

# AKUNTABILITAS UNIT PELAYANAN SAMSAT DALAM PENINGKATAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA KANTOR SAMSAT KABUPATEN BANGGAI

Erwin Nursin, Sartika Pakaya

Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Luwuk  
[erwinnursin75@gmail.com](mailto:erwinnursin75@gmail.com)

## **Abstrak**

Tujuan Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui sejauhmana Akuntabilitas Unit Pelayanan Samsat dalam peningkatan Pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat Kabupaten Banggai. Sedangkan yang menjadi manfaat penelitian ini adalah Sebagai bahan masukan bagi Samsat Kabupaten Banggai untuk lebih memperbaiki sistem pelayanan kepada masyarakat serta khususnya untuk peneliti sendiri adalah untuk menambah referensi terhadap pertanggungjawaban sebuah perangkat daerah dalam rangka menyelenggarakan pelayanan publik. Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan cara observasi atau pengamatan langsung melalui penyebaran daftar pertanyaan (Kuisisioner). Teknik pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik Deskriptif Kuantitatif yaitu dengan menggambarkan, menguraikan permasalahan yang ada dilokasi penelitian guna untuk mendapatkan penjelasan. Populasi penelitian adalah masyarakat yang berurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor bulan Agustus 2020 yang dirata ratakan perhari sebanyak 80 orang sehingga untuk sebulan sejumlah 1920 orang ( 24 hari x 80 orang ) sedangkan sampel peneliti manarik sampel dengan menggunakan rumus Slovin ( 0,05 atau 5% ) sehingga jumlah sampel berjumlah 331 oarang. Dari hasil penelitian menunjukkan secara simultan bahwa akuntabilitas pegawai pada unit pelayanan pada kantor Samsat Kabupaten Banggai menunjukkan sangat baik dengan persentase sebesar 86,14%. Dari hasil persentase tersebut dapat diurai untuk indikator akuntabilitas akuntabilitas pegawai sebesar 86,75% sedangkan kulaitas pelayanan sebesar 85,53%.

Kata Kunci : Akuntabilitas, Pelayanan, Pajak Kendaraan.

## **PENDAHULUAN.**

### **Latar Belakang.**

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang dan jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus senantiasa baik dan berkualitas mendekati harapan masyarakat karena baik buruknya pelayanan publik yang diberikan birokrat kepada masyarakat sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu instansi pemerintah.

Akuntabilitas merupakan salah satu prasyarat terlaksananya proses pelaksanaan tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Akuntabilitas yang merupakan prinsip utama terselenggaranya pemerintahan yang baik menjadi salah satu acuan pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam beberapa pengertian, akuntabilitas pada umumnya dikaitkan pada proses pertanggungjawaban terhadap serangkaian bentuk pelayanan yang diberikan atau yang telah dilakukan. Akuntabilitas merujuk kepada pertanggungjawaban seseorang kepada pihak yang memiliki hak untuk meminta pertanggungjawaban.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Banggai merupakan salah satu instansi Pemerintah Daerah Kabupaten Banggai yang bertugas memberikan pelayanan publik berupa barang dan jasa secara langsung kepada masyarakat. Pembentukan SAMSAT Kabupaten Banggai dimaksudkan untuk memperlancar, mempermudah dan mempercepat pelayanan pajak kepada masyarakat. SAMSAT Kabupaten Banggai merupakan suatu sistem kerjasama terpadu antara POLRI, Dinas Pendapatan Provinsi dan PT Jasa Raharja. Pelayanan di SAMSAT Kabupaten Banggai meliputi berbagai macam pelayanan/pengurusan pajak kendaraan bermotor. Jenis-jenis pengurusan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kabupaten Banggai antara lain pelayanan untuk menerbitkan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Tanda Coba Kendaraan Bermotor dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLJJ).

SAMSAT dapat diibaratkan sebagai suatu cabang birokrasi yang berada di tengah-tengah birokrasi dan masyarakat. Pada posisinya dimasyarakat cabang SAMSAT harus memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan baik pelayanan barang maupun pelayanan jasa. Dalam kaitannya dengan pemungutan pajak kendaraan bermotor maka SAMSAT berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang optimal. Terdapat beberapa alasan SAMSAT harus memberi pelayanan yang optimal yaitu wajib pajak memiliki hak untuk dihormati, wajib pajak bukan bawahan instansi yang dapat diperintah paksa, pajak merupakan sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) serta merupakan instansi berkepentingan untuk memberi kepuasan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Pelayanan jasa yang dilakukan di SAMSAT memang tidak berwujud seperti pelayanan barang. meskipun wujud pelayanan tidak nampak, proses penyelenggaraannya dapat diamati dan dapat dirasakan, misal apakah layanan yang dilakukan dapat dinilai cepat, lambat, menyenangkan, menyulitkan, murah atau mahal. Jenis pelayanan jasa yang diberikan oleh

SAMSAT Kabupaten Banggai adalah pelayanan terkait pemungutan pajak kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor sendiri meliputi pajak atas kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor ditambah dengan Sumbangan Wajib Dana Lalu Lintas Jasa Raharja (SWDKLJJ). Pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kabupaten Banggai dibedakan berdasarkan pemungutan pajak atas pendaftaran kendaraan bermotor baru, pemungutan pajak atas pengesahan ulang tahunan dan lima tahunan STNK dan bea balik nama kendaraan bermotor.

Pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor yang terjadi di Daerah Kabupaten Banggai dapat menjadi peluang bagi Pemerintah Daerah untuk meningkatkan jumlah penerimaan pajak daerah. Semakin meningkat jumlah kendaraan bermotor yang ada dan perlu diregistrasi maka semakin meningkat pula pendapatan yang diterima. Tetapi jika peningkatan jumlah kendaraan bermotor tidak dibarengi dengan peningkatan sumber daya dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor seperti peningkatan pelayanan maka hal tersebut dapat memunculkan permasalahan lain. Pelayanan pajak kendaraan bermotor menjadi tidak maksimal dan tidak akan terwujud kepuasan wajib pajak. Oleh karena itu peningkatan jumlah kendaraan bermotor merupakan peluang sekaligus tantangan bagi Pemda Kabupaten Banggai khususnya SAMSAT untuk dapat menyelenggarakan pelayanan pajak kendaraan bermotor secara baik dan optimal.

#### **Rumusan Masalah.**

Permasalahan yang menjadi substansi adalah sejauhmana Akuntabilitas Unit Pelayanan Samsat dalam peningkatan Pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat Kabupaten Banggai.

#### **TINJAUAN PUSTAKA.**

Sedarmayanti (2003:69) bahwa: “Akuntabilitas dapat dinyatakan sebagai kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang atau suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggung jawaban. “ Adanya pertanggung jawaban tersebut merupakan bentuk transparansi kegiatan yang dilakukan maupun segala kebijakan yang dilaksanakan. Akuntabilitas tidak hanya sebatas mempertanggung jawabkan hasil secara tulisan melalui laporan secara periodik, namun pelaksanaannya secara nyata. Akuntabilitas merupakan wujud tanggungjawab penerima amanah kepada pemberi amanah.

Nisjar (Rakhmat 2009:42) mengemukakan bahwa akuntabilitas merupakan kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggung jawab dan penanggung gugat

atas segala tindakan dan kebijakan yang ditetapkan. Pertanggung jawaban dalam hal ini dilakukan secara terbuka kepada seluruh elemen terkait, utamanya kepada masyarakat.

David Hulme dan Mark Tunner (dalam Raba 2006:115) mengemukakan bahwa akuntabilitas merupakan suatu konsep yang kompleks dan memiliki beberapa instrument untuk mengukurnya, yaitu (1) Legitimasi bagi para pembuat kebijakan, (2) Keberadaan kualitas moral yang memadai, (3) Kepekaan, (4) Keterbukaan, (5) Pemanfaatan sumber daya secara optimal dan (6) Upaya peningkatan efisiensi dan efektivitas.

Pada dasarnya tujuan dari pelaksanaan akuntabilitas adalah untuk mencari jawaban atas apa yang harus dipertanggung jawabkan, berdasarkan hal apa yang sungguh-sungguh terjadi serta membandingkannya dengan apa yang seharusnya terjadi. Apabila terjadi suatu penyimpangan atau hambatan, maka penyimpangan dan hambatan tersebut harus segera dikoreksi. Dari tujuan akuntabilitas yang telah dikemukakan di atas, dapat diinterpretasikan bahwa akuntabilitas bukan hanya untuk mencari-cari kesalahan tetapi untuk menjawab atas pertanggungjawaban seseorang berdasarkan apa yang terjadi sesungguhnya, sehingga dapat segera diperbaiki apabila terjadi kesalahan.

Dalam pelaksanaan akuntabilitas dalam lingkungan instansi pemerintah terdapat beberapa prinsip yang mendasarinya (Rakhmat 2009:57) yaitu harus ada komitmen dari pimpinan dan seluruh staf instansi pemerintah yang bersangkutan, harus merupakan suatu sistem yang dapat menjamin penggunaan sumberdaya secara konsisten dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, harus dapat menunjukkan tingkat pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan, harus berorientasi pada pencapaian misi serta hasil dan manfaat yang diperoleh, harus obyektif dan transparan serta inovatif sebagai katalisator perubahan manajemen instansi pemerintah.

Moenir (2010 : 26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Sinambela (2011:5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan.

Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan

kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Adapun asas-asas pelayanan publik yang termuat dalam undang-undang tersebut meliputi (1) Kepentingan umum yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan atau golongan (2) Kepastian hukum yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan (3) Kesamaan hak yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi (4) Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan (5) Keprofesionalan yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas (6) Partisipatif yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat (7) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil (8) Keterbukaan yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan (9) Akuntabilitas yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan (11) Ketepatan waktu yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan (12) Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

Waluyo (2011:2) Pajak adalah iuran kepada negara ( yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi-kembali, yang langsung dirujuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan. Djafar (2011: 51) menjelaskan bahwa pajak kendaraan bermotor merupakan pajak yang bersifat objektif, bergantung pada objek yang dikenakan pajak yang berada dalam kepemilikan atau penguasaan wajib pajak. Djafar (2011: 51) menjelaskan bahwa pajak kendaraan bermotor merupakan pajak yang bersifat objektif, bergantung pada objek yang dikenakan pajak yang berada dalam kepemilikan atau penguasaan wajib pajak.

Mardiasmo (2009:1) Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) yang langsung dapat ditujukan dana yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”. Dari beberapa pendapat menurut para ahli

diatas,maka pengertian pajak menurut penulis adalah kontribusi wajib pajak baik orang pribadi maupun badan kepada negara yang bersifat memaksa dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk kemakmuran masyarakat.

### **METODE PENELITIAN.**

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey yaitu suatu metode penelitian yang mengambil sampel dari populasi serta menggunakan kuesioner sebagai alat alat pengumpulan data yang pokok. Penleiti memilih data penelitian ini kedalam dua jenis data yaitu data Primer dan data sekunder. Data Primer yaitu data yang diperoleh dari informasi secara langsung. data sekunder yaitu data yang digunakan untuk memperjelas data primer yang diambil dari dokumen dokumen yang ada dilokasi penelitian. Penelitian ini mengambil lokasi di wilayah Kerja Kabupaten Banggai tepatnya pada kantor Samsat Kabupaten Banggai dengan jumlah Populasi sebanyak 1.920 masyarakat dengan metode pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin sehingga sampel penelitian berjumlah 331 orang.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis data yang bersifat kualitatif, yaitu dengan mengadakan pengolahan dan penganalisaan data yang diperoleh. Data yang sudah terkumpul dibagi-bagi dan disusun kedalam kelompok-kelompok, sehingga tersusun secara sistematis dan akan memudahkan dalam penelitian.

Agar lebih efisien, relevan dan akurat, maka analisis data ini didasarkan pada jenis sumber data yang dikumpul. Untuk data hasil dokumentasi dilakukan reduksi, atau pengelompokkan data, display data dengan menampilkan dalam bentuk gambar, bagan, tabel, dan sebagainya, kemudian dilakukan verifikasi guna memperoleh gambaran kesimpulan.

Untuk menganalisa, mengukur, dan menunjukkan seberapa besar tingkat kekuatan variabel yang sedang diteliti, sesuai instrumen yang digunakan. Model garis kontinum ini menggunakan perhitungan skor yang dijelaskan pada rumus berikut:

$$\text{Penentuan Skor} = \frac{\text{Nilai presentase max} - \text{Nilai presentase min}}{\text{Skala nilai (instrumen)}}$$

Perhitungan skor total untuk masing-masing indikator variabel adalah sebagai berikut Nilai kumulatif adalah nilai dari setiap pernyataan yang merupakan jawaban dari setiap responden, Persentase adalah nilai kumulatif item dibagi dengan nilai frekuensinya dikalikan 100%, Jumlah responden adalah 331 pegawai dan nilai skala pengukuran terbesar adalah 5, sedangkan skala pengukuran terkecil adalah 1. Sehingga diperoleh jumlah kumulatif terbesar adalah  $331 \times 5 = 1.655$ ,

dan jumlah kumulatif terkecil adalah  $331 \times 1 = 331$ , adapun nilai persentase terkecil adalah  $(331 : 1.655) \times 100\% = 20\%$  dengan nilai rentang adalah  $100\% - 20\% = 80\%$ . Jika dibagi menjadi 5 kategori, maka di dapat nilai interval persentase sebesar 16%. Sehingga diperoleh nilai kategori persentase angka skala untuk variabel.

Kategori Interpretasi Skor

Persentase	Kategori Persentase
20% - 35,99%	Sangat Tidak Baik
36% - 51,99%	Tidak Baik
52% - 67,99%	Kurang Baik
68% - 83,99%	Baik
84% - 100%	Sangat Baik

## PEMBAHASAN.

Pelayanan merupakan faktor penting bagi setiap instansi. Pelayanan yang baik akan membawa dampak positif bagi instansi begitu juga sebaliknya apabila instansi memberikan pelayanan yang buruk maka akan berdampak negatif bagi instansi itu sendiri. Pelayanan yang baik akan membuat masyarakat merasa puas.

Salah satu tujuan dari bidang pelayanan adalah memberikan pelayanan terbaik kepadamasyarakat yang membutuhkan. Baik instansi pemerintah maupun swasta saat ini tengah berlomba untuk meningkatkan pelayanan agar lebih berdaya guna dan berhasil guna melalui berbagai cara, salah satunya adalah dengan menerapkan teknologi khususnya teknologi informasi ke dalam sistem pelayanan mengingat kemajuan teknologi informasi ini dapat menuntun manusia ke dalam cara kerjadan berpikir yang lebih cepat dan efisien.

Kantor Bersama Samsat Kabupaten Banggai adalah salah satu instansi daerah yang merupakan gabungan dari tiga instansi yaitu Kepolisian Negara Republik Indonesia, Dinas Pendapatan Daerah dan PT. Jasa Raharja ( Persero ) yang memberikan pelayanan kepada masyarakat pemilik kendaraan bermotor untuk memenuhi kewajiban pendaftaran kendaraan bermotor baru, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor ( PKB ), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor ( BBN-KB ) dan Sumbangan Wajib dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan ( SWDKLLJ ) dengan hasil berupa penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor ( STNK ), Buku Pemilik Kendaraan Bermotor ( BPKB ), Tanda Nomor Kendaraan Bermotor ( TNKB ), dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan melalui Loket Pelayanan Pendaftaran dan Penetapan yang terdiri dari loket pendaftaran kendaraan baru,

perpanjangan STNKB lima tahun, pengesahan STNKB, mutasi dan Loker Pelayanan Pembayaran dan Penyerahan.

Sebagai salah satu tempat pelayanan publik yang memberikan masukan pendapatan daerah sudah sepantasnya Kantor Bersama Samsat selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik. Berdasarkan dari hasil penelitian di kantor bersama Samsat Luwuk Banggai menunjukkan bahwa pelayanan telah menunjukkan sangat baik hal ini dapat dijelaskan bahwa pegawai Samsat Kabupaten Banggai telah melaksanakan pekerjaan konsisten dengan peraturan yang ada, Pegawai beretika yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ketika berurusan pajak kendaraan, pegawai samsat melaksanakan pekerjaan secara efektif dan efisien serta adanya kerjasama sesama pegawai dalam melaksanakan pekerjaan.

Sedangkan untuk unsur pelayanan dikantor samsat pegawai senantiasa memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan keperluan masyarakat, pegawai samsat memberikan pelayanan dengan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi dari masyarakat, Pelayanan mudah diakses oleh masyarakat dan mudah memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan, Pegawai Samsat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, pelayanan yang diberikan pegawai samsat kepada masyarakat dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau dari aspek pembiayaan serta pegawai Samsat dalam memberikan pelayanan selalu mengacu pada standar operasional yang ada. secara simultan bahwa akuntabilitas pegawai pada unit pelayanan pada kantor Samsat Kabupaten Banggai menunjukkan sangat baik dengan persentase sebesar 86,14%. Dari hasil persentase tersebut dapat diurai untuk indikator akuntabilitas akuntabilitas pegawai sebesar 86,75% sedangkan kulaitas pelayanan sebesar 85,53%.

## **SARAN**

Adapun yang dapat kami sarankan kepada kantor bersama samsat Kabupaten Banggai adalah:

1. Untuk lebih mengembangkan sistem informasi manajemen pelayanan pajak kendaraan bermotor.
2. Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan terutama kenyamanan ruang pelayanan
3. Untuk lebih meningkatkan evaluasi pelaksanaan pelayanan pajak kendaraan bermotor.
4. Untuk lebih banyak memberikan sosialisasi dan pemahaman kepada masyarakat tentang disiplin terhadap Pajak kendaraan bermotor.

5. Untuk memberikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan secara keliling atau Program Samsat keliling.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Djafar Saidi, 2011, "Pembaharuan Hukum Pajak Edisi Revisi", Jakarta: PT. Raja.Grafindo Persada.
- Mardiasmo, 2006. Perpajakan, Edisi Revisi, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Moenir, 2010. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Bumi. Aksara : Jakarta
- Raba, Manggaukang. 2006. Akuntabilitas, Konsep dan Implementasi. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang Press.
- Rakhmat. 2009. Teori Administrasi dan Manajemen Publik. Jakarta: Pustaka Arif
- Sedarmayanti, 2003, Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja, Penerbit. Ilham Jaya, Bandung.
- Waluyo, 2011. Perpajakan Indonesia, Jakarta : Salemba Empat.