

**DAFTAR PUSTAKA**

- Andrew J. Elliot, Carol S. Dweck. (2005). *Handbook of Competence and Motivation*. New York: A Division of Guilford Publications, Inc.
- Armstrong, M. (2016). *Armstrong's handbook of management and leadership for HR: Developing effective people skills for better leadership and management* (4th ed.). Philadelphia: Kogan Page Publisher.
- Azmi, Ilhaamie Abdul Ghani. (2010). *Competency-based Human Resource Practices in Malaysian Public Sector Organizations*. Malaysia: *African Journal of Business Management* Vol.4 (2), pg. 235-241.
- Basalamah, Anies Said M et. Al. (2016). *Pemisahan Fungsi AR (Account Representative) untuk Pelayanan dan Penerimaan Pajak yang Lebih Baik*. Jakarta: Badan Kebijakan Fiskal Kementerian Keuangan RI.
- Bawazier, Fuad. (2011). *Reformasi Pajak di Indonesia*. Jakarta: *Jurnal Legislasi Indonesia* Vol.8 No.1-April 2011.
- Berio Guiseppo, Mounira, H Giovani, M. Sacco. (2009). *An Integrating Architecture for Competence Management*. New York: Information Science Reference Publisher.
- Boediono, B. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Budihardjo, A. (2011). *Menuju Pencapaian Kinerja Optimum Sintesis Teori Untuk Mengungkap "Kotak Hitam" Organisasi*. Jakarta: Prasetya Mulya Publishing.
- Busro, Muhammad. (2018). *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Carter, Philip. (2010). *Soft Competencies Self-Test Cetakan Pertama*. Jakarta: PPM Manajemen.
- Center For Management and Organisation Development. (2011). *A Guide to Competency Development in the Civil Service*. GSA.
- Creswell, John W. (2015). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset: Memilih di Antara Lima Pendekatan, (Edisi Indonesia, Cetakan I)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Competency Dictionary. (2009). *Job Competencies-Competency Model Workitect, Inc. All Rights, Reserved, Term of Use Privacy Policy, [www.workitect.com](http://www.workitect.com)*
- Coronas T. T&Olivia, Mario, A. (2009). *Encyclopedia of Human Resources Information Systems: Challenges in E-HRM*, Information Science Reference, Hershey-New York, Published, Information Science Reference, Publisher.
- Creswell, John W dan Vicki L. Plano Clark. (2007). *Mixed Method Research*. New Delhi, India: Sage Publications. Inc.
- Financial Services Commision Mauritius. (2014). *Competency Standards*. Republic of Mauritius: FSC House.
- Frame, J. Davidson. (1999). *Project Management Competence*.
- Harbani, Pasolong. (2013). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : CV.Alfabeta.
- Hartati, Neneng. (2015). *Pengantar Perpajakan*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Judisseno, Rimsky. (2004). *Perpajakan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

- Krippendorff, K. (2012). *Content analysis: An introduction to its methodology* (3rd ed.). California: SAGE Publications, Inc.
- Lan wu, Jui. (2013). *The Study of Competency-Based Training and Strategies in the Public Sector: Experience From Taiwan*. Taiwan: *Public Personnel Management* 42(2) 259–271.
- Leitch Robert A., K. Roscoe Davis. (2005). *Analisis & Desain*. Andi. Yogyakarta.
- Malayu S.P Hasibuan. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Malhotra. (2007). *Marketing Research an Applied Orientation*. Pearson: International Edition.
- Mardiasmo. (2006). *Perpajakan, Edisi Revisi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Mau, Tim A. (2015). *Leadership Competencies for A Global Public Service*. Canada: University of Guelph.
- McGuire, David. (2014). *Human Resource Development*. London: Sage Publication.
- Moleong, Lexy J. (2004). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Muljono, Djoko. (2010). *Panduan Brevet Pajak-Akuntansi Pajak dan Ketentuan Umum Perpajakan*. Yogyakarta: ANDI.
- Nickson, Dennis. (2007). *Human Resources Management for The Hospitality and Tourism Industries*. Elsevier. Burlington.
- Nurmantu, Safri. (2005). *Pengantar Perpajakan*. Jakarta : Granit.
- Pandiangan, Liberti. (2007). *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru*. Jakarta:PT Elex Media Komputindo.
- Prahalad, C.K dan Hamel.G. (1990). *The Core Competence of The Corporation*, Harvard Buiness Review.
- Robbin SP, dan Judge. (2007). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Roe, Robert A. (2007). *Personality Competence*. London: Quality For Competence.
- Rosyiana, Iffah. (2019). *Innovative Behavior At Work: Tinjauan Psikologi dan Implementasi di Organisasi*. Sleman: Deepublish.
- Saidi, Djafar. (2011). *Kejahatan di Bidang Perpajakan*. Depok: Rajawali Press.
- Saleh, Choirul. (2013). *Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Aparatur*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Sanghi, Seema. (2007). *The Handbook of Competency Mapping, Understanding, Designing and Implementing Competency Models in Organizations*. New Delhi: Sage Publications India.
- Sari Maya dan Hartijasti Yanki. (2018). *Gaya Kepemimpinan untuk Account Representative pada Kantor Pelayanan Pajak di wilayah DKI Jakarta*. Jakarta : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Indonesia.
- Serdamayanti. (2001). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2007). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

- Skorkova, Zuzana. (2016). *Competency Models in Public Sector*. Slovakia: Elsevier Ltd.
- Smith, Andrew. (2000). *Training and Development in Australia Second Edition*. Australia: Red International Books.
- Spencer, Peter M., & Signe M. Spencer. (1993). *Competence at Work “Models for Superior Performance”*. New York: Jhon Wiley & Sons Inc.
- Supramono dan Damayanti, Theresia Woro. (2010). *Perpajakan Indonesia – Mekanisme dan Perhitungan*. Yogyakarta : ANDI.
- Swanson, Richard A, Holton Elwood F. (2001). *Foundations of human resource development*. California: Berret Koehler Publishers Inc.
- Tjutju Yuniarsih, & Suwatno, (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori, Aplikasi dan Isu Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tracy, Sarah J. (2013). *Qualitative Research Methods Collecting Evidence, Crafting Analysis Communicating Impact*. UK: A John Wiley & Sons, Ltd., Publication.
- Vanderstoep, Scott W and Deirdre D. Johnston. (2009). *Research Methods For Everyday Life: Blending Qualitative and Quantitative Approaches*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Yin, Robert K. (2008). *Studi Kasus (Desain Dan Metode), (Case Study Research Design and Methods)* diterjemahkan oleh Drs. M. Djauzi Mudzakir, MA, PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta

### Website

- Ariyanti, Fiki. (2017). Sri Mulyani: Kepatuhan Bayar Pajak Rendah, Pengaruhi APBN. <https://www.liputan6.com/bisnis/read/2842086/sri-mulyani-kepatuhan-bayar-pajak-rendah-pengaruhi-apbn> (diakses 18 September 2018, Pukul 19:15)
- Direktorat Jenderal Pajak. (2018). Visi dan misi. <http://www.pajak.go.id/visi-dan-misi> (diakses 10 Agustus 2018)
- Direktorat Penyusunan APBN. (2017). *Perekonomian Indonesia dan APBN 2017*. <https://www.kemenkeu.go.id/apbn2017> (diakses 25 April 2018, Pukul 16:15)
- Hidayat, Irsan. (2018) Standar Pelayanan Publik Pondasi Kepuasan Masyarakat. Diakses melalui <http://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--standar-pelayanan-publik-pondasi-kepuasan-masyarakat> pada tanggal 18 April 2018, Pukul 20:03.
- Humas Menpanrb. (2018). 480 PNS Terlibat Korupsi Diberhentikan Tidak Dengan Hormat. [www.menpan.go.id](http://www.menpan.go.id) (diakses 25 Desember 2018)
- Mayring, P. (2014). *Qualitative content analysis: Theoretical foundation, basic procedures and software solution*. Januari 26, 2019. <https://www.ssoar.info/ssoar/handle/document/39517>
- Philippines Australia Human Resource and Organisational Development Facility (PAHRODF). (2017). Manila, Philippines. 15 September 2018, Pukul 11:56. <https://www.pahrodf.org.ph>
- Purnomo, Junaedi. (2015). Optimalisasi Pelayanan dan Penerimaan Pajak oleh Account Representative. <https://bppk.kemenkeu.go.id/id/publikasi/artikel/167->

artikel-pajak/21137-optimalisasi-pelayanan-dan-penerimaan-pajakoleh-account-representative.

- Rahmat, Ambon. (2019). Kasus Korupsi Beras, 95 ASN dan Aparat Desa di Tual Maluku Diperiksa Polisi. [www.regional.kompas.com](http://www.regional.kompas.com) (diakses 5 Mei 2019)
- Sari, Lukman Diah. (2017) Kasus Suap Pegawai Pajak, AP Dijerat Pasal TPPU. [www.metrotvnews.com](http://www.metrotvnews.com) (diakses 25 Desember 2019)

### **Lain-lain**

- Alam, Sahrul. (2003). Pengaruh Tingkat Pengetahuan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Memenuhi Kewajiban Perpajakan (Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Lubuk Linggau). Tesis S2 Program Pascasarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
- Antonakas, Nikolas. (2014). Human Resources Management's role in the public sector and the level of corruption: The case of Greek Tax Administration.
- Eigita, Ezra. (2016). Pengaruh Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara).
- Fachrizi, Achmad Resa. (2016). Pengembangan Kompetensi dalam Menunjang Tugas Pokok dan Fungsi Aparatur Pemerintah pada Badan Koordinasi Wilayah Pemerintahan dan Pembangunan.
- Putri, Febriyanti. (2018). Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Aparat Pemungut Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Kecamatan Jati Agung Kabupaten Lampung Selatan. Lampung : Universitas Lampung.
- Potalangi, Vinda Vebianti Potalangi. (2017). Analisis Pengaruh Kompetensi Pegawai Pajak, Kinerja Pegawai Pajak, dan Kualitas Layanan Pembayaran Kendaraan Bermotor Terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kantor Samsat Kabupaten Minahasa Tenggara.
- Raharja, Wildan Taufik. (2017). Kompetensi Aparatur Desa dalam Pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa di Desa Blimbing, Kecamatan Gudo, Kabupaten Jombang. Surabaya:Universitas Airlangga.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2017). Laporan kinerja (LAKIN) Direktorat Jenderal Pajak tahun 2016. Agustus 10, 2017. [www.pajak.go.id/content/laporan-kinerja-lakin-direktorat-jenderalpajak-tahun-2016](http://www.pajak.go.id/content/laporan-kinerja-lakin-direktorat-jenderalpajak-tahun-2016)
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2014). Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia nomor 206.2/PMK.01/2014 tentang organisasi dan tata kerja instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak. Jakarta: Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2015). Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia nomor 79/PMK.01/2015 tentang Account

- Representative pada Kantor Pelayanan Pajak. Jakarta: Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2011). Pengelolaan Kinerja Pegawai. Jakarta: Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Direktorat Jendral Pajak. (2011). Cetak Biru Manajemen Sumber Daya Manusia di Direktorat Jenderal Pajak. Jakarta: Direktorat Jendral Pajak.
- Direktorat Jendral Pajak. (2000). Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan. Jakarta: Direktorat Jendral Pajak.
- Badan Kepegawaian Negara. (2013). Pedoman Penyusunan Standar Kompetensi Jabatan. . Jakarta: Badan Kepegawaian Negara.
- Badan Kepegawaian Negara. (2013). Pedoman Penyusunan Standar Kompetensi Manajerial Pegawai Negeri Sipil No.7. Jakarta: Badan Kepegawaian Negara.
- Badan Kepegawaian Negara. (2013) Pedoman Perumusan Standar Kompetensi Teknis Pegawai Negeri Sipil No.8 Tahun (2013). Jakarta: Badan Kepegawaian Negara.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. (2017). Manajemen Pegawai Negeri Sipil No.11 tahun 2017. Jakarta : Sekretariat negara.
- Kementeri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2017). Standar Kompetensi Jabatan Aparatur Sipil Negara Nomor 38 Tahun 2017. Jakarta : Sekretariat negara.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2017). Tata Cara Penghitungan Tunjangan Kinerja Pegawai di Lingkungan Direktorat Jendral Pajak Nomor 211/PMK/03/2017. Jakarta: Kementerian Keuangan.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2008). Account Representative pada Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan organisasi modern. Jakarta: Kementerian Keuangan.
- Kementerian Ketenagakerjaan. (2016). Sistem Standarisasi Kompetensi Kerja Nasional Nomor 2 Tahun 2016. Jakarta : Sekretariat negara.
- Republik Indonesia. (2014). Aparatur Sipil Negara. Jakarta : Sekretariat negara.
- Buku Profil Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Timur 1
- Buku Profil Kantor Pelayanan Pajak Madya