

PENERAPAN SISTEM ELEKTRONIK DALAM PELAYANAN PERPAJAKAN (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)

Nita Rysaka, Choirul Saleh, Stefanus Pani Rengu

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang
E-mail: nitarysaka@gmail.com

Abstract: *The Application of Electronic System in Tax Service (Study of Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara).* The public service is a form of service in principle be the responsibility of and undertaken by government agencies that can make it easier. Electronic systems technology-based information that can be exploited in the service. The electronic system is also implemented by the Directorate General of Tax to the tax pewajib in conducting the implementation of taxation. Electronic taxation system consists of e-Registration, e-SPT, e-Filing and e-Billing. With the electronic system of the Ministry of taxation expected taxpayers can calculate and report taxes. This study uses qualitative methods with the descriptive approach. The results of this research show the implementation of the electronic system of taxation that made the unfortunate Pratama Tax Service Office North each year experience a rise in the use of e-SPT and e-Filing. One might say electronic systems on KPP Pratama Malang Utara is inseparable from the support and restricting factors in it. It needs to be a partnership Government with taxpayers.

Keyword: *electronic system, e-SPT, e-filing, e-registration, e-billing*

Abstrak: **Penerapan Sistem Elektronik Dalam Pelayanan Perpajakan (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara).** Pelayanan publik adalah suatu bentuk jasa pelayanan pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah yang dapat mempermudah. Sistem elektronik yang berbasis teknologi informasi inilah yang dapat dimanfaatkan dalam pelayanan. Sistem elektronik juga diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk wajib pajak dalam melakukan pelaksanaan perpajakan. Sistem elektronik perpajakan ini terdiri dari e-Registration, e-SPT, e-Filing dan e-Billing. Dengan adanya sistem elektronik pelayanan perpajakan diharapkan wajib pajak dapat menghitung dan melaporkan pajaknya sendiri. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan pelaksanaan sistem elektronik perpajakan yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara tiap tahunnya mengalami kenaikan dalam penggunaan e-SPT dan e-Filing. Bisa dikatakan sistem elektronik pada KPP Pratama Malang Utara tidak terlepas dari adanya faktor pendukung dan penghambat di dalamnya, maka perlu kerja sama pemerintah dengan wajib pajak.

Kata kunci: sistem elektronik, e-SPT, e-filing, e-registration, e-billing

Pendahuluan

Pajak Merupakan sumber penghasilan penting Negara yang berasal dari rakyat. Karena pajak merupakan sumber pendapatan Negara yang sangat penting, maka pajak dipungut dari warga Negara Indonesia dan menjadi salah satu kewajiban yang dapat dipaksakan penagihannya. Untuk mewujudkan sebuah kenaikan pendapatan Negara, pemerintah melakukan berbagai upaya untuk mengoptimalkan penerimaan negara dari sektor pajak. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak adalah dengan melakukan reformasi perpajakan, yaitu dengan melakukan reformasi terhadap Peraturan Perundang-undangan Perpajakan serta sistem administrasi perpajakan, agar basis pajak dapat

semakin diperluas, sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial dan memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak.

Dilihat dari reformasi perpajakan pada tahun 1983 sistem pemungutan pajak telah mengalami perubahan cukup signifikan yaitu *official assessment* sistem menjadi *self assessment* sistem. Berbeda dengan *official assesment system*, dalam *self assesment system*, Wajib Pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajaknya. Tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan dan produktivitas aparatur perpajakan yang tinggi diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Oleh

karena itu, reformasi pada sistem administrasi perpajakan dari *official assessment* menjadi *self assessment* sangat diperlukan sebagai penunjang peningkatan kepatuhan wajib pajak, maupun untuk meningkatkan kemandirian dalam pembiayaan pembangunan dari penerimaan dalam negeri.

Sebelum adanya reformasi perpajakan seluruh kegiatan perpajakan dilakukan secara manual seperti pengisian, pelaporan dan pembayaran yang dilakukan langsung pada kantor pajak. Kemudahan dalam sistem administrasi perpajakan modern dapat juga diterapkan dalam hal pelayanan administrasi perpajakan. Contoh nyata dari kemudahan sistem administrasi perpajakan yaitu:

1. Wajib Pajak dapat mendaftarkan diri secara *online* dengan menggunakan *e-Registration* di manapun berada tanpa harus melalui kantor pajak langsung.
2. Wajib Pajak dapat juga mengisi SPT dengan memanfaatkan media komputer secara *e-SPT*, dengan adanya *e-SPT* pengiriman data Surat Pemberitahuan (SPT) dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja baik di dalam maupun di luar negeri, tidak tergantung pada jam kantor dan dapat pula dilakukan di hari libur dan tanpa kehadiran Petugas Pajak.
3. Melaporkan SPT secara *online* melalui *e-Filing*, dalam penggunaan *e-Filing* dapat mengurangi beban proses administrasi laporan pajak menggunakan kertas.
4. Pembayaran elektronik melalui *e-Billing* yang dapat pula melakukan Pembayaran melalui ATM, Bank maupun kantor post terdekat.

Menurut Pandiangan (2007, h.64) pada tahun 2002, dengan adanya peluncuran program modernisasi pajak yang diterapkan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dengan melakukan peraturan sistem elektronik perpajakan, bertujuan untuk terciptanya pelaksanaan *good governance*, yaitu dengan penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan Sistem Elektronik yang handal dan terkini.

Adanya sistem elektronik perlu didukung semua pihak agar pelayanan wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak terus mengalami peningkatan agar tercapainya administrasi perpajakan yang baik dan modern. Untuk itu penulis merumuskan masalah bagaimanakah pelaksanaan Sistem Elektronik Dalam Pelayanan Perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara, hasil pelaksanaan sistem elektronik pada KPP Pratama Malang Utara, dan faktor pendukung dan penghambat dalam

pelaksanaan Sistem elektronik perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara.

Tujuan penelitian adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelaksanaan Sistem Elektronik Dalam Pelayanan Perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak, hasil pelaksanaan sistem elektronik pada KPP Pratama Malang Utara, dan faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan Sistem elektronik perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara.

Tinjauan Pustaka

1. Pelayanan Publik

Menurut Nurcholis (2005, h.175-176) pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh negara dan perusahaan milik negara kepadamasyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Patricia Patton seorang pakar *customer behavior* dalam buku Focus (2010, h.64-66) mengemukakan, nilai pelayanan “sepenuh hati” terletak pada kesungguhan 4P, yaitu:

a. "Passionate" (Gairah)

Kita perlu memiliki gairah untuk menghasilkan semangat besar terhadap pekerjaan, diri sendiri dan orang lain. Antusiasme dan perhatian yang kita bawa pada pelayanan sepenuh hati akan membedakan bagaimana kita memandang diri sendiri dan pekerjaan. Dari tingkah laku dan cara memberi pelayanan kepada para konsumen, konsumen akan mengetahui apakah kita menghargai mereka atau tidak. Gairah berarti menghadirkan kehidupan dan vitalitas dalam pekerjaan. Jika kita memiliki gairah hidup yang tinggi, kita cenderung akan memberikan pelayanan dengan senyum, vitalitas, dan antusiasme yang akan menular kepada orang-orang yang kita layani, sehingga mereka akan merasa senang bekerja sama, berbisnis dan berkomunikasi dengan kita.

b. "Progressive" (Progesif)

Dalam memberikan pelayanan sepenuh hati, perlu senantiasa berusaha menciptakan cara baru yang lebih efektif, efisien, dan menarik untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Setiap orang tidak akan pernah puas dengan hasil yang didapatkan, untuk itu kita akan selalu berusaha memahaminya dengan mencari cara kreatif untuk mempersembahkan yang terbaik. Gairah dan pola pikir progresif, akan menjadikan pekerjaan lebih menarik, sehingga layanan kepada konsumen jadi lebih baik Pola pikir progresif

ini perlu dikembangkan karena jika pikiran terbuka, wawasan luas, kemauan belajar tinggi, keberanian menghadapi perubahan dan tidak membatasi diri pada cara-cara pelayanan yang lebih kreatif tentu maka akan membuat konsumen merasa lebih nyaman.

c. *"Proactive"* (Proaktif)

Nilai tambah pelayanan sepenuh hati adalah alasan yang mendasari mengapa kita melakukan sesuatu bagi orang lain. Pelayanan ini diberikan karena ada kepedulian dan itu akan membuat perubahan bagi konsumen kita. Membiarkan konsumen kebingungan dan berjalan mondar-mandir mencari bantuan bukanlah sikap yang produktif. Walaupun konsumen tersebut tidak mendekati kita dan bertanya kepada kita (mungkin karena malu, atau tidak tahu kepada siapa harus bertanya), kita bisa terlebih dahulu mendekati mereka dan bertanya kepada mereka barangkali saja kita bisa membantu mereka. Sikap proaktif ini juga dapat dipupuk dengan senantiasa bekerja lebih dari sekedar apa yang seharusnya kita lakukan dan secara aktif berupaya menemukan cara baru untuk menambah makna dan rasa cinta pada pekerjaan dan bisnis yang kita tekuni. 15

d. *"Positive"* (Positif)

Bersikap positif mendorong kita untuk tidak mudah patah semangat atas masalah yang kita hadapi. Bersikap positif membimbing kita untuk lebih fokus pada penyelesaian bukannya pada masalah. Berlaku positif sangat menarik, karena sikap ini bisa mengubah suasana dan menebar kegairahan pada hampir semua interaksi dengan konsumen. Berlaku positif berarti menyambut hangat para konsumen, Bersikap positif akan memancarkan keyakinan kepada konsumen, bahwa kita mampu memberikan jawaban bagi pertanyaan mereka dan solusi atas semua masalah yang mereka hadapi. Salah satu cara sederhana yang bisa dilakukan adalah memberi pelayanan dengan senyum, karena senyuman adalah bahasa universal dan positif yang dipahami semua orang.

2. Perpajakan

Pengertian pajak Menurut Waluyo (2011, h.2) adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi-kembali, yang langsung ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Dapat dikatakan bahwa pengertian pajak merupakan iuran wajib masyarakat untuk Negara yang diatur dalam undang-undang, yang di mana pajak disini diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran Negara.

Menurut Gilarso (2004, h.153) menyatakan fungsi pajak terdapat tiga, yaitu:

- a. Sebagai sumber Utama penerimaan Negara guna membiayai seluruh kegiatan penyelenggaraan pemerintahan Negara serat pembangunan nasional. Fungsi ini disebut fungsi budgeter (*Budget*=Anggaran Pendapatan dan Belanja).
- b. Sebagai sarana untuk mengatur kegiatan perekonomian nasional; konsumsi, Produksi, perdagangan, impor, harga, dan sebagainya. Hal ini disebut fungsi regular (Mengatur). Contoh:

- a) Dengan menaikan pajak atas barang mewah, harga menjadi tambah mahal sehingga mengekang nafsu membeli konsumen. Misalnya, minuman keras dikenakan cukai yang tinggi sehingga harganya mahal dengan maksud agar konsumsinya berkurang.
- b) Untuk mengendalikan harga, pajak penjualan atas barang kebutuhan rakyat ditentukan rendah sekali atau bahkan bebas pajak, tetapi barang mewah justru kena pajak yang tinggi.

Menurut Soeparman yang dikutip oleh Brotodihardjo (2002, h. 6) pajak memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Pajak dipungut berdasarkan kekuatan Undang-Undang serta aturan pelaksanaannya.
- b. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukan adanya kontraprestasi oleh pemerintah
- c. Pajak di pungut oleh negara
- d. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk Public Investment
- e. Pajak dapat pula mempunyai tujuan yang tidak budgeter, yaitu mengatur."

Menurut Ilyas (2007, h.19) jenis pajak dapat digolongkan menjadi 3 macam, yaitu menurut sifat, sasarannya dan lembaga pemungutnya

a. Menurut sifatnya

1. Pajak langsung, adalah pajak yang pembebanannya harus dipikul sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dilimpahkan kepada orang lain, serta dikenakan secara berulang-ulang pada waktu tertentu.

2. Pajak tidak langsung, adalah pajak yang pembebanannya dapat dilimpahkan kepada orang lain dan hanya dikenakan pada hal-hal tertentu atau peristiwa-peristiwa tertentu saja.
- b. Menurut Sasarannya
1. Pajak Subyektif, adalah jenis pajak yang dikenakan dengan pertama-tama memperhatikan keadaan pribadi wajib pajak (subjeknya). Setelah diketahui keadaan subjeknya barulah diperhatikan keadaan objektifnya sesuai gaya pikul apakah dapat dikenakan pajak atau tidak.
 2. Pajak objektif, adalah jenis pajak yang dikenakan pertama-tama memperhatikan objeknya baik berupa keadaan perbuatan atau peristiwa yang menyebabkan timbulnya kewajiban membayar pajak. Setelah diketahui objeknya barulah dicari subjeknya yang mempunyai hubungan hukum dengan objek yang telah diketahui
- c. Menurut lembaga pemungutan
1. Pajak pusat (negara), adalah pajak yang dipungut oleh pemetintah pusat yang dalam pelaksanaannya dilakukan oleh Departemen Keuangan khususnya Dirjen Pajak. Hasil dari pemungutan pajak pusat dikumpulkan dan dimasukkan sebagai bagian dari penerimaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara bagian
 2. Pajak daerah, adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah yang dalam pelaksanaannya sehari-hari dilakukan oleh Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda). Hasil dari pemungutan pajak daerah dikumpulkan dan dimasukkan sebagai bagian dari penerimaan Anggar Pendapatan dan Belanja Daerah.
- Pada isi Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 162/PMK.011/2012 menerapkan tentang Penyesuaian Besarnya Penghasilan Tidak Kena Pajak yang ditetapkan pada tanggal 22 Oktober 2012. Dengan berlakunya peraturan PTKP ini maka mulai tahun 2013 tarifnya adalah sebagai berikut:
- a. Untuk diri wajib pajak (WP)
Setahun 24.300.000
Sebulan 2.025.000
 - b. Tambahan Untuk WP yang Kawin
Setahun 2.025.000
Sebulan 168.750
 - c. Tambahan Untuk Penghasilan Istri di gabung dengan penghasilan suami
Setahun 24.300.000

Sebulan 2.025.000

- d. Tambahan untuk anggota keluarga yang menjadi tanggungan (maksimal 3 orang)
Setahun 2.025.000
Sebulan 168.750

3. Sistem Administrasi Pajak Modern

Terdapat sistem elektronik dalam pelayanan perpajakan yang di buat oleh Direktorat JendraL Pajak berguna untuk mempermudah wajib pajak yaitu e-SPT (Surat Pemberitahuan Elektronik), e-Filing, E-registration, dan E-Billing. Elektronik SPT atau e-SPT adalah aplikasi (software) yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk digunakan oleh Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT. e-Filing merupakan suatu cara untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan yang dilakukan melalui sistem on-linedan real time.

Dengan pedoman peraturan Direktorat jenderal pajak Nomor 24/PJ/2009 E-Registration atau Sistem Pendaftaran Wajib Pajak secara *Online* adalah sistem pendaftaran Wajib Pajak dan/atau pengukuhan Pengusaha Kena Pajak dan perubahan data Wajib Pajak dan/atau Pengusaha Kena Pajak melalui internet yang terhubung langsung secara on-line dengan Direktorat Jenderal Pajak.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang menjadi fokus penelitian adalah:

1. Pelaksanaan sistem elektronik dalam pelayanan perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara.
 - a. Jenis Sistem Elektronik perpajakan
 - b. Upaya KPP Pratama Malang Utara dalam Melaksanakan Sistem Elektronik
 - c. Prosedur Penggunaan Sistem elektronik pelayanan perpajakan bagi wajib pajak
2. Hasil pelaksanaan sistem elektronik pada KPP Pratama Malang Utara.
3. Faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan sistem elektronik dalam pelayanan perpajakan

Pembahasan

1. Pelaksanaan Sistem Elektronik dalam pelayanan perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara.

Penggunaan Sistem elektronik pelayanan yang lebih maju pada KPP pratama Malang Utara dengan resmi dapat digunakan pada tahun 2008 secara bertahap. Sistem Elektronik perpajakan tentu memiliki sebuah tujuan. Tujuan adanya Sistem Elektronik adalah untuk

mempermudah wajib pajak mengakses segala sesuatu tentang pajak. Sesuai dengan konsep e-Government yaitu menciptakan hubungan secara elektronik antara pemerintah dengan masyarakat agar menuju good governance. Maka KPP pratama Malang Utara berusaha membuat Sistem Elektronik perpajakan berjalan dengan baik. Dapat dilihat dari adanya elektronik sistem berupa e-SPT, e-Filing, e-Registrasi dan e-Billing.

Tujuan pengembangan e-Government diarahkan untuk tercapainya kualitas layanan publik yang dapat memuaskan masyarakat. Adanya e-SPT, e-Filing, e-Registrasi dan e-Billing diharapkan dapat mencapai layanan publik yang berkualitas.

2. Hasil pelaksanaan sistem elektronik dalam pelayanan perpajakan pada KPP Pratama Malang Utara

KPP Pratama Malang Utara yang selalu menerapkan perubahan jenis-jenis pajak setiap tahunnya, membuat persentase peningkatan penggunaan e-SPT dan e-Filing terlihat naik turun. Meskipun pada kenyataannya penggunaan e-SPT maupun e-Filing mengalami peningkatan. Hal itu dapat dilihat dari perbedaan pemungutan jenis-jenis pajak yang di terapkan tiap tahunnya.

Dari kemudahan yang diberikan DJP dalam melakukan pembayaran pajak dapat dilihat adanya tercapai rencana dan realisasi penerimaan kpp pratama malang utara pada Tabel 1:

Tabel 1. Rencana Dan Realisasi Penerimaan Kpp Pratama Malang Utara

TAHUN	RENCANA	REALISASI
		PENCAPAIAN TOTAL
2008	170.396.410.000	136.689.782.485
2009	191.798.579.994	194.064.446.231
2010	233.047.259.775	235.676.064.452
2011	272.475.426.174	246.976.951.093
2012	258.483.987.272	287.153.098.044

Sumber : seksi PDI

Dari tabel 1 yang berjudul “Rencana Dan Realisasi Penerimaan Kpp Pratama Malang Utara” maka dapat diketahui bahwa rencana yang di inginkan KPP Pratama Malang Utara bisa di katakan berhasil karena rencana yang diinginkan untuk mencapai pendapatan pajak

tersebut tercapai sesuai dengan yang di targetkan.

3. Faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan Pelayanan perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara

Sepanjang tahun 2008, pelaksanaan pelayanan perpajakan melalui teknologi informasi secara elektronik di KPP Pratama Malang Utara mulai bergerak, dalam pelaksanaan pelayanan perpajakan tersebut terdapat faktor pendukung KPP Pratama Malang Utara dalam pelaksanaan pelayanan perpajakan yaitu Sarana dan Prasarana yang dapat menunjang sistem pelayanan yang baik dalam suatu pelayanan yang berbasis teknologi informasi maka KPP Pratama Malang Utara.

Dari sistem pendukung disini terdapat pula faktor penghambat. Faktor yang menghambat dalam penerapan sistem elektronik perpajakan yaitu aparatur-aparatur pemerintahan yang memiliki sumber daya manusia yang memadai dan handal, yang di mana jumlah pegawai pajak masih dirasa tidak sesuai dengan jumlah wajib pajak, untuk itulah dapat dikatakan keberhasilan suatu pelayanan salah satunya sangat ditentukan oleh jumlah maupun kualitas aparat.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan di BAB sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa penggunaan Sistem elektronik dapat mempermudah perhitungan yang dilakukan secara cepat dan tepat dalam melaporkan pajak dengan menggunakan sistem komputer sehingga dapat memberikan kemudahan. Dalam sebuah pelayanan elektronik pada KPP Pratama malang Utara terdapat faktor penghambat jalannya sebuah sistem elektronik perpajakan yaitu dari segi jumlah pegawai pajak yang masih kurang, hal ini menyebabkan banyaknya data-data wajib pajak yang menumpuk untuk diproses pada seksi pelayanan dan membutuhkan waktu yang cukup lama untuk menyelesaikannya.

Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan, saran yang dapat penulis kemukakan yaitu sebagai berikut:

1. Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga perlu ditingkatkan sosialisasi secara meluas mengenai penerapan Sistem elektronik kepada Wajib Pajak oleh KPP Pratama Malang Utara, sehingga wajib pajak akan lebih memahami penggunaan sistem

- elektronik, tujuan serta manfaat penerapan sistem elektronik sehingga akan timbul kesadaran dan motivasi pada diri Wajib Pajak untuk memanfaatkan fasilitas sistem elektronik.
2. Perlu adanya peningkatan jumlah pegawai pajak dalam pelayanan perpajakan untuk menangani jumlah wajib pajak di 2 kecamatan.
 3. Perlu juga sarana komputer untuk wajib pajak agar bisa melakukan pengisian maupun pelaporan SPT sendiri di KPP Pratama Malang Utara.

Daftar Pustaka

- Brotodihardjo, R. Santoso. (1995) **Pengantar Hukum Pajak**. Bandung, Eresco.
- Departemen Keuangan Republik Indonesia (2009) **Penyesuaian Besarnya Penghasilan Tidak Kena Pajak**. Jakarta, Menteri Keuangan Republik Indonesia. (162/PMK.011/2012).
- Direktorat Jenderal Pajak (2009) **Tata Cara Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak dan/atau Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak dan Perubahan Data Wajib Pajak dan/atau Pengusaha Kena Pajak Dengan Sistem ERegistration**. Jakarta, Direktorat Jenderal Pajak. (PER-24/PJ/2009).
- Focus, Fafa. (2010) **Strategi Cerdas Memengaruhi Dan Mempertahankan Konsumen**. Jakarta: visimedia.
- Giarso, T. 2004, **Pengantar Ilmu Ekonomi Makro**. Yogyakarta, Kanisius.
- Ilyas, Wirawan B. (2007) **Hukum Pajak**. Jakarta, Salemba Empat.
- Liberty, Pandiangan. (2007) **Modernisasi Dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru**. Jakarta, Elek Media Komputindo.
- Nurcholis, Hanif. (2005) **Teori dan Praktik Pemerintahan dalam Otonomi Daerah**. Jakarta, Grasindo.
- Waluyo. (2011) **Perpajakan Indonesia**. Jakarta, Salemba Empat.