

ANALISIS LAYANAN FISKUS PADA WAJIB PAJAK DI KABUPATEN MINAHASA UTARA

ANALYSIS OF TAX AUTHORITIES SERVICE TO TAXPAYER IN NORTH MINAHASA REGENCY

Oleh:

R. Jordan Niratmika Baskoro¹
Robert Lambey²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Akuntansi
Universitas Sam Ratulangi

email: ¹rjordannbaskoro@yahoo.co.id
²robert_lambey@yahoo.com

Abstrak: Keberhasilan penerimaan pajak terletak pada kepatuhan Wajib Pajak. Fiskus yang berkualitas merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui layanan Fiskus dan kinerja layanan Fiskus pada Wajib Pajak di Kabupaten Minahasa Utara. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif. Dengan Sumber data primer dan data sekunder. Lokasi penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bitung yang merupakan Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, yang salah satu wilayah kerja menjangkau sampai di Kabupaten Minahasa Utara. Hasil penelitian menyimpulkan: Layanan Fiskus berpengaruh positif pada Wajib Pajak (WPOP Karyawan) dalam membayar pajak periode Tahun 2013-2015 di Kabupaten Minahasa Utara, tetapi kurang berpengaruh positif pada Wajib Pajak (WP Badan dan WPOP Non karyawan) dalam membayar pajak periode Tahun 2013-2015 di Kabupaten Minahasa Utara. Pimpinan KPP Pratama Bitung sebaiknya dapat melakukan perluasan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) untuk mempermudah pengawasan dan pelayanan penyuluhan kepada Wajib Pajak, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Minahasa Utara.

Kata kunci: layanan fiskus, wajib pajak

Abstract: *The success of tax revenue lies on the compliance of the taxpayer. Qualified tax authorities service is a factor that can affect consciousness of the taxpayers to pay taxes. This study aims to determine the tax services and the performance of the tax authorities services of the taxpayer in North Minahasa Regency. This research uses descriptive analysis method; with the source of primary and secondary data. The research is located in Bitung Primary Tax Office which is the Vertical Institutions of Directorate General of Taxation, the one working areas reaching up in North Minahasa Regency. The result of the survey concluded : The tax authorities services a positive affect of the Taxpayers (individual taxpayers employees) to pay taxes period 2013-2015 in North Minahasa Regency, but less positive affect on the taxpayers (corporate taxpayers and individual taxpayers non employees), of the taxpayers to pay taxes period 2013-2015 in North Minahasa Regency. The leader of the Bitung Primary Tax Office should be able to expanding the integrated service areas facilitate the supervision and counseling service to taxpayers, which is expected to increase the compliance of the taxpayer in North Minahasa Regency.*

Keywords: tax authorities service, taxpayer.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pajak merupakan sumber penerimaan utama Negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan, yang di pungut dari rakyat berdasarkan undang-undang, demi keberlangsungan Negara dan kegiatan pemerintah serta pembangunan. Uang hasil pemungutan pajak dapat membiayai pembangunan, memperlancar roda pemerintahan dan membuat lapangan pekerjaan baru, serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pembangunan nasional dewasa ini meliputi segala bidang yang tentunya perlu mendapatkan perhatian serius baik dari pihak pemerintah pada khususnya maupun masyarakat pada umumnya.

Kunci daripada keberhasilan penerimaan Negara adalah pada kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak. Petugas pajak atau Fiskus mempunyai peranan penting untuk mencapai keberhasilan penerimaan pajak. Namun usaha memaksimalkan penerimaan pajak tidak dapat hanya mengandalkan peran Fiskus saja, akan tetapi dibutuhkan juga peran aktif dari Wajib Pajak untuk mematuhi kewajibannya. Jumlah Wajib Pajak (WP) hingga Tahun 2015 secara Nasional yang terdaftar dalam sistem administrasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mencapai jumlah 30.044.103 Wajib Pajak, yang terdiri atas: 2.472.632 Wajib Pajak Badan (WP Badan), 5.239.385 Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan (WPOP Non Karyawan), dan 22.332.086 Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan (WPOP Karyawan).

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bitung merupakan Instansi Vertikal dibawah Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Sulawesi Utara, Tengah, Gorontalo dan Maluku Utara yang bernaung dibawah Departemen Keuangan RI. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bitung mempunyai wilayah kerja meliputi Kota Bitung, Kabupaten Minahasa dan Kabupaten Minahasa Utara, dengan jumlah keseluruhan WP yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bitung pada tahun 2015 sebanyak 100.546 WP. Dan secara khusus untuk wilayah Kabupaten Minahasa Utara jumlah WP yang terdaftar tahun 2015 adalah sebanyak 29.593 WP yang menjadi kewenangan KPP Pratama Bitung untuk menghimpun dana dari penerimaan pajak di Kabupaten Minahasa Utara.

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui kinerja layanan Fiskus pada Wajib Pajak di Kabupaten Minahasa Utara.

TINJAUAN PUSTAKA

Akuntansi Pajak

Akuntansi pajak adalah bidang akuntansi yang berkaitan dengan perhitungan perpajakan, yang mengacu pada peraturan, undang-undang, dan aturan pelaksanaan perpajakan. Prinsip-prinsip yang diakui dalam akuntansi perpajakan meliputi kesatuan akuntansi, kesinambungan, harga pertukaran yang obyektif, konservatif. Fungsi akuntansi pajak adalah mengolah data kuantitatif untuk menyajikan laporan keuangan yang memuat perhitungan perpajakan, yang kemudian akan digunakan sebagai pertimbangan pengambilan keputusan. Tujuan kualitatif dalam akuntansi pajak adalah relevan, dapat dimengerti, daya uji, netral, tepat waktu, daya banding, dan lengkap (Mulyono, 2010:2). Dengan demikian Akuntansi Pajak adalah akuntansi yang berhubungan dengan perhitungan perpajakan berdasarkan peraturan dan perundang-undangan perpajakan serta peraturan pelaksanaannya, dengan tujuan untuk menetapkan besarnya pajak terutang.

Pajak

Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2008 tentang Perubahan Keempat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menjadi Undang-Undang, pada Pasal 1 ayat 1 berbunyi : Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak adalah suatu kewajiban yang merupakan bentuk transfer pendapatan dari sektor warga negara kepada negara dengan ketentuan yang dibuat berdasarkan undang-undang yang dapat dipaksakan untuk kepentingan negara (publik). (Simanjuntak & Mukhlis,

2012:11). Dengan demikian Pajak adalah setoran wajib dari warganegara kepada negara berdasar undang-undang, dapat dipaksakan dan digunakan untuk kepentingan negara. Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. (Mardiasmo, 2016:3). Dengan demikian Pajak adalah sumbangan rakyat disetor ke kas negara berdasar undang-undang, dapat dipaksakan dan dipergunakan untuk kepentingan umum.

Sistem Pemungutan Pajak

Ada 3 (tiga) sistem pemungutan pajak, (Mardiasmo, 2016:9) yakni:

- a. *Official assessment system* adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (Fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak. Ciri-cirinya:
 1. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada Fiskus.
 2. Wajib Pajak bersifat pasif.
 3. Utang pajak timbul setelah dikeluarkan Surat Ketetapan Pajak oleh Fiskus.
- b. *Self Assessment System* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Ciri-cirinya:
 1. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri.
 2. Wajib Pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang.
 3. Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi.
- c. *Withholding System*, adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan Fiskus dan bukan Wajib Pajak yang bersangkutan) untuk memotong atau memungut pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. Ciri-cirinya: wewenang memotong atau memungut pajak yang terutang ada pada pihak ketiga, pihak selain Fiskus dan Wajib Pajak.

Syarat Pemungutan Pajak

Agar pemungutan pajak tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan, maka pemungutan pajak harus memenuhi syarat sebagai berikut:

1. Pemungutan pajak harus Adil (syarat keadilan);
Sesuai dengan tujuan hukum, yakni mencapai keadilan, undang-undang maupun pelaksanaan pemungutan pajak harus adil. Adil dalam perundang-undangan diantaranya mengenakan pajak secara umum dan merata serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing. Sedang adil dalam pelaksanaannya yakni dengan memberikan hak bagi Wajib Pajak untuk mengajukan keberatan, penundaan dalam pembayaran dan mengajukan banding kepada pengadilan pajak.
2. Pemungutan pajak harus berdasarkan Undang-undang (syarat Yuridis);
Di Indonesia, pajak diatur dalam UUD Tahun 1945 pasal 23A (Amandemen Ketiga), hal ini mencerminkan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik bagi negara maupun warganya.
3. Tidak mengganggu perekonomian (syarat Ekonomis);
Pemungutan tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.
4. Pemungutan pajak harus Efisien (syarat finansial);
Sesuai fungsi budgetair, biaya pemungutan pajak harus lebih rendah dari hasil pemungutannya.
5. Sistem pemungutan pajak harus Sederhana;
Sistem pemungutan yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Syarat ini telah dipenuhi oleh undang-undang perpajakan yang baru.
Contoh:
 - a. Bea Meterai disederhanakan dari 167 macam tarif menjadi 2 macam tarif.
 - b. Tarif PPN yang beragam disederhanakan menjadi hanya satu tarif, yaitu 10%.
 - c. Pajak perseroan untuk badan dan pajak pendapatan untuk perorangan disederhanakan menjadi pajak penghasilan (PPH) yang berlaku bagi badan maupun perseorangan (orang pribadi).
 (Mardiasmo, 2016:4)

Hambatan Dalam Pemungutan Pajak

Hambatan terhadap pemungutan pajak dapat dikelompokkan menjadi:

1. Perlawanan pasif.

Masyarakat enggan (pasif) membayar pajak, yang dapat disebabkan antara lain:

- a. Perkembangan intelektual dan moral masyarakat.
 - b. Sistem perpajakan yang (mungkin) sulit dipahami masyarakat.
 - c. Sistem kontrol yang tidak dapat dilakukan atau dilaksanakan dengan baik.
2. Perlawanan aktif.
Perlawanan aktif meliputi semua usaha dan perbuatan yang dilakukan oleh Wajib Pajak, dengan tujuan untuk menghindari pajak. Bentuknya antara lain:
- a. *Tax Avoidance*, usaha meringankan beban pajak dengan tidak melanggar undang-undang
 - b. *Tax Evasion*, usaha meringankan beban pajak dengan dengan cara melanggar undang-undang (menggelapkan pajak). (Mardiasmo, 2016:10)

Defenisi Wajib Pajak

Wajib Pajak

Istilah Wajib Pajak (WP) dalam perpajakan Indonesia merupakan istilah yang sangat populer. Istilah ini secara umum bisa diartikan sebagai orang atau badan yang dikenakan kewajiban pajak. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, dijelaskan mengenai Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan perundang-undangan perpajakan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang PPh, Subyek Pajak adalah orang yang ditunjuk oleh undang-undang untuk dikenakan pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak

Terdapat definisi mengenai Kepatuhan Wajib Pajak yang dikemukakan oleh Para Ahli, yaitu :

1. Kepatuhan Wajib Pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya ;
2. Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*Voluntary Of Compliance*) merupakan tulang punggung sistem *Self Assessment*, dimana WP bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut.

Kamus Umum Bahasa Indonesia, menyatakan kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Kepatuhan pajak mencerminkan kesediaan dari individu untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai peraturan perpajakan yang berlaku (Simanjuntak & Mukhlis, 2012:110).

Pengertian dan Fungsi SPT Pajak Penghasilan (PPh)

Pengertian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dalam Pasal 1 butir 10 Undang-Undang Perpajakan Nomor 28 Tahun 2007 (UU KUP) dijelaskan bahwa “Surat Pemberitahuan adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak yang terutang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan” (Widyaningsih, 2013:278).

Fungsi SPT sesuai dengan Pasal 3 Undang Undang Nomor 28 Tahun 2007, SPT mempunyai Fungsi sebagai berikut:

- a. Bagi Wajib Pajak PPh, SPT berfungsi sebagai sarana Wajib Pajak untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang:
 1. Pembayaran atau pelunasan yang telah dilaksanakan sendiri atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain dalam satu tahun pajak atau bagian tahun pajak;
 2. Penghasilan yang merupakan objek pajak dan atau bukan objek pajak;
 3. Harta dan kewajiban;
 4. Pembayaran dari pemotongan atau pemungutan pajak orang atau badan lain dalam 1 (satu) masa pajak sesuai dengan Ketentuan UU Perpajakan.
- b. Bagi Pengusaha Kena Pajak, SPT berfungsi sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah PPN dan PPhBM yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang:
 1. Pengkreditan Pajak Masukan terhadap Pajak Keluaran;

2. Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri oleh PKP, dan atau melalui pihak lain dalam 1 (satu) masa pajak, yang ditentukan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.
- c. Bagi Pemotong/ Pemungut Pajak, SPT berfungsi sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan pajak yang dipungut dan disetorkan.

Teori Layanan Fiskus

Pengertian Pelayanan Fiskus

Pelayanan adalah cara melayani, membantu mengurus dan menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang; Sedangkan Fiskus adalah petugas pajak, sehingga Pelayanan Fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus dan menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang dalam hal ini adalah Wajib Pajak (Jatmiko, 2006:20). Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian (skill), pengetahuan (knowledge), dan pengalaman (experience) dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan. Selain itu Fiskus juga harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik (Jatmiko, 2006:61).

Menurut Zeithalm & Biner Gremler, dalam Albari (2009:2) ada lima dimensi yang digunakan sebagai indikator/ukuran Kualitas Layanan, yaitu :

1. Keandalan (*reliability*), berupa kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya;
2. Kepastian/ Jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan organisasi dan karyawannya untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan;
3. Responsif (*responsiveness*), adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat;
4. Empati (*empathy*), berupa kepedulian atau perhatian pribadi yang diberikan organisasi kepada pelanggannya;
5. Berwujud/Bukti Fisik (*tangible*), berupa penampilan fisik, peralatan, personil, dan media komunikasi.

Hak dan Kewajiban Fiskus

Suandy (2011:120): Hak-hak Fiskus diatur dalam Undang-Undang perpajakan, adalah sebagai berikut:

1. Menerbitkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan/ atau mengukuhkan Pengusaha Kena Pajak (PKP) Fiskus kepada cara jabatan;
2. Menerbitkan Surat Tagihan Pajak;
3. Melakukan pemeriksaan dan penyegelan;
4. Melakukan penyidikan;
5. Menerbitkan Surat Paksa dan melaksanakan penyitaan.

Selanjutnya Suandy (2011:121) mengatakan bahwa: Kewajiban Fiskus yang diatur dalam Undang-Undang perpajakan, adalah sebagai berikut:

1. Kewajiban untuk melakukan penyuluhan kepada Wajib Pajak;
2. Menerbitkan surat ketetapan pajak;
3. Merahasiakan data Wajib Pajak.

Penelitian Terdahulu

Aryobimo (2012), Pengaruh persepsi wp tentang kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wp dengan kondisi keuangan WP dan preferensi risiko sebagai variable moderating; Teknik analisis: moderated regression analysis, Hasil Penelitian: Persepsi wp tentang kualitas pelayanan fiskus, kondisi keuangan wp, preferensi risiko berpengaruh positif terhadap kepatuhan wp, Obyek penelitian: Semarang. Purnomo dan Mangoting (2013), Pengaruh kesadaran wp, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan wp berada terhadap kepatuhan wpop di Surabaya; Teknik analisis: Regresi Berganda; Hasil Penelitian: kesadaran wp, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan lingkungan wp berada berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wpop di Surabaya Objek Penelitian: di KPP Sawahan Surabaya. Santi (2012), Analisis pengaruh kesadaran perpajakan, sikap rasional, lingkungan, sanksi denda, sikap fiskus terhadap kepatuhan wp di wilayah KPP Pratama Semarang; menguji secara empiris dan menganalisis pengaruh kesadaran perpajakan, sikap

rasional, lingkungan, sanksi denda terhadap kepatuhan wp, Teknik Analisis: Deskriptif dengan pendekatan secara survey, Hasil Penelitian: Kesadaran perpajakan, sikap rasional, lingkungan sanksi denda, sikap fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wp dalam membayar pajak; Lokasi penelitian: di KPP Pratama Semarang.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif. Jenis penelitian deskriptif menurut Sugiyono (2012:29) yaitu untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian, tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bitung. Periode waktu penelitian dimulai dari bulan Maret sampai dengan Mei 2016.

Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian disajikan lengkap dan terinci tentang langkah-langkah yang akan dilakukan pada pelaksanaan penelitian ini. Adapun langkah-langkah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penulis melakukan kajian awal dengan melakukan studi literatur baik studi kepustakaan maupun membaca melalui internet.
2. Melakukan pengidentifikasian tentang masalah, merumuskannya, menetapkan tujuan/manfaat penelitian,
3. Membatasi masalah ke lingkup yang disesuaikan dengan penelitian saat ini.
4. Perancangan dan persiapan survai pada objek penelitian yang telah ditentukan,
5. Pengumpulan data baik primer maupun sekunder.
6. Melakukan pengolahan data, membahasnya kemudian menarik kesimpulan dan memberikan saran-saran guna melengkapi penelitian.

Metode Pengumpulan Data

Menurut Effendi (2012:145). ada 2 jenis data, yaitu:

1. Data kuantitatif: data yang disajikan dan diukur dalam suatu skala numerik atau dalam bentuk angka-angka.
2. Data kualitatif: data yang bersifat deskriptif atau berbentuk uraian atau penjelasan serta tidak dapat diukur dalam skala numerik. Namun karena dalam statistik semua data harus dalam bentuk angka, maka data kualitatif umumnya dikuantitatifkan agar dapat diproses lebih lanjut.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif berupa data WP terdaftar/wajib SPT PPh, data Realisasi SPT WP PPh, dan data Penghitungan efektifitas SPT WP PPh Kabupaten Minahasa Utara periode Tahun 2013-2015 terdaftar pada KPP Pratama Bitung. Menurut V. Wiratna Sujarweni (2014:73) berdasar sumbernya, yaitu:

1. Data Primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui wawancara peneliti dengan nara sumber (tanpa perantara) langsung dari objek yang diteliti yaitu dengan Fiskus/pegawai pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Bitung.
2. Data Sekunder adalah data yang didapat dari catatan, buku, artikel, laporan pemerintah, buku-buku sebagai teori dan lain sebagainya yang digunakan sebagai acuan/teoritis dalam pembahasan skripsi ini. Data sekunder dalam penelitian ini adalah dokumen yang berhubungan dengan objek penelitian, berupa data Gambaran Umum Sejarah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Bitung, data Wajib Pajak terdaftar/wajib SPT (PPh) Kabupaten Minahasa Utara Tahun 2013-2015, data Realisasi SPT Wajib Pajak (PPh) Kabupaten Minahasa Utara Tahun 2013-2015, data penghitungan efektifitas SPT Wajib Pajak PPh Kabupaten Minahasa Utara Tahun 2013-2015, maupun dokumen pustaka baik yang bersifat literature maupun penelitian-penelitian terdahulu yang telah di uji.

Metode Analisis

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif. Dalam analisis data deskriptif, peneliti hanya terbatas pada perhitungan, dan mengumpulkan, menyusun, mengolah, serta

menganalisis data angka agar dapat memberikan gambaran mengenai suatu keadaan tertentu, sehingga dapat ditarik kesimpulan. Rumusan penghitungan efektivitas Wajib Pajak dalam realisasi SPT PPh, adalah :

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{Jumlah Wajib Pajak Laporan SPT}}{\text{Jumlah Wajib Pajak Terdaftar}} \times 100\%$$

Sumber: KPP Pratama Bitung, 2016

Dari rumus perhitungan efektivitas tersebut, dapat disusun kriteria efektivitas. Mahmudi(2010:143) mengungkapkan efektivitas digolongkan, sebagai berikut:

Tabel 1. Klasifikasi Kriteria Efektivitas

Ukuran	Kategori
Diatas 100 %	Sangat Efektif
90% - 100%	Efektif
80% - 90%	Cukup Efektif
60% - 80%	Kurang Efektif
Dibawah 60%	Tidak Efektif

Sumber : Mahmudi, 2010.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Sejarah dan Perkembangan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bitung

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bitung adalah Lembaga Pemerintah yang bergerak dibidang pelayanan perpajakan. KPP Pratama Bitung merupakan salah satu cabang Direktorat Jenderal Pajak Departemen Keuangan. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bitung adalah salah satu kantor pelayanan pajak modern yang ada di propinsi Sulawesi Utara yang diresmikan tanggal 24 November 2008 yang dibentuk dari gabungan Kantor Pelayanan Pajak Manado, Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Manado dan Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Amurang serta Kantor Pemeriksaan Pajak Manado. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bitung mempunyai wilayah kerja satu (1) Kota dan dua (2) Kabupaten yaitu Kota Bitung, Kabupaten Minahasa, dan Kabupaten Minahasa Utara. KPP Pratama Bitung juga membawahi satu (1) Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Tondano yang berlokasi di Tondano yang bertugas untuk memberikan penyuluhan kepada WP serta menjembatani WP dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Dan berdasarkan data yang tercatat hingga Tahun 2015 Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bitung melayani sejumlah 100.546 WP. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bitung pada waktu itu pernah dioperasikan di gedung kantor eks Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Manado, yang beralamat di jalan 17 Agustus Manado, dan kini Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bitung telah menempati gedung kantornya sendiri yang beralamat di jalan Sam Ratulangi Kota Bitung.

Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bitung

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Bitung adalah merupakan bagian dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP), oleh sebab itu visi dan misi yang ditetapkan mengikuti visi dan misi Kantor Pusat (DJP), yaitu:

- Visi: Menjadi institusi pemerintah yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien, dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi.
- Misi: Menghimpun penerimaan pajak Negara berdasarkan Undang-Undang Perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) melalui sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien.

Kedaaan SPT Wajib Pajak Kabupaten Minahasa Utara

Tabel 2. Data Wajib Pajak Terdaftar/Wajib SPT Pajak Penghasilan (PPh) Kabupaten Minahasa Utara

Klasifikasi	2013	2014	2015
Badan	2.068	2.343	2.682
OP Non Karyawan	5.126	5.500	5.875
OP Karyawan	15.609	17.871	20.562
Total	22.803	25.714	29.119

Sumber data: Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bitung, 2016

Tabel 3. Data Realisasi SPT Wajib Pajak (PPh) Kabupaten Minahasa Utara

Klasifikasi	2013	2014	2015
Badan	547	582	1.952
OP Non Karyawan	313	272	3.052
OP Karyawan	14.293	18.835	17.736
Total	15.153	19.689	22.740

Sumber data: Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bitung, 2016

Data pada Tabel 2. diatas, kita dapat melihat pada tahun 2013 WP berjumlah 22.803, dan meningkat di tahun 2014 berjumlah 25.714 bertambah sebanyak 2.911 atau 12,76 %. Pada tahun 2015 berjumlah 29.119 yaitu bertambah sebanyak 3.405 atau 13,24%, dengan perincian: -WP Badan pada tahun 2013 berjumlah 2.068, pada tahun 2014 meningkat sebanyak 2.343 yaitu bertambah sebesar 275 atau 13,29 % , dan pada tahun 2015 meningkat sebesar 2.682 yaitu bertambah sebanyak 339 atau 14,46 %.-Kemudian untuk WPOP Non Karyawan tahun 2013 berjumlah 5.126, dan pada tahun 2014 berjumlah 5.500 meningkat sebesar 374 atau 7,29 %, serta tahun 2015 berjumlah 5.875 bertambah sebanyak 375 atau 6,81 % . -Sedangkan WPOP Karyawan tahun 2013 berjumlah 15.609, pada tahun 2014 berjumlah 17.871 yaitu bertambah sebanyak 2.262 atau 14,49%, dan pada tahun 2015 berjumlah sebesar 20.562 meningkat sebesar 2.691 atau 15,06 %.

Data pada Tabel 3. tersebut di atas dapat pula dilihat bahwa SPT yang dikirim tahun 2013 WP Badan berjumlah 2.068, ternyata tidak semuanya memasukan SPT-nya, realisasinya hanya 547 atau 26 %, sedangkan pada tahun 2014 dari 2.343 WP Badan reaktivasi SPT yang masuk sebanyak 582 atau 25%. Kemudian tahun 2015 jumlah WP Badan sebesar 2.682 , realisasi SPT yang masuk berjumlah 1.952 atau 73%. Jika di bandingkan dengan tahun 2013 dan tahun 2014, maka SPT yang masuk mengalami peningkatan di tahun 2015.

Selanjutnya, untuk SPT WPOP Non Karyawan, berjumlah 5.126 pada tahun 2013, tapi realisasi SPT yang masuk hanya 313 atau 06 %, dan pada tahun 2014 jumlah WPOP Non Karyawan sebesar 5.500 ternyata realisasi SPT yang masuk hanya 272 atau 5% artinya mengalami penurunan dibanding tahun 2013. Sedangkan pada tahun 2015 jumlah 5.875 WPOP Non Karyawan, dan realisasi SPT yang masuk sebanyak 3.052 atau 52% yang berarti terjadi peningkatan dari tahun 2014 sebesar 47 %. Dapat disimpulkan: WPOP non karyawan Minahasa Utara kepatuhannya sangat minim karena SPT direalisasikan hanya 06% tahun 2013 dan menurun lagi ditahun 2014 yaitu 5%, akan tetapi pada tahun 2015 terjadi peningkatan, dimana realisasi SPT sebesar 52% menunjukkan bahwa kinerja petugas pajak/Fiskus berhasil meningkatkan pengawasan lewat SPT WPOP non Karyawan di Minahasa Utara.

Hal yang sama terjadi pula pada SPT WPOP Karyawan yang mana tidak semuanya memasukan SPT. Pada tahun 2013 jumlah WPOP Karyawan sebanyak 15.609, dan realisasi SPT yang masuk sebanyak 14.293 atau 92 %, kemudian pada tahun 2014 jumlah WPOP Karyawan sebanyak 17.871, ternyata realisasi SPT yang masuk sebesar 18.835 atau 105 % yang berarti mengalami peningkatan sebesar 13 % dibanding tahun 2013. Akan tetapi pada tahun 2015 jumlah WPOP Karyawan sebesar 20.562, dan realisasi SPT yang masuk berjumlah 17.736 atau 86 %, menurun selisih sebesar 19% bila dibandingkan dengan tahun 2014.

Tabel 4. Data Penghitungan Efektifitas SPT WP PPh Kabupaten Minahasa Utara

Tahun	2013	2014	2015
Efektifitas SPT WP PPh Kab. Minahasa Utara:	0,66	0,77	0,78
Badan	0,26	0,25	0,73
OP Non Karyawan	0,06	0,05	0,52
OP Karyawan	0,92	1,05	0,86

Sumber data: Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bitung, 2016

Pembahasan

Salah satu wujud nyata peran serta masyarakat dalam pembangunan bangsa adalah dengan membayar pajak. Letak keberhasilan penerimaan pajak ada pada peran layanan Fiskus, dan kunci keberhasilan penerimaan negara disektor pajak berada pada kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini menganalisa realisasi SPT Pajak Penghasilan (PPh) dari Wajib Pajak (WP) di Kabupaten Minahasa Utara periode tahun 2013 – tahun 2015. Penerimaan pajak penghasilan (PPh) di Kabupaten Minahasa Utara mengalami kendala atau hambatan sehingga dalam periode tahun 2013 – tahun 2015 tidak mencapai target yang ditetapkan per tahunnya, khususnya untuk WP Badan dan WPOP Non Karyawan. Sedangkan untuk WPOP Karyawan dapat dikatakan pencapaiannya sebagaimana ditargetkan. Pajak penghasilan (PPh) merupakan pajak subyektif yang dipungut langsung oleh Pemerintah Pusat melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) /KPP Pratama Bitung adalah Institusi pemerintah yang berwenang menghimpun penerimaan negara di Kabupaten Minahasa utara. Pajak Penghasilan (PPh) masuk dalam APBN dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara.

Dalam menganalisis kinerja layanan Fiskus, dinilai berdasarkan penghitungan efektifitas SPT Wajib Pajak PPh Kabupaten Minahasa Utara Tahun 2013-2015, adalah sebagai berikut:

$$\text{Efektifitas} = \frac{\text{Jumlah Wajib Pajak Laporan SPT}}{\text{Jumlah Wajib Pajak Terdaftar}} \times 100\%$$

$$\begin{aligned} \text{Efektifitas WP Tahun 2013} &= \frac{15.153}{22.803} \times 100\% \\ &= 66\% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Efektifitas WP Tahun 2014} &= \frac{19.689}{25.714} \times 100\% \\ &= 77\% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Efektifitas WP Tahun 2015} &= \frac{22.740}{29.119} \times 100\% \\ &= 78\% \end{aligned}$$

Analisa data pada Tabel 4 diatas dan hasil penghitungan efektifitas, diketahui bahwa efektifitas realisasi SPT Wajib Pajak PPh Kabupaten Minahasa Utara pada KPP Pratama Bitung tahun 2013 sebesar 66 %, sedangkan pada tahun 2014 sebesar 77 % dan realisasi SPT tahun 2015 sebesar 78 % artinya realisasi SPT WP PPh di Kabupaten Minahasa Utara periode tahun 2013 – 2015 secara umum tergolong dalam kriteria *kurang efektif*. Secara terinci WP Badan Kabupaten Minahasa Utara tahun 2013- 2015 tingkat pencapaian dalam kategori *kurang efektif*, juga untuk WPOP Non Karyawan Minahasa Utara tahun 2013-2015 tergolong dalam tingkat pencapaiannya *tidak efektif*, Sedangkan untuk WPOP Karyawan Minahasa Utara Tahun 2013 merealisasikan SPT sebanyak 92%, berarti tingkat pencapaian dikategorikan *efektif*; pada tahun 2014 realisasi SPT meningkat signifikan sebanyak 105% artinya partisipasi WPOP Karyawan dalam membayar pajak sangat tinggi dengan tingkat pencapaian dalam kategori *sangat efektif*; akan tetapi terjadi penurunan dalam realisasi SPT PPh WPOP Karyawan ditahun 2015 menjadi 86% dan dikategorikan *cukup efektif*.

Pelayanan Fiskus yang efektif dan efisien tentunya sangat diharapkan dalam proses perpajakan, sehingga rencana atau target penerimaan pajak yang maksimal dapat tercapai. Optimalisasi sosialisasi diperlukan, agar masyarakat mengerti pentingnya membayar pajak, sehingga dapat memperlancar proses penerimaan pajak dan meminimalkan permasalahan atau hambatan dalam pemungutan pajak yang dihadapi, sebab berdasarkan analisa data Wajib Pajak dalam realisasi SPT yang masuk belum sesuai dengan jumlah Wajib Pajak terdaftar /wajib SPT, berarti masih terdapat Wajib Pajak yang ditegur. Menyikapi Wajib Pajak yang sudah terdaftar tetapi tidak menyampaikan SPT, misalnya dengan melakukan pemeriksaan pajak untuk mengetahui penyebab tidak disampainya SPT tersebut, untuk itu diperlukan Fiskus yang berkualitas.

Fiskus yang berkualitas diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian (*skill*), pengetahuan (*knowledge*), dan pengalaman (*experience*) dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perUndang-undangan perpajakan. Selain itu Fiskus juga harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik (Jatmiko,2006:61). Sebagaimana pendapat Zeithalm & Biner Gremler bahwa ada lima dimensi indikator/ukuran Kualitas Layanan, yaitu :

1. Keandalan (*reliability*), berupa kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya;
2. Kepastian/ Jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan organisasi dan karyawannya untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan;
3. Responsif (*responsiveness*), adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat;
4. Empati (*empathy*), berupa kepedulian atau perhatian pribadi yang diberikan organisasi kepada pelanggannya;
5. Berwujud/Bukti Fisik (*tangible*), berupa penampilan fisik, peralatan, personil, dan media komunikasi. (Albari, 2009:2).

Fiskus yang berkualitas adalah Fiskus yang mampu memberi pelayanan dengan baik, tepat terpercaya, jaminan kompetensi, cepat tanggap, peduli, disertai tampilan Fiskus yang simpatik dengan dukungan peralatan media komunikasi. Fiskus yang berkualitas adalah Fiskus yang ahli dalam bidangnya, menguasai perpajakan, berpengalaman, dan mempunyai motif melayani Wajib Pajak dengan baik. Seabdengan semakin baiknya pelayanan Fiskus, maka Wajib Pajakpun akan bersikap baik terhadap proses perpajakan, sebaliknya jika pelayanan Fiskus dianggap kurang baik, maka Wajib Pajak juga enggan memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak.

Sesuai Tujuan dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memberi pelayanan prima, yaitu pelayanan Fiskus yang berkualitas tinggi berbasis kompetensi, dan Visi menjadi institusi pemerintah yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien, dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi, dengan Misimenghimpun penerimaan pajak Negara berdasarkan Undang-Undang Perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) melalui sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien.

Layanan Fiskus yang berkualitas tinggi berbasis kompetensi, dimana Fiskus atau petugas pajak dalam pelayanan terhadap Wajib Pajak telah menggunakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien, dipercaya, berintegritas, professional, diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak didalam memenuhi kewajiban membayar pajak. Sebab dengan menampilkan mutu pelayanan yang baik dalam proses perpajakan, maka akan berefek baik pula pada kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib Pajak dapat mengenal pajak dari pelayanan yang diberikan oleh Fiskus yang professional, berkualitas, yang berkompeten dibidangnya. Fiskus yang memiliki mental yang siap melayani Wajib Pajak dengan sebaik-baiknya serta memberikan fasilitas yang memadai, agar Wajib Pajak merasa puas dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya secara sukarela, sesuai pendapat Simanjuntak dan Mukhlis (2012:111) bahwa dengan melaporkan SPT dan mengungkapkan kebenaran jumlah penghasilan yang dilaporkannya sejalan dengan implementasi *self assessment*, diharapkan Wajib Pajak dapat mencapai suatu tingkat kepatuhan pajak sukarela (*voluntary compliance level-VCL*). Dengan demikian, kedua belah pihak yaitu selaku Wajib Pajak dan Fiskus atau petugas pajak harus bersinergi, oleh karena letak keberhasilan penerimaan

pajak ada pada peran layanan Fiskus, dan kunci keberhasilan penerimaan negara disektor pajak berada pada kepatuhan Wajib Pajak. Sehingga Slogan “Pajak, Bersama Anda Membangun Bangsa” atau “Lunasi Pajaknya, Awasi Penggunaannya” harus kita dukung sepenuhnya agar hasil perjuangan patriot bangsa dalam memerdekakan bangsa Indonesia bisa dinikmati oleh anak cucu kita dan semoga modernisasi pajak membawa kemandirian dan kehormatan bangsa.

PENUTUP

Kesimpulan

Dari hasil analisis deskriptif ini, maka dapat disimpulkan, bahwa:

1. Melihat realisasi SPT Wajib Pajak PPh di Kabupaten Minahasa Utara periode Tahun 2013-2015, khususnya WP Badan dikategorikan kurang efektif dan WPOP Non Karyawan tidak efektif, berarti Fiskus harus memahami hambatan/kendala dari WP dengan menyikapi WP yang tidak merealisasikan SPT-nya, agar pada tahun-tahun berikutnya menjadi semakin baik. Sedangkan untuk WPOP Karyawan dalam realisasi SPT-nya Tahun 2013 tergolong efektif, Tahun 2014 sangat efektif, dan Tahun 2015 cukup efektif, dapat diartikan bahwa kinerja layanan Fiskus berefek baik pada WPOP Karyawan di Kabupaten Minahasa Utara.
2. Layanan Fiskus berpengaruh positif pada Wajib Pajak (WPOP Karyawan) dalam membayar pajak periode tahun 2013-2015 di Kabupaten Minahasa Utara, akan tetapi kurang berpengaruh positif pada Wajib Pajak (WP Badan dan WPOP Non Karyawan) dalam membayar pajak periode Tahun 2013-2015 di Kabupaten Minahasa Utara.

Saran

Penulis menyarankan sebagai berikut:

1. Agar Fiskus meningkatkan kinerja, kualitas pelayanan, memperbaiki kinerja, meningkatkan pengawasan terhadap SPT Wajib Pajak, meningkatkan sosialisasi antara lain mengenai sanksi pajak kepada Wajib Pajak agar Wajib Pajak mengerti pentingnya membayar pajak, sehingga dapat memperlancar proses penerimaan pajak dan meminimalkan permasalahan/hambatan yang dihadapi, dalam hal masih terdapat Wajib Pajak yang tidak merealisasikan SPT PPh periode tahun 2013 - 2015 di Kabupaten Minahasa Utara.
2. Pimpinan KPP Pratama Bitung sebaiknya dapat melakukan perluasan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) di Kabupaten Minahasa Utara, sebab jikasemakin sering melakukan penyuluhan perpajakan diberbagai tempat, maka semakin banyak masyarakat umum mengetahui, mengerti, memahami tentang pentingnya pajak bagi pembangunan, bahkan dimungkinkan juga dapat menjaring calon WP baru.

DAFTAR PUSTAKA

- Albari. 2009. *Jurnal Perpajakan*, <http://www.perpajakan.studentjournal.ub.ac.id>, Diakses 11 Maret 2016.
- Aryobimo. 2012. Pengaruh Persepsi WP tentang Kualitas Pelayanan Fiskus, Kepatuhan WP dengan Kondisi Keuangan WP dan Preferensi Risiko Sebagai Variable Moderating. (Studi Empiris terhadap WPOP di Kota Semarang). *Undergraduate Thesis*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis. UNDIP, Semarang. <http://eprints.undip.ac.id/37354>. Diakses 11 Maret 2016. Hal. 18.
- Direktorat Jenderal Pajak, *Sistem Self Assessment*. <http://www.ortax.org>. Diakses 11 Maret 2016.
- Effendi, Sopian dan Tukiran. 2012. *Metode Penelitian*. Yahya, Jakarta.
- Jatmiko, Agus Nugroho. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. UNDIP, Semarang. *Master Thesis*, Program Pasca Sarjana. <http://eprints.undip.ac.id/6812>. Diakses 11 Maret 2016. Hal. 20, 61.
- Mahmudi. 2010. *Analisis Laporan Keuangan Pemerintah Daerah*. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen. Yogyakarta.

- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan*. Edisi Terbaru 2016. Penerbit ANDI, Yogyakarta.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Indonesia*, Edisi Revisi 2011. Penerbit ANDI, Yogyakarta.
- Mulyono, Djoko. 2010. *Panduan Brevet Pajak, Akuntansi Pajak dan Ketentuan Umum Perpajakan*. ANDI, Yogyakarta.
- Pemerintah Republik Indonesia. *Undang-Undang Dasar Tahun 1945*. 2002. Amandemen Ketiga. Lembaga Informasi Nasional RI, Jl. Merdeka Barat 9 Jakarta.
- Pemerintah Republik Indonesia. UU Nomor 16 Tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No.5 Tahun 2008 tentang Perubahan Keempat atas UU No .6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menjadi Undang-Undang.
- Purnomo, Cindy Joto dan Yenny Mangoting. 2013. *Skripsi*, Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada Terhadap Kepatuhan WPOP di Surabaya. KPP Sawahan. Universitas Kristen Petra, Surabaya.
<http://www.studentjournal.petra.ac.id/./380>. Diakses 26 Maret 2016. Hal. 53
- Santi, Anisa Nirmala. 2012. *Skripsi*. Analisis Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sikap Rasional, Lingkungan, Sanksi Denda Sikap Fiskus terhadap Kepatuhan WP di KPP Pratama Semarang. UNDIP, Semarang.
<http://eprints.undip.ac.id/35025/1/jurnal>. Diakses 17 April 2016. Hal. 22
- Simanjuntak, Timbul Hamonangan dan Imam Mukhlis. 2012. *Dimensi Ekonomi Perpajakan Dalam Pembangunan Ekonomi*. Jakarta.
- Suandy, Erly. 2011. *Perencanaan Pajak*. Edisi 5. Salemba Empat, Jakarta.
- Sugiyono, 2012. *Statistik Untuk Penelitian*. Alfa Beta, Bandung.
- Sujarweni,V. Wiratna. 2014. *Metodologi Penelitian*. PUSTAKABARUPRESS, Yogyakarta.
- Widyaningsih, Aristanti. 2013. *Hukum Pajak dan Perpajakan*. Cetakan Kedua. Alfabeta, Bandung.