

STRATEGI PENERIMAAN PAJAK HOTEL DAN PAJAK RESTORAN

AGRA ELBER YOANDA
SOFIA ACNHES

Program Studi Administrasi Negara FISIP Universitas Riau,
Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293, Telp/fax (07611) 63277
Jalan Taman Karya Gang Genteng No 49. Elber_yoanda@yahoo.co.id,
Telp (085265986091)

This research began in February 2012. begins with the collection of data to the data processing results of the research. The settlement is also guided by the authors: Dra. Sofia Achnes, M. Si.

Based on the original revenue is The greatest average obtained from tax areas. In the last five years the largest ratio obtained the data that are obtained in 2008 are amounting to $134,10\%$ and lowest $110,09\%$ in 2009, which amounted to $110,09\%$. The formulation of the problem in this research is the "strategy of tax revenue in Hotel and restaurant Revenue Department Offices County Kuantan Singingi" with the aim of research to Analyze Tax Strategies "Hotel and restaurant in County Revenue Department Office Kuantan Singingi."

The method used is descriptive qualitative methods, the analysis of which attempt to provide a detailed picture based on a reality that is found in the field of tax strategy, specifically the tax on hotel/restaurant/wiswa and restaurants. The Data used in this study consists of primary data (the ability (Ability), attitude (Attitude), appearance (Appearance), attention (Attention), action (action), and responsibility (accountability)), and secondary (History, tasks and powers, organizational structure, PAD 5 years ago, the restaurant has a TAX ID, and the Hotel/Guest House has a TAX ID). Data collection techniques include: observation, interviews, and review of documentation. It involves seven samples consisting of one person is head of Department and three owners of the hotel/guesthouse and three restaurant owners.

The results of this research are Strategy tax revenue hotels and restaurants in The District Revenue Office Kuantan Singingi "it is good" by applying the concept of the service consist of the Ability (Ability), Attitude (Attitude), Appearance (appearance), Attention (attention), Action (action), and Accountability (responsibility). The success of the poll taxes hotel/guest house and restaurant in County Revenue Department Singingi had "successfully" because tax revenue strategy is the Hotel and restaurant has set in the offices of The Local Revenue District of Kuantan Singingi is a tax payment system "picked up the ball" by invoking the concept of good service, so that with this system the taxpayer eased to pay taxes, especially the taxpayers who live far from the Office of the Department of Revenue District of Kuantan Singingi Area.

Keyword: Tax Strategies, Public Service, Excellent Service Concept

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam Kepmenpan nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik

sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam UU Nomor 22 Tahun 1999 pasal 62 tentang Pemerintahan Daerah, Dinas Daerah adalah unsur pelaksana Pemerintahan Daerah. Keberadaan dinas daerah sebagai organisasi nonprofit merupakan bagian yang menjadi pelengkap dalam membantu pelaksanaan tugas-tugas pemerintah daerah dalam kerangka otonomi daerah.

Dinas Pendapatan adalah dinas daerah yang bertugas sebagai organisasi nonprofit merupakan bagian yang menjadi pelengkap dalam membantu pelaksanaan tugas-tugas pemerintah daerah dalam kerangka otonomi daerah. Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah, sumber-sumber penerimaan daerah terdiri dari: (1) Pendapatan Asli Daerah (PAD) (meliputi: pajak daerah dan retribusi Daerah), (2) Dana Perimbangan, (3) Pinjaman Daerah (pinjaman dalam atau luar negeri yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 107 Tahun 2000 tentang Pinjaman Daerah), dan (4) Lain Pendapatan yang Sah (hibah atau penerimaan dari daerah propinsi).

Khusus untuk pajak daerah, dalam Hessel Nogi (2007) Suanday menjelaskan 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 daerah dan pembangunan daerah. Lebih lanjut Suanday menjelaskan ada beberapa system pemungutan pajak seperti:

1. *Official Assessment System*. Wewenang pemungutan pajak ada pada fiskus.
2. Sistem semi *Self Assessment System*. Suatu system pemungutan pajak dimana wewenang untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh seseorang berada pada kedua belah pihak, yaitu wajib pajak dan fiskus.
3. Sistem *Withholding*. Suatu system pemungutan pajak di mana wewenang untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh seseorang berada pada pihak ketiga, dan bukan oleh fokus maupun oleh wajib pajak itu sendiri.
4. System *Full Self Assessment System*. Suatu system pemungutan pajak di mana wajib pajak boleh menghitung dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus disetorkan.

Hasil observasi di lapangan diperoleh informasi bahwa sistem pemungutan pajak hotel dan restoran di Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi adalah system “Jemput Bola” yaitu system yang menggunakan kendaraan dengan mendatangi dan mendekati tempat sasaran atau pelanggan yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

Berdasarkan Undang-undang RI nomor 18 tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Jenis pajak kabupaten/kota terdiri dari:

1. Pajak Hotel, dengan tarif maksimum 10%
2. Pajak Restoran, dengan tarif maksimum 10%
3. Pajak Hiburan, dengan tarif maksimum 35%
4. Pajak Reklame, dengan tarif maksimum 25%
5. Pajak Penerangan Jalan, dengan tarif maksimum 10%
6. Pajak Pengambilan Bahan Galian Golongan C, dengan tarif maksimum 20%
7. Pajak Parkir, dengan tarif maksimum 20%

Strategi adalah sasaran yang digunakan untuk mencapai tujuan akhir (sarana). Tetapi strategi bukanlah sekedar suatu rencana. Strategi adalah rencana yang *disatukan*; strategi mengikuti semua bagian perusahaan menjadi satu. Strategi itu *menyeluruh*; strategi meliputi

semua aspek penting dalam perusahaan. Strategi itu *terpadu*; semua bagian rencana serasi satu sama lain dan besesuaian.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana mengetahui Strategi Penerimaan Pajak Hotel dan Restoran di Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk Menganalisis Strategi Penerimaan Pajak Hotel dan Restoran di Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi

METODE

Penelitian ini tergolong ke dalam analisis diskriptif yang menjelaskan tentang strategi penerimaan pajak, khususnya pajak hotel dan restoran.

Populasi dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi, pemilik hotel dan wisma yang memiliki NPWP dan pemilik restoran yang memiliki NPWP..

Teknik pengumpulan data, yang digunakan meliputi kegiatan: observasi, wawancara, dan kajian dokumentasi.

Untuk Menganalisis Pelayanan Publik di Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi. Data yang diperoleh dari lapangan di kumpulan/ditabulasi, diklasifikasikan serta dianalisa menurut jenis dan sifatnya, kemudian diuraikan secara deskriptif kualitatif.

HASIL

Konsep pelayanan prima, meliputi: *Ability* (Kemampuan), *Attitude* (Sikap), *Appearance* (Penampilan), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan), dan *Accountability* (Tanggung jawab).

1. Kemampuan dalam Konsep Pelayanan Prima

Kemampuan (*ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan *public relations* sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi/perusahaan.

a. Kemampuan dalam Bidang Kerja

Hasil analisis dari data wawancara dengan pemilik pajak hotel, wisma, restoran, dan rumah makan yang memiliki NPWP terhadap kemampuan pegawai Dinas Pendapatan Kabupaten Kuantan Singingi dalam melayani urusan pajak hotel, wisma, restoran, dan rumah makan menyatakan bahwa kemampuan pegawai dalam pekerjaan baik, karena pegawai sudah tahu dan memahami tugasnya serta ketentuan dalam memungut pajak.

b. Kemampuan dalam Komunikasi Efektif

Hasil analisis dari data wawancara dengan pemilik pajak hotel, wisma, restoran, dan rumah makan yang memiliki NPWP terhadap kemampuan komunikasi pegawai Dinas Pendapatan Kabupaten Kuantan Singingi dalam melayani urusan pajak hotel, wisma, restoran, dan rumah makan menyatakan bahwa kemampuan komunikasi pegawai baik, karena pegawai sopan, ramah dan menjelaskan dengan baik dengan tutur bahasa yang sopan tentang cara membayar pajak.

c. Kemampuan dalam Membina Hubungan

Untuk memudahkan pemungutan pajak, maka dibutuhkan pegawai yang memiliki kemampuan dalam membina hubungan dengan wajib pajak. Hasil wawancara dengan wajib pajak pemilik pajak hotel, wisma, restoran, dan rumah makandiperoleh data bahwa kemampuan membina hubungan pegawai Dinas Pendapatan Kabupaten Kuantan Singingi dengan wajib pajak pemilik hotel, wisma, dan restoran adalah “baik”, karena pada umumnya sudah kenal dengan para wajib pajak.

d. Kemampuan dalam Komunitas Materia

Untuk memudahkan pemungutan pajak, maka dibutuhkan pegawai yang memiliki kemampuan dalam komunitas materia dengan wajib pajak. Hasil wawancara dengan wajib pajak pemilik pajak hotel, wisma, restoran, dan rumah makandiperoleh data bahwa kemampuan komunitas materia pegawai Dinas Pendapatan Kabupaten Kuantan Singingi dengan wajib pajak pemilik hotel, wisma, dan restoran adalah “baik”, karena bisa berbaur dan menyesuaikan diri dengan para wajib pajak.

2. Sikap dalam Konsep Pelayan Prima

Sikap (*attitude*) adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan diantaranya adalah tepat, akurat, terpercaya dan diandalkan.

a. Sikap Pelayanan yang Tepat Waktu

Hasil analisis dari data wawancara dengan pemilik pajak hotel, wisma, restoran, dan rumah makanyang memiliki NPWP terhadap sikap pelayanan yang tepat waktu dari pegawai Dinas Pendapatan Kabupaten Kuantan Singingi dalam melayani urusan pajak hotel, wisma, restoran, dan rumah makan menyatakan bahwa sikap pelayanan adalah “tepat waktu”, karena pegawai melakukan pemungutan pajak pada tanggal pembayar pajak atau sehari sebelumnya

b. Sikap Pelayanan yang Akurat

Dari hasil penelitian yang ditemukan di atas terhadap sikap pegawai Dinas Pendapatan dalam akurat pelayanan urusan pajak hotel, wisma, restoran, dan rumah makan adalah “sudah baik”, karena pegawai memungut pajak sudah sesuai dengan ketentuan yang ada. Hal ini sesuai dengan yang dikutip oleh Nina Rahmayanty (2010:78) tentang membangun budaya pelayanan prima assurance yaitu kemampuan melayani secara professional dengan penguasaan produk yang sangat baik. Melayani dengan tepat tanpa kesalahan dan secara professional menjaga citra baik perusahaan.

c. Sikap Pelayanan yang Terpercaya

Hasil analisis pada data wawancara dengan Pemiliki NPWP terhadap pelayanan pegawai Dinas Pendapatan Kabupaten Kuantan Singingi dalam melayani urusan pajak hotel, wisma, restoran, dan rumah makan diperoleh bahwa sikap pelayanan pegawai “dapat dipercaya”, karena pegawai Dinas Pendapatan telah memahami tugas dan fungsinya.

Hal ini sesuai dengan yang dikutip oleh Nina Rahmayanty (2010:85) pemberi pelayanan publik adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan public sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

d. Sikap Pelayanan dapat Diandalkan

Hasil analisis dari data wawancara dengan pemilik pajak hotel, wisma, restoran, dan rumah makanyang memiliki NPWP terhadap sikap pelayanan yang dapat diandalkan dari pegawai Dinas Pendapatan Kabupaten Kuantan Singingi dalam melayani urusan pajak hotel, wisma, restoran, dan rumah makan menyatakan bahwa sikap pelayanan adalah “dapat

diandalkan”, karena pegawai Dinas Pendapatan telah memiliki kemampuan yang baik dalam menjelaskan tata cara dalam pemungutan pajak dan bahasanya bisa di mengerti dengan jelas.

Hal ini sesuai dengan yang dikutip oleh Atep Adya Brata (2004:26) penonjoln kemampuan inilah yang sebenarnya agak membedahkan antara konsep pelayanan biasa dengan pelayanan prima karena tumpuan keberhasilan melaksanakan dan membudayakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemapuan seseorang atau kelompok orang untuk melaksanakan layanan secara optimal dengan menggabungkan konsep kemampuan, sikap, penampilan, tindakan, dan tanggung jawab dalam proses pemberian layanan.

3. Penampilan dalam Konsep Pelayan Prima

Penampilan (*appearance*) adalah penampilan seorang, baik yang bersifat fisik saja maupun fisik dan non-fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

a. Penampilan Fisik

Hasil wawancara dengan pemilik NPWP pajak hotel, wisma, restoran, dan rumah makan terhadap penampilan fisik pegawai Dinas Pendapatan dalam pelayanan urusan pajak hotel, wisma, restoran, dan rumah makan, diperoleh pernyataan bahwa tata letak sarana dan prasarana kantor “bagus”, karena Dinas Pendapatan telah memiliki loket pembayaran bagi masyarakat yang akan melakukan penyetoran ke kantor dan telah mempunyai administrasi lengkap. Hal ini sesuai dengan yang dikutip oleh Atep Adya Barata (2004:18) tentang penjelasan pelatihan pelayanan prima yaitu Impressive dalam menampilkan diri secara menarik, tetapi tidak berlebihan.

b. Penampilan Non Fisik

Hasil wawancara dengan pemilik NPWP pajak hotel, wisma, restoran, dan rumah makan terhadap penampilan non fisik, khususnya sikap dan keramatomahan pegawai Dinas Pendapatan dalam pelayanan urusan pajak hotel, wisma, restoran, dan rumah makan “bagus”, karena pegawai besifat sopan dan ramah, msekipun demikian perlu adanya peningkatan agar pelayanan maksimal.

Hal ini sesuai dengan yang dikutip oleh Nina Rahmaynty (2010:46) tentang rahma dalam komunikasi yang efektif apabila pelanggan dapat mengerti akan apa yang disampaikan para fron-line staf secara professional dan kompotensi (Competence) serta memiliki kredibilitas (Credibility) reputasi dalam menciptakan kepercayaan pelanggan, keamaan (Security) pelanggan akan merasa aman apabila perusahaan jujur dalam melayani serta prilaku sopan santun (Courtesy)

c. Penampilan Dilihat dari Kepercayaan Diri

Hasil wawancara dengan pemilik NPWP pajak hotel, wisma, restoran, dan rumah makan terhadap kepercayaan diri pegawai terhadap penampilan “cukup baik”. Hal ini sesuai dengan yang dikutip oleh Atep Adya Barata (2004:27) tentang keberhasilan program pelayan prima tergantung pada penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab dalam pelaksanaannya.

d. Penampilan Dilihat dari Kredibilitas (Pengakuan) Pihak Lain

Analisis data terhadap kredibilitas (Pengakuan) Pihak Lain terhadap pelayanan pegawai dinas pendapatan diperoleh pernyataan dari pemilik NPWP pajak hotel, wisma, restoran, dan rumah makan menyatakan “baik”, karena pakaian pegawai sopan, letak kantor strategis, letak sarana prasarana bagus, sikap, keramatomahan, percaya diri pegawai terhadap penampilan baik, dan pengakuan dari pihak lain baik. Hal ini sesuai dengan yang dikutip oleh Atep Adya Barata (2004:145) tentang hubungan interpersonal dalam pelayanan ada beberapa cara yang dapt ditempuh untuk menimbulkan kesan menarik bagi oranglain, misalnya saja berupaya untuk

berpenampilan bersih dan rapi, bertutur kata yang baik dan menyenangkan, berbicara tentang kesamaan dirinya dengan orang lain yang sedang dihadapinya, membicarakan kesukaan orang lain yang dihadapinya, membuat orang merasa penting, mengingat nama orang, tidak merasa rendah diri, dan siap mental untuk menerima kritikan.

4. Perhatian dalam Konsep Pelayanan Prima

Perhatian (*attention*) adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya. Perhatian pegawai dalam konsep pelayanan prima mencakup kepedulian pada pelanggan, perhatian pada kebutuhan pelanggan dan pemahaman pada saran dan kritik.

a. Perhatian Dilihat dari Kepedulian pada Pelanggan

Hasil wawancara dengan pemilik NPWP pajak hotel, wisma, restoran, dan rumah makan terhadap kepedulian pegawai Dinas Pendapatan dalam pelayanan urusan pajak hotel, wisma, restoran, dan rumah makan, diperoleh pernyataan “baik”. Hal ini didukung oleh pendapat para pelaku bisnis dalam Atep Adya Barata (2004:27) tentang pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan untuk memberi rasa puas.

b. Perhatian pada Kebutuhan Pelanggan

Hasil wawancara dengan pemilik NPWP pajak hotel, wisma, restoran, dan rumah makan terhadap perhatian pegawai pada wajib pajak adalah “perhatian”, hal ini sesuai dengan pendapat Nina Rahmayanty (2010:86) mengatakan berpartisipasi dalam mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

c. Perhatian Dilihat dari Pemahaman pada Saran dan Kritik

Hasil wawancara dengan pemilik NPWP pajak hotel, wisma, restoran, dan rumah makan terhadap perhatian pegawai dinas pendapatan dilihat dari pemahaman pada saran adalah “baik”, hal ini sesuai dengan pendapat Atep Adya Brata (2004:32) perhatian (*attention*) adalah penampilan kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.

5. Tindakan dalam Konsep pelayanan Prima

Tindakan (*action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan adalah “baik”, karena dinas pendapatan Kabupaten Kuantan Singingi melakukan sosialisasi dalam pengisian Surat Pajak Tahunan (SPT) dan melakukan pemungutan pajak langsung ke wajib pajak. Sesuai dengan harapan pelanggan Exsternal yang diungkapkan oleh Nina Rahmayanty menjelaskan bahwa pelayanan prima dapat dilakukan dengan pola jemput bola yaitu menggunakan kendaraan dengan mendatangi dan mendekati tempat sasaran atau pelanggan berkumpul seperti dekat dengan perumahan, kantor, sekolah, atau mall/pusat perbelanjaan.

6. Tanggung Jawab dalam Konsep Pelayanan Prima

Tanggung jawab (*accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindari atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan. Hasil penelitian yang ditemukan di atas terhadap tanggung jawab pegawai dalam konsep pelayanan prima adalah “baik”, karena pegawai bertanggung jawab dan berpihak pada wajib pajak untuk menerapkan konsep pelayanan prima. Hal ini sesuai dengan

tujuan pelayan prima yang dijelaskan oleh Nina Rahmayanty (2010:11) menyatakan bahwa tujuan pelayanan prima tetap menjaga dan merawat (*maintenance*) agar pelanggan merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhannya atau keinginannya. Pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (*handal*).

Secara keseluruhan Strategi Penerimaan Pajak Hotel dan Restoran di Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi “sudah baik”, hal ini dapat dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 1. Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Konsep Pelayanan Prima di Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi

No	Konsep Pelayanan Prima		Pernyataan Responden	
			Baik	Cukup Baik
1.	Kemampuan	- Kemampuan Bidang kerja	6	1
		- Komunikasi Efektif	7	0
		- Membina hubungan	7	0
		- Komunitas Material	5	2
2.	Sikap	- Tepat	5	2
		- Akurat	5	2
		- Terpercaya	7	0
		- Diandalkan	7	0
3.	Penampilan	- Penampilan Fisik	7	0
		- Penampilan Non Fisik	5	2
		- Kepercayaan diri	3	4
		- Kredibilitas dari pihak lain	7	0
4.	Perhatian	- Kepedulian pada pelanggan	5	2
		- Perhatian pada kebutuhan pelanggan	3	4
		- Pemahaman pada saran dan kritik	4	3
5.	Tindakan	- Memberikan kegiatan nyata pada pelanggan	6	1
6.	Tanggung Jawab	- Sikap keberpihakan pada pelanggan.	6	1

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa menerapkan konsep pelayanan prima terdiri dari *Ability* (Kemampuan), hal ini terlihat dari hasil wawancara dari 6 responden menyatakan kemampuan dalam pekerjaan baik, namun hasil wawancara dengan Kepala Dinas menyatakan “cukup baik”. Tujuh responden menyatakan kemampuan komunikasi efektif pegawai dan membina hubungan “baik”, dan pernyataan responden terhadap komunitas material 5 responden menyatakan “baik”, sedangkan 2 responden menyatakan “cukup baik”.

Konsep pelayanan prima pada *Attitude* (Sikap) dari pegawai Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi “sudah baik” terlihat dari hasil wawancara dari 7 responden menyatakan bahwa: sikap pelayanan yang tepat waktu 5 responden menyatakan “baik” dan 2

responden menyatakan “cukup baik”, sikap ketepatan waktu dalam penyelesaian pekerjaan 5 responden menyatakan “baik” dan 2 responden menyatakan “cukup baik”.

Konsep pelayanan prima pada *Appearance* (Penampilan) pada umumnya sudah baik, karena 4 aspek yang dilihat dari penampilan pada umumnya responden menyatakan “baik”. Hal ini juga terlihat dari konsep pelayanan prima pada *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan), dan *Accountability* (Tanggung jawab).

PEMBAHASAN

1. Strategi

Strategi adalah sasaran yang digunakan untuk mencapai tujuan akhir (sarana). Tetapi strategi bukanlah sekedar suatu rencana. Strategi adalah rencana yang *disatukan*; strategi mengikuti semua bagian perusahaan menjadi satu. Strategi itu *menyeluruh*; strategi meliputi semua aspek penting dalam perusahaan. Strategi itu *terpadu*; semua bagian rencana serasi satu sama lain dan besesuaian.

Defenisi strategi pertama dikemukakan oleh Chandler dan Rangkuti (2006:4) menyebutkan bahwa “Strategi adalah tujuan jangka panjang dari suatu perusahaan/organisasi, serta pendayagunaan dan alokasi semua sumber daya yang penting untuk mencapai tujuan”. Pemahaman yang baik mengenai konsep strategi dan konsep-konsep strategi tersebut adalah sebagai berikut:

a. *Distintinctive Competence*

Merupakan tindakan yang dilakukan perusahaan/organisasi agar dapat melakukan kegiatan lebih baik dibandingkan dengan pesaingnya. Suatu perusahaan/organisasi yang memiliki kekuatan yang tidak mudah ditiru oleh perusahaan/organisasi pesaing dipandang sebagai perusahaan yang memiliki “*Distintinctive Competence*”. *Distintinctive Competence* menjelaskan kemampuan spesifik suatu organisasi.

b. *Competitive Advantage*

Merupakan kegiatan spesifik yang dikembangkan oleh perusahaan/organisasi agar dapat lebih unggul dibandingkan pesaingnya. Keunggulan bersaing disebabkan oleh pemilihan strategi yang dilakukan oleh perusahaan peluang pasar.

Porter (1992) dalam *Competitive Strategy* mengatakan ada tiga strategi generik, seperti berikut ini:

1. Strategi keunggulan biaya menyeluruh yaitu suatu *strategi* untuk meningkatkan biaya operasional organisasi dalam melaksanakan fungsinya.
2. Strategi diferensiasi yaitu menciptakan sesuatu yang baru yang dirasakan keseluruhan organisasi sebagai suatu hal unik.
3. Strategi fokus yaitu memutuskan atau fokus pada segmen tujuan organisasi.

Menurut Rangkuti (2006:7) strategi dapat dikelompokkan berdasarkan tiga tipe strategi yaitu:

1. Strategi Manajemen

Strategi manajemen meliputi strategi yang dapat dilakukan dengan orientasi pengembangan strategi secara makro misalnya, strategi pengembangan produk, strategi penetapan harga, strategi akuisisi, strategi pengembangan pasar, strategi mengenai keuangan dan sebagainya.

2. Strategi Inventasi

Strategi ini merupakan kegiatan yang berorientasi pada investasi, misalnya apakah perusahaan ingin melakukan strategi pertumbuhan yang agresif atau perusahaan melakukan

penetrasi pasar, strategi bertahan, strategi pembanguna kembali suatu visi baru atau strategi divestasi dan sebagainya.

3. Strategi Bisnis

Strategi bisnis ini juga disebut strategi bisnis secara fungsional karena strategi ini berorientasi pada fungsi-fungsi kegiatan manajemen, misalnya strategi pemasaran. Strategi produksi dan operasional, strategi distribusi, strategi organisasi dan strategi- strategi yang berhubungan dengan keuangan.

Menurut Salusu (2004:101) ada empat tingkatan-tingkatan strategi. Keseluruhannya disebut *master strategy* yaitu:

a. *Enterprise Strategy*

Strategi ini berkaitan dengan respon masyarakat. Setiap organisasi mempunyai hubungan dengan masyarakat. Masyarakat adalah kelompok yang berada diluar organisasi yang tidak dapat dikontrol.

b. *Corporate Strategy*

Strategi ini berkaitan dengan misi organisasi sehingga sering disebut *Grand Strategy* yang meliputi bidang yang digeluti oleh suatu organisasi.

c. *Business Strategy*

Strategi pada tingkat ini menjabarkan bagaimana merebut pasaran ditengah masyarakat. Bagaimana menempatkan organisasi di hati para penguasa, para pengusaha, para anggota legislative, para politisi dan sebagainya.

d. *Functional Strategy*

Strategi ini merupakan strategi pendukung dan untuk menunjang suksesnya strategi lain. Ada tiga fungsi strategi fungsional yaitu:

1. Strategi fungsional ekonomi yaitu mencakup fungsi-fungsi yang memungkinkan organisasi hidup sebagai suatu kesatuan ekonomi yang sehat, antara lain yang berkaitan dengan keuangan, pemasaran, sumber daya, penelitian dan pengembangan.
2. Strategi fungsional manajemen yaitu mencakup fungsi-fungsi manajemen yaitu *planning, organizing, implementing, controlling, staffing, leading, motivating, communicating, decision making, representing, dan integrating.*
3. Strategi isu stratejik, fungsi utamanya ialah mengontrol lingkungan, baik situasi situasi lingkungan yang sudah diketahui maupun situasi yang belum diketahui atau yang selalu berubah.

Menurut Hax dan Majliuf dalam Purwanto (2008:73) mencoba menawarkan rumusan yang komperenshif tentang strategi yakni sebagi berikut:

- a. Suatu pola yang konsisten, menyatu, dan integral.
- b. Menentukan dan menampilkan tujuan organisasi dalam pengertian sasaran jangka panjang, program bertindak, dan prioritas alokasi sumber daya.
- c. Menyeleksi bidang yang akan dilakukan atau dilaksanakan organisasi.
- d. Mencoba mendapatkan keuntungan yang mampu bertahan lama, dengan memberikan respon yang tepat terhadap peluang dan ancaman dari lingkungan eksternal organisasi, dan kekuasaanny serta kelemahannya.
- e. Melibatkan semua tingkat hieraki dari organisasi.

Hatten dalam Purwanto (2008:76) member beberapa petunjuk mengenai cara pembuatan strategi sehingga bias berhasil, diantaranya:

- a. Strategi haruslah konsisten dengan lingkungannya. Ikutlah arus perkembangan yang bergerak dibidang masyarakat (jangan melawan arus), dalam lingkungan yang member peluang untuk bergerak maju.
- b. Setiap strategi tidak hanya membuat suatu strategi. Tergantung pada ruang lingkup kegiatannya. Apabila banyak strategi yang dibuat, maka strategi yang satu haruslah konsisten dengan strategi lainnya.
- c. Strategi yang efektif hendaknya memfokuskan dan menyatukan semua sumber daya dan tidak menceraikan beraikan satu dengan yang lainnya.
- d. Strategi hendaknya memusatkan perhatian pada apa yang merupakan kekuatannya dan tidak pada titik-titik yang justru pada kelemahannya. Selain itu, hendaknya memanfaatkan kelemahan persaingan dan membuat langkah-langkah yang tepat untuk mencapai posisi kompetitif yang lebih kuat.
- e. Sumber daya adalah suatu yang kritis. Mengingat strategi adalah sesuatu yang mungkin, maka harus membuat suatu yang layak dan dapat dilaksanakan.
- f. Strategi hendaknya memperhitungkan resiko yang tidak terlalu besar. Memang setiap strategi mengandung resiko, tetapi haruslah berhati-hati sehingga tidak menjerumuskan organisasi kedalam lobang yang besar. Oleh sebab itu, suatu strategi harusnya dapat dikontrol.
- g. Strategi hendaknya disusun diatas landasan keberhasilan yang telah dicapai. Jangan menyusun strategi diatas kegiatan.
- h. Tanda-tanda dari suksesnya strategi ditampakan dengan adanya dukungan dari pihak-pihak yang terkait terutama para eksekutif dari semua pimpinan dan unit kerja dalam organisasi.

2. Pengertian Pelayanan Prima

Menurut Nina Rahmayanti (2010:17-18), Pengertian Layanan Prima dapat diartikan sebagai berikut:

- a. Layanan Prima adalah Pelayanan yang sangat baik dan melampaui pelanggan
- b. Layanan Prima adalah Pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*). Ciri khas kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan dan *empaty* dari petugas pelayanan dalam pemberian dan penyampaiaan pelayanan kepada pelanggan yang berkesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan waktu itu dan saat itu juga.
- c. Layanan Prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi yang selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal)
- d. Layanan Prima adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) pelanggan. kebutuhan praktis meliputi nilai yang dirasakan dengan bentuk berwujud fisik (*tangible*) dan kebutuhan emosional yang dirasakan kepada fisiologis pelanggan.

Menurut Atep Adya Barata (2004:25), Pelayanan Prima berasal dari kata "layanan prima" atau layanan istimewa (*excellent service*) dalam dunia bisnis sekarang dinyatakan dengan istilah "*Service Excellence*" atau disingkat sebagai "*Sex*", dan saat ini bahkan seringkali ditulis dengan huruf besar "*SEX*". Adakah perbedaan antara pelayanan prima yang dikenal dengan istilah *SEX (Service Excellence)* dengan pelayanan kepada konsumen/pelanggan (*consumer/costumer service*) dan program kepedulian terhadap pelanggan atau peduli pelanggan, atau urusan pelanggan (*custumere care*)? Sebetulnya tidak begitu jauh berbeda, bahkan dapat dikatakan sama, karena pada hakikatnya pelayanan prima atau pelayanan prima bertitik tolak pada upaya pelaku bisnis untuk memberikan layanan terbaiknya sebagai wujud kepedulian

perusahaan kepada produsen/pelanggan. Jikapun ada perbedaan, hanyalah sedikit saja, yaitu karena perbedaan dalam penggunaan berbagai konsep pendekatan saja.

3. Konsep Pelayanan Prima

Menurut Atep Adya Brata (2004:31-32) mengembangkan budaya pelayanan prima berdasarkan pad A-6, yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan faktor-faktor sebagai berikut:

- a. Kemampuan (*Ability*)
Kemampuan (*ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan *public relations* sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi/perusahaan.
- b. Sikap (*Attitude*)
Sikap (*attitude*) adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan.
- c. Penampilan (*Appearance*)
Penampilan (*appearance*) adalah penampilan seorang, baik yang bersifat fisik saja maupun fisik dan non-fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.
- d. Perhatian (*Attention*)
Perhatian (*attention*) adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.
- e. Tindakan (*action*)
Tindakan (*action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.
- f. Tanggung jawab (*accountability*)
Tanggung jawab (*accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindari atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

4. Tujuan Pelayanan Prima

Menurut Nina Rahmayanti (2010:12-13), Tujuan Pelayanan Prima adalah:

1. Dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumen. Dalam pelaksanaannya Pelayanan Prima merupakan pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan dan pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*).
2. Tetap menjaga dan merawat (*maintenance*) agar pelanggan merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhannya atau keinginannya. Pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal).
3. Merupakan upaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan tersebut.

SIMPULAN

Penerimaan Pajak Hotel dan Restoran di Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi “sudah baik” dengan menerapkan konsep pelayanan terdiri dari *Ability* (Kemampuan), *Attitude* (Sikap), *Appearance* (Penampilan), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan), dan *Accountability* (Tanggung jawab). Keberhasilan pemungutan pajak hotel/wisma dan restoran di Dinas Pendapatan Kabupaten Singingi sudah “berhasil” karena Strategi Penerimaan Pajak Hotel dan Restoran yang ditetapkan di Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi adalah sistem pembayaran pajak “Jemput Bola” dengan menerapkan konsep pelayanan prima, sehingga dengan sistem ini wajib pajak dipermudah untuk membayar pajak, terutama wajib pajak yang tinggal jauh dari Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi.

Saran penelitian adalah meningkatkan kemampuan pegawai dalam pekerjaan baik dan komunitas material. Sikap ketepatan pegawai dalam penanganan masalah pemilik NPWP hotel, wisma, dan restoran “cukup tepat”, maka perlu ditingkatkan. Penampilan non fisik, khususnya sikap dan keramahan pegawai Dinas Pendapatan dalam pelayanan urusan pajak hotel, wisma, restoran, dan rumah makan perlu ditingkatkan. Kepercayaan diri dan perhatian pegawai Dinas Pendapatan dalam pelayanan urusan pajak hotel, wisma, restoran, dan rumah makan perlu ditingkatkan

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Salusu, J. 2004. *Pengambilan Keputusan Strategi Untuk Organisasi Public dan Organisasi Nonprofit*. Jakarta: Pt GrasindoWidiasaranan Indonesia.
- Rangkuti, Ferddy, 2006. *Analisis Swot Teknik Pembedaan Kasus Bisnis*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Porter, Micheal, R, Terjemahan Agus Maulana, 1992 *Competitfe Strategy*, Erlangga, Jakarta.
- David, Fred, R, Terjemahan Alexander Sindoro, 2004, *Strategic Manajemen Konsep Edisi Ketujuh*, Salembah Empat, Jakarta.
- David, Fred, R, Terjemahan Paulyo Sulislo Haryandin Mehendika, 2006, *Strategic Manajemen*, Salembah Empat, Jakarta.
- Tunggal, Amin Widjaja, 2008, *strategi Korporat dan Strategi Bisnis Perusahaan*, Harvarindo, Jakarta.
- Tripomo, Tedjo dan Udan, 2005, *manajemen Strategi*, Rekayasa sains, Bandung.
- Iriantara, Yosel, 2004, *Manajemen Strategi Public Relation*, Penerbit Charlis, Indonesia, Jakarta.
- Purwanto Iwan, 2008, *Manajemen Strategi*, Cv, Yarna Widya, Bandung.
- Barata, Atep Adya. 2004. “Dasar-Dasar Pelayanan Prima”, Jakarta, PT. Elex Media Komputindo.

- Fandy, Tjiptono, 2005, "Service, Quality & Satisfaction", Yogyakarta, ANDI.
- Hardiyansyah, 2011. "Kualitas Pelayan Publik", Yogyakarta, Penerbit Gava Media.
- Istianto, Bambang, 2011. "Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik", Jakarta, Mitra Wacana Media.
- Moenir, 2006, "Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia", Jakarta, Bumi Aksara.
- Rahmayanty, Nina, 2010. "Manajemen Pelayanan Prima", Yogyakarta, Graha Ilmu.
- Riduwan, 2002, "Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian", Bandung, Alfabeta.
- Sinambela, dkk. 2006. "Reformasi Pelayanan Publik", Jakarta, PT. Bumi Aksara
- Sugiyono, 2007, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D", Bandung, Alfabeta.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S., 2005. "Manajemen Publik", Jakarta, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.

Peraturan Peerundang - undangan

- Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993, tentang Sendi-Sendi Atau Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, tentang Standar Pelayanan Publik.
- Undang-undang RI nomor 18 tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
- UU Nomor 22 Tahun 1999 pasal 62 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-undang nomor 25 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah
- UU. 25/2009 Pasal 4, tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.