

EFEKTIVITAS PEMUNGUTAN PAJAK BUMI & BANGUNAN DI KELURAHAN SINDANGRASA KECAMATAN CIAMIS KABUPATEN CIAMIS

Eva Ruvida

Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia

E-mail : evaruvida@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pelaksanaan pemungutan pajak bumi dan bangunan oleh petugas pemungut pajak di Kelurahan Sindangrasa Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis belum optimal. Dikarenakan masih terdapat beberapa permasalahan yaitu kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah Kelurahan ataupun petugas pemungut pajak kepada masyarakat wajib pajak dan petugas pemungut pajak dirasa masih kurang memiliki inovasi dan kreativitas dalam melakukan pemungutannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pemungutan pajak bumi dan bangunan yang dilakukan oleh pemerintah Kelurahan Sindangrasa Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Sumber data primer dalam penelitian ini sebanyak 9 orang. Adapun Teknik pengumpulan data menggunakan studi kepustakaan dan studi lapangan berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian bahwa Efektivitas Pemungutan Pajak Bumi & Bangunan Di Kelurahan Sindangrasa Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis secara umum kurang dilaksanakan secara optimal karena terdapat hambatan-hambatan, seperti: tingkat kesadaran masyarakat dalam membayar pajak masih rendah, masih ditemukan tanah guntai, tidak semua petugas pemungut pajak memberikan informasi dan tata cara pembayaran pajak secara jelas dan detail kepada masyarakat dan kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Kelurahan. Untuk mengatasi hambatan-hambatan dilakukan upaya diantaranya dengan melakukan pemungutan secara rutin dan adanya inovasi yang telah dilakukan oleh sebagian petugas pemungut pajak.

Kata Kunci : *Efektivitas, Pemungutan Pajak Bumi & Bangunan*

PENDAHULUAN

Pajak adalah salah satu mendapat jasa timbal (kontraprestasi) penerimaan Negara yang berasal dari yang langsung dan dikelola oleh berasal dari iuan rakyat kepada Negara pemerintah untuk menjalankan roda berdasarkan Undang-Undang yang pemerintahan serta untuk melakukan dapat dipaksakan dengan tidak pembangunan dengan tujuan untuk

mensejahterakan masyarakat. Tentunya pajak ini menjadi sumber dana pemerintah untuk mendanai kegiatan pembangunan, baik itu pembangunan di pusat maupun daerah. Pajak daerah dan retribusi daerah merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang penting guna membiayai pelaksanaan pemerintah daerah. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1994, bahwa pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan diserahkan kepada daerah, sebagaimana disebutkan pada pasal 14 Undang-Undang tersebut, yaitu Menteri Keuangan dapat melimpahkan kewenangan penagihan pajak kepada Gubernur dan atau Bupati/ Walikota. Sedangkan dalam pelaksanaan selanjutnya dapat dilimpahkan kepada Camat dan Lurah selaku perangkat daerah Kabupaten/Kota. Untuk meningkatkan pembangunan tentunya memerlukan anggaran yang maksimal agar tujuannya tercapai dan sesuai keinginan. Oleh karenanya perlu adanya peningkatan efektivitas dalam sektor pajak sehingga berjalan optimal. Salah satunya dalam pemungutan pajak bumi dan bangunan yang merupakan sumber pendapatan asli daerah. Kelurahan Sindanggrasa merupakan salah satu Kelurahan di Kabupaten Ciamis yang berada di wilayah provinsi Jawa Barat yang memiliki luas tanah pemukiman cukup luas. Pemungutan pajak bumi dan bangunan di Kelurahan Sindanggrasa merupakan tanggungjawab pemerintah Kelurahan dan kolektor pajak, karena dengan optimalnya

proses pemungutan pajak bumi dan bangunan maka target akan tercapai dan anggaran untuk pembangunan meningkat. Permasalahan utama dalam pemungutan pajak bumi dan bangunan di Kelurahan Sindanggrasa yaitu target penerimaan pajak bumi dan bangunan di Kelurahan Sindanggrasa belum sepenuhnya tercapai. Hal tersebut bisa dilihat dari target pajak bumi dan bangunan pada tahun 2020 yaitu 475.790.260 sementara realisasinya 380.591.445 dengan sisa 95.198.851 presensi 80%. Sementara tahun 2021 yaitu target 475.682.349 dengan realisasinya 385.004.766. Berdasarkan data target dan realisasi pajak bumi dan bangunan di atas maka dapat dikatakan bahwa pemungutan pajak bumi dan bangunan di Kelurahan Sindanggrasa Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis belum optimal, hal itu terlihat dari adanya indikator-indikator sebagai berikut:

1. Target penerimaan pajak bumi dan bangunan di Kelurahan Sindanggrasa belum sepenuhnya tercapai terutama pada saat pandemi. Contohnya pada saat pandemi ini hampir semua masyarakat terkena dampaknya terutama dalam perekonomian, banyak dari masyarakat yang kehilangan pekerjaannya sehingga jangkakan untuk membayar pajak untuk memenuhi kebutuhan sehari-harinya pun masih kurang.
2. Petugas pemungut pajak atau kolektor pajak melakukan

penagihan pajak bumi dan bangunan diwaktu yang kurang tepat misalnya melakukan pemungutan pada akhir bulan, sehingga banyak dari masyarakat yang telat dalam pembayarannya.

3. Masih ditemukan tanah guntai sehingga proses pemungutan pajaknya sulit dilakukan. Contohnya masih ditemukannya tanah maupun rumah kosong yang pemiliknya diluar kota sehingga dalam proses pemungutan pajak bumi dan bangunannya sulit dilakukan.
4. Petugas pemugut pajak atau kolektor pajak dirasa belum memiliki inovasi dalam pemungutan pajak bumi dan bangunan. Contohnya petugas pemugut pajak belum kreatif, tidak seperti di Kelurahan lain yang sudah melakukan inovasi dalam pemungutannya dengan berinisiatif memberikan celengan kepada wajib pajak. Sehingga wajib pajak menyisihkan sebagian uangnya untuk membayar pajak dan dapat dilakukan setiap saat. Jadi pada saat waktu pemungutan, uang untuk membayar pajak tersebut sudah terkumpul dicelengan sehingga dirasa tidak terlalu memberatkan wajib pajak.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana Pemungutan Pajak Bumi & Bangunan

Di Kelurahan Sindangrasa Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis.

KAJIAN PUSTAKA

Menurut Sedarmayanti (2009:59) “Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) dapat tercapai.” Sementara menurut Steers (1985:46) mengatakan bawa :

Efektivitas merupakan sejauh mana organisasi melaksanakan seluruh tugas pokoknya atau mencapai semua sasarannya. Penilaian umum dengan sebanyak mungkin kriteria tunggal dan menghasilkan penilaian yang umum mengenai efektivitas organisasi.

Menurut Siagian (2018:21) mengatakan bahwa:

Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, dana, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa dengan mutu tertentu tepat pada waktunya.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas Menurut Donni (2013:14) ada empat faktor yang mempengaruhi efektivitas, yaitu:

1. Karakteristik Organisasi
Hubungan yang sifatnya relatif tetap seperti susunan sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi. Struktur merupakan cara yang unik

menempatkan manusia dalam rangka menciptakan sebuah organisasi. Dalam struktur, manusia ditempatkan sebagai bagian dari suatu hubungan yang relatif tetap yang akan menentukan pola interaksi dan tingkah laku yang berorientasi pada tugas.

2. Karakteristik Lingkungan

Mencakup dua aspek. Aspek pertama adalah lingkungan ekstern yaitu lingkungan yang berada diluar batas organisasi dan sangat berpengaruh terhadap organisasi., terutama dalam pembuatan keputusan dan pengambilan tindakan. Aspek kedua adalah lingkungan intern yang dikenal sebagai iklim organisasi yaitu lingkungan yang secara keseluruhan dalam lingkungan organisasi.

3. Karakteristik Pekerja

Merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap efektivitas. Di dalam diri setiap individu akan ditemukan banyak perbedaan, akan tetapi kesadaran individu akan perbedaan itu sangat penting dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Jadi apabila suatu organisasi menginginkan keberhasilan, organisasi tersebut harus dapat mengintegrasikan tujuan individu dengan tujuan organisasi.

4. Karakteristik Manajemen

Merupakan strategi dan mekanisme kerja yang dirancang

untuk mengkondisikan semua hal yang di dalam organisasi sehingga efektivitas tercapai. Kebijakan dan praktik manajemen merupakan alat bagi pimpinan untuk mengarahkan setiap kegiatan guna mencapai tujuan organisasi. Dalam melaksanakan kebijakan dan praktik manajemen harus memperhatikan manusia, tidak hanya memetingkan strategi dan mekanisme kerja saja. Mekanisme ini meliputi penyusunan tujuan strategis, pencarian dan pemanfaatan atas sumber daya, penciptaan lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan dan pengambilan keputusan, serta adaptasi terhadap perubahan lingkungan inovasi organisasi.

Sedangkan menurut Sutrisno (2010:89) ada tujuh variabel yang berpengaruh terhadap efektivitas yaitu:

1. Struktur
2. Teknologi
3. Lingkungan Ekstern
4. Lingkungan Intern
5. Keterkaitan Karyawan Pada Organisasi
6. Prestasi Kerja Karyawan
7. Kebijakan Manajemen

Ukuran efektivitas menurut Gibson (Steers 2020:53) mengatakan bahwa:

Efektivitas dapat diukur dengan kriteria kejelasan tujuan yang hendak dicapai, kejelasan strategi pencapaian tujuan, proses analisa

dan perumusan kebijakan yang mantap, perencanaan yang matang, penyusunan program yang tepat, tersedianya sarana dan prasarana kerja, pelaksanaan yang efektif dan efisien, sistem pengawasan dan pengendalian yang mendidik.

Sedangkan menurut Duncan (Steers 1985:53) mengatakan mengenai ukuran efektivitas, sebagai berikut:

1. **Pencapaian Tujuan**
Pencapaian tujuan yaitu keseluruhan upaya organisasi dalam pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya..
2. **Integrasi**
Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan consensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.
3. **Adaptasi**
Adaptasi adalah kemampuan organisasi publik menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Berkaitan dengan kesesuaian pelaksanaan program yang akan dilaksanakan dengan

menyesuaikan keadaan dilapangan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan) dinyatakan bahwa:

Pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan 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.

METODE

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dimana peneliti bermaksud untuk menggambarkan kejadian atau fenomena sesuai dengan apa yang terjadi dilapangan.

Instrumen utama dalam penelitian ini yaitu peneliti sendiri dengan cara melakukan wawancara atau bertanya, mendengar, meminta dan mengambil data serta melalui observasi atau pengamatan secara langsung ke lapangan. Instrument bantuan yang digunakan yaitu panduan atau pedoman wawancara mendalam, berupa pertanyaan-pertanyaan. Alat rekaman melalui telepon. Dan alat tulis berupa note book dan pulpen.

Fokus kajian dalam penelitian ini adalah berkaitan dengan Efektivitas Pemungutan Pajak Bumi & Bangunan Di Kelurahan Sindangrasa Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis yang

difokuskan pada beberapa dimensi yang digunakan untuk mengukur efektivitas menurut Duncan (Steers 1985:53) yaitu mengenai Pencapaian Tujuan, Integrasi dan Adaptasi. Penelitian ini dilaksanakan terhitung dari bulan Agustus 2021 sampai bulan Maret 2022 di Kelurahan Sindangrasa Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis.

Informan dalam penelitian ini sebanyak 9 orang terdiri dari Kepala Kelurahan, Kasi Pemerintahan, Petugas Pemungut Pajak dan Masyarakat Wajib Pajak. Untuk teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi kepustakaan dan studi lapangan yang terdiri dari wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik pengolahan data/analisa data melalui reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan/verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun untuk mengetahui efektivitas pemungutan pajak bumi dan bangunan Di Kelurahan Sindangrasa Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis dapat ditinjau dari teori menurut Duncan (Steers 1985:53) mengenai ukuran efektivitas yaitu: Pencapaian Tujuan, Integrasi dan Adaptasi. Untuk penjelasan lebih lanjut diuraikan sebagai berikut :

A. Pencapaian Tujuan

Menurut Duncan (Steers 1985:53) Pencapaian tujuan yaitu: Keseluruhan upaya organisasi dalam pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian

tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya..

Untuk dapat mengukur keberhasilan pencapaian suatu program bisa dilihat dari seberapa jauh program itu mencapai tujuannya atau targetnya. Dimana dalam penelitian ini pencapaian tujuan dimaksud adalah keseluruhan upaya pemungutan pajak bumi dan bangunan untuk mencapai target yang telah ditentukan sebelumnya dan melaksanakan periodisasi hasil pemungutan pajak bumi dan bangunan.

1) Petugas pemungut pajak mampu melaksanakan pekerjaan sesuai target yang telah ditetapkan sebelumnya

Berdasarkan penelitian dilapangan dapat dianalisis bahwa target pemungutan pajak bumi dan bangunan belum tercapai 100% pada setiap tahunnya. Hal ini terjadi karena rendahnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak terutama pada saat pandemi terlihat dari masih ditemukan wajib pajak yang membayar pajak tidak tepat waktu dan masih banyak yang melakukan penunggakan sampai bertahun-tahun. Masih ditemukan tanah guntai sehingga proses pemungutan pajaknya sulit untuk dilakukan. Namun demikian pihak Kelurahan maupun petugas pumungut pajak telah melakukan upaya mengatasi hal tersebut yaitu dengan cara melakukan

pemungutan pajak bumi dan bangunan secara rutin dan rajin kepada masyarakat seperti ada yang melakukan penagihan satu minggu sekali ada pula yang satu bulan sekali sehingga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak dan target pemungutan pajak bumi dan bangunan akan tercapai.

2) Petugas pemungut pajak melaksanakan periodisasi pelaporan hasil pemungutan pajak bumi dan bangunan tepat waktu

Berdasarkan penelitian dilapangan dapat dianalisis bahwa masih ditemukannya petugas pemungut pajak yang terlambat dalam menyetorkan hasil pemungutannya. Adapun hambatannya yaitu petugas pemungut pajak atau kolektor menunggu terkumpulnya uang dari wajib pajak sehingga penyetoran hasil pemungutannya terlambat. Namun demikian pihak kelurahan telah berupaya untuk mengatasi hambatan tersebut yaitu dengan dilakukan pengontrolan dan pengecekan hasil pemungutan pajak bumi dan bangunan pada setiap petugas pemungut pajak selama 3 bulan sekali pada saat rapat RT RW.

B. Integrasi

Menurut Duncan (Steers 1985:53) Integrasi yaitu: Pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan consensus dan

komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.

Pemungutan pajak bumi dan bangunan oleh petugas pemungut pajak atau kolektor akan efektif jika adanya integrasi. Integrasi dalam hal pemungutan pajak bumi dan bangunan menyangkut suatu proses sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Kelurahan maupun yang dilakukan oleh petugas pemungut pajak atau kolektor pajak kepada masyarakat selaku wajib pajak. Sosialisasi ini tentunya sangat penting dalam mewujudkan efektivitas pemungutan pajak bumi dan bangunan. Dengan tujuan untuk memberikan informasi dan tatacara pembayaran pajak serta untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat akan pentingnya membayar pajak.

1) Petugas pemungut pajak memberikan informasi dan tatacara pembayaran pajak bumi dan bangunan kepada masyarakat Berdasarkan penelitian dilapangan dapat dianalisis bahwa adanya sebagian masyarakat yang tidak mendapatkan informasi dan tata cara pembayaran pajak bumi dan bangunan. Adapun hambatannya yaitu, tidak semua petugas pemungut pajak memberikan informasi dan tata cara pembayaran pajak secara jelas dan detail sehingga masyarakat tidak begitu paham dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan terutama proses pembayaran secara online. Namun demikian pihak kelurahan telah

berupaya untuk mengatasi hambatan tersebut yaitu dengan memberikan informasi dan tata cara pembayaran secara langsung door to door ke masyarakat wajib pajak maupun lewat media sosial seperti whatsapp group keRTan.

2) Adanya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah Kelurahan kepada masyarakat terkait pajak bumi dan bangunan Berdasarkan penelitian dilapangan dapat dianalisis bahwa masih kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Kelurahan dan masih ada sebagian petugas pemungut pajak yang tidak melakukan sosialisasi kepada masyarakat serta banyak dari masyarakat yang tidak mengetahui tentang sosialisasi pajak bumi dan bangunan ini. Adapun upaya yang telah dilakukan oleh pihak Kelurahan yaitu dengan diadakannya sosialisasi satu tahu sekali, dan kadang kala pada saat rapat RT RW yang diadakan 3 bulan sekali sering dibahas mengenai pajak bumi dan bangunan.

C. Adaptasi

Menurut Duncan (Steers 1985:53) Adaptasi yaitu:

Kemampuan organisasi publik menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Berkaitan dengan kesesuaian pelaksanaan program yang akan dilaksanakan dengan menyesuaikan keadaan dilapangan.

Adaptasi dalam hal ini berkaitan dengan pemungutan pajak bumi dan bangunan, yang mana dalam proses

pemungutannya petugas pemungut pajak atau kolektor pajak harus bisa menyesuaikan dengan kondisi lingkungan dimasyarakat.

1) Petugas pemungut pajak mengetahui waktu yang tepat/cocok untuk melakukan pemungutan pajak kepada masyarakat

Berdasarkan penelitian dilapangan dapat dianalisis bahwa masih banyaknya masyarakat yang terlambat membayar pajak dan bahkan ada yang menunggak. Adapun hambatannya yaitu wajib pajak tidak berada ditempat, kemudian domisili yang tidak berada ditempat, wajib pajak yang memiliki objek pajak di PERUM, serta ekonomi masyarakatnya tidak stabil terutama pada saat kondisi pandemi sehingga sulit untuk dilakukan penagihan. Upaya yang telah dilakukan oleh pihak keluarahan dan petugas pemungut pajak untuk mengatasi hambatannya, yaitu petugas pemungut pajak melakukan penagihan lebih rutin lagi dan jika wajib pajak tidak berada ditempat maka melakukan penagihan kembali dilain waktu. Serta apabila wajib pajak berada diluar kota biasanya melakukan pemungutan dengan menghubungi nomor wajib pajak tersebut.

2) Petugas pemungut pajak memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak bumi dan bangunan

Berdasarkan penelitian dilapangan dapat dianalisis bahwa

adanya sebagian masyarakat yang masih kebingungan dalam membayar pajak secara online. Adapun hambatannya yaitu tidak semua petugas pemungut pajak melakukan penagihan secara langsung atau door to door dan tidak semua petugas pemungut pajak melakukan inovasi dalam proses pemungutannya. Maka dari itu upaya yang telah dilakukan oleh pihak Kelurahan dan petugas pemungut pajak yaitu dengan melakukan penagihan secara langsung door to door ke setiap wajib pajak dan adanya inovasi yang telah dilakukan oleh sebagian petugas pemungut pajak yakni dengan memberikan celengan kepada setiap wajib pajak sehingga proses pembayarannya dicicil dan bisa dibayar kapanpun. Sehingga diharapkan target pemungutan pajak bumi dan bangunan dapat tercapai.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Efektivitas Pemungutan Pajak Bumi & Bangunan Di Kelurahan Sindangrasa Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis, simpulan dari hasil penelitian ini dapat peneliti uraikan bahwa Efektivitas Pemungutan Pajak Bumi & Bangunan Di Kelurahan Sindangrasa Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis belum berjalan dengan optimal, dilihat dari dimensi yang dijadikan alat ukur masih terdapat dimensi yang belum sesuai dalam pelaksanaannya seperti target pemungutan pajak bumi dan bangunan belum sepenuhnya tercapai, masih

rendahnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak, masih ditemukannya tanah guntai sehingga proses pemungutan pajaknya sulit untuk dilakukan serta kondisi ekonomi masyarakat karena pandemi banyak yang penghasilannya berkurang, tidak semua petugas pemungut pajak memberikan informasi dan tata cara pembayaran pajak secara jelas dan detail kepada masyarakat dan kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Kelurahan. Serta tidak semua petugas pemungut pajak melakukan penagihan secara langsung atau door to door dan tidak semua petugas pemungut pajak melakukan inovasi dalam proses pemungutannya. Untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut pihak Kelurahan dan petugas pemungut pajak telah berupaya melakukan pemungutan secara rutin satu bulan sekali sehingga menjadi pengingat kepada masyarakat untuk membayar pajak dan adanya pemberian masa tenggang dalam pembayarannya. Memberikan informasi dan tata cara pembayaran secara langsung maupun melalui media sosial serta diadakannya sosialisasi satu tahu sekali dan kadang kala pada saat rapat RT RW yang diadakan 3 bulan sekali sering dibahas mengenai pajak bumi dan bangunan dan adanya inovasi yang telah dilakukan oleh sebagian petugas pemungut pajak. Sehingga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat dan target tercapai serta pemungutan pajak bumi dan bangunan dapat berjalan dengan optimal.

DAFTAR PUSTAKA

Buku – Buku :

Doni dan Agus, 2015. *Manajemen Perkantoran efektif, efisien dan professional*. Bandung : Alfabeta

Sedarmayanti, 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung : CV. Mandar Maju

Siagian, 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT Bumi Aksara

Steers, M Richard, 2020. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta : Erlangga

Sutrisno, Edy, 2010. *Budaya Organisasi*. Jakarta : Prenadamedia grup

Dokumen – Dokumen :

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Pasal 1 Angka 49.