

Efektivitas Pengelolaan Pajak Restoran Di Badan Pengelolah Pajak Dan Retribusi Daerah Kabupaten Minahasa Selatan

Reynald Pietherson Manarisip

Gustaaf B.I Tampi

Very Y. Londa

piethersenreynald@gmail.com

Abstract

The purpose of this study was to determine how the effectiveness of restaurant Tax Management by the Regional Tax and retribution Management Agency of South Minahasa regency. This study is a study that uses qualitative methods with interview techniques. The informant interviewed in this study is the head of sub division of collection, deposit, evaluation and reporting of regional taxes and levies. The results of this study indicate that the obtained regional tax and Levy Management Agency has been effective even though the contribution of restaurant tax to local tax revenue is included in the criteria is very less because of its existence. constraints in 2019 the income or tax contribution rate of restaurants fluctuates.

Keywords: effectiveness, processing, tax

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Efektivitas Pengelolaan Pajak Restoran oleh Badan Pengelolah Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Minahasa Selatan. Penelitian ini merupakan Penelitian yang menggunakan metode kualitatif dengan Teknik wawancara. Adapun informan yang diwawancarai dalam Penelitian ini adalah kepala sub bidang pemungutan, penyetoran, evaluasi dan pelaporan pajak dan retribusi daerah. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa didapat badan pengelolah pajak dan retribusi daerah sudah efektif walaupun dalam konstribusi pajak restoran terhadap pendapatan pajak daerah masuk dalam kriteria sangat kurang karna adanya. kendala di tahun 2019 pendapatan atau tingkat kontribusi pajak restoran mengalami fluktuatif.

Kata kunci: Efektivitas, Pengolahan, Pajak

PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang - Undang Nomor 28 Tahun 2009, Pajak Daerah merupakan salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang penting untuk pembiayaan daerah. Di Sulawesi Utara sendiri Pajak Daerah di atur dalam Peraturan Daerah Sulawesi Utara No. 5 tahun 2018 tentang Pajak Daerah. Sedangkan di Indonesia sendiri di atur lewat PP No. 91 tahun 2010 tentang Jenis Pajak Daerah yang dipungut Berdasarkan Penetapan Kepala Daerah atau dibayar Sendiri oleh Wajib Pajak, dijelaskan bahwa 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.

Berkenaan dengan Peraturan Daerah Kabupaten Minahasa Selatan No.1 tahun 2011 tentang Pajak daerah, di jelaskan bahwa salah satu jenis Pajak Daerah adalah Pajak Restoran, yaitu Pajak atas pelayanan yang disediakan di restoran. Rumah makan atau restoran adalah tempat yang menyediakan makanan dan minuman seperti kedai nasi, kedai mie, kedai kopi, atau warung serta tempat - tempat hiburan seperti diskotik dan karaoke, juga termasuk usaha jasa katering dan tataboga. Perkembangan saat ini, banyak kita lihat ditemui berbagai jenis restoran seperti kafetaria, bar, dan lain sebagainya yang bermunculan, terutama coffe shop yang keberadaannya saat ini sangat banyak.

Pemerintah Daerah melalui Badan Pengelolah Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Minahasa Selatan menyelenggarakan pemungutan Pajak Restoran. Jenis Pajak ini sangat potensial

untuk meningkatkan penerimaan daerah khususnya Anggaran Penerimaan Belanja Daerah. Peningkatan tersebut diikuti dengan proses pengawasan melalui peningkatan kepatuhan wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran Pajak terhutangnya.

Upaya yang dilakukan oleh Badan Pengelolaan Pajak Retribusi Daerah Kabupaten Minahasa Selatan untuk melaksanakan pemungutan tersebut harus diiringi dengan meningkatkan kepatuhan wajib Pajak restoran agar pemungutan dapat maksimal. Pelaksanaan pemungutan dan pembayaran Pajak Restoran masih banyak di temukan permasalahan dan hambatan terutama bagi pemerintah daerah. Oleh karena itu, petugas yang berwenang dalam pelaksanaan Pajak Restoran harus lebih meningkatkan kinerjanya, sehingga dapat mengatasi permasalahan yang timbul.

Ditambah lagi, belum ada punishmen atau hukuman yang kuat untuk memberikan efek jera kepada pemilik restoran yang terlambat membayar ataupun tidak sama sekali membayar Pajak retribusi restoran. Jadi sanksi dari aturan belum terlalu kuat, dikarenakan tidak ada regulasi yang mengatur bahwa ketika ada restoran yang tidak membayar Pajak akan dikenakan sanksi berupa berupa penutupan.

Kemudian, berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti menunjukan masih kurangnya pengetahuan pemilik restoran tentang Pajak retribusi yang dikenakan bagi restoran. Menurut mereka ini mungkin kurangnya sosialisasi dari pemerintah dalam hal ini Badan Pengelolah Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Minahasa Selatan kepada pemilik-pemilik restoran yang ada di Minsel.

Apabila permasalahan tersebut dapat diatasi, maka tentunya akan dapat meningkatkan

PAD yang nantinya dapat digunakan untuk pembangunan daerah. Efektivitas pemungutan Pajak Restoran sangat berperan penting bagi pemerintah Kabupaten Minahasa Selatan dalam meningkatkan angka Pendapatan Asli Daerah (PAD) mengingat saat ini banyak terjadi pembangunan restoran, cafe, dan lain sebagainya yang belum terdaftar sebagai wajib Pajak restoran di Kabupaten Minahasa Selatan.

Dari masalah di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Efektivitas Pengelolaan Pajak Restoran di Badan Pengelolah Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Minahasa Selatan.

TINJAUAN PUSTAKA

PENELITIAN TERDAHULU

Alasan mengapa perlu menggunakan penelitian terdahulu di penelitian ini adalah agar bisa mengetahui bangunan keilmuan yg sudah di letakan oleh orang lain, dalam hal ini peneliti mengambil penelitian yang sudah pernah di lakukan oleh para peneliti sebelumnya yang menggunakan judul atau konsep yang sama dengan penulis.

1. Olivia Kawowode, G. B Tampi, V Y. Londa (2017), dengan judul : Efektivitas Pengelolaan Dana Desa Di Desa Kalinaun Kecamatan Likupang Timur Kabupaten Minahasa Utara. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pengelolaan dana desa di Desa Kalinaun Kecamatan Likupang Timur Kabupaten Minahasa Utara. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode observasi yaitu observasi langsung ke lokasi penelitian serta melakukan wawancara dan dokumentasi. Itu fokus penelitian adalah pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi. Berdasarkan hasil penelitian, efektivitas pengelolaan dana desa di Desa Kalinaun,

Kecamatan Likupang Timur, Utara Kabupaten Minahasa, belum bisa dikatakan efektif karena pembangunan yang dilakukan pemerintah masih menemui beberapa permasalahan dan pembangunan yang tidak merata, membuat kecemburuan sosial di kalangan masyarakat. Itu Pemerintah Desa Kalinaun juga tidak sesuai dengan apa yang dicita-citakannya sehingga masyarakat enggan bekerja bersama. Realisasi dana desa ini merupakan tindak lanjut dari program pemerintah membangun Indonesia dari pinggiran dengan memperkuat daerah-daerah dan desa-desa dalam kerangka NKRI Negara Kesatuan Republik Indonesia bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan dan pemerataan pembangunan melalui peningkatan kesejahteraan masyarakat pelayanan, memajukan perekonomian, mengatasi kesenjangan pembangunan antardesa dan memperkuat masyarakat sebagai subjek pembangunan.

2. Ropintauli Lumban Gaol, Johnny Hanny Posumah, Very Y Londa, (2016) dengan judul : Efektifitas Pengelolaan Pajak Hiburan Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Manado. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui wawancara mendalam kepada 9 informan, observasi dan mencari dokumen tambahan berupa daftar pedoman wawancara, tape recorder dan alat tulis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Pengelolaan Pajak Hiburan Pada Dinas Pendapatan Kota Manado. Dalam pengelolaan Pajak hiburan di Dinas Pendapatan Kota Manado adalah tingkat kesadaran Wajib Pajak yang membayar Pajak masih rendah dalam hiburan, masih kurang pegawai dalam menangani hiburan Pajak dan kurangnya sosialisasi kepada wajib Pajak itu sendiri.

3. Jordan Saputra Sempo, Alden Laloma, Very Y. Londa (2020), dengan judul : Efektivitas Pengelolaan Dana Kelurahan Dalam Rangka Peningkatan Sarana Dan Prasarana Dan Pemberdayaan Masyarakat Di Kelurahan Bahu Kecamatan

Malalayang Kota Manado. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Pengelolaan Dana Kelurahan Dalam Rangka Peningkatan Sarana dan Prasarana dan Pemberdayaan Masyarakat di Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan maksud menggali atau membangun suatu prosesi atau menjelaskan makna dibalik realita. Dalam penelitian ini yang dijadikan sumber data (informan), adalah Pegawai yang bekerja di Pemerintah Kelurahan Bahu mulai dari Lurah, Sekretaris Kelurahan, Bagian Pemerintahan Lurah, Kepala – Kepala Lingkungan serta Tokoh Adat, Tokoh Masyarakat, Tokoh Agama serta semua yang terlibat dalam pengelolaan dana kelurahan.

Data yang dikumpul dalam penelitian ini diolah dan dianalisis secara kualitatif dengan menggunakan model analisis interaktif Hasil penelitian menunjukkan Dalam tahap Perencanaan, belum adanya ketentuan pembagian tentang berapa persen dari penggunaan AAK untuk berbagai program pemberdayaan masyarakat yang ada.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian menggunakan metode kualitatif dengan Teknik wawancara. Adapun informan yang diwawancarai dalam Penelitian ini adalah kepala sub bidang pemungutan, penyetoran, evaluasi dan pelaporan pajak dan retribusi daerah.

Fokus penelitian ini adalah mendeskripsikan tentang Efektivitas Pengelolaan Pajak Restoran oleh Badan Pengelolah Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Minahasa Selatan, yang akan melihat pada beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur efektivitas yang dikemukakan oleh Sutrisno (2007:125-126) adalah sebagai berikut:

1. Pemahaman program: dilihat sejauh mana masyarakat yang

dapat memahami kegiatan program

2. Tepat sasaran : dilihat dari apa yang dikehendaki tercapai atau menjadi kenyataan.
3. Tercapainya tujuan : diukur melalui pencapaian tujuan kegiatan yang telah dijalankan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa didapat badan pengelolah pajak dan retribusi daerah sudah efektif walaupun dalam kontribusi pajak restoran terhadap pendapatan pajak daerah masuk dalam kriteria sangat kurang karna adanya. kendala di tahun 2019 pendapatan atau tingkat kontribusi pajak restoran mengalami fluktuatif.

Hasil wawancara

Penelitian ini dilakukan di awal bulan April tahun 2022 dengan mewawancarai informan yang telah ditetapkan sebelumnya, berikut adalah hasil wawancara yang dilakukan kepada informan.

Kepala Sub Bidang Pemungutan dan Pelaporan Pajak

- 1) Bagaimana proses pengelolaan pajak restoran yang dilakukan oleh badan pengelolaan pajak dan retribusi daerah kab. Minsel?

“ jadi untuk Pajak Restoran didalamnya ada rumah makan, rumah kopi, cafe dan restoran jadi kalau kita di daerah kita ini, Adapun usaha-usaha seperti itu kita datangi untuk melaksanakan pendaftaran dan pendataan dan setelah itu, sesuai dengan aturan yang ada maka setiap rumah makan itu berkewajiban untuk membayar pajak 10% dari pendapatan atau omset dengan dasar adalah pemakaian bill atau nota yang dibayar oleh konsumen. Itu adalah pajak

yang seharusnya dibayar oleh pemilik usaha”.

2) Apa saja landasan atau regulasi yang digunakan Pemkab Minsel dalam mengelolah pajak restoran?

“ dasarnya kan dari Undang – undang nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi daerah, terus ada Peraturan Daerah Kabupaten Minahasa Selatan nomor 1 tahun 2011 tentang Pajak Daerah, lanjut dengan adanya peraturan Bupati nomor 31 tahun 2015 tentang tatacaara pemungutan Pajak Daerah”.

3) Kendala- kendala apa yang dihadapi saat melakukan pengelolaan pajak Restoran di Kabupaten Minahasa Selatan?

“ kendalanya adalah karakter pengusaha yang ada di Kabupaten Minahasa Selatan ini berbeda dengan pengusaha yang ada di kota-kota besar seperti Manado, karna pada umumnya usaha yang mereka buka itu terkadang melihat dari situasi dan kondisi. Jadi musiman, jadi bisa saja mereka beralasan bahwa usaha mereka tidak lancer atau sepi disebabkan karna mungkin ada alasan dengan adanya kenaikan bahan baku seperti ikan, sayur-sayur ataupun rica tomat dan lain-lain. Ada juga yang beralasan mereka bahwa keuntungan mereka kecil disebabkan karna pembiayaan sewa kontrak, bayar gaji pekerja, dan sepi karna kurangnya pengunjung. Juga bertumbuhnya usaha rumah-rumah makan disekitar tempat usaha mereka, jadi terjadinya persaingan”.

4) Apakah ada pemilik restoran yang menolak membayar pajak dengan alasan tertentu?

“ dalam pendataan dan penagihan pajak restoran itu ada saja wajib pajak yang tidak mau membayar dengan alasan itu tadi, pendapatan mereka masih kurang terus mereka juga belum tau jelas tentang aturan yang berlaku untuk Pajak Restoran, jadi ada yang kurang jelas tau mereka menganggap

pajak restoran sama dengan retribusi padahal berbeda jadi kurang jelas pemahaman terhadap pajak daerah”.

5) Saksi apa yang diberikan kepada pemilik restoran atau restoran tersebut menolak untuk belum membayar pajak?

“ jadi untuk langkah kita ketika mereka menolak untuk membayar kita tetap melaksanakan sosialisasi terus secara continue dan konsisten tetapi jika juga mereka tidak atau belum membayar kami melaksanakan surat teguran, surat teguran pertama, kedua, dan langsung dipanggil menghadap ke kantor. Adapun juga stiker yang kita siapkan untuk rumah makan yang belum atau tidak mau membayar pajak”.

Dari wawancara yang dilakukan penulis kepada narasumber selaku Kepala Sub Bidang Pemungutan, Penyetoran Pembukuan, Evaluasi dan Pelaporan Pajak dan Restribusi Daerah dapat penulis simpulkan bahwa masih kurangnya sosialisasi terhadap pemilik restoran – restoran terbukti saat dilakukan penagihan masih ada pemilik restoran yang tidak mengetahui tentang aturan yang ada, juga masih kurangnya sangsi tegas terhadap pemilik restoran ketika belum membayar pajak seperti penyegelan tempat usaha atau membayar denda Ketika adanya keterlambatan membayar pajak.

Dalam penelitian ini kontribusi digunakan untuk melihat sejauh mana Pajak Restoran memberikan sumbangsih dalam penerimaan pendapatan Pajak Daerah. Untuk mengetahui kontribusi dilakukanlah perbandingan antara penerimaan Pajak Restoran periode tertentu dengan penerimaan Pajak Daerah periode tertentu. Mahmudi (2010: 145) menyatakan hasil yang nanti akan didapat menentukan tingkat peranan Pajak Restoran terhadap pendapatan Pajak Daerah yang bila mana jika hasilnya besar berarti semakin besar pula peranan Pajak Restoran terhadap pendapatan Pajak Daerah, tetapi jika hasil perbandingannya kecil berarti peranan Pajak

Restoran terhadap pendapatan Pajak Daerah kecil pula. Penerimaan Pajak Daerah dari tahun 2018 hingga 2021 yang terjadi di Kabupaten Minahasa Selatan mengalami peningkatan yang positif, setiap jenis Pajak berdasarkan hasil data yang telah diterima memberikan kontribusi yang beraneka ragam jumlahnya dari yang terkecil hingga yang paling banyak. Kontribusi dari Pajak Restoran merupakan salah satu dari Pajak yang dapat diandalkan oleh Kabupaten Minahasa Selatan

1. Kontribusi Pajak Restoran terhadap Pendapatan Pajak Kabupaten Minahasa Selatan Tahun 2018-2021

Kontribusi yang diberikan Pajak Restoran terhadap pendapatan pajak Daerah Kabupaten Minahasa Selatan dapat dilihat dalam tabel 3 yang merupakan data yang telah diolah, dan didapati mengalami penurunan dari tahun 2018 yang berjumlah 12,9% menurun ditahun 2019 menjadi 10,11% yaitu menurun 2,79% dari tahun 2018, tahun 2020 menurun lagi menjadi 5,12% ditahun ini merupakan penurunan yang sangat besar dibandingkan ditahun sebelumnya yaitu berjumlah 4,99%, dan ditahun 2021 meningkat menjadi 5,81 yaitu meningkat dari tahun 2020 sebesar 0,69%. Pajak Restoran memberikan kontribusi terhadap Pajak Daerah sebesar 8,28%.

Rumus yang dapat kita pakai untuk menghitung kontribusi pajak restoran terhadap Pajak Daerah ialah :

Realisasi Penerimaan Pajak Restoran

$$\times 100\%$$

Realisasi Penerimaan Pajak Daerah

2. Kriteria Tingkat Kontribusi Pajak

Jika dilihat dari tabel 4 kontribusi yang diberikan oleh Pajak Restoran kepada Pajak Daerah termasuk dalam kategori kontribusi kurang yaitu pada tahun 2018 dengan jumlah presentase 12,9% dan 2019 dengan jumlah

presentase 10,11%. Sedangkan untuk 2 tahun berikutnya termasuk dalam kategori kontribusi sangat kurang, yaitu ditahun 2020 5,12%, dan tahun 2021 dengan jumlah 5,81%. Kontribusi Pajak Restoran masih sangat rendah walaupun ditahun 2018 dan 2019 tergolong lebih tinggi dibandingkan 2 tahun terakhir akan tetapi kontribusi yang diberikan oleh Pajak Restoran masih termasuk dalam katagori sangat kurang, yaitu dengan jumlah 8,28%.

3. Kriteria Tingkat Efektivitas

Ada 5 kategori yang dapat dibagikan dalam kriteria efektivitas, yaitu mulai dari kategori tidak efektif dari 0% hingga 60%, kategori kurang efektif mulai dari 60,1% hingga 80%, kategori cukup efektif mulai dari 80,1% hingga 90%, kategori yang efektif 90,1% hingga 100%, dan kategori yang terakhir sangat efektif di atas 100%. Untuk menilai hubungan yang terjadi antara hasil yang didapat dari iuaran suatu pajak dengan target atau tujuan yang telah ditetapkan kita menggunakan efektivitas (Mardiasmo, 2002). Dari hasil estimasi yang dilakukan menggunakan rumus efektivitas Pajak Restoran mendapatkan hasil yang akan disajikan pada tabel dibawah ini :

4. Efektivitas Pajak Restoran Terhadap Pajak Daerah Kabupaten Minahasa Selatan Tahun 2018-2021

Rata-rata efektivitas yang didapat dari tahun 2018 sampai 2021 adalah 105,50% dan termasuk pada kategori sangat efektif. Pada tahun 2018 tingkat efektivitas sebesar 177,27% yang juga merupakan tingkat efektivitas terbesar dari tahun 2018-2021. Pada tahun 2019 tingkat efektivitas sebesar 94,3% mengalami penurunan dari tahun sebelumnya. Tahun 2020 tingkat efektivitas 79,3% juga masih mengalami penurunan dari 2 tahun sebelumnya dan juga merupakan tingkat efektivitas terendah dari tahun 2018-2021. Dan pada tahun 2021 tingkat efektivitas sebesar 155,40% mengalami peningkatan 76,1% dari tahun sebelumnya

tetapi walaupun mengalami fluktuatif, tingkat efektivitas Pajak Restoran dari tahun 2018 sampai tahun 2021 masih masuk dalam kategori Sangat Efektif. Menurut Abdul (2004), kemampuan daerah menjalankan tugas dikategorikan efektif apabila rasio yang dicapai mencapai 100%, sehingga semakin tinggi rasio efektivitas berarti menggambarkan kemampuan daerah yang semakin baik.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil data yang didapat menurut wawancara, masyarakat atau pemilik restoran belum memahami dengan jelas program pembayaran pajak sehingga dalam pajak pemilik restoran banyak yang tidak membayar pajak dengan alasan pendapatan yang di dapat tergolong rendah.
2. Dari hasil yang didapat badan pengelolah pajak dan retribusi daerah sudah tepat sasaran walaupun dalam kontribusi pajak restoran terhadap pendapatan pajak daerah masuk dalam kriteria sangat kurang.
3. Dari hasil yang didapat badan pengelolah pajak dan retribusi daerah, karna adanya kendala di tahun 2019 pendapatan atau tingkat kontribusi pajak restoran mengalami fluktuatif, akan tetapi dari hasil Penelitian masih tergolong dalam kriteria sangat efektif.

Saran

Saran yang dapat diberikan peneliti berdasarkan hasil penelitian ini adalah:

1. Untuk mengubah kontribusi Pajak Restoran terhadap pendapatan Pajak Daerah yang saat ini masih termasuk dalam golongan sangat kurang adalah dengan membuka tempat-tempat makan didaerah pantai maupun ditempat kunjungan wisata, melakukan pemantauan di restoran/ rumah makan, dan mencatat atau menambahkan daftar tempat restoran yang sudah memenuhi kriteria yaitu berpenghasilan Rp 1.000.000,-/ bulan ke dalam objek pajak restoran di Kabupaten Minahasa Selatan.
2. Pemerintah Kabupaten Minahasa Selatan lebih khusus pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah untuk perlu meng-update website informasi agar dapat lebih mudah untuk diakses oleh masyarakat yang membutuhkan informasi, serta melakukan sosialisasi tentang pajak kepada masyarakat dan lebih meningkatkan pengawasan dan perhatian agar efektivitas pajak restoran tidak mengalami fluktuatif ditahun-tahun selanjutnya dan juga melakukan kegiatan-kegiatan seperti perayaan yang berhubungan dengan adat istiadat di Minahasa Selatan.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Hakim, Ekonomi Pembangunan, (Yogyakarta : Ekonosia Kampus Fakultas Ekonomi UII, 2004)
- A. M. Sambas. 2009. Konsep Efektivitas Pembelajaran. Pustaka Setia, Bandung.
- Afifuddin. 2010. Pengantar Administrasi Pembangunan. Bandung: CV Alfabeta.
- Danim, Sudarwan. 2004. Motivasi Kepemimpinan & Efektivitas

- Kelompok . PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Edward W. Memah. 2013. Efektivitas Dan Kontribusi Penerimaan Pajak Hotel dan Restoran Terhadap PAD Kota Manado. Jurnal EMBA, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi, Manado. Vol 1, No 3.
- G. R. Terry, 2006, Prinsip-Prinsip Manajemen. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- G. Dotulong, David P.E dan Saerang. 2014. Analisis Potensi Penerimaan dan Efektivitas Pajak Restoran Di Kabupaten Minahasa Utara. Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi Jurusan Akutansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Unsrat Manado. Vol 14, No 2.
- J. S. Sempo, A. Laloma, V. Y. Londa. Efektivitas Pengelolaan Dan Kelurahan Dalam Rangka Peningkatan Sarana Dan Prasarana Dan Pemberdayaan Masyarakat Di Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado. 2020. Jurnal Administrasi Publik, Universitas Sam Ratulangi.
- K. B. Prakosa, 2005. Pajak dan Retribusi Daerah. Yogyakarta; UII Press.
- L. Moleong. 2017. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.
- Mahmudi. 2005. Manajemen Kinerja sector publik. yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Mardiasmo. 2011. "PerPajakan Edisi Revisi 2011". Yogyakarta: Andi.
- 2013 " PerPajakan Edisi Revisi 2013". Yogyakarta : Andi
- 2002 " PerPajakan Edisi Revisi 2002". Yogyakarta : Andi
- M. M. B, Huberman, A.M, & Saldana, J. (2014). Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Moenir, 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta: Bumi Aksara.
- N. R. Dwijodijoto. 2003. Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi, valuasi, Jakarta : PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- O.Kawowode, G. B Tampi, V. Y. Londa. Efektivitas Pengelolaan Dana Desa Di Desa Kalinaun Kecamatan Likupang Timur Kabupaten Minahasa Utara. 2017. Jurnal Administrasi Publik, Universitas Sam Ratulangi.
- R. L. Gaol, J. H. Posumah, V. Y. Londa. Efektifitas Pengelolaan Pajak Hiburan Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Manado. 2016. Jurnal Administrasi Publik, Universitas Sam Ratulangi.
- Resmi, Siti. 2004. PerPajakan Teori dan Kasus. Jakarta : Salemba Empat.
- Sutrisno. (2007). Manajemen Efektifitas Birokrasi. Ekonosia. Yogyakarta.
- S. Resmi, 2019, PerPajakan: Teori dan Kasus, Edisi 11, Salemba Empat, Jakarta.
- S. M. Richard, 1990 Terj: Magdalena Jamin, Efektivitas Organisasi, Jakarta: Erlangga,.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

S. Siagian, 2013, Manajemen Sumber daya Manusia, Bumi aksara, Jakarta.

T. George. 1977, Principle of Management, Illions: Richard D. Irwin. Inc.

T. Tarsis. 2001. Memahami Pajak Dan PerPajakan. Semarang: IKIP Semarang Press.

T. George R. 2009. Prinsip-prinsip Manajemen. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara
<https://kbbi.kemdikbud.go.id/>.