

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Efektivitas

2.1.1. Pengertian Efektivitas

Dalam konteks Efektivitas pada dasarnya berorientasi pada hasil, yang biasa dilakukan oleh suatu organisasi dalam bentuk upaya yang dilakukan untuk mencapai sasaran, sehingga tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dapat dikatakan berhasil. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh beberapa para ahli di antaranya :

Menurut James L Gibson dkk. Efektivitas adalah pencapaian sasaran dari upaya bersama. Derajat pencapaian sasaran menunjukan derajat efektivitas. Dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah pencapaian tujuan.

Menurut Soewarno efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Pendapat yang sama juga dikemukakan oleh Caster I. Bernard, efektivitas adalah tercapainya sasaran yang telah disepakati bersama (Bernard, 1992:207)

Menurut Drucker efektivitas berarti melakukan sesuatu yang benar atau sejauh mana kita mencapai tujuan. Sementara menurut Handoko (1992), efektivitas adalah kemampuan untuk memilih

tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Akmal mendefinisikan efektivitas adalah pencapaian usaha yang sesuai dengan rencananya (doing the right things) atau rencana hasil dibandingkan dengan realisasi hasil.

Berdasarkan uraian definisi efektivitas di atas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa efektivitas merupakan suatu kondisi yang menunjukkan tingkat pencapaian keberhasilan sasaran maupun tujuan.

2.1.2. Ukuran Efektivitas

Dalam efektivitas tentunya ada beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh suatu organisasi, dimana organisasi perlu mengukur tingkat efektivitas dalam pencapaian tujuan.

Dalam adanya ukuran efektivitas, maka pencapaian dapat diketahui sejauh mana rencana yang telah ditetapkan dengan hasil yang ada. Dengan adanya ukuran efektivitas maka, menjadi tolak ukur suatu organisasi dalam pengoptimalan pencapaian sasaran yang hendak dicapai.

Adapun kriteria atau ukuran dalam mencapai efektivitas suatu kegiatan atau pelaksanaan program perlu diperhatikan beberapa indikator, yaitu :

Menurut Gibson *et al.*, (1996:50); Tampubolon (2008:177-179). Mengemukakan kriteria efektivitas organisasi, yaitu produksi, efisiensi, kepuasan, keadaptasian, dan kelangsungan hidup.

Sedangkan Duncan menyatakan bahwa ukuran efektivitas adalah sebagai berikut :

1. Pencapaian Tujuan
2. Integrasi
3. Adaptasi

Efektifitas digunakan sebagai tolak ukur untuk membandingkan antara rencana dan proses yang dilakukan dengan hasil yang dicapai. Sehingga untuk menentukan efektif atau tidaknya suatu program maka diperlukan ukuran-ukuran efektifitas. Menurut Campbell J.P. (1989:121) bahwa terdapat cara pengukuran efektifitas secara umum dan yang paling menonjol adalah sebagai berikut :

1. Keberhasilan program

Efektifitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Keberhasilan program dapat di tinjau dari proses dan mekanisme suatu kegiatan dilakukan dilapangan.

2. Keberhasilan Sasaran

Efektifitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan dengan memusatkan perhatian terhadap aspek output, artinya efektifitas dapat diukur dengan seberapa jauh tingkat output dalam kebijakan dan prosedur dari organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

3. Kepuasan Terhadap Program

Kepuasan merupakan kriteria efektifitas yang mengacu pada keberhasilan program dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Kepuasan dirasakan oleh para pengguna terhadap kualitas produk atau jasa yang dihasilkan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan oleh pengguna semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi lembaga.

4. Tingkat input dan output

Pada efektifitas tingkat input dan output dapat dilihat dari perbandingan antara masukan (input) dengan keluaran (output). Jika output lebih besar dari input maka dapat dikatakan efisien dan sebaliknya jika input lebih besar dari output maka dapat dikatakan tidak efisien.

5. Pencapaian tujuan menyeluruh

Sejauhmana organisasi melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan. Dalam hal ini merupakan penilaian umum

dengan sebanyak mungkin kriteria tunggal dan menghasilkan penilaian umum efektifitas organisasi.

Sehingga efektivitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, secara komprehensif, efektivitas dapat diartikan sebagai tingkat kemampuan tugas-tugas pokoknya atau untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan sebelumnya (Campbell, 1970).

Menurut Makmur unsur-unsur efektivitas sebagai berikut :

1. Ketepatan penentuan waktu.
2. Ketepatan perhitungan biaya.
3. Ketepatan dalam pengukuran.
4. Ketepatan dalam menentukan pilihan.
5. Ketepatan berpikir.
6. Ketepatan dalam melakukan perintah.
7. Ketepatan dalam menentukan tujuan.
8. Ketepatan sasaran.

Dari sejumlah definisi-definisi ukuran tingkat efektivitas yang telah dikemukakan diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa dalam mengukur tingkat efektivitas ada beberapah hal yang perlu diperhatikan, di antaranya yaitu: ketepatan sasaran, adanya kepuasan dan tercapainya tujuan.

2.1.3. Pendekatan Efektivitas

Pendekatan efektifitas digunakan untuk mengukur sejauh mana aktivitas tersebut efektif.

Robbins (2007) mengemukakan sejumlah pendekatan dalam efektivitas organisasi, yaitu :

a. Pendekatan Pencapaian Tujuan (Goal Attainment Approach)

Pendekatan ini memandang bahwa keefektifan organisasi dapat dilihat dari pencapaian tujuannya (ends) daripada caranya (means).

b. 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.

c. Pendekatan Konstituen- Strategi

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

d. Pendekatan Nilai-Nilai Bersaing

Pendekatan ini mencoba mempersatukan ke tiga pendekatan di atas, masing-masing didasarkan atas suatu kelompok nilai. Masing-masing nilai selanjutnya lebih disukai berdasarkan daur hidup di mana organisasi itu berada.

2.2. Aplikasi

2.2.1. Pengertian Aplikasi

Paket sistem aplikasi adalah alat bantu untuk mempermudah dan mempercepat proses pekerjaan dan bukan merupakan beban bagi pegawainya.

Program aplikasi adalah program siap pakai atau program yang direka untuk melaksanakan suatu fungsi bagi pengguna atau aplikasi yang lain. Aplikasi juga diartikan sebagai penggunaan atau penerapan suatu konsep yang menjadi pokok pembahasan atau sebagai program komputer yang dibuat untuk menolong manusia dalam melaksanakan tugas tertentu. Aplikasi software yang dirancang untuk penggunaan praktisi khusus, klasifikasi luas ini dapat dibagi menjadi 2 (dua) yaitu:

- a. Aplikasi software spesialis, program dengan dokumentasi tergabung yang dirancang untuk menjalankan tugas tertentu.

- b. Aplikasi paket, suatu program dengan dokumentasi tergabung yang dirancang untuk jenis masalah tertentu.

Dari uraian di atas maka penulis dapat menyimpulkan, bahwa aplikasi merupakan alat atau program yang mempunyai fungsi dalam melaksanakan sebuah pekerjaan bagi penggunanya.

2.3. E-Samsat

2.3.1. Pengertian E-Samsat

E-Samsat Jabar merupakan salah satu inovasi dari **Tim Pembina Samsat Jawa Barat** dalam memberikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK dengan cara pembayaran melalui ATM Bank yang telah bekerja sama di seluruh wilayah Indonesia.

Dari pengertian di atas dapat diartikan bahwa *E-Samsat* merupakan pelayanan berbasis online yang memudahkan penggunanya dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui ATM Bank.

2.3.2. Keuntungan Menggunakan E-Samsat Jabar

E-Samsat Jabar memberikan banyak keuntungan serta kemudahan, pembayaran yang dilakukan langsung oleh Wajib

Pajak via ATM, diharapkan dapat menghindarkan percaloan, menghilangkan korupsi penerimaan pajak, ketepatan perhitungan pajak yang akan dibayarkan, serta tentunya memberikan kenyamanan bagi para Wajib Pajak.

Dalam uraian di atas dapat disimpulkan, bahwa dengan adanya E-Samsat maka akan mempermudah proses pelayanan dan dapat meminimalisir adanya korupsi dalam pembayaran pajak.

Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui E-Samsat ini bisa dilakukan di lebih dari 78.000 jaringan ATM-ATM Bank yang telah bekerja-sama di seluruh wilayah Indonesia.

Untuk mekanisme cara pembayarannya sendiri cukup mudah dilakukan, wajib pajak hanya perlu mendatangi ATM terdekat untuk membayar pajak kendaraannya.

2.3.3. Syarat dan Ketentuan

1. Kendaraan tidak dalam status blokir Ranmor/ blokir data kepemilikan.
2. Wajib Pajak memiliki telpon dan nomor seluler yang aktif (bila meminta kode bayar melalui SMS).
3. Wajib Pajak Memiliki Nomor Rekening Tabungan dan Kartu ATM di Bank BJB atau Bank BNI atau Bank BCA atau Bank BRI atau Bank Mandiri.

4. Berlaku untuk pembayaran pajak kendaraan daftar ulang 1 (satu) tahunan.
5. Tidak berlaku untuk pembayaran pajak kendaraan yang bersamaan dengan ganti STNK (5 tahunan).
6. Masa berlaku pajak yang bisa dibayar kurang dari 6 bulan dari masa jatuh tempo.
7. Wajib pajak adalah perseorangan (bukan badan usaha/yayasan /badan sosial).

2.3.4. Mekanisme Cara Pembayaran

Sebelum melakukan pembayaran Pajak Kendaraan melalui E-Samsat Jabar, nasabah harus sudah terlebih dahulu mendapatkan **Kode Bayar**, yang mana Kode Bayar tersebut bisa didapatkan melalui **Aplikasi Sambara** atau **SMS Gateway Samsat** atau **Website Bapenda**.

Cara mendapatkan Kode Bayar bisa melalui (pilih salah satu) :

1. Aplikasi Sambara

Aplikasi Sambara bisa diunduh terlebih dahulu di Google Play Store.

Pada menu **Sambara** pilih **Info PKB** lalu isikan Nomor Polisi Kendaraan, klik Cari, dan akan tertera besaran pajak yang harus dibayarkan; Selanjutnya klik **Lanjut Daftar Online**; Isikan **No. KTP Pemilik kendaraan** dan **5 digit**

terakhir No. Rangka Kendaraan (No. Rangka bisa dilihat di lembar STNK); Lalu klik **Proses**

2. SMS Gateway Samsat

Kirim SMS ke 0811 211 9211 dengan format :

Esamsat [spasi] No. Rangka [spasi] NIK/KTP

Contoh : Esamsat MH4LX150CEJP19XXX

3204391708730XXX

3. Website Bapenda

Kunjungi Halaman **Info PKB**

Pada halaman Info PKB, isikan Nomor Polisi Kendaraan, klik Cari, dan akan tertera besaran pajak yang harus dibayarkan; Selanjutnya klik **Lanjut Daftar Online**;

Isikan **No. KTP Pemilik kendaraan** dan **5 digit terakhir**

No. Rangka Kendaraan (No. Rangka bisa dilihat di lembar STNK); Lalu klik Proses; Setelah mendapatkan **Kode Bayar** silahkan kunjungi **ATM** terdekat untuk melakukan pembayaran Pajak Kendaraan anda.