

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Penelitian Terdahulu**

Beberapa penelitian terdahulu yang membahas tentang Kinerja dan pemungutan retribusi sesuai dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Arjanggi Wisnu Raga (2011) dengan Judul ANALISIS KINERJA PENERIMAAN RETRIBUSI PASAR DI KABUPATEN DEMAK TAHUN 2006-2009. Hasil Penelitian menunjukkan dari perhitungan tingkat efisiensi dan efektivitas pada tahun 2006-2009 diperoleh gambaran bahwa rata-rata kinerja penerimaan retribusi pasar di Kabupaten Demak tidak efektif (0,59%) tetapi efisien (0,05%). Dari analisis matriks SWOT diperoleh empat strategi yaitu, strategi SO adalah memanfaatkan unsur-unsur kekuatan yang dimiliki untuk sebesar-besarnya menangkap peluang yang ada. Strategi ST adalah memanfaatkan unsur-unsur kekuatan yang dimiliki untuk memperkecil dan bila perlu menghilangkan ancaman yang akan dihadapi. Strategi WO adalah strategi yang disusun dalam upaya menyusun perencanaan untuk meminimalkan kelemahan yang dimiliki untuk menangkap peluang yang ada. Strategi WT yaitu strategi dalam upaya menyusun perencanaan untuk meminimalkan kelemahan yang dimiliki untuk mengatasi

ancaman yang akan datang. Kinerja penerimaan retribusi pasar di Kabupaten Demak memiliki skor total rata-rata tertimbang IFE 2,52 artinya posisi internal DINPERINDAGKOP UMKM Kabupaten Demak memiliki posisi rata-rata terhadap kekuatan dan kelemahan yang ada, sedangkan skor total rata-rata tertimbang EFE sebesar 2,49 yang menunjukkan bahwa faktor eksternal yang mempengaruhi secara langsung maupun tidak langsung terhadap peluang dan ancaman yaitu memiliki posisi yang sedang. Oleh karena itu, strategi yang cocok digunakan adalah strategi penetrasi pasar dan strategi pengembangan produk.

2. Novianti Putri Wardhani (2010) dengan Judul Pengaruh Retribusi Pasar dan Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan terhadap Pendapatan Asli Daerah di Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Kabupaten Sidoarjo. Hasil penelitian menunjukkan Berdasarkan analisis dan pengujian hipotesis didapatkan secara simultan besarnya pengaruh Retribusi Pasar dan retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan Daerah terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Sidoarjo sebesar 85,6% sedangkan 14,4% dijelaskan oleh pendapatan yang lain Sedangkan secara parsial, besarnya pengaruh Retribusi Pasar terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Sidoarjo sebesar 82,7% sedangkan 17,3% dijelaskan oleh pendapatan lain dan juga Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan Daerah terhadap

Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Sidoarjo sebesar 64,4% sedangkan 35,6% dijelaskan oleh pendapatan yang lain.

Untuk mengetahui pengaruh secara simultan maka digunakan uji F.

Karena  $F_{hitung}$  (20,724) lebih besar dari  $F_{tabel}$  (4,74). Hal ini

menunjukkan bahwa Retribusi Pasar ( $X_1$ ) dan Retribusi Pelayanan

Persampahan/Kebersihan ( $X_2$ ) terbukti secara simultan

berpengaruh terhadap Pendapatan Asli Daerah (Y). Untuk

mengetahui pengaruh secara parsial maka digunakan uji t. Untuk

variabel Retribusi Pelayanan Kebersihan/Persampahan ( $X_2$ ) karena

$t_{hitung}$  (3,805) lebih besar dari  $t_{tabel}$  (1,8125). Hal ini menunjukkan

bahwa Retribusi Pelayanan Kebersihan/Persampahan ( $X_2$ ) terbukti

secara parsial berpengaruh terhadap Pendapatan Asli Daerah (Y).

Untuk variabel Retribusi Pasar ( $X_1$ ) karena  $t_{hitung}$  (6,192) lebih besar

dari  $t_{tabel}$  (1,8125) pada tingkat  $\alpha = 5\%$ . Hal ini menunjukkan

bahwa Retribusi Pasar ( $X_1$ ) terbukti secara parsial berpengaruh

terhadap Pendapatan Asli Daerah (Y).

Perbedaan Penelitian antara Arjanggih Wisnu Raga dan Noviati

Putri Wardhani adalah dimana perbedaan ada dilokasi penelitian

dan focus tentang masalah yang diteliti. Penelitian memiliki

persamaan yaitu dalam metode penelitian yang digunakan, yaitu

menggunakan eksplanatori. Dari penelitian terdahulu ini, peneliti

akan melakukan analisis dan menjadikan bahan referensi dalam

melakukan analisis data saat peneliti melakukan penelitian, peneliti

akan menjadi bahan dasar penelitian terdahulu diatas dalam melakukan langkah analisis.

3. Bkahti Lia Wibowati (2010) dengan judul Analisis Efektivitas Penarikan Retribusi Pasar dan Kualitas Pelayanan Pasar di Pasar Serang Plaza Kota Serang. Hasil Penelitiannya menggambarkan bahwa Kendala yang dihadapi dalam pemungutan retribusi pasar adalah dari faktor pedagang disebabkan keengganan pedagang untuk membayar retribusi pasar tersebut. Alasan mereka antara lain karena ketidak sesuaian antara besarnya retribusi pasar yang mereka bayarkan dengan fasilitas yang diberikan oleh pihak dinas pasar kepada pedagang. Selama ini para pedagang mengaku belum mendapatkan fasilitas yang memadai di lokasi tempat mereka berjualan. Akibatnya pendapatan yang mereka terima tidak menentu terkadang mendapatkan keuntungan dan terkadang juga mereka mendapatkan kerugian. Kondisi ini yang dikeluhkan para pedagang karena hanya cukup untuk menyambung hidup mereka.
4. Chilvy Widiana (2010) dengan judul ntribusi Retribusi Pasar dalam Upaya Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Ponorogo. Hasil penelitian ini menunjukkan gambaran besarnya pendapatan retribusi pasar mulai tahun 1999 – 2008 rata-rata pertahunnya sebesar 15.75%, 2) kontribusi retribusi pasar terhadap PAD dari tahun 1999 – 2008 rata-ratanya sebesar 6.66% pertahun, persentase kontribusi pendapatan Retribusi Pasar terhadap Pendapatan Asli

Daerah kecil bahkan menurun di tiap tahunnya, 3) upaya pemerintah Kabupaten Ponorogo dalam peningkatan Pendapatan Asli Daerah dari Retribusi Pasar yaitu dengan usaha ekstensifikasi dan intensifikasi pasar, dengan adanya penyuluhan akan wajib retribusi, ketepatan waktu pembayaran dan pengawasan yang bagus kegiatan operasional retribusi pasar serta adanya petugas yang bertindak tegas dalam pelanggaran-pelanggaran yang terjadi dalam retribusi, sehingga operasional retribusi pasar dapat berjalan dengan baik dan lancar. Namun Retribusi Pasar Kabupaten Ponorogo disimpulkan tidak cukup besar kontribusinya terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Ponorogo. Dengan kontribusi sebesar 6,66% jika dibanding dengan Pendapatan Asli daerah, maka retribusi pasar mempunyai persentase yang kecil terhadap kenaikan Pendapatan Asli Daerah dan kontribusinya selama sepuluh tahun semakin menurun.

5. Anggesti Irka Safitri (2014) dengan judul kinerja Dinas Pengelolaan Pasar Kota Bandar Lampung dalam pemungutan retribusi pasar. Hasil penelitian ini menunjukkan kinerja Dinas Pengelolaan Pasar dalam pemungutan retribusi pasar belum optimal. Berdasarkan tiga indikator yaitu responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas, dapat diketahui bahwa pada indikator responsibilitas dan akuntabilitas belum dapat berjalan secara optimal. Lemahnya aspek responsibilitas dibuktikan dengan tingkat efektifitas dan efisiensi pemungutan retribusi yang masih

rendah. Sedangkan lemahnya aspek akuntabilitas dibuktikan dengan belum adanya sanksi atau tindak tegas terhadap pedagang yang tidak mau membayar retribusi sesuai tarif, dan masih lemahnya pengawasan atau control terhadap aktor-aktor terkait dalam pemungutan retribusi pasar di Kota Bandar Lampung. Kinerja Dinas Pengelolaan Pasar tersebut juga sangat dipengaruhi oleh renovasi pasar dan pembongkaran di beberapa pasar yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Bandar Lampung yang berakibat pada berkurangnya objek retribusi serta kesadaran dari pedagang yang masih rendah sebagai subjek retribusi. Kedua hal tersebut merupakan kendala yang dihadapi oleh aktor-aktor terkait dalam pemungutan retribusi pasar di Kota Bandar Lampung dan menjadi alasan tidak tercapainya target retribusi.

## **B. Tinjauan Tentang Kinerja**

### **1. Pengertian Kinerja**

Menurut Fahmi, kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu (2011:2) . Secara lebih tegas Amstrong dan Baron mengatakan kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi. Lebih jauh, Indra Bastian menyatakan bahwa kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijaksanaan dalam mewujudkan

sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis (*strategic planning*) suatu organisasi (2011:12).

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia disingkat LAN-RI, merumuskan kinerja adalah gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi (1999:3).

Sedangkan Hasibuan mengemukakan bahwa kinerja adalah

Suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Kinerja merupakan gabungan dari tiga faktor penting, yaitu kemampuan dan minat seorang pekerja, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas, serta peran dan tingkat motivasi seorang pekerja (2003: 94).

Menurut Rivai, kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya (2004:309).

Menurut Prawirosentono kinerja atau *performance* adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika (1999:2).

Menurut Chaisi Nasucha (dalam Irham Fahmi), kinerja organisasi adalah sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk memenuhi kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan dengan usaha-usaha yang sistemik dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus mencapai kebutuhannya secara efektif (2011:3).

Maka demikian penulis menyimpulkan bahwa, kinerja adalah hasil kerja yang dilakukan oleh seseorang/individu atau kelompok orang untuk melakukan suatu kegiatan secara bertanggung jawab atau sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

## **2. Manajemen Kinerja**

Terdapat banyak definisi tentang manajemen kinerja yang dikemukakan oleh para ahli terutama mereka yang memiliki keahlian dibidangnya. Adapun pengertian dari manajemen kinerja, menurut Fahmi adalah suatu ilmu yang memadukan seni di dalamnya untuk menerapkan suatu konsep manajemen yang memiliki tingkat fleksibilitas yang representative dan aspiratif guna mewujudkan visi dan misi perusahaan dengan cara mempergunakan orang yang ada di organisasi tersebut secara maksimal (2011:3).

Menurut Wibowo Manajemen kinerja merupakan gaya manajemen dalam mengelola sumber daya yang berorientasi pada kinerja yang melakukan proses komunikasi secara terbuka dan berkelanjutan dengan menciptakan

visi bersama dan pendekatan strategis serta terpadu sebagai kekuatan pendorong untuk mencapai tujuan organisasi (2007:9).

Menurut Wibowo dalam Fahmi, Penerapan manajemen kinerja merupakan kebutuhan mutlak bagi organisasi untuk mencapai tujuan dengan mengatur kerja sama secara harmonis dan terintegrasi antara pemimpin dan bawahannya. Manajemen kinerja akan dapat diwujudkan jika ada hubungan dan keinginan yang sinergi antara atasan dan bawahan dalam usaha bersama-sama mewujudkan visi dan misi perusahaan atau organisasi (2011:3).

Pengertian manajemen kinerja Menurut Direktorat Jenderal Anggaran, manajemen kinerja merupakan suatu proses strategis dan terpadu yang menunjang keberhasilan organisasi melalui pengembangan performansi aspek-aspek yang menunjang keberadaan suatu organisasi. Pada implementasinya, manajemen kinerja tidak hanya berorientasi pada salah satu aspek, melainkan aspek-aspek terintegrasi dalam mendukung jalannya suatu organisasi (2008).

Menurut Dharma manajemen kinerja adalah sebuah proses untuk menetapkan apa yang harus dicapai dan pendekatannya untuk mengelola dan pengembangan manusia melalui suatu cara yang dapat meningkatkan kemungkinan bahwa sasaran akan dapat dicapai dalam suatu jangka waktu tertentu baik pendek dan panjang (2005:25).

Sedangkan menurut Moeheriono manajemen kinerja instansi pemerintah adalah :

Sebagai suatu sistem, membutuhkan suatu proses yang sistematis sehingga perlu dibuat desain sistem manajemen kinerja yang tepat untuk mencapai kinerja optimal. Sistem merupakan serangkaian prosedur, langkah atau tahap yang tertata dengan baik. Dengan demikian juga sistem manajemen kinerja organisasi publik/instansi pemerintah mengandung prosedur, langkah dan tahapan yang membentuk suatu siklus kerja. Secara garis besar, sebagai bagian dari sistem akuntabilitas kinerja, siklus manajemen kinerja dibagi dalam lima fase/tahap, yaitu :

- a) perencanaan kinerja,
- b) implementasi,
- c) pengukuran kinerja dan evaluasi kinerja,
- d) pelaporan kinerja,
- e) audit kinerja (2012:69).

Berdasarkan definisi diatas, adapun tujuan spesifik diterapkannya manajemen kinerja, menurut Armstrong (dalam Fahmi), mengatakan bahwa tujuan spesifik manajemen kinerja adalah

1. Mencapai peningkatan yang dapat diraih dalam kinerja organisasi;
2. Bertindak sebagai pendorong perubahan dalam mengembangkan suatu budaya yang berorientasi pada kinerja;
3. Meningkatkan motivasi dan komitmen karyawan;
4. Memungkinkan individu mengembangkan kemampuan mereka, meningkatkan kepuasan kerja mereka dan mencapai potensi penuh mereka bagi keuntungan mereka sendiri dan organisasi secara keseluruhan;
5. Mengembangkan hubungan yang konstruksi dan terbuka antara individu dan manajer dalam suatu proses dialog yang dihubungkan dengan pekerjaan yang sedang dilaksanakan sepanjang tahun;

6. Memberikan suatu kerangka kerja bagi kesepakatan sasaran sebagaimana diekspresikan dalam target dan standar kinerja sehingga pengertian bersama tentang sasaran dan peran yang harus dimainkan manajer dan individu dalam mencapai sasaran tersebut meningkat;
7. Memusatkan perhatian pada atribut dan kompetensi yang diperlukan agar bisa dilaksanakan secara efektif dan apa yang seharusnya dilakukan untuk mengembangkan atribut dan kompetensi tersebut;
8. Memberikan ukuran yang akurat dan objektif dalam kaitannya dengan target dan standar yang disepakati sehingga individu menerima umpan balik dari manajer tentang seberapa baik yang mereka lakukan;
9. Asas dasar penilaian ini, memungkinkan individu bersama manajer menyepakati rencana peningkatan dan metode pengimplementasian dan secara bersama mengkaji training dan pengembangan serta menyepakati bagaimana kebutuhan itu dipenuhi;
10. Memberi kesempatan individu untuk mengungkapkan aspirasi dan perhatian mereka tentang pekerjaan mereka;
11. Menunjukkan pada setiap orang bahwa organisasi menilai mereka sebagai individu;
12. Membantu memberikan wewenang kepada orang memberi orang lebih banyak ruang lingkup untuk bertanggung jawab atas pekerjaan dan melaksanakan kontrol atas pekerjaan itu;
13. Membantu mempertahankan orang-orang yang mempunyai kualitas yang tinggi;

14. Mendukung misi manajemen kualitas total (2011:4).

Selain tujuan spesifik diterapkannya manajemen kinerja, ada pula fungsi dan peran manajemen kinerja. Adapun fungsi manajemen kinerja menurut Fahmi adalah mencoba memberikan suatu pencerahan dan jawaban dari berbagai permasalahan yang terjadi di suatu organisasi baik yang disebabkan oleh faktor internal dan eksternal, sehingga apa yang dialami pada saat ini tidak membawa pengaruh yang negatif bagi aktifitas perusahaan pada saat ini dan yang akan datang (2011:14).

Menurut Fahmi syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh suatu organisasi agar fungsi dan peran manajemen kinerjanya dapat berjalan dengan baik adalah

- a. Pihak manajemen perusahaan harus mengedepankan konsep komunikasi yang bersifat multi komunikasi (*multicomunication*). Multi komunikasi artinya pihak manajemen perusahaan tidak menutup diri dengan berbagai informasi yang masuk dan mengomunikasi berbagai informasi tersebut namun tetap mengedepankan filter information. Filter information artinya informasi yang masuk diterima namun kemudian diseleksi atau dipilah-pilah mana informasi yang dianggap layak dan tidak layak untuk dijadikan input dan selanjutnya informasi tersebut dijaadikan bahan kajian.
- b. Perolehan berbagai informasi yang diterima dari proses filter information dijadikan sebagai bahan kajian pada forum berbagai

- pertemuan dalam pengembangan kinerja terhadap pencapaian hasil kerja dan sebaiknya.
- c. Pihak manajemen suatu organisasi menerapkan sistem standar prosedur yang bersertifikasi dan diakui oleh lembaga yang berkompeten dalam bidangnya.
  - d. Pihak manajemen perusahaan menyediakan anggaran khusus untuk pengembangan manajemen kinerja yang diharapkan. Seperti mendirikan lembaga penjaminan mutu. Dimana lembaga penjaminan mutu ini bertugas untuk menilai dan memberikan masukan kepada pihak-pihak yang dianggap tidak atau belum menjalankan fungsi sebagaimana mestinya.
  - e. Pembuatan tim schedule kerja yang realistis dan *feasible* (layak). Pembuatan time schedule kerja bertujuan agar tercapainya pekerjaan sesuai dengan yang ditargetkan.
- F. Pihak manajemen perusahaan dalam menjalankan dan mengeluarkan berbagai kebijakan mengedepankan konsep *prudential principle* (prinsip kehati-hatian). *Prudential principle* ini penting untuk diterapkan karena suatu kebijakan yang telah dikeluarkan tidak mungkin diubah lagi, jika pun itu diubah tidak boleh terlalu sering dapat dilakukan. Jika terlalu sering diubah maka perusahaan harus siap menanggung akibatnya seperti pihak manajemen tidak memiliki konsistensi dalam bersikap (2011:14).

## **C. Tinjauan Tentang Penilaian Kinerja**

### **1. Definisi Penilaian Kinerja**

Penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya (Dwiyanto, 2008:47). Pengukuran kinerja merupakan aktivitas menilai kinerja yang dicapai oleh organisasi, dalam melaksanakan kegiatan berdasarkan indikator kinerja yang telah ditetapkan. Dengan pengukuran kinerja maka dapat dilihat tingkat kegagalan dan keberhasilan dari suatu organisasi dalam melaksanakan kebijakan, program, dan kegiatan yang telah ditetapkan sebelumnya dalam rencana strategis (Widodo 2008:95).

Menurut Fahmi penilaian kinerja adalah penilaian yang dilakukan kepada pihak manajemen perusahaan baik para karyawan maupun manajer yang selama ini telah melakukan pekerjaannya (2011:65). Sedangkan menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson dalam Irham Fahmi, penilaian kinerja merupakan proses mengevaluasi seberapa baik karyawan mengerjakan pekerjaan mereka ketika dibandingkan dengan satu set standar, dan kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut (2011:65).

Adapun menurut Wirawan dalam Irham Fahmi, penilaian kinerja dilakukan secara formatif dan sumatif. Penilaian kinerja secara formatif adalah penilaian kinerja ketika karyawan sedang melakukan tugasnya, dan selanjutnya penilaian sumatif dilakukan pada akhir periode penilaian (2011:68).

Menurut Siegel dan Shim dalam Irham Fahmi menyatakan *performance measurement* (pengukuran kinerja) adalah

kuantifikasi dari efisiensi perusahaan atau segmen atau keefektifan dalam pengoperasian bisnis selama periode akuntansi. Karena organisasi dijalankan oleh manusia, maka penilaian kinerja sesungguhnya merupakan penilaian atas perilaku manusia dalam melaksanakan peran yang mereka jalankan di dalam organisasi. Tujuan utama penilaian kinerja adalah untuk memotivasi karyawan dalam mencapai sasaran organisasi dan dalam mematuhi standar perilaku yang telah ditetapkan sebelumnya agar membuahkan tindakan dan hasil yang diinginkan (2011:71).

Penilaian kinerja organisasi publik menurut Moehariono yaitu

Organisasi adalah jaringan tata kerja sama dari sekelompok orang secara teratur dan kontinu untuk mencapai tujuan bersama, antara atasan dan bawahan. Sedangkan kinerja atau disebut *performance* dapat didefinisikan sebagai pencapaian hasil atau *the degree of accomplishment*, atau prestasi kerja atau kinerja. Penilaian terhadap kinerja dapat dijadikan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam kurun waktu tertentu. Penilaian tersebut dapat dijadikan input bagi perbaikan atau peningkatan kinerja organisasi selanjutnya. Dalam pemerintahan penilaian kinerja sangat berguna untuk menilai kuantitas, kualitas, dan efisiensi pelayanan dan memotivasi birokrat pelaksana untuk melakukan pekerjaan lebih baik lagi (2012:162).

Adapun tahap penilaian menurut Nugroho dalam Fahmi terdiri dari tiga

tahap rinci yaitu :

- a. Perbandingan kinerja sesungguhnya dengan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya
- b. Penentuan penyebab timbulnya penyimpangan kinerja sesungguhnya dari yang ditetapkan dalam standar
- c. Penegakan perilaku yang diinginkan dan tindakan yang digunakan untuk mencegah perilaku yang tidak diinginkan (2011:67).

## 2. Manfaat Penilaian Kinerja

Bagi pihak manajemen perusahaan ada banyak manfaat dengan dilakukannya penilaian kinerja. Menurut Nugroho dalam Fahmi (2011:66) penilaian kinerja dimanfaatkan oleh manajemen untuk :

- a. Mengelola operasi organisasi secara efektif dan efisien melalui pemotivasian karyawan secara maksimum
- b. Membantu pengamilan keputusan yang bersangkutan dengan karyawan, seperti promosi, transfer, dan pemberhentian
- c. Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan karyawan dan untuk menyediakan kriteria seleksi dan evaluasi program pelatihan karyawan
- d. Menyediakan umpan balik bagi karyawan mengenai bagaimana tasan mereka menilai kinerja mereka
- e. Menyediakan suatu dasar bagi distribusi penghargaan (2011:66).

Dalam rangka melakukan perbaikan yang berkesinambungan maka suatu organisasi perlu melakukan penilaian kinerja, dimana penilaian kinerja tersebut memiliki berbagai alasan. Ada beberapa alasan dan pertimbangan untuk melakukan penilaian kinerja menurut Nugroho dalam Fahmi yaitu

- a. Penilaian kinerja memberikan informasi bagi pertimbangan pemberian promosi dan penetapan gaji
- b. Penilaian kinerja memberikan umpan balik bagi para manajer maupun karyawan untuk melakukan introspeksi dan meninjau kembali perilaku selama ini, baik yang positif maupun negative untuk kemudian

dirumuskan kembali sebagai perilaku yang mendukung tumbuh berkembangnya budaya organisasi secara keseluruhan.

- c. Penilaian kinerja diperlukan untuk pertimbangan pelatihan dan pelatihan kembali (retraining) serta pengembangan
- d. Penilaian kinerja dewasa ini bagi setiap organisasi khususnya organisasi bisnis merupakan suatu keharusan, apalagi jika dilihat tingginya persaingan antar perusahaan.
- e. Hasil penilaian kinerja lebih jauh akan menjadi bahan masukan bagi pemerintah dalam melihat bagaimana kondisi perusahaan tersebut. Termasuk menjadi bahan masukan bagi lembaga pemberi pinjaman dalam melihat kualitas kinerja suatu perusahaan, misalnya pada saat pengajuan pinjaman kredit maka pihak perusahaan bisa memperlihatkan kualitas hasil penilaian kinerja dimana itu bisa menjadi bahan masukan untuk mendukung keputusan pemberian kredit, yaitu pihak pemberi pinjaman menjadi jauh lebih yakin dan percaya.

Berdasarkan berbagai alasan dan bahan pertimbangan tersebut diatas maka semua itu diharapkan akan mampu memberi pengaruh pada peningkatan kinerja suatu perusahaan. Karena sebagaimana kita ketahui alasan paling utama dari diperlukannya penilaian kinerja adalah terciptanya peningkatan kualitas kinerja di perusahaan, dan pengaruhnya lebih jauh pada peningkatan produktivitas serta profit perusahaan. (2011:65)

### 3. Metode Penilaian Kinerja

Untuk melakukan suatu penilaian kinerja dibutuhkan metode penilaian yang memiliki tingkat dan analisa yang representatif. Menurut Griffin (dalam Fahmi), ada 2 kategori dasar dari metode penilaian yang sering digunakan dalam organisasi yaitu :

- a. Metode objektif menyangkut dengan sejauh mana seseorang bisa bekerja dan menunjukkan bukti kemampuan ia bekerja sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya. Bagi banyak pihak metode objektif bisa memberikan hasil yang tidak begitu akurat atau mengandung bias karena bisa saja seorang karyawan memiliki kesempatan yang bagus maka ia terlihat mampu bekerja dengan sangat baik dan penuh semangat, sedangkan ada karyawan yang tidak memiliki kesempatan dan ia tidak bisa menunjukkan kemampuannya secara maksimal
- b. Metode pertimbangan adalah metode penilaian berdasarkan nilai ranking yang dimiliki oleh seorang karyawan, jika ia memiliki ranking yang tinggi maka artinya ia memiliki kualitas kinerja yang bagus, dan begitu pula sebaliknya. Sistem penilaian ranking ini dianggap memiliki kelemahan jika seorang karyawan ditempatkan dalam kelompok kerja yang memiliki ranking bagus maka penilaiannya akan mempengaruhi posisinya sebagai salah satu karyawan yang dianggap baik, begitu pula sebaliknya jika seorang ditempatkan dalam kelompok dengan ranking buruk maka otomatis rankingnya juga tidak bagus (2011:68).

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah yang berdasarkan 1) Indikator kinerja teknis, 2) Administratif dan procedural sesuai tata kerja, 3) Prosedur kerja, 4) Sistem kerja para unit kerja (Moehariono, 2012:161).

Tujuan dari SOP itu sendiri menurut Moehariono adalah

menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja instansi pemerintah untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih (good governance). SOP, tidak saja bersifat internal, tetapi juga bersifat eksternal, sehingga selain dapat digunakan untuk mengukur

kinerja organisasi publik, SOP juga dapat digunakan untuk menilai kinerja publik yang berupa : 1) Responsivitas, 2) Responsibilitas dan 3) Akuntabilitas. Dengan demikian SOP merupakan pedoman atau acuan untuk menilai pelaksanaan kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata hubungan kerja dalam organisasi yang bersangkutan (2012:161).

Menurut Moehariono (2012:165) ada tiga konsep yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik, yaitu :

1. Responsivitas (*responsiveness*), yaitu menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini berkaitan tentang kinerja organisasi publik dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya, contohnya adalah
  - a. Pengetahuan tentang tugas dan fungsi organisasi.
  - b. Pengetahuan tentang kinerja petugas
  - c. Kedisiplinan petugas dalam menjalankan tugas.
  - d. Keteraturan petugas dalam melayani masyarakat
  - e. Kesesuaian kinerja dan target yang telah ditetapkan.
  
2. Responsibilitas (*responsibility*), yaitu pelaksanaan kegiatan organisasi publik dilakukan secara sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan secara implisit maupun eksplisit. Hal ini berkaitan apakah kinerja pegawai sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan sesuai dengan kaidah atau etika pelayanan publik contohnya adalah
  - a. Tujuan pelayanan publik oleh aparat
  - b. Memberikan pengetahuan tentang prosedur pelayanan
  - c. Memberikan pengetahuan tentang dibentuknya suatu organisasi;
  - d. Memberikan pengetahuan tentang tujuan dibentuknya organisasi.
  - e. Efektivitas dari organisasi pelayanan publik tersebut.
  - f. Keyakinan terhadap tugas yang diberikan sesuai dengan prosedur yang ada.

3. Akuntabilitas (*accountability*), yaitu menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik yang diharapkan dari masyarakat, bisa berupa penilaian dari wakil rakyat, pejabat dan masyarakat (2012:162). Hal ini berkaitan dengan tanggung jawab terhadap tugas yang dilaksanakan oleh aparatur publik tersebut.

Contohnya adalah

- a. Mampu memberikan pengetahuan tentang tugas yang telah dilakukan
- b. Kepuasan terhadap fasilitas yang diberikan oleh pemberi layanan
- c. Kinerja pegawai mampu mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan
- d. Pengaruh kinerja terhadap kualitas pelayanan yang diberikan
- e. Kepuasan terhadap kinerja yang diberikan dalam hal pelayanan.
- f. Kesesuaian antara kinerja yang ada dengan fasilitas yang diberikan

#### **D. Retribusi Daerah**

Retribusi merupakan pembayaran atas jasa pelayanan umum yang dipungut langsung oleh pemerintah kepada wajib retribusi yang disertai dengan kontraprestasi langsung yang diberikan oleh pemerintah terhadap wajib retribusi. Retribusi bersifat sukarela. Setiap orang memiliki pilihan untuk tidak membayar retribusi jika seseorang sudah membayar retribusi maka pemerintah Daerah harus memberikan semacam kontraprestasi langsung

Retribusi daerah adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan umum. Menurut Sunarto (2005:115), retribusi daerah dibagi menjadi tiga yaitu :

1. **Retribusi Jasa Umum**
  - a. Objek retribusi jasa umum yakni pelayanan yang disediakan atau diberikan oleh pemerintah daerah untuk tujuan kepentingan dan kemanfaatan umum serta dapat dinikmati oleh pribadi atau badan.
  - b. Jenis-jenis retribusi jasa umum yakni pelayanan kesehatan, persampahan/kebersihan, penggantian biaya cetak KTP dan akta catatan sipil.
  - c. Subyek retribusi jasa umum yakni orang pribadi atau badan yang menggunakan / menikmati pelayanan jasa umum yang bersangkutan.
2. **Retribusi Jasa Usaha**
  - a. Obyek retribusi jasa usaha yakni pelayanan yang disediakan oleh pemerintah daerah dengan menganut prinsip komersil.
  - b. Jenis-jenis usaha yakni pemakaian kekayaan daerah, pasar grosir, pertokoan, tempa khusus parkir, RTH
  - c. Subyek retribusi jasa usaha yakni orang pribadi atau badan yang menggunakan pelayanan jasa usaha bersangkutan.
3. **Retribusi Perizinan Tertentu**
  - a. Obyek perizinan tertentu yakni kegiatan tertentu yang dilakukan pemerintah daerah dalam rangka pemberian izin kepada orang pribadi atau badan yang dimaksudkan untuk pembinaan, pengaturan dan pengendalian.

- b. Jenis-jenis perizinan tertentu yakni IMB, Izin trayek dan izin gangguan.
- c. Subyek perizinan tertentu yakni pribadi atau badan yang memperoleh izin tertentu pemerintah daerah.

### **1. Ciri-ciri Retribusi Daerah**

Ciri-ciri yang terdapat dalam retribusi daerah (Musgrave,1990) adalah sebagai berikut :

1. Retribusi dikenakan pada siapa saja yang menggunakan jasa yang diberikan oleh pemerintah daerah
2. Adanya balas jasa langsung yang dapat diterima oleh pembayaran retribusi
3. Bagi yang telah menikmati jasa/tidak membayar retribusi dapat dikenakan sanksi atau upaya memaksa.
4. Retribusi dipungut oleh berdasarkan UU dan peraturan pelaksanaannya.

Alasan pengenaan pungutan retribusi menurut Davey adalah :

1. Apakah pelayanan tersebut merupakan barang-barang umum atau pribadi.
2. Suatu jasa dapat melibatkan suatu sumber yang langka atau mahal dan dikonsumsi masyarakat.
3. Jasa-jasa dapat digunakan untuk kegiatan-kegiatan mencari keuntungan disamping memuaskan kebutuhan-kebutuhan individu (Caroline,2005).

## **E. Pasar dan Bentuk Pasar**

### **1. Pasar**

Menurut Cristopher Pass (1999: 137), Pasar adalah pertukaran yang mempertemukan para penjual dan pembeli suatu produk (product), faktor produksi (faktor of production) untuk melakukan kegiatan transaksi jual beli secara langsung dalam waktu dan tempat tertentu.

Berdasarkan uraian tersebut dapat di simpulkan bahwa pasar yang mempunyai fungsi pokok : (1) sebagai intraksi penjual dan pembeli, (2) sebagai pusat informasi segala sesuatu yang terjadi di pasar dan sekitarnya, (3) bahkan sebagai tempat informasi perkembangan di daerah lain : kapan dan di mana pasar di selenggarakan, menentukan hari pasaran dan menentukan putaran penyelenggaraan pasar dan sebagainya. Rata-rata putaran penyelenggaraan pasar satu sampai lima hari di masing-masing tempat.

### **2. Bentuk pasar**

Dilihat dari organisasi penyelenggaraannya, pasar di bedakan menjadi dua yaitu pasar sempurna dan pasar tidak sempurna. Pasar sempurna adalah pasar di mana harga di tentukan oleh mekanisme penawaran dan pemerintah. Penjual dan pembeli tidak dapat mempengaruhi pasar. Pasar sempurna memiliki beberapa syarat yaitu:

- a. Semua penjual dan pembeli mengetahui harga penawaran dan harga permintaan
- b. Pembeli dan penjual bebas menentukan harga dan harga ditentukan mekanisme pasar
- c. Barang yang dijual bersifat homogeny

Pasar dikatakan tidak sempurna apabila salah satu atau lebih syarat dari pasar sempurna tidak terpenuhi. Menurut sejarah perkembangannya pasar dapat di bagi dua yaitu : (1) pasar tradisional dan (2) pasar modern. Pasar tradisional merupakan tempat bertemunya penjual dan pembeli yang ditandai adanya transaksi secara langsung. Bangunannya berupa kios, los dan dasaran terbuka. Kondisi pasar ini umumnya agak kumuh dan tidak tertentu. Pasar ini di kelolah oleh Dinas pasar Kabupaten/kotamadya. Kebanyakan menjual barang-barang kebutuhan sehari-hari seperti bahan makanan, buah, ikan, telur, daging, sayur-sayuran, pakaian, barang elektronik, jasa dan sebagainya. Jenis pasar ini masih banyak di temukan di Indonesia dan letaknya dekat kawasan perumahan dan jalur jalan protokol sedangkan pasar modern pembeli dan penjual tidak berintraksi secara langsung di mana pembeli melihat label harga yang tercantum dalm barang, pelayanan secara mandiri dilayani oleh pramuniaga. Produk yag dijual biasanya tahan lama, variatif jenisnya dan berkualitas. Konsep penggunaanya lebih modern, megah dan teratur. Jenis pasar ini di sebut swalayan *minimarket* dan *hypermarket*.

Permasalahan yang saat ini di hadapi pasar tradisional atau pasar daerah dengan kehadiran pasar modern . Perkembangan pasar modern yang tumbuh dengan pesat sangat berpengaruh negatif terhadap perkembangan pasar tradisional di mana konsumen dan pelanggan pasar tradisional dapat beralih ke pasar modern. Untuk menghadapi persaingan pasar modern, maka suatu keharusan pasar modern membenahi diri. Kedepan konsep pembangunan pasar tradisional harus lebih modern tanpa meningkatkan bentuk-bentuk tradisional, penataan pedagang dan manajemen penengelola pasar harus di benahi agar pasar tradisioal tetap eksis di tengah-tengah kehadiran pasar swalayan modern maka para pedagan harus selalu berusaha bagaimana dapat mempertahankan pelanggannya bahkan meningkatkan pelanggan salah satu strategi yang dapat di gunakan adalah mempelajari perilaku konsumen serta faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi konsumen. Berdasarkan perilaku pembeli yang diketahui maka para pedagang dapat menyusun strategi pemasaran yang tepat untuk penjualan produk-produk. Di samping itu menurut pendapat Sondang P Siagian (2002: 113) perlunya menerapkan strategi bidang pemasaran dimana apakah produk yang di pasarkan untuk pelanggan umum atau hanya untuk segmen tertentu. Dengan demikian pasar tradisional mampu mempertahankan diri dari persaingan pasar modern yang lebih kompetitif.

#### **F. Retribusi Pasar**

Retribusi pasar adalah retribusi yang dipungut dari pedagang atas penggunaan fasilitas pasar dan pemberian izin penempatan oleh

pemerintah daerah. Jadi retribusi pasar terdiri dari retribusi kios, los, hamparan dan pelayanan kebersihan. Menurut (Sunarto, 2005: 75) retribusi pasar adalah pungutan yang dikenakan pada pedagang oleh Pemerintah Daerah sebagai pembayaran atas pemakaian tempat-tempat berupa toko/kios/los dan hamparan yang disediakan di dalam pasar atau berada di sekitar pasar sampai dengan radius 200 meter dari pasar tersebut.

Retribusi pasar tersebut tidak bersifat komersial. Dengan demikian retribusi pasar merupakan pelayanan yang di sediakan atau di berikan pemerintah daerah dengan tujuan kepentingan umum. Dalam pelaksanaan pemungutan retribusi pasar sering mengalami hambatan, hal ini di sebabkan kurangnya kesadaran para pedagang membayar retribusi terutama di pengaruhi tingkat keramaian pasar. Bila pasar ramai, maka keuntungan penjualan akan naik, sehingga kesadaran untuk pembayaran retribusi lebih tinggi. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan antara lain : (1) wajib retribusi adalah pedandang yang memakai tempat untuk berjualan barang dan jasa secara tetap maupun tidak tetap di pasar daerah atau di daerah sekitar pasar sampai radius 200 Meter, (2) obyek retribusi adalah pemakaian tempat-tempat berjualan, sedangkan subyek retribusi adalah pedagang yang memakai tempat berjualan barang atau jasa secara tetap maupun tidak tetap di pasar daerah, (3) penerimaan dari retribusi pasar masih potensial untuk di tingkatkan. Apabila retribusi pasar sebagai sumber penerimaan pendapatan daerah, maka pengenaan tarif retribusi perlu di evaluasi agar besar kecilnya tarif mencerminkan prinsip-prinsip ekonomi, (4) retribusi pasar yang dikenakan kepada setiap

pedagang sebagai balas jasa kepada pemerintah yang menyediakan fasilitas perdagangan,(5) untuk meningkatkan kesadaran para pedagang untuk membayar retribusi, (6) perlunya di terapkan sanksi yang tegas terhadap pelanggaran bagi pedagang yang tidak melaksanakan kewajiban membayar retribusi atau yang menunggak serta di terapkan sistem denda.

## **1. Klasifikasi Retribusi Pasar**

Klasifikasi retribusi pasar menurut (Caroline, 2005: 110) adalah sebagai berikut :

### **a. Menurut sifat prestasi negara**

Retribusi pasar adalah retribusi untuk penggunaan berbagai bangunan pasar. Pedagang sebagai pembayar retribusi pasar menerima prestasi dari pemerintah daerah berupa penggunaan bangunan pasar maupun fasilitas lain yang disediakan oleh pemerintah.

### **b. Menurut cara menentukan jumlah pungutan**

Retribusi pasar, variabel jumlah pungutan tersebut tergantung dari kelas pasar, luas kios, los serta tempat berdagang.

### **c. Menurut cara pembayaran**

Retribusi pasar termasuk retribusi kontan. Pemakai jasa bukan kios menggunakan sistem pembayaran harian / mingguan

## 2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Retribusi Pasar

Faktor-faktor yang mempengaruhi retribusi pasar menurut Soejamto (dalam Caroline, 2005: 120) adalah sebagai berikut :

### 1) Subyek dan obyek retribusi

Subyek dan obyek retribusi akan menentukan besarnya “tax base” yang digunakan sebagai dasar untuk menentukan besar beban retribusi yang harus di bayar subyek retribusi. Subyek retribusi di sini adalah para pedagang yang berjualan di dalam dan sekitar pasar.

### 2) Tarif retribusi

Dalam penentuan tarif retribusi harus bersifat progresif. Dalam retribusi pasar progresifitas berdasarkan pada lokasi / tempat untuk berdagang. Pemakaian tempat untuk berdagang, lokasi berdagang dalam katagori strategi dan nonstrategi yang di tentukan oleh letak tempat, yang berada di banguna utama, los terbuka atau dasaran terbuka serta luas tempat yang digunakan oleh pedagang.

### 3) Sistem pemungutaan retribusi

Pemungutan retribusi yang baik tidak terlepas dari sistem pemungutan. Sistem pemungutan pajak/retribusi yang digunakan oleh Adam Smith ( Soeparmoko, 1996: 132) atau lebih di kenal dengan Smith’s Canons yaitu :

#### a) Prinsip keadaan (*equity*)

Yaitu keadaan manfaat, kesamaan rill yang di terima dengan keadilan dalam kemampuan membayar retribusi.

b) Prinsip kepastian (*certainty*)

Yaitu persyaratan administrasi / prinsip kepastian hukum, artinya pungutan hendaknya bersifat tegas, jelas dan pasti bagi pemakai jasa yang meliputi besarnya tarif. Waktu pungutan, petugas pemungut, tempat pembayaran dan lain-lain. Hal ini akan mempermudah pembayaran dan lain-lain. Hal ini akan mempermudah pembayar, petugas dan pemerintah dalam memuat laporan.

c) Prinsip kelayakan (*convenience*)

Yaitu pungutan yang dilakukan hendaknya pada waktu yang tepat dan menyenangkan, dan tarif dan di tetapkan hendaknya jangan terlalu menekan subjek penderita.

d) Prinsip ekonomi (*economy*)

Yaitu perlu di perhatikan tentang efisiensi dan efektivitas dalam penarikan retribusi.

## G. Kerangka pemikiran

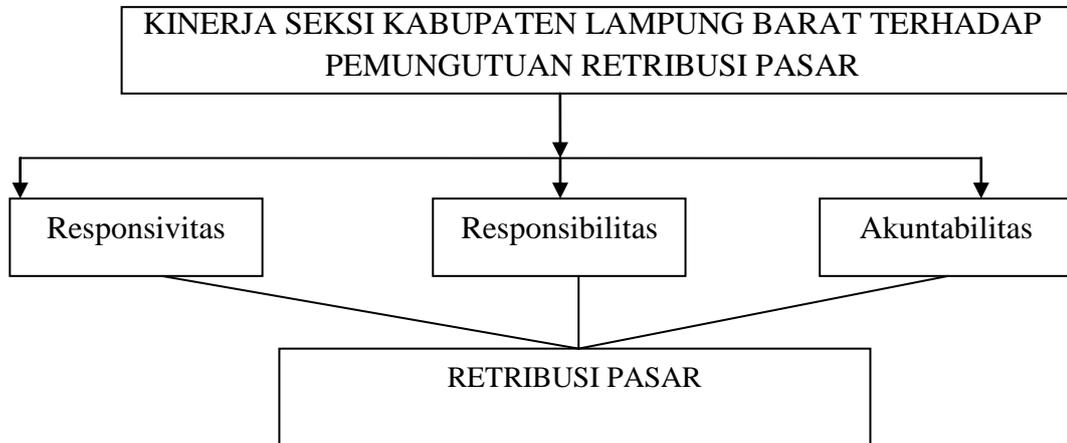
Dalam pelaksanaan otonomi, dituntut kemampuan daerah dalam memanfaatkan semua potensi yang ada di daerah dalam rangka melaksanakan pemerintahannya. Salah satunya adalah penerimaan

Pendapatan Asli Daerah (PAD). Untuk lebih meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) maka, pemerintah daerah harus berusaha menggali sumber-sumber pendapatan daerah yang lain, salah satunya adalah retribusi pasar.

Untuk mengetahui kinerja Seksi pengendalian dan operasional pasar Dinas Koperasi Perindustrian Perdagangan dan Pasar Kabupaten Lampung Barat, penulis menggunakan 3 konsep pengukuran kinerja organisasi publik, yang dianggap relevan terhadap judul dan masalah yang penulis ambil. Suatu kinerja tersebut dapat dikatakan baik apabila sudah memenuhi kriteria tersebut. Adapun tiga konsep yang digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik menurut Moehariono (2012:162), yaitu:

1. Responsivitas (*responsiveness*), yaitu ukuran dari suatu kinerja dapat dikatakan sudah baik apabila dalam menjalankan misi dan tujuannya suatu instansi berhasil memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Hal ini berkaitan tentang kinerja organisasi publik dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya
2. Responsibilitas (*responsibility*), yaitu ukuran dari suatu kinerja dapat dikatakan sudah baik apabila dalam pelaksanaannya suatu instansi sudah melakukan tanggung jawabnya sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar. Hal ini berkaitan apakah kinerja pegawai sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan sesuai dengan kaidah atau etika pelayanan publik
3. Akuntabilitas (*accountability*) yaitu ukuran dari suatu kinerja dapat dikatakan sudah baik apabila dalam kebijakan dan kegiatan yang dilakukan sudah sesuai seperti yang diharapkan dengan dinilai oleh wakil rakyat, pejabat dan masyarakat. Hal ini berkaitan dengan tanggung jawab terhadap tugas yang dilaksanakan oleh aparatur publik tersebut.

Berdasarkan ketiga konsep diatas akan diukur terhadap pemungutan retribusi pasar maka kerangka pikirnya adalah



**Gambar 1. Bagan Kerangka Pikir**