

PENGARUH SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KPP PRATAMA SEMARANG TENGAH DUA

Endri Hartanti

Program Studi Akuntansi, Universitas Dian Nuswantoro Semarang

ABSTRAK

Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Penerimaan pajak sangat penting karena menjadi sumber negara yang utama yang digunakan untuk pembiayaan pemerintah dan pembangunan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah sistem administrasi perpajakan modern yang meliputi struktur organisasi, kualitas layanan, fasilitas layanan dengan teknologi informasi dan kode etik berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah para pegawai pajak di KPP Pratama Semarang Tengah Dua. Responden diambil sebanyak 50. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah metode sensus sampling.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel yang meliputi struktur organisasi, kualitas layanan, fasilitas layanan dengan teknologi informasi serta kode etik secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu dibuktikan dengan nilai signifikansi $0,011 < 0,05$. Struktur organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu dibuktikan dengan nilai signifikansi $0,840 > 0,05$. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu dibuktikan dengan nilai signifikansi $0,031 < 0,05$. Fasilitas layanan dengan teknologi informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu dibuktikan dengan nilai signifikansi $0,882 > 0,05$. Serta kode etik juga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu dibuktikan dengan nilai signifikansi $0,474 > 0,05$.

Kata Kunci: struktur organisasi, kualitas layanan, fasilitas layanan dengan teknologi informasi, kode etik, kepatuhan wajib pajak.

1. PENDAHULUAN

Penerimaan pajak merupakan sumber negara yang utama yang digunakan untuk pembiayaan pemerintah dan pembangunan. Tugas mulia administrasi perpajakan, terutama administrasi pajak pusat, diemban oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai salah satu instansi pemerintah yang secara struktural berada di bawah Departemen Keuangan. Memiliki visi menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat. Direktorat Jenderal Pajak menetapkan salah satu misinya, yaitu misi fiskal, adalah untuk menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektifitas dan efisiensi yang tinggi (Rapina, dkk, 2011).

Firmanzah (2012) mengemukakan bahwa dalam kurun waktu 2006-2011, penerimaan perpajakan berkontribusi rata-rata 70% terhadap total pendapatan negara dan hibah. Penerimaan perpajakan sebagai kontributor terbesar dalam postur pendapatan Negara (rata-rata 70%) meningkat signifikan hingga 2011 (baik menggunakan baseline 2001 maupun 2005). Pertumbuhan rata-rata penerimaan pajak selama kurun waktu 2005-2010 tercatat sebesar 16,05%. Sementara pencapaian di 2011 bertumbuh sebesar 18,27% (lebih besar dari rata-rata 2005-2010).

Sejalan dengan hal ini, Direktorat Jenderal Pajak pada tahun 2001 telah menggulirkan Reformasi Administrasi Perpajakan Jangka Menengah sebagai prioritas reformasi perpajakan, dengan tujuan tercapainya: (1) tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi, (2) tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi, dan (3) produktivitas pegawai perpajakan yang tinggi (Rahayu dan Lingga, 2009).

Tujuan dalam penelitian ini yaitu menganalisis sistem administrasi perpajakan modern yang meliputi struktur organisasi, kualitas layanan, fasilitas layanan dengan teknologi informasi dan kode etik berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Semarang Tengah Dua.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Reformasi Perpajakan

Dengan reformasi pajak diharapkan sistem pajak yang sederhana dan mudah dimengerti oleh setiap wajib pajak. Untuk itu, sistem pajak didasarkan pada prinsip keadilan dan kewajaran, dan sistem pajak memberikan kepastian bagi setiap wajib pajak. Suandy (2002, p.111) mengungkapkan bahwa tujuan utama dari pembaruan perpajakan sebagaimana diuraikan oleh Menteri Keuangan Republik Indonesia, Bapak Radius Prawiro pada sidang Dewan Perwakilan Rakyat 5 Oktober 1983 ialah untuk lebih menegakkan kemandirian kita dalam membiayai pembangunan nasional dengan jalan lebih mengarahkan segenap potensi dan kemampuan dari dalam negeri, khususnya dengan cara meningkatkan penerimaan negara melalui perpajakan dari sumber-sumber diluar minyak bumi dan gas alam. Maka untuk meningkatkan penerimaan tersebut dianggap perlu untuk mengadakan penyempurnaan sistem perpajakan.

Reformasi istem Administrasi Perpajakan

Indonesia melakukan reformasi perpajakan untuk pertama kalinya pada tahun pada tahun 1983. Dihasilkan tiga Undang-Undang Perpajakan (baik bersifat formal maupun materil perpajakan) yang merupakan dasar yang sangat strategis dalam membangun perpajakan Indonesia yang baru yaitu *UU Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP)*, *UU Pajak Penghasilan (PPh)*, dan *UU Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPN dan PPnBM)*. Melalui UU Perpajakan tesebut, dilakukan perubahan mendasar dalam berbagai hal, diantaranya adalah sistem pemungutan pajak yang semula *official assessment system* menjadi *self assessment system*.

Kepatuhan Wajib Pajak

Darussalam (2010) menyatakan bahwa apabila dalam suatu negara tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak sangat tinggi dengan sendirinya tentu akan

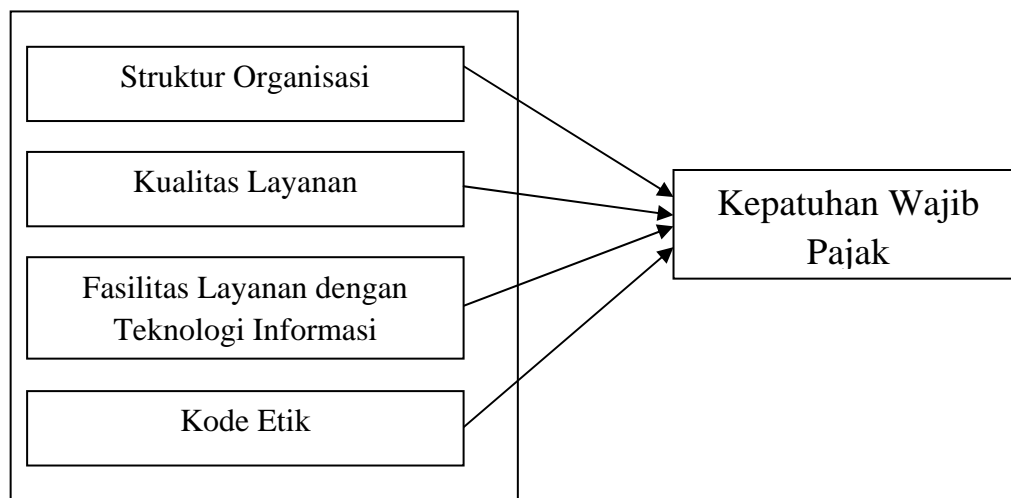
meningkatkan penerimaan pajak. Dengan demikian, pertanyaan kuncinya adalah bagaimana meningkatkan kepatuhan wajib pajak? Tentunya dengan cara memaksimalkan alokasi anggaran yang berasal dari pajak tersebut untuk sebesar-besarnya bagi kemakmuran wajib pajak. Selain itu, sebagai bentuk penghargaan kepada wajib pajak yang telah membiayai pembangunan negara, sudah sepantasnya wajib pajak harus diberikan pelayanan sebaik mungkin dalam memenuhi kewajibannya.

Kerangka Pemikiran

Penerapan sistem administrasi perpajakan modern akan membawa konsekuensi terjadinya perubahan yang mendasar baik menyangkut struktur organisasi maupun paradigma pelayanan kepada wajib pajak. Perbaikan mutu pelayanan secara berkesinambungan merupakan hal yang mutlak harus dilakukan. *Account Representative* berfungsi untuk menjembatani antara KPP dengan wajib pajak serta mengoptimalkan fungsi bimbingan, konsultasi, dan pembinaan kepada wajib pajak. Berbagai fasilitas untuk kemudahan dan kenyamanan pelayanan kepada wajib pajak dilakukan dengan mengoptimalkan pemanfaatan perkembangan dan kemajuan teknologi informasi. Fasilitas tersebut antara lain *Website, Call Centre, Complaint Centre, e-Filing, e-SPT, One-Line Payment*.

Untuk memudahkan pelayanan dan pengawasan terhadap wajib pajak serta meningkatkan produktivitas aparat, akan didukung oleh sistem administrasi yang berbasis teknologi informasi. Secara bertahap sistem informasi baru ini, yaitu sistem informasi Direktorat Jenderal Pajak akan diterapkan.

Kerangka Konseptual Penelitian



3. METODOLOGI PENELITIAN

Penentuan Populasi dan Sampel

Sampel dalam penelitian ini yaitu petugas pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Tengah Dua. Sedangkan teknik pengambilan sampel adalah dengan menggunakan cara sensus. Dalam Subana (2011, p.115) dijelaskan bahwa cara sensus adalah cara mengumpulkan data dari populasi dengan mengambil seluruh anggota populasi itu untuk diambil datanya.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode survei dengan instrumen kuesioner yang disebarakan ke beberapa pegawai pajak di KPP Pratama Semarang Tengah Dua.

4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Gambaran umum responden

Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 50 responden yaitu para petugas pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Tengah Dua yang berada pada bagian sub bagian umum, kelompok fungsional pemeriksa pajak, pengolahan data dan informasi, ekstensifikasi serta pada bagian pengawasan dan konsultasi.

Rincian Penerimaan Dan Pengembalian Kuesioner

Dalam penelitian ini disebarakan kuesioner sebanyak 50 buah kepada petugas pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Tengah Dua. Berikut rincian pengiriman dan pengembalian kuesioner yang ditunjukkan dalam tabel 4.1 :

Tabel 4.1

Rincian Penerimaan dan Pengembalian Kuesioner

Keterangan	Jumlah
a. Kuesioner yang disebar	50
b. Kuesioner yang tidak kembali	0
c. Kuesioner yang kembali	50
d. Kuesioner yang tidak lengkap	2
e. Kuesioner yang digunakan lebih lanjut	48

Sumber: Data primer yang diolah

Dari Tabel 4.1 tentang penerimaan dan pengembalian kuesioner diatas mengindikasikan bahwa jumlah kuesioner yang berhak diolah lebih lanjut adalah sebanyak 48 kuesioner.

Uji Validitas

Berdasarkan hasil pengujian validitas yang dilakukan dengan melakukan korelasi bivariate diperoleh nilai signifikansi 0,000-0,005. Hal ini mengindikasikan bahwa masing-masing indikator adalah valid. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai signifikansi yang kurang dari 0,05.

Uji Reabilitas

Berdasarkan hasil pengujian reabilitas diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* 0,744-0,888. Hal ini mengindikasikan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel karena masing-masing variabel memiliki nilai *Cronbach Alpha* yang lebih besar daripada nilai standarisasi yaitu 0,70.

Uji Asumsi Klasik

Uji Multikolonieritas

Berdasarkan pengujian multikolonieritas menunjukkan bahwa nilai tolerance adalah (0,447; 0,437; 0,436; 0,449) > 0,10 dan VIF (2,239; 2,288; 2,295; 2,229) < 10. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa persamaan ini telah terbebas dari multikolonieritas.

Uji Heterokedastisitas

Berdasarkan hasil pengujian heterokedastisitas yang menggunakan uji white adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} C^2 \text{ hitung} &= n \times R^2 \\ &= 48 \times 0,289 \\ &= 13,872 \end{aligned}$$

C^2 tabel dapat dilihat dari tabel *Critical Values of Chi Square* dengan melihat nilai df sebesar 9 pada tingkat signifikansi 0,05 maka diperoleh C^2 tabel sebesar 16,9190. Hal ini mengindikasikan bahwa tidak terdapat heterokedastisitas pada persamaan regresi karena nilai C^2 hitung $13,872 < C^2$ tabel 16,9190. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi tidak mempunyai permasalahan heterokedastisitas.

Uji Normalitas

Berdasarkan pengujian normalitas yang menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov (K-S) menunjukkan nilai Sig sebesar 0,646 yang lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu dapat diartikan bahwa persamaan berdistribusi normal.

Uji Autokorelasi

Berdasarkan hasil pengujian autokorelasi diperoleh nilai *durbin watson* sebesar 2,122, nilai ini akan dibandingkan dengan nilai tabel dengan signifikansi 5%, jumlah sampel 48 (n) dan jumlah variabel independen 4 (k=4). Nilai DW 2.122 lebih besar dari batas atas (du) 1,721 dan kurang dari 2,279 (4-du) maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat autokorelasi pada persamaan regresi.

Tabel 4.2
Hasil Uji F
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	176.985	4	44.246	3.714	.011 ^a
	Residual	512.265	43	11.913		
	Total	689.250	47			

a. Predictors: (Constant), X4, X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan Tabel 4.39 diperoleh nilai F hitung sebesar 3,714 dengan tingkat signifikansi 0,011 karena tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan struktur organisasi, kualitas layanan, failitas layanan dengan teknologi informasi dan kode etik secara simultan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak diterima.

Tabel 4.3

Hasil Uji t

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	18.931	6.124		3.091	.003
	X1	-.072	.355	-.040	-.203	.840
	X2	.940	.422	.443	2.228	.031
	X3	.057	.380	.030	.150	.882
	X4	.266	.368	.142	.723	.474

a. Dependent Variable: Y

1) Hipotesis 1

Nilai t_{hitung} untuk struktur organisasi sebesar -0,203 dengan tingkat signifikansi 0,840 yang lebih besar dari 0,05 menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan struktur organisasi mempengaruhi kepatuhan wajib pajak ditolak.

2) Hipotesis 2

Nilai t_{hitung} untuk kualitas layanan sebesar 2.228 dengan tingkat signifikansi 0,031 yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan kualitas layanan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak diterima.

3) Hipotesis 3

Nilai t_{hitung} untuk fasilitas layanan dengan teknologi informasi sebesar 0.150 dengan tingkat signifikansi 0,882 yang lebih besar dari 0,05 menunjukkan bahwa hipotesis yang

menyatakan fasilitas layanan dengan teknologi informasi mempengaruhi kepatuhan wajib pajak ditolak.

4) Hipotesis 4

Nilai t_{hitung} untuk kode etik sebesar 0,723 dengan tingkat signifikansi 0,474 yang lebih besar dari 0,05 menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan kode etik mempengaruhi kepatuhan wajib pajak ditolak.

Tabel 4.4
Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.507 ^a	.257	.188	3.452	2.122

a. Predictors: (Constant), X4, X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

Koefisien determinasi pada Tabel 4.38 dapat diketahui nilai adjusted R^2 sebesar 0,188, hal tersebut berarti bahwa sebesar 18,8% variabel kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh variabel struktur organisasi, kualitas layanan, fasilitas layanan dengan teknologi informasi dan kode etik. Sedangkan sisanya ($100\% - 18,8\% = 81,2\%$) sebesar 81,2% dijelaskan oleh variabel lain diluar model regresi ini.

Pembahasan

Penelitian ini menganalisis tentang pengaruh sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak. Sistem administrasi perpajakan modern dalam penelitian ini meliputi struktur organisasi, kualitas layanan, fasilitas layanan dengan teknologi informasi dan kode etik.

Dari hasil uji spss 16 diperoleh bahwa struktur organisasi mempunyai pengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini dibuktikan dengan signifikansi $0,840 > 0,05$. Kondisi ini dimungkinkan terjadi karena petugas pajak yang beranggapan bahwa meskipun kepatuhan wajib pajak sangat besar karena adanya struktur organisasi, tetapi ternyata petugas pajak beranggapan bahwa antara jumlah *account representative* yang bertugas dengan jumlah wajib pajak yang menjadi tanggung jawab *account*

representative belum sepenuhnya seimbang. Penujukan *account representative* adalah khusus untuk melayani dan mengawasi pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak secara langsung. Dengan pembagian tugas disesuaikan dengan kelompok usaha dan kebutuhan pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak.

Dari hasil uji spss 16 diperoleh bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini dibuktikan dengan signifikansi $0,031 < 0,05$. Kondisi ini terjadi karena petugas pajak beranggapan bahwa sistem administrasi perpajakan modern di KPP telah mempercepat rata-rata pemrosesan registrasi NPWP bagi wajib pajak sehingga kualitas layanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sistem administrasi perpajakan modern di KPP juga telah mempercepat rata-rata pemrosesan SPT bagi wajib pajak. Secara teori kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi harapan konsumen dan kualitas layanan dibentuk oleh perbandingan ideal dan persepsi dari kinerja kualitas.

Dari hasil uji spss 16 diperoleh bahwa fasilitas layanan dengan teknologi informasi mempunyai pengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini dibuktikan dengan signifikansi $0,882 > 0,05$. Direktorat Jenderal Pajak telah meluncurkan program perubahan yang secara singkat biasa disebut *Modernisasi*. Adapun program modernisasi ini adalah pelaksanaan *good governance*, yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini. Strategi yang ditempuh adalah pemberian pelayanan prima sekaligus pengawasan intensif kepada para wajib pajak.

Dari hasil uji spss 16 diperoleh bahwa kode etik mempunyai pengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini dibuktikan dengan signifikansi $0,474 > 0,05$. Kode etik pegawai diharapkan dapat mendukung penerapan atau praktik yang bersih dan berwibawa. Upaya petugas pajak dalam mendapatkan kepercayaan dari wajib pajak bukan hanya dari segi ketaatan terhadap peraturan yang ditetapkan dalam kode etik dan besarnya pajak yang berhasil dihimpun setiap tahunnya. Setiap aparat pajak wajib menanamkan nilai dan norma untuk tidak melakukan hal yang merugikan negara.

5. Kesimpulan dan Saran

Tidak ada pengaruh signifikan antara struktur organisasi terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dibuktikan dengan signifikansi $0,840 > 0,05$. Adanya pengaruh signifikan antara kualitas layanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dibuktikan dengan signifikansi $0,031 < 0,05$. Tidak ada pengaruh signifikan antara fasilitas layanan dengan teknologi informasi terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dibuktikan dengan signifikansi $0,882 > 0,05$. Tidak ada pengaruh signifikan antara kode etik terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dibuktikan dengan signifikansi $0,474 > 0,05$. Ada pengaruh signifikan antara struktur organisasi, kualitas layanan, fasilitas layanan dengan teknologi informasi dan kode etik terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dibuktikan dengan signifikansi $0,011 < 0,05$.

Penelitian selanjutnya sebaiknya menambah KPP yang akan diteliti. Pengukuran variabel kepatuhan wajib pajak dalam penelitian selanjutnya sebaiknya menambah wajib pajak sebagai responden untuk melihat persepsi dari wajib pajak juga.

DAFTAR PUSTAKA

- Candra, Ricki, dkk. 2013. “*Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak*”. Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi Vol. 1 No. 1, Februari 2013.
- Hutasoit, Roy Leonard. 2010. *Pengaruh Sistem Modernisasi Perpajakan terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Perpajakan (KPP) (Studi Kasus KPP Banjarbaru)*.
- Rahayu, Sri dan Lingga Salsalina Ita. 2009. “*Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei atas Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Bandung "X")*”. Jurnal Akuntansi Vol.1 No.2 November 2009.
- Rapina, Jerry, dan Yenny Carolina. 2011. “*Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying)*”. Jurnal Riset Akuntansi Vol.III No.2 Oktober 2011.
- Winerungan, Oktaviane Lidya. 2013. “*Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung*”. Jurnal EMBA Vol.1 No.3 September 2013.

Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis*. BPF, Yogyakarta.

Mardiasmo. 2009. *Perpajakan*, Edisi Revisi. Andi, Yogyakarta.

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

Pandiangan, Liberti. 2008. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajaka*. PT Elex Media Komputindo (Kelompok Gramedia), Jakarta.

Suandy, Erly. 2005. *Hukum Pajak (Dilengkapi Dengan Latihan Soal)*, Edisi 2 (Revisi), Salemba Empat, Jakarta.

Sudrajat dan Subana. 2011. *Dasar-dasar Penelitian Ilmiah*. CV Pustaka Setia, Bandung.

Waluyo dan Wirawan B Ilyas. 2003. *Perpajakan Indonesia*, Edisi Revisi. Salemba Empat, Jakarta.

Widarjono, Agus. 2010. *Analisis Statistika Multivariat Terapan*. UPP STIM YKPN, Yogyakarta.

<http://www.fiskal.depkeu.go.id/2010/edef-kontenview.asp?id=20040704121616> Badan Kebijakan Fiskal Kementerian Republik Indonesia. *Reformasi Perpajakan Perlu Dukungan Masyarakat*. Diunggah pada 4 Juli 2004. Diunduh pada 16 Oktober 2013.

<http://ortax.org/ortax/?mod=issue&page=show&id=43&q=&hlm=1>. *Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Komite Pengawas Perpajakan..* Diunggah pada 25 Maret 2010. Diunduh pada 18 Oktober 2013.

<http://www.setkab.go.id/artikel-5247-pajak-dalam-struktur-pendapatan-negara.html>. Firmanzah. *Pajak dalam Struktur Pendapatan Negara*. Diunggah pada 3 Agustus 2012. Diunduh pada 30 September 2013.

http://id.wikipedia.org/wiki/Struktur_organisasi. Wikipedia. *Struktur Organisasi*. Diunggah pada 9 September 2013. Diunduh pada 2 November 2013.