

**EVALUASI SISTEM DAN PROSEDUR PEMUNGUTAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR PADA DISPENDA BERSAMA SAMSAT KOTA SINGKAWANG**

ETI JUNIARTI

FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS TANJUNGPURA

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “ Evaluasi Sistem Dan Prosedur Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Dispenda Bersama Samsat Kota Singkawang” yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana sistem dan prosedur pemungutan pajak kendaraan bermotor serta untuk mengetahui faktor-faktor apa yang menyebabkan sistem dan prosedur pemungutan kurang optimal.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif yang menggambarkan keadaan objek yang akan diteliti berdasarkan fakta dan data yang ada, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, pengamatan, dan studi dokumenter. Alat analisis yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif yaitu analisis terhadap struktur organisasi, *internal control questioner (ICQ)*, *flow chart*, dan *Compliance test*. Adapun alat analisis kualitatif dengan menggunakan struktur organisasi digunakan untuk memberikan pemisahan tanggungjawab fungsional kepada unit-unit organisasi yang melaksanakan tugas pokok organisasi. Analisis *internal control questioner (ICQ)* berupa pertanyaan-pertanyaan yang menyangkut masalah-masalah yang berkaitan dengan struktur organisasi, sistem pemungutan dan tunggakan pajak kendaraan bermotor. *Flowchart* dilakukan untuk mengetahui sistem dan prosedur yang dipergunakan dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor. Sedangkan *compliance test* dilakukan untuk mengetahui apakah kepatuhan terhadap prosedur yang telah ditetapkan dan dilaksanakan dengan memadai sehingga dapat mendukung keyakinan akan efektivitas sistem dan prosedur pemungutan pada Dispenda bersama Samsat Kota Singkawang. Faktor-faktor yang menyebabkan pemungutan pajak kendaraan bermotor kurang efektif yaitu kurangnya tenaga kerja dilapangan dan kurang efektifnya jam kerja.

Kata-kata kunci : Sistem pengendalian internal, pajak kendaraan bermotor

1. PENDAHULUAN

Pendapatan Asli Daerah (PAD) memegang peranan yang sangat penting karena merupakan tolak ukur terpenting bagi kemampuan daerah dalam menyelenggarakan dan mewujudkan otonomi daerah. . Namun saat ini ternyata PAD masih belum mampu menjadi penopang APBD, ketidak mampuan ini disebabkan oleh berbagai masalah antara lain: daerah masih belum mampu sepenuhnya menggali potensi yang tersedia, keterbatasan sumber daya manusia, dan kesadaran masyarakat yang masih rendah dalam membayar pajak dan retribusi daerah.

Salah satu sumber terbesar PAD adalah pajak daerah. Dengan memperluas basis pajak dan mendaerahkan pajak pusat serta menambah jenis pajak baru, yang dilakukan oleh pemerintah daerah yang telah diberi wewenang dalam perpajakan, maka sesuai dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, pajak yang diperbolehkan untuk dipungut oleh pemerintah daerah khususnya Singkawang, melalui pajak daerah yang dipungut oleh Provinsi Kalimantan Barat meliputi :

1. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)
2. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB)
3. Pajak Kendaraan di atas Air (PKA)
4. Bea Balik Nama Kendaraan di Atas Air (BBN-KA)
5. Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air Bawah Tanah dan Air Permukaan (PPABT-AP)

Berdasarkan wewenang pemungutan pajak daerah dipungut oleh propinsi dan pajak daerah yang dipungut oleh kabupaten/kota. Perbedaan kewenangan dalam pemungutan pajak antara pajak yang dipungut oleh provinsi dan pajak yang dipungut oleh pemerintah kabupaten/kota adalah pada kewenangan pemungutan pajak provinsi terdapat pada pemerintah daerah provinsi, sedangkan untuk pajak kabupaten/kota diberikan kewenangan yang lebih besar dalam perpajakan sejalan dengan semakin besarnya tanggungjawab daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat. Perbedaan lainnya terletak pada objek pajak. Objek pajak kabupaten/kota lebih luas jika dibandingkan dengan objek pajak provinsi, dan objek pajak kabupaten/kota dapat diperluas sesuai

dengan peraturan pemerintah dan tidak bertentangan dengan ketentuan-ketentuan pokok yang telah diberikan sebagai pedoman bagi pungutan pajak daerah. Sedangkan pajak provinsi jika objeknya diperluas harus melalui perubahan dalam undang-undang.

Salah satu pajak daerah yang sangat menunjang adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). PKB merupakan tulang punggung penerimaan pemerintah daerah yang harus dimaksimalkan pelaksanaan pemungutannya agar dapat lebih optimal dalam menunjang pembiayaan pembangunan. Mengingat penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Singkawang masih kurang optimal, yang disebabkan oleh masih banyaknya tunggakan kendaraan bermotor dalam pembayaran PKB yang dilakukan oleh wajib pajak, sehingga akan berdampak pada pendapatan pajak daerah. Tunggakan yang terjadi merupakan suatu pertanyaan bagi kita mengenai bagaimana sistem pemungutan dari pajak kendaraan bermotor yang diterapkan oleh UPPD. Selain itu sistem pelayanan yang kurang optimal karena didukung oleh tenaga petugas yang kurang untuk melakukan pelayanan. Sejauh ini untuk data jumlah kendaraan bermotor masih sangat jauh untuk menunjukkan jumlah real kendaraan yang berkembang pada masyarakat saat ini. Padahal pemungutan pajak kendaraan bermotor tergantung pada data basenya

Bertitik tolak dari peran masyarakat untuk membiayai pembangunan melalui pembayaran PKB maka wajib pajak diharapkan dapat membayarnya tepat waktu. Tetapi kenyataannya dengan semakin banyaknya jumlah kendaraan bermotor yang merupakan objek pajak di Kota Singkawang tidak seimbang dengan realisasi penerimaan dan tunggakan yang dilakukan oleh wajib pajak dalam membayar PKB.

Hal ini jelas merupakan tantangan untuk Dispenda bersama Samsat untuk meningkatkan mutu dalam kinerja pemungutan pajak kendaraan bermotor dengan sistem dan prosedur yang diharapkan semakin membaik, sehingga perlu dilakukan upaya yang intensif dan penegakan peraturan daerah yang tegas terhadap pemungutan pajak serta harus didukung dengan berbagai kebijakan yang memotivasi wajib pajak untuk dapat membayar pajak tepat pada waktunya. Dalam

hal ini mutlak diperlukan karena masyarakat memerlukan pelayanan yang terbaik dan disisi lain merupakan sumber penghasilan daerah yang sangat potensial.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk mengangkat judul sebagai berikut : judul *“Evaluasi Sistem Dan Prosedur Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Dispenda Bersama Samsat Kota Singkawang”*.

2. PERMASALAHAN

1. Bagaimana sistem dan prosedur pemungutan pajak kendaraan bermotor yang dilakukan oleh Dispenda bersama Samsat Singkawang?
2. Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan pemungutan pajak kendaraan bermotor kurang optimal?

3. TUJUAN PERMASALAHAN

Adapun tujuannya adalah Untuk mengetahui mengetahui sistem dan prosedur pemungutan pajak kendaraan bermotor pada Dispenda bersama Samsat Singkawang, sebagai upaya dalam meningkatkan kontribusi terhadap pendapatan asli daerah serta faktor penyebab sistem dan prosedur pemungutan pajak kendaraan bermotor kurang efektif.

4. LANDASAN TEORI

A. Pengertian Sistem dan Prosedur

Untuk memahami uraian tentang sistem dan prosedur pemungutan PKB maka perlu diketahui terlebih dahulu mengenai pengertian dari sistem dan prosedur. Menurut Mulyadi (2011 : 6), mendefenisikan sistem dan prosedur yaitu sebagai berikut :

Sistem adalah suatu jaringan prosedur yang dibuat melalui pola yang terpadu untuk melaksanakan kegiatan pokok perusahaan. Prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang.

Menurut Anthony dan Govindarajan (2005 : 7), mendefenisikan sistem yaitu sebagai berikut :

Sistem adalah suatu cara tertentu dan bersifat repetitif untuk melaksanakan suatu atau serangkaian aktivitas suatu organisasi. Prosedur adalah urutan pekerjaan klerikal yang melibatkan beberapa orang, yang disusun untuk menjamin adanya perlakuan yang sama terhadap penanganan yang berulang-ulang.

Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa sistem adalah suatu pola jaringan prosedur yang dibuat menurut pola yang terpadu untuk melaksanakan kegiatan perusahaan. Dan prosedur adalah suatu kegiatan klerikal yang biasanya melibatkan beberapa orang dalam departemen dengan tujuan untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang berulang-ulang.

Dan untuk penyusunan suatu sistem dalam sebuah perusahaan atau instansi harus mempertimbangkan beberapa faktor, yaitu :

1. Sistem yang disusun harus memenuhi prinsip cepat yaitu suatu sistem harus mampu menyediakan informasi yang diperlukan tepat pada waktunya, dapat memenuhi kebutuhan dengan kualitas yang sesuai.
2. Sistem yang disusun harus memenuhi prinsip aman yang berarti bahwa sistem dapat membantu menjaga keamanan harta milik perusahaan. Untuk dapat menjalankan prinsip ini maka perlu dipertimbangkan prinsip-prinsip pengendalian intern.
3. Sistem yang disusun harus memenuhi prinsip murah yang berarti biaya untuk menyelenggarakan sistem ini harus dapat ditekan sehingga relatif tidak mahal.

Ketiga faktor ini yang akan dipertimbangkan ketika suatu perusahaan menyusun sistem sehingga tidak ada satu faktor yang terlewatkan, karena apabila satu faktor terlewatkan maka sistem akan menjadi lemah.

Sistem dan prosedur digunakan oleh suatu perusahaan atau instansi diajukan untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi pihak luar atau dalam perusahaan atau instansi. Sedangkan sistem dan prosedur pemungutan PKB bagi Dispenda, mempunyai fungsi yang sangat penting dalam pelaksanaan peningkatan penerimaan daerah khususnya untuk pajak kendaraan bermotor, sehingga tercapai hasil yang maksimal dalam menunjang pembangunan daerah. Oleh karena itu sistem dan

prosedur menjadi perhatian yang sangat intensif dan penting untuk meningkatkan kesempurnaannya.

B. *Standard Operating Procedure*

Standard Operating Procedure (SOP) adalah serangkaian instruksi tertulis yang di bakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan. Dalam penerapannya *standard operating procedure* (SOP) sangat memberikan manfaat, berikut adalah manfaat SOP:

- a. Sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugasnya.
- b. Mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas.
- c. Meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelaksanaan tugas dan tanggungjawab individual pegawai dan organisasi secara keseluruhan.
- d. Membantu pegawai menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari.
- e. Meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan tugas.
- f. Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai cara konkrit untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang dilakukan.
- g. Memastikan pelaksanaan tugas penyelenggaraan pemerintahan dapat berlangsung dalam berbagai situasi.
- h. Memberikan informasi mengenai kualifikasi kompetensi yang harus dikuasai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya.
- i. Memberikan informasi bagi upaya peningkatan kompetensi pegawai.
- j. Memberikan informasi mengenai beban tugas yang dipikul oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

Standard operating procedure (SOP) melingkupi seluruh proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan termasuk pemberian pelayanan baik pelayanan internal maupun eksternal organisasi pemerintah yang dilaksanakan oleh

unit-unit organisasi pemerintah, dengan prinsip pelaksanaan SOP yang konsisten, komitmen, perbaikan berkelanjutan, mengikat, dan terdokumentasi dengan baik.

Penerapan SOP meliputi tahapan-tahapan sistematis yang dimulai dari langkah memperkenalkan SOP sampai pada pengintegrasian SOP dalam pelaksanaan prosedur-prosedur keseharian oleh organisasi. Secara substansial SOP akan membantu organisasi menjadi lebih produktif. Karena dengan adanya SOP maka organisasi telah melakukan sebuah komitmen jangka panjang dalam rangka membangun sebuah organisasi menjadi lebih efektif dan kohesif. Tidak selamanya sebuah SOP berlaku secara permanen, karena perubahan lingkungan organisasi selalu membawa pengaruh pada SOP yang telah ada. Oleh karena itu SOP perlu secara terus menerus dievaluasi agar prosedur-prosedur dalam organisasi selalu merujuk pada kinerja yang baik.

C. Sistem Pengendalian Internal

Sistem pengendalian intern perusahaan terdiri dari kebijakan dan prosedur-prosedur untuk jaminan yang memadai bahwa tujuan-tujuan perusahaan dapat dicapai. Dan untuk mengembangkan sistem dan prosedur agar lebih efektif, maka sistem pengendalian intern pada perusahaan atau instansi harus dikembangkan agar tercapainya tujuan.

Pengendalian intern merupakan suatu teknik, metode-metode, dan prosedur-prosedur yang dapat membantu dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Pengendalian intern ini meliputi struktur organisasi, metode-metode, alat-alat, laporan budget dan standar serta staf pemeriksaan intern.

Menurut Sukrisno (2006 : 75), IAI memberikan defenisi pengendalian intern yaitu sebagai berikut :

Pengendalian intern adalah sebagai suatu proses yang dijalankan oleh dewan komisaris, manajemen dan personel lain entitas yang didesain untuk memberikan keyakinan memadai tentang pencapaian tiga golongan tujuan berikut ini: (a) keandalan laporan keuangan, (b) efektivitas dan efisiensi operasi, dan (c) kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku.

Dapat disimpulkan bahwa sistem pengendalian intern adalah suatu sistem pengawasan terhadap pelaksanaan dan hasilnya meliputi struktur organisasi dan semua alat-alat yang digunakan didalam perusahaan, memeriksa ketelitian dan

kebenaran data-data akuntansi, mendorong efisiensi dan dipatuhinya kebijaksanaan manajemen yang telah ditetapkan. Sistem pengendalian intern yang memuaskan, harus meliputi :

1. Suatu struktur organisasi yang memisahkan tanggungjawab fungsional secara tepat. Prinsip-prinsip yang harus dipegang dalam menyusun struktur organisasi adalah :
 - a. Harus ada pemisahan antara fungsi pencatatan, pelaksanaan, dan penyimpanan atau pengelolaan.
 - b. Suatu fungsi tidak boleh diberi tanggungjawab penuh untuk melaksanakan semua tahap suatu transaksi dari awal sampai akhir.
2. Suatu tingkat kecakapan pegawai yang sesuai dengan tanggungjawabnya.

Tingkat kecakapan pegawai mempengaruhi sukses tidaknya suatu sistem pengendalian intern. Apabila sudah disusun struktur organisasi yang tepat, prosedur-prosedur yang baik tetapi tingkat kecakapan pegawai tidak memenuhi syarat yang diminta, maka sistem pengendalian intern tidak akan berhasil dengan baik.

3. Praktek-praktek yang sehat harus dijalankan didalam melakukan tugas-tugas dan fungsi-fungsi setiap bagian dalam organisasi.

Praktek yang sehat adalah setiap pegawai dalam perusahaan melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Praktek yang sehat harus berlaku untuk seluruh prosedur yang ada sehingga pekerjaan suatu bagian akan langsung dicek oleh bagian lainnya..

Dalam hubungannya dengan efektifitas dan prosedur perlu dibahas terlebih dahulu pengertian efektifitas dan efisiensi. Menurut Anthony dan Govindarajan (2005 : 7), *Efektivitas adalah perbandingan antara output yang dihasilkan oleh pusat pertanggungjawaban dengan tujuan jangka pendek. Sedangkan efisiensi adalah perbandingan output terhadap input, atau jumlah output perunit.*” Semakin besar output yang dihasilkan terhadap nilai pencapaian, maka dikatakan semakin efektif pula unit tersebut.

a. Tujuan pengendalian internal

Menurut Horngren dan Harrison (2007 : 390), Pengendalian intern dilakukan dengan tujuan sebagai berikut :

1. Meningkatkan efisiensi
2. Mendorong karyawan untuk mengikuti kebijakan perusahaan
3. Mengamankan aktiva perusahaan
4. Memastikan catatan akuntansi yang akurat dan dapat diandalkan

b. Komponen-komponen pengendalian internal

Komponen-komponen sistem pengendalian intern yaitu terdiri dari :

1. Lingkungan pengendalian

Lingkungan pengendalian terdiri dari tindakan, prosedur, yang mencerminkan sikap menyeluruh manajer puncak, direktur, komisaris dan pemilik suatu usaha terhadap pengendalian dan pentingnya terhadap satuan usaha tersebut.

2. Penaksiran resiko oleh manajemen

Penaksiran resiko untuk tujuan pelaporan keuangan adalah identifikasi, analisis, dan pengelolaan resiko-resiko yang relevan oleh manajemen yang berkaitan dengan penyusunan laporan keuangan, sesuai dengan prinsip akuntansi yang berterima umum di Indonesia.

3. Sistem akuntansi dan informasi

Kegunaan sistem akuntansi satuan usaha adalah mengidentifikasi, menggabungkan, mengklasifikasikan, menganalisa, mencatat dan melaporkan transaksi suatu satuan usaha dan mengelola akuntabilitas atas aktiva terkait.

4. Aktivitas pengendalian

Merupakan kebijakan dan prosedur yang membantu meyakinkan bahwa perintah manajemen telah dijalankan untuk mencapai tujuan perusahaan.

5. Pemantauan

Pemantauan adalah proses penilaian kualitas kinerja pengendalian intern sepanjang waktu. Aktivitas pemantauan berkaitan dengan penilaian efektivitas rancangan dan operasi sistem pengendalian manajemen secara periodik dan terus-menerus oleh manajemen

c. Jenis-jenis alat pengendalian

1. Struktur organisasi

Merupakan pola otoritas dan tanggungjawab yang terdapat dalam perusahaan..

2. Kebijakan dan prosedur perusahaan

Kebijakan perusahaan dapat berupa strategi yang digunakan perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kebijakan perusahaan berfungsi sebagai pembatas agar tidak keluar dari tujuan yang telah ditetapkan.

3. Informasi

Informasi dapat ditentukan berdasarkan kemampuannya memberikan bantuan dalam melakukan prediksi dan penafsiran mengenai resiko perencanaan.

4. Karyawan

Karyawan harus kompeten dan memiliki kemampuan yang mendukung tugas-tugas mereka. Kualifikasi yang ditetapkan untuk setiap posisi pekerjaan dalam perusahaan harus merefleksikan tingkat tanggungjawab berkaitan dengan posisi tersebut.

5. Anggaran

Merupakan pengendalian yang dibuat untuk perencanaan keuangan dan/ atau jumlah sumber daya yang di otorisasi yang dapat digunakan oleh sub unit dalam menjalankan fungsinya.

6. Laporan

Merupakan distribusi formal dari informasi ke berbagai pemakai dalam suatu organisasi.

a. Sistem pengendalian internal dalam lingkungan pemerintah

Instansi pemerintah merupakan lembaga pelayanan publik dalam berbagai bidang pelayanan dan tidak berorientasi pada profit. Untuk pencatatan akuntansi dan pengendaliannya berbeda dengan lembaga swasta. Salah satu upaya yang harus dilakukan organisasi dilingkungan instansi pemerintah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan adalah penerapan sistem pengendalian internal.

Sistem pengendalian internal merupakan proses integral pada tindakan dan kegiatan yang dilakukan secara terus menerus oleh pimpinan dan seluruh pegawai untuk memberikan keyakinan yang memadai atas tercapainya tujuan organisasi melalui kegiatan yang efektif dan efisien, keandalan pelaporan keuangan dan ketaatan terhadap perundang-undangan.

Sebagaimana yang telah diamanatkan dalam dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 pasal 58 ayat (1), terkait dengan optimalisasi pengelolaan keuangan negara yang transparansi dan akuntabel, Presiden selaku kepala pemerintah mengatur dan menyelenggarakan sistem pengendalian internal di lingkungan pemerintahan secara menyeluruh. Dalam konteks penyelenggaraan pemerintah daerah, Peraturan Pemerintah Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 pasal 33 menyatakan bahwa :

1. Dalam rangka meningkatkan kinerja, transparansi dan akuntabilitas pengelolaan keuangan daerah, kepala daerah mengatur dan menyelenggarakan SPI dilingkungan pemerintah daerah yang dipimpinnya.
2. SPI ini dirancang untuk memberikan keyakinan yang memadai mengenai pencapaian tujuan pemerintah yang tercermin dalam keandalan laporan keuangan, efisiensi dan efektivitas pelaksanaan program dan kegiatan serta dipatuhinya peraturan perundang-undangan.
3. SPI dalam instansi pemerintah dirancang dengan kriteria:
 - a. Terciptanya lingkungan pengendalian yang sehat.
 - b. Terselenggaranya penilaian resiko.
 - c. Terselenggaranya aktivitas pengendalian.

SPI merupakan fungsi manajemen yang harus dijalankan oleh pimpinan. Sebagai salah satu instrumen pengendalian dilingkungan instansi pemerintah telah dibangun Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) yang memuat rencana strategik, rencana kerja, pengukuran dan evaluasi serta pelaporan kinerja.

b. Efektivitas sistem pengendalian internal

Efektivitas adalah kemampuan untuk melakukan hal yang tepat atau menyesuaikan sesuatu dengan baik. Efektivitas sistem pengendalian intern diartikan sebagai kemampuan sistem pengendalian intern yang direncanakan dan diterapkan agar mampu mewujudkan tujuannya, yaitu keandalan pelaporan keuangan, kepatuhan

terhadap hukum dan peraturan yang berlaku, serta efektivitas pelayanan. Tercapainya tujuan tersebut diwujudkan dalam bentuk unsur-unsur sistem pengendalian intern dalam pelayanan secara efektif.

D. Pendapatan Asli Daerah (PAD)

Menurut Nurlan Darise (2008 : 135) Pendapatan Asli Daerah adalah pendapatan yang diperoleh daerah yang dipungut berdasarkan peraturan daerah. Berdasarkan Undang-undang nomor 28 tahun 2009 penerimaan daerah terdiri dari :

1. Pendapatan asli daerah
2. Dana perimbangan
3. Pinjaman daerah
4. Lain-lain penerimaan yang sah

Kelompok pendapatan asli daerah yang dibagi menurut jenis pendapatan dengan berdasarkan pada, Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 menyebutkan Pendapatan Asli Daerah terdiri dari :

- a. Hasil pajak daerah
- b. Hasil retribusi daerah
- c. Hasil perusahaan milik daerah
- d. Hasil perusahaan milik daerah dan hasil pengelolaan kekayaan daerah lainnya yang dipisahkan
- e. Lain-lain pendapatan asli daerah yang sah

Selain itu penerimaan yang termasuk dalam pendapatan lain-lain, meliputi :

1. Jasa giro
2. Sumbangan pihak ketiga (SP3)
3. Penerimaan lainnya

Sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam kaitan pelaksanaan otonomi daerah, PAD harus betul-betul dominan dan mampu memikul beban biaya yang diperlukan, sehingga otonomi daerah tidak dibiayai dari subsidi dan bantuan dari pemerintah pusat.

E. Pajak

a. Pengertian umum pajak

Dengan berbagai definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri yang melekat pada pajak adalah :

- a. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya yang sifatnya dapat dipaksakan.
- b. Pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
- c. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila adari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai public investment.
- d. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
- e. Pajak dapat pula mempunyai tujuan selain bugeter, yaitu mengatur.

Ada dua fungsi pajak yaitu :

1. Fungsi *Budgetair*
2. Fungsi Mengatur (*Regulerend*)

Sistem pemungutan pajak menurut Mardiasmo (2006 : 7-8) terdiri dari :

1. Official Assessment System

Official Assessment system adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

2. Self Assessment system

Self Assessment system adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.

3. With Holding System

With Holding System adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak tiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

Terlepas dari kesadaran sebagai warga negara, pada sebagian besar masyarakat tidak memenuhi kewajiban membayar pajak. Sehingga dalam hal

demikian timbul perlawanan terhadap pajak. Perlawanan terhadap pajak dapat dibedakan menjadi :

- a. Perlawanan pasif
- b. Perlawanan aktif

b. Pajak Daerah

Pajak daerah merupakan sumber pendapatan asli daerah. Adapun pengertian dari pajak daerah menurut Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah menyatakan bahwa Pajak Daerah adalah 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 sebesar-besarnya bagi kemakmuran rakyat. Dari definisi tentang pajak tersebut, dapat disimpulkan bahwa pajak adalah iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang yang dapat dilaksanakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan daerah. Pemerintah harus bisa melakukan pemungutan pajak secara layak dan sesuai dengan peraturan dan teori yang berlaku. Adapun teori-teori yang mendukung pemungutan pajak menurut Mardiasmo (2006 :3) adalah :

1. Teori Asuransi
2. Teori Kepentingan
3. Teori Daya Pikul
4. Teori Bakti
5. Teori Asas Daya Beli

Menurut Mardiasmo (2006 : 6) asas pemungutan pajak yaitu berdasarkan :

- a. Asas domisili

Negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan wajib pajak yang bertempat tinggal diwilayahnya, baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun luar negeri. Asas ini berlaku untuk wajib pajak dalam negeri.

b. Asas sumber

Negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber diwilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal wajib pajak.

c. Asas kebangsaan

Pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara.

Pengelompokkan pajak menurut Siti Resmi (2009:7), yaitu sebagai berikut :

1. Menurut golongannya

- a. Pajak Langsung
- b. Pajak Tidak Langsung

2. Menurut Sifatnya

- a. Pajak Subjektif
- b. Pajak Objektif

3. Menurut Lembaga Pemungut

- a. Pajak Negara (Pajak Pusat)
- b. Pajak Daerah

Adapun pengertian pajak daerah menurut Waluyo (2008 :12) : Pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Sedangkan menurut Undang-undang Nomor 28 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah : pajak daerah yang selanjutnya disebut pajak adalah 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. Berdasarkan Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009, Pajak Daerah dan Retribusi Daerah menyatakan jenis pajak yang dipungut propinsi terdiri atas :

- a. Pajak Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor dan kendaraan diatas air.
- b. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air
- c. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor
- d. Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air Bawah Tanah dan Air Permukaan

Sedangkan jenis pajak kabupaten/kota terdiri atas :

- a. Pajak Hotel
- b. Pajak Restoran
- c. Pajak Hiburan
- d. Pajak Reklame
- e. Pajak Penerangan Jalan
- f. Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan
- g. Pajak Parkir
- h. Pajak Sarang Burung Walet
- i. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan
- j. Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan

Pada tata cara pelaksanaan perpajakan pada umumnya jika wajib pajak pada Pajak Daerah dan Retribusi Daerah tidak memenuhi kewajiban perpajakan, maka fiskus dapat menetapkan Surat Ketetapan Pajak daerah (SKPD), SKPD ini menetapkan besarnya pokok pajak daerah, dan untuk dasar hukum pemungutan pajak dan retribusi pada teknis kabupaten/kota diatur dengan Peraturan Daerah (Perda).

F. Pajak kendaraan bermotor (PKB)

Peraturan Daerah Propinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2010, Bab 1 Pasal 1 menjelaskan mengenai Pajak Kendaraan Bermotor. Kendaraan bermotor adalah adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan sarat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen.

G. Tunggakan

Menurut “Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Modern” dinyatakan bahwa Tunggakan adalah angsuran (pajak) dan sebagainya yang belum terbayar. Masa angsuran atau penundaan diberikan paling lama 12 bulan sejak tanggal surat

keputusan diterbitkan. Berikut jenis-jenis sanksi dalam melakukan pelanggaran terhadap pembayaran dan penunggakan pajak kendaraan bermotor, yaitu :

1. Sanksi administratif

Sesuai dengan ketentuan Pasal 106 dan 107 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, yang diatur lebih rinci dalam Perda tentang PKB

2. Sanksi pidana

Sesuai dengan pasal 89 Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2010, bahwa terdapat sanksi pidana dalam melakukan pelanggaran terhadap pembayaran dan penunggakan PKB.

5 METODE PENELITIAN

Metode dan Alat Analisis Data.

Metode penelitian yang digunakan adalah bersifat deskriptif yaitu untuk mendeskripsikan, mencatat, menganalisa dan menginterpretasikan kondisi-kondisi yang saat ini terjadi pada objek penelitian yaitu Dispenda dan Samsat mengenai sistem dan prosedur pemungutan pajak kendaraan bermotor yang diterapkan dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bersumber dari data primer (observasi dan wawancara) dan sekunder (dokumentasi) . (wawancara, observasi, studi pustaka, dokumentasi), Alat analisis data yang digunakan yaitu melalui analisis *flowchart*, analisis *internal control questioner* (ICQ) dan *compliance test*.

6 PEMBAHASAN

Penilaian dimaksud merupakan hasil dari analisis terhadap struktur organisasi, analisis *flowchart*, analisis *internal control questioner* (ICQ) dan *compliance test*, dengan menggunakan metode penelitian yang bersifat deskriptif.

Pada struktur organisasi, diterapkan struktur organisasi lini beserta stafnya dimana hal ini dimaksudkan untuk koordinasi kerja sama antar individu dalam pelaksanaan tugasnya sesuai peran dalam struktur organisasi yang mengacu pada job deskripsinya. Struktur organisasi yang digunakan menunjukkan aliran tanggungjawab dan garis perintah secara langsung dari kepala ke bagian-bagian dibawahnya. Masing-masing bagian merupakan unit yang berdiri sendiri, dan kepala

bagian menjalankan semua fungsi kepemimpinan dalam bagiannya, yang merupakan kombinasi antara internal control secara langsung dalam organisasi.

Struktur organisasi lini dan staf sesuai untuk diterapkan di UPPD Kabupaten/ Kota yang mana unit-unit teknis ini dibentuk oleh Dispenda khususnya untuk menangani pelayanan terhadap pemungutan pendapatan daerah, dibawah garis perintah kepala dinas pendapatan daerah. Dengan struktur organisasi ini pimpinan lebih mudah untuk melakukan internal control dan mendelegasikan tugas bawahannya, staf dapat membantu untuk mengatasi berbagai persoalan sehingga akan memperingan pekerjaan dan meningkatkan efisiensi, serta adanya kesatuan dalam pimpinan yang menciptakan aliran kekuasaan dengan jelas sehingga dapat menghindarkan tumpang tindih tanggungjawab antar bagian.

Dalam struktur organisasi pada UPPD Singkawang, tidak tergambar perangkapan fungsi yang melemahkan berjalannya fungsi pada setiap bagian atau dapat dikatakan telah efektif. Salah satu contoh implementasi ini yaitu pada kepala seksi bagian penagihan, dalam job deskripsinya menjelaskan bahwa kepala seksi penagihan bertanggungjawab atas seluruh kegiatan penagihan PKB, BBNKB dan PKA serta meneliti kendaraan mutasi yang masuk dan keluar wilayah UPPD/Samsat. Sedangkan pada seksi bagian penetapan dalam job deskripsinya bertanggungjawab atas peningkatan penerimaan PKB, BBNKB, dan PKA, serta memeriksa kebenaran dan ketetapan PKB dan BBNKB. Serta pada kepala bagian tata usaha dalam job deskripsinya bertanggungjawab membantu kepala UPPD dalam melaksanakan rencana kerja dan keuangan, administrasi kepegawaian, organisasi dan tata laksana serta administrasi lainnya.

Berdasarkan uraian tersebut penulis menyimpulkan bahwa UPPD Singkawang, telah memiliki struktur organisasi yang jelas, baik mengenai wewenang, tugas dan tanggungjawab dari masing-masing bagian sesuai kemampuan dan spesialisasinya, serta dirancang sesuai dengan peraturan pemerintah. Struktur organisasi ini disusun dan diatur sesuai dengan kebutuhan dan kegiatan operasional Dispenda.

Pada analisis terhadap bagan alur/ *flowchart*, digunakan untuk menggambarkan alur dokumen dalam sistem pemungutan PKB. Pada bagan alur sistem dan prosedur pembayaran PKB menggambarkan siklus dan prosedur

pendaftaran pajak kendaraan bermotor yang diawali dari wajib pajak mengajukan permohonan dengan melampirkan KTP, BPKB asli dan SKPD tahun terakhir dan kemudian mengisi formulir SPPKB (surat pendaftaran dan pendataan kendaraan bermotor) sebanyak tiga rangkap, rangkap pertama untuk wajib pajak, rangkap kedua bagian pengambilan formulir dan rangkap ketiga untuk bagian pemeriksaan. Setelah itu menyerahkan semua berkas tersebut pada petugas pemeriksaan yang bertugas menerima, meneliti kelengkapan dan keabsahan berkas wajib pajak dan petugas tersebut akan melakukan pemeriksaan pada daftar pencarian barang dan daftar pemblokiran. Jika diketahui bahwa kendaraan bermotor tersebut tidak termasuk dalam kedua daftar diatas, maka petugas akan membubuhkan paraf pada resi formulir pendaftaran yang diterima kemudian memotong dan memberikan resi tersebut pada wajib pajak. Selanjutnya petugas juga akan meneliti bukti cek fisik dengan dokumen kendaraan bermotor apakah terdapat kejanggalan atau tidak, jika benar maka permohonan tersebut akan diselesaikan secara khusus dan jika kendaraan tersebut merupakan kendaraan baru maka akan dilakukan pembayaran administrasi yang dibukukan dalam buku kas umum. Jika tidak terdapat kejanggalan maka akan diteruskan pada petugas otorisasi data statis, dimana pada bagian ini berkas pemohon akan diidentifikasi kepemilikannya, jenis kendaraannya, golongan, dan fungsi kendaraan untuk kepentingan penetapan besarnya pajak kendaraan bermotor dan mencantulkannya dalam kartu induk kendaraan bermotor. Setelah itu berkas pemohon akan diteruskan pada bagian penerbitan dan penetapan pajak kendaraan bermotor. Petugas penetapan pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor bertugas untuk menetapkan besarnya pajak kendaraan bermotor serta denda jika terdapat keterlambatan dalam SKPD dan setelah itu membukukannya dalam buku produksi pajak. Setelah itu petugas akan meneruskan berkas permohonan pada petugas penetapan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ). Petugas penetapan SWDKLLJ bertugas menetapkan besarnya denda, yang akan membubuhkan paraf dalam SKPD dan setelah itu meneruskannya pada petugas penetapan biaya administrasi STNK/TNKB yang kemudian akan dikoreksi oleh petugas korektor untuk memeriksa kebenaran besarnya penetapan dan denda, dan kemudian memberikan paraf pada SKPD dan memeriksa dan meneliti berkas

pendaftaran kendaraan bermotor, menyerahkan KTP asli, BPKB asli, dan SKPD asli tahun lalu pada wajib pajak dan meneruskan berkas pada petugas pembayaran.

Pada bagian pembayaran bertugas menerima pembayaran sesuai dengan SKPD dan membubuhkan validasi pada SKPD kemudian menyerahkan lembar asli SKPD dan mendistribusikan tindasan SKPD kepada Dispenda dan Jasa Raharja. Bagian pembayaran akan menyetorkan uang tersebut paling lambat 1x24 jam dan membukukannya pada buku kas umum dengan memisahkan penerimaan perjenis, serta meneruskan berkas dan tindasan SKPD kepada petugas pengesahan/ validasi STNK. Petugas pengesahan yang menerima berkas akan mengesahkan STNK yang telah divalidasi serta peneng yang telah sesuai dengan SKPD.

Berdasarkan pembahasan diatas, bagan alur pembayaran PKB disimpulkan bahwa sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor di Dispenda dan Samsat Singkawang sudah efektif dengan adanya bagian-bagian yang terlibat lebih dari satu bagian seperti bagian pengambilan formulir dan pengisian formulir, bagian pendaftaran, penerbitan SKPD, penetapan PKB/ SWDKLLJ, dan bagian pembayaran dan penyerahan. Selain itu formulir yang digunakan serta rangkapnya sudah dijalankan dengan baik, namun di sisi lain pelayanan yang dilakukan juga mengalami kelemahan.

Pada mekanisme pendaftaran kendaraan bermotor, dapat dilihat mekanisme yang diterapkan sudah cukup baik dan berhasil hingga saat ini akan tetapi untuk proses penyelesaiannya tidak dapat selesai dalam hari yang sama karena waktu penyelesaiannya paling lama pada proses penulisan BPKB dan pemesanan TNKB. Untuk mekanisme lainnya adalah sama akan tetapi waktu yang digunakan untuk proses perpanjangan ini dapat selesai dalam waktu 1 x 24 jam. Untuk mengatasi proses penyelesaian tersebut, dapat dilakukan dengan menyederhanakan mekanisme prosedur pendaftaran PKB sehingga dapat mengefisienkan waktu dalam proses penyelesaian penulisan BPKB dan TNKB. Pada mekanisme perpanjangan STNK, pada flow chart yang ada, dapat terlihat satu kelemahan yaitu pada cek fisik kendaraan bermotor padahal dalam peraturannya cek fisik kendaraan bermotor dilakukan hanya bagi kendaraan bermotor yang diragukan keabsahannya atau termasuk dalam daftar blokir. Namun untuk mengatasi hal ini mekanisme cek fisik dapat lebih disederhanakan lagi proses kerja cek fisik misalnya pada saat melakukan cek fisik jumlah tenaga

dilapangan paling minimal 2 orang atau lebih serta perlengkapan yang lengkap, sehingga pada saat melakukan cek fisik, dengan proses penggesekan nomor rangka, nomor mesin dan pemeriksaannya dapat dilakukan dengan cepat karena telah ada pembagian tugas antar petugas cek fisik. Sehingga hasil identifikasi dari pengesahan cek fisik dapat diperoleh hasil yang maksimal dalam pelaksanaan cek fisik. Serta keabsahan kendaraan bermotor dapat lebih terjamin.

Evaluasi terhadap ICQ digunakan untuk memahami dan mengevaluasi sistem pengendalian intern pada UPPD dan Samsat Singkawang. Daftar pertanyaan yang disediakan telah diisi oleh pejabat berwenang di lingkungan UPPD/ Samsat. ICQ berisikan pertanyaan-pertanyaan yang menyangkut masalah yang berkaitan dengan sistem pengendalian intern yang diberlakukan pada UPPD Singkawang khususnya untuk sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor. Adapun hasil ICQ yang dilakukan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Kriteria Penilaian Efektifitas

Tingkat Ketaatan Sampel (%)	Kriteria Efektif
80 – 100	Sangat efektif
60 – 80	Efektif
40 – 60	Kurang efektif
0 – 40	Tidak efektif

Sumber : Nazir (2005)

Perhitungan hasil ICQ dengan cara sebagai berikut:

$$\text{Persentase (\%)} = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan: N = Jumlah pertanyaan pada kuisisioner

n = Jumlah pertanyaan yang dijawab “Ya”

Berdasarkan jawaban pada ICQ yang diberikan terdapat 15 pertanyaan yang dijawab “Ya” dan 5 pertanyaan yang dijawab “Tidak” dari 20 pertanyaan. Dari jawaban “Ya” tersebut terdapat tiga pertanyaan yang seharusnya dijawab “Tidak”,

yaitu pada pertanyaan no 9 dan 11 karena memiliki makna negatif dan untuk penilaiannya terhadap jawaban ICQ harus dibalik. Dengan menggunakan rumus diatas maka diperoleh persentase sebesar 65% dijawab “Ya” sedangkan untuk jawaban “Tidak” sebesar 35%. Dari hasil perhitungan ICQ dapat dikatakan bahwa sistem dan prosedur pemungutan pajak kendaraan bermotor sudah berjalan dengan efektif berdasarkan kriteria penilaian efektifitas.

7 KESIMPULAN

Kesimpulan yang didapat dari hasil pembahasan mengenai sistem dan prosedur pemungutan pajak kendaraan bermotor, penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

Evaluasi sistem dan prosedur pemungutan pajak kendaraan bermotor di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Kota Singkawang sudah berjalan efektif dan baik, hal ini dapat dilihat dari adanya bagian-bagian yang terlibat seperti: bagian pengambilan formulir dan pengisian formulir, bagian pendaftaran, bagian penerbitan SKPD, penetapan PKB dan SWDKLLJ, dan bagian pembayaran dan penyerahan. Selain itu formulir yang digunakan serta rangkap distribusinya sudah dijalankan dengan baik. Untuk informasi dalam formulir sudah memadai karena berisi informasi yang benar-benar diperlukan sebagai pembuktian keaslian arsip kendaraan bermotor.

Terpenuhinya unsur efektifitas sistem pengendalian internal pada struktur organisasi UPPD, yaitu:

- a. Adanya struktur organisasi yang memisahkan tanggungjawab fungsional kepada unit-unit organisasi yang dibentuk dalam melaksanakan kegiatan pokok organisasi.
- b. Sistem otorisasi dan prosedur pencatatan yang baik dan konsisten yang berguna dalam pengawasan akuntansi yang cukup terhadap asset organisasi.
- c. Adanya praktek yang sehat dalam melakukan tugas dan fungsi-fungsi setiap bagian dalam organisasi.

Sehingga berdasarkan hasil kuisisioner yang diberikan menunjukkan terpenuhinya unsur-unsur efektivitas sistem internal control yang diterapkan. Dan hasil compliance test dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor telah memenuhi unsur-unsur kepatuhan yang berguna untuk mendukung keyakinan akan efektivitas sistem internal control suatu organisasi, yang bisa membuktikan prosedur sesuai

tanggungjawab masing-masing pelaksana. Selain itu, faktor-faktor yang menyebabkan tidak efektifnya pemungutan pajak kendaraan bermotor pada UPPD Singkawang adalah faktor internal yang dapat dilihat dari petugas yang masih terbatas dan waktu pelayanan yang relatif singkat sehingga kurang optimal dalam memberikan pelayanan. Sedangkan faktor eksternal dapat dilihat dari luasnya wilayah Kota Singkawang yang menyebabkan penerimaan belum mencapai target karena keterlambatan dalam proses pelaporan dari wajib pajak dan tingkat kesadaran wajib pajak yang masih kurang dalam tata cara pemungutan pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Agoes, Sukrisno. 2006. *Auditing. Edisi Tiga Jilid Dua*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Anthony, Robert N. Govindarajan. 2005. *Managemen Control System*. Jakarta: Selemba Empat.
- Darise, Nurlan. 2008. *Akuntansi Keuangan Daerah*. Jakarta: PT Indeks
- Bodnar, George H. Hopwood. 2006. *Sistem Informasi Akuntansi. Edisi Sembilan*. Yogyakarta: Andi
- Horngren, Charles T. Harrison. 2007. *Akuntansi. Edisi Tujuh. Jilid Satu*. Jakarta: Erlangga
- Mahmudi. 2009. *Manajemen keuangan Daerah*. Jakarta: Erlangga.
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN,
<http://www.goodreads.com/book/show/63658336-manajemen-kinerja-sektor-publik>.
 Tanggal akses 14 januari 2011.
- Mardiasmo. 2006. *Perpajakan. Edisi Revisi 2006*. Yogyakarta: Andi
- Mardiasmo. 2009. *Perpajakan. Edisi Revisi 2009*. Yogyakarta: Andi
- Mulyadi. 2011. *Auditing*. Jakarta: Selemba Empat.
- Nazir, Mohammad. 2005. *Metode Penelitian : Cetakan Enam*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- PermenPAN Nomor: PER/21/M.PAN/11/2008 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah.
- Resmi, Siti. 2009. *Perpajakan : Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, Stephen P. 2011. *Perilaku organisasi*. Jakarta: Selemba Empat
- Rosdiana, Haula. Tarigan. 2005. *Perpajakan. Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Satori, Djam'an. Komariah. 2010. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Siahaan, Marihot Pahala. 2010. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Edisi Revisi*. Jakarta: Rajawali Pers
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah.
- Waluyo. 2008. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Selemba Empat.
- Faozan. Mansoer. 2008. *Organisasi Pemerintahan Daerah*.
<http://www.slidesharesnet/G69> .organisasi-pemerintahan-daerah-faozan-dan-mansoer. Tanggal akses 1 agustus 2012.