsep organisasi Sebagai suatu sistem yang berkaitan dengan sistem yang lebih besar memperkenalkan pentingnya umpan balik yang ditujukan sebagai informasi mencerminkan hasil dari suatu tindakan atau serangkaian

Tindakan oleh seseorang, kelompok atau organisasi. Teori sistem juga menekankan pentingnya umpan balik informasi. Inti teori sistem adalah:

- a. Kriteria efektivitas harus mencerminkan siklus masukan-proses-keluaran, bukan keluaran yang sederhana; dan
- b. Kriteria efektivitas harus mencerminkan hubungan antar organisasi dan lingkungan yang lebih besar dimana organisasi itu berada.

Jadi efektivitas organisasi adalah konsep dengan cakupan luas termasuk sejumlah konsep komponen; dan tugas manajerial adalah menjaga keseimbangan optimal antara komponen dan bagiannya.

3. Pendekatan multiple constituency

Pendekatan ini adalah perspektif yang menekankan pentingnya hubungan relatif diantara kepentingan kelompok dan individual dalam hubungan relatif diantara kepentingan kelompok dan individual dalam suatu organisasi dalam pendekatan ini memungkinkan pentingnya hubungan relatif diantara kepentingan kelompok dan individual dalam suatu organisasi. Dengan pendekatan ini memungkinkan mengkombinasikan tujuan dan pendekatan sistem guna memperoleh pendekatan yang lebih tepat bagi efektivitas organisasi.

Pendekatan Efektivitas menurut Robbins (2007) dalam Priansa, yaitu:

1. Pendekatan Pencapaian Target (Goal Attainment Approach)

Pendekatan ini memandang bahwa keefektifan organisasi dapat dilihat dari pencapaian tujuannya (ends) daripada caranya (means). Kriteria pendekatan yang populer digunakan adalah memaksimalkan laba, memenangkan persaingan, dsb. Metode manajemen yang terkait dengan pendekatan ini dikenal dengan Manajemen By Objective (MBO), yaitu falsafah manajemen yang menilai keefektifan organisasi dan anggotanya dengan cara menilai seberapa jauh mereka mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan.

2. Pendekatan Sistem

Pendekatan ini menekankan bahwa untuk meningkatkan kelangsungan hidup organisasi, maka perlu diperhatikan adalah sumber daya manusianya, mempertahankan diri secara internal dan memperbaiki struktur organisasi dan pemanfaatan teknologi agar dapat berintegrasi dengan lingkungan yang darinya organisasi tersebut memerlukan dukungan terus menerus bagi kelangsungan hidupnya.

3. Pendekatan Konstituensi-Strategi

Pendekatan ini menekankan pada pemenuhan tuntutan konstituensi itu dalam lingkungan yang darinya orang tersebut memerlukan dukungan yang terus menerus bagi kelangsungan hidupnya.

4. Pendekatan Nilai-Nilai Bersaing

Pendekatan ini mencoba mempersatukan ketiga pendekatan diatas, masing-masing didasarkan atas suatu kelompok nilai. Masing-masing didasarkan atas suatu kelompok nilai. Masing-masing nilai selanjutnya selanjutnya lebih disukai berdasarkan daur hidup dimana organisasi itu berada.

2.2 Pajak

2.2.1 Pengertian Pajak

Menurut Rahayu (2020:2) Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan dan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

2.3 Pajak Daerah

2.3.1 Pengertian Pajak Daerah

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. 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 Sugianto (2008:2) Pajak Daerah yang selanjutnya dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, dapat dipaksakan berdasarkan berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku digunakan untuk penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan daerah.

2.3.2 Jenis Pajak Daerah

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah menyebutkan bahwa Pajak Daerah dibagi menjadi 2 bagian, yaitu:

1. Pajak Provinsi terdiri dari:
 - a. Pajak Kendaraan Bermotor
 - b. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor
 - c. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermoto

- d. Pajak Air Permukaan
 - e. Pajak Rokok.
2. Jenis Pajak Kabupaten/Kota
- a. Pajak Hotel
 - b. Pajak Restoran
 - c. Pajak Hiburan
 - d. Pajak Reklame
 - e. Pajak Penerangan Jalan
 - f. Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan
 - g. Pajak Parkir
 - h. Pajak Air Tanah
 - i. Pajak Sarang Burung Walet
 - j. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan
 - k. Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

2.3.3 Ciri-ciri Pajak Daerah

Menurut Kaho (2005:145) juga menyatakan bahwa ciri-ciri pajak daerah adalah sebagai berikut :

1. Pajak daerah berasal dari pajak negara yang diserahkan kepada daerah sebagai pajak daerah.
2. Penyerahan dilakukan berdasarkan undang-undang.
3. Pajak daerah dipungut oleh daerah berdasarkan kekuatan undang-undang dan atau peraturan hukum lainnya.

4. Hasil pungutan pajak daerah dipergunakan untuk membiayai penyelenggaraan urusan-urusan rumah tangga daerah atau untuk membiayai pengeluaran daerah sebagai badan hukum politik.

2.4 Pajak Hotel

2.4.1 Pengertian Pajak Hotel

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah menyebutkan bahwa Pajak Hotel adalah sebagai berikut:

Pajak Hotel adalah Pajak orang pribadi atau Badan yang mengusahakan Hotel dengan pembayaran, termasuk jasa penunjang sebagai kelengkapan Hotel yang sifatnya memberikan kemudahan dan kenyamanan, termasuk fasilitas olahraga dan hiburan.

Menurut Sugianto (2008:43) Pajak Hotel adalah pajak atas pelayanan hotel, sedangkan hotel adalah bangunan yang khusus disediakan bagi orang untuk menginap atau istirahat dan memperoleh pelayanan, fasilitas lainnya selama menginap dengan dipungut bayaran, termasuk bangunan lainnya yang menyatu, dikelola dan dimiliki oleh pihak yang sama, kecuali untuk pertokoan dan perkantoran.

2.4.2 Objek Pajak

Menurut Sugianto (2008:43) Objek Pajak Hotel adalah pelayanan yang disediakan dengan pembayaran, termasuk

- a. Fasilitas penginapan atau fasilitas tinggal jangka pendek
- b. Pelayanan penunjang sebagai kelengkapan yang sifatnya memberikan kemudahan dan kenyamanan
- c. Fasilitas olahraga dan hiburan yang disediakan khusus untuk tamu hotel
- d. Jasa persewaan ruangan untuk kegiatan/pertemuan.

Menurut Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 3 Tahun 2012 Tentang Pajak Daerah, Objek Pajak Hotel meliputi:

- a. Motel
- b. Losmen
- c. Gubuk pariwisata
- d. Wisma pariwisata
- e. Pesanggrahan
- f. Rumah penginapan
- g. Rumah kos dengan jumlah kamar lebih dari 10 (sepuluh).

Besarnya tarif Pajak Hotel sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 3 Tahun 2012 Tentang Pajak Daerah, yaitu 10% untuk Motel, Losmen, Gubuk Pariwisata, Wisma Pariwisata, Pesanggrahan, dan Rumah Penginapan. Dan

sebesar 5% untuk Rumah Kos dengan jumlah kamar lebih dari 10

Yang tidak termasuk Objek Pajak Hotel menurut Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah adalah:

- a. jasa tempat tinggal asrama yang diselenggarakan oleh Pemerintah atau Pemerintah Daerah
- b. jasa sewa apartemen, kondominium, dan sejenisnya
- c. jasa tempat tinggal di pusat pendidikan atau kegiatan keagamaan
- d. jasa tempat tinggal di rumah sakit, asrama perawat, panti jompo, panti asuhan, dan panti sosial lainnya yang sejenis
- e. jasa biro perjalanan atau perjalanan wisata yang diselenggarakan oleh Hotel yang dapat dimanfaatkan oleh umum.

2.4.3 Subjek Pajak

Menurut Sugianto (2008:43) Subjek Pajak Hotel adalah pribadi/badan yang melakukan pembayaran kepada Hotel, sedangkan wajib pajak hotel adalah pengusaha hotel. Dasar pengenaannya adalah jumlah pembayaran yang dilakukan kepada hotel.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 menyatakan bahwa Subjek Pajak adalah orang pribadi atau badan yang dapat dikenakan Pajak. Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah yang menjadi Subjek Pajak Hotel adalah orang pribadi atau Badan yang melakukan pembayaran kepada orang pribadi atau Badan yang mengusahakan Hotel. Dan Wajib Pajak Hotel adalah orang pribadi atau Badan yang mengusahakan Hotel.

2.5 Efektivitas Penerimaan Pajak Hotel

Menurut Saxena (1986: 07) dalam Indrawijaya (2014:176) mengemukakan bahwa efektivitas adalah sebagai berikut:

efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas, waktu) telah dicapai. Makin besar target yang dicapai, maka semakin tinggi tingkat efektivitas. Konsep ini orientasinya lebih tertuju pada keluaran. Masalah penggunaan masukan tidak menjadi isu dalam konsep ini. Pada umumnya organisasi pemerintah (yang tidak mencari laba) berorientasi ke pencapaian efektivitas.

Berdasarkan penjelasan berikut dapat disimpulkan bahwa penerimaan pendapatan pajak hotel dapat dikatakan efektif apabila sistem dan petugas pajak dapat memenuhi kualitas, kuantitas, dan waktu yang sesuai, sebagaimana yang sudah dijelaskan menurut Saxena (dalam Indrawijaya, 2014:176).

