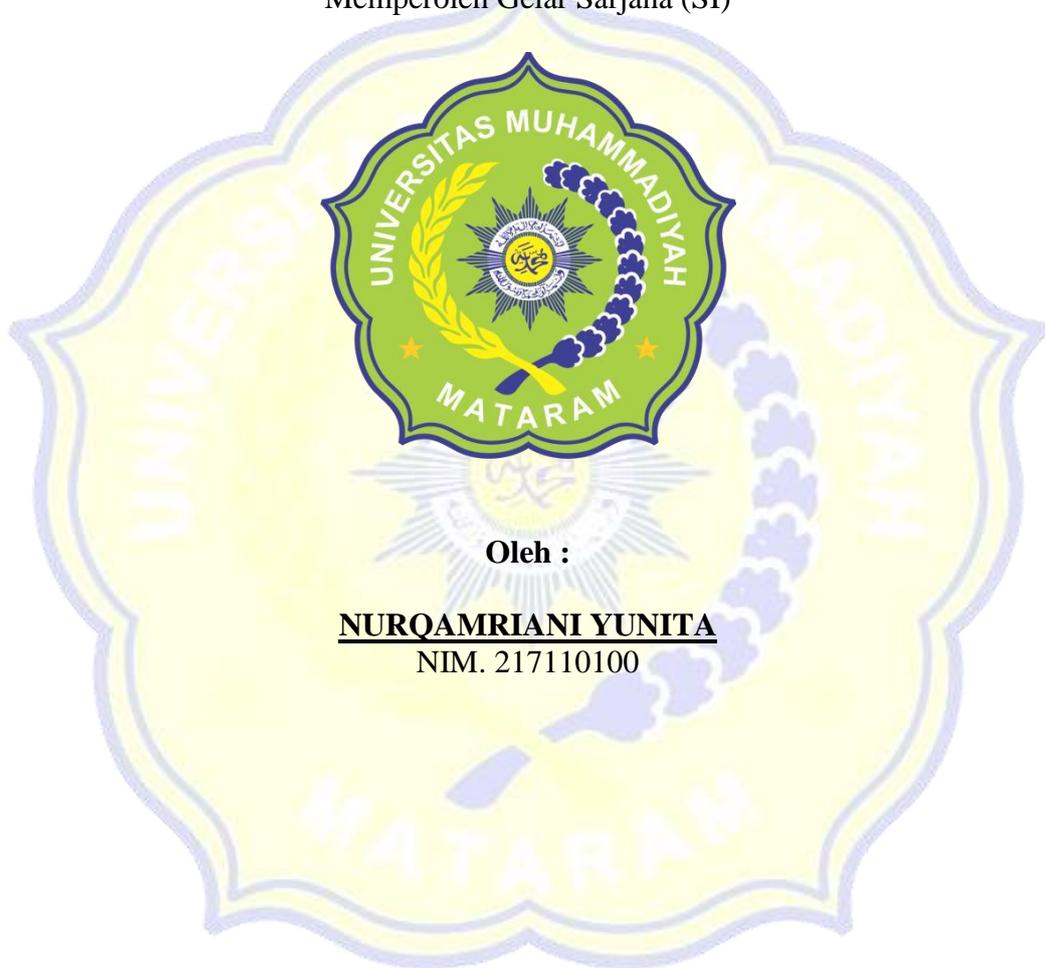


SKRIPSI

**STRATEGI BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH
(BPKAD) DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN ASLI DAERAH
(PAD) KOTA BIMA**

*The Strategy Of The Financial Management Agency And Regional Assets
(BPKAD) In Increasing The Local Revenue (PAD) The Bima City*

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana (SI)



Oleh :

NURQAMRIANI YUNITA

NIM. 217110100

**JURUSAN URUSAN PUBLIK
KONSENTRASI ADMINISTRASI PEMBANGUNAN
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
STRATEGI BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH
(BPKAD) DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN ASLI DAERAH
(PAD) KOTA BIMA
Oleh:

NURQAMRIANI YUNITA
NIM. 217110100

Telah dipertahankan didepan penguji
Pada tanggal 8 Februari 2021
Dinyatakan telah memenuhi persyaratan

Menyetujui
Pembimbing

Pembimbing I



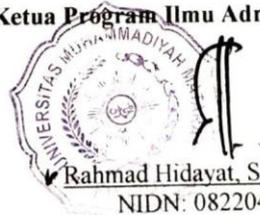
Mardiah, S.Sos.,M.Si
NIDN.0804117201

Pembimbing II



▼Rahmad Hidayat, S.AP.,M.AP
NIDN.0822048901

Ketua Program Ilmu Administrasi Publik



▼Rahmad Hidayat, S.AP.,M.AP
NIDN: 0822048901

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
STRATEGI BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH
(BPKAD) DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN ASLI DAERAH
(PAD) KOTA BIMA

Oleh:

NURQAMRIANI YUNITA
NIM. 217110100

Telah dipertahankan didepan penguji
Pada tanggal 8 Februari 2021
Dinyatakan telah memenuhi persyaratan

Tim Penguji

1. **Mardiah, S.Sos., M.Si**
NIDN.0804117201


Ketua

2. **Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP**
NIDN. 0822048901

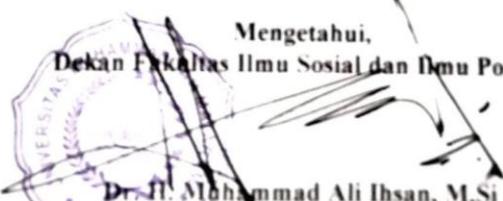

Anggota

3. **Drs. H. Mustamin H. Idris, MS**
NIDN.0031126484


Anggota

Ketua Program Ilmu Administrasi Publik


✓ **Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP**
NIDN: 0822048901

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. H. Muhammad Ali Ihsan, M.Si
NIDN 0806066801

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam Naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik baik di UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH maupun di Perguruan Tinggi lainnya, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata di dalam Naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (SARJANA) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Mataram, 8 Februari 2021
Mahasiswa,



NURQAMRIANI YUNITA
217110100



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : upt.perpusummat@gmail.com

**SURAT PERNYATAAN BEBAS
PLAGIARISME**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurqamriani Yunita
NIM : 217110100
Tempat/Tgl Lahir : Bima, 29 February 1999
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fisipol
No. Hp/Email : 085 338 402 628 Nurqamrianyunita29@gmail.com

Judul Penelitian : -

Strategi BPKAD (Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah)
dalam Meningkatkan PAP Kota Bima

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. r : 45 %

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari karya ilmiah dari hasil penelitian tersebut terdapat indikasi plagiarisme, saya *bersedia menerima sanksi* sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 03 Februari 2021

Penulis

Nurqamriani Yunita
NIM. 217110100

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos, M.A
NIDN. 0802048904



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat
 Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906
 Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : upt.perpusummat@gmail.com

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : NURAMRIANI YUNITA
 NIM : 21110100
 Tempat/Tgl Lahir : Bimo, 24 Februari 1999
 Program Studi : Administrasi Publik
 Fakultas : FISIPOl
 No. Hp/Email : 085 338 402 628 / Nurgamrianyunita24@gmail.com
 Jenis Penelitian : Skripsi KTI

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama ~~tanpa mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta~~ atas karya ilmiah saya berjudul:

Strategi Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Bimo

Segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 03 Februari 2021

Penulis



NIM. 21110100

Mengetahui,
 Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Skandar, S.Sos, M.A.
 NIDN. 0802048904

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga saya bisa menyelesaikan tanggung jawab untuk menyelesaikan skripsi ini. Karya ini saya persembahkan untuk:

Kepada kedua orangtua Mukhtar S.H dan Arinah dan adik saya Naufal Rijq beserta keluarga besar yang memberikan kasih sayang, doa, dukungan serta motivasi saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Dan teruntuk Sahabat-sahabatku tercinta saya berterimakasih kepada kalian selalu ada di saat saya sedang berjuang dan tidak pernah lelah mendengarkan keluh kesah. Teman-teman seperjuanganku angkatan 2017 Program Studi Administrasi Publik dan almamater tercinta. Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian persembahan yang dapat disajikan, semoga Allah senantiasa selalu diberikan kebahagiaan.



UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Arsyad Abdul Gani, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak Rahmad Hidayat, S.AP, M.AP selaku Ketua Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan berbagai macam saran dan kritik, di Universitas Muhammadiyah Mataram.
4. Ibu Mardiah, S.Sos, M.Si sebagai Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan dengan sabar dan teliti kepada Peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Orang tua peneliti yang selalu memberikan Doa dan motivasi serta dukungan semangat bagi peneliti agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Sahabat-sahabatku tercinta dan Rekan-rekan Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik dan semua pihak yang telah memberikan masukan dorongan serta semangat motivasi bagi peneliti.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah tulus dan ikhlas memberi doa dan dukungan hingga dapat terselesainya proposal skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis bisa menyelesaikan tanggung jawab untuk menyelesaikan skripsi saya yang berjudul “Strategi Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah (BPKAD) Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Bima”. Penulis membuat skripsi ini untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S. AP) di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Penulis menyadari bahwa banyak kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki penulis, termasuk dalam penulisan skripsi ini baik secara bahasa, penulisan dan materinya. Apabila ada kesalahan dalam penulisan kata-kata yang kurang dalam penulisan skripsi ini, penulis mohon maaf dan kritik serta saran yang sifatnya membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis serta pembaca untuk menambah pengetahuan dan referensi.

Mataram, 08 Februari 2021

NUROAMRIANI YUNITA
NIM. 217110100

Strategi Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah (BPKAD) Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Bima

Nurqamriani Yunita¹, Mardiah², Rahmad Hidayat³
Mahasiswa¹, Pembimbing², Pembimbing Utama³

Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram

ABSTRAK

Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah Kota Bima adalah salah satu badan milik pemerintah daerah yang bertugas menyusun kebijakan teknis pengelolaan pendapatan daerah. BPKAD Kota Bima dalam meminimalisir hambatan dalam meningkatkan PAD nya dengan melakukan berbagai strategi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk-bentuk strategi yang dimiliki oleh BPKAD serta faktor penghambat dalam meningkatkan PAD. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan Deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, dokumentasi dan wawancara. Dan menggunakan analisis data secara reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

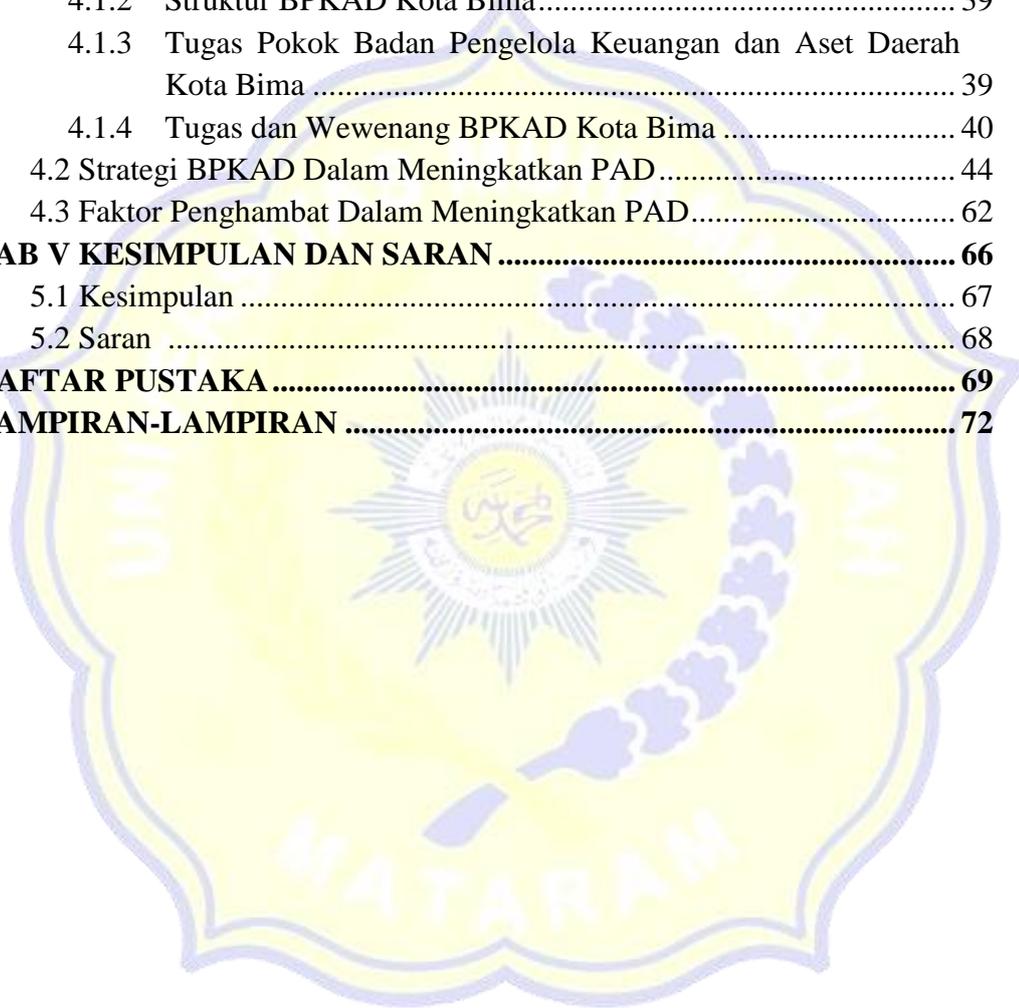
Hasil dari penelitian ini adalah didapatkan hasil yang menunjukkan bahwa BPKAD telah melakukan 4 (empat) strategi dalam mempermudah pelayanan bagi wajib pajak, dan dalam upaya meningkatkan PAD yaitu 1) telah dilakukannya pendataan secara aktif/menyisir potensi yang ada namun belum terdata di BPKAD Kota Bima, 2) pemukhtahiran data (update data) berupa pendataan ulang terhadap potensi yang lama namun di perbaharui, 3) koordinasi antar instansi terkait, 4) pembayaran dapat dilakukan secara online melalui aplikasi Gopay. Faktor penghambat yang ditemukan kurangnya sarana dan prasarana, kurangnya kesadaran wajib pajak dan mutu pelayanan yang kurang. Sehingga mempengaruhi terhadap peningkatan dan penurunan PAD.

Kata Kunci: Strategi, BPKAD, PAD

DAFTAR ISI

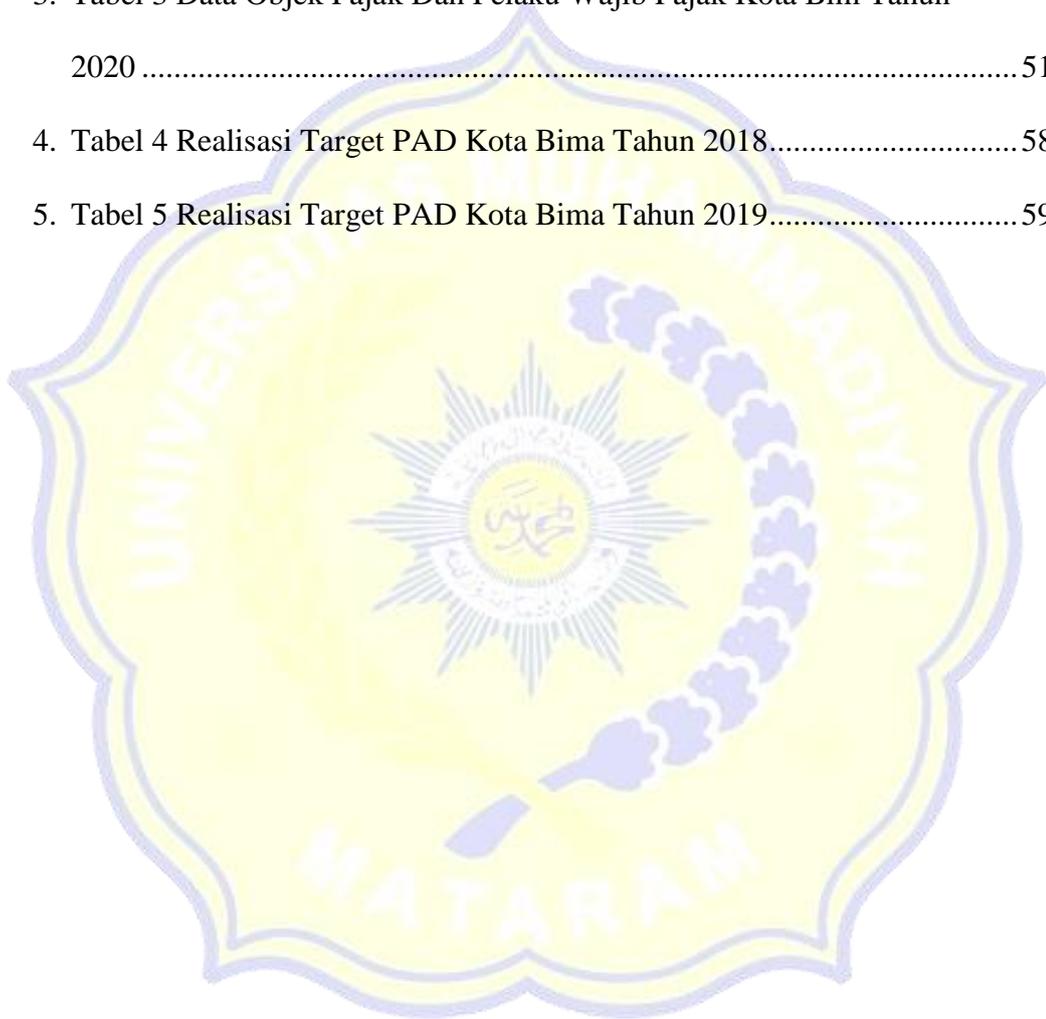
COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISONALITAS	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	v
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
UCAPAN TERIMAKASIH	viii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK	x
SUMMARY	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Landasan Teori.....	10
2.2.1 Teori Strategi	10
2.2.2 Pendapatan Asli Daerah.....	11
2.2.3 Perpajakan Secara Umum.....	13
2.2.4 Teknik Pemungutan Pajak	15
2.2.5 Menurut Lembaga Pemungutan.....	16
2.2.6 Teori Kebijakan	18
2.2.7 Kebudayaan Dan Masyarakat	19
2.2.8 Teori Komunikasi	20
2.2.9 Manajemen Pelayanan	22
2.2.10 Teori Pelayanan Publik.....	23
2.2.11 Asas Pelayanan Publik.....	27
2.3 Kerangka Berfikir	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Jenis Penelitian.....	30
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	31

3.3 Pemilihan Informan/ Narasumber	31
3.4 Sumber dan Jenis Data	32
3.5 Teknik Pengumpulan Data	32
3.6 Analisa Data	34
3.7 Uji Validitas Data	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	38
4.1.1 Profil BPKAD Kota Bima	38
4.1.2 Struktur BPKAD Kota Bima	39
4.1.3 Tugas Pokok Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Bima	39
4.1.4 Tugas dan Wewenang BPKAD Kota Bima	40
4.2 Strategi BPKAD Dalam Meningkatkan PAD	44
4.3 Faktor Penghambat Dalam Meningkatkan PAD	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	66
5.1 Kesimpulan	67
5.2 Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN-LAMPIRAN	72



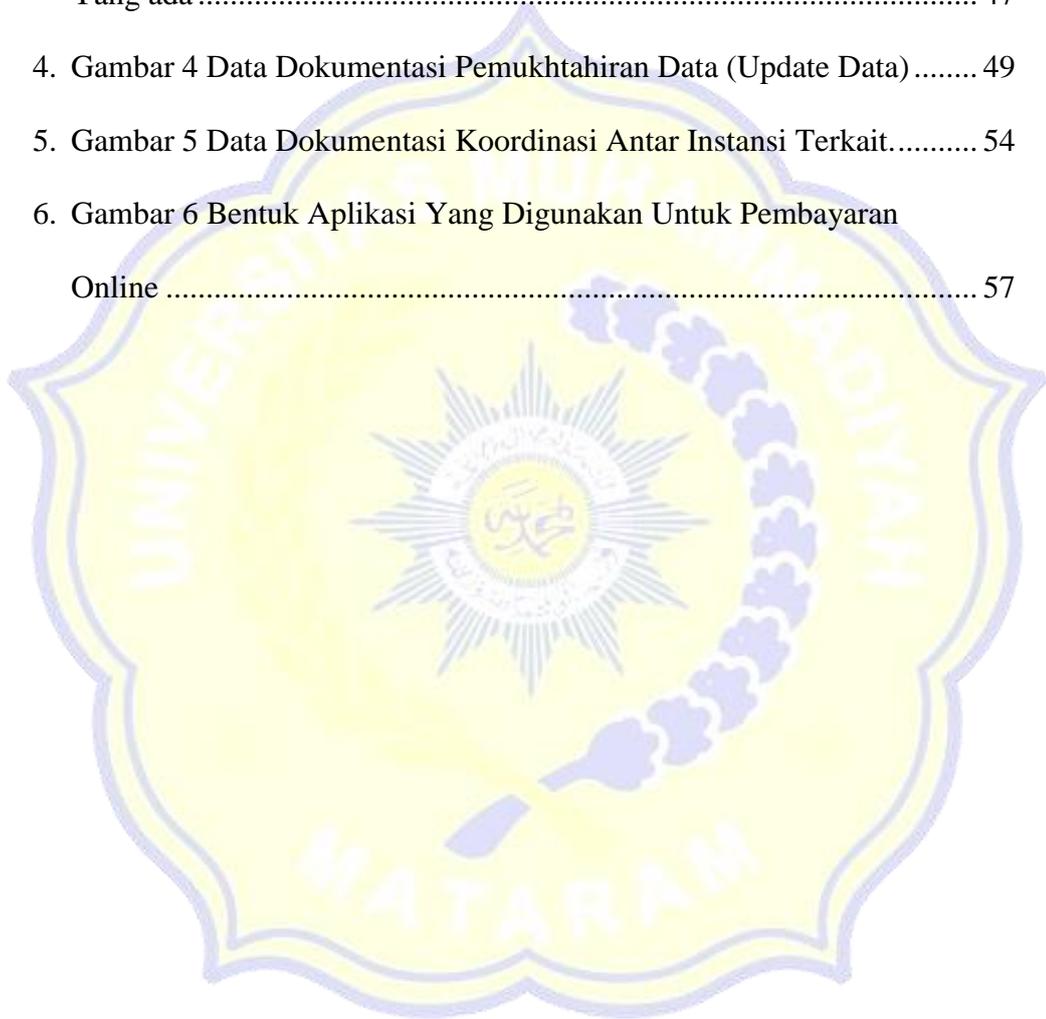
DAFTAR TABEL

1. Tabel 1 Penelitian Terdahulu.....	8
2. Tabel 2 Data Objek Pajak Dan Pelaku Wajib Pajak Kota Bima Tahun 2019	50
3. Tabel 3 Data Objek Pajak Dan Pelaku Wajib Pajak Kota Bim Tahun 2020	51
4. Tabel 4 Realisasi Target PAD Kota Bima Tahun 2018.....	58
5. Tabel 5 Realisasi Target PAD Kota Bima Tahun 2019.....	59



DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 1. Kerang Berfikir	29
2. Gambar 2. Struktur Organisasi BPKAD Kota Bima	39
3. Gambar 3. Data Dokumentasi Pelaksanaan Pendataan/Penyisiran Potensi Yang ada	47
4. Gambar 4 Data Dokumentasi Pemukhtahiran Data (Update Data)	49
5. Gambar 5 Data Dokumentasi Koordinasi Antar Instansi Terkait.....	54
6. Gambar 6 Bentuk Aplikasi Yang Digunakan Untuk Pembayaran Online	57



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu Negara yang menganut sistem Otonomi Daerah dalam penyelenggaraan pemerintahannya. Dengan adanya otonomi daerah bertujuan sebagai pendorong untuk meningkatkan kesejahteraan dan pemerataan keadilan rakyat didaerah, serta memberikan kesempatan kepada daerah untuk mengelola segala sumber daya alam maupun sumber daya manusia di daerah. Yang diatur dalam Undang-Undang No.33 Tahun 2004 Tentang Otonomi Daerah, menyebutkan dalam rangka penyelenggaraan Pemerintahan Daerah sesuai amanat UUD 1945, pemerintah daerah mengatur dan mengurus sendiri urusan rumah tangganya sendiri menurut asas otonomi dan tugas pembantu. Dan salah satu upaya untuk mewujudkan otonomi daerah yang bertanggung jawab dan mampu dalam pembiayaan dan pembangunan daerahnya yaitu yang berasal dari Pendapatan Asli Daerah (PAD). Pendapatan Asli Daerah (PAD) merupakan pendapatan yang didapat daerah dengan cara pemungutan berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Perimbangan keuangan antara pemerintah Pusat dan Daerah. Bertujuan untuk memberi kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mendanai pelaksanaan otonomi daerah sesuai dengan potensinya.

PAD merupakan sumber utama dalam pembangunan dan kesejahteraan daerah. PAD di Kota Bima yaitu bersumber dari pemungutan pajak PBBP2 (Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan), pajak hotel, pajak restoran, rumah

makan, dan reklame yang dianggap berpotensi dalam menyumbangkan PAD nya. Pajak yang ditentukan oleh daerah merupakan pemungutan pajak yang masuk dalam APBD, karena dianggap menguntungkan dari segi sosial dan ekonomi yang dapat di peroleh manfaatnya bagi kesejahteraan rakyat. Hal ini agar terbentuknya kemandirian daerah dalam hal penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerahnya.

Pajak daerah, yang diatur dalam Peraturan Daerah Kota Bima Nomor 17 Tahun 2010 tentang pajak daerah yang selanjutnya disebut pajak adalah kontribusi wajib pajak daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat . Untuk meningkatkan PAD membutuhkan peran dari pemerintah daerah yaitu dalam bentuk pengadministrasian, penentuan, pemungutan, penagihan serta pelayanan pajak di selenggarakan oleh instansi BPKAD Kota Bima yang diberikan wewenang oleh pemerintah daerah sebagai penanggung jawab. Serta pentingnya keikutsertaan dari wajib pajak dan pelaku usaha bersama-sama melaksanakan kewajiban dalam membayar pajak. Karena pajak merupakan sektor pendorong atau motor penggerak dalam pembangunan Negara. Suksesnya pembangunan pusat maupun daerah tidak terlepas dari dana yang cukup besar dan pengelolaan dana yang baik, maka dengan mengoptimalkan PAD dari pajak dapat membantu dalam pembangunan dan kesejahteraan daerah.

Menurut Riki (2012:12) pajak merupakan iuran yang wajib dilakukan oleh daerah kepada orang pribadi atau badan tanpa imbalan langsung yang seimbang,

yang dapat di paksakan berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah serta dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan kemandirian daerah, perlu dilakukan perluasan objek pajak daerah dan retribusi daerah dan pemberian dalam penetapan tarif.

Menurut Fazry (2018:4) dalam Undang-undang No.28 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 10 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pentingnya strategi bagi suatu organisasi yaitu agar suatu organisasi mampu dalam hal merencanakan merumuskan dan mengimplementasikan segala tujuan yang ingin dicapai, sehingga strategi tersebut mampu mencapai visi dan misi secara efektif dan efisiensi serta unggul dalam bersaing demi keuntungan yang baik dalam jangka panjang atau secara terus menerus kedepannya.

Salah satu cara untuk mengoptimalkan upaya untuk meningkatkan PAD melalui pajak, pemerintah daerah memanfaatkan perkembangan globalisasi dan membuat konsep strategi yang baru untuk masyarakat agar mampu berpartisipasi sebagai wajib pajak yang patuh. (Berdasarkan interviu awal dengan pegawai BPKAD Kota Bima) konsep strategi yang di terapkan oleh pemerintah Kota Bima untuk meningkatkan PAD yaitu konsep strategi pendataan secara aktif, pemukhtahiran data, koordinasi atau kerjasama antar instansi dan pembayaran berbasis ‘*Online*’. Berupa pemasangan iklan secara online di media masa, iklan

di berita-berita online, dan instansi BPKAD akan menerapkan sistem berupa pembayaran secara “*Daring atau online*”, melalui aplikasi online sehingga pemanfaatan sistem ini diharapkan dapat mempermudah bagi pemerintah dalam pelayanan, pengawasan, dan penagihan yang sebelumnya sistem pembayaran pajak dilakukan dengan cara yang dikenal dengan “*Jemput Bola*”, yaitu penagihan dan pembayaran dilakukan di tempat wajib pajak oleh petugas. Dan ini akan mempermudah bagi masyarakat dalam pembayaran wajib pajak kedepannya.

Strategi ini muncul dari pemerintah daerah dan instansi BPKAD guna membantu masyarakat dalam pelayanan. Karena untuk mengoptimalkan pelayanan maupun pengawasan terhadap wajib pajak yang selama ini terdapat kendala dalam pengawasan dan penagihan kepada wajib pajak atau kurangnya petugas turun langsung di lapangan menyebabkan berbagai hambatan sehingga mempersulit petugas dalam pengecekan kebenaran jumlah pajak yang disetorkan, sudah sesuai atau belum dengan yang telah ditetapkan oleh pemerintah untuk dibayarkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran.

Dan kepatuhan dari wajib pajak ini memiliki keterkaitan dengan budaya dan masyarakat, yaitu dimana budaya dari masyarakat Kota Bima yang patuh akan peraturan (hukum) sehingga mempengaruhi pula kepatuhan mereka terhadap apa yang menjadi kewajibannya. Contohnya seperti kewajiban membayarkan pajak, karena dapat dilihat bahwa berkembangnya Kota Bima saat ini mempengaruhi pula PAD selama dua tahun terakhir yang bersumber dari pajak daerah yaitu pajak hotel, restoran, reklame, dan pbbp2.

Maka dilihat dari kehidupan ekonomi Kota Bima yang sekarang sudah berkembang dengan pesat di berbagai bidang. Maka semakin banyak juga peluang masyarakat untuk mengambil kesempatan membuka restoran, hotel dan pemasangan reklame, serta pembangunan gedung atau bangunan mewah lainnya. Maka dengan melihat perkembangan tersebut instansi BPKAD Kota Bima menargetkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) pada tahun 2020 yang ditargetkan PAD awal Rp. 62 miliar namun berkurang menjadi Rp. 46 miliar dan mempengaruhi beberapa jenis pajak yang telah ditetapkan antara lain, target PAD pajak hotel sebesar Rp.3 miliar terealisasi sebesar Rp. 300 juta dengan presentasi 10% dari PAD yang ditargetkan sebelumnya, sedangkan pajak restoran ditargetkan awal Rp. 4 miliar yang terealisasi hanya Rp.738 juta dengan presentasi 5,42% dan, pajak reklame yang sebelumnya ditargetkan sebesar Rp.700 juta dan Rp.496 juta yang terealisasi dengan presentasi 1,41%. Sehingga dapat dilihat bahwa kontribusi pajak daerah untuk PAD Kota Bima di Tahun 2020 sebesar 16,83%. Per 31 Agustus dan terjadi penurunan di Tahun 2020, hal ini diakibatkan oleh pandemi Covid-19. (Sumber Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah)

Lebih khususnya pada peningkatan realisasi pajak daerah tahun 2019 yaitu pajak hotel yang ditargetkan PAD awal sebesar Rp. 600.00 jta terealisasi sebesar Rp. 472.396 dengan presentasi 78.73%, target untuk pajak restoran sebesar Rp. 1.750.800 miliar terealisasi sebesar Rp. 1.513,624 miliar dengan presentasi 86,45% dan ditargetkan untuk pajak reklame sebesar Rp. 700,00 juta yang terealisasi sebesar Rp. 454,650 juta dengan presentasi 64.95%, serta target untuk

pajak pbbp2 sebesar Rp. 4.450.000 miliar yang terealisasi Rp. 3.544.801 miliar dengan presentasi sebesar 79.66 %.

Melihat dari fakta yang ada maka daerah memunculkan konsep strategi yang diperlukan guna untuk terus meningkatkan target PAD diperlukan pengelolaan yang lebih modern, cepat, tanggap, akurat dan memiliki gagasan yang strategi dan solutif agar bisa dijadikan sebagai tolak ukur daerah lain. . Karena memang pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhinya guna proses pembangunan berkelanjutan yang lebih baik dan mensejahterakan rakyat, konsep strategi online ini diharapkan dapat memecahkan masalah yang menjadi hambatan dan beban bagi instansi BPKAD Kota Bima. Atas dasar permasalahan di atas, peneliti melakukan penelitian dengan judul

“ Strategi BPKAD (Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah) Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kota Bima”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi BPKAD Kota Bima dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah?
2. Apa yang menjadi faktor penghambat BPKAD dalam peningkatan PAD di Kota Bima?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana strategi yang diterapkan oleh pemerintah Kota Bima melalui BPKAD untuk menarik antusias wajib pajak dalam pembayaran berbagai macam pajak untuk peningkatan PAD Kota Bima.
2. Untuk mengetahui apa saja yang menjadi faktor penghambat dalam meningkatkan PAD di Kota Bima.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan konsep perbandingan bagi peneliti selanjutnya dalam bidang kajian yang sama.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi dinas BPKAD Kota Bima untuk mengimplementasikan strategi yang baik dan tepat sasaran agar tercapainya efektifitas dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban pajaknya.

3. Manfaat Akademis

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan strata satu (S1) guna meraih gelar sarjana pada Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi acuan bagi penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat menambah wawasan teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, penulis menemukan beberapa judul yang sama dalam penelitian dan judul yang tidak sama persis seperti judul penelitian penulis. Namun penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis.

Tabel 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama, Judul Dan Tahun Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Dan Perbedaan
1	MUHAMMAD FAZRY AULIA Partisipasi Masyarakat Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kota Bandar Lampung (Studi Pada Badan Pengelola Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah Kota Bandar Lampung), 2018.	Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat dalam pembayaran PBB dikota Bandar Lampung belum berjalan dengan optimal disebabkan oleh kurangnya pemahaman masyarakat tentang pentingnya pembayaran PBB, kurangnya kesadaran wajib pajak. Sehingga menyebabkan belum terealisasikan target PAD Kota Bandar Lampung.	Persamaan terletak pada tingkat partisipasi masyarakatnya. Perbedaan, terletak pada waktu dan tempat penelitiannya

2	<p>IDA ROSYDIANA</p> <p>Analisis Dinamika Kontribusi Pajak Hotel Dan Pajak Restoran Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Sumbawa, 2017.</p>	<p>Dari pengelolaan data yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa kontribusi dari pajak hotel dan pajak restoran di Kabupaten Sumbawa 5 Tahun terakhir menurun yang diakibatkan dari masih kurangnya kesadaran dari wajib pajak itu sendiri dan kurangnya pengunjung di hotel maupun restoran mempengaruhi pembayaran pajak. Hal ini disebabkan tingkat keamanan menuju hotel atau restoran yang masih kurang aman fasilitasnya, kurangnya jalan yang memadai bagi pengunjung.</p>	<p>Persamaannya terletak pada sama-sama meneliti tentang pajak hotel dan pajak restoran . Perbedaan terletak pada waktu dan tempat penelitian</p>
3	<p>RIKI AFRIANTO</p> <p>Upaya Pemerintah Kabupaten Pelalawan Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari sektor pajak restoran/rumah makan, 2012.</p>	<p>Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa empat tahun terakhir pajak khususnya restoran memberikan kontribusi terhadap peningkatan PAD. Hal tersebut tidak jauh dari peran pemerintah Kabupaten Pelalawan yang telah memberikan kinerja yang baik dalam peningkatan PAD Kabupaten Pelalawan yaitu melalui penerapan pengawasan yang baik, rajin memberikan penyuluhan kepada wajib pajak serta memberikan arahan dan disiplin yang sangat tinggi</p>	<p>Persamaan terletak pada upaya pemerintahan yang ingin meningkatkan PAD melalui segala kegiatan yang dilakukan</p>

		bagi pegawai.	
--	--	---------------	--

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Teori Strategi

Definisi strategi secara umum merupakan hal penting bagi kelangsungan hidup dari suatu perusahaan untuk mencapai sasaran atau tujuan perusahaan yang efektif dan efisien, strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan dalam pengembangan konsep mengenai strategi yang harus terus berkembang untuk pencapaian visi dan misi yang telah ditetapkan.

Pearce II dan Robinso (2008), strategi adalah rencana berskala besar, dengan orientasi masa depan, guna berinteraksi dengan kondisi persaingan untuk mencapai tujuan atau sebuah tindakan proses perencanaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dengan melakukan hal-hal yang bersifat terus menerus sesuai keputusan bersama dan berdasarkan sudut pandang kebutuhan pelanggan

Pentingnya strategi bagi suatu perusahaan yaitu agar suatu perusahaan mampu unggul dalam bersaing demi mencapai tujuan dan memiliki keuntungan yang baik dalam jangka panjang atau secara terus menerus kedepannya. Penelitian ini menggunakan strategi karena dinas BPKAD Kota Bima menerapkan strategi didalam manajemennya guna meningkatkan pendapatan asli daerah melalui pajak daerah.

Strategi dalam bidang manajemen menurut David (2011) manajemen strategis merupakan seni dan pengetahuan dalam merumuskan, mengimplementasikan, serta mengevaluasi keputusan-keputusan lintas fungsional yang memungkinkan sebuah organisasi mencapai tujuannya. Yang berfokus pada usaha untuk mengintegritaskan manajemen, pemasaran, keuangan/akuntansi, produksi/operasi, penelitian dan pengembangan, serta sistem informasi komputer untuk mencapai keberhasilan organisasi. Secara umum manajemen strategi memiliki tiga proses manajemen yaitu:

1. Tahap Formulasi Strategi

Meliputi pembuatan visi, misi, tujuan dan sasaran, pembuatan rencana jangka menengah dan panjang, dan pembuatan strategi untuk diterapkan.

2. Tahap Implementasi Strategi

Yaitu meliputi penentuan kebijakan, memotivasi sumber daya manusia organisasi, mengalokasikan sumber daya supaya perumusan strategi tersebut bisa diselenggarakan.

3. Tahap Evaluasi Strategi

Yaitu memonitor seluruh hasil perumusan dan implementasi strategi, pengukuran kinerja, dan pengambilan tindakan perbaikan.

Dari ketiga tahap proses manajemen ini, akan digunakan untuk menganalisis strategi dinas BPKAD Kota Bima dalam upaya peningkatan PAD.

2.2.2 Pendapatan Asli Daerah (PAD)

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 Tentang penerimaan Daerah dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1999 Tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah menetapkan bahwa untuk melaksanakan otonomi daerah khususnya atas desentralisasi, pemerintah daerah memiliki sumber penerimaan dari empat kelompok yaitu:

1. PBBP2 (Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan)
2. Pajak Hotel
3. Pajak Restoran/Rumah Makan
4. Pajak Reklame

Dan pajak daerah terbagi menjadi dua yaitu:

1. Hasil Pajak Daerah

Merupakan salah satu Pendapatan Asli Daerah diharapkan menjadi salah satu sumber pembiayaan penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan daerah, untuk meningkatkan dan meratakan kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian daerah mampu melaksanakan otonomi yaitu mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri

2. Hasil Retribusi Daerah

Pemungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan atau diberikan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan orang pribadi atau badan (P.Siahaan, 2015:14)

Dengan adanya jenis dari pendapatan asli daerah ini sehingga mempermudah pemerintah mengetahui jumlah penerimaan PAD perbulan hingga pertahun yang masuk dalam ABPD. Dan dalam upaya peningkatan PAD, daerah dilarang menetapkan Peraturan daerah tentang pendapatan yang menyebabkan ekonomi biaya tinggi dan dilarang menetapkan peraturan daerah tentang pendapatan yang menghambat mobilitas penduduk. Yang dimaksud dengan Peraturan daerah tentang pendapatan yang menyebabkan ekonomi biaya tinggi adalah peraturan yang mengatur pengenaan pajak dan retribusi oleh Daerah terhadap objek-objek yang telah dikenakan pajak oleh pusat dan provinsi sehingga menyebabkan menurunnya daya saing daerah.

Tata Cara Pembayaran Pajak dari Sektor Pajak Restoran, Hotel, dan Reklame:

1. Mendaftar terlebih dahulu ke kantor pajak untuk didaftarkan NPWP
2. Apabila sudah ada NPWP kemudian memberitahu berapa penghasilan pertahunnya tarif pajak yang dikenakan
3. Kemudian apabila pegawai pajak sudah mengetahui NPWP dan penghasilan pertahunnya maka akan dihitung dengan pemotongan pajak 10%, apabila sudah di tetapkan jumlah pajak yang harus dibayarkan.
4. Maka wajib pajak membayar pajak yang sudah di tetapkan dengan membawa SKPD (Surat ketetapan pajak daerah) setoran pajak yaitu warga indonesia yang taat akan bayar pajak.

2.2.3 Perpajakan Secara Umum

1. Pengertian pajak

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontrapretasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang dapat digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Mardiasmo dalam Afrianto (2012:29)

Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur:

1. Iuran dari rakyat kepada Pemerintah Daerah

Yang berhak memungut pajak hanyalah Negara baik pemerintah pusat maupun daerah. Iuran tersebut berupa uang (Bukan Barang)

2. Berdasarkan Undang-Undang

Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.

3. Tanpa jasa timbal balik atau kontrapretasi

Dalam pembayaran pajak tidak di rasakan secara langsung adanya kontrapretasi individu oleh pemerintah.

2. Asas Pemungutan Pajak

Asas pemungutan pajak dapat dibagi menjadi berikut Mardiasmo dalam Rosydiani (2017: 23)

1. Asas domisili (Asas tempat tinggal)

Negara berhak membebankan pajak atas seluruh penghasilan wajib pajak yang bertempat tinggal diwilayahnya. Baik penghasilan yang berasal dari

dalam Negeri maupun luar Negeri. Asas ini berlaku untuk wajib pajak dalam negeri.

2. Asas Sumber

Negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber diwilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal wajib pajak.

3. Asas Kebangsaan

Pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara.

2.2.4 Teknik Pemungutan Pajak

Menurut Andriani dalam Rosdiana Haula (2010:55-56) Teknik pengumpulan data adalah teknik atau tata cara yang dilakukan untuk menghitung besaran pajak terutang yang dibayarkan oleh wajib pajak kepada kas negara.

1. Official Assasment sistem

Adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak terutang oleh wajib pajak

Ciri-cirinya:

- a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus
- b. Wajib pajak yang bersifat pasif
- c. Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus

2. Self assesment sistem

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak

Ciri-cirinya:

- a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada wajib pajak sendiri.
- b. Wajib pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak terutangnya.
- c. Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi.

2.2.5 Menurut Lembaga Pemungutan

Pajak menurut lembaga pemungutan terbagi menjadi dua yaitu pajak pusat yang dikelola oleh direktorat jenderal pajak yang dibawah naungan kementerian keuangan dan pajak daerah yang dikelola oleh dinas pendapatan daerah.

1. Pajak pusat

Yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk keperluan negara.

2. Pajak Daerah

Yaitu pajak yang di pungut oleh pemerintah Daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.

Golongan pajak Daerah yaitu:

Pajak Kabupaten/Kota

1. Pajak Hotel

Diatur dalam Undang-undang Nomor 28 Pasal 32 Objek pajak hotel adalah pelayanan yang disediakan oleh hotel dengan pembayaran, termasuk jasa penunjang sebagai kelengkapan hotel yang bersifat memberikan kemudahan dan kenyamanan. Dan pengenaan tarif pajak hotel diatur didalam Pasal 35 paling tinggi sebesar 10% (sepuluh persen).

2. Pajak Restoran

Diatur dalam Pasal 37 Undang-undang No 28 Tahun 2009 Objek pajak restoran adalah pelayanan restoran yang meliputi penjualan makanan dan atau minuman yang dikonsumsi oleh pembeli, baik dikonsumsi di tempat pelayanan maupun di tempat lain.

3. Pajak Reklame

Ada pada Pasal 47 Undang-undang No 28 Tahun 2009 Objek pajak reklame adalah penyelenggara reklame seperti, reklame papan, reklame selebaran, reklame film dan reklame suara. Dasar pengenaan pajak reklame adalah nilai yang di sewa reklame.

4. Pajak Bumi Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan

Pajak Bumi dan Bangunan dan Perkotaan (PBB-P2) secara umum, berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2019 Pasal 1 dan 3 Tentang Obligasi adalah surat utang, surat utang Negara, dan obligasi Daerah, yang

berjangka waktu lebih dari 12 (dua belas) bulan dan bunga dari obligasi dengan kupon sebesar 15% (lima belas persen) bagi wajib pajak dalam negeri, dan bentuk usaha tetap 20% (dua puluh persen) atau sesuai dengan tarif berdasarkan persetujuan penghindaran pajak berganda bagi wajib pajak luar negeri selain bentuk usaha tetap.

Dan berdasarkan pada Peraturan Daerah Kota Bima, pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan Perkotaan (PBB-P2) diatur dalam Peraturan Daerah Kota Bima No. 26 Tahun 2016 Perubahan atas Peraturan Wali Kota Bima Nomor 42 Tahun 2015 Tentang Klasifikasi dan Penetapan Nilai Jual Objek Pajak sebagai dasar Pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Pedesaan dan Perkotaan di Kota Bima Tahun 2016.

5. Pajak Serang Burung Walet
6. Pajak Hiburan
7. Pajak Parkir
8. Pajak Penerangan Jalan
9. Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan
10. Pajak Air Tanah

2.2.6 Teori Kebijakan

Kebijakan publik adalah kebijakan yang menyangkut masyarakat umum. Kebijakan publik ini adalah bagian dari keputusan politik yang berupa tindakan atau putusan dari pemerintah dalam bentuk undang-undang maupun peraturan dan kebijakan tersebut ditujukan bagi kepentingan seluruh anggota masyarakat.

Implementasi kebijakan adalah untuk menunjukkan bahwa dalam proses implementasi kebijakan yang ideal akan terjadi interaksi dan reaksi dari organisasi implementasi, kelompok, sasaran, dan faktor lingkungan yang mengakibatkan munculnya tekanan diikuti dengan tindakan tawar-menawar atau transaksi. Melalui transaksi tersebut diperoleh umpan balik yang oleh pengambil kebijakan dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam perumusan kebijakan selanjutnya.

Sehingga dalam penentuan kebijakan yang akan dibuat pemerintah daerah khususnya Kota Bima melalui badan pengelola keuangan dan aset daerah sangat mengupayakan sebuah kebijakan yang akan mempermudah bagi pemberi jasa dan terutama bagi penerima jasa pelayanan atau para wajib pajak.

2.2.7 Kebudayaan Dan Masyarakat

Kebudayaan adalah kompleks yang mencakup pengetahuan, kepercayaan, kesenian, moral, hukum, adat istiadat dan lain kemampuan-kemampuan serta kebiasaan-kebiasaan yang didapatkan oleh manusia sebagai anggota masyarakat. Kebudayaan dinamakan pula sktruktur normatif yaitu suatu garis-garis pokok tentang prilaku yang menetapkan peraturan mengenai apa yang seharusnya dilakukan, apa yang dilarang, dan lain sebagainya.

Disamping adat istiadat, ada kaidah-kaidah yang dinamakan peraturan (hukum), yang biasanya sengaja dibuat dan mempunyai sanksi tegas. Peraturan bertujuan membawa suatu keserasian dan memerhatikan hal-hal yang bersangkutan dengan keadaan lahiriah maupun batiniah manusia. Peraturan (hukum) dibuat oleh negara atau badan-badan negara yang diberi wewenang, seperti majelis

permusyawaratan rakyat, dewan perwakilan rakyat, pemerintah dan lain sebagainya. peraturan ada yang bersifat tertulis, tidak tertulis, dan yang terakhir dinamakan dengan hukum adat. Dengan kajian teori kebudayaan ini dinas BPKAD Kota Bima dapat mengetahui dan mempelajari bagaimana budaya, kebiasaan dan watak dari masyarakat Kota Bima dalam hal mematuhi peraturan yang telah dibuat oleh pemerintah, sehingga hal ini dapat mempermudah bagi pemerintah pendekatan dengan para wajib pajak.

Dalam politik kebudayaan merupakan suatu faktor yang sangat penting karena mengkaji berbagai pola perilaku seseorang ataupun sekelompok orang. Orientasi kajiannya berkisar tentang kehidupan bernegara, penyelenggaraan administrasi negara, politik pemerintahan, hukum, adat istiadat, dan norma kebiasaan yang berjalan, dipikir, dikerjakan, dan dihayati oleh seluruh anggota masyarakat setiap harinya, serta dicampur baurkan dengan prestasi di bidang peradaban.

2.2.8 Teori Komunikasi

Menurut definisi Kenneth K. Sereno dan Edward M. Bodaken menjelaskan setidaknya ada tiga kerangka pemahaman mengenai komunikasi, yakni komunikasi sebagai tindakan satu arah, komunikasi sebagai interaksi, dan komunikasi sebagai transaksi. Komunikasi adalah proses penyampaian pesan yang bersifat satu arah komunikator (penerima pesan) dengan menggunakan media tertentu sehingga memunculkan efek. Komunikasi tidak hanya sebatas konseptuan satu arah, melainkan juga dapat sebagai suatu proses suatu interaksi

(dua arah), atau transaksi. Teori komunikasi ini sangat dibutuhkan oleh dinas BPKAD Kota Bima sebagai pemberi layanan kepada masyarakat/wajib pajak karena, komunikasi sangat berpengaruh dalam penyampaian dan pemberian kenyamanan terhadap komunikasi yang disampaikan melalui sosialisasi atau pendekatan yang dapat mempermudah bagi wajib pajak memahami penjelasan terhadap kewajiban yang akan mereka penuhi kedepannya.

Komunikasi yang efektif dapat ditandai dengan makna yang di terima oleh komunikan sama dengan makna pesan yang disampaikan oleh komunikator. Melalui komunikasi manusia melakukan proses untuk mengembangkan pengetahuan maupun informasi yang dapat berguna dan dapat diterima oleh masyarakat, salah satu cara untuk menanamkan pengertian dan mengubah sikap adalah dengan melakukan sosialisasi. Sosialisasi pada umumnya akan disampaikan sejumlah pesan-pesan kepada komunikasi, dengan harapan komunikasi tersebut menjadi paham dengan pesan tersebut dan bertujuan untuk mempengaruhi bahkan mengubah sikap individual. Terdapat Model-model komunikasi terdiri dari sbb:

1. Model komunikasi intrapribadi

Model komunikasi ini merupakan komunikasi yang terjadi dalam diri seseorang itu sendiri

2. Model komunikasi antarpribadi

Menunjukkan bahwa pihak pengirim pesan (komunikator) pasti mempunyai suatu keinginan untuk mempengaruhi pihak penerima

(komunikasi), dan karenanya komunikasi harus dipandang sebagai upaya persuasi.

3. Model verbal

Memberikan gambaran bahwa komunikasi mencakup pelaku komunikasi (komunikator dan komunikan) dan, objek peristiwa, persepsi terhadap objek peristiwa, reaksi, situasi, saluran/media, distribusi, konteks, makna isi pesan.

Adapun faktor yang menjadi penghambat proses komunikasi yaitu adanya hambatan yang bersifat teknis yang disebabkan oleh kurangnya sarana dan prasarana dalam proses komunikasi, penguasaan metode komunikasi yang tidak sesuai, dan kondisi yang berhubungan dengan waktu atau situasi. Dan hambatan yang bersifat sematik yaitu hambatan yang disebabkan kesalahan dalam penafsiran, kesalahan dalam memberikan penerian terhadap bahasa yang dipergunakan dalam proses komunikasi. Serta hambatan yang bersifat dari prilaku baik dari komunator maupun dari komunikan, berupa prasangka yang didasarkan pada emosi dan sifat yang egoisme.

2.2.9 Manajemen Pelayanan

Manajemen adalah suatu proses dimana seseorang dapat mengatur segala sesuatu yang dikerjakan oleh individu atau kelompok, manajemen perlu dilakukan guna mencapai tujuan atau terget dari individu atau kelompok tersebut secara kooperatif menggunakan sumber daya yang tersedia.

Menurut Manullang dalam Ratminto (2015) manajemen sebagai seni dan ilmu perancangan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan dari pada sumberdaya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

2.2.10 Teori Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintah yang baik merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintah itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah atau koperasi yang efektif yang dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pemerintah dan administrasi publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Mulyadi, Deddy dalam Utami (2020:12-13) Pelayanan publik diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok. Dalam era modernisasi telah menjadi lembaga dan profesi yang semakin penting. Ia tidak lagi merupakan aktivitas sembilan, tanpa payung hukum, gaji dan jaminan

sosial yang memadai, sebagaimana terjadi di negara berkembang pada masa lalu. Sebagai profesi, pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan. Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik harus dapat menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumber daya untuk kepentingan masyarakat.

Menurut Kepmen PAN Nomor 63 Tahun 2004 Pelayanan Publik adalah Pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

1. Jenis Pelayanan Publik

Menurut Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut di dasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan yaitu:

a. Jenis Pelayanan Administratif

Jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan, IMB. Penelitian ini menggunakan jenis pelayanan

administratif karena dalam pelayanan pajak tentu dibutuhkannya sebuah perencanaan, penentuan dan pemungutan yang melalui input data tarif pengenaan pajak yang diterapkan oleh dinas BPAK Kota Bima, yang dapat mempermudah petugas dan palaku pajak.

b. Jenis Pelayanan Barang

Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termaksud distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya. Misalnya jenis pelayanan listrik dan pelayanan telepon.

c. Jenis Pelayanan Jasa

Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan.

2. Indikator Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang pedoman penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik instansi pemerintah, sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan publik terdiri dari indikator-indikator sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- c. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- d. Kemampuan dan tepat waktu petugas pelayanan, yaitu memiliki tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan tepat waktu.
- e. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- f. Kesopanan dan keramahan petugas, sikap dan prilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

3. Mutu Pelayanan

Inpres No.3 Tahun 2003 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Inpres RI kepada MENPAN untuk mengambil langkah-langkah yang terkoordinasi dengan departemen/instansi pemerintah di pusat dan daerah untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, baik yang menyangkut penyelenggaraan pelayanan pemerintah, pembangunan, maupun kemasyarakatan.

4. Evaluasi Kebijakan

Evaluasi kebijakan merupakan tahap akhir untuk melihat sejauh aman kebijakan yang dibuat telah mampu memecahkan masalah. Menurut Winarno (2016) evaluasi dapat dikatakan sebagai kegiatan yang menyangkut estimasi atau penilaian kebijakan yang menyangkut substansi, implementasi dan dampak. Dan sesuai dengan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 pimpinan penyelenggara pelayanan publik wajib secara berkala mengadakan evaluasi terhadap kinerja penyelenggara pelayanan dilingkungan secara berkelanjutan dan hasilnya secara berkala dilaporkan kepada pimpinan tertinggi. Dalam mengevaluasi kinerja pelayanan publik harus menggunakan indikator yang jelas dan terukur sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2.2.11 Asas Pelayanan Publik

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004:

a. Transparansi

Yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Yaitu dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

c. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

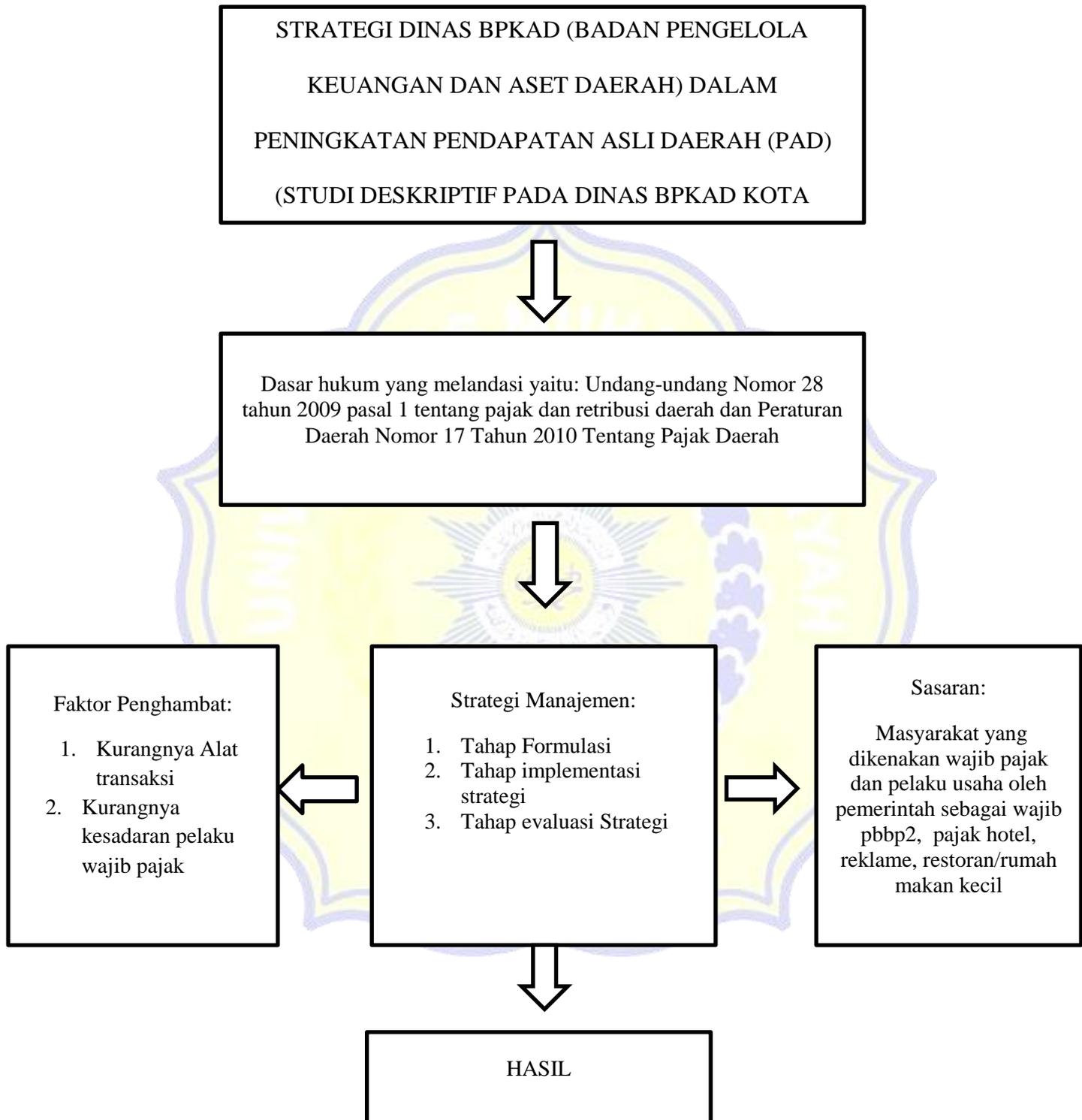
d. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

e. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima layanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

2.2 Kerangka Berpikir



Gambar 1. Kerangka Berpikir

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Jenis penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang menggambarkan sebuah peristiwa, benda dan keadaan dengan sejelas-jelasnya tanpa mempengaruhi objek yang ditelitinya Jauhari dalam Aulya (2018:59-60).

Menurut Sugiyono (2016:9) pendekatan kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan filsafat *post positivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah. Peneliti menggunakan penelitian kualitatif karena peneliti merasa bahwa pendekatan ini lebih sesuai dengan kenyataan. Selain itu metode kualitatif membangun hubungan langsung antara peneliti dan informan. Karena hal ini dalam pendekatan kualitatif data yang dikumpulkan dari naskah yang telah disediakan oleh peneliti berupa naskah wawancara, catatan lapangan, dokumentasi, rekaman suara dan lainnya. Sehingga dari penelitian kualitatif ini bertujuan untuk menggambarkan realita yang ada dilapangan, melalui data-data yang di kumpulkan dalam bentuk dokumentasi maupun catatan yang di dapatkan selama penelitian dan mencocokkan dengan teori yang digunakan.

3.2 Tempat Dan Waktu Penelitian.

Penelitian akan dilaksanakan di Instansi Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kota Bima Provinsi NTB, yang beralamat di Jl. Soekarno Hatta, Kelurahan Penatoi, Kecamatan Mpunda Kota Bima NTB. Waktu pelaksanaan penelitian ini direncanakan bulan Desember 2020 sampai selesai.

3.3 Pemilihan Informan/Narasumber

Teknik penentuan informan penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling*, adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut dianggap paling tau tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan penelitian menjelajahi objek/situasi yang diteliti (Sugiyono, 2015:54).

Dalam penelitian ini, pemilihan informan didasarkan kriteria yang telah ditentukan para informan yang akan memberikan mengenai masalah yang diteliti, informan merupakan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kota Bima. Informan yang akan menjadi sumber penulis adalah sebagai berikut:

1. Kepala Bidang Pendataan Dan Penetapan BPKAD Kota Bima
2. Kepala Bidang Penagihan Dan Keberatan BPKAD Kota Bima
3. Kasubid Pengolahan Data Dan Informasi BPKAD Kota Bima
4. Kepala Dinas Perhubungan Kota Bima
5. Kabid Penerimaan PAD DLH Kota Bima
6. Pelaku Wajib Pajak Kota Bima

3.4 Sumber Dan Jenis Data

Berdasarkan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa sumber data penelitian yang di pergunakan adalah sumber data primer dan sumber data skunder. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah hasil angket yang di berikan kepada responden.

Sedangkan data skunder diperoleh informasi dari pihak lain, seperti dokumen. Dokumen tertulis yang dalam instansi yang terkait pernyataan tersebut didasari oleh suatu pendapatan yang mengatakan bahwa, untuk mencari sumber data adalah penting untuk di sadari bahwa menurut sifatnya (ditinjau dari tujuan penelitian) kita dapat menggolongkan sumber data ini dalam 2 (dua) golongan yaitu sebagai berikut:

- a. Sumber primer adalah sumber-sumber yang memberikan data langsung dari tangan pertama.
- b. Sumber skunder adalah sumber yang mengutip dari sumber lain-lain (Surakhmad, 1982:134)

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Moloeng (2005:58) teknik pengumpulan data adalah cara atau strategis untuk mendapatkan data yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan. Teknik pengumpulan data bertujuan untuk memperoleh data dengan cara yang sesuai dengan penelitian sehingga penelitian akan memperoleh data yang lengkap baik secara lisan maupun tertulis. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi

1. Observasi

Merupakan cara pengumpulan data dengan melibatkan hubungan interaksi sosial antara peneliti dan informan dalam suatu latar penelitian (pengamatan objek penelitian dilapangan). Pengamatan dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat semua peristiwa. Cara ini bertujuan untuk mengetahui kebenaran atau fakta yang ada dilapangan (Moloeng, 2010; 125-126) .

2. Wawancara

Menurut Deddy (2004:180-181) wawancara yaitu pengumpulan data dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk menjawab secara lisan pula. Wawancara adalah bentuk komunikasi antara dua orang melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seseorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan berdasarkan tujuan tertentu. Wawancara secara garis besar terbagi menjadi dua yaitu wawancara secara terstruktur dan wawancara tidak struktur. Wawancara terstruktur yaitu istilah wawancara yang menggunakan bahasa yang baku, yang susunan pertanyaannya sudah ditetapkan sebelumnya dengan pilihan-pilihan jawaban yang disediakan. Wawancara tidak struktur yaitu kata-kata dalam ssetiap pertanyaan dapat berubah-ubah atau secara spontan yang belum ditentukan sebelumnya .

3. Dokumentasi

Menurut Deddy (2004:195) dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subjek penelitian, melainkan

sebagai data pendukung yang sangat dibutuhkan oleh peneliti. Dokumentasi dapat berupa yang dipublikasikan atau dokumen pribadi seperti foto, video, catatan harian dan catatan lainnya. Dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti ialah segala bentuk dokumentasi tertulis maupun tidak tertulis yang dapat digunakan untuk melengkapi data-data lainnya.

3.6 Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, gambar, foto dan sebagainya dengan mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, kemudian membuat kesimpulan yang mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono,2010:244) aktivitas dalam menganalisis data kualitatif yaitu:

1. Reduksi

Reduksi data dapat diartikan sebagai tahap pemilihan, pemusatan perhatian dan penyederhanaan, merangkum dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting. Dengan demikian data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk pengumpulan data selanjutnya, dan mencari yang lebih diperlukan. Reduksi data berlangsung secara terus menerus selama pelaksanaan penelitian berlangsung.

2. Penyajian Data

Penyajian data berguna untuk memudahkan peneliti melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian tertentu dari penelitian. Batasan yang diberikan dalam penyajian data adalah sekumpulan informasi yang tersusun dan memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam proses analisa data. Pada bagian ini peneliti mengutarakan kesimpulan dari data-data yang telah diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dengan adanya kesimpulan maka penulis dapat mengetahui sejauh mana koordinasi yang telah dilakukan oleh Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah Kota Bima sehingga peneliti dapat mengetahui inti dari setiap kegiatan yang dilakukan selama melakukan penelitian ini

3.7 Uji Validasi Data

Validasi merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data “yang tidak berbeda” antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian. Dalam penelitian kualitatif yang diuji adalah datanya, penelitian kualitatif yaitu temuan atau data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang ditelitinya.

Dalam penelitian peneliti ini akan menggunakan uji kredibilitas data kualitatif karena peneliti merasa uji kredibilitas data dengan metode kualitatif ini sesuai dengan judul yang peneliti angkat. Kredibilitas data Menurut Sugiyono (2012:270) menegaskan sebagaimana bahwa ‘‘Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif. Uji kredibilitas data kualitatif yang dimaksud dapat dilakukan dengan cara sbb:

1. Perpanjangan pengamatan

Dalam perpanjangan pengamatan yaitu untuk menguji kredibilitas data yang telah diperoleh. Perpanjangan pengamatan ini dilakukan, akan sangat tergantung pada kedalaman, keluasan dan kepastian data. Dengan memperpanjang masa observasi berarti hubungan peneliti dengan narasumber akan semakin terbentuk.

2. Meningkatkan Ketekunan

Yaitu melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkisinambungan. Peneliti melakukan pengamatan secara cermat dan mendalam untuk mendapatkan kepastian data oleh karena itu, peneliti pun membaca berbagai refrensi dari berbagai sumber. Sumber dan hasil penelitian yang berkaitan dengan temuan peneliti, dengan demikian pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dapat menghasilkan kepastian data dan keakuratan data secara sistematis tentang apa yang diamati.

3. Triangulasi

Dalam triangulasi, peneliti melakukan pengecekan data yang menggunakan berbagai sumber dan melalui pengecekan terhadap observasi dilapangan, catatan lapangan, studi literatur serta berdiskusi dengan narasumber terhadap data yang diperoleh peneliti untuk memastikan kebenaran data.

