

## One Man One SPPT As An Innovation To Increase Taxpayer Awareness In PBB Payments In The City Of Ternate

### One Man One SPPT Sebagai Inovasi Untuk Meningkatkan Kesadaran Wajib Pajak Dalam Pembayaran PBB Di Kota Ternate

Ahmad Yani Abdurrahman<sup>1\*</sup>, Aswir Hadi<sup>2</sup>

Universitas Khairun Ternate<sup>1,2</sup>

[ahmadyani@unkhair.ac.id](mailto:ahmadyani@unkhair.ac.id)<sup>1</sup>, [aswirh@gmail.com](mailto:aswirh@gmail.com)<sup>2</sup>

\*Corresponding Author

---

#### ABSTRACT

*This study aims to determine innovations in the management of land and building tax or PBB payments implemented by the Regional Tax and Retribution Management Agency for the City of Ternate and the impact on increasing awareness of paying taxes and the realization of PBB revenues in Ternate City. The research method used in this research is explorative descriptive in nature with a focus on solving problems, then data is collected, compiled, explained and analyzed. The unit of analysis in this study are stakeholders related to PBB management as well as interviews with authorized officials as well as other primary and secondary data. The results of this study prove that the One Man One SPPT activity is quite effective in increasing public awareness of paying taxes. With the socialization and two-way communication approach pattern, One Man One SPPT has contributed to the realization of PBB at the end of the fiscal year even though PBB revenues are still fluctuating but the results show an increasing trend.*

**Keywords:** Innovation, Awareness, One Man One SPPT

#### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui inovasi pengelolaan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan atau PBB yang dilaksanakan Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Ternate serta dampak pada peningkatan kesadaran membayar pajak serta realisasi penerimaan PBB di Kota Ternate. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini bersifat deskriptif eksploratif dengan ciri memusatkan pada pemecahan masalah, kemudian data dikumpulkan, disusun, dijelaskan dan di analisis. Unit analisis dalam penelitian ini para stakeholder yang berkaitan dengan pengelolaan PBB serta wawancara pejabat yang berwenang maupun data primer dan sekunder lainnya. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kegiatan One Man One SPPT cukup efektif untuk meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak. Dengan pola pendekatan sosialisasi dan komunikasi dua arah, One Man One SPPT telah memberikan kontribusi terhadap realisasi PBB diahkir tahun anggaran meskipun penerimaan PBB masih bersifat fluktuatif namun hasilnya menunjukkan tren peningkatan.

**Kata Kunci:** Inovasi, Kesadaran, One Man One SPPT

#### 1. Pendahuluan

Tahun 2009 Kota Ternate dibentuk sebagai daerah otonom berdasarkan Undang-undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang pembentukan Kota Madya Daerah Tingkat II Ternate. Sebelumnya Ternate adalah kota administratif sekaligus ibukota Kabupaten Maluku Utara. Sebagai daerah otonom baru, pembentukan Kotamadya Ternate membawa konsekuensi adanya tuntutan masyarakat terhadap Pemerintah Daerah untuk mampu melaksanakan tugas pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat, termasuk mengurangi ketergantungan keuangan pada Pemerintah Pusat. Meskipun penyelenggaraan otonomi daerah pasca reformasi telah memasuki dua dekade namun ketergantungan fiskal terhadap pemerintah pusat masih sangat tinggi. Hal ini dapat dilihat dari rasio pendapatan asli daerah dalam APBD yang relatif rendah.

Banyak faktor penyebab dari rendahnya kontribusi pendapatan asli daerah terhadap APBD dimana satu diantaranya adalah strategi dan kebijakan pengelolaan sumber sumber pendapatan asli daerah. Ini tentunya menjadi tantangan bagi Pemerintah Kota Ternate untuk mengoptimalkan sumber pendapatan asli daerah. Minimnya potensi sumber daya alam membuat Pemerintah Kota Ternate mengoptimalkan sektor jasa dan perdagangan sebagai basis utama sumber pendapatan daerah. Salah satu potensi pendapatan daerah Kota Ternate adalah pajak daerah. Pajak Daerah yang dikelola saat ini berdasarkan Undang Undang Nomor ; 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah adalah Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak MBLB, Pajak Parkir, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Air Tanah, BPHTB dan Pajak Bumi dan Bangunan. Pajak Bumi dan Bangunan untuk Kota Ternate baru serahkan pada tahun 2014 sebagai bagian dari Pajak Daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

Untuk melaksanakan pemungutan Pajak Daerah pemerintah Kota Ternate membentuk organisasi perangkat daerah yang memiliki kewenangan dalam pengelolaan Pajak berdasarkan Peraturan Daerah Kota Ternate Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Ternate maupun Peraturan Daerah Kota Ternate Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pajak Bumi dan Bangunan. Organisasi Perangkat Daerah tersebut adalah Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah atau BP2RD.

Data Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Ternate tahun 2021 menunjukkan penerimaan Pajak Daerah mengalami trend peningkatan yang sangat signifikan. Tabel realisasi penerimaan Pajak Daerah selama lima tahun. Tahun 2015 penerimaan dari sector pajak daerah mencapai Rp.34.574.257.082 dari target, Rp. 31.700.500,00, kemudian pada tahun 2019 penerimaan dari pajak daerah mencapai Rp. 57.986.091.584 dari target Rp. 54.960.000.000. Artinya setiap tahun kontribusi pajak daerah terhadap APBD Kota Ternate selalu melebihi target yang ditetapkan. Meskipun demikian dari 10 jenis pajak hanya 5 jenis pajak yaitu pajak hotel, pajak restaurant, pajak reklame, pajak penerangan jalan dan BPHTB selalu menunjukkan trend peningkatan yang stabil dimana setiap tahun terus meningkat dan mencapai target kemudian 5 jenis pajak lainnya termasuk PBB penerimaannya selalu bersifat fluktuatif dalam pencapaian target.

Sebagai jenis pajak yang memiliki obyek dan subyek pajak terbesar, Pajak Bumi dan Bangunan semestinya memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pendapatan asli daerah, tetapi dalam kenyataannya justru dalam lima terakhir hanya tiga tahun mampu mencapai target penerimaan. Disisi lain pertumbuhan wajib pajak setiap tahun mengalami peningkatan akan tetapi pertumbuhan ini tidak berbanding lurus dengan tingkat kesadaran masyarakat sebagai wajib pajak untuk membayar pajak. Data tunggakan oajak bumi dan bangunan (Tumuli et al., 2016).

Istilah inovasi merupakan istilah yang sudah tidak asing bagi masyarakat modern ditengah kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi termasuk perkembangan teknologi, komunikasi dan informasi. inovasi adalah merupakan gagasan, tindakan atau barang yang dianggap baru oleh seseorang. Tidak menjadi soal sejauh dihubungkan dengan tingkah laku manusia, apakah ide baru itu betul betul baru atau tidak jika diukur dengan selang waktu digunakannya atau ditemukannya pertama kali (Hanafi dan Abdullah, 1987).

Inovasi memiliki pengertian tidak hanya sebatas membangun dan memperbaharui namun juga dapat didefinisikan secara luas, memanfaatkan ide ide baru untuk menciptakan produk, proses dan layanan (Susanto, 2010). Dalam konteks pelayanan publik inovasi pemerintah tidak selalu identik dan harus berbasis teknologi tapi inovasi juga mempermudah dan berorientasi meningkatkan pelayanan masyarakat sehingga membantu masyarakat untuk melaksanakan kewajiban sebagai warga negara untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Undang undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengebangan dn Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi, menjelaskan inovasi merupakan kegiatan

penelitian, pengembangan, dana atau perekayasa yang bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada kedalam produk atau proses produksi (Mudrajad Kuncoro, 2014; Faisal 2022).

Pajak merupakan iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Dalam Undang Undang Nomor 28 tahun 2009 disebutkan Pajak adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang undang dengan tidak menapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar besarnya kemakmuran rakyat Rochmat Semitro (dalam Mardiasmo, 2011).

Dari pengertian tersebut pajak memiliki karakteristik yaitu merupakan iuran dari rakyat kepada negara dan negara lah yang berhak memungutnya, iuran dimaksud berupa uang kemudian pungutan pajak harus berdasarkan undang undang serta peraturan pelaksanaannya tanpa kontra prestasi dari negara secara langsung serta digunakan untuk membiayai rumah tangga negara maupun pengeluaran untuk kepentingan masyarakat luas (Aisah & Sari 2022). Dari penjelasan ini dapatlah dipahami bahwa pajak fungsi budgeter sebagai sumber dana pemerintah, juga sebagai regulastor untuk mengatur dan melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang pembanungan ekonomi, social dan sebagainya (Trihana & Ismunawan, 2022).

Pajak Bumi dan Bangunan adalah pajak yang dikenakan atas bumi dan bangunan yang dimiliki, dikuasai dan atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan (Zuraida, 2012). Pengertian bumi adalah permukaan bumi yang meliputi tanah dan perairan pedalaman serta luas wilayah Kabupaten /Kota, sedangkan bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau diletakan secara tetap pada tanah atau pedalaman perairan atau laut. Pajak Bumi dan Bangunan menurut Undang undang Nomor 28 tahun 2009 terdiri dari Perkotaan dan Perdesaan, Pertambangan, Kehutanan dan Perkebunan.

Istilah One Man One SPPT dapat diterjemahkan setiap orang orang satu SPPT, orang dalam penelitian ini adalah Pegawai Negeri Sipil dilingkungan Pemerintah Kota Ternate yang diangkat oleh Walikota Ternate dan ditempatkan pada Organisasi Perangkat Daerah Pengelola PBB yaitu Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah, termasuk juga pegawai Kelurahan dan Pegawai Non ASN yang diangkat Walikota Ternate (Irwan Taufiq dkk, 2017).

Dalam Undang Undang undang Kepegawain menjelaskan Pegawai Negeri Sipil adalah setiap warga negara Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat yang ditentukan oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas dalam suatu jabatan negeri, atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku. Undang Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, menyebutkan SPPT adalah Surat Pemberitahuan Pajak Terutang merupakan surat yang digunakan untuk memberitahukan besaran pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan yang terutang kepada wajib pajak. Proses penerbitan SPPT diawali dengan pendataan dan pendaftaran obyek pajak dengan dilengkapi dokumen yang dipersyaratkan sesuai ketentuan yang berlaku.

Dalam SPPT Pajak Bumi dan Bangunan tercantum data obyek pajak antara lain, nama dan alamat obyek dan subyek pajak luas bangunan, luas bumi, nilai jual obyek pajak atau NJOP, besaran ketetapan pajak, tanggal jatuh tempo pembayaran pajak. SPPT menjadi dasar bagi wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak ataupun mengajukan keberatan atas penetapan pajak. SPPT merupakan siklus terakhir dari mekanisme pengelolaan PBB setiap tahun. SPPT berfungsi sebagai dokumen yang dapat melengkapi dan melindungi asset dan berguna sebagai dokumen yang menggambarkan pajak yang harus dilunasi wajib pajak dalam satu tahun pajak. SPPT bukan merupakan bukti kepemilikan yang sah. Secara normatif penerbitan SPPT diatur melalui Peraturan Kepala Daerah yang secara keseluruhan berisi

informasi data yang memuat mulai dari Nomor seri hingga tanda tangan petugas secara keseluruhan berjumlah 24 item.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, dijelaskan bahwa kesadaran adalah keinsyafan, keadaan, mengerti hal yang dirasakan atau dialami oleh seseorang. kesadaran adalah sikap seseorang yang secara sukarela menaati semua peraturan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya (Hasibuan, 2012). Dari penjelasan ini dapat dipahami bahwa kesadaran merupakan suasana batin seseorang akan hak dan kewajibannya sebagai individu maupun warga negara. Dengan memiliki kesadaran seseorang dapat melaksanakan kewajibannya dan menjauhi segala bentuk larangan. Begitu pula dengan kesadaran membayar pajak merupakan suatu itikad baik seseorang untuk menunaikan keajibannya selaku warga masyarakat maupun warga negara untuk membayar pajak berdasarkan hati nurani yang tulus dan ikhlas tanpa tekanan dan paksaan.

Gambaran tersebut diatas membuktikan pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan masih menyimpan sejumlah permasalahan. Permasalahan klasik hamper terjadi disebagian besar pemerintah daerah paska penyerahan PBB P2 kepada daerah antara lain masalah data wajib pajak, tunggakan pajak dan masih banyak lain membutuhkan solusi dan sikap responsive pemerintah daerah untuk mengtasi sehingga penerimaan dari Pajak Bumi dan Bangunan bisa menjadi salah satu primadona pendapatan asli daerah Pemerintah Kota Ternate. Dari uraian yang telah dijelaskan Penelitian ini bertujuan mengetahui inovasi pengelolaan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan atau PBB yang dilaksanakan Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Ternate serta dampak pada peningkatan kesadaran membayar pajak serta realisasi penerimaan PBB di Kota Ternate.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan obyek penelitian di lokasi yang terkait secara dengan pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan, yaitu Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retrubisi Kota Ternate serta petugas pajak yang tersebar di beberapa kelurahan. Metode pengumpulan data dilakukan dengan mengelola data primer yang diperoleh pada lokasi penelitian sedangkan data sekunder dikumpulkan dan dikeloa melalui wawancara kepada wajib pajak yang dipilih secara acak pada beberapa kelurahan (Masri Singarimbun & Sofian Effendi, 1989).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektifitas penagihan pajak melalui one man one SPPT dan kesadaran masyarakat untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Ternate. Sedangkan analisis data dilakukan dengan menggunakan metode analisis model interaktif yang menurut Milles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2008) meliputi tahapan yang harus dilalui yaitu , reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### Karakteristik WP

Secara garis besar wajib pajak bumi dan bangunan di Kota Ternate dapat diklasifikasi dalam tiga golongan. Golongan pertama yaitu wajib pajak atau WP yang memiliki kesadaran membayar PBB. Ciri WP golongan tersebut yaitu setiap tahun mendatangi Kantor Kelurahan atau BP2RD untuk mengambil SPPT dan membayar PBB. Bahkan sebelum penerbitan SPPT, WP ini sudah menghubungi petugas kelurahan untuk memperoleh SPPT. WP ini dikelompokan sebagai WP yang menyadari bahwa membayar pajak adalah kewajiban warga negara sehingga mereka memiliki kesadaran yang tinggi untuk membayar pajak. Golongan kedua adalah WP yang membayar pajak bukan didasarkan pada kesadaran individual tapi membayar pajak karena pembayaran pajak telah menjadi prasyarat dalam kaitan dengan birokrasi pemerintah. Golongan ini membayar pajak apabila berkaitan dengan urusan perizinan, agunan bank termasuk penerbitan sertifikat hak milik atau SHM. Dan golongan yang ketiga adalah WP

belum memiliki kesadaran membayar pajak. WP golongan ini baru membayar pajak apabila didatangi petugas penagih dan sebaliknya tidak didatangi petugas maka kewajibannya menjadi tunggakan atau piutang pajak.

Dari ketiga karakteristik WP dimaksud secara kuantitatif jumlah WP yang belum memiliki kesadaran membayar PBB cukup besar dan tersebar pada delapan kecamatan di Kota Ternate. Meskipun nilai nominal dari WP kategori ini persentasinya kecil dari realisasi penerimaan PBB namun secara kuantitatif sangat besar jumlahnya. Bahkan WP kategori ini menjadi potensi yang sangat besar karena NJOP nya terus mengalami perubahan setiap saat. Perubahan NJOP dengan sendiri akan merubah besar penetapan pajak. Dengan demikian WP kategori ini harus dioptimalkan melalui kegiatan intensifikasi maupun eskensifikasi penerimaan PBB.

### **Mekanisme Pemungutan PBB**

Berdasarkan regulasi baik UU maupun Peraturan Daerah pemungutan PBB masuk kategori Official Assesmnt System. Dimana System ini memberikan wewenang penentuan besaran pajak terutang pada fiskus atau aparat pemerintah yang melaksanakan tugas dibidang pajak atau pendapatan daerah. Dengan demikian wajib pajak berada dalam posisi pasif karena perhitungan pajak terutang dihitung oleh petugas pajak. Setelah melaksanakan perhitungan dan penetapan maka akan terbit surat ketetapan pajak atau SKP (Winarno Surahmad, 1982).

Secara umum mekanisme pemungutan PBB dimulai dari pendaftaran yang merupakan kegiatan menghimpun informasi tentang obyek dan subyek PBB dengan isian formulir tertentu. Tahapan selanjutnya adalah pendataan kegiatan ini merupakan proses melengkapi dan menatausahakan data subyek dan obyek PBB sebagai bahan menetapkan besaran pajak. Kemudian penilaian adalah tahapan untuk menentukan nilai ekonomis NJOP sebagai dasar pengenaan pajak dan tahapan terakhir adalah penetapan oleh fiskus berupa penetapan NJOP, SPPT SKPD dan SKPDLB. Setelah melalui tahapan ini selanjutnya wajib pajak akan memperoleh SPPT yang diserahkan oleh petugas atau melalui e-SPPT untuk selanjutnya melakukan pembayaran pajak sampai dengan tanggal jatuh tempo yang ditetapkan.

### **Pelaksanaan One Man One SPPT**

Setelah melalui mekanisme penyerahan SPPT kepada wajib pajak kemudian petugas penagihan akan melakukan evaluasi dan monitoring pelaksanaan pembayaran PBB setiap bulan. Kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui realisasi penerimaan PBB yang tersebar di delapan kecamatan di Kota Ternate sekaligus menilai kesadaran masyarakat membayar pajak. Berdasarkan data BP2RD potensi PBB dalam tiga tahun terakhir yang besar namun realisasi penerimaannya belum optimal. Banyak factor penyebab rendahnya realisasi penerimaan PBB dan yang paling dominan adalah kesadaran masyarakat, menyusul domisili wajib pajak dan system pelayanan (Rosjidi, 1992).

Mengingat PBB merupakan salah satu sumber pendapatan yang memiliki potensi dan kontribusi terhadap PAD sehingga membutuhkan optimalisasi melalui terobosan dan inovasi. Inovasi dapat dilakukan melalui pemanfaatan kemajuan teknologi informasi seperti digitalisasi penagihan pajak juga melalui pendekatan persuasif dan humanis kepada wajib pajak secara personal sehingga dapat menggugah kesadaran individual maupun kolektifitas masyarakat untuk membayar PBB.

Pelaksanaan One Man One SPPT merupakan salah satu alternatif untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dengan system jemput bola, melaksanakan sosialisasi di tempat. Kegiatan ini lebih dikenal dengan istilah operasi sisir dimana seluruh karyawan BP2RD mulai dari pejabat struktural hingga staf, termasuk perangkat kelurahan melakukan sosialisasi dan penagihan dengan membawa SPPT PBB pada wajib pajak. Dengan sasaran menyisir wajib pajak yang mempunyai tunggakan PBB atau wajib pajak yang belum menyadari kewajibannya

sebagai warga negara untuk membayar pajak. Jadwal One Man One SPPT ditetapkan pada akhir Tri Wulan III dan Tri Wulan IV dimana pada waktu tersebut sudah terlihat tren realisasi penerimaan PBB. Jika realisasi masih belum mencapai target maka kegiatan One Man One SPPT lebih diintensifikan pada wilayah atau kelurahan yang masih rendah realisasi penerimaan PBB. Kegiatan One Man One SPPT merupakan inovasi yang secara substansial ingin menciptakan relasi social dan emosional antara wajib pajak dan fiskus dengan pola face to face. Dalam hal ini fiskus ketika menyampaikan SPPT PBB

Selain berdampak pada realisasi penerimaan PBB kegiatan One Man One SPPT juga mempermudah wajib pajak sekaligus meningkatkan kepercayaan wajib pajak pada fiskus. Ini karena pembayaran pajak dilakukan secara transparan dimana wajib pajak memperoleh bukti pembayaran yang sah dan terkoneksi dengan server BP2RD maupun Bank persepsi yang ditunjuk Pemerintah Kota Ternate. Dengan demikian wajib Pajak tidak akan ragu membayar pajak pada petugas One Man One SPPT tetapi sebaliknya akan bertambah kesadaran untuk membayar pajak. Dengan melaksanakan pendekatan dan komunikasi secara intensif dilapangan masyarakat yang awal enggan membayar pajak akhirnya merasa sadar akan kewajibannya maupun memahami fungsi pajak dalam kehidupan berbangsa dan bernegara.

Meskipun telah memberi kontribusi terhadap realisasi PAD akan tetapi kegiatan One Man One SPPT masih diperhadapkan dengan sejumlah permasalahan. Dukungan sumber daya manusia yang berkualitas, sarana dan prasaran termasuk anggaran dan fasilitas mobile yang terbatas masih menjadi hambatan BP2RD melakukan intensifikasi pemungutan PBB.

#### 4. Penutup

Pajak Bumi dan Bangunan merupakan salah satu sumber pendapatan asli daerah yang berasal dari sektor pajak yang di kelola Pemerintah Kota Ternate berdasarkan Peraturan Daerah Kota Ternate Nomor 05 Tahun 2013 perlu diintensifikan baik melalui kegiatan intensifikasi dan ekstensifikasi PBB. Upaya tersebut telah dilaksanakan melalui mekanisme pengelolaan PBB mulai dari kegiatan pendaftaran sampai pada pembagian SPPT pada wajib pajak. One Man One SPPT merupakan salah satu inovasi untuk meningkatkan kesadaran masyarakat membayar pajak. Kegiatan ini adalah bentuk inovasi yang bersifat human approach, sebagai media komunikasi dan persuasi sekaligus memungut PBB yang efektif. Mengingat kesadaran membayar pajak merupakan faktor yang menentukan keberhasilan program intensifikasi dan ekstensifikasi PBB yang tidak saja tergantung pada penggunaan teknologi digital tetapi juga aspek sosial yaitu membangun relasi antar wajib pajak dan fiskus.

Dalam kaitan dengan efektifitas pelaksanaan One Man One SPPT perlu diterbitkan payung hukum sebagai landasan kegiatan serta peningkatan kapasitas SDM, pelibatan aparat kelurahan dan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sehingga mempermudah kerja team One Man One SPPT.

#### Daftar Pustaka

- Aisah, L., & Sari, A. K. (2022). Komunikasi Interpersonal Relawan Pajak Dan Wajib Pajak Orang Pribadi Melayani Pelaporan SPT Via E-Filing. *Digital Economic, Management and Accounting Knowledge Development (DEMANd)*, 4(1), 15-22.
- Faisol, I. A. (2022). Studi Kualitatif: Peran Tax Center terhadap Kepatuhan Perpajakan Orang Pribadi Saat Implementasi Regulasi Harmonisasi Peraturan Perpajakan. *Jurnal IAKP: Jurnal Inovasi Akuntansi Keuangan & Perpajakan*, 3(1, Juni), 20-29.
- Hasibuan. (2012). *Manajemen SDM*. edisi Revisi cetakan Ke 13. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hanafi dan Abdullah. (1987). *Memasyarakatkan Ide ide Baru*. Usaha Nasional : Surabaya.
- Irwan Taufiq Ritonga, dkk. (2017). *Metoda Penghitungan Potensi PAD*. Jogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Mardiasmo. (2013). *Perpajakan edisi revisi*, Jogyakarta. Penerbit : Andi.

- Masri Singarimbun & Sofian Effendi. (1989). *Metode Penelitian Survey*. Jakarta : LP3ES,
- Mudrajad Kuncoro. (2014). *Menuju Era Baru Pembangunan Daerah*. Jakarta: Erlangga.
- Rosjidi. (1992). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Edisi kedua, Jakarta: Balai Pustaka
- Sugiyono. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Susanto. (2010). *Management Games*. Jakarta: Kompas.
- Trihana, S., & Ismunawan, I. (2022). Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Surakarta. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(12), 4025-4036.
- Tumuli, A. K., Sondakh, J. J., & Wokas, H. R. (2016). Analisis Penerapan E-Spt Dan E-Filing Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 4(3).
- Winarno Surahmad. (1982). *Pengantar Penelitian Ilmiah*. Bandung : Tarsito.
- Zuraida, Ida. (2014). *Tehnik Penyusunan Peraturan Daerah tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta : Sinar Grafiti.
- Undang Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Pembentukan Daerah Kotamadya Ternate
- Undang Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
- Peraturan Daerah Kota Ternate, Nomor 05 Tahun 2013 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan.