

DETERMINAN TERHADAP STRATEGI PENGAMANAN PENERIMAAN PAJAK DI KOTA SEMARANG

Masru'ah¹, Achmad Badjuri²

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Stikubank

Email: badjuri@edu.unisbank.ac.id

ABSTRACT

This study is to examine and analyze the effect of competence, independence, performance by Account Representatives and modernization of tax administration on the strategy of securing tax revenue. Analysis using multiple linear regression. Data collection using a questionnaire with a measurement scale using a Likert scale 1-5. The research objects are all Account Representatives in KPP Madya Semarang and KPP Pratama Semarang Gayamsari. The number of samples in this study were 62 respondents. The results showed that competence, independence, performance and modernization of tax administration had a significant positive effect on the strategy of securing tax revenue.

Keywords: competence, independence, performance, tax administration modernization, and tax revenue security strategy.

1. PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber pendanaan negara yang sangat dominan saat ini. Negara telah menempatkan pajak sebagai salah satu perwujudan kewajiban kenegaraan dalam rangka kegotongroyongan yang turut berperan serta dalam pembiayaan dan pembangunan negara. Sesuai dengan ketentuan UUD 1945 Pasal 23 Ayat (2), ketentuan-ketentuan perpajakan yang merupakan landasan pemungutan pajak telah ditetapkan dengan undang-undang.

Sudah sepuluh tahun setoran pajak Indonesia tidak pernah mencapai target. Penerimaan pajak yang ditargetkan pemerintah sudah mulai sulit direalisasikan terhitung sejak terjadinya penurunan harga komoditas. Tercatat, pemerintah berhasil mencapai target hanya pada tahun 2008. Target penerimaan pajak pada tahun 2008 sebesar Rp 535 triliun berhasil direalisasikan sebesar Rp 571 triliun atau 106,7 persen dari target.

Untuk mengoptimalkan penerimaan pajak sebagai sumber penerimaan negara, perlu adanya pelayanan prima terhadap setiap Wajib Pajak. Perkembangan kondisi dunia bisnis dan usaha serta lingkungan menuntut Direktorat Jenderal Pajak untuk selalu memperbaiki dan menyempurnakan struktur organisasinya. Salah satu bentuk penyempurnaan struktur organisasi tersebut adalah dengan diberlakukannya *Account Representative (AR)*. *AR* merupakan salah satu ujung tombak penggalan potensi penerimaan negara dibidang perpajakan yang mengemban tugas intensifikasi perpajakan melalui pemberian bimbingan atau himbauan, konsultasi, analisis dan pengawasan terhadap Wajib Pajak.

Strategi pengamanan penerimaan pajak merupakan hasil dari proses perencanaan, pengelolaan, dan pengawasan potensi pajak dari setiap jenis pajak oleh *Account Representative* melalui pengawasan terhadap

laporan kewajiban perpajakan Wajib Pajak (Suherman, 2011). Selain strategi, pencapaian target penerimaan pajak juga harus didukung oleh kompetensi, independensi, kinerja, dan penerapan modernisasi administrasi perpajakan guna memaksimalkan penerimaan pajak.

Kompetensi berpengaruh terhadap strategi pengamanan penerimaan pajak. Semakin tinggi kompetensi *Account Representative (AR)* dengan memiliki pendidikan formal tingkat universitas, latihan teknis, dan pengalaman di bidang perpajakan, serta pendidikan professional yang berkelanjutan, maka semakin baik strategi pengamanan penerimaan pajak yang dilakukan. Hasil penelitian Adiwijaya (2014) dan Prasetiani (2016) membuktikan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap strategi pengamanan penerimaan pajak, akan tetapi hasil penelitian Wirdana (2013) membuktikan bahwa kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak.

Independensi memiliki pengaruh terhadap strategi pengamanan penerimaan pajak. Semakin tinggi independensi *Account Representative (AR)*, maka *AR* dengan tingkat independensi yang tinggi memiliki kecenderungan tidak memihak dan tidak mudah dipengaruhi oleh pihak lain dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Hasil penelitian Wirdana (2013) dan Prasetiani (2016) membuktikan bahwa independensi berpengaruh signifikan terhadap strategi pengamanan penerimaan pajak, akan tetapi hasil penelitian Adiwijaya (2014) membuktikan bahwa independensi tidak berpengaruh signifikan terhadap strategi pengamanan penerimaan pajak.

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh *Account Representative (AR)* dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja berpengaruh terhadap strategi pengamanan penerimaan pajak. Pencapaian target

penerimaan pajak merupakan salah satu indikator kinerja AR. Kinerja dikatakan tinggi jika target kerja dapat diselesaikan lebih cepat dari waktu yang disediakan. Hasil penelitian Ramdhanny (2011) dan Wahyuni (2015) membuktikan bahwa kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pencapaian penerimaan pajak, akan tetapi hasil penelitian kristianti (2018) menyatakan bahwa kinerja tidak berpengaruh terhadap efektivitas penerimaan pajak.

Modernisasi administrasi perpajakan merupakan proses reformasi pembaharuan dalam bidang administrasi pajak yang dilakukan secara komprehensif, meliputi aspek teknologi informasi dan SDM dengan tujuan mencapai tingkat kepatuhan perpajakan dan tercapainya produktivitas kinerja aparat perpajakan yang tinggi, sehingga dapat mengurangi parktik KKN. Administrasi pajak yang baik harus memiliki tujuan yang jelas dan secara berkesinambungan meninjau pendekatan dan prosedur pelaksanaan untuk menyajikan bahwa DJP telah menggunakan sumber daya yang tersedia dengan efektif dan efisien. Hasil penelitian Charlina (2014), Wahyuni (2015) dan Fauzy (2016), membuktikan bahwa modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas penerimaan pajak, akan tetapi hasil penelitian Farida dan Prawira (2009) membuktikan bahwa modernisasi administrasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak.

Tujuan dalam penelitian ini adalah menguji dan menganalisis pengaruh kompetensi, independensi, kinerja dan modernisasi administrasi perpajakan terhadap strategi pengamanan penerimaan pajak pada KPP Madya Semarang dan KPP Pratama Semarang Gayamsari.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Teori Atribusi

Menurut Fritz Heider (1958), teori atribusi merupakan perilaku seseorang yang ditentukan oleh kombinasi antara kekuatan internal (*internal forces*), yaitu faktor-faktor yang berasal dari dalam diri seseorang, misalnya sifat, karakter, sikap, dan sebagainya. Sedangkan kekuatan eksternal (*external forces*) yaitu faktor-faktor yang berasal dari luar diri seseorang, misalnya keberuntungan, kesempatan, lingkungan, dan sebagainya. Hal yang sama dikemukakan Ikhsan dan Ishak (2005), teori atribusi merupakan teori yang mempelajari proses bagaimana seseorang menginterpretasikan suatu peristiwa, alas an atau sebab perilakunya. Menurut Robbins dan Judge (2008), penentuan faktor internal atau eksternal dapat dilihat dari tiga hal, yaitu: kekhususan, konsensus, dan konsistensi.

Strategi Pengamanan Penerimaan Pajak

Strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan, baik tujuan jangka pendek maupun tujuan jangka panjang.

Strategi pengamanan penerimaan pajak merupakan hasil dari proses perencanaan, pengelolaan, dan pengawasan potensi pajak dari tiap jenis pajak oleh *Account Representative* melalui pengawasan terhadap laporan kewajiban perpajakan wajib pajak (Suherman, 2011).

Kompetensi

Kompetensi adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan. Dalam menjalankan tugasnya, *Account Representative* harus memiliki mutu personal yang baik, serta keahlian khusus di bidangnya. Kompetensi dapat diperoleh melalui pendidikan, pelatihan, diklat, seminar ataupun melalui pengalaman.

Independensi

Independensi merupakan sikap untuk bertindak bebas dari pengaruh, tidak memihak serta tidak berada dibawah tekanan pihak manapun dalam memberikan pendapat dan pertimbangan, serta dalam mengambil keputusan dan tindakan. Independensi *Account Representative* berkaitan erat dengan kode etik pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang termuat dalam Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor: 1/PM.3/2007 tanggal 23 Juli 2007.

Kinerja

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh *Account Representative* dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Pencapaian target penerimaan pajak merupakan salah satu indikator kinerja. Apabila realisasi penerimaan pajak untuk setiap jenis pajak mampu mencapai target dan rencana yang telah ditetapkan, maka hal ini dapat dijadikan indikasi awal bahwa tidak terjadi masalah pada kinerja.

Modernisasi Administrasi Perpajakan

Modernisasi administrasi perpajakan merupakan upaya penyempurnaan pelayanan pajak melalui penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang handal dan terkini. Beberapa bentuk modernisasi administrasi perpajakan di antaranya yaitu, *E-Registration* (Pendaftaran Wajib Pajak Secara Online), *E-Filling* (Pelaporan SPT Secara Online), *E-Billing* (Pembayaran Pajak Secara Online), dan *E-Faktur* (Tanda Bukti dari PKP Melakukan Pembelian Secara Kredit dengan Online).

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Kompetensi terhadap Strategi Pengamanan Penerimaan Pajak

Kompetensi merupakan keahlian dan keterampilan yang dimiliki oleh *Account Representative (AR)* dalam memberikan pelayanan, konsultasi dan pengawasan secara langsung kepada wajib pajak. Setiap *AR* diharuskan mempunyai pengetahuan dan pengalaman yang cukup dibidang perpajakan, sehingga mampu memberikan jawaban atas semua pertanyaan dari wajib pajak serta dapat memberikan solusi atas segala permasalahan yang dialami oleh wajib pajak. *AR* yang memiliki kreativitas, inovatif dan penguasaannya terhadap peraturan perpajakan yang baik akan mampu menelaah dan melihat kondisi faktual perkembangan usaha (*business*) wajib pajak sekaligus berapa potensi pajak (*potencial tax*) yang seharusnya dihasilkan (Wirdana, 2013).

Penelitian yang dilakukan oleh Suherman (2011), Adiwijaya (2014) dan Prasetiani (2016) kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap strategi pengamanan penerimaan pajak. Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah:

H₁: Kompetensi berpengaruh positif terhadap strategi pengamanan penerimaan pajak

Pengaruh Independensi terhadap Strategi Pengamanan Penerimaan Pajak

Independensi yaitu sikap *Account Representative (AR)* untuk bertindak bebas dari pengaruh, tidak memihak serta tidak berada dibawah tekanan pihak manapun dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Segala wewenang dan kekuasaan yang dimiliki digunakan untuk memaksimalkan penerimaan pajak, tanpa disalahgunakan untuk kepentingan dan keuntungan pribadi. Keberadaan *AR* murni sebagai petugas pajak yang berfungsi untuk memberikan pelayanan, konsultasi dan bimbingan, serta pengawasan kepada wajib pajak dalam usaha untuk mencapai target penerimaan yang telah ditetapkan.

Penelitian Wirdana, dkk (2013) dan Prasetiani (2016) menunjukkan bahwa independensi berpengaruh signifikan terhadap strategi pengamanan penerimaan pajak. Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah:

H₂: Independensi berpengaruh positif terhadap strategi pengamanan penerimaan pajak

Pengaruh Kinerja terhadap Strategi Pengamanan Penerimaan Pajak

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh *Account Representative (AR)* dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Agar target penerimaan pajak dapat tercapai maka setiap *AR* harus memiliki kinerja yang baik, baik dari segi kuantitas dan kualitas pekerjaannya maupun

dalam sikap, perilaku dan keahliannya dalam bekerja. Semakin tinggi kinerja *AR* maka strategi pengamanan penerimaan pajak akan semakin baik.

Penelitian yang dilakukan oleh Ramdhanny (2011) dan Wahyuni (2015), membuktikan bahwa kinerja berpengaruh positif signifikan terhadap strategi pengamanan penerimaan pajak. Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis ketiga dalam penelitian ini adalah:

H₃: Kinerja berpengaruh positif terhadap strategi pengamanan penerimaan pajak

Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Strategi Pengamanan Penerimaan Pajak

Modernisasi administrasi perpajakan merupakan upaya penyempurnaan pelayanan pajak melalui penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang handal dan terkini, diantaranya yaitu, *E-Registration, E-Filling, E-Billing, dan E-Faktur*. Semakin baik sistem administrasi perpajakan yang diterapkan, maka kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh *Account Representative* dan pemenuhan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak dapat dijalankan dengan cepat dan mudah.

Penelitian yang dilakukan oleh Charlina (2014), Wahyuni (2015) dan Fauzy (2016) membuktikan bahwa modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap strategi pengamanan penerimaan pajak. Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis keempat dalam penelitian ini adalah:

H₄: Modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap strategi pengamanan penerimaan pajak

3. METODE PENELITIAN**Populasi dan Sampel**

Populasi penelitian ini adalah seluruh *Account Representative (AR)* pada KPP Madya Semarang dan KPP Pratama Semarang Gayamsari dengan jumlah *AR* sebanyak 70 orang, 33 *AR* pada KPP Madya Semarang dan 37 *AR* pada KPP Pratama Semarang Gayamsari. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel. Jumlah kuesioner yang disebar berjumlah 70 (100%). Kuesioner yang kembali berjumlah 62 (88,6%) sementara yang tidak kembali berjumlah 8 (11,4%). Dari 62 kuesioner yang kembali semuanya dapat diolah karena dalam penelitian ini tidak ada kriteria sampel, sehingga jumlah sampel akhir berjumlah 62 responden.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil pengujian validitas menggunakan analisis faktor. Hasil perhitungan uji validitas pada masing-masing variabel penelitian diketahui nilai *component matrix* masing-masing indikator yang membentuk variabel penelitian lebih dari 0,5 sehingga dapat dikatakan bahwa indikator tersebut semuanya valid.

Hasil pengujian reliabilitas variabel kompetensi, independensi, kinerja, modernisasi administrasi perpajakan dan strategi pengamanan penerimaan pajak memiliki nilai *cronbach*

alpha lebih dari 0,7 sehingga variabel kompetensi, independensi, kinerja, modernisasi administrasi perpajakan dan strategi pengamanan penerimaan pajak reliabel.

Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji adanya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linier

Persamaan	Adjusted R2	Uji F		Uji t		Keterangan
		F Hitung	Sig.	Beta	t	
Pengaruh kompetensi, independensi, kinerja dan modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap strategi pengamanan penerimaan pajak.	0,832	76,68	0,000			
Pengaruh kompetensi terhadap strategi pengamanan penerimaan pajak.				,296	2,052	,045 H1 diterima
Pengaruh independensi terhadap strategi pengamanan penerimaan pajak.				,152	2,098	,040 H2 diterima
Pengaruh kinerja terhadap strategi pengamanan penerimaan pajak.				,352	2,454	,017 H3 diterima
Pengaruh modernisasi administrasi perpajakan terhadap strategi pengamanan penerimaan pajak.				,279	4,211	0,00 H4 diterima

Berdasarkan analisis regresi di atas, maka dapat diketahui variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi

strategi pengamanan penerimaan pajak adalah kinerja dengan koefisien regresi tertinggi sebesar 0,352; diikuti kompetensi dengan koefisien regresi sebesar 0,296; modernisasi administrasi perpajakan dengan koefisien regresi sebesar 0,279 dan independensi dengan koefisien regresi sebesar 0,152.

Uji Model

1. Koefisien Determinasi

Dari tabel 1 diperoleh angka koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0,832. Hal ini berarti bahwa variabel Kompetensi, Independensi, Kinerja, dan Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Strategi Pengamanan Penerimaan Pajak memiliki kontribusi sebesar 83,2%. Sedangkan faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap Strategi Pengamanan Penerimaan Pajak memiliki kontribusi sebesar 16,8%.

2. Uji F

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat (Ghozali, 2011). Dari tabel diatas diperoleh nilai F hitung sebesar 76,68 dan nilai probabilitas sebesar 0,000 lebih kecil dibandingkan taraf signifikansi 5% atau 0,05 hal ini menunjukkan bahwa model yang digunakan *fit* (baik).

Pengujian Hipotesis

Pada tabel 1 menunjukkan bahwa nilai probabilitas signifikan kompetensi sebesar $0,045 < 0,05$, berarti hipotesis yang diajukan yaitu kompetensi berpengaruh positif terhadap strategi pengamanan penerimaan pajak *diterima*. Hasil penelitian ini membuktikan hipotesis bahwa kompetensi berpengaruh positif terhadap strategi pengamanan penerimaan pajak. Semakin tinggi kompetensi *Account Representative*, maka strategi pengamanan penerimaan pajak akan semakin baik.

Pada tabel 1 menunjukkan bahwa nilai probabilitas signifikan independensi sebesar $0,040 < 0,05$, berarti hipotesis yang diajukan yaitu independensi berpengaruh positif terhadap strategi pengamanan penerimaan pajak *diterima*. Hasil penelitian ini membuktikan hipotesis bahwa independensi berpengaruh positif terhadap strategi pengamanan penerimaan pajak. Semakin kuat independensi *Account Representative*, maka strategi pengamanan penerimaan pajak akan semakin baik.

Pada tabel 1 menunjukkan bahwa nilai probabilitas signifikan kinerja sebesar $0,017 < 0,05$, berarti hipotesis yang diajukan yaitu kinerja berpengaruh positif terhadap strategi pengamanan penerimaan pajak *diterima*. Hasil penelitian ini membuktikan hipotesis bahwa kinerja berpengaruh positif terhadap strategi pengamanan penerimaan pajak. Semakin baik kinerja *Account Representative*, maka strategi pengamanan penerimaan pajak akan semakin baik.

Pada tabel 1 menunjukkan bahwa nilai probabilitas signifikan modernisasi administrasi perpajakan sebesar $0,000 <$

$0,05$, berarti hipotesis yang diajukan yaitu modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap strategi pengamanan penerimaan pajak *diterima*. Hasil penelitian ini membuktikan hipotesis bahwa modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap strategi pengamanan penerimaan pajak. Semakin baik modernisasi administrasi perpajakan, maka strategi pengamanan penerimaan pajak akan semakin baik.

KESIMPULAN

Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa kompetensi, independensi, kinerja dan modernisasi administrasi perpajakan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap strategi pengamanan penerimaan pajak pada KPP Madya Semarang dan KPP Pratama Semarang Gayamsari.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiwijaya, Yuditya Y. 2014. Pengaruh Kompetensi *Account Representative* dan Independensi *Account Representative* Terhadap Strategi Pengamanan Penerimaan Pajak Kanwil Direktorat Jenderal Pajak DIY. Jurnal Ekonomi. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya.
- Amstrong, Michael, and Angela Baron. 1998. *Performance Management : The New Realities, Institute of Personnel and Development*. New York
- B. Ilyas, Wirawan dan Richard Burton. 2008. Hukum Pajak. Jakarta: Salemba Empat.
- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Nawawi, Hadari. 2006. *Evaluasi dan Manajemen Kinerja Di Lingkungan Perusahaan dan Industri*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Pantamee, Abdulrahman Adamu. 2016. *A Modernize Tax Administration Model for Revenue Generation*. Universiti Utara Malaysia.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor: 1/PM.3/2007 tentang Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 68/PMK.01/2008 tentang *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak yang telah Mengimplementasikan Organisasi Modern.
- Prasetyani, Magdalena Retno. 2016. Pengaruh Kompetensi *Account Representative* dan Independensi *Account Representative* Terhadap Strategi Pengamanan Penerimaan Pajak (Survey Pada *Account Representative* di KPP Pratama Bandung Karees dan KPP Pratama Sumedang). Universitas Komputer Indonesia, Bandung.

- Rahayu, Kurnia Siti. 2013. *Perpajakan Indonesia-Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahman, Abdul. 2010. *Panduan Pelaksanaan Administrasi Pajak untuk Karyawan, Pelaku Bisnis dan Perusahaan*. Bandung: Nuansa.
- Ramdhanny, Irwan. 2011. Pengaruh Kinerja *Account Representative* Terhadap Efektivitas Pencapaian Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung. Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung.
- Resmi, Siti. 2017. *Perpajakan Teori & Kasus*. Jakarta : Salemba Empat
- Rivai, Veithzal. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Robbins, Stephen P. dan Judge, Timothy A. 2008. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sadhani, Djazoeli. 2005. *Menuju Good Governance Melalui Modernisasi Pajak*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suherman, Ade. 2011. Analisis Pengaruh Kompetensi *Account Representative* Dan Independensi *Account Representative* Serta Penerapan *Benchmarking* Laporan Keuangan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Kanwil Djp Sumut I. Tesis. Sekolah Pascasarjana. Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor: SE-33/PJ./2007 tentang Panduan Pelaksanaan Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak.
- Sofyan, Marcus Taufan. 2005. Pengaruh Penerapan Sistem Penerapan Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar. Jakarta: Sekolah Tinggi Akuntansi Negara.
- Morrissey, Oliver, Et al. 2016. *Tax Revenue Performance and Vulnerability in Developing Countries*. University of Nottingham. United Kingdom.
- Undang – Undang No. 16 Tahun 2009 Perubahan keempat Undang – Undang No. 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Wahyuni, Reviyanti Noor. 2015. Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan dan Kinerja *Account Representative* (AR) Terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Wibowo. 2014. *Manajemen Kinerja*. Edisi Keempat. Jakarta: Rajawali Pers.
- Widodo, Widi. 2010. *Moralitas, Budaya dan Kepatuhan Pajak*. Bandung: Alfabeta
- Wirdana, Bop Hari., Dandes Rifa., & Ethika. (2012). Analisis Pengaruh Kompetensi dan Independensi *Account Representative* Terhadap Penerimaan Pajak Kanwil DJP Sumatera Barat dan Jambi. *Jurnal Akuntansi, Vol 2, 1 : 1 – 10*.