

Apakah Terdapat Perbedaan Tingkat Kepatuhan Antara Klien Konsultan Pajak Dengan Bukan Klien?

Charoline Cheisviyanny

(Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi UNP, email: c_cheisviyanny@yahoo.com)

Herlina Helmy

(Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi UNP, e-mail: lynnherlin@gmail.com)

Abstract

This study examines the differences of tax compliance and its influent factors between tax consultant's clients and self-assessment tax payers. The population of this research was all corporate tax payers listed in Padang Primary Tax Office. Sample was chosen by using purposive sampling method, Hair teory (2006:12) and convenience sampling method, so the respondents were 374 tax payers which consisted of 219 tax consultants clients and 155 self-assessment tax payers. Data was collected by using quisionaires. Data analysis technique used was independent sample t-test. The result indicated that there was a significant difference about complaince and its influent factors (tax knowledge, counseling perception, and quality service perception-except tax audit perception) between tax consultants clients and self-assessment tax payers. There was no significant difference about tax audit perception between tax consultant's clients and self-assessment payers. This research also found that tax consultant's clients had higher point in all factors compared to self-assessment tax payers. Based on the result, we concluded that some tax payers preferred using tax consultants because of psychologic factors such of worry or fear. So, if tax authorities want to improve the tax compliance, they have to build a good synergy with tax consultants.

Keywords : *tax consultant, compliance, tax knowledge, counseling, quality service, tax audit.*

1. Pendahuluan

Rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak (WP) terus menjadi sorotan, terutama jika target penerimaan pajak tidak tercapai. Padahal sebagai sebuah negara yang sedang berkembang, Indonesia sangat bergantung pada pajak sebagai sumber penerimaan negara terbesar. Sementara itu kantor pajak mengklaim bahwa mereka sudah melakukan berbagai cara untuk meningkatkan kepatuhan ini, mulai dari mengadakan sosialisasi sampai dengan melakukan pemeriksaan pajak.

Masalah kepatuhan pajak merupakan masalah klasik yang dihadapi hampir semua negara yang menerapkan sistem perpajakan, termasuk di Kota Padang. Dilihat dari skala nasional, kepatuhan WP Badan hanya sebesar 32,72% (Muhammad, 2013) sementara tingkat kepatuhan WP Badan di Kota Padang tahun 2011 hanya 20,49% (sumber : KPP Pratama Padang).

Harus diakui bahwa sistem perpajakan di Indonesia mempunyai kompleksitas yang tinggi. Kompleksitas

tersebut tidak hanya pada jumlah peraturannya yang sangat banyak, tetapi juga sering berubahnya peraturan tersebut dari waktu ke waktu, serta minimnya sosialisasi dari otoritas perpajakan. Kondisi tersebut menyebabkan tingkat pemahaman para WP menjadi relatif kurang memadai. (www.jakartacity.olx.co.id, 2012).

Salah satu kemungkinan yang dilakukan WP ketika mereka mengalami kesulitan menjalankan kewajiban serta proses pengurusan pajaknya adalah dengan memberikan kuasa secara penuh kepada seorang konsultan pajak untuk menyelesaikan masalah perpajakannya. Dengan cara ini WP dapat lebih berkonsentrasi pada pekerjaan atau bisnisnya tanpa perlu terbebani dengan urusan pajak (Richard, 2009:237)

Faktor-faktor yang mendorong WP menggunakan jasa konsultan pajak mirip dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak yaitu faktor pengetahuan WP (Pamungkas, 2003 dalam Rika, 2007)

serta faktor psikologi WP (Chaizi, 2004). Faktor pengetahuan WP terdiri dari pengetahuan atas hukum pajak materiil dan hukum pajak formil. Sedangkan faktor psikologi WP terdiri dari sosialisasi perpajakan, pelayanan perpajakan, serta pemeriksaan perpajakan.

Pemahaman WP atas ketentuan maupun peraturan perpajakan yang berlaku sangat diperlukan, agar WP lebih sadar dalam memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak. Dalam praktiknya, peraturan perpajakan cukup sulit untuk dimengerti oleh WP, sehingga menimbulkan keengganan pada WP untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sering terjadi WP mengeluh sulit dalam mengisi formulir SPT (Surat Pemberitahuan) pajak. Selain itu, peraturan perpajakan juga sering kali berubah sehingga membingungkan WP. Kondisi seperti ini akan berpengaruh pada keinginan WP dalam memenuhi kewajiban perpajakan. WP sering kali harus bersusah payah bertanya kepada aparat pajak bahkan ada yang menggunakan jasa konsultan pajak untuk mengisinya, sehingga harus keluar biaya dan memakan banyak waktu (Candra, 2013).

Faktor lainnya yang mempengaruhi kepatuhan adalah faktor psikologi yaitu rasa takut/khawatir WP menghadapi petugas pajak. Kesan arogansi dan kesewenangan petugas pajak dalam melayani masyarakat maupun WP memang masih terlihat (Fidel, 2010:22). Hal ini menyebabkan WP enggan berurusan dengan kantor pajak. Jika terpaksa harus berurusan, WP lebih memilih memberikan kuasa kepada orang lain seperti jasa konsultan pajak. Walaupun WP tersebut memiliki kesadaran, pengetahuan, dan SDM perpajakan yang mumpuni, serta dana yang cukup, opsi ini akan dipilih mengingat dapat mengurangi ketakutan/kekhawatiran WP dalam menghadapi persoalan pajak yang mungkin timbul dikemudian hari seperti pemeriksaan, penyidikan, penagihan dengan surat pajak, dan lain sebagainya.

Chaizi (2004) mengungkapkan faktor psikologi WP dipengaruhi oleh 3 hal yaitu sosialisasi, pelayanan, dan pemeriksaan. Kurang efektifnya sosialisasi pajak, kurangnya kualitas pelayanan, dan adanya pemeriksaan pajak menimbulkan kekhawatiran dalam diri WP sehingga mendorong mereka menggunakan jasa konsultan pajak.

Peranan konsultan pajak cukup mampu berkontribusi terhadap peningkatan kepatuhan WP. Namun tentu saja hal ini perlu dibuktikan lebih lanjut melalui penelitian. Hasil penelusuran penulis belum ditemukan publikasi penelitian tentang konsultan pajak di Indonesia. Penelitian serupa pernah dilakukan oleh Devos (2012) yang meneliti mengenai hubungan pengaruh konsultan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di Australia. Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Herlina dan Charoline (2013), Syarfina (2013), dan Mukhsin (2013) yang meneliti tentang kepatuhan WP dan konsultan pajak di Kota Padang.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk mengkaji lebih jauh tentang peranan konsultan pajak dalam meningkatkan kepatuhan WP. Kajian ini dilakukan dengan membandingkan tingkat kepatuhan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan antara WP Badan yang menjadi klien konsultan pajak dan WP Badan yang mengurus sendiri pajaknya. Penelitian ini diberi judul **“Apakah Terdapat Perbedaan Tingkat Kepatuhan antara Klien Konsultan Pajak dan Bukan Klien?”**

2. Telaah Literatur Dan Perumusan Hipotesis

2.1 Kepatuhan WP

Kepatuhan perpajakan adalah suatu keadaan dimana WP patuh dan mempunyai kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Devano (2006) dalam Ni Luh (2006) mengemukakan kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban

perpajakan tercermin dalam situasi (1) WP berusaha memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, (2) WP mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, (3) WP menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, dan (4) WP membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007, yang dimaksud dengan WP Patuh adalah WP yang memenuhi kriteria sebagai berikut:

- 1) Tepat waktu dalam penyampaian Surat Pemberitahuan, meliputi:
 - a) Menyampaikan SPT Tahunan tepat waktu dalam 3 (tiga) tahun terakhir;
 - b) Penyampaian SPT Masa yang terlambat dalam tahun terakhir untuk Masa Pajak Januari sampai November tidak lebih dari 3 (tiga) Masa Pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut; dan
 - c) SPT Masa yang terlambat sebagaimana dimaksud pada huruf b telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa untuk Masa Pajak berikutnya.
- 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak,
- 3) Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut dengan ketentuan:
 - a) Laporan Keuangan yang diaudit harus disusun dalam bentuk panjang (*long form report*) dan menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal bagi WP yang wajib menyampaikan SPT Tahunan; dan
 - b) Pendapat Akuntan atas Laporan Keuangan yang diaudit ditandatangani oleh Akuntan Publik yang tidak sedang dalam pembinaan lembaga pemerintah pengawas Akuntan Publik.

4) Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Kepatuhan WP sebagai landasan *self-assessment* dapat dicapai apabila elemen-elemen kunci telah diterapkan secara efektif. Menurut Ismawan (dalam Ni Luh 2006: 5), elemen-elemen kunci tersebut adalah:

- 1) Program pelayanan yang baik kepada WP,
- 2) Prosedur yang sederhana dan memudahkan WP,
- 3) Program pemantauan kepatuhan dan verifikasi yang efektif,
- 4) Pemantapan *law enforcement* secara tegas dan adil.

Ada dua macam kepatuhan menurut Nurmantu (dalam Abdul, 2009) yaitu:

- 1) *Kepatuhan formal*, adalah suatu keadaan di mana WP memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Misalnya ketentuan batas waktu penyampaian SPT PPh Tahunan tanggal 31 Maret. Apabila WP telah melaporkan SPT PPh Tahunan sebelum atau pada tanggal 31 Maret maka WP telah memenuhi kepatuhan formal, akan tetapi isinya belum tentu memenuhi kepatuhan material. Kepatuhan formal memuat bentuk/tata cara untuk mewujudkan hukum material menjadi kenyataan (cara melaksanakan hukum pajak material). Hukum ini memuat antara lain:
 - a. Tata Cara Penyelenggaraan (prosedur) penetapan suatu utang pajak
 - b. Hak-hak fiskus untuk mengadakan pengawasan terhadap WP mengenai keadaan, perbuatan dan peristiwa yang menimbulkan utang pajak.
 - c. Kewajiban WP misalnya menyelenggarakan pembukuan/pencatatan, dan hak-hak WP

misalnya mengajukan keberatan dan banding.

2) *Kepatuhan material*, adalah suatu keadaan di mana WP memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa Undang-Undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal. Kepatuhan pajak material memuat norma-norma yang menerangkan antara lain keadaan, perbuatan, peristiwa hukum yang dikenai pajak (objek pajak), siapa yang dikenakan pajak (sumber), berapa besar pajak yang dikenakan (tarif), segala sesuatu tentang timbul dan hapusnya utang pajak, dan hubungan hukum antara pemerintah dan WP. Contoh: Undang-Undang Pajak Penghasilan. WP yang memenuhi kepatuhan material adalah WP yang mengisi dengan jujur, lengkap, dan benar Surat Pemberitahuan sesuai ketentuan dan menyampaikannya ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sebelum batas waktu berakhir.

2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan WP

Faktor yang mendorong kepatuhan WP terdiri dari faktor pengetahuan/pemahaman WP (Pamungkas dalam Rika, 2007) dan faktor psikologi WP (Chaizi dalam Abdul 2009:35). Faktor pengetahuan WP terdiri dari pengetahuan atas hukum pajak materiil dan hukum pajak formil, sedangkan faktor psikologi WP dipengaruhi oleh sosialisasi (penyuluhan) perpajakan, pelayanan perpajakan, dan pemeriksaan perpajakan.

2.3 Pengetahuan WP

Pengetahuan WP berhubungan erat dengan kepatuhan pajak. Pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman WP mengenai hukum, undang-undang, tata cara perpajakan yang benar. Menurut Nurmantu (dalam Lidya, 2010) semakin tinggi tingkat pendidikan WP maka semakin mudah bagi mereka untuk memahami peraturan perpajakan, termasuk

memahami sanksi administrasi dan sanksi pidana perpajakan.

Namun rumitnya peraturan perpajakan mengakibatkan tidak semua WP yang berpendidikan tinggi memahami dan mengetahui peraturan perpajakan, sehingga tingkat pengetahuan dan pemahaman mengenai hukum dan tatacara perpajakan menjadi rendah (Eriksen dan Fallan, 1996). Siti (2011) mengungkapkan hukum pajak terdiri dari :

1. Hukum pajak materiil

Hukum pajak materiil merupakan norma-norma yang menjelaskan keadaan, perbuatan, dan peristiwa hukum yang harus dikenakan pajak, siapa yang harus dikenakan pajak, dan berapa besar pajaknya. Dengan kata lain, hukum pajak materiil mengatur tentang timbulnya, besarnya, dan hapusnya utang pajak beserta hubungan hukum antara pemerintah dan WP. Termasuk dalam hukum pajak materiil adalah peraturan yang memuat kenaikan, denda, sanksi atau hukuman, dan cara-cara pembebasan dan pengembalian pajak, serta ketentuan yang memberi hak tagihan utama kepada fiskus.

2. Hukum pajak formil

Hukum pajak formil merupakan peraturan-peraturan mengenai berbagai cara untuk mewujudkan hukum materiil menjadi kenyataan. Bagian hukum ini memuat cara-cara penyelenggaraan mengenai penetapan suatu utang pajak, kontrol oleh pemerintah terhadap penyelenggaranya, kewajiban para WP (sebelum dan sesudah menerima Surat Ketetapan Pajak), kewajiban pihak ketiga, dan prosedur dalam pemungutannya. Hukum pajak formil dimaksudkan untuk melindungi fiskus dan WP serta memberi jaminan bahwa hukum materiilnya dapat diselenggarakan setepat mungkin.

Hubungan hukum antara fiskus dan WP tidaklah selalu sama karena kompetensi aparatur fiskus yang terkadang ditambah atau dikurangi. Sebagai contoh, mula-mula tidak terdapat peraturan yang melindungi WP, melainkan yang bersifat

melawannya. Akan tetapi, lama-kelamaan ada perbaikan dalam hal terdapatnya hak-hak WP untuk melindungi diri dari tindakan sewenang-wenang pihak fiskus.

2.4 Penyuluhan Perpajakan

Penyuluhan (*counseling*) didefinisikan sebagai proses menolong orang supaya dapat mengatasi persoalan-persoalannya dan menambah penyesuaian dirinya melalui wawancara (*interview*) serta sifat-sifat hubungan yang lain antara orang dengan orang, misalnya dengan membuat orang yang ditolong tadi dapat merasa bebas dan senang (*on his ease*). Dengan adanya penyuluhan, yang diharapkan dapat terjadi adalah perubahan dari diri manusia dari segi pengetahuan, keterampilan, dan sikapnya. Sasaran dari penyuluhan adalah penyebaran informasi yang bermanfaat dan praktis bagi masyarakat tertentu (Vivien, 2005).

Berdasarkan cara penyampaiannya, metode penyuluhan perpajakan dibagi atas (Vivien, 2005: 24) :

1. Metode langsung

Penyuluhan perpajakan dilakukan dengan berhadapan (tatap muka) maupun tanpa tatap muka dimana antara penyuluh dan yang disuluh terjadi suatu komunikasi interaktif pada waktu yang bersamaan. Bentuk penyuluhan perpajakan secara langsung ini misalnya penyuluhan dalam bentuk ceramah, diskusi, seminar, wawancara, tanya jawab, ataupun siaran interaktif di media elektronik.

2. Metode tidak langsung

Penyuluhan perpajakan dilaksanakan dengan menggunakan media, karena antara penyuluh dan yang disuluh tidak terjadi komunikasi interaktif. Bentuk penyuluhan perpajakan secara tidak langsung ini misalnya melalui media cetak seperti buku petunjuk pengisian SPT atau media internet.

Penyuluhan merupakan salah satu bentuk sosialisasi. Jika sosialisasi bisa berjalan secara efektif maka WP mempunyai pemahaman tentang aturan

perpajakan dan tidak perlu bingung lagi dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Kenyataannya, sosialisasi yang ada sekarang dirasa kurang efektif karena tidak bisa menjangkau semua WP yang ada, ditambah pula dengan keengganan WP untuk mau datang memenuhi undangan sosialisasi. Buku petunjuk juga tidak dapat memberikan jawaban yang jelas tentang permasalahan pajak yang dihadapi WP. Keadaan ini membuat WP mencari pihak lain (konsultan pajak) untuk membantu mereka menyelesaikan permasalahan pajaknya.

2.5 Pelayanan Perpajakan

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Boediono dalam Ni Luh, 2006: 8). Hakikat pelayanan umum adalah sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan instansi pemerintah di bidang pelayanan umum,
- 2) Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna (efisien dan efektif),
- 3) Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Menurut Ni Luh (2006: 11-12) rangkaian kegiatan terpadu yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan antara lain:

- 1) **Pelayanan umum yang sederhana.** Pelayanan tersebut pelaksanaannya tidak menyulitkan, prosedurnya tidak rumit, persyaratan mudah dipenuhi pelanggan, tidak bertele-tele, tidak mencari kesempatan dalam kesempitan.
- 2) **Pelayanan umum yang terbuka** Aparatur yang bertugas melayani pelanggan harus memberikan

penjelasan sejujur-jujurnya, apa adanya dalam peraturan atau norma, tidak menakut-nakuti, tidak merasa berjasa dalam memberikan pelayanan. Standar pelayanan harus diumumkan, ditempel pada pintu utama kantor.

- 3) **Pelayanan umum yang lancar.** Untuk menjadi lancar diperlukan sarana yang menunjang kecepatan dalam menghasilkan *output*.
- 4) **Pelayanan umum yang dapat menyajikan secara tepat.** Yang dimaksud tepat di sini adalah tepat arah, tepat sasaran, tepat waktu, tepat jawaban, dan tepat dalam memenuhi janji.
- 5) **Pelayanan umum yang lengkap.** Lengkap berarti tersedia apa yang diperlukan oleh pelanggan. Untuk dapat menjamin pelayanan berkualitas harus didukung sumber daya manusia dan sarana yang tersedia.
- 6) **Pelayanan umum yang wajar.** Pelayanan umum yang wajar berarti tidak ditambah-tambah menjadi pelayanan yang bergaya mewah, tidak dibuat-buat, pelayanan biasa seperlunya sehingga tidak memberatkan pelanggan.
- 7) **Pelayanan umum yang terjangkau.** Dalam memberikan pelayanan, uang retribusi dari pelayanan yang diberikan harus dapat dijangkau oleh pelanggan.

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan WP adalah memberikan pelayanan yang baik kepada WP. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan WP sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Paradigma baru yang menempatkan aparat pemerintah sebagai abdi negara dan masyarakat (WP) harus diutamakan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Pelayanan merupakan fungsi pertama dari Ditjen Pajak. Pelayanan pajak terbagi tiga yaitu pelayanan NPWP, pelayanan keberatan WP, dan pelayanan restitusi (Hamdan, 2002 : 36). Pelayanan akan

mempengaruhi kepuasan WP. Semakin bagus kualitas pelayanan yang diberikan kantor/ petugas pajak, maka WP akan merasa puas/senang. Jika WP merasa puas dan nyaman, maka ia tidak enggan datang ke kantor pajak. Sebaliknya, jika WP merasa tidak nyaman dengan pelayanan petugas pajak, maka ia lebih memilih menghindari berurusan langsung dengan kantor/petugas pajak dan lebih memilih memberikan kuasa kepada orang lain untuk mengurus semua masalah yang berkaitan dengan perpajakan.

Menurut Valerie (dalam Rika 2007), ada 5 (lima) faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu :

- 1) Wujud fisik (*Tangible*), yaitu penampilan kualitas dan alat-alat yang digunakan secara fisik, penampilan karyawan, dan peralatan komunikasi.
- 2) Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- 3) Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan, memberikan pelayanan dengan tanggap, dan mampu mengatasi keluhan para pelanggan dengan cepat.
- 4) Jaminan (*Assurance*), yaitu tingkat pengetahuan dan tingkat kesopansantunan yang dimiliki karyawan, disamping kemampuan mereka untuk memberikan kepercayaan kepada pelanggan, dimana dimensi *assurance* merupakan penggabungan dari dimensi :
 - a) Kemampuan (*Competence*), artinya kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh para staf dalam melakukan pelayanan.
 - b) Kesopanan (*Courtesy*), artinya kesopanan yang meliputi keramahan, pelatihan, dan sikap para karyawan.
 - c) Kepercayaan (*Credibility*), artinya kredibilitas atas kepercayaan yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada

perusahaan, seperti reputasi, prestasi, dan sebagainya.

5) Empati (*Empathy*). Adanya perhatian khusus yang diberikan kepada setiap pelanggan secara individu. Sedangkan empati merupakan penggabungan dari dimensi :

- a) Kemudahan (*Access*), meliputi kemudahan untuk memanfaatkan pelayanan yang ditawarkan perusahaan.
- b) Komunikasi (*Communication*), artinya kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan.

Pengertian terhadap konsumen (*Understanding the Customer*), artinya memahami pelanggan yang meliputi upaya perusahaan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. Dengan mengetahui keluhan atau pelanggan maupun publik, perusahaan dapat mengetahui kebutuhan konsumen sehingga perusahaan dapat menyajikan pelayanan yang lebih baik.

2.6 Pemeriksaan Pajak

Pentingnya pemeriksaan pajak terkait dengan perubahan sistem pemungutan pajak sejak reformasi perpajakan tahun 1983, dari *official assessment system* dimana pemerintah (fiskus) berperan aktif dalam pendaftaran, pemungutan, dan pelaporan pajak, menjadi *self-assessment system* dimana WP yang diberi kepercayaan untuk berperan aktif melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sarana untuk melaporkan jumlah penghasilan kena pajak dan jumlah pajak terutang adalah Surat Pemberitahuan Pajak (SPT). Dengan kata lain SPT juga merupakan alat pertanggungjawaban WP terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perpajakan (Herlina, 2011).

Jumlah pajak yang dilaporkan dalam SPT menjadi obyek pemeriksaan. Pemeriksaan dilakukan atas SPT untuk memastikan bahwa jumlah pajak dilaporkan sesuai dengan yang seharusnya

dibayarkan dan dilaporkan. Sehingga dapat dirumuskan bahwa tujuan dilakukannya pemeriksaan pajak adalah sebagai pengawasan oleh DJP terhadap WP dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (Hardi, 2003). Pemeriksaan pajak merupakan suatu alat yang ampuh untuk memaksa WP taat dengan kewajiban perpajakannya (Frey, 2003).

Sering terjadi dalam pemeriksaan, WP disalahkan dan dikenai sanksi karena kesalahpahaman tentang aturan yang membuat perbedaan pendapat antara WP dan fiskus. Hal ini menimbulkan kesan yang negatif terhadap pemeriksaan. Ketakutan akan diperiksa dan dikenai sanksi ini membuat WP lebih cenderung menghindari dari urusan perpajakan dan mengurangi tingkat kepatuhan WP.

Menurut Tulus (2010) ada 5 (lima) unsur pemeriksaan yaitu :

a. Efektivitas dalam Pemeriksaan

Pemeriksaan merupakan proses mengumpulkan dan mengevaluasi bahan bukti, sehingga dapat mendeteksi adanya suatu pelanggaran yang dilakukan oleh WP baik secara sengaja maupun tidak. Informasi yang dikumpulkan berupa informasi yang dapat diukur, seperti laporan keuangan atau informasi yang bersifat subjektif. Kriteria mengevaluasi informasi tergantung dari jenis informasi yang akan diaudit, misalnya untuk laporan keuangan maka kriterianya adalah Standar Akuntansi Keuangan (SAK).

b. Prosedur Pemeriksaan

Pemeriksaan merupakan rangkaian langkah atau prosedur yang logis, berkerangka, dan terorganisir. Pemeriksaan harus dilaksanakan dengan suatu langkah yang direncanakan dengan baik dan dengan tujuan yang jelas.

c. Objektivitas dalam Pemeriksaan

Pemeriksa harus kompeten dan independen. Kompeten artinya mempunyai kemampuan yang memadai agar bisa memahami kriteria yang

digunakan dalam mengumpulkan dan mengevaluasi bukti untuk memperoleh kesimpulan yang tepat. Independen artinya dalam pemeriksaan, pemeriksa harus dapat bersikap objektif dalam menjalankan tugasnya, tidak boleh dipengaruhi oleh siapapun dan harus bebas dari bias prasangka, sehingga hasilnya juga akan objektif. Hasil audit dalam bentuk laporan audit menginformasikan kepada para pemakai mengenai pendapat auditor atas tingkat kesesuaian antara informasi dan kriteria yang telah ditetapkan.

d. Tindak Lanjut dalam Pemeriksaan

Proses pemeriksaan harus diiringi pemberian kepastian hukum yang jelas, sehingga atas kesimpulan atau pernyataan mengenai kegiatan ekonomi dapat digunakan oleh WP atau pihak lain yang berkepentingan. Yang dimaksud pernyataan mengenai kegiatan dan kejadian ekonomi adalah hasil proses akuntansi yaitu laporan keuangan.

e. Edukasi dalam Pemeriksaan

Pemeriksaan harus mengandung aspek pendidikan agar WP tidak melakukan kesalahan lagi di kemudian hari karena kurangnya pemahaman tentang ketentuan perpajakan. Pemeriksaan harus dapat menetapkan kriteria karena tujuan audit adalah memeriksa derajat kesesuaian antara informasi dan kriteria. Kriteria tersebut dapat berupa (1) peraturan yang ditetapkan oleh badan legislatif, (2) anggaran atau ukuran prestasi lain yang ditetapkan oleh manajemen, (3) standar Akuntansi Keuangan (SAK)

2.7 Penelitian Terdahulu

Seperti yang telah diungkapkan di bagian pendahuluan, belum ada penelitian di Indonesia yang mengkaji tentang kepatuhan WP yang menjadi klien konsultan pajak. Kebanyakan penelitian terdahulu mengkaji tentang tingkat kepatuhan sebagai dependen variabel dan faktor-faktor yang mempengaruhinya

sebagai independen variable. Ada juga penelitian terdahulu yang mengkaji pengaruh konsultan pajak terhadap kepatuhan WP.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian Herlina dan Charoline (2013), Syarfina (2013), dan Muchsin (2013). Herlina dan Charoline (2013) meneliti tentang faktor-faktor apa saja yang menentukan WP Badan di Kota Padang menggunakan jasa konsultan pajak. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa ada 6 (enam) faktor yang mempengaruhi keputusan tersebut yaitu Kepercayaan, Pelayanan Perpajakan, Penyuluhan Perpajakan, Pengetahuan Formil WP, Pengetahuan Umum WP, dan Pengetahuan Materiil WP.

Syarfina (2013) meneliti tentang perbedaan kepatuhan antara WP Badan yang menggunakan jasa konsultan pajak dan yang mengurus sendiri. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pengetahuan, penyuluhan, kualitas pelayanan, dan pemeriksaan pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan WP Badan di Kota Padang.

2.8 Kerangka Konseptual

Walaupun ada pendapat yang menyatakan bahwa penggunaan jasa konsultan pajak melanggar pelaksanaan sistem *self-assessment*, namun semakin menjamurnya kantor konsultan pajak di Indonesia saat ini menunjukkan bahwa WP cenderung lebih memilih menggunakan konsultan pajak karena dirasa lebih memberikan keuntungan, memberikan rasa aman, dan mengurangi kekhawatiran WP. Fenomena ini mendorong peneliti untuk mencari tahu lebih dalam mengenai peranan konsultan pajak untuk meningkatkan tingkat kepatuhan WP

sehingga target penerimaan pajak bisa tercapai.

Sebagian besar WP memperoleh pengetahuan pajak dari petugas pajak, selain itu juga ada yang diperoleh dari radio, televisi, majalah pajak, surat kabar, internet, buku perpajakan, konsultan pajak, seminar pajak, serta pelatihan pajak. Namun, frekuensi pelaksanaan kegiatan tersebut tidak sering dilakukan. Bahkan, pengetahuan tentang pajak belum secara komprehensif menyentuh dunia pendidikan. Oleh karena itu, pada tataran pendidikan mulai pendidikan dasar sampai pendidikan tinggi masih belum tersosialisasi pajak secara menyeluruh, kecuali mereka yang menempuh jurusan perpajakan. Kurangnya sosialisasi mungkin berdampak pada rendahnya kesadaran masyarakat yang pada akhirnya mungkin menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan WP.

Penyuluhan merupakan salah satu bentuk sosialisasi. Jika sosialisasi bisa berjalan secara efektif maka Wajib Pajak mempunyai pemahaman tentang aturan perpajakan dan tidak perlu bingung lagi dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Kenyataannya, sosialisasi yang ada sekarang dirasa kurang efektif karena tidak bisa menjangkau semua WP yang ada, ditambah pula dengan keengganan WP untuk datang memenuhi undangan sosialisasi. Buku petunjuk juga tidak dapat memberikan jawaban yang jelas tentang permasalahan pajak yang dihadapi WP. Keadaan ini membuat WP mencari pihak yang dapat membantunya menyelesaikan permasalahan yang ada, yaitu konsultan pajak.

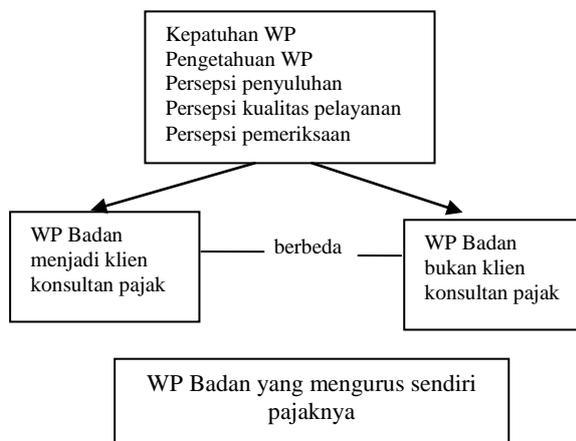
Pelayanan merupakan fungsi pertama dari Ditjen Pajak. Pelayanan pajak terbagi tiga yaitu pelayanan NPWP, pelayanan keberatan Wajib Pajak, dan pelayanan restitusi (Hamdan, 2002: 36). Pelayanan akan mempengaruhi kepuasan WP. Semakin bagus kualitas pelayanan yang diberikan kantor/ petugas pajak, maka WP akan merasa puas/senang. Jika WP merasa puas dan nyaman, maka ia tidak enggan

datang ke kantor pajak. Sebaliknya, jika WP merasa tidak nyaman dengan pelayanan petugas pajak, maka ia lebih memilih menghindari berurusan langsung dengan kantor/petugas pajak dan lebih memilih memberikan kuasa kepada seorang konsultan pajak untuk mengurus semua masalah yang berkaitan dengan perpajakan.

Bagi pemerintah, sistem *self-assessment* ini lebih menguntungkan karena biaya pemungutannya relatif lebih kecil dibandingkan dengan sistem *official assessment*. Namun bagi WP, sistem *self-assessment* lebih memberatkan karena WP harus mengetahui tata cara perhitungan pajak dan segala sesuatu yang berhubungan dengan pelunasan pajaknya. Sering terjadi dalam pemeriksaan, WP disalahkan dan dikenai sanksi karena kesalahpahaman tentang aturan yang membuat perbedaan pendapat antara WP dan fiskus. Hal ini menimbulkan kesan yang negatif terhadap pemeriksaan. Ketakutan akan diperiksa dan dikenai sanksi ini membuat WP lebih cenderung menggunakan jasa konsultan pajak. Hal ini sesuai dengan pendapat Hite (1987) dan Dubin (1990), bahwa penggunaan jasa konsultan pajak akan semakin meningkat jika terdapat kenaikan tingkat pemeriksaan yang dilakukan oleh pemerintah (fiskus).

Berdasarkan penjelasan di atas, maka kepatuhan WP yang menjadi klien konsultan pajak diduga lebih tinggi daripada yang bukan klien karena WP memiliki tempat untuk bertanya dan berdiskusi jika tidak mengerti tentang aturan perpajakan. Faktor yang mempengaruhi kepatuhan, yaitu pengetahuan, penyuluhan, kualitas pelayanan, dan pemeriksaan juga diduga berbeda antara kedua kelompok WP tersebut karena WP mencari konsultan pajak memang untuk mengatasi masalah psikologis dan rasa enggan jika harus berhadapan dengan pegawai pajak ataupun mengurus kewajiban perpajakan ke kantor pajak.

Dengan demikian, kerangka konseptual penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Konseptual

2.9 Hipotesis Penelitian

Terdapat perbedaan tingkat kepatuhan, pengetahuan WP, persepsi penyuluhan, persepsi kualitas pelayanan, dan persepsi pemeriksaan antara WP yang menjadi klien konsultan pajak dan WP yang mengurus sendiri pajaknya.

3. Metode Penelitian

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian komparatif, karena mencoba membandingkan keberadaan satu variabel dengan 2 sampel yang berbeda (Sugiyono, 2004:11). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perbedaan kepatuhan dan faktor-faktor yang mempengaruhinya (pengetahuan pajak, penyuluhan, kualitas pelayanan, dan pemeriksaan) antara WP menjadi klien konsultan pajak dengan WP bukan klien konsultan pajak.

3.2 Populasi, Sampel, dan Responden

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh WP Badan di Kota Padang yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang per tanggal 31 Desember 2011 yaitu 16.994 WP. Metode pemilihan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling method*, yaitu WP Badan yang menyampaikan SPT Tahunan untuk Tahun Pajak 2011 karena dianggap sebagai WP

patuh dan didapatkan data sebanyak 3.482 WP. Dengan menggunakan rumus Slovin dengan error 5% didapat 360 WP. Pencarian WP di lapangan menggunakan *convenience sampling* sehingga diperoleh 155 WP yang mengurus sendiri dan 209 WP yang merupakan klien konsultan pajak.

Responden dalam penelitian ini adalah direktur (atau kuasanya) dari WP Badan, yang biasanya sekaligus merupakan orang yang menandatangani SPT. Alasan pemilihan responden tersebut karena orang yang menandatangani SPT adalah orang yang mempunyai kewajiban menyampaikan SPT, mempunyai tanggung jawab terhadap kebenaran SPT yang disampaikan, dan mempunyai kewenangan untuk mengambil keputusan menggunakan jasa konsultan pajak atau tidak. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2012.

3.3 Instrumen Penelitian

Instrumen pengumpulan data penelitian adalah kuisioner tertutup yang diukur dengan skala likert. Pertanyaan tentang kepatuhan WP dikembangkan dari riset Nurmantu dalam Abdul (2009) dan Herlina (2011). Pertanyaan tentang pengetahuan WP dikembangkan dari Siti (2011) dan Herlina (2011). Pertanyaan tentang penyuluhan perpajakan dikembangkan dari Vivien (2005), Adi (2005), dan Rika (2007). Pertanyaan tentang kualitas pelayanan dikembangkan dari Valerie (2000) dalam Rika (2007). Pertanyaan tentang Pemeriksaan Pajak dikembangkan dari Tulus (2007) dan Herlina (2011)

3.4 Teknik Analisis Data

Sebelum melakukan pengujian hipotesis, akan peneliti melakukan terlebih dahulu uji validitas dan realibilitas serta uji asumsi klasik. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *independent sample t-test*. Kriteria pengujiannya adalah jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$; $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ atau $\alpha < 0.05$, maka H_a diterima dan H_o ditolak. Sedangkan jika

$t_{hitung} < t_{tabel}$; $-t_{hitung} \geq -t_{tabel}$ atau $\alpha > 0,05$ maka H_a ditolak dan H_o diterima

4. Hasil Analisis Data Dan Pembahasan

Berdasarkan hasil olahan data terlampir, pembahasan untuk masing-masing hipotesis adalah sebagai berikut:

4.1 Terdapat perbedaan kepatuhan antara klien konsultan pajak dan bukan klien

Berdasarkan hasil uji t pada lampiran terlihat bahwa perbedaan kepatuhan antara kedua kelompok WP tersebut adalah signifikan ($\alpha = 0.045$) dengan rata-rata (*mean*) kepatuhan WP klien konsultan pajak (3.29) terbukti lebih tinggi daripada rata-rata (*mean*) kepatuhan WP yang mengurus sendiri pajaknya (3.13). Hasil ini menunjukkan bahwa WP yang menjadi klien konsultan pajak lebih patuh daripada yang WP bukan klien konsultan pajak karena mereka mencari konsultan pajak karena mereka ingin memenuhi kewajiban perpajakan.

4.2 Terdapat perbedaan pengetahuan pajak antara klien konsultan pajak dan bukan klien

Berdasarkan hasil uji t pada lampiran terlihat bahwa perbedaan pengetahuan pajak antara kedua kelompok WP tersebut adalah signifikan ($\alpha = 0.004$) dengan rata-rata (*mean*) pengetahuan pajak WP klien konsultan pajak (3.75) terbukti lebih tinggi daripada rata-rata (*mean*) pengetahuan pajak WP yang mengurus sendiri pajaknya (3.62). Hasil ini menunjukkan bahwa WP yang jadi klien konsultan pajak memiliki pengetahuan tentang pajak yang lebih baik daripada WP yang bukan klien konsultan pajak. Hal ini mungkin disebabkan karena mereka bisa diskusi tentang aturan pajak dengan konsultan pajak.

4.3 Terdapat perbedaan persepsi penyuluhan antara klien konsultan pajak dan bukan klien

Berdasarkan hasil uji t pada lampiran terlihat bahwa perbedaan persepsi penyuluhan antara kedua kelompok WP

tersebut adalah signifikan ($\alpha = 0.001$) dengan rata-rata (*mean*) persepsi penyuluhan WP klien konsultan pajak (3.51) terbukti lebih tinggi daripada rata-rata (*mean*) persepsi penyuluhan WP yang mengurus sendiri pajaknya (3.28). Hasil ini menunjukkan bahwa persepsi WP yang menjadi klien konsultan pajak tentang penyuluhan pajak yang diadakan oleh kantor pajak lebih baik dari WP yang tidak menjadi klien konsultan pajak. Hal ini mungkin disebabkan mereka menganggap kantor pajak sudah cukup melakukan penyuluhan, namun tetap saja mereka lebih nyaman jika menggunakan konsultan pajak.

4.4 Terdapat perbedaan persepsi kualitas pelayanan antara klien konsultan pajak dan bukan klien

Berdasarkan hasil uji t pada lampiran terlihat bahwa perbedaan persepsi kualitas pelayanan antara kedua kelompok WP tersebut adalah signifikan ($\alpha = 0.000$) dengan rata-rata (*mean*) persepsi kualitas pelayanan WP klien konsultan pajak (3.73) terbukti lebih tinggi daripada rata-rata (*mean*) persepsi kualitas pelayanan WP yang mengurus sendiri pajaknya (3.24). Hasil ini menunjukkan bahwa persepsi WP yang menjadi klien konsultan pajak tentang kualitas pelayanan yang diadakan oleh kantor pajak lebih baik daripada yang WP yang bukan menjadi klien konsultan pajak. Hal ini mungkin disebabkan mereka menganggap kantor pajak sudah baik dalam memberikan pelayanan.

4.5 Terdapat perbedaan persepsi pemeriksaan antara klien konsultan pajak dan bukan klien

Berdasarkan hasil uji t pada lampiran terlihat bahwa perbedaan persepsi pemeriksaan antara kedua kelompok WP tersebut adalah tidak signifikan ($\alpha = 0.113$), tetapi rata-rata (*mean*) persepsi pemeriksaan WP yang menjadi klien konsultan pajak (3.64) terbukti lebih tinggi daripada rata-rata (*mean*) persepsi pemeriksaan WP yang bukan klien konsultan pajak (3.55). Hasil ini menunjukkan bahwa WP menjadi klien

konsultan pajak dan WP yang bukan menjadi klien konsultan pajak memiliki persamaan persepsi tentang pemeriksaan. Kedua kelompok ini sama-sama menganggap bahwa pemeriksaan adalah sesuatu yang ditakuti dan sebisa mungkin dihindari.

4.6 Pembahasan

Dari hasil pengujian hipotesis di atas terlihat bahwa konsultan pajak memegang peranan penting untuk meningkatkan kepatuhan WP mengenai pengetahuan pajak serta persepsi mereka tentang kantor pajak. Walau bagaimanapun ada perasaan tidak nyaman pada WP jika harus berurusan sendiri dengan kantor pajak, sehingga beberapa WP cenderung mencari pihak ketiga yang bisa membantu menjembatani urusan mereka ke kantor pajak.

Faktor psikologis menyebabkan WP lebih memilih menggunakan jasa konsultan pajak untuk mengurus kewajiban perpajakannya. Menurut Block (2008) dalam Thomas (2012:13), faktor psikologis yang mendorong WP gunakan jasa konsultan pajak adalah: (1) tidak mengetahui beban yang dapat dikurangkan (52%); (2) kesalahan menghitung (24%); (3) diperiksa oleh kantor pajak (17%); dan (4) menyusun dan melapor tepat waktu (7%).

Alasan lain yang mendorong WP menggunakan jasa konsultan pajak berkaitan dengan *trade-off* antara biaya dan manfaat. Walaupun dibutuhkan biaya yang lebih besar, penggunaan jasa konsultan pajak memberikan lebih banyak keuntungan dibandingkan jika WP menghitung dan mengisi sendiri Surat Pemberitahuan (SPT) mereka.

Banyak jasa yang diberikan oleh konsultan pajak (Fidel, 2010:124) antara lain jasa konsultasi perpajakan, jasa pengurusan, jasa perwakilan, jasa mendampingi dan membela klien dalam rangka penyidikan dan pengadilan pajak, serta jasa hukum dan jasa lainnya yang masih dalam ruang lingkup bidang

perpajakan. Selain jasa-jasa di atas, konsultan pajak juga membantu WP melaksanakan manajemen perpajakan, sehingga WP bisa membayar pajak serendah mungkin tanpa melanggar aturan perpajakan (Thomas, 2012:5).

Walaupun terdapat pendapat yang menyatakan bahwa penggunaan jasa konsultan pajak melanggar pelaksanaan sistem *self-assessment*, namun semakin menjamurnya kantor konsultan pajak di Indonesia saat ini menunjukkan bahwa WP cenderung lebih memilih menggunakan konsultan pajak karena dirasa lebih memberikan keuntungan, memberikan rasa aman, serta mengurangi kekhawatiran.

5. Kesimpulan Dan Saran

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Terdapat perbedaan kepatuhan, pengetahuan pajak, persepsi penyuluhan, dan persepsi kualitas pelayanan antara WP yang merupakan klien konsultan pajak dan yang bukan klien.
2. Tidak terdapat perbedaan persepsi pemeriksaan antara WP yang merupakan klien konsultan pajak dan bukan klien

5.2 Saran

Saran untuk penelitian berikutnya adalah kantor pajak harus membangun sinergi dengan konsultan pajak untuk meningkatkan kepatuhan WP.

Daftar Pustaka

- Abdul Rahman. 2009. "Hubungan Sistem Administrasi Perpajakan Modern dengan Kepatuhan WP". *Jurnal Ilmu Administrasi* Vol. VI No.1 Maret 2009.
- Adi. 2005. "Faktor-Faktor yang Menyebabkan WP Orang Pribadi di Tulungagung Tidak Mengisi Sendiri SPT Tahunan". *Skripsi*. Universitas Kristen Petra Surabaya.

- Albari. 2009. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak". *Jurnal Siasat Bisnis* Vol 13, No 1.
- Anggoro, Sakli. 2012. *Kepatuhan WP Badan Dalam Reformasi Perpajakan: Kualitas Pelayanan dan Manajemen Organisasi*. PhD thesis, Institut Pertanian Bogor.
- Bei, L.T. and Chiao, Y.C. (2001). An Integrated Model for the Effects of Perceived Product, Perceived Service Quality, and Perceived Price Fairness on Costumer Satisfaction and Loyalty. *Journal of Costumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 14, 125-140.
- Blanthorne, Cynthia M. 2000. *The Role of Opportunity and Beliefs On Tax Evasion: A Structural Equation Analysis*. Dissertation. Arizona State University.
- Bobek, D dan Richard C. Hatfield. 2003. An Investigation of Theory of Planned Behavior and the Role of Moral Obligation in Tax Compliance. *Behavioral Research in Accounting*.
- Candra Irawan. 2013. "Pengaruh Pengetahuan WP Tentang Peraturan Perpajakan, Penyelewengan Pajak dan Persepsi WP atas Kinerja Pelayanan Perpajakan Terhadap Motivasi WP dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan". *Jurnal*. Universitas Riau.
- Devos, Ken. 2012. The Impact of Tax Professionals Upon The Compliance Behavior of Australian Individual Taxpayers. *Revenue Law Journal*. Volume 22.
- Diana Frederica. 2008. "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan WP dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan (Daerah Istimewa Yogyakarta kecuali Gunung Kidul dan Kulon Progo)". *Jurnal Akuntansi*. Vol. 8 No. 3 September 2008: 261- 282.
- Devi Tri Asih. 2009. "Pengaruh Pengetahuan Tentang Pajak, Persepsi Tentang Tetugas Pajak Dan Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan WP". *Skripsi*. STIE Perbanas Surabaya.
- Devi T. A dan Kautsar R.S. 2011. "Studi Kepatuhan WP Dari Aspek Pengetahuan, Persepsi, Dan Sistem Administrasi". *The Indonesian Accounting Review*". Volume 1. No.1. January. Pp 45-58.
- Ekawati dan Endro, 2008. "Survey Pemahaman dan Kepatuhan WP Usaha Kecil dan Menengah di Kota Yogyakarta". *Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatika*. Vol. 6.
- Eriksen, Knut., Fallan, Lars. 1996. "Tax Knowledge and Attitudes Towards Taxation; A Report on Quasi-Experiment". *Journal of Economic Psychology* 17, 387-402.
- Fidel. 2010. *Cara Mudah & Praktis Memahami Masalah-Masalah Perpajakan Mulai dari Konsep Dasar sampai Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Frey, Bruno S. 2003. "Deterrence and Tax Morale in The European Union". *European Review* Vol. 11, No. 3, 385-406.
- Furry Retno. 2010. "Pengaruh Pemahaman WP, Kesadaran Perpajakan WP, dan Kepatuhan WP Terhadap Keberhasilan Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Kasus di Wilayah Kelurahan Klurak Kecamatan Candi Sidoarjo)". *Skripsi*. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur
- Gardina, Trisia, dan Dedi Haryanto. 2006. "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan WP". *MODUS*, vol. 18, no. 1, Maret 2006.
- Hamdan Ainie. 2002. "Tidak Relevannya Buku Petunjuk Pengisian dan Sering Berubahnya Format SPT, Memusingkan WP". *Jurnal Perpajakan Indonesia*. Volume 1 Nomor 8 hal 36-38.
- Hardi. 2003. *Pemeriksaan Pajak*. Jakarta: Kharisma.
- Herlina Helmy. 2011. *The Effect of Economic and Non Economic Motives*

- On Tax Compliance*. Proceeding of International Conference Political Economy of Trade Liberalization in Developing East Asia: Sustainability, Governance and the Role of Small Business.
- Herlina Helmy dan Charoline Cheisviyanny. 2013. Analisis Faktor-Faktor yang Menentukan Wajib Pajak Badan Kota Padang Menggunakan Jasa Konsultan Pajak. *Prosiding Seminar Nasional Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*, 26 Okt 2013, hal 298-309, ISBN : 978-602-17129-1-7.
- Herovita. 2010. "Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepatuhan WP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Gambir Empat". *Tesis*. Universitas Indonesia.
- Ikhsan Budi R. 2007. "Kajian terhadap Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan WP". *Jurnal Akuntansi, Manajemen Bisnis dan Sektor Publik*. Vol. 3 No. 3 Juni 2007.
- Ilham Koentarto. 2011. "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Masyarakat dalam Melakukan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan". *Jurnal Socioscientia*. Volume 3 Nomor 2.
- Imam Ghozali. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Edisi Ketiga. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP 159/PJ/2008 tentang Penerapan Organisasi, Tata Kerja, dan Saat Mulai Beroperasinya DJP Sumbar Jambi, Kanwil DJP Bengkulu dan Lampung, Kanwil DJP Kalimantan Selatan dan Tengah, dan Kanwil DJP Kalimantan Barat, serta KPP Pratama dan KP2KP di Lingkungan Kanwil DJP NAD, Kanwil DJP Sumatera Utara II, Kanwil DJP Sumbar Jambi, Kanwil DJP Sumsel dan Kep Babel, dan Kanwil DJP Bengkulu dan Lampung.
- Kharisma Eki Saputra dan Helmy Adam. 2014. Pemahaman Pegawai Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan Konsultan Pajak Tentang Perilaku Wajib Pajak: Sebuah Studi Fenomenologi. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*.
- Kompas. 10 April 2010. <http://www.pergerakankebangsaan.org/?p=705>
- Kurnia Widhi Hapsari. 2010. "Pengaruh Pemahaman dan Kesadaran WP terhadap Kepatuhan WP (Studi Kasus Pada Komite Pengusaha Alas Kaki Kota Mojokerto)". *Skripsi*. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.
- Lidya Isma Sanjaya. 2010. "Pengaruh Sistem Informasi Pajak dan Penyuluhan Pajak terhadap WP untuk Melaporkan Pajak (SPT Tahunan)". *Skripsi*. Universitas Gunadarma Depok.
- Marcus T. Sofyan. 2005. "Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan WP pada Kantor Pelayanan Pajak di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak WP Besar". *Skripsi*. Sekolah Tinggi Akuntansi Negara, Jakarta.
- Maria M. Ratna Sari dan Ni Nyoman Afriyanti. 2012. "Pengaruh Kepatuhan WP Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Penerimaan Pph Pasal 25/29 WP Badan Pada Kpp Pratama Denpasar Timur". *Jurnal*. Universitas Udayana.
- Mohamad Rajif. 2012. "Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan, dan Ketegasan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak Pengusaha UKM di Daerah Cirebon". *Skripsi*. Universitas Gunadarma.
- Muchsin Ihsan. 2013. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Penyuluhan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kota Padang. *Skripsi*. Universitas Negeri Padang.

- Mudrajad Kuncoro. 2003. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Ni Luh Supadmi. 2006. "Meningkatkan Kepatuhan WP melalui Kualitas Pelayanan". Jurusan Akuntansi Universitas Udayana.
- Nugraha Setiawan. 2007. "Penentuan Ukuran Sampel Memakai Rumus Slovin dan Tabel Krejcie-Morgan: Telaah Konsep dan Aplikasinya." *Makalah*. Universitas Padjajaran.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang Tata Cara Penetapan WP Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 167/PMK01/2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak.
- Rahman Adi Nugroho. 2012. "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak dengan Kesadaran Membayar Pajak sebagai Variabel Intervening." *Diponegoro Journal of Accounting* Volume 1 Nomor 2.
- Rasyid Mei Mustafa, Sukirman, Giri Luruhbudi. 2011. Pengaruh Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, Dan Wujud Fisik Terhadap Kepuasan WP Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purbalingga. *Jurnal*. Universitas Jenderal Soedirman.
- Resfianis Menika. 2009. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Badan dalam Memenuhi Kewajiban Pajaknya". *Skripsi*: FE UNP.
- Rika Anggraeni. 2007. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi WP Orang Pribadi di Sidoarjo Barat Tidak Mengisi Sendiri SPT Tahunannya". *Skripsi*. Universitas Kristen Petra Surabaya.
- Romandana Anggraini. 2011. "Pengaruh Pengetahuan Pajak, Persepsi tentang Petugas Pajak dan Sistem Administrasi Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan WP Orang Pribadi". STIE Perbanas Surabaya.
- Ruston Tambunan. 2002. "Orang Mau Berhitung Pajak dengan Benar Saja Harus Membayar Mahal!." *Jurnal Perpajakan Indonesia* Volume 1 Nomor 8 halaman 39-40.
- Setijo Budi. 2011. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pencapaian Target Pajak Se-Kanwil Djp Jawa Timur I". *Jurnal*. STIE "Atma Bhakti" Surakarta.
- Singgih Santoso. 2010. *Statistik Parametrik*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Siti Resmi. 2011. *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sri Rustiyaningsih. 2011. "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan WP". *Widya Warta* No. 02 Tahun XXXV. ISSN 0854-1981. Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyati dan Nur Hidayati. 2008. "Pengaruh Pengetahuan Pajak Dan Persepsi WP Terhadap Kepatuhan WP". *Akuntansi Dan Teknologi Informasi* Volume 7 Nomor 1 Mei 2008.
- Syarfina Syarty. 2013. Perbedaan Kepatuhan antara Wajib Pajak Badan yang Menggunakan Jasa Konsultan dan yang Mengurus Sendiri di Kota Padang. *Skripsi*. Universitas Negeri Padang.
- Thomas Sumarsan. 2012. *Tax Review dan Strategi Perencanaan Pajak*. Jakarta: Indeks.
- Tulus Suparto. 2007. "Analisis Pengaruh Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan WP Orang Pribadi: Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Tebet". *Tesis*. Universitas Indonesia.
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 Tentang Pajak Penghasilan.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata

- Cara Perpajakan. Vivien. 2005. "Pengaruh Penyuluhan Perpajakan terhadap Jumlah WP, Kepatuhan WP, dan Penerimaan Pajak". *Skripsi*. Universitas Kristen Petra Surabaya.
- Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia Buku 1*. Edisi 10. Jakarta: Salemba Empat.
- Yuli Anita Siregar. 2012. "Pengaruh Pelayanan Fiskus Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan WP (Studi Empiris Terhadap WP Di Semarang Tengah)". *Jurnal*. Universitas Diponegoro.
- Yulianti dan Christine. 2010. "Pengaruh Reformasi Undang-Undang Pajak Penghasilan Tahun 2008 Terhadap Kebijakan Penyusunan Laporan Keuangan (Studi atas Perusahaan Manufaktur Publik dalam Masa Reformasi Perpajakan)". *Makalah*. Universitas Indonesia.
- <http://www.jpnn.com/read/2012/12/29/152248/Tingkat-Kepatuhan-Wajib-Pajak-Masih-Rendah->
- <http://www.tribunnews.com>
- <http://www.pajak.go.id>
- <http://www.indodigest.com>