

PENGARUH KEMAMPUAN PEGAWAI TERHADAP PELAKSANAAN PEMUNGUTAN RETRIBUSI DAERAH

(Studi di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Bitung)

EVELYN C. SALINDEHO

ALDEN LALOMA

RULLY MAMBO

Thyasalindeho@yahoo.com

ABSTRACT

Summary: The purpose of this study was to determine the effect of the ability of employees on the implementation of levies in the municipal government of bitung. Collection of regional levies in the city of bitung can be said to have not been done to the maximum, this can be seen from the amount of regional revenue in the levy sector is still very poor or has not reached the target, so that by looking at the conditions of local revenue, especially in the levy sector, it is found that there are still many or most of the objects of the levy which has not been worked out or managed properly as an example of business service fees. The method used in this study is a quantitative method, respondents are 42 employees in the regional tax and retribution management agency. The analysis technique used is simple regression analysis or partial analysis and correlation analysis. Based on the results of the analysis of employee capacity and the implementation of local retribution collection is in the category of "high", the partial regression analysis shows that the three dimensions of employee ability variables contribute positively and linearly to the implementation of retribution in bitung city, simple linear regression analysis shows that employee ability variables are correlated positive and significantly contributed to the implementation of the levy of the city of bitung. Thus the hypothesis proposed can be tested empirically at the same time supporting the underlying theory.

Keywords: The ability of employees, Implementation of local levies collection

ABSTRAK

Ringkasan : Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kemampuan pegawai terhadap pelaksanaan pemungutan retribusi daerah pada pemerintah kota bitung. Pemungutan retribusi daerah di kota bitung dapat dikatakan belum dilakukan secara maksimal hal ini terlihat dari jumlah penerimaan daerah di sektor retribusi masih sangat kurang atau belum mencapai target, sehingga dengan melihat kondisi penerimaan daerah khususnya di sektor retribusi ditemukan masih banyak atau hampir sebagian besar dari objek retribusi yang belum digarap atau dikelola secara baik sebagai contoh retribusi jasa usaha. Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, responden adalah 42 pegawai di badan pengelolaan pajak dan retribusi daerah. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi sederhana atau analisis partial dan analisis korelasi. Berdasarkan hasil analisis disimpulkan kemampuan pegawai dan pelaksanaan pemungutan retribusi daerah berada pada kategori "tinggi", analisis regresi partial menunjukkan bahwa ketiga dimensi variabel kemampuan pegawai berkontribusi positif dan linear terhadap pelaksanaan pemungutan retribusi daerah kota bitung, analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa variabel kemampuan pegawai berkorelasi positif dan berkontribusi cukup signifikan terhadap pelaksanaan pemungutan retribusi daerah kota bitung. Dengan demikian hipotesis yang diajukan dapat teruji kebenarannya secara empiris sekaligus mendukung teori yang melandasinya.

Kata Kunci : Kemampuan pegawai, Pelaksanaan pemungutan retribusi daerah

PENDAHULUAN

Retribusi daerah adalah pembayaran yang dilakukan oleh masyarakat kepada daerah atas pelayanan yang diterima secara langsung atau atas perizinan yang diperoleh. Berdasarkan UU No. 28 Tahun 2009, setiap pungutan retribusi daerah harus dilakukan sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan. UU No. 28 Tahun 2009 yang menganut sistem closed list, menetapkan 30 jenis retribusi daerah yang dapat dipungut oleh provinsi/kabupaten/kota. Jumlah ini bertambah menjadi 32 jenis setelah diterbitkannya PP No. 97 Tahun 2012. Retribusi daerah dapat dikelompokkan ke dalam 3 (tiga) golongan, yaitu retribusi jasa umum, retribusi jasa usaha, dan retribusi perizinan tertentu. Seseorang yang memiliki kemampuan berarti akan sanggup melakukan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Dari pendapat tersebut dapat dikatakan bahwa dengan kemampuan yang dimiliki oleh pegawai akan memudahkan dalam penyelesaian setiap pekerjaan secara efektif dan efisien tanpa adanya kesulitan sehingga akan menghasilkan suatu pekerjaan atau kinerja yang baik. Seperti yang tertulis dalam UU No. 34 Tahun 2000, lebih mempertegas pengertian retribusi dalam tataran pemerintahan yang lebih rendah, sebagai berikut: "Retribusi daerah adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan atau diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk kepentingan pribadi atau Badan." Maka pemerintah daerah dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya serta memberikan pelayanan dengan maksimal untuk kepentingan pribadi atau badan. Terlaksananya pemungutan retribusi daerah dengan baik, dilihat dari kemampuan kinerja pemerintah yang ada karena pemerintah atau pegawai merupakan pelaksana dari pengelolaan pemungutan retribusi tersebut. Pemungutan retribusi daerah di kota Bitung dapat dikatakan belum dilakukan secara maksimal hal ini terlihat dari jumlah penerimaan daerah di sektor retribusi

masih sangat kurang atau belum mencapai target, sehingga dengan melihat kondisi penerimaan daerah khususnya di sektor retribusi ditemukan masih banyak atau hampir sebagian besar dari objek retribusi yang belum digarap atau dikelola secara baik. Sebagai contoh misalnya retribusi jasa usaha yang menurut objek pemungutannya itu terdiri atas : retribusi pemakaian kekayaan daerah, retribusi pasar grosir atau pertokoan, retribusi tempat pelelangan, retribusi terminal, retribusi tempat khusus parkir, retribusi tempat penginapan/ pesanggrahan/ vila, retribusi rumah potong hewan, retribusi pelayanan kepelabuhanan, retribusi tempat rekreasi dan olahraga, retribusi penyebrangan di air, retribusi penjualan produksi usaha daerah. Dari sekian banyak jenis retribusi jasa usaha yang telah disebutkan diatas hampir setengahnya belum tergarap padahal kalau itu dapat dikelola dengan baik maka akan memberikan kontribusi yang sangat besar terhadap penerimaan daerah khususnya di sector retribusi.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis tertarik mengadakan penelitian dengan judul : "Pengaruh Kemampuan Pegawai terhadap Pelaksanaan Pemungutan Retribusi Daerah pada Pemerintah Kota Bitung".

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Kemampuan

Kemampuan adalah sifat yang dibawah lahir atau yang dipelajari yang memungkinkan seseorang melakukan sesuatu yang bersifat mental atau fisik. Gibson (Kuniawan 2005:96) Menurut mereka seseorang dalam menyelesaikan pekerjaan sangat membutuhkan kemampuan tertentu baik bawaan lahir maupun dipelajari sebelumnya.

Konsep Pegawai

Menurut Soedaryono (Tata Laksana Kantor, 2006:6) Pegawai adalah seseorang yang melakukan penghidupan dengan bekerja dalam kesatuan organisasi baik kesatuan

pemerintah maupun kesatuan kerja swasta. Menurut Robbins (Perilaku Organisasi, edisi 10:2006) Pegawai adalah orang pribadi yang bekerja pada pemberi kerja, baik sebagai pegawai tetap atau tidak, berdasarkan suatu pekerjaan dalam jabatan atau kegiatan tertentu yang ditetapkan oleh pemberi kerja.

Konsep Kemampuan Pegawai

Kemampuan pegawai disini berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilannya dalam menyelesaikan pekerjaan. Menurut Thoha menyatakan bahwa, "Kemampuan merupakan salah satu unsur dalam kematangan yang berkaitan dengan pengetahuan atau keterampilan yang dapat diperoleh dari pendidikan dan pelatihan". Hal itu didukung oleh pendapat Keith Davis (Mangkunegara, 2000:67) yang menyatakan bahwa, "Kemampuan (*ability*) sama dengan pengetahuan dan keterampilan (*knowledge dan skill*)".

Konsep Retribusi Daerah

Retribusi daerah adalah pembayaran yang dilakukan oleh masyarakat kepada daerah atas pelayanan yang diterima secara langsung atau atas perizinan yang diperoleh. Berdasarkan UU No. 28 Tahun 2009, setiap pungutan retribusi daerah harus dilakukan sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan. UU No. 28 Tahun 2009 yang menganut sistem closed list, menetapkan 30 jenis retribusi daerah yang dapat dipungut oleh provinsi/kabupaten/kota. Jumlah ini bertambah menjadi 32 jenis setelah diterbitkannya PP No. 97 Tahun 2012.

Pemungutan Retribusi Daerah

Pemungutan retribusi daerah yang saat ini didasarkan pada Undang- Undang Nomor 28 Tahun 2009 sebagai perubahan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 mengatur beberapa istilah yang umum digunakan, sebagaimana disebutkan dibawah ini : 1. Daerah Otonom, selanjutnya disebut daerah adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas daerah tertentu, berwenang mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, 2. Peraturan Daerah

adalah peraturan yang ditetapkan oleh kepala daerah dengan persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah. 3. Retribusi Daerah, yang selanjutnya disebut retribusi, adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan/atau diberikan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan orang pribadi atau badan. 4. Pemungutan adalah suatu rangkaian kegiatan mulai dari penghimpunan data objek dan subjek retribusi yang terutang, sampai dengan kegiatan penagihan retribusi. 5. Masa Retribusi adalah suatu jangka tertentu yang merupakan batas waktu bagi wajib retribusi untuk memanfaatkan jasa tertentu dari pemerintah daerah yang bersangkutan

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif, karena penelitian ini di sajikan dengan angka-angka. Hal ini sesuai dengan pendapat dari Arikunto (200:12) yang mengemukakan bahwa penelitian kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap tersebut, serta penampilan hasilnya.

Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional

-Variabel Penelitian

Menurut Hatch dan Farhady (1981) variabel diartikan sebagai atribut atau objek yang memiliki variasi antara objek dengan objek lainnya. Pada penelitian ini terdapat dua variabel yang digunakan, yakni :

1. Variabel Bebas (*Independent Variabel*) yaitu Kemampuan Pegawai
2. Variable Terikat (*Dependent Variabel*) yaitu Pelaksanaan Pemungutan Retribusi Daerah

Definisi operasioanal

Menurut Asep Hermawan (2006) defenisi operasional ialah penjelasan bagaimana kita

bisa mengukur variabel, pengukuran tersebut dapat dilakukan dengan angka-angka maupun atribut-atribut tertentu.

Populasi dan Sampel

Populasi

Menurut Sugiyono (2005:90), bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Kantor Dinas Pajak & Retribusi Daerah Kota Bitung, yang berjumlah 42 orang

Sampel Responden

Menurut Sugiyono (2011:84) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Menurut Arikunto (2007) apabila besar populasi kurang dari 50 unit, maka sebaiknya tidak dilakukan pengambilan sampel. Oleh karena itu penelitian ini tidak dilakukan pengambilan sampel, dengan kata lain semua populasi (pegawai Badan Pengelola Pajak & Retribusi Daerah Kota Bitung) sebanyak 42 orang dijadikan sebagai responden.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan dengan menggunakan Metode Angket (kuesioner). Yaitu pemberian daftar pertanyaan secara tertutup kepada responden yang dilengkapi dengan beberapa alternatif jawaban. Kuesioner ini digunakan untuk menjangkau data utama atau data primer yaitu data yang berhubungan dengan variabel – variabel penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian meliputi : (1) Variabel Kemampuan Pegawai (X); terdiri dari 3 (tiga) sub variabel atau dimensi, yaitu Pengetahuan, Pelatihan dan Pengalaman; (2) Variabel Pelaksanaan Pemungutan Retribusi Daerah (Y). Selanjutnya diidentifikasi variabel-variabel tersebut berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan teknik analisis persentase

yang diolah dalam Tabel distribusi frekuensi, dan diuji kembali melalui harga rata-rata hitung (mean).

Variabel Kemampuan

-Pengetahuan : tingkat pengetahuan pegawai berada pada kategori “tinggi”, yakni sebesar 73,81 % dari 42 responden pegawai yang diwawancarai, menyusul sebesar 19,05 % berada pada kategori “sedang”, dan sisanya sebesar 7,14 % terkategori “rendah”.

-Pelatihan : Sebaran data berada pada kelas interval 16 – 18 atau berada pada kategori “tinggi”, yakni sebesar 66,67 % dari 42 responden yang diwawancarai. Hal ini bermakna bahwa sebagian besar pegawai pada Dinas Pendapatan Kota Bitung memiliki tingkat pelatihan yang berada pada kategori tinggi.

-Pengalaman : Distribusi data menunjukkan bahwa sebaran skor variabel Kemampuan pegawai dari dimensi pengalaman berada pada kelas interval 10 – 12 atau berada pada kategori “rendah”, yakni sebesar 50%. Hasil analisis ini bermakna bahwa separuh dari responden pegawai memiliki pengalaman kerja yang belum memadai atau berada pada kategori rendah.

Distribusi data menunjukkan bahwa sebaran skor variabel Kemampuan Pegawai berada pada kelas interval 42 – 51 atau berada pada kategori “sedang” ke “tinggi”, yakni, masing-masing sebesar 45,24 %. Hasil analisis ini bermakna bahwa sebagian besar responden pegawai pada Dinas Pendapatan Kota Bitung berada pada kategori sedang ke tinggi.

Variabel Pelaksanaan Pemungutan Retribusi Jasa Usaha

Variabel ini diukur dari terpenuhinya tidaknya jumlah dan mutu (kualitas) pegawai pemungut retribusi daerah, khususnya retribusi jasa usaha di Kota Bitung. Hasil analisis data menunjukkan bahwa pelaksanaan pemungutan Retribusi Jasa Usaha di Kota Bitung rata-rata berada pada kategori “tinggi”. Hasil analisis data ini bermakna bahwa aktivitas pemungutan retribusi jasa usaha oleh

pegawai pada Dinas Pendapatan Kota Bitung berada pada kategori “tinggi” dengan sebaran skor antara interval 16 – 18.

Analisis regresi sederhana atau regresi partial digunakan untuk menguji hipotesis nomor 1, yang menyatakan ”Terdapat pengaruh yang positif antara kemampuan pegawai terhadap pelaksanaan pemungutan retribusi daerah Kota Bitung”. Kemampuan pegawai diukur melalui dimensi-dimensi pengetahuan, pelatihan dan pengalaman.

Pembahasan Hasil

Analisis regresi sederhana atau regresi partial digunakan untuk menguji hipotesis penelitian, yang menyatakan ”Terdapat pengaruh yang positif antara kemampuan pegawai terhadap pelaksanaan pemungutan retribusi daerah Kota Bitung”. Berdasarkan hasil analisis Regresi Linear Sederhana dengan menggunakan program SPSS for windows versi 20 sebagaimana dapat dilihat pada Tabel 12, diperoleh persamaan Regresi Linear Sederhana : $\hat{Y} = 2,564 + 0,267X$ Sebelum dilakukan interpretasi terhadap persamaan regresi di atas, terlebih dahulu perlu dilakukan uji signifikansi koefisien regresi (b) dengan mengacu pada hasil analisis data pada Tabel 12. Nilai koefisien b sebesar 0,267 (bertanda positif) dengan nilai signifikansi = 0,020 < 0,05, menunjukkan sangat signifikan pengaruh Kemampuan Pegawai (X) terhadap Pelaksanaan Pemungutan Retribusi Daerah (Y) Kota Bitung pada taraf uji 5 %. Adapun untuk uji model regresi berganda (uji hipotesis) digunakan analisis keragaman. Mengacu pada hasil analisis keragaman dapat diketahui bahwa harga F_{hitung} sebesar 5,914 ternyata jauh lebih besar dari harga F_{tabel} yang hanya sebesar 4,10 pada taraf uji 1 % dengan df (1;40), dan dikuatkan dengan nilai $sig. = 0,020 < 0,05$. Hasil ini dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan menerima H_a , yang berarti bahwa “Besarnya kontribusi kemampuan pegawai terhadap pelaksanaan Pemungutan Retribusi Daerah ditentukan oleh faktor pengetahuan, pelatihan

dan pengalaman petugas pemungut retribusi daerah”, khususnya di Kota Bitung. Mencermati persamaan regresi linear sederhana tersebut di atas, dapat diinterpretasikan bahwa apabila Kemampuan Pegawai (pengetahuan, pelatihan dan pengalaman) dinaikkan sebesar 1 satuan per unit, maka kecenderungan meningkatnya kondisi pelaksanaan pemungutan retribusi daerah (Y) akan mengalami peningkatan atau turut naik sebesar 0,267 satuan per unit dan seterusnya pada konstanta 2,564. Dengan demikian, dapat disimpulkan sementara bahwa kemampuan pegawai berpengaruh positif terhadap perbaikan kondisi pelaksanaan pemungutan retribusi daerah, sebagaimana ditunjukkan melalui model persamaan regresi $\hat{Y} = 2,564 + 0,267X$.

Selain itu, ketepatan prediksinya dapat dijamin, karena sesuai hasil uji menunjukkan bahwa *standard deviasi* (simpangan baku) variabel tergantung (s_y) sebesar 2,143 lebih besar dari *standard error estimasi* (SE_{Est}) sebesar 2,025. Hasil ini memberi makna bahwa naik-turunnya kondisi Pelaksanaan Pemungutan Retribusi Daerah Kota Bitung karena pengaruh variabel bebas (kemampuan pegawai) dapat diprediksi dengan tepat melalui persamaan regresi di atas.

Selanjutnya, untuk mengetahui berapa besar pengaruh variabel independen (kemampuan pegawai) terhadap variabel dependen (Pelaksanaan Pemungutan Retribusi Daerah) digunakan perhitungan determinasi dari hasil analisis regresi linear sederhana sebagaimana Hasil analisis regresi linear sederhana menghasilkan koefisien korelasi (R) sebesar 0,359 atau 35,9 % dan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,229 atau 22,9 %. Hal ini bermakna bahwa di satu sisi, hubungan antara Kemampuan Pegawai (pengetahuan, pelatihan dan pengalaman) dengan kondisi Pelaksanaan Pemungutan Retribusi Daerah terkategori ‘cukup kuat’ atau erat, karena nilai $R_{hitung} = 0,359$ lebih besar dari nilai $R_{tabel} = 0,2512$ pada taraf uji 5%, maka

dipastikan sangat signifikan hubungan variabel independen dengan variabel dependen, di sisi yang lain, nilai R^2 sebesar 0,2290 bermakna peningkatan pelaksanaan pemungutan retribusi daerah dapat dijelaskan melalui dimensi-dimensi pengetahuan, pelatihan dan pengalaman kerja petugas pemungut retribusi daerah sebesar 35,9 %, sementara sisanya sebesar 64,1% dijelaskan oleh variabel lain di luar model ini. Realitas hasil penelitian ini menunjukkan bahwa rata-rata capaian Pelaksanaan Pemungutan Retribusi Daerah sebesar 14,43 skor atau dalam skala ideal diperoleh sebesar 72,15 %, turut ditentukan atau dipengaruhi oleh faktor Kemampuan Pegawai sebesar 35,9%, sedangkan sisanya sebesar 64,1 % ditentukan oleh faktor lain..

Berdasarkan konsepsi di atas, dapatlah dikatakan bahwa kemampuan atau kompetensi tidak lain adalah segala sifat dan kemampuan pengetahuan dan keterampilan yang dipelajari

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan pada bagian sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan, sebagai berikut :

1. Dimensi-dimensi pengetahuan dan pelatihan berada pada kategori “tinggi”, sementara dimensi pengalaman hanya berada pada kategori “rendah”. Adapun variabel Kemampuan pegawai dan Pelaksanaan pemungutan retribusi daerah berada pada kategori “tinggi”.
2. Hasil analisis regresi partial menunjukkan bahwa ketiga dimensi variabel Kemampuan pegawai berkontribusi positif dan linear terhadap Pelaksanaan pemungutan retribusi daerah Kota Bitung;
3. Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa variabel kemampuan pegawai berkorelasi positif dan berkontribusi cukup signifikan terhadap pelaksanaan pemungutan retribusi daerah Kota Bitung.
4. Dengan demikian hipotesis yang diajukan

seseorang melalui proses pendidikan, pelatihan, pengalaman dan dipengaruhi kontra prestasi sehingga yang bersangkutan lebih mampu (kompeten) dalam melaksanakan/menyelesaikan tugas atau pekerjaannya dengan sangat berhasil (efektif dan efisien). Dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan, khususnya pelaksanaan pemungutan retribusi daerah, maka aparat pemerintah atau petugas pemungut sebagai unsur utamanya dituntut memiliki kemampuan atau kompetensi yang memadai, terutama berkaitan dengan tingkat penguasaan terhadap pekerjaan atau tugas-tugas pokok mereka. Hal ini dapat dimungkinkan apabila para petugas/pegawai pemungut retribusi memiliki kualifikasi pendidikan, keterampilan, dan pengalaman serta moralitas yang tinggi sebagai abdi negara dan abdi masyarakat.

PENUTUP

dapat teruji keberlakuannya secara empiris sekaligus mendukung teori yang melandasinya.

Saran

Mengacu pada hasil-hasil temuan dalam penelitian maka dapat diberikan beberapa saran dan rekomendasi sebagai berikut :

1. Salah satu dimensi yang masih perlu dipacu adalah dimensi pengalaman. Hal ini dapat dilakukan melalui perencanaan job description yang lebih intens dan menantang sehingga memacu pegawai, khususnya petugas pemungut retribusi untuk meningkatkan inovasi dan kreativitas mereka.
2. Untuk memacu peningkatan pelaksanaan pemungutan retribusi daerah secara efektif, maka kemampuan/kompetensi pegawai perlu didorong melalui kebijakan pimpinan dalam bidang Diklat.
3. Kemampuan pegawai perlu pula mendapat perhatian khusus dari pimpinan melalui pengimplementasian

kebijakan yang terintegrasi dengan tugas

pekerjaan pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, P.M. 2000. *Manajemen Sumber Daya manusia Perusahaan*, Cetakan Ke-2, PT.Remaja Rosda Karya, Bandung.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi VI hal 134*, Rineke Apta, Jakarta
- Gibson, I.D. 1998. *Organisasi dan manajemen*, Edisi Keempat, Erlangga, Jakarta
- Hariandja, M.T.E. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : PT. Grasindo
- Kesit, B.P. 2004. *Pajak dan Retribusi Daerah*. Yogyakarta : UII Pres
- Kurniawan, A. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Pembaruan
- Lesmono, H. 2002. *Identifikasi Pajak dan Retribusi Daerah*. LKis. Yogyakarta
- Mardiasmo. 2002. *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Penerbit ANDI, Yogyakarta
- Megginson, D, Jennifer , J. M & Paul, B. 1993, *Human Resource Development*, Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Moenir, H.A.S. 2008 *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara. Jakarta

- Pangestu, A. 2005. *Kajian Retribusi Daerah*. Yayasan Obor. Jakarta
- Soedarga, R. 2007. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Bandung : NV. Eresco
- Sondang, P.S. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Penerbit Bumi Aksara
- Sondang, P.S. 1992. *Organisasi Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*. Jakarta : Gunung Agung
- Sugiyono, (2005:90) *Metode Penelitian, Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. CV. Alfabeta : Bandung
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian, Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabet
- Winardi, J. 2004. *Manajemen Perilaku Organisasi*, Jakarta : Prenada Media

Sumber-Sumber Lain :

- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah