

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Pengertian Pelayanan**

Menurut Kotler (2000:42), pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Umar (2003:21), pelayanan secara umum adalah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka.

Pelayanan adalah merupakan suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggannya atau konsumennya (Kasmir 2005 : 26). Secara umum pelayanan dapat diartikan dengan melakukan kegiatan atau perbuatan yang hasilnya ditujukan untuk kepentingan orang lain, baik perorangan, kelompok atau masyarakat.

Moenir (2002:6) mengemukakan pelayanan timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi, baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta.

Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain sesuai haknya.

Menurut Payne (2000:11), pelayanan adalah rasa menyenangkan atau tidak menyenangkan yang oleh penerima pelayanan pada saat memperoleh pelayanan. Payne juga mengatakan bahwa pelayanan pelanggan mengandung

pengertian:

1. Segala kegiatan yang dibutuhkan untuk menerima, memproses, menyampaikan dan memenuhi pesanan pelanggan dan untuk menindak lanjuti setiap kegiatan yang mengandung kekeliruan.
2. Ketepatan waktu dan reliabilitas penyampaian jasa kepada pelanggan sesuai dengan harapan mereka.
3. Serangkaian kegiatan yang meliputi semua bidang bisnis yang terpadu untuk menyampaikan produk-produk dan jasa tersebut sedemikian rupa sehingga dipersepsikan memuaskan oleh pelanggan dan merealisasikan pencapaian tujuan-tujuan perusahaan.
4. Total pesanan yang masuk dan seluruh komunikasi dengan pelanggan.
5. Penyampaian produk kepada pelanggan tepat waktu dan akurat dengan segala tindak lanjut serta tanggapan keterangan yang akurat.

Pelayanan umum muncul karena adanya kepentingan umum. Pelayanan umum bukanlah tujuan, melainkan suatu proses untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan. Pelayanan berperan sebagai katalisator yang mempercepat proses sesuai dengan apa seharusnya. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain inilah yang dinamakan pelayanan. Pengertian proses dalam konteks ini terbatas pada kegiatan manajemen dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Jadi pelayanan yang dimaksud adalah pelayan dalam rangkaian organisasi dan manajemen pelayanan umum.

Pelayanan umum berdaya guna adalah pelayanan yang memberi kepuasan kepada konsumen. Tolok ukurannya adalah tidak ada/kurangnya keluhan

masyarakat konsumen. Sedangkan pelayanan umum yang berhasil guna misalnya ditandai dengan tidak adanya calo-calo dalam pemberian pelayanan oleh perusahaan. Untuk meningkatkan pelayanan umum berdayaguna dan berhasilguna paling tidak pemberi layanan harus selalu berupaya memperbaiki hal-hal yang erat kaitannya dengan kegiatan pemberian pelayanan tersebut antara lain memperbaiki sistemnya, dan terbuka terhadap masyarakat.

Selain pelayanan umum berhasilguna dan berdayaguna dikenal pula pelayanan berkualitas. Yang dimaksud dengan pelayanan berkualitas adalah layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu. Untuk mencapai pelayanan umum yang berhasilguna, berdayaguna dan berkualitas, maka perlu diterapkan prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut:

1. Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
2. Semua pihak harus mengetahui dan memahami proses dan prosedur.
3. Disiplin bagi pelaksana untuk mentaati proses dan prosedur.
4. Perlu peninjauan proses dan prosedur oleh pimpinan, sewaktu-waktu dapat dirubah apabila perlu.
5. Perlu penciptaan iklim yang kondusif bagi pengembangan budaya organisasi untuk penciptaan kualitas layanan.
6. Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan dan selera konsumen.
7. Setiap orang dalam organisasi merupakan partner dengan orang lainnya.

Menurut Moenir (2002: 41) sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, maka perwujudan pelayanan yang

memuaskan adalah:

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala di buat- buat.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang. Artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga seseorang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Menurut Kasmir (2005 : 31) pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standart yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Untuk mencapai kecepatan pelayanan dan ketetapan pelayanan yang diberikan, pelayanan yang baik juga perlu didukung oleh ketersediaan dan kelengkapan produk yang dibutuhkan pelanggan. Dalam prakteknya, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik tersebut.

Ada dua faktor pendukung yang secara langsung mempengaruhi mutu pelayanan yang diberikan oleh perusahaan yaitu : pertama adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia yang melayani pelanggan harus memiliki kemampuan melayani pelanggan secara tepat dan cepat. Selain itu, mereka harus memiliki kemampuan berkomunikasi, sopan santun, ramah, dan

bertanggung jawab penuh terhadap pelanggannya. Kedua, pelayanan yang baik harus diikuti oleh tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, dan keakuratan pekerjaan.

## **2.2. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima.

Menurut Lewis & Booms *dalam* Tjiptono & Chandra (2005:43), kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan. Sedangkan menurut Tjiptono (2001:72), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa ada faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu: Jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan/dipersepsikan. Apabila jasa yang dirasakan sesuai dengan jasa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tersebut akan dipersepsikan baik atau positif. Jika jasa yang dipersepsikan melebihi jasa yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Demikian juga sebaliknya apabila jasa yang dipersepsikan lebih jelek dibandingkan dengan jasa yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau buruk. Maka baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan

pelanggannya secara konsisten.

Untuk mempermudah penilaian dan pengukuran kualitas pelayanan dikembangkan suatu alat ukur kualitas layanan yang disebut SERVQUAL (*service Quality*). SERVQUAL ini merupakan skala multi item yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan atas kualitas layanan yang meliputi lima dimensi (Zeithami, 2004:65), yaitu:

1. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan perusahaan.
2. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.
3. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kemampuan maskapai penerbangan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada para pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
4. *Assurance* (jaminan), adanya kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada pelayanan perusahaan yang memiliki beberapa komponen antara lain:

- a. *Communication* (komunikasi), yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti di samping itu perusahaan hendaknya dapat secara cepat dan tanggap dalam menyikapi keluhan dan komplain yang dilakukan oleh pelanggan.
  - b. *Credibility* (kredibilitas), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, *believability* atau sifat kejujuran. Menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.
  - c. *Security* (keamanan), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan memberikan suatu jaminan kepercayaan yang maksimal.
  - d. *Competence* (kompetensi) yaitu ketrampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.
  - e. *Courtesy* (sopan santun), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Jaminan akan kesopan santunan yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.
5. *Empathy* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami

kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

### **2.3. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik**

Menurut Kashmir ( 2005 : 33-39 ) Dalam praktiknya, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik tersebut. Adapun ciri-ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut :

#### **1. Tersedianya karyawan yang baik.**

Kenyamanan pelanggan sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya, oleh karena itu karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Disamping itu, karyawan harus cepat tanggap, pandai bicara menyenangkan, mampu memikat dan mengambil hati pelanggan sehingga pelanggan semakin tertarik. Oleh karena itu, sebelum melayani pelanggan karyawan harus melalui pendidikan dan latihan khusus serta kualitas karyawan juga harus sesuai dengan standar perusahaan.

#### **2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.**

Salah satu hal yang penting diperhatikan dalam melayani pelanggan selain kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu harus dilengkapi berbagai fasilitas yang mampu membuat pelanggan merasa nyaman atau betah dalam ruangan tersebut. Karena kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan membuat pelanggan merasa betah untuk berurusan dengan perusahaan.

3. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal sampai selesai.

Bertanggung jawab kepada pelanggan sejak awal hingga selesai artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Pelanggan akan merasa puas jika pelanggan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Resiko apabila ada pelanggan yang dilayani tidak secara tuntas akan menjadi preseden yang buruk bagi perusahaan. Pelanggan yang tidak puas akan selalu membicarakan hal-hal yang negatif tentang perusahaan.

4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.

Mampu melayani secara cepat dan tepat artinya dalam melayani pelanggan diharapkan harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan pelanggan. Melayani secara cepat artinya melayani dalam batasan waktu yang normal. Pelayanan untuk setiap transaksi sudah memiliki standar waktu. Proses pekerjaan harus sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Proses yang terlalu lama dan berbelit-belit akan membuat pelanggan menjadi tidak betah dan malas untuk menjalin kerjasama dan berhubungan kembali. Maksud ketepatan dalam hal ini adalah berusaha meminimalisir kesalahan dalam hal pembicaraan maupun pekerjaan, karena kesalahan akan membuat pelanggan kesal yang menimbulkan anggapan perusahaan tidak profesional.

5. Mampu berkomunikasi dengan baik.

Mampu berkomunikasi artinya pemberi layanan harus mampu berbicara

kepada setiap pelanggan, serta dengan cepat memahami keinginan pelanggan. Komunikasi harus dapat membuat pelanggan senang sehingga jika pelanggan memiliki masalah, pelanggan tidak segan-segan mengemukakannya kepada pemberi layanan.

6. Memberikan Jaminan kerahasiaan setiap transaksi.

Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi artinya pemberi layanan harus menjaga kerahasiaan pelanggan terutama yang berkaitan dengan keuangan dan pribadi pelanggan. Pada dasarnya, menjaga rahasia pelanggan sama artinya dengan menjaga rahasia perusahaan. Oleh karena itu, pemberi layanan harus mampu menjaga rahasia pelanggan terhadap siapapun, karena menjaga rahasia nasabah merupakan ukuran kepercayaan pelanggan kepada perusahaan.

7. Memiliki kemampuan dan Pengetahuan yang baik.

Pemberi layanan harus dididik khusus mengenai kemampuannya dan pengetahuannya untuk menghadapi pelanggan atau kemampuan dalam bekerja. Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.

Demikian pula dengan ketepatan dan keakuratan pekerjaan juga terjamin. Dalam hal ini kualitas manusia tersebut perlu dididik sesuai dengan bidang pengetahuannya. Risiko dari ketidakmampuan dalam melayani pelanggan akan berakibat fatal yaitu keterlambatan dan ketidaktepatan pekerjaan sehingga membuat kesalahan dan tidak mampu melayani pelanggan.

8. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan.

Berusaha memahami kebutuhan pelanggan artinya pemberi layanan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh pelanggan. Petugas pemberi layanan harus lebih dulu berusaha untuk mengerti kemauan pelanggan dengan cara mendengar penjelasan, keluhan atau kebutuhan pelanggan secara baik agar pelayanan terhadap keluhan atau keinginan yang diharapkan pelanggan tidak salah.

9. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan.

Kepercayaan merupakan ujung tombak perusahaan untuk menjalankan aktivitasnya. Sekali pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pelanggan, maka akan menimbulkan kepercayaan. Dengan demikian calon pelanggan mau menjadi pelanggan perusahaan yang bersangkutan karena telah memiliki kepercayaan terhadap produk atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan.

Dengan demikian apabila suatu perusahaan telah menerapkan pelayanan sesuai ciri tersebut dimungkinkan akan memiliki pelayanan yang selama ini di dambakan oleh pelanggan. Pada akhirnya kepuasan pelanggan akan terpenuhi dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Dalam hal ini pelayanan yang berkualitas akan dapat memahami kebutuhan dan tuntutan pelanggan serta mampu memuaskan para pelanggan sehingga berdampak positif pada keloyalatan nasabah pengguna layanan jasa. Karena faktor kepuasan pelanggan menjadi sebab keunggulan daya saing perusahaan yang pada gilirannya akan menjadi akibat optimalisasi keuntungan atau kesejahteraan pemilik atau pemegang sahamnya.

## 2.4. Pengertian dan Fungsi Pajak

Pajak merupakan suatu fenomena menarik dalam kehidupan masyarakat dan negara. Ini tercermin dari pengertian pajak itu sendiri yaitu, “Pembayaran (pengalihan) sebagian harta kekayaan yang dimiliki oleh masyarakat kepada negara yang dapat dipaksakan berdasarkan undang-undang, namun pembayarannya tidak mendapatkan suatu balas jasa secara langsung, untuk digunakan membiayai pengeluaran negara guna meningkatkan kualitas masyarakatnya”. (Pandingan, 2002:19).

Dari pengertian tersebut terlihat adanya dua pihak saling berhadapan yaitu masyarakat (di satu pihak), dengan pemerintah atau negara (di pihak lain). Bahwa melalui sarana pajak, maka sebagian harta kekayaan masyarakat akan mengalir kepada negara berdasarkan sistem dan mekanisme yang telah ditetapkan, walaupun masyarakat tidak memperoleh balas jasa secara langsung dari negara dari pembayaran pajak tersebut.

Ada banyak definisi atau batasan pajak yang telah dikemukakan oleh para pakar, yang satu sama lain pada dasarnya memiliki tujuan yang sama yaitu merumuskan pengertian pajak sehingga mudah dipahami. Definisi-definisi tersebut sebagaimana disusun oleh Tjahjono (2005:2) antara lain:

### 1. Rochmat Soemitro

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara (peralihan kekayaan dari sektor partikelir ke sektor pemerintah) berdasarkan Undang-Undang (dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal balik (tegen prestatie) yang

langsung dapat ditunjuk dan yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum.

Definisi tersebut kemudian disempurnakan pada saat beliau berpidato di depan wisuda sarjana Universitas Parahyangan yang kemudian dikemukakan dalam buku Pajak dan Pembangunan sebagai berikut :

Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan “surplusnya” digunakan untuk public saving yang merupakan sumber utama untuk membiayai public investment.

## 2. S.I. Djajadiningrat

Pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian daripada kekayaan ke kas negara disebabkan suatu keadaan, kejadian dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan umum.

Dari definisi-definisi tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan tentang ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak:

- a. Pajak dipungut oleh negara (pemerintah pusat maupun pemda) berdasarkan kekuatan Undang-Undang serta aturan pelaksanaannya.
- b. Dalam pembayaran pajak-pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontra prestasi individu oleh pemerintah atau tidak ada hubungan langsung antara jumlah pembayaran dengan kontra prestasi secara individu.
- c. Penyelenggaraan pemerintah secara umum merupakan kontra prestasi dari

negara.

- d. Diperuntukkan bagi pengeluaran rutin pemerintah jika masih *surplus* digunakan untuk *public investment*.
- e. Pajak dipungut disebabkan adanya suatu keadaan, kejadian dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu kepada seseorang.
- f. Pajak dapat pula mempunyai tujuan yang tidak *budgetair* yaitu mengatur. (Sukardji, 2005:2).

Sedangkan yang dimaksud dengan hukum pajak adalah “Keseluruhan dari aturan-aturan yang meliputi wewenang pemerintah untuk mengambil kekayaan seseorang dan menyerahkannya kembali melalui kas negara, sehingga ia merupakan bagian dari hukum publik, yang mengatur hubungan-hubungan hukum antara negara dan orang-orang atau badan-badan (hukum) yang berkewajiban membayar pajak”. (Brotodihardjo, 2008:4).

Undang-Undang Pajak sebagai bagian dari hukum yang mengikat warga negara merupakan elemen penting dalam menunjang pembangunan ekonomi. Saat ini, pajak merupakan kontributor terbesar dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), yang berarti perannya sangat besar bagi kelangsungan pembangunan bangsa ini. Untuk meningkatkan penerimaan pajak, diperlukan perangkat hukum yang mengatur “pemajakan” terhadap rakyat. Prinsip yang utama adalah adanya keadilan pengenaan pajak. Keadilan akan tercapai jika adanya kepastian Undang-Undang Perpajakan.

Pada dasarnya fungsi pajak adalah sebagai sumber keuangan negara. Namun ada fungsi lainnya yang tidak kalah pentingnya yaitu pajak sebagai fungsi

mengatur.

a. Sumber keuangan negara (*budgetair*)

Pemerintah memungut pajak terutama atau semata-mata untuk memperoleh uang sebanyak-banyaknya untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran baik yang bersifat rutin maupun untuk pembangunan. Fungsi sumber keuangan negara fungsi pajak untuk memasukkan uang ke kas negara atau dengan kata lain fungsi pajak sebagai sumber penerimaan negara dan digunakan untuk pengeluaran negara baik pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan.

b. Fungsi mengatur / *non budgetair* (fungsi *regularend*)

Disamping usaha untuk memasukkan uang sebanyak mungkin untuk kegunaan kas negara, pajak harus dimaksudkan sebagai usaha pemerintah untuk turut campur tangan dalam hal mengatur dan bilamana perlu, mengubah susunan pendapatan dan kekayaan dalam sektor swasta.

Beberapa contoh pemungutan pajak yang berfungsi mengatur :

- 1) Pemberlakuan bea masuk yang tinggi bagi barang impor dengan tujuan untuk melindungi produksi dalam negeri.
- 2) Pemberian fasilitas *tax holiday* atau pembebasan pajak untuk beberapa jenis industri tertentu dengan maksud mendorong atau memotivasi para investor untuk meningkatkan investasinya.
- 3) Pembebasan Pajak Penghasilan atau sisa hasil usaha koperasi sehubungan dengan kegiatan usaha yang semata-mata dari dan untuk anggota.

## 2.5. Pajak Daerah

Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah pada Era Otonomi Daerah harus diikuti oleh dukungan pembiayaan Keuangan Daerah yang kuat untuk dapat melaksanakan dan merealisasikan Program Pemerintah Daerah yaitu Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat melalui Pembangunan di Daerah. Ketersediaan pembiayaan dalam menjalankan roda organisasi Pemerintah Daerah adalah merupakan satu keharusan yang tak bisa dinapikan, namun bukan berarti uang adalah satu-satunya alat dalam menggerakkan roda pemerintahan.

Sejalan dengan pendapat ahli ekonomi berkebangsaan Korea (J.Wayong) tidak ada yang bisa membantah bahwa uang memang merupakan sesuatu yang mutlak namun uang bukan satu-satunya alat dalam menggerakkan roda Pemerintahan di Daerah. Kata kunci Otonomi Daerah adalah Kewenangan. Dengan kewenangan uang akan dapat dicari dan dengan itu pula pemerintah termasuk Pemerintah Daerah harus mampu menggunakan uang dengan bijaksananya.

Pajak Daerah adalah iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada Daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah Daerah dan Pembangunan Daerah.

Ketersediaan kemampuan keuangan daerah dipandang perlu untuk ditingkatkan dengan melakukan berbagai upaya, salah satunya adalah memaksimalkan Penerimaan Asli Daerah (PAD) melalui Pajak Daerah dan

Retribusi Daerah agar ketergantungan pembiayaan daerah tidak semata-mata mengharapkan sepenuhnya Dana Bagi Hasil (DBH) dari Pemerintah Pusat.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah telah menetapkan bahwa yang menjadi kewenangan Pemerintah Kabupaten/Kota dalam pengelolaan Pajak Daerah terbagi dalam 11 (sebelas) jenis pajak yaitu sebagai berikut :

1. Pajak Hotel
2. Pajak Restoran
3. Pajak Hiburan
4. Pajak Reklame
5. Pajak Penerangan Jalan
6. Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan
7. Pajak Parkir
8. Pajak Air Tanah
9. Pajak Sarang Burung Walet
10. Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan
11. Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan

Sedangkan untuk Retribusi Daerah dapat digolongkan menjadi 3 (tiga) golongan yaitu sebagai berikut :

1. Retribusi Jasa Umum
2. Retribusi Jasa Usaha
3. Retribusi Perizinan Tertentu

Untuk mendukung pelaksanaan terhadap Undang-undang Nomor 28

Tahun 2009 tersebut Pemerintah Daerah Kabupaten Serdang Bedagai telah menerbitkan Peraturan Daerah yang berkaitan dengan Pendapatan Asli Daerah yaitu Peraturan Daerah No. 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah serta Peraturan Daerah Kabupaten Serdang bedagai No. 1 Tahun 2012 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan.

