Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Kinerja *Account Representative* Terhadap Tingkap Kepatuhan Wajib Pajak
(Studi Kasus pada 5 KPP di Wilayah Kota Bandung)

Novriany (21110235)

FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI AKUNTANSI
UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
BANDUNG

The research conducted in a Tax Office in the area of Bandung, with the object of study is the modernization taxation administration system, the performance of account representative, and tax compliance. The research method is using descriptive method. With a population of 5 Tax Office with a number of respondents were 52 account representative; the sampling is using random sampling, because not all of the population are sampled. Collection data using observation, library research, questionnaires and interview. The result showed that the modernization taxation administration system significant affect on the tax compliance with the positive direction, which means the better the modernization taxation administration system level the better tax compliance. Similarly, the Account Representative affect performance significantly with level of Taxpayer Compliance positive direction, which means the higher the performance of an account representative then the better the level of tax compliance. The Finding shows that together the modernization taxation administration system and the performance of account representatives provide tax compliance rate of 38.9%, while the rest is influenced by other factors such as organizational structure, code of conduct and ethics.

Keywords: Tax Administration System Modernization, Account Representative, Taxpayer Compliance, Tax.

1. Pendahuluan

Pembangunan nasional adalah kegiatan yang berlangsung terus-menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat (Dini Wahyu Hapsari:2012). Dini Wahyu Hapsari (2012) juga menyatakan bahwa untuk merealisasikan tujuan tersebut, perlu banyak memperhatikan masalah pembiayaan pembangunan. Salah satu usaha untuk mewujudkan kemandirian suatu bangsa atau negara dalam pembiayaan pembangunan yaitu menggali sumber dana yang berasal dari dalam negeri, salah satunya pajak (Dini Wahyu Hapsari:2012). Karena menurut Dini Wahyu Hapsari (2012), pajak merupakan komponen penting penerimaan negara, maka system perpajakan di Indonesia terus ditingkatkan seiring dengan semakin pesatnya pembangunan nasional di segala bidang.

Pelaksanaan pemungutan pajak suatu negara memrlukan suatu system yang telah disetujui masyarakat melalui perwakilannya di dewan perwakilan, dengan menghasilkan suatu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar pelaksanaan perpajakan bagi fiskus maupun bagi Wajib Pajak (Siti Kurnia

Rahayu, 137:2010). Siti Kurnia Rahayu (137:2010) menambahkan sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan menuntut Wajib Pajak untuk turut aktif dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Sistem pemungutan pajak yang berlaku adalah *Self Assesment System*, dimana segala pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan oleh Wajib Pajak, fiskus hanya melakukan pengawasan melalui prosedur pemeriksaan (Siti Kurnia Rahayu, 137:2010).

Sejak diadakannya reformasi perpajakan tahun 1983, sebagaimana telah diubah dengan undang undang Nomor 9 Tahun 1994 dan undang-undang Nomor 16 Tahun 2000 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, system pemungutan pajak di Indonesia berubah dari *Official Assessment System* menjadi *Self Assessment System* (Nirwan Nur: 2011). Nur (2011) menuturkan bahwa perubahan sistem perpajakan dari *official assessment* menjadi *self assessment*, di mana wajib pajak diberi kepercayaan untuk mendaftar, menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan kewajiban perpajakannya menjadikan kepatuhan sukarela wajib pajak sebagai kunci keberhasilan pemungutan pajak.

Sistem perpajakan suatu negara sendiri terdiri dari tiga unsur, yakni *tax policy, tax law,* dan *tax administration* (Soni Dewanto dan Siti Kurnia Rahayu 67:2006). Menurut Soni Dewanto dan Siti Kurnia Rahayu (67:2006), ketiga unsur tersebut saling menunjang satu sama lain, tak bisa dipisahkan. Ketiga unsur tersebut harus sama kuat dan sama stabil sehingga dapat menopang system perpajakan. Soni Dewanto dan Siti Kurnia Rahayu (67:2006) menjelaskan system perpajakan dapat diartikan sebagai suatu kumpulan atau satu kesatuan yang terdiri dari unsur *tax policy, tax law* dan *tax administration* yang saling berhubungan satu sama lain, bekerja sama secara harmonis untuk mencapai tujuan atau target perolehan penerimaan pajak bagi negara secara optimal.

Di Jawa Barat sendiri tingkat kepatuhan masyarakat untuk membayar pajak masih terbilang rendah (Adjat Djatnika:2013). Adjat Djatnika (2013) menambahkan tahun lalu dari jumlah wajib pajak sebanyak 1,2 juta orang, tingkat kepatuhannya hanya 55 persen. Menurut Adjat (2013), di tahun 2013 ini Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I menargetkan kepatuhan masyarakat untuk membayar pajak mencapai 65 persen dan juga menargetkan pendapatan pajak pada tahun 2013 mencapai Rp 18,1 triliun, meningkat sekitar 40 persen dari tahun sebelumnya yang hanya Rp 14 Triliun.

Fenomena masih rendahnaya kepatuhan pajak juga masih sering kita jumpai, salah satunya yaitu Dandan Riza Wardhana (2013) menyatakan bahwa secara keseluruhan realisasi pajak sudah 83,81% teralisasi di bulan September ini dan masih tersisa 16,19%. Total target Rp 1.063.000.000.000, sedangkan total realisasi sebanyak Rp 890.884.699.928 (83,81%). Kemudian ketidakpatuhan pajak pun dapat ditunjukkan dengan pernyataan dari Kepala Kantor DJP Wil Jabar I yang menyebutkan bahwa tingkat kepatuhan WP di wilayah Jabar I juga

masih tergolong rendah. Sejauh ini, baru 40 persen WP yang mengembalikan Surat Tagihan Pajak (STP) (Adjat Djatmika:2012).

Modernisasi system perpajakan di lingkungan Direktorat Jendral Pajak bertujuan untuk menerapkan *Good Governance* dan pelayanan prima kepada masyarakat (Siti Kurnia Rahayu, 110:2010). Selanjutkan Siti Kurnia Rahayu (110:2010) mengatakan *Good Governance,* merupakan penerapan system administrasi perpajakan yang trasnparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan system informasi teknologi yang handal dan terkini.

Modernisasi Perpajakan yang dicanangkan Direktorat Jenderal Pajak tentunya bukan hanya tanggung jawab Direktorat Jenderal Pajak semata. Keberhasilan modernisasi perpajakan membutuhkan kerja sama dan keterbukaan hati dari kedua belah pihak, baik dari Direktorat Jenderal Pajak maupun Wajib Pajak. Siti Kurnia Rahayu (2006) menambahkan, melalui semua itu, Direktorat Jenderal Pajak juga mengharapkan apa yang telah diprogramkan Direktorat Jenderal Pajak melalui modernisasi perpajakan mampu menggugah hati semua pihak untuk larut dan ikut dalam mewujudkannya. Adanya modernisasi administrasi perpajakan ini juga diharapkan mampu meningkatkan tingkat kepuasan wajib pajak terhadap modernisasi *Large Taxpayer Office* (LTO). Tingkat kepuasan pajak ini dapat tercermin dalam ketepatan waktu dalam menyampaikan SPT karena kemudahan e-filling, berkurangnya denda atau penalti atas keterlambatan pembayaran angsuran pajak karena kesulitan pengisian formulir, dan pada akhirnya kepuasan wajib pajak (WP) akan berimplikasi pada meningkatnya kepatuhan membayar pajak (Siti Kurnia Rahayu:2006)

Tujuan dari reformasi administrasi perpajakan adalah bahwa administrasi perpajakan yang efisien dan efektif, guna mencapai sasaran penerimaan pajak yang optimal (Soni Dewanto dan Siti Kurnia Rahayu, 77:2006). Reformasi pajak yang dilakukan oleh suatu negara merupakan suatu cara untuk memperbaiki dan meningkatkan perekonomian global melalui pajak. Reformasi dalam perpajakan akan berimplikasi terhadap luasnya dasar pengenaan pajak (*tax base*), dalam hal ini menambah jenis penghasilan sebagai objek pajak dan memengaruhi pengenaan tarif pajak (*tax rate*), dan usaha memperbaiki administrasi perpajakan lebih sempurna (Soni Dewanto dan Siti Kurnia Rahayu, 77:2006).

Suatu negara mengharapkan memiliki suatu system perpajakan yang sempurna, agar apa yang menjadi tujuan dari suatu pemerintahan negara dapat tercapai. Setiap usaha penyempurnaan memerlukan suatu perubahan, baik secara persial maupun secara kesuluruhan atau mendasar. Oleh karena itu menurut Soni Dewanto dan Siti Kurnia Rahayu (77:2006), maka Direktorat Jendral Pajak membentuk *Account Representative* (AR) di setiap Kantor Pelayanan Pajak modern yang bertujuan untuk mengetahui segala tingkah laku, ruang lingkup bisnis, dan segala sesuatu yang bekaitan dengan hak dan kewajiban Wajib Pajak yang diawasinya, dan pelayanan kepada Wajib Pajak dapat dilakukan secara mudah, efektif dan efisien (Soni Devano dan Siti Kurnia Rahayu, 77:2006).

Account Representative (AR) pajak adalah aparat pajak yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang telah melaksanakan sistem administrasi modern dan bertugas untuk memberikan pelayanan, pengawasan dan pengarahan secara langsung kepada sejumlah wajib pajak tertentu yang telah ditugaskan kepada *Account Representative* (AR) tersebut (Febri Alfiansyah:2012). Kemudian lebih lanjut menurut Febri Alfiansyah (2012), setiap *Account Representative* (AR) pajak melayani beberapa wajib pajak yang harus diawasi dan diarahkan. Penugasan *Account Representative* (AR) pajak dilakukan berdasarkan jenis usaha sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja serta profesionalisme karena pelaksanaan pekerjaan lebih terfokus.

Dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajip pajak, muncul banyak kasus yang melibatkan oknum pajak, hal ini juga dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap oknum pajak. Tindak koruptif oknum perpajakan tidak hanya melibatkan pegawai Pajak, namun juga wajib pajak. Begitulah konsekuensi pekerjaan seorang oknum pajak di Ditjen Pajak yang rentan kolusi antara okum pegawai Pajak dengan pihak luar. Masyarakat juga berperan mendukung pegawai Pajak agar tidak tergoda untuk korupsi (Dedi:2012).

Permasalahan yang dihadapai terkait *account representative* selanjutnya adalah mengenai kualitas pelayanan yang diberikan petugas *account representative* kurang, selain itu terlalu banyak jenis pekerjaan dan SOP yang ditangani seorang AR sehingga mengakibatkan terbengkalainya pekerjaan yang lain (Ayi Sidik:2014).

Menurut Febri Alfiansyah (2012), untuk dapat mengoptimalkan kepatuhan pajak suatu daerah, tentunya harus disertai dengan pelayanan dan pengawasan yang baik dari perangkat pajak daerah. Sehingga menurut Febri Alfiansyah (2012), dengan mengetahui kualitas pelayanan dan pengawasan dari perangkat pajak melalui opini dari wajib pajak selaku *customer* dari perpajakan, kita dapat menganalisis kekurangan dan kelebihan dari perangkat pajak serta dapat menyempurnakan kinerja dari perangkat pajak di kemudian hari.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti merumuskan kedalam sebuah penelitian yang berjudul: ”Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Kinerja *Account Representative* Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada 5 KPP di Kota Bandung).”

2. Tinjauan Pustaka

A. Moderenisasi Sistem Administrasi Perpajakan

Perubahan sistem administrasi pajak dalam hal pengelolaan sangat penting dan konstruktif untuk memenuhi tuntutan berbagai pihak sebagai pemangku kepentingan terhadap pajak. Melalui modernisasi administrasi perpajakan,

diharapkan terbangun pilar-pilar pengelolaan pajak yang kokoh sebagai fundamental penerimaan negara yang baik dan berkesinambungan.
Definisi Sistem Administrasi Perpajakan Modern menurut Suparman (1:2007), adalah sebagai berikut: "Sistem administrasi perpajakan modern adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi baik secara individu, kelompok maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat."

Menurut Djazoeli Sadhani (60:2005) yaitu sebagai berikut: "Modernisasi administrasi perpajakan adalah suatu proses reformasi pembaharuan dalam bidang administrasi pajak yang dilakukan secara komperhensif, meliputi aspek teknologi informasi yaitu perangkat lunak, perangkat keras, dan sumber daya manusia dengan tujuan mencapai tingkat kepatuhan pajak yang tinggi, kepercayaan terhadap administrasi perpajakan dan tercapainya produktivitas kinerja aparat perpajakan yang tinggi, sehingga diharapkan dapat mengurangi praktek korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN)."

Siti Kurnia Rahayu (109-110:2010) mengemukakan bahwa modernisasi system perpajakan di lingkungan Direktorat Jendral Pajak (DJP) bertujuan untuk menerapkan *Good Governance* dan pelayanan prima kepada masyarakat. *Good governance* merupakan penerapan sistem administasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem teknoloig informasi teknologi yang handal dan terkini.

Strategi yang ditempuh adalah pemberian pelayanan prima sekaligus pengawasan intensif kepada para wajib pajak. Pengelolaan pajak mengalami perubahan besar yang terus dikembangkan kearah modernisasi. Dengan demikian optimalisasi penerimaan pajak dapat terlaksana dengan baik, efektif dan efisien. Pandiangan (9:2008) menyebutkan apabila seluruh aspek modernisasi sudah berjalan dengan baik, maka pihak DJP dapat melakukan penilaian berbasis kinerja kepada para pegawai dan memberikan insentif berdasarkan kinerjanya. Adapun tujuan modernisasi perpajakan menurut Liberti Pandiangan (10:2008) adalah untuk mejawab latar belakang diadakannya modernisasi perpajakan, yaitu:

1. Tercapainya tingkat kepatuhan pajak (*tax compliance*) yang tinggi
2. Tercapainya tingkat kepercayaan (*trust*) terhadap administrasi perpajakan yang tinggi
3. Tercapainya tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi.

Adanya modernisasi administrasi perpajakan ini diharapkan mampu meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak (tax compliance) dapat diidentifikasi dari kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang, serta kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Isu kepatuhan menjadi penting karena ketidakpatuhan secara bersamaan akan menimbulkan upaya menghindarkan pajak, seperti *tax evasion* dan *tax avoidance*, yang

mengakibatkan berkurangnya penyetoran dana pajak ke kas negara. Dengan adanya perbaikan sistem administrasi perpajakan diharapkan akan mendorong kepatuhan wajib pajak Dengan kata lain hipotesis yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah penerapan sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (88:2006) program dan kegiatan reformasi dan modernisasi administrasi perpajakan dilakukan secara komperhensif melalui:

1. Sistem Administrasi
   Menurut A. Dunsire yang dikemukakan kembali oleh Siti Kurnia Rahayu (71:2006) tentang administrasi adalah sebagai berikut:
   "Administrasi diartikan sebagai arahan, pemerintah, kegiatan, implementasi, mengarahkan, penciptaan prinsip-prinsip implementasi kebijakan, kegiatan melakukan analisis, menyeimbangkan dan mempresentasikan keputusan, pertimbangan-pertimbangan kebijakan, sebagai kebijakan individual dan kelompok dalam menghasilkan barang dan jasa publik, dan sebagai arena bidang kerja akademik dan teoritis (Yeremis T. Keban). Selanjutnya administrasi merupakan suatu proses dinamis dan berkelanjutan yang digerakkan dalam rangka mencapai tujuan dengan cara memanfaatkan orang atau material melalui koordinasi dan kerja sama."

2. Kinerja
   Definisi Kinerja menurut Veithzal Rivai Ahmad Fawji (2005), adalah sebagai berikut:
   "Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama."

   Jika dilihat dari asal katanya, kata kinerja adalah terjemahan dari kata *performance*, yang menurut *The Scribner-Bantam English Dictionary,* terbitan Amerika Serikat dan Canada (1979), berasal dari akar kata *"to perform"* dengan beberapa *"entries"* yaitu:
   1. Melakukan, menjalankan, melaksanakan *(to do or carry out, execute)*
   2. Memenuhi atau melaksanakan kewajiban suatu niat atau nazar *(to discharge of fulfill, as vow)*
   3. Melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab *(to execute or complete an understaking)*
   4. Melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang atau mesin *(to do what is expected of a person machine)*.

3. Efektivitas Pengawasan
   Untuk meningkatkan produktivitas aparat perpajakan dengan melalui program-program berikut:

a. Program reorganisasi Direktorat Jendral Pajak berdasarkan fungsi dan kelompok wajib pajak.
b. Program peningkatan kemampuan pengawasan dan pembinaan oleh Kantor Pusat/Kawil Direktorat Jendral Pajak.
c. Program penyusunan kebijakan baru untuk manajemen sumber daya manusia.
d. Program peningkatan mutu sarana dan prasarana.
e. Program penyususan rencana kerja operasional.

4. SDM Profesional
   Penyiapan sumber daya manusia (SDM) yang berkhualitas dan professional merupakan program reformasi aspek sumber daya manusia, antara lain melalui pelaksanaan *fit and profer test* secara ketat, penempatan pegawai sesuai kapasitas dan kapabilitasnya, reorganisasi, kaderisasi, pelatihan dan program pengembangan *self capacity.*

B. Account Representative

Dalam sistem modernisasi perpajakan, pengelompokan potensi pajak berdasarkan keunggulan fiskus di wilayah Wajib Pajak atau mapping dan pembuatan Wajib Pajak merupakan salah satu hal yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Modern, dimana dalam pembuatan profil tersebut dibutukan *Account Representative* yang dituntut untuk lebih dekat, lebih mengenal dan lebih mengetahui akan kondisi Wajib Pajaknya, sehingga kegiatan intensifikasi perpajakan dalam rangka meningkatkan penerimaan pajak dapat berjalan dengan baik.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap Wajib Pajak, maka pada setiap Kantor Pelayanan Pajak Modern di bentuk *Account Representative* (AR) yang dalam pelaksanaan tugasnya bertanggung jawab untuk melayani dan mengawasi kepatuhan beberapa Wajib Pajak, serta sebagai jembatan atau penghubung antara Wajib Pajak dengan Direktorat Jendral Pajak.

Pengertian *Account Representative* menurut John Hutagaol (22:2007), adalah:
"Account Representative adalah pegawai yang diberi kepercayaan, wewenang, dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan, pembinaan, dan pengawasan secara langsung kepada Wajib Pajak tertentu."

Menurut Fred Falik (48:2013), menyebutkan: *"Account Representative is some people that determines the tax payer's ability to pay delinquent accounts and the actions necessary to close the case, such actions may include a levy on tax payer assets, a request for adjustments to the tax payer account, transferring the account to a Field Representative, placing the account in a "non-collectable" status, referring the case for investigation of possible tax fraud, and setting up a partial payment schedule and dates."*

Selain itu, pengertian *Account Representative* menurut Kanwil Direktorat Jendral Pajak Wajib Besar adalah sebagai berikut: "*Account Representative* adalah petugas yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang telah melaksanakan system administrasi modern dan penghubung antara Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar dan Wajib Pajak, yang betanggung jawab untuk menyampaikan informasi perpajakan secara efektif dan professional yang dilatih untuk memberikan respon yang efektif atas pertanyaan dan permasalahan yang diajukan Wajib Pajak sesegera mungkin."

Dari beberapa definisi diatas dapat dikatakan bahwa *Account Representative* merupakan petugas yang diangkat pada Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan organisasi modern yang memberikan pengawasan dan pelayanan serta membantu permasalahan perpajakan yang diajukan Wajib Pajak dengan sesegera mungkin secara efektif dan efisien.

Account Representative (AR) bertindak sebagai *liaison officer I* Wajib Pajak Besar di dalam mengkomunikasikan kewajiban hak Wajib Pajak di bidang perpajakan. *Account Representative* juga disebut staff pendukung pelaksana dalam setiap Kantor Pelayanan Pajak Modern, bertanggung jawab dan berwewenang untuk memberikan pelayanan secara langsung, menyampaikan informasi perpajakan secara efektif dan professional, memberikan respon yang efektif atas pertanyaan dan permasalahan yang disampaikan Wajib Pajak Besar, edukasi, asistensi serta mendorong dan mengawasi pemeuhan hak dan kewajiban Wajib Pajak.

Jadi dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kinerja *Account Representative* adalah hasil tingkat keberhasilan dari tugas-tugas yang dilakukan oleh pegawai pajak yang ditunjuk oleh Dirjen Pajak yang bekerja pada Kantor Pelayanan Pajak yang sudah menerapkan system perpajakan modern.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (129:2010), syarat profesionalisme *Account Representative* terdiri dari: *Knowledge*, *Skills*, dan *Attitude*

C. Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (139:2010), kepatuhan perpajakan adalah: "Tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara."

Kemudian Chaizi Nasucha dalam Siti Kurnia Rahayu (139:2010), Kepatuhan Wajib Pajak dapat diidentifikasi dari:

a. Kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri
b. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT),
c. Kepatuhan dalam penghitungan dalam pembayaran pajak terutang, dan

d. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

Merajuk pada kriteria Wajib Pajak Patuh menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 554/KMK.04/2000, bahwa kriteria kepatuhan Wajib Pajak adalah:

a. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir
b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak
c. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindakan pidana dibidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir
d. Dalam 2 tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap Wajib Pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%
e. Wajib Pajak yang laporan keuangannya untuk 2 tahun terakhir diaudit oleh Akuntan Publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak memperngaruhi laba rugi fiskal.

Dari beberapa pengertian diatas dapat dikatakan bahwa kepatuhan perpajakan adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara.

Menurut Burton (4-6:2005) yang dikutip oleh Dini Wahyu Hapsari (2012), ada beberapa hal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Antara lain:

a. Tarif pajak
b. Pelaksanaan penagihan yang rapi, konsisten dan konsekuen
c. Ada tidaknya sanksi bagi pelanggar
d. Pelaksanaan sanksi secara konsisten, konsekuen dan tidak pandang bulu.

Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya pada dasarnya tercermin dari 3 hal, yaitu:

a. Penentuan kewajiban intern seperti pembayaran SPT Masa dan SPT Tahunan termasuk SPT PPN dan PPnBM yang dilaksanakan setiap bulan.
b. Pemenuhan kewajiban tahunan seperti menghitung dan melunasi hutang pajak, serta melaporkan perhitungan dari SPT akhir tahun.
c. Pemenuhan ketentuan materil dan yuridis formal perpajakan melalui perlakuan pembukuan atas pengakuan penghasilan dan biaya serta berbagai transaksi keuangan lain untuk memperoleh dasar perhitungan pajak tentang yang tercermin dalam pembukuan Wajib Pajak.

Menurut Chaizi Nasucha yang dikutip oleh Siti Kurnia Rahayu (139:2010), kepatuhan Wajib Pajak dapat diidentifikasi dari:

1. Kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri
2. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan
3. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang
4. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

Sedangkan mnenurut Keputusan Menteri No. 554/KMK.04/2000 yang dikutip oleh Siti Kurnia Rahayu (139:2010), bahwa kriteria kepatuhan wajib pajak adalah:

1. Tepat waktu dalam penyampaian SPT
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak
3. Tidak pernah dijatuhi hukuman
4. Pembukuan sesuai dengan ketentuan pajak
5. Laporan keuangan sudah diaudit

3. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban atau dugaan sementara yang diberikan peneliti yang diungkapkan dalam pernyataan yang dapat diteliti. Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan diatas penulis memberikan hipotesis bahwa:

H1 : Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

H2 : Kinerja *Account Representative* berpengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

4. Metodologi Penelitian

Objek penelitian yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, *Account Representative* dan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Pelayanan Pajak Kota Bandung. Dalam melakukan penelitian penulis menggunakan metode deskriptif.

A. Variabel Penelitian

1. *Variable Independent* (X) atau variabel bebas yaitu variabel yang mempengaruhi variabel lainnya dan merupakan variabel yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya *Variable Dependent* (terikat). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas (Variabel X1) adalah Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan (Variabel X2) adalah *Account Representative.*
2. *Variable Dependent* atau variabel terikat yaitu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Data yang menjadi variabel terikat (Variabel Y) adalah Kepatuhan Wajib Pajak.

B. Populasi dan Sampel

Populasi sasaran dalam penelitian ini adalah Pegawai Pajak yaitu *Account Representative* yang berada di 5 KPP di wilayah Bandung sebanyak 106 Orang.

Dalam penelitian ini, metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *"Random Sampling"*, karena tidak semua populasi di jadikan sampel maka, sampel yang digunakan ialah sampel acak. Berdasarkan perhitungan maka penulis menetapkan anggota sampel yang digunakan dalam metode penelitian ini adalah 52 sampel, ialah waskon-waskon dari AR tersebut.

5. Hasil dan Pembahasan

A. Validitas

Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang dirancang dalam bentuk kuesioner benar-benar dapat menjalankan fungsinya. Apabila koefisien korelasi butir pernyataan dengan skor total item lainnya $\geq$ 0,30 maka pernyataan tersebut dinyatakan valid. Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan korelasi *pearson product moment* (r) diperoleh hasil uji validitas semua item pernyataan sebanyak 21 item pernataan dari masing-masing variable valid.

B. Reliabilitas

Untuk melihat andal tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui koefisien reliabilitas. Apabila koefisien reliabilitas lebih besar dari 0.70 maka secara keseluruhan pernyataan dinyatakan andal (reliabel). Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan metode *split-half* diperoleh hasil lebih besar dari 0.70, maka penelitian ini reliable untuk dijalankan.

C. Skor Tanggapan Responden

1. Skor Tanggapan Responden Mengenai Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

skor tanggapan responden mengenai modernisasi sistem administrasi perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di Wilayah Kota Bandung. Berdasarkan skor aktual yang diperoleh dari 4 indikator adalah sebesar 867 dengan skor ideal sebesar 1040, maka persentase skor aktual 83,37%. Mengacu pada tabel kriteria persentase tanggapan responden menurut Narimawati (2007), nilai persentase sebesar 83,37% termasuk dalam kategori "Baik" ada pada interval "68,01-84,00". Dari hasil tersebut, demikian dapat disimpulkan bahwa Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di Wilayah Kota Bandung memiliki modernisasi sistem administrasi perpajakan yang tergolong baik.

2. Skor Tanggapan Responden Mengenai Kinerja *Account Representative*

Skor tanggapan responden mengenai kinerja *account representative* di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di Wilayah Kota Bandung. Berdasarkan skor aktual yang diperoleh dari 3 indikator adalah sebesar 1762 dengan skor ideal sebesar 2340, maka persentase skor aktual 75,30%. Mengacu pada tabel kriteria persentase tanggapan responden menurut Narimawati (2007), nilai persentase sebesar 75,30% termasuk dalam kategori "Baik" ada pada interval "68,01-84,00". Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa *account representative* pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di Wilayah Kota Bandung memiliki kinerja yang tergolong baik.

3. Skor Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Skor tanggapan responden mengenai tingkat kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di Wilayah Kota Bandung. Berdasarkan skor aktual yang diperoleh dari 4 indikator adalah sebesar 642 dengan skor ideal sebesar 1040, maka persentase skor aktual 61,73%. Mengacu pada tabel kriteria persentase tanggapan responden menurut Narimawati (2007), nilai persentase sebesar 61,73% termasuk dalam kategori "Cukup Baik" ada pada interval "52,01-68,00". Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di Wilayah Kota Bandung tergolong cukup baik.

D. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan kriteria pengujian apabila nilai probabilitas *(Asymp. Sig)* lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa model memiliki residu yang berdsitribusi secara normal. Diketahui bahwa nilai *Asymp. Sig* yang diperoleh adalah sebesar 0,458 dan lebih besar dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regeresi yang akan dibentuk memiliki residu yang berdistribusi secara normal dan model memenuhi salah satu asumsi untuk dilakukan pengujian regresi.

2. Uji Multikolinearitas

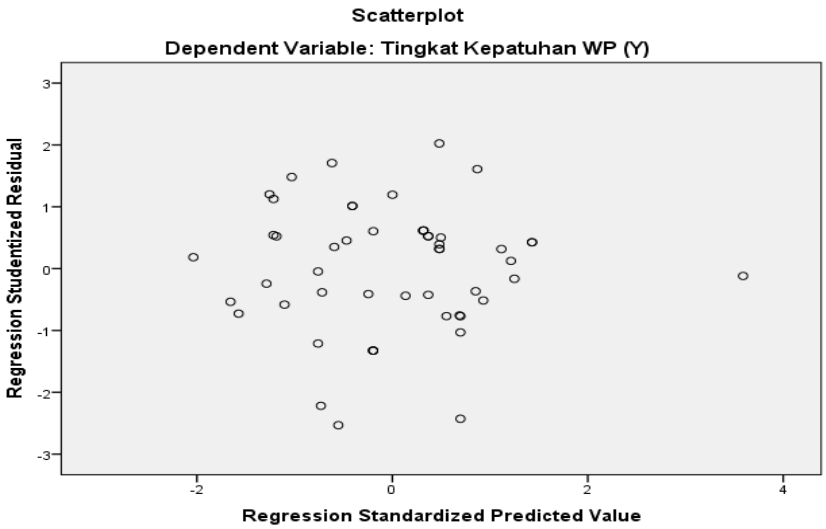
Multikolinieritas merupakan situasi dimana beberapa atau semua variabel bebas saling berkorelasi dengan sempurna. Model regresi linier berganda yang baik seharusnya terbebas dari masalah multikolinearitas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas, dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factors* (VIF). Jika nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10, dapat disimpulkan bahwa model regresi berganda yang akan dibentuk tidak memiliki masalah multikolinearitas diantara variabel bebasnya.

Diketahui nilai *tolerance* untuk kedua variabel bebas (0,608) lebih besar dari 0,10 dan memiliki nilai VIF (1,645) yang kurang dari 10. Dari hasil pengujian tersebut, dapat disimpulkan bahwa model regresi linier berganda yang akan dibentuk terbebas dari masalah multikolinearitas, sehingga model regresi memenuhi salah satu asumsi untuk dilakukan pengujian regresi linier berganda.

3. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini bertujuan untuk menguji ketidaksamaan varians residual pada setiap data pengamatan, apakah konstan (homogen) atau tidak konstan (heterogen). Model regresi yang baik seharusnya memiliki varians residual yang homogen atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Salah satu cara untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik Scatterplot. Jika observed (data) menyebar secara acak di atas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y dan tidak membentuk sebuah pola, dapat disimpulkan bahwa model memiliki varians residu yang homogen atau tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Gambar 1
Grafik *Scatterplot* Uji Heteroskedastisitas



Berdasarkan gambar *scatterplot* di atas, terlihat bahwa observed (data) menyebar secara acak di atas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y dan tidak membentuk sebuah pola, dapat disimpulkan bahwa model regresi memiliki varians residu yang homogen atau tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dan model memenuhi salah satu asumsi untuk dilakukan pengujian regresi linier berganda.

E. Analisi Korelasi Parsial

1. Analisis Korelasi Parsial Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di Wilayah Kota Bandung

Dari tabel *output* SPSS, bahwa nilai korelasi yang diperoleh antara modernisasi sistem administrasi perpajakan dengan tingkat kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 0,793. Mengacu pada pedoman interpretasi koefisien korelasi menurut Sugiyono (2009:214), nilai korelasi sebesar 0,793 termasuk dalam kategori hubungan yang "Kuat" berada pada interval "0,60-0,799". Nilai korelasi bertanda positif yang menunjukan bahwa hubungan yang terjadi antara keduanya adalah searah, artinya semakin baik modernisasi sistem administrasi perpajakan akan diikuti pula oleh semakin meningkatnya kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di Wilayah Kota Bandung. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif yang kuat antara modernisasi sistem administrasi perpajakan dengan tingkat kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di Wilayah Kota Bandung.

2. Analisis Korelasi Parsial Kinerja *Account Representative* Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di Wilayah Kota Bandung

Dari tabel *output* SPSS, bahwa nilai korelasi yang diperoleh antara kinerja *account representative* dengan tingkat kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 0,791. Mengacu pada pedoman interpretasi koefisien korelasi menurut Sugiyono (2009:214), nilai korelasi sebesar 0,791 termasuk dalam kategori hubungan yang "Kuat" berada pada interval "0,60-0,799". Nilai korelasi bertanda positif yang menunjukan bahwa hubungan yang terjadi antara keduanya adalah searah, artinya semakin baik kinerja *account representative* akan diikuti pula oleh semakin meningkatnya kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di Wilayah Kota Bandung. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif yang kuat antara kinerja *account representative* dengan tingkat kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di Wilayah Kota Bandung.

3. Koefisien Determinasi Parsial Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di Wilayah Kota Bandung

Berdasarkan tabel *output* SPSS di atas, diketahui nila *Beta* yang diperoleh untuk modernisasi sistem administrasi perpajakan adalah sebesar 0,490 dengan nilai *Zero-Order* sebesar 0,793, maka koefisien determinasi parsial sebesar 38,9%. Diketahui secara parsial modernisasi sistem administrasi perpajakan memberikan kontribusi pengaruh sebesar 38,9% terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Wilayah Kota Bandung.

4. Koefisien Determinasi Parsial Kinerja *Account Representative* Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di Wilayah Kota Bandung

Berdasarkan tabel *output* SPSS, diketahui nila *Beta* yang diperoleh untuk kinerja *account representative* adalah sebesar 0,484 dengan nilai *Zero-Order* sebesar 0,791, maka koefisien determinasi parsial 38,3%. Diketahui secara parsial kinerja *account representative* memberikan kontribusi pengaruh sebesar 38,3% terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Wilayah Kota Bandung.

F. Uji Hipotesis

1. Uji Hipotesis Parsial Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di Wilayah Kota Bandung

Tingkat signifikansi (α) yang digunakan dalam pengujian hipotesis ini sebesar 0,05 dengan kriteria pengambilan keputusan adalah tolak Ho dan terima Ha jika nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel}. Dengan α 0,05 dan *df* (n(52)-k(2)-1) = 49, untuk pengujian dua pihak diperoleh nilai t_{tabel} sebesar ± 2,010. Dengan menggunakan *SPSS*, nilai t_{hitung} 5,596. Artinya secara parsial modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Wilayah Kota Bandung.

2. Uji Hipotesis Parsial Kinerja *Account Representative* Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di Wilayah Kota Bandung

Tingkat signifikansi (α) yang digunakan dalam pengujian hipotesis ini sebesar 0,05 dengan kriteria pengambilan keputusan adalah tolak Ho dan terima Ha jika nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel}. Dengan α 0,05 dan *df* (n(52)-k(2)-1) = 49, untuk pengujian dua pihak diperoleh nilai t_{tabel} sebesar ± 2,010. Dengan menggunakan *SPSS*, nilai t_{hitung} 5,526. Artinya secara parsial kinerja *account representative* berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Wilayah Kota Bandung.

6. Kesimpulan dan Saran

A. Kesimpulan

1. Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap terhadap Tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak yang masih rendah terjadi karena modernisasi sistem

administrasi yang masih belum sempurna sehingga belum berjalan dengan optimal dengan ditandai:

- Belum sempurnanya kinerja administrasi baik secara individu, kelompok maupun kelembagaan unuk bekerja lebih efisien, ekonomis dan cepat sehingga Wajib Pajak masih cenderung tidak patuh dalam peraturan perpajakan yang berlaku.
- Efektifitas pengawasan yang belum bekerja dengan baik sehingga Wajib Pajak tidak patuh dalam membayarkan pajak, karenan mereka tidak diawasi**.**
- Sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dan professional masih kurang sehingga Wajib Pajak masih belum terlayani secara baik dan benar yang menyebabkan Wajib Pajak enggan dan malas dalam membayar pajak karena sumber daya manusia (SDM) yang tidak berkualitas dan professional.

2. Kinerja *Account Representative* berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak yang rendah terjadi karena kinerja *account representative* yang masih belum maksimal sehingga belum berjalan dengan optimal dengan ditandai:
   - Pengetahuan *(Knowledge) Account Representative* dalam menguasai ketentuan perpajakan, menguasai seluruh jenis pajak, dan dalam menguasai teknologi informasi masih kurang sehingga Wajib Pajak tidak mendapatkan informasi yang jelas.
   - Keahlian *(Skill) Account Representative* dalam mengawasi pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, memberikan pelayanan prima, dan dalam berkomunikasi dengan Wajib Pajak masih kurang.

   Perilaku *(Attitude) Account Representative* masih kurang proaktif, inovatif, kreatif, komunikatif, dan repsonsif sehingga mempengaruhi Wajib Pajak dalam hal pembayaran pajak.

B. Saran

1. Saran Praktis

a. Modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Wilayah Kota Bandung dengan besar kontribusi pengaruh parsial yang diberikan sebesar 38,9%. Namun sebesar 61,1% adalah faktor lain yaitu dari segi struktur organisasi, dan kode etik jabatan, yang ditekankan pada masalah internal di lingkungan kantor pajak, yaitu dengan memperjelas struktur organisasinya, sehingga job *desk* karyawan itu menjadi jelas, dan mereka bekerja sesuai dengan *job desk* yang telah ditentukan, tanpa bingung apa yang harus mereka kerjakan sehingga DJP dapat mencapai sasaran yang telah ditentukan dalam kebijakan perpajakan dengan efisien.

b. *Account representative* berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dengan besar kontribusi sebesar 38,3%, menunjukan

bahwa sebesar 61,7% adalah faktor lain di luar variabel kinerja *account representative* seperti jumlah tenaga kerja *account representative* dan etika, yaitu dengan cara penambahan jumlah tenaga kerja pada bagian *Account Representative* juga ditekankan pada etika *Account Representative* agar mereka mematuhi etika-etika yang berlaku dalam menghadapi wajib pajak.

2. Saran Akademis

Dalam pengembangan ilmu terkait modernisasi system administrasi perpjakan dan *Account Representative* serta Kepatuhan Wajib Pajak di bidang akuntansi khususnya perpajakan diharapkan hasil ini dapat dijadikan acuan agar kedepannya peneliti dapat menggunakan atau mencari variabel lain seperti struktur organisasi, kode etik, dan etika yang dapat lebih besar mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.

Bagi peneliti selanjutnya, perlu adanya penelitian lanjutan tentang pengaruh moderenisasi system perpajakan dan kinerja *account representative* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di tingkat DJP. Penelitian yang dilakukan sekarang ini memang terdapat pengaruh yang signifikan antara moderenisasi sistem administrasi perpajakan dan kinerja *account representative* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, namun dengan mengganti variabel-variabel yang telah digunakan dalam penelitian ini bisa saja dilakukan

Daftar Pustaka

Andi Supangat, 2007. *Statistika Dalam Kajian Deskriptif, Inferensi, dan Nonparametrik, Edisi Pertama.* Kencana Prenada Media Group, Jakarta.

Carlos A. Silvani, 2007. *Tax Administration Reform and Fiscal Adjustment*. International Monetary Fund.

Chaizi Nasucha, 2004. *Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Praktik*. Salemba Empat, Jakarta.

Dini Wahyu Hapsari, 2012. Penerapan *Account Representative* Terhadap Kegiatan Intensifikasi Perpajakan Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

Djazoeli Sadhani. *Mencari keadilan di pengadilan pajak.* Gemilang Gasindo Handal, Jakarta.

Erly, Suandi, 2002. *Perencanaan Pajak, edisi pertama*. Salemba Empat, Jakarta.

Ilyas,W.B., & Burton, R, 2004. *Hukum Pajak, Edisi Revisi.* Salemba Empat, Jakarta.

Febri Alfiansyah & Lintang Venusita, 2012. *Pengaruh Account Representative (AR) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (KPP Pratama Sidoarjo Utara)*.

Fred Falik, 2013. *Managing Organizational Change: Human Factors and Automation.* USA.

Guandi, 2004. *Rasionalisasi Reformasi Administrasi Perpajakan*. Alfabeta, Jakarta.

Liberti Pandiangan, 2008. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru*. PT Elex Media Komputindo, Jakarta.

John Hutagaol, 2007. *Perpajakan Isu-isu Kontemporer*. Graha Ilmu, Yogyakarta.

Mardiasmo, 2002. *Perpajakan, Edisi Revisi.* Andi, Yogyakarta.

Mohammad Zain, 2005. *Manajemen Perpajakan, Edisi Ketiga.* Salemba Empat, Jakarta.

Rimsky K Judisseno, 2004. *Perpajakan, Edisi Revisi.* PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Rochmat Soemitro, 2000. *Pengantar Singkat Hukum Pajak*. PT. Eresco, Bandung.

Safri Nurmantu, 2005. *Pengantar Perpajakan*, *Edisi 3.* Jakarta Granit, Jakarta.

Suparman. *Pajak Berdasarkan Azas Gotong Royong.* Salemba Empat, Jakarta.

Siti Kurnia Rahayu, 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep & Aspek Formal, cetakan pertama.* Graha Ilmu, Yogyakarta.

Siti Resmi, 2008. *Perpajakan Teori dan Kasus, Edisi 4.* Salemba Empat, Jakarta.

Sommerfeld Ray M., Anderson Herschel M., & Brock Horace R, 2008. *Concept Of Taxtation*, *Edition Orlando Florida.* Dryden Press, Harcourt Brace.

Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu, 2010. *Perpajakan Teori dan Isu.* Pranada Media Group, Jakarta.

Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.

Uma Sekaran, 2006. *Metodologi Penelitian, Edisi 4.* Salemba Empat, Jakarta.

Umi Narimawati, 2008. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi.* Agung Media, Bandung.