

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Atmosudirjo, Prayudi. 1981. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Damayanti, Rita. 2000. *Dasar-dasar Psikologi*, Jakarta: FKM UI
- Devano, Sony dan Rahayu, Siti Kurnia. 2006. *Perpajakan Konsep, Teori, dan Isu*. Jakarta : Kencana.
- Faisal, Sanafiah. 1990. *Penelitian Kualitatif, Dasar-dasar dan Aplikasi*. Malang : YA3.
- Handayani, Soewarno. 1996. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Gunung Agung.
- Hutagaol, John. 2007. *Perpajakan Isu-Isu Kontemporer*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Juliantara, Dadang. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Kumar, Ranjit. 2005. *Research Methodology: Step by Step Guide For Beginners*. London : Sage Publications.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN Press
- Miles, Matthew dan Huberman, A. Michael. 1992. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tantang Metode-Metode Baru*. Jakarta: UI Press.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung.: Remaja Rosdakarya.
- Notoatmodjo, Soekidjo, 2010, *Ilmu Perilaku Kesehatan*, Jakarta: Rineka Cipta
- Pandiangan, Liberti. 2007. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan: Berdasarkan UU Terbaru*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

- Pardiat. 2009. *Akuntansi Pajak*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Rasyid, M. Ryaas. 1997. *Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan dan Politik Orde Baru*, Jakarta : Yarsif Watampone.
- Robbins, Stephen P. 2008. *Organizational Behaviour, Tenth Edition (Perilaku Organisasi Edisi ke Sepuluh)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sarwoto. 2010. *Dasar-Dasar Organisasi Dan Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia, Cetakan ke XVI.
- Sears, David O., Freedman, Jonathan L., Peplau, L. Anne. 1992. *Psikologi Sosial* Jakarta: Erlangga.
- Siagian. 2003. *Filsafat Administrasi (Edisi Revisi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Silalahi, Ulbert. 2002. *Studi Tentang Ilmu Administrasi Konsep, Teori, dan Dimensi*. Bandung: Sinar Baru.
- Simbolon, Maringan Masri. 2004. *Dasar-dasar Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Slameto. 2010. *Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sobur, Alex. 2011. *Psikologi Umum*. Bandung: CV. Pustaka Setia
- Sugiyono, 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

### **Karya Ilmiah**

- Amilin dan Anisah, Nina. 2008. *Persepsi Peran Account Representative pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak*. Trikonomika Vol 7, No 2 Desember 2008.
- Anggraini, Frintin. 2010. *Analisis Implementasi Kebijakan Pembentukan Account Representative dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Wajib Pajak (Studi*

*Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Jakarta Utara*). Tesis: Fakultas Ekonomi Magister Akuntansi Universitas Indonesia. Jakarta.

Darmawan, Rahmat. 2009. *Pengaruh Kompetensi Pegawai Pada Sistem Administrasi Pajak Modern Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepada Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Kantor Wilayah DJP Jakarta Timur*. Tesis: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Pascasarjana Universitas Indonesia. Jakarta.

Luarn, Pin. and Lin, Hsin-Hui. 2003. *A customer Loyalty Model for E-Service Context*. Journal of Electronic Commerce Research, Vol. 4: 156 – 167

Mulyana, Deden. 2011. *Landasan Filsafat Metode Penelitian Kualitatif*. Disampaikan pada Seminar Nasional Metode Penelitian Kualitatif.

Nugroho, Rahman Adi dan Zulaikha, 2012. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak dengan Kesadaran Membayar Pajak sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas yang Terdaftar di KPP Pratama Semarang Tengah Satu.)* Diponegoro Journal of Accounting. Volume 1, Nomor 2, Tahun 2012, Halaman 1-11

Parasuraman, A., Zeithaml, Valerie A., dan Berry, Leonard L. 1988. *Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*. Journal of Retailing, Vol. 64. pp 12-40.

Parasuraman, A., Zeithaml, Valerie A., 2001. (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York.

Somantri, Gumilar Rusliwa. 2005. *Memahami Metode Kualitatif*. Makara Sosial Humaniora Vol.9 No. 2.

Subadriyah, 2013. *Persepsi Masyarakat Tentang Kualitas Peran Account Representative di Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara*. Jurnal Dinamika Ekonomi&Bisnis Vol. 10 No.1 Maret 2013.

Suryanto, Eddy HP. 2013. *Account Representative Jembatan Penghubung bagi Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Vol. 13, No. 2, Oktober 2013: 211 – 218

Syahputra, Rangga Patria. 2012. *Analisis Pengaruh Implementasi Kebijakan Pembentukan Account Representative terhadap Kepuasan Wajib Pajak dan Petugas Pajak Lainnya Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama : Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo*. Tesis: Fakultas Ekonomi Magister Akuntansi Universitas Indonesia. Jakarta.

Wahya. 2013. *Kaidah Pengutipan dalam Karya Tulis Ilmiah*. Bandung. <http://kebudayaan.kemdikbud.go.id/bpnbbandung/2014/11/27/kaidah-pengutipan-dalam-karya-tulis-ilmiah/>

### **Artikel**

Hadi, Wiyoso. 2014. *Meningkatkan Kepatuhan Pajak dimulai dari Pejabat Negara*. <http://www.pajak.go.id/content/article/meningkatkan-kepatuhan-pajak-dimulai-dari-pejabat-negara>

OECD. 2007. *Improving Taxpayer Service Delivery: Channel Strategy Development*. Committee on Fiscal Affairs. [www.oecd.org/dataoecd/34/47/38528306.pdf](http://www.oecd.org/dataoecd/34/47/38528306.pdf).

Sultoni, 2012. *Account Representative (AR) Riwayatmu Kini*. <http://tontax.blogspot.com/2012/02/account-representative-ar-riwayatmu.html>.

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Departemen Keuangan Republik Indonesia. Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-178/PJ/2004 tanggal 22 Desember 2004 tentang Cetak Biru (*Blue Print*) Kebijakan Direktorat Jenderal Pajak tahun 2001 sampai dengan tahun 2010.

Departemen Keuangan Republik Indonesia. Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-334/PJ/2012 tanggal 23 November 2012 tentang Rencana Strategis Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2012-2014.

Departemen Keuangan Republik Indonesia. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 98/KMK.01/2006 tanggal 20 Februari 2006 tentang *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak yang telah Mengimplementasikan Organisasi Modern.

Departemen Keuangan Republik Indonesia. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 726/KM.1/2014 tentang Uraian Jabatan Pelaksana Instansi Vertikal dan Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak

Departemen Keuangan Republik Indonesia. Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2007.

Departemen Keuangan Republik Indonesia. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-170/PJ/2007 tentang Tata Cara Pelaksanaan Konseling Terhadap Wajib Pajak sebagai Tindak Lanjut Surat Hibauan.

Departemen Keuangan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 tahun 2012 mengenai Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, Dan Penerapan Standar Pelayanan.

Departemen Keuangan Republik Indonesia. Surat Edaran Dirjen Pajak No SE-01/PJ/2012 tanggal 9 Januari 2012 tentang Penyempurnaan Aplikasi Approweb Sebagai Sarana Pembuatan dan Pemutakhiran Profil Wajib Pajak.

