

Analisis Efektivitas Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan dan Pedesaan (PBB-P2) di Kecamatan Kemayoran Jakarta Pusat

Adin Dahuri ^{a,1*}, Dwikora Hardjo ^{b,2}, Yani ^{c,3}, Fredetrica Linia Ariella ^{d,4}

^{a,b,c,d}Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI

¹adindahuri82@gmail.com, ²joni.dwikora@gmail.com, ³ahmad.yani7071@gmail.com,

*Correspondence

ARTICLE INFO

ABSTRACT (10PT)

Keywords

Local Tax, PBB Collection

Background: in 2019 and 2020 PBB revenue has failed to meet the predetermined PBB target of reaching 100%. This shows that there are still some taxpayers who do not make their PBB payments due to a lack of awareness from the community. Methods: This research uses descriptive quantitative methods. Collecting data from this research is by observation, interviews and documentation. The location: of this research is at Kemayoran District, DKI Jakarta. The result: of the research shows that PBB collection has not reached the target in 2019 and 2020. Obstacles faced are still many taxpayers who delay paying PBB due to cost constraints and there are still many who do not understand the benefits of paying PBB. The author can conclude that PBB revenue has great potential to be developed by the provincial government in increasing the regional tax revenue of DKI Jakarta Province

1. PENDAHULUAN

Pajak adalah kewajiban yang wajib dibayar dan dilaksanakan rakyat untuk negara dan akan digunakan untuk kepentingan pemerintah dan masyarakat umum. Pajak merupakan salah satu sumber dana pemerintah untuk melakukan pembangunan, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Pentingnya membayar pajak bukan hanya untuk kepentingan negara melainkan juga untuk dapat memenuhi kepentingan masyarakat. Dimana untuk memperlancar penarikan dan pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) diperlukan aparatur yang berkualitas, karena para petugas adalah para pelaku yang terlibat langsung dalam proses pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

Berdasarkan Data yang diperoleh dari Kantor BPRD Jakarta Pusat bahwa data realisasi penerimaan pada tahun 2019 dan 2020 tidak mencapai target penerimaan PBB yang telah ditetapkan, sementara realisasi penerimaan dua tahun terakhir menunjukkan kondisi yang sama. Hal ini menunjukkan masih ada sebagian wajib pajak yang tidak melakukan pembayaran PBBnya karena kurangnya kesadaran dari masyarakat tersebut. Salah satu usaha dari Kecamatan untuk meningkatkan target PBB dilakukan cara pemberian penyuluhan kepada wajib pajak tentang arti pentingnya Pajak Bumi dan Bangunan guna meningkatkan kesadaran masyarakat untuk memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak serta meningkatkan kedatangan para petugas pemungut kepada wajib pajak yang menunda pembayaran PBBnya dan melakukan pengawasan terhadap petugas pemungut yang ada di lapangan.

Sesuai dengan UU No. 12 Tahun 1994 pasal 10 tertulis bahwa “berdasarkan Surat Pemberitahuan Objek Pajak, Direktur Jenderal Pajak menerbitkan SPPT untuk disampaikan kepada masing-masing Kepala Kelurahan. Namun, pada dasarnya dilakukan oleh petugas dari masing-masing RT namun pada masyarakat ditemukan bahwa yang menyampaikan SPPT adalah petugas kelurahan. Serta masih ditemukan kendala-kendala, antara lain objek pajak tidak sesuai dengan yang dimiliki wajib pajak serta kurangnya sosialisasi tentang PBB secara langsung dari petugas yang ada di lapangan. Dengan demikian Permasalahan yang ditemukan dalam pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan perkotaan dan pedesaan (PBB-P2) adalah, masih banyak wajib pajak yang belum

membayar pajak, Kurangnya pengawasan dan pemungutan terhadap pajak bumi dan bangunan dan kesadaran masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis Efektivitas, Hambatan dan Upaya dalam pemungutan Pajak bumi dan Bangunan perkotaan dan pedesaan di Kecamatan Kemayoran Jakarta Pusat.

Tinjauan Pustaka

Konsep Efektivitas

Penelitian ini menggunakan efektivitas yang dikemukakan Richard M Steers, 1985. Efektivitas adalah pencapaian dibandingkan dengan tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan dan Pedesaan, yang dimaksud efektivitas adalah perbandingan antara realisasi penerimaan dengan target penerimaan yang telah ditetapkan

Teori Dasar Pajak

Menurut P.J.A. Andriani dalam Dwikora Harjo (2019:4) mendefinisikan:

“Pajak adalah iuran masyarakat kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.”

Unsur-unsur pajak

1. Iuran dari rakyat kepada negara.

Yang berhak memungut pajak hanyalah negara. Iuran tersebut berupa uang (bukan barang).

2. Berdasarkan undang-undang.

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

3. Tanpa jasa timbal atau kontraprestasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.

4. Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

Pajak Pusat

Pajak Pusat (Negara), yaitu pajak yang ditetapkan oleh pemerintah pusat berdasarkan undang-undang yang digunakan untuk pembiayaan rumah tangga Negara dan pembiayaan pembangunan di berbagai sektor untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat .

Berikut yang termasuk pajak pusat:

- a. Pajak Penghasilan (PPh);
- b. Pajak Pertambahan Nilai (PPN);
- c. Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) ; dan
- d. Bea Materai, Bea Masuk, Pajak Ekspor dan Cukai

Pemungutan pajak

“Pemungutan pajak merupakan perwujudan pengabdian dan peran serta wajib pajak untuk secara langsung bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan.”

Syarat pemungutan pajak:

1. Agar pemungutan pajak tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan, maka pemungutan pajak harus memenuhi syarat sebagai berikut (mardiasmo 2011:23):

- a. Pemungutan pajak harus adil
- b. Pemungutan pajak harus berdasarkan undang-undang Di Indonesia, pajak diatur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat 2.
- c. Tidak mengganggu perekonomian
- d. Pemungutan pajak harus efisien
- e. Sistem pemungutan pajak harus sederhana

Pendapatan Asli Daerah

Pendapatan Asli Daerah adalah penerimaan dari sumber-sumber di dalam wilayah suatu daerah tertentu, yang dipungut berdasarkan Undang-undang yang berlaku. Pendapatan asli daerah bertujuan memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mendanai pelaksanaan otonomi daerah sesuai dengan potensi daerah sebagai perwujudan desentralisasi, yang terdiri dari:

- a. Pajak Daerah
- b. Retribusi Daerah
- c. Pendapatan lain yang sah

Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Resmi (2013:11), sistem pemungutan pajak terbagi 3:

- a. Official Assesment System
Adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak terutang oleh wajib pajak.
- b. Self Asessment system
Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.
- c. With Holding System
Adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ke tiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan dan pedesaan (PBB-P2)

Menurut Valentina Sri (2010:187) ada beberapa macam pengertian atau definisi mengenai Pajak Bumi dan Bangunan yang diungkapkan oleh beberapa ahli, tetapi pada intinya berbagai definisi tersebut mempunyai inti dan maksud yang sama. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah pajak yang dikenakan atas bumi dan bangunan. Subjek Pajak dalam PBB adalah orang atau badan yang secara nyata mempunyai suatu hal atas bumi dan atau memperoleh manfaat atas bumi dan atau memiliki penguasaan dan atau memperoleh manfaat atas bangunan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, Yaitu data yang terkumpul berbentuk kata-kata, gambar bukan angka-angka dan berusaha untuk mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang. Dalam penelitian ini Peneliti menggunakan teori Efektivitas menurut Duncan (RICARCD M. STEERS, 1985:53). Teori ini terdapat 3 Indikator yaitu:

- a. Pencapaian Tujuan. Keseluruhan upaya pencapaian tujuan dianggap sebagai suatu proses.

Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa entitas yaitu rencana kerja dan kurun lama waktu pada program pelaksanaan.

- b. Integrasi. Tingkat kemampuan organisasi (Kantor UPPD Kemayoran Jakarta Pusat) mengadakan sosialisasi pengembangan konsensus (mengenai kesepakatan bersama), dan komunikasi dengan Wajib Pajak. Integrasi terdiri dari beberapa entitas yaitu prosedur dan sosialisasi.
- c. Adaptasi. Kemampuan organisasi (Kantor UPPD Kecamatan Kemayoran Jakarta Pusat) untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Adaptasi terdiri dari beberapa entitas yaitu tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja/SDM.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu melalui Wawancara, dimana peneliti menggunakan pedoman wawancara yang ditanyakan langsung ke para informan, lalu melalui Observasi dimana peneliti mengamati dan mengumpulkan data, serta melalui Dokumentasi dimana peneliti memperoleh dokumen atau data tertulis dari Kantor Badan Penapatan Daerah DKI Jakarta.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Efektivitas Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan dan Pedesaan (PBB-P2) Kecamatan Kemayoran Jakarta Pusat

Kecamatan Kemayoran adalah wilayah terpadat dibandingkan dengan tujuh kecamatan lainnya di Jakarta Pusat. Kecamatan Kemayoran berpenduduk 259.629 jiwa yang tersebar di delapan kelurahan, yaitu Kelurahan Gunung Sahari Selatan, Kemayoran, Kebon Kosong, Harapan Mulya, Cempaka Baru, Utan Panjang, Sumur Batu dan Serdang. Tingkat kepadatan penduduknya 36.010 jiwa/meter persegi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pemungut pajak Kecamatan Kemayoran bahwa Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) hingga saat ini masih menjadi sumber utama bagi penerimaan Pajak Daerah Kecamatan Kemayoran.

Dalam teori penelitian ini dibuat berdasarkan teori Efektivitas menurut Duncan (dalam Ricard M. Steers, 1985:53)

a. Pencapaian Tujuan

Yang merupakan keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan adanya proses pertahapan yang baik. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu lamanya waktu dan sasaran/rencana kerja yang merupakan target konkrit. Pada tahun 2018 tingkat pencapaian pemungutan pajak bumi dan bangunan yaitu sebesar 110,87%. Hal ini berarti realisasi penerimaan pajak bumi dan bangunan telah melampaui target yang ditentukan.

Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan dan Pedesaan Kecamatan Kemayoran Tahun 2017-2020

No	Tahun	Target	Realisasi	Persentase Pencapaian
1	2017	95.280.000.000	97.706.487.297	102,55%
2	2018	107.791.000.000	119.508.559.789	110,87%
3	2019	124.525.000.000	112.383.812.500	90,25%
4	2020	138.715.000.000	124.801.885.500	89,97%

Sumber Unit Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Kecamatan Kemayoran, Jakarta Pusat

Target penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) tahun 2019 adalah sebesar 124 Miliar atau sebesar 38,15% dari target penerimaan Pajak Daerah. Sampai dengan bulan September 2019, realisasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) baru mencapai 36,77% dari target penerimaan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, dalam usaha mencapai target penerimaan, dilakukan berbagai upaya. Salah satunya adalah menyelenggarakan Pekan Panutan Pembayar PBB-P2. Pada kesempatan ini diundang sekitar 100 Wajib Pajak potensial. Usaha lainnya adalah dengan pemasangan stiker pada obyek pajak yang menunggak pembayaran. Sampai batas akhir pembayaran, realisasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) mencapai 90,25% dari target yang telah ditentukan.

Realisasi penerimaan pajak bumi dan bangunan tahun 2019 mengalami penurunan dibandingkan dengan realisasi penerimaan tahun 2018. Hal ini berarti target penerimaan pajak bumi dan bangunan tidak tercapai.

Realisasi penerimaan pajak bumi dan bangunan pada tahun 2020 menurun dibandingkan dengan realisasi penerimaan pajak bumi dan bangunan tahun 2019. Realisasi penerimaan pajak bumi dan bangunan tahun 2020 sebesar 89,97%. Hal ini berarti target penerimaan pajak bumi dan bangunan tahun 2020 tidak tercapai. Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dengan lima informan, bahwasannya wajib pajak merasa kurangnya sosialisasi dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan menjadi salah satu penyebab tidak tercapainya target penerimaan pajak bumi dan bangunan tahun 2020.

Kurangnya sosialisasi berdampak pada banyak masyarakat yang menganggap remeh pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2), faktor ekonomi, dan ditambah lagi pada tahun 2020 sedang dilanda pandemik karena berkurangnya penghasilan yang mereka terima. Tujuan pemungutan adalah untuk meningkatkan penerimaan daerah dan sasarannya itu masyarakat yang menjadi wajib pajak. Walaupun dengan demikian wajib pajak merasa sangat keberatan jika masih harus membayar pajak dikarenakan ditahun 2020 sedang mengalami pandemi Covid-19. Hal ini juga menyebabkan sosialisasi kepada masyarakat sangatlah kurang.

b. Integrasi

Integrasi merupakan pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi terdiri dari prosedur dan sosialisasi. Berdasarkan hasil penelitian ini melalui wawancara dengan informan bahwasannya yang menjadi tolak ukur kebijakan pemungutan pajak bumi dan bangunan dikatakan efektif apabila sosialisasi ke masyarakat sangatlah tepat. Dilihat dari sisi Sumber Daya Manusia (SDM), berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dengan fiskus, bahwasannya kualitas sumber daya manusia di Kecamatan kemayoran sudah cukup bagus dan selalu melakukan pelatihan diklat agar dapat meningkatkan kualitas kinerja para pegawai kelurahan atau kecamatan, apabila adanya kebijakan perpajakan atau peraturan baru maka pegawai melakukan Diklat/Training agar peraturan maupun kebijakan baru tersebut dapat diterapkan dan disosialisasikan dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dari segi akademisi maupun wajib pajak, bahwasannya kualitas kinerja ataupun sumber daya manusia di kecamatan maupun kelurahan belum begitu baik dan sigap dalam melayani masyarakat hanya saja perlu adanya perluasan dari sistem sosialisasi dalam memberikan informasi mengenai perpajakan.

Fakta dilapangan ditemukan adanya kerjasama petugas pemungut pajak dengan pengurus RW/RT setempat untuk memberikan informasi dan sosialisasi pembayaran Pajak Bumi dan

Bangunan Pedesaan dan Perkotaan. Namun demikian, pelaksanaannya belum berjalan efektif karena kendala dari petugas, pengurus RW/RT maupun wajib pajak.

c. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Adaptasi menyangkut tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja. Adaptasi terdiri dari kesadaran diri masyarakat dan sosialisasi. Berdasarkan hasil penelitian ini melalui wawancara dengan informan 1-5 bahwasannya yang menjadi tolak ukur kebijakan pemungutan pajak bumi dan bangunan dikatakan efektif apabila sosialisasi ke masyarakat sangatlah tepat. Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dari segi akademisi maupun wajib pajak, bahwasannya kesadaran diri masyarakat sangatlah berpengaruh dalam hal pembayaran pbb, masih banyak masyarakat yang tidak mengerti yang pada akhirnya kesadaran diri untuk membayar pajak sangat lah kecil dan kelurahan belum begitu baik dan sigap dalam melayani masyarakat hanya saja perlu adanya perluasan dari sistem sosialisasi dalam memberikan informasi mengenai perpajakan, SDM masih belum memenuhi, sarana prasarana pun masih sangat terbatas, banyak masyarakat ingin proses nya di permudah dan sarana prasarana nya pun memenuhi.

Adapun hambatan terdapat adanya hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pemungutan pbb. Hambatan yang dihadapi oleh Informan 1 (Regulator) Kecamatan kemayoran yaitu penyesuaian kegiatan edukasi dan sosialisasi di lingkungan RT/RW. Karena banyaknya warga yang tidak mengerti, menyebabkan edukasi dan sosialisasi yang kurang dapat diterima baik oleh masyarakat karena ketidaktahuan masyarakat, hal itu mengakibatkan tidak semua masyarakat dapat memahami dengan baik informasi yang disampaikan oleh pihak kecamatan maupun kelurahan setempat.

Hambatan yang dihadapi yaitu mengenai pelaporan pemungutan pbb yang telah dimanfaatkan Insentifnya oleh para pegawai/karyawannya namun perusahaan tersebut lupa ataupun tidak melakukan pelaporan realisasi pemungutan pbb-p2. Hambatan yang dihadapi oleh pihak Akademisi dan Wajib Pajak yaitu hambatan dari sisi administrasi ataupun prosedur dan ketidaktahuan, karena masyarakat terkadang tidak mau dengan prosedur yang rumit serta masih banyak wajib pajak yang tidak begitu peduli dengan pembayaran pajak.

Adapun Upaya yang harus dilakukan oleh pihak UPPD Kemayoran yaitu dengan terus menerus memberikan informasi melalui kegiatan sosialisasi yang menyeluruh agar dapat diterima dengan baik bagi seluruh wajib pajak khususnya terkait kebijakan-kebijakan baru, menurut Akademisi dan Wajib Pajak yaitu dengan terus meningkatkan perbaikan kinerja khususnya dalam penyampaian edukasi dan sosialisasi yang menyeluruh agar wajib pajak dapat mengetahui dengan baik Upaya yang dilakukan menurut Akademisi dan Wajib Pajak yaitu dengan terus meningkatkan perbaikan kinerja khususnya dalam penyampaian edukasi dan sosialisasi yang menyeluruh agar wajib pajak dapat mengetahui dengan baik betapa pentingnya pembayaran pbb. Serta upaya yang dilakukan mengkoordinasikan kepada pihak RW maupun RT setempat, agar sosialisasi berjalan dengan baik dan masyarakat mengerti, maupun bisa menyebarkan sosialisasi melalui media digital seperti tv, radio, group whatsapp dan lain-lain

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan interpretasi yang telah dilakukan pada bab-bab sebelumnya, serta dengan mengacu pada teori dan hasil penelitian sebelumnya. Maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Efektivitas pemungutan Pajak Bumi dan Pangunan Perkotaan dan Pedesaan dikecamatan

Kemayoran belum berjalan dengan baik. Hal ini ditandai dengan realisasi penerimaan sebesar 90,25% pada tahun 2019 dan 89,97% pada tahun 2020. Tidak tercapainya penerimaan pada dua tahun ini menunjukkan bahwa tujuan penerimaan pajak belum dapat direalisasikan sebagaimana dimaksud dalam teori Richard M. Steers mengenai pencapaian tujuan.

2. Hambatan dalam melaksanakan pemungutan pajak bumi dan bangunan yaitu dari segi edukasi dan sosialisai sangatlah kurang, banyaknya masyarakat tidak mengerti bagaimana cara pembayaran pbb dan kurangnya kesadaran diri dari masyarakat.
3. Upaya yang dilakukan oleh pihak UPPD kemayoran maupun kelurahan yaitu dengan melakukan kegiatan sosialisasi dan edukasi yang menyeluruh agar dapat diterima dengan baik bagi seluruh wajib pajak agar mereka bisa mengerti bagaimana cara mealkukan pembayaran pajak, mengerti seberapa pentingnya melakukan kewajiban sebagai wajib pajak.

5. DAFTAR PUSTAKA

Buku

- [1] Anggara, Sahya. 2012. Ilmu Administrasi Negara. Bandung: Pustaka Setia.
- [2] Gibson, Ivancevich, Donnely. 1997. Organisasi dan Manajemen, Perilaku struktur Proses. Jakarta: Erlangga.
- [3] Harbani, Pasolong. 2014. Teori Administrasi Publik. Bandung: CV. Alfabeta.
- [4] Harjo, Dwikora. 2019. Perpajakan Indonesia. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- [5] Maksudi, Beddy Iriawan. 2017. Dasar-Dasar Administrasi Publik. Depok: Rajawali Pers.
- [6] Moleong, Lexy. J. 2016. Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- [7] Mulyadi, Deddy et al. 2016. Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik. Bandung: Alfabeta.
- [8] Nazir, Mohammad. 2011. Metode Penelitian. Jakarta: Ghalia Indonesia
- [9] Pekei, Beni. 2016. Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi. Jakarta: Taushia.
- [10] Rahayu, Siti Kurnia. 2010. Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- [11] Ravianto, J. 2014. Produktivitas dan Pengukuran. Jakarta: Binaman Aksara.
- [12] Rosenbloom, David H et al. 2015. Public Administration: Understanding Management, Politics, and Law in the Public Sector, 8th Edition. New York: McGraw-Hill.
- [13] Siahn, Pahala Marihot. 2016. Pajak dan Retribusi Daerah. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada .
- [14] Steers, M Richard. 1985. Efektivitas Organisasil. Jakarta: Erlangga.
- [15] Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Administrasi Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- [16] Sugiyono. 2012. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- [17] Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kombinasi (Mix Method). Bandung: Alfabeta.
- [18] Waluyo. 2011. Perpajakan Indonesia. Jakarta: Salemba Empat.
- [19] Wulandari, Phaureulia Artha. 2018. Pajak Daerah dalam Pendapatan Asli Daerah. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- [20] Sri Valentina. 2010. Perpajakan Indonesia. Yokyakarta: Upp.Amp
- [21] Mardiasmo. 2011. Perpajakn Edisi Revisi. Yokyakarta: Andi
- [22] Friederich. 2007. Kebijakan Publik. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada
- [23] Pasolong. 2014. Administrasi Publik. Bandung: AlfabetaDuncan dalam Zulkarnain. *Efektivitas*

Organisasi., Jakarta: Erlangga.

Jurnal

- [24] Indira Zahra Utami.201. Inovasi Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Dengan Pemanfaatan Sampah di Kota Mojokerto.Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.
- [25] Selvia. 2019. Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)di Badan Pengelolaa Keuangan dan Pajak Daerah (BPKPD) Pemerintah Kota Semarang. Semarang: Universitas Semarang.
- [26] Sinta Mustika ningrum, Galuh. 2017.Analisis Kinerja Pamong Desa dalam Melakukan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) DI Desa Ngrayun Kabupaten Ponorogo. Ponorogo: Univesitas Muhammadiyah Ponorogo.
- [27] Anoraga, Abiseka. 2014. Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Program Drive Thru(Studi pada Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi). Malang: Universitas Brawijaya.
- [28] Grisna Anggadwita, Wawan Dhewanto. 2013. Service Innovation in Public Sector(A Case Study on PT. Kereta Api Indonesia.Bandung: Intitut Teknologi Bandung.
- [29] Christoforus Wegu Loda. 2018.Inovasi Kepala Desa Pasanggrahan Kecamatan Sukawening Kabupaten Garut dalam Mencapai Target Penerimaan PBB Tahun 2017. Bandung: Universitas Katholik Parahyangan.
- [30] Pribadi Agustino, Sandrinna. 2013. Implementasi Pajak Bumi dan Bangunan (pbb) Pada Kawasan Berikat (Kbn) Cakung Jakarta Timur Untuk Tiga Perusahaan Periode Tahun 203-2015. Bekasi: Institut STIAMI.
- [31] Zaskia Mufliha, selvii. 2018. Efektifitas Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (Studi Kasus di Bapenda Kabupaten Bogor). Bekasi: Institut STIAMI.
- [32] Nassurullah, Siraj, Aras. 2020. Intensification of Land and Building Tax Collection in The Barru Regency Revenue Service.Makasar: Universitas Negeri Makasar.
- [33] Irsa Moch Munawir Syahroni, Hary Supriadi, Acep Supriadi. 2019. Effectiveness of Regional Tax Collection(Study OF Land and Building Tax Collection of Rural and Urban Area in Banjarmasin). Banjarmasin: Universitas Lambung Mangkurat

Peraturan

- [34] Undang-Undang No 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah..

Website

- [35] Website resmi Bapenda DKI Jakarta : <https://bapenda.jakarta.go.id>