

Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Publik, Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bandung Barat)

Akyko Pinkan Santoso, Nunung Nurhayati, Nurhayati

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Bandung

Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116

akykosantoso@gmail.com, nunungunisba@yahoo.co.id, nurhayati@unisba.ac.id

Abstract— The purpose of this research is to determine the effect of public service accountability, taxpayer awareness, and tax knowledge on motor vehicle taxpayer compliance (survey at Kantor Bersama SAMSAT Cimareme Kabupaten Bandung Barat). The research method used is descriptive verification with a quantitative approach. Data source in this research is the primary data source, namely by distributing 100 questionnaires to taxpayer who are in Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bandung Barat. The sampling technique in this research is nonprobability purposive. Research data were analyzed using multiple regression analysis methods. Hypothesis testing results show that: (1) Public Service Accountability does not have significant effect on Motor Vehicle Taxpayer Compliance, (2) Taxpayer Awareness has a significant effect on motor vehicle taxpayer compliance, and (3) Tax Knowledge does not have significant effect on Motor Vehicle Taxpayer Compliance.

Keywords— *Motor Vehicle Taxpayer Compliance, Public Service Accountability, Taxpayer Awareness, Tax Knowledge.*

Abstract— Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh akuntabilitas pelayanan publik, kesadaran wajib pajak, dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (survey pada Kantor Bersama SAMSAT Cimareme Kabupaten Bandung Barat). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Sumber data dalam penelitian ini adalah sumber data primer, yakni dengan menyebarkan 100 kuesioner kepada wajib pajak yang berada di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bandung Barat. Adapun teknik penentuan sampel yang digunakan ialah nonprobability purposive. Data hasil penelitian dianalisis dengan menggunakan metode analisis regresi berganda. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa: (1) Akuntabilitas Pelayanan Publik tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, (2) Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, dan (3) Pengetahuan Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Kata kunci— *Akuntabilitas Pelayanan Publik, Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, Kesadaran Wajib Pajak,*

Pengetahuan Pajak.

I. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara berkembang yang memiliki berbagai macam potensi untuk menjadi negara yang lebih maju, yang mana potensi terbesar yang dimiliki Indonesia berasal dari Pajak. Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang berasal dari dalam negeri [1]. Di Indonesia pajak merupakan tulang punggung negara, di mana pajak memiliki peran penting dalam memperkokoh perekonomian dan pembangunan Indonesia [2]. Pajak berdasarkan pemungut dan pengelolanya dapat dibedakan menjadi dua, yakni Pajak Pusat dan Pajak Daerah, salah satunya yang termasuk ke dalam pajak daerah ialah Pajak Kendaraan Bermotor [3].

Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor (Pasal 1 angka 12 dan 13 UU No. 28 Tahun 2009). Idam Rahmat (2018) selaku Kabid Pendapatan I Bapenda Jabar menyatakan bahwa rata-rata pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor di Jawa Barat mencapai 12 persen per tahun. Saat ini tercatat 19 juta kendaraan terdiri dari kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat dengan jumlah Wajib Pajak (WP) sebanyak 13 juta orang. Dengan jumlah Wajib Pajak (WP) yang mencapai 13 juta orang, maka pendapatan yang di peroleh dari pajak kendaraan bermotor sebesar Rp 11 triliun. Kenyataan di lapangan ternyata, sebanyak 30 persen Wajib Pajak (WP) dari 13 juta orang Wajib Pajak (WP) masih belum membayar Pajak Kendaraan Bermotor, di mana mayoritas adalah pengguna kendaraan roda dua.

Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya ialah Akuntabilitas Pelayanan Publik (Cahyadi dan Jati, 2016). Rendahnya akuntabilitas pelayanan publik terlihat dari adanya kegiatan pungutan liar (pungli) yang dilakukan oleh oknum yang tidak bertanggungjawab, demikian yang dikatakan oleh Ahmad Mufli Safendi (2018),

Koordinator lapangan aksi.

Selain Akuntabilitas Pelayanan Publik, faktor lain yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah Kesadaran Wajib Pajak [4]. Ahmad Solihat (2018), Kepala Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat Wilayah Purwakarta, mencatat terdapat 97.500 kendaraan yang menunggak pajak, hal ini disebabkan oleh rendahnya kesadaran masyarakat akan kewajibannya dalam membayar pajak.

Selain dua faktor diatas, terdapat faktor lain yang juga memengaruhi kepatuhan wajib pajak yakni Pengetahuan Pajak [5]. Teguh Pribadi Prasetyo (2016), Kepala KPP Pratama Blitar mengungkapkan bahwa kurangnya pengetahuan seorang wajib pajak mengenai perpajakan menyebabkan tingkat partisipasi wajib pajak, baik itu masyarakat maupun aparatur negara, dalam membayar pajak menjadi rendah.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Untuk mengetahui apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3. Untuk mengetahui apakah pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

II. LANDASAN TEORI

A. Akuntabilitas Pelayanan Publik

Nurhayati, et al [6] mengemukakan bahwa dari berbagai definisi akuntabilitas dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas adalah bentuk pertanggungjawaban atas segala aktivitas dan kegiatan organisasi yang dituangkan dalam bentuk pelaporan keuangan oleh pihak yang diberi tanggung jawab kepada pemberi amanah untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode tertentu.

Keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/2003 memberikan definisi akuntabilitas sebagai sesuatu yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, sedangkan definisi pelayanan publik ialah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

B. Pengukuran Akuntabilitas Pelayanan Publik

Keputusan MENPAN No. KEP/26/M.PAN/2004 menyatakan bahwa Pertanggungjawaban pelayanan publik meliputi:

1. Kinerja Pelayanan Publik; dan
2. Produk Pelayanan Publik

C. Kesadaran Wajib Pajak

Harahap [7] mengatakan bahwa “kesadaran wajib pajak adalah sikap mengerti wajib pajak badan atau perorangan untuk memahami arti fungsi dan tujuan membayar pajak”. Jatmiko [8] menjelaskan bahwa kesadaran merupakan keadaan mengetahui atau mengerti.

D. Pengukuran Kesadaran Wajib Pajak

Pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengetahuan dan pemahaman.

E. Pengetahuan Pajak

Notoatmodjo [9] menyatakan bahwa “Pengetahuan adalah segala sesuatu yang diketahui yang diperoleh dari persentuhan panca indera terhadap objek tertentu. Pengetahuan dapat diperoleh melalui upaya pengajaran dan pelatihan, serta melalui pendidikan baik pendidikan formal maupun non formal”.

F. Pengukuran Pengetahuan Pajak

Pengukuran yang digunakan untuk variabel pengetahuan pajak ialah pendidikan dan pengalaman

G. Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Nurmantu [10] mengemukakan bahwa “Kepatuhan Perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya”.

H. Pengukuran Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Pengukuran yang digunakan untuk variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ialah kewajiban perpajakan.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan menggunakan aplikasi SPSS 16, diperoleh hasil bahwa seluruh data dalam penelitian ini bersifat valid, *reliable*, dan berdistribusi normal.

A. Hasil Uji Analisis Regresi Berganda

Setelah dilakukan pengolahan data, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

TABEL 1: HASIL Uji ANALISIS REGRESI BERGANDA

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.891	.380		2.284	.025
	AKUNTABILITAS	.074	.064	.076	.874	.384
	KESADARAN	.518	.090	.524	5.782	.000
	PENGETAHUAN	.115	.087	.116	1.326	.188

a. Dependent Variable: KEPATUHAN

Berdasarkan *output* di atas, dapat diperoleh persamaan regresi berganda yakni sebagai berikut:

$$Y = 0,891 + 0,074X_1 + 0,518X_2 + 0,115X_3 + e$$

Persamaan regresi berganda tersebut memiliki makna bahwa pada persamaan regresi berganda tersebut diperoleh koefisien regresi yang bertanda positif (+), artinya setiap kenaikan variabel independen akan diikuti oleh kenaikan variabel dependen. Dengan demikian, dapat dijelaskan bahwa:

1. Konstanta sebesar 0,891 menyatakan bahwa jika nilai dari variabel independen adalah konstan maka, nilai Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor sebesar 0,891.
2. Koefisien regresi Akuntabilitas Pelayanan Publik sebesar 0,074 menyatakan bahwa jika Akuntabilitas Pelayanan Publik meningkat satu (1) satuan, sedangkan variabel lain dianggap konstan, maka nilai Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor meningkat sebesar 0,074.
3. Koefisien regresi Kesadaran Wajib Pajak sebesar 0,518 menyatakan bahwa jika Kesadaran Wajib Pajak meningkat satu (1) satuan, sedangkan variabel lain dianggap konstan, maka nilai Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor meningkat sebesar 0,518.
4. Koefisien regresi Pengetahuan Pajak sebesar 0,115 menyatakan bahwa jika Pengetahuan Pajak meningkat satu (1) satuan, sedangkan variabel lain dianggap konstan, maka nilai Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor meningkat sebesar 0,115.

A. Hasil Uji F

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disajikan pada Tabel 2.

TABEL 2: HASIL UJI F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	34.229	3	11.407	18.598	.000 ^b
	Residual	58.880	96	.613		
	Total	93.099	99			

a. Predictors: (Constant), PENGETAHUAN, AKUNTABILITAS, KESADARAN
 b. Dependent Variable: KEPATUHAN

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai probabilitas lebih besar daripada nilai probabilitas Sig yakni $0,05 \geq 0,000$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara Akuntabilitas Pelayanan Publik, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

B. Hasil Uji t

TABEL 3: HASIL UJI T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.	
		B.	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.891	.380		2.264	.025
	AKUNTABILITAS	.074	.094	.078	.874	.384
	KESADARAN	.518	.090	.624	5.782	.000
	PENGETAHUAN	.115	.067	.116	1.326	.188

a. Dependent Variable: KEPATUHAN

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat diketahui bahwa:

1. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Akuntabilitas Pelayanan Publik (X1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y), hal ini dapat dilihat dari besarnya nilai probabilitas signifikansi yang lebih besar dari nilai probabilitas, yakni $0,384 \geq 0,05$.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Kesadaran Wajib Pajak (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y) dilihat dari nilai probabilitas signifikansi yang lebih kecil dari nilai probabilitas, yakni $0,000 \leq 0,05$.
3. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Pengetahuan Pajak (X3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y) dari nilai probabilitas signifikansi yang lebih besar daripada nilai probabilitas, yakni $0,188 \geq 0,05$.

C. Hasil Koefisien Determinasi

TABEL 4: HASIL KOEFISIEN DETERMINASI

Model Summary ^a					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.606 ^b	.368	.348	783.15	1.752

a. Predictors: (Constant), PENGETAHUAN, AKUNTABILITAS, KESADARAN
 b. Dependent Variable: KEPATUHAN

Dari tabel di atas, diperoleh nilai R square (R2) sebesar 0,368 atau 36,8% yang diperoleh dari $0,368 \times 100\%$. Nilai ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel Akuntabilitas Pelayanan Publik, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor adalah sebesar 36,8% dan sisanya sebesar 63,2% dipengaruhi oleh variabel lain.

D. Hasil Koefisien Determinasi Parsial

TABEL 5: HASIL KOEFISIEN DETERMINASI PARSIAL

Coefficients ^a		
Model	Standardized	Correlations
	Coefficients	
	Beta	Zero-order
1 (Constant)		
Akuntabilitas	.076	.279
Kesadaran	.524	.591
Pengetahuan	.116	.319

a. Dependent Variable: Kepatuhan

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 16, 2019

A. Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis di atas, maka dapat disimpulkan bahwa H_a ditolak dan H_o diterima yang berarti akuntabilitas pelayanan publik tidak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Selain itu, besarnya pengaruh yang dimiliki variabel akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ialah sebesar 2,1204%.

Tidak adanya pengaruh yang signifikan dan positif antara akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dikarenakan Petugas Samsat Cimareme Kab. Bandung Barat kurang disiplin saat bertugas melayani wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini menyebabkan para wajib pajak merasa kesal karena sikap tidak disiplinnya petugas SAMSAT dapat menyebabkan kerugian bagi wajib pajak, juga wajib pajak dapat merasa tidak nyaman ketika membayar pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Cimareme Kab. Bandung Barat dikarenakan sikap petugas yang tidak disiplin.

Dampaknya, banyak wajib pajak yang tidak lagi melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotornya di Kantor Bersama SAMSAT melainkan di tempat lain yang juga menyediakan layanan untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, seperti di beberapa gerai mini market. Selain itu, wajib pajak juga melakukan pembayara pajak kendaraan bermotornya melalui metode lain seperti melalui e-samsat, Anjungan Tunai Mandiri (ATM), maupun menggunakan biro jasa.

B. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis di atas, maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak yang berarti kesadaran wajib pajak berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Selain itu, besarnya pengaruh yang dimiliki variabel kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ialah sebesar 30,9684%.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, semakin tinggi pula tingkat

kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor.

C. Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis di atas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa H_a ditolak dan H_o diterima yang berarti pengetahuan pajak tidak berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Selain itu, besarnya pengaruh yang dimiliki variabel pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ialah sebesar 3,7004%.

Tidak adanya pengaruh yang signifikan dan positif antara pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dikarenakan wajib pajak kurang mendapatkan pengetahuan mengenai pajak kendaraan bermotor melalui pendidikan non formal (lembaga kursus). Hal ini menyebabkan wajib pajak kurang mengetahui mengenai pajak kendaraan bermotor seperti bagaimana cara menghitung besarnya pajak yang harus dibayar.

Akan tetapi, meskipun wajib pajak kurang mendapatkan pengetahuan mengenai pajak kendaraan bermotor melalui pendidikan formal, wajib pajak tetap membayar pajak kendaraan mereka karena mereka sudah berpengalaman menjadi wajib pajak kendaraan bermotor, yang mana mereka sudah memiliki kendaraan bermotor selama bertahun-tahun sehingga wajib pajak mengetahui bahwa sebagai seseorang yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor harus melakukan pembayaran akan pajak kendaraan bermotornya. Jika mereka tidak membayar pajak kendaraan bermotornya, maka mereka tidak dapat menggunakan kendaraan bermotor mereka secara bebas kemanapun.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Akuntabilitas Pelayanan Publik tidak berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor
2. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
3. Pengetahuan Pajak tidak berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

V. SARAN

A. Saran Praktis

Berdasarkan hasil penelitian ini, disarankan agar kantor bersama SAMSAT dapat meningkatkan aspek yang belum maksimal dari akuntabilitas pelayanan publik dan pengetahuan pajak.

1. Untuk variabel akuntabilitas pelayanan publik aspek yang belum maksimal, berdasarkan pernyataan di dalam kuesioner, ialah Petugas Samsat Cimareme Kab. Bandung Barat kurang disiplin saat bertugas melayani wajib pajak kendaraan bermotor
2. Untuk variabel pengetahuan pajak aspek yang perlu ditingkatkan ialah wajib pajak kurang mendapatkan pengetahuan mengenai pajak kendaraan bermotor melalui pendidikan non formal (lembaga kursus).

B. Saran Teoritis

Untuk peneliti lain, diharapkan dapat meneliti variabel lain yang dapat memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

MENPAN

- [14] Pemerintah Indonesia. 2009. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Jakarta: Pemerintah Indonesia.
- [15] Prasetyo, Teguh Pribadi. 2016. Tingkat Partisipasi Pajak Aparatur Negara Di Blitar Sangat Rendah, tersedia di <https://news.detik.com> [4/12/18]
- [16] Rahmat, Idam. 2018. 19 Juta Kendaraan di Jabar, Berapa Jumlah Penunggak Pajak?, tersedia di <https://news.detik.com/berita-jawa-barat/d-4151277/19-juta-kendaraan-di-jabar-berapa-jumlah-penunggak-pajak> [6/12/18]
- [17] Safendi, Ahmad Mufli. 2018. Diduga Ladang Pungli, Puluhan Mahasiswa Datangi Samsat Bone, tersedia di <http://news.rakyatku.com> [4/12/18]
- [18] Solihat, Ahmad. 2018. 97.500 Kendaraan di Purwakarta Menunggak Pajak, tersedia di <https://www.republika.co.id> [2/10/18]

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kundalini, Pertiwi. 2016. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Temanggung Tahun 2015, tersedia di <https://eprints.uny.ac.id/33437/1/SKRIPSI%20PERTIWI%20KUNDALINI%20-%2014812147011.pdf> [1/12/18]
- [2] Misbakhun, Mukhamad. 2018. Jadi Tulang Punggung Negara, WNI Diingatkan Wajib Bayar Pajak, tersedia di <https://www.liputan6.com/bisnis/read/3585950/jadi-tulang-punggung-negara-wni-diingatkan-wajib-bayar-pajak> [6/12/18]
- [3] Waluyo. 2014. Perpajakan Indonesia. Edisi 11-Buku 1. Jakarta: Salemba Empat
- [4] Putri, Amanda R Siswanto & I Ketut Jati. 2013. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Denpasar. E-Jurnal Akuntansi. Vol. 2. No. 3. Maret.
- [5] Rusmayani, Ni Made Lisa & Ni Luh Supadmi. 2017. Pengaruh Sosialisasi, Pengetahuan, Sanksi Dan Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana. Vol.20.1. Juli (2017): 173-201.
- [6] Nurhayati, et al. 2018. Pengaruh Kualitas Informasi Akuntansi, Akuntabilitas dan Transparansi Pelaporan Keuangan terhadap Tingkat Penerimaan Dana Zakat pada Badan Amil Zakat (BAZ) di Jawa Barat. Prosiding SnaPP2014 Sosial, Ekonomi, dan Humaniora. ISSN 2089-3500.
- [7] harahap, a. a. (2004). paradigma baru perpajakan indonesia. yogyakarta: BPFE.
- [8] jatmiko, n. a. (2006). pengaruh sikap wajib pajak pada pelaksanaan sanksi denda, pelayanan fiskus, dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. tesis. semarang: program studi magister akuntansi pasca sarjana universitas diponegoro.
- [9] Notoatmodjo, S. 2007. Kesehatan Masyarakat dan Ilmu Seni. Jakarta: Rineka Cipta.
- [10] Nurmantu, Safri. 2003. Pengantar Perpajakan. Jakarta: Granit
- [11] jati, i. m. (2016). pengaruh kesadaran, sosialisasi, akuntabilitas pelayanan publik dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *e-jurnal akuntansi universitas udayana. vol 16.3* .
- [12] Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta: MENPAN
- [13] Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/26/M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta: