

EFEKTIVITAS PEMUNGUTAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN DI DESA BANJARSARI KECAMATAN SUKATANI KABUPATEN BEKASI TAHUN 2017-2023

Adin Dahuri¹, Yani²

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi

Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

E-mail : adindahuri82@gmail.com^{1*}; ahmad.yani7071@gmail.com²

*Corresponding Author

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Keywords

*Effectiveness of Tax Collection,
Land and Building Tax.*

The research is descriptive with qualitative approach. The research concerns on the collection effectiveness of Land and Building of Rural and Urban Tax (PBB-P2) of Banjarsari Sub District in 2017-2023. Data of tax achievement obtained from Departmen of Tax in Sukatani District and information relating to the research collected by interviewing tax collector as well as some residents of Banjarsari Sub Dictrict of Bekasi Regency. The result of the reseach that the achievement of PBB-P2 revenue during 2017-2023 ranged from 35% to 67% or an average achievement of 46,86% per year. These achievements showed that the efforts to collect PBB-P2 revenue during that period were ineffective because the realization of PBB-P2 revenues did not reach predetermined targets. The ineffectiveness PBB-P2 collection is due to some obsracles, such as the obedience of some tax payers which continuously to be encouraged, lack of officers which being very disproportionate to the number of tax payers, as well as ineffective the use of "Sapa Bekasi" application for online payment. To increase PBB-P2 revenue for the following years, the Banjarsari Sub District government needs to make some improvements, such as providing an undestanding of the impotance of paying PBB-P2 to financing the necessities of local government, involving and collaborating with RW and RT administrators to support tax collector, and practising the use of "Sapa Bekasi" application to pay online

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pemerintahan di Daerah dimaksudkan untuk menyediakan dan memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat yang menyangkut kebutuhan fisik seperti sandang, pangan dan papan, memberikan layanan publik seperti pendidikan, kesehatan dan transportasi umum serta menyediakan fasilitas publik seperti jalan raya dan jembatan, taman terbuka, bus shalter dan terminal, penerangan jalan dan pemukiman penduduk. Keseluruhan aktivitas tersebut dipastikan memerlukan dukungan dana dalam jumlah yang besar. Oleh karena itu Pemerintah Daerah harus memiliki sumber-sumber penerimaan yang dapat digunakan untuk membiayai berbagai aktivitas tersebut. Sumber penerimaan tersebut salah satunya berasal dari Pajak Daerah. Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 menetapkan beberapa jenis Pajak Daerah yang kewenangan pemungutannya diserahkan kepada tingkat Kabupaten dan Kota.

Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) adalah salah satu jenis sumber penerimaan Pajak Daerah yang dapat dipergunakan untuk mendukung

pelaksanaan berbagai aktivitas di Daerah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Sukatani adalah salah satu Kecamatan di Kabupaten Bekasi yang membawahi tujuh Desa. Pasal 2 ayat (2) Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menyatakan bahwa Daerah Kabupaten/Kota dibagi atas Kecamatan dan Kecamatan dibagi atas Kelurahan dan/atau Desa. Salah satu dari tujuh desa dalam lingkup Kecamatan Sukatani adalah Desa Banjarsari. Secara fisik Desa Banjarsari berbeda dengan desa-desa lainnya dalam berbagai hal. Persawah di Desa Banjarsari masih terbentang luas dengan akses transportasi yang masih cukup terbatas dan jumlah penduduk yang lebih sedikit daripada desa-desa lainnya. Pusat-pusat keramaian dan usaha juga belum tumbuh pesat, seperti yang terjadi pada Desa Sukamanah.

Informasi yang disampaikan petugas pemungut pajak Kecamatan Sukatani bahwa Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) yang berhasil dikumpulkan Desa Banjarsari pada tahun 2019 mencapai 49% dari target penerimaan yang telah ditetapkan. Pada dua tahun pertama masa pandemi Covid-19, yaitu tahun 2020 capaian turun menjadi 48% dan turun kembali pada tahun 2021 menjadi 39% dari target penerimaan yang telah ditetapkan. Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) yang berhasil diraih pemerintah Desa Banjarsari selama kurun waktu 2019-2021 rata-rata sebesar 45% menunjukkan tidak tercapainya target penerimaan yang telah ditetapkan. Hal ini merupakan fenomena menarik yang perlu ditemukan jawabannya karena pasti ada hal-hal tertentu yang menjadi penyebabnya. Tujuan penelitian ini adalah, pertama, mengetahui dan menganalisis efektivitas pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Desa Banjarsari selama kurun waktu 2017-2023. Kedua, berusaha menganalisis apa saja kendala yang dihadapi dalam pemungutannya dan ketiga bagaimana solusi yang dapat dilakukan ke depannya sebagai upaya perbaikan agar realisasi penerimaan dapat mencapai target yang telah ditetapkan.

KAJIAN PUSTAKA

Pajak Daerah

Pendapat Prof. Dr. Rochmat Soemitro dan Prof. Dr. P.J.A. Adriani mengenai pajak selalu menjadi rujukan berbagai pihak. Pendapat Prof. Dr. Rochmat Soemitro dalam Mardiasmo [2018], pajak merupakan iuran rakyat kepada Kas Negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa imbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum. Prof. Dr. P.J.A. Adriani dalam Dwikora Harjo (2019) mengemukakan bahwa pajak adalah iuran kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan dengan tidak mendapatkan prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran berhubung dengan tugas Negara yang menyelenggarakan pemerintahan. Secara spesifik Pajak Daerah menurut Undang-Undan No. 28 Tahun 2009 adalah kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan

Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) adalah salah satu jenis Pajak Daerah sebagaimana disebutkan di dalam Pasal 2 Undang-Undang No. 28 Tahun 2009. Pasal 1 ayat 37 menyebutkan secara rinci bahwa Pajak Bumi dan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) adalah pajak atas bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai

dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan dan pertambangan. Jadi obyek dari Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) adalah bumi dan/atau bangunan sedangkan subyek pajaknya adalah orang pribadi atau badan.

Efektivitas

Menurut Steers (1985) efektivitas mengacu kepada hasil kerja berupa output yang dibandingkan dengan tujuan yang ingin dicapai. Semakin banyak output yang dihasilkan berarti semakin tinggi efektivitasnya. Gibson, Ivancevich dan Donnelly (2010) mengemukakan efektivitas adalah penilaian yang dibuat sehubungan dengan prestasi individu, kelompok dan organisasi. Lebih lanjut Gibson mengemukakan bahwa semakin dekat prestasi mereka dengan prestasi yang diharapkan (standar) maka mereka dinilai semakin efektif. Ravianto (2014) mengemukakan pendapat yang senada, bahwa efektivitas merujuk kepada seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Semakin banyak keluaran yang dihasilkan berarti semakin dekat dengan tujuan yang diharapkan berarti semakin efektif.

Mahmudi (2012) mengemukakan efektivitas pada dasarnya berhubungan dengan pencapaian tujuan atau paket kebijakan. Handyaningrat (1994) mengemukakan bahwa efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan Hidayat (1986) yang menyatakan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target telah tercapai, dimana semakin besar persentase yang dicapai maka semakin tinggi efektivitasnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Desa Banjarsari saat ini

Desa Banjarsari berada pada posisi paling barat dari tujuh Desa yang berada dalam lingkup Kecamatan Sukatani. Luas Desa Banjarsari sekitar 20% dari luas Kecamatan Sukatani secara keseluruhan. Secara geografis Desa Banjarsari berbatasan dengan Desa Sukahurip di sebelah Timur, Desa Sukaasih di sebelah Selatan, Desa Sukarapih di sebelah Barat dan Desa Sukabakti di sebelah Utara. Desa Sukaasih dan Desa Sukahurip termasuk dalam tlingkup Kecamatan Sukatani sedangkan Desa Sukarapih dan Sukabakti termasuk dalam lingkup Kecamatan Tambelang. Berbeda dengan desa-desa lainnya di Kecamatan Sukatani, di Desa Banjarsari sejauh mata memandang persawahan masih terhampar luas. Tempat tinggal warga relatif berjarak. Di samping itu, menurut salah satu warga, belum ada perumahan yang dibangun di sana. Beberapa tahun ke depan kemungkinan akan dibangun perumahan mengingat di beberapa tempat sudah berstatus kuning.

Ada 11 Kampung di Desa Banjarsari, yaitu Kampung Bulak Lebar, Teriti Buniayu, Teriti Betawi, Kosambi Tegal, Kosambi Masjid, Kosambi Seberang, Talok, Pulo Tiga, Pulo Kukun, Pulo Turi dan Penyantilan. Data kependudukan tahun 2023 menunjukkan warga Desa Banjarsari sebanyak 9.103 jiwa. Pekerjaan warga Desa Banjarsari beragam. Sebagian besar warganya adalah bertani, baik sebagai petani pemilik lahan maupun petani penggarap. Ada juga yang bekerja sebagai karyawan di beberapa pabrik di kawasan industri Cikarang. Selebihnya ada warga yang berjualan dan pertukangan. Selanjutnya di Desa Banjarsari belum dibangun pusat perdagangan yang memadai dalam skala kecil maupun menengah, sebagaimana halnya di tetangganya Desa Sukamanah. Hal ini dapat dipahami mengingat akses transportasi

umum.yang cukup terbatas.

Dalam lingkup terbatas lahan di Desa Banjarsari ada yang telah beralih fungsi menjadi tempat usaha, terutama di jalan akses utama. Petugas pemungut pajak menyampaikan bahwa alih fungsi lahan ini berdampak terhadap besaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) yang wajib dibayar pemilik lahan tersebut.

2. Capaian Penerimaan PBB-P2

Capaian penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Desa Banjarsari tercermin pada seberapa besar realisasi penerimaan yang berhasil dikumpulkan sedangkan persentasenya adalah besarnya realisasi penerimaan dibandingkan dengan target penerimaan yang telah ditetapkan. Di bawah ini adalah target, realisasi dan persentase capaian penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Desa Banjarsari tahun 2017-2023.

Realisasi, Target dan Capaian Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan Desa Banjarsari Tahun 2017-2023

No	Tahun	Target Penerimaan (dibulatkan)	Realisasi Penerimaan (dibulatkan)	Persentase Capaian
1.	2017	212.768.000	141.746.000	67%
2.	2018	212.419.000	115.311.000	54 %
3.	2019	404.009.000	200.427.000	49%
4.	2020	409.277.000	199.802.000	48%
5.	2021	414.425.000	163.492.000	39%
6.	2022	416.566.000	143.290.000	35%
7.	2023	327.101.000	117.717.000	36%

Sumber : Bagian Pemungutan Pajak Kantor Kecamatan Sukatani, Kabupaten Bekasi.

Tabel di atas menunjukkan bahwa realisasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) pada tahun 2017 adalah sebesar Rp 141.746.000 dari target penerimaan sebesar Rp 212.768.000 atau persentase capaiannya sebesar 67%. Realisasi penerimaan pada tahun 2018 turun menjadi sebesar Rp 115.311.000 dari target penerimaan sebesar Rp 212.419.000 yang berarti persentase capaiannya sebesar 54%. Realisasi penerimaan pada tahun 2019 mengalami peningkatan yang signifikan menjadi sebesar Rp 200.427.000 dari target penerimaan sebesar Rp 404.909.000 atau persentase capaiannya sebesar 49%. Meningkatnya realisasi penerimaan yang signifikan ini menurut informasi petugas pajak disebabkan adanya penyesuaian tarif pajak. Selanjutnya pada tahun 2020 realisasi penerimaan sebesar Rp 199.802.000 dari target penerimaan yang telah ditetapkan sebesar Rp 409.277.000 dengan persentase capaian sebesar 48%. Realisasi penerimaan pada tahun 2021 turun menjadi sebesar Rp 163.492.000 dari target penerimaan sebesar Rp 414.425.000 dengan capaian sebesar 39%. Realisasi penerimaan pada tahun 2022 sebesar Rp 143.290.000 dari target penerimaan yang ditetapkan sebesar Rp 416.566.000 atau capaian sebesar 35%. Realisasi penerimaan tahun 2023 sebesar Rp 117.717.000 dari target penerimaan Rp 327.101.000 yang berarti capaian sebesar 36%.

Persentase capaian penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) yang berhasil dihimpun Desa Banjarsari menunjukkan penurunan terus menerus selama kurun waktu 2017-2022 dari 67% sampai dengan 35% sedangkan tahun 2023 melandai sebesar 36%. Persentase capaian penerimaan tertinggi terjadi pada tahun 2017 yaitu sebesar 67% sedangkan persentase capaian terendah terjadi pada tahun 2022 yaitu sebesar 35%. Tingkat capaian penerimaan rata-rata per tahun dalam kurun 2017-2023 adalah sebesar 46,86% dengan nilai realisasi penerimaan rata-rata per tahun sebesar Rp 145.451.000.

3. Efektivitas Pemungutan PBB-P2

Tingkat capaian penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB-P2) menunjukkan efektivitas upaya pengumpulan yang dilakukan untuk mencapai target penerimaan yang telah ditetapkan. Persentase capaian penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Desa Banjarsari dalam kurun waktu 2017-2023 secara berturut turut adalah 67% pada tahun 2017, 54% pada tahun 2018, 49% pada tahun 2019, 48% pada tahun 2020, 39% pada tahun 2021, 35% pada tahun 2022 dan 36% pada tahun 2023, yang berarti rata-rata persentase capaian sebesar 46,86% per tahun. Dengan berpegang pada kerangka teori yang dijabarkan di atas, dapat disimpulkan tingkat capaian penerimaan sebagaimana diuraikan di atas menunjukkan bahwa dari tahun ke tahun selama kurun waktu 2017-2023 upaya pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Desa Banjarsari tidak efektif karena realisasi penerimaan yang berhasil dihimpun tidak mencapai target penerimaan yang telah ditetapkan. Tingkat pencapaian penerimaan rata-rata per tahunpun hanya sebesar 46,86% dari target yang telah ditetapkan.

Mengenai tidak efektifnya upaya pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perko(PBB-P2) yang ditunjukkan dengan capaian penerimaan rata-rata per tahun yang hanya 46 86% dari target penerimaan, ada beberapa hal yang menjadi penyebabnya. Pertama mengenai kesadaran membayar pajak dimana secara umum warga Desa Banjarsari mengetahui adanya kewajiban membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) setiap tahun, tetapi warga tidak paham apa kegunaan dari pajak yang disetor dan manfaat yang diterimanya. Berikutnya, persentase capaian penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) sebelum masa pandemi Covid-19 sedikit lebih tinggi jika dibandingkan dengan persentase capaian penerimaan selama masa pandemi Covid-19. Namun demikian, menurut petugas pajak, sebelum pandemi Covid-19 hanya sebagian dari warga Banjarsari yang membayar Pajak Bumi dan Bangunxn Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Sebagian warga tersebut menyetor Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) secara pribadi ke Bank yang ditunjuk seperti bjb, BNI, BRI dan Mandiri. Lokasi tempat penyetoran yang cukup jauh dari tempat tinggal warga pada umumnya dan dengan akses transportasi umum yang cukup terbatas merupakan faktor yang menyebabkan hanya sebagian warga yang menyetor Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) tepat waktu. Hal lain adalah nilai nominal pajaknya yang tidak terlalu besar mengakibatkan ada warga tertentu yang cenderung tidak ingin repot sehingga membayarnya dua tahun sekaligus. Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) dengan cara seperti ini dilakukan oleh warga yang pada umumnya terbiasa berurusan dengan bank.

Selanjutnya, terkait dengan usaha pemungutan yang dilakukan, petugas pemungut pajak menginformasikan bahwa pemerintah Desa Banjarsari selalu mendorong para warganya membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) tepat waktu. Untuk itu, dalam beberapa kesempatan petugas berusaha mendatangi warga door to door untuk mengingatkan agar warga membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) sebelum batas waktu yang telah ditentukan.. Dalam situasi tersebut, ada warga yang menitipkan pembayaran pajaknya kepada petugas. Disamping itu, ada pula warga yang datang ke kantor Desa untuk menitipkan pembayaran pajaknya kepada petugas yang selanjutnya petugas menyetorkannya ke Bank secara kolektif. Namun demikian, setiap warga memiliki persoalan masing-masing.

Kepala keluarga yang sudah tua relatif tidak produktif sehingga mengalami kendala keuangan untuk membayar pajaknya. Pada umumnya warga adalah petani penggarap yang penghasilannya bergantung pada hasil panen. Ada pula beberapa

warga yang memiliki usaha warung sehingga memungkinkan membayar pajaknya tepat waktu. Hal lain yang menjadi kendala dalam upaya pemungutan adalah adanya lahan tertentu yang sudah diperjualbelikan kepada pihak lain sementara pemilik baru tidak tinggal di Desa Banjarsari. Petugas pajak menemui kesulitan untuk menyerahkan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang atas lahan tersebut. Sejak pandemi Covid-19 tahun 2020, warga yang membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) semakin berkurang. Hal ini terjadi disamping beberapa faktor yang telah diuraikan di atas, juga diakibatkan semakin banyak warga yang mengalami penurunan kemampuan ekonomis akibat berhenti bekerja maupun menghindari diri dari keramaian agar tidak tertular Covid-19 dari orang-orang disekelilingnya. Warga yang mengalami penurunan kemampuan ekonomis memprioritaskan memenuhi kebutuhan utama untuk menyambung hidup.

Pada masa Covid-19, Pemerintah Kabupaten Bekasi telah memperkenalkan cara pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) secara online dengan menggunakan aplikasi "Sapa Bekasi" sejak tahun 2021. Penggunaan aplikasi ini bertujuan untuk meningkatkan realisasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) dengan mempermudah warga menyeter pajaknya tanpa perlu datang ke bank sehingga terbebas dari kerumunan. Berdasarkan pengamatan petugas pajak, warga Desa Banjarsari tidak menggunakan aplikasi "Sapa Bekasi" untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) secara online. Dampaknya, jumlah warga Desa Banjarsari yang membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) tidak mengalami peningkatan.

Secara umum warga Desa Banjarsari tidak menggunakan aplikasi "Sapa Bekasi" disebabkan berbagai hal. Sebagian besar warga mengalami kesulitan bagaimana cara mengoperasikan aplikasi ini, mulai dari menginstal sampai langkah-langkah yang harus dilakukan. Warga juga tidak terbiasa menyeter pajaknya dengan cara membayar secara online dengan menggunakan aplikasi ini. Di samping itu, ada warga yang berkeinginan menyeter pajaknya tetapi tidak yakin bahwa pajak yang disetornya akan sampai ke kas pemerintah Daerah. Di samping hal-hal yang telah disebutkan di atas, satu hal penting yang merupakan penyebab tidak efektifnya pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) yaitu sangat terbatasnya jumlah petugas pemungut pajak. Penting untuk diketahui bahwa di Desa Banjarsari terdapat hanya satu petugas pemungut pajak. Terlalu berat beban kerja satu petugas menangani lebih dari sembilan ribuan warga.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan di atas, dapat diketengahkan kesimpulan berikut :

1. Capaian penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Desa Banjarsari Kabupaten Bekasi dari tahun ke tahun selama kurun waktu 2017-2023 berkisar antara 35% sampai dengan 67%, atau rata-rata capaian penerimaan per tahun sebesar 46,86%.
2. Capaian penerimaan dari tahun ke tahun selama kurun waktu 2017-2023 yang berkisar antara 35% sampai dengan 67% menunjukkan usaha pemungutannya terbukti tidak efektif karena realisasi penerimaan yang berhasil dihimpun tidak mencapai target penerimaan yang telah ditetapkan.
3. Tidak efektifnya usaha pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) tersebut disebabkan adanya beberapa kendala yang dihadapi, baik kendala yang bersumber dari petugas pemungut sendiri, dukungan perangkat lainnya, kondisi warga Desa Banjarsari maupun pihak terkait.
4. Dalam upaya meningkatkan efektivitas pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2), pemerintah Desa sepatutnya melakukan berbagai upaya perbaikan yang dilakukan secara simultan dan berkesinambungan dengan meningkatkan kemampuan petugas, kerjasama perangkat lain dan melibatkan pihak terkait.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi. Jakarta : Rineka Cipta
- Gibson, Ivancevich dan Donnelly. 2010. *Organisasi dan Manajemen : Perilaku, Struktur, Proses*. Jakarta : Penerbit Erlangga
- Handyaningrat, Soewarno. 1994 *Pengantar Studi Administrasi dan Manajemen*. Jakarta : CV. Haji Masagung
- Harjo, Dwikora. 2019. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta : Mitra Wacana Media
- Mahmudi. 2012. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UPP STIM YKPN
- Mardiasmo. 2018. *Perpajakan*. Edisi Terbaru 2018. Yogyakarta : Penerbit Andy
- Moleong, Lexy J. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung : Penerbit Remaja Rosdakarya
- Ravianto, J. 2014. *Produktivitas dan Pengukuran*. Jakarta : Penerbit Binaman Aksara
- [9] Soemitro, Rochmat dan Zainal Muttaqin. 2011. *Pajak Bumi dan Bangunan*. Bandung : Refika Aditama.
- Steers, M. Richard. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta : Penerbit
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Penerbit Alfabeta
- Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
- Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

