

**FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEMAUAN UNTUK
MEMBAYAR PAJAK PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
DI KPP PRATAMA SURABAYA TEGALSARI**

ARTIKEL ILMIAH



Oleh :
HARIYADI SETYONUGROHO
2007310162

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2012**

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Hariyadi Setyonugroho
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 08 Mei 1989
N.I.M : 2007310162
Jurusan : Akuntansi
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Sistem Informasi
Judul : Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan Untuk
Membayar Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP
Pratama Surabaya Tegalsari.

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 28 Februari 2012



Bayu Sarjono, SE., AK, M.Ak, BKP

Ketua Jurusan Akuntansi

Tanggal : 01 Maret 2012



Supriyati, S.E., M.Si., Ak.

FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEMAUAN UNTUK MEMBAYAR PAJAK PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA SURABAYA TEGALSARI

Hariyadi Setyonugroho

STIE Perbanas Surabaya

Email : pakde.oioi@gmail.com

Jl. Nginden Semolo 34-36 Surabaya

ABSTRACT

Tax is one of the country's largest revenue and taxes also constitute a form of self-reliance in financing the construction of a nation State. The willingness of taxpayers in tax payments is important in tax collection. The lack of willingness to pay taxes is that the result of the vote of indirect taxes can be felt by the taxpayer, it is because the public never knew existed concrete reward of money spent to pay taxes. This research uses several hypotheses to determine the effects of the variable that is used. Related to this research effort, the study used a sample in an individual taxpayer who is listed on KPP Pratama Surabaya Tegalsari and that has a Taxpayer Identification Number as well as making payment on the KPP Pratama Surabaya Tegalsari. Technical analysis is used to test the research hypotheses is SPSS. The result of these tests is that the awareness of paying taxes has no effect on the willingness to pay taxes, while the knowledge and understanding of tax rules, a good perception of the effectiveness of the taxation system, and service quality affects the willingness to pay taxes.

Keywords : *Willingness to pay taxes, awareness of paying taxes, knowledge and understanding of tax rules, a good perception of the effectiveness of the taxation system, service quality.*

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu penerimaan terbesar suatu Negara dan pajak juga merupakan suatu wujud kemandirian suatu bangsa dalam pembiayaan pembangunan Negara. Upaya pemerintah dalam menjalankan roda pemerintahan dan pembangunan, pemerintah memerlukan dana yang tidak sedikit, sedangkan penerimaan negara dari devisa yang berasal dari ekspor masih dirasa tidak mencukupi jika dibandingkan dengan besarnya pengeluaran untuk membiayai kegiatan pemerintahan dan pembangunan tersebut, sehingga pemerintah berupaya menggali sumber-sumber dana khususnya yang berasal dari kemampuan bangsa sendiri yaitu salah satunya berasal dari iuran masyarakat berupa pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa perpajakan sebagai

salah satu kegiatan pemerintah berkaitan dengan pengelolaan keuangan negara yang berasal dari iuran masyarakat yang mempunyai tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui perbaikan dan penambahan pelayanan publik sehingga pemerataan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat dapat tercapai serta mengurangi kesenjangan sosial antar penduduk.

Upaya atas pencapaian tujuan perpajakan itu sendiri tentu tidak selalu berjalan lancar. Salah satu hal yang perlu diperhatikan yaitu pemungutan pajak. Banyak sekali faktor-faktor yang membuat para Wajib Pajak tidak membayar atau tidak melaporkan kewajiban pajaknya kepada petugas pajak. Hal tersebut dapat dilihat dari total penduduk Indonesia yang mencapai 238 juta orang,

sebanyak 110 juta orang yang memiliki pekerjaan. Berdasarkan jumlah tersebut hanya sebanyak 55 juta orang saja yang berpotensi menjadi Wajib Pajak dan hanya 8,5 juta orang yang mau menyerahkan Surat Pemberitahuan Tahunan. Berdasarkan hal tersebut menyatakan bahwa masih banyak penduduk Indonesia yang kurang sadar terhadap fungsi dari pajak itu sendiri. Dari fakta tersebut pula pemerintah belakangan ini berupaya untuk memaksimalkan pendapatan dari sektor pajak terutama pada Orang Pribadi.

Kemauan membayar pajak yang timbul pada Wajib Pajak juga sangat diperlukan, sampai sejauh mana Wajib pajak akan mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Kemauan membayar merupakan suatu nilai dimana seseorang rela untuk membayar, mengorbankan atau menukarkan sesuatu untuk memperoleh barang atau jasa (Widaningrum, 2007). Pada sebagian besar rakyat di seluruh negara tidak akan pernah menikmati kewajibannya membayar pajak sehingga memenuhinya tidak ada yang tanpa menggerutu, sedikit saja yang merasa benar-benar rela dan merasa ikut bertanggungjawab membiayai pemerintahan suatu negara (Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu, 2006 : 113), maka tanpa adanya rasa kemauan dalam diri Wajib Pajak untuk rela membayar pajak, usaha untuk memaksimalkan pendapatan pada sektor pajak tidak dapat tercapai sempurna. Menurut Sanjaya dalam Tatiana dan Priyo (2009) menjelaskan bahwa kemauan membayar pajak dipengaruhi oleh pengetahuan tentang pajak, persepsi terhadap sanksi pajak, kesadaran masyarakat dalam membayar pajak, persepsi terhadap para petugas pajak, dan persepsi terhadap kemudahan dalam pelaksanaan sistem pajak.

Sejak tahun 1983, sistem perpajakan di Indonesia menganut sistem *Self Assessment System* yang dimana Wajib Pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak terutang

menggantikan sistem perpajakan yang semula yaitu *Official Assessment System*. Diantaranya sistem *Self Assessment System* membawa misi dan konsekuensi perubahan sikap (kesadaran) warga untuk membayar pajak secara sukarela (Harahap, 2004 : 43). Sistem pemungutan pajak dengan menggunakan *Self Assessment* memberikan peran aktif Wajib Pajak untuk melakukan sendiri perhitungan pajak terutang, menyetorkan sendiri, dan melaporkan SPT sendiri. Sistem ini lebih ditekankan kepada kerelaan Wajib Pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakannya (Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu, 2006 : 113). Untuk menunjang dari *Self Assessment System* tersebut Direktorat Jenderal Pajak membuat suatu sistem pendukung yang diharapkan dapat memudahkan Wajib Pajak dalam membayar dan melaporkan kewajiban pajaknya yaitu adanya *e-filling*, *e-SPT*, *e-NPWP*, *e-regISTRATION*, *drop box* dan *e-banking*. Hal tersebut diharapkan dapat meningkatkan penerimaan pada sektor pajak dan dapat menciptakan suatu sudut pandang yang positif terhadap Direktorat Jenderal Pajak dan pada pajak itu sendiri.

Upaya yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak tidak akan berjalan lancar sesuai dengan harapan jika tidak ada kemauan membayar pajak dari Wajib Pajak itu sendiri. Kemauan Wajib Pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya merupakan hal penting dalam penarikan pajak tersebut. Penyebab kurangnya kemauan tersebut antara lain adalah asas perpajakan, yaitu bahwa hasil pemungutan pajak tersebut tidak langsung dinikmati oleh para Wajib Pajak. Masyarakat sendiri dalam kenyataannya tidak suka membayar pajak. Hal ini disebabkan masyarakat tidak pernah tahu wujud konkret imbalan dari uang yang dikeluarkan untuk membayar pajak (Widayati, 2010). Salah satu upaya dalam meningkatkan penerimaan pajak adalah dengan memberikan suatu pelayanan yang bermutu terhadap Wajib Pajak selaku pelanggan. Peningkatan kualitas dan kuantitas

pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada Wajib Pajak sebagai pelanggan (Ni Luh Supadmi, 2009).

Sesuai dengan kenyataannya, masih banyak Wajib Pajak potensial yang belum terdaftar sebagai Wajib Pajak aktual. Ketidaktaatan dalam membayar pajak tidak hanya terjadi pada lapisan pengusaha namun juga telah menjadi rahasia umum bahwa para pekerja profesional lainnya juga ada yang tidak taat untuk membayar pajak. Sementara itu telah diketahui bahwa, Undang-Undang tentang perpajakan dengan jelas mencantumkan kewajiban para Wajib Pajak untuk membayar pajak, jika tidak memenuhi kewajiban tersebut maka akan dikenakan sanksi yang

tegas. Namun perlu diperhatikan juga bahwa dilapangan dapat terjadi pelanggaran, seperti seorang Wajib Pajak yang berskala besar dapat melakukan kesepakatan dengan oknum petugas pajak untuk melakukan pengurangan jumlah nominal pajak Wajib Pajak. Pihak yang diuntungkan dalam situasi tersebut adalah Wajib Pajak dan oknum petugas pajak tersebut, sedangkan pihak yang paling dirugikan dalam situasi tersebut adalah pemerintah. Timbulnya tindakan-tindakan pelanggaran tersebut salah satunya disebabkan oleh kurangnya kesadaran tentang pajak baik dari pihak Wajib Pajak maupun petugas pajak.

RERANGKA TEORITIS DAN HIPOTESIS

Kemauan Membayar Pajak

Konsep kemauan membayar pajak menurut Tatiana dan Priyo (2009) dikembangkan melalui dua subkonsep yaitu, konsep kemauan membayar dan konsep pajak. Kemauan membayar merupakan suatu nilai dimana seseorang rela untuk membayar, mengorbankan atau menukarkan sesuatu untuk memperoleh barang atau jasa (Widaningrum, 2007). Sedangkan yang kedua adalah konsep pajak. Menurut Mr. Dr. NJ. Feldmann (Waluyo, 2010 : 2) pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada pengusaha (menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum), tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum. Sedangkan menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H. (Siti Resmi, 2009 : 1) Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapatkan jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Berdasarkan penjabaran dari dua subkonsep di atas, maka dapat dikembangkan suatu definisi untuk kemauan membayar pajak (*Willingness to pay tax*) kemauan membayar pajak dapat diartikan sebagai suatu nilai atau tindakan moral untuk secara sukarela yang dilakukan oleh Wajib Pajak dengan mengeluarkan uang (yang sesuai dengan peraturan yang berlaku) dimana uang tersebut akan dipergunakan untuk keperluan umum negara dengan tidak mendapatkan suatu timbal balik secara langsung dari negara. Hal serupa diungkapkan oleh penelitian yang dilakukan oleh Tatiana dan Priyo (2009) kemauan membayar pajak dapat diartikan sebagai suatu nilai yang rela dikontribusikan oleh seseorang (yang ditetapkan dengan peraturan) yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum negara dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) secara langsung.

Kemauan membayar pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan pada Wajib Pajak, penegakan hukum perpajakan, dan tarif pajak (Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu, 2006 : 112). Selain itu, menurut Sanjaya dalam Tatiana dan Priyo (2009) menjelaskan bahwa

kemauan membayar pajak dipengaruhi oleh pengetahuan tentang pajak, persepsi terhadap sanksi pajak, kesadaran masyarakat dalam membayar pajak, persepsi terhadap para petugas pajak, dan persepsi terhadap kemudahan dalam pelaksanaan sistem pajak.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Anu (dalam Tatiana dan Priyo, 2009) bentuk-bentuk persepsi dan alasan persepsi tersebut dapat mengindikasikan kemauan membayar pajak oleh Wajib Pajak yaitu : (1) Wajib Pajak merasa jumlah pajak yang harus dibayar tidak memberatkan, atau paling tidak sesuai dengan penghasilan yang diperoleh. Wajib Pajak mau membayar pajak apabila beban pajak yang dipikul tidak mempengaruhi kemampuan ekonomis secara signifikan. (2) Wajib Pajak menilai sanksi-sanksi perpajakan dilaksanakan dengan adil. Dengan penilaian ini Wajib Pajak akan membayar pajak, didasari pada kepercayaan bahwa Wajib Pajak yang tidak membayar pajak akan dikenakan sanksi. (3) Wajib Pajak menilai pemanfaatan pajak sudah tepat. Salah satu pemanfaatan pajak adalah pembangunan fasilitas umum. (4) Wajib Pajak menilai aparat pajak memberikan pelayanan dengan baik.

Penelitian yang dilakukan oleh Cummings dan Vasquez pada tahun 2005 (dalam Tatiana dan Priyo, 2009) menunjukkan bahwa persepsi Wajib Pajak atas ketersediaan barang dan jasa (fasilitas) untuk kepentingan umum meningkatkan kepatuhan pajak oleh Wajib Pajak dimana kemauan membayar pajak termasuk didalamnya. Bintoro (dalam Tatiana dan Priyo, 2009) berpendapat bahwa, kontrak psikologi yang dibangun oleh aparat pajak dan Wajib Pajak akan berdampak pada terbentuknya moral pajak yang dapat mempengaruhi Wajib pajak untuk mau membayar pajak.

Berdasarkan penjelesan tersebut menjelaskan bahwa sikap moral dalam bentuk keinginan atau kemauan untuk membayar pajak sangat diperlukan dengan mengingat

bahwa pajak merupakan suatu kewajiban yang mutlak kepada warga negara, maka hal tersebut perlu bagi pihak pemerintah untuk turut serta dalam meningkatkan rasa kecintaan bernegara sejak dini.

Kesadaran Membayar Pajak

Kemajuan dan perkembangan negara ini tak lepas dari kesadaran warganya dalam membayar pajak. Kesadaran masyarakat dalam membayar pajak sangat erat hubungannya dengan kesadaran bernegara. Menurut Marihot (2010 : 106) apabila kesadaran bernegara kurang maka masyarakat kurang dapat mengenal dan menikmati pentingnya berbangsa dan bertanah air, berbahasa nasional, menikmati keamanan dan ketetapan, memiliki dan menikmati kebudayaan nasional dan pada akhirnya apabila kesadaran bernegara kurang maka rasa memiliki dan menikmati manfaat pengeluaran pemerintah juga kurang sehingga kesadaran membayar pajak juga tidak tebal.

Kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti, sedangkan perpajakan adalah perihal pajak, sehingga kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak (Agus, 2006). Berdasarkan hal tersebut mengungkapkan bahwa kesadaran perpajakan berkenaan dengan Wajib Pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya, melaporkan SPT, fungsi dan peraturan beserta sanksi-sanksi dari pajak itu sendiri. Pada sebagian besar masyarakat dalam hal ini masyarakat Indonesia, tingkat kesadaran dalam membayar pajak sendiri dirasa sangat kurang. Hal tersebut diperkuat adanya pernyataan dari Soemarso (dalam Agus, 2006) yang menyatakan bahwa kesadaran perpajakan masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu sebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijarah. Menurut Suryadi (2006) terdapat 4 indikator penting dalam meningkatkan kesadaran Wajib Pajak: menciptakan persepsi positif Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakannya, mempelajari karakteristik Wajib Pajak,

meningkatkan pengetahuan perpajakan Wajib Pajak dan penyuluhan perpajakan kepada Wajib pajak.

Peran aktif pemerintah untuk menyadarkan masyarakat akan pajak sangat diperlukan baik berupa penyuluhan/sosialisasi rutin ataupun berupa pelatihan secara intensif agar kesadaran masyarakat untuk membayar pajak dapat meningkat atau dengan kebijakan perpajakan dapat digunakan sebagai alat untuk menstimulus atau merangsang Wajib Pajak agar melaksanakan dan atau meningkatkan kesadaran dalam membayar perpajakan.

Irianto dalam Tatiana dan Priyo (2009) menjabarkan beberapa bentuk kesadaran dalam membayar pajak. Terdapat tiga bentuk kesadaran utama terkait pembayaran pajak, yaitu : (1) Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, Wajib Pajak mau untuk membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. (2) Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib Pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada berkurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara. (3) Kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan Undang-Undang dan dapat dipaksakan. Wajib Pajak akan membayar pajak karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan suatu kewajiban mutlak setiap warga negara.

Berdasarkan penjelasan di atas, kesadaran membayar pajak dapat diartikan sebagai suatu bentuk sikap moral yang memberikan sebuah kontribusi kepada negara untuk menunjang pembangunan negara dan berusaha untuk mentaati semua peraturan yang telah ditetapkan oleh negara serta dapat

dipaksakan kepada Wajib Pajak. Di samping itu, kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan bukan hanya terdapat pada hal-hal teknis saja seperti pemeriksaan pajak, tarif pajak, tetapi juga bergantung pada kemauan Wajib Pajak untuk mentaati ketentuan perundang-undangan perpajakan (Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu, 2006 : 113).

Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Peraturan Pajak

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Widayati dan Nurlis (2010) terdapat beberapa indikator Wajib Pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan, yaitu: (1) Kepemilikan NPWP. Setiap Wajib Pajak yang memiliki penghasilan wajib untuk mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP sebagai salah satu sarana untuk pengadministrasian pajak. (2) Pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai Wajib Pajak. Apabila Wajib Pajak telah mengetahui kewajibannya sebagai Wajib Pajak, maka mereka akan melakukannya, salah satunya adalah membayar pajak. (3) Pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan. Semakin tahu dan paham Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin tahu dan paham pula Wajib Pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan mereka. Hal ini tentu akan mendorong setiap Wajib Pajak yang taat akan menjalankan kewajibannya dengan baik. (4) Pengetahuan dan pemahaman mengenai PTKP, PKP, dan tarif pajak. Dengan mengetahui dan memahami mengenai tarif pajak yang berlaku, maka akan dapat mendorong Wajib Pajak untuk dapat menghitung kewajiban pajak sendiri secara benar. (5) Wajib Pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh KPP. (6) Wajib Pajak mengetahui dan memahami peraturan pajak melalui *training* perpajakan yang mereka ikuti.

Persepsi yang Baik atas Efektivitas Sistem Perpajakan

Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan membayar pajak, maka diperlukan perubahan atau penyempurnaan dan perbaikan dalam sistem administrasi modern yang berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK.01/2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Intansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak mengenai peningkatan ketertiban administrasi, efektivitas, dan kinerja organisasi instansi vertikal di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak yang mencakup semua lini operasi organisasi secara nasional.

Berdasarkan hal tersebut diharapkan sistem perpajakan yang sekarang sudah ada seperti *e-SPT*, *e-filling*, *e-NPWP*, *e-registration*, *e-banking* dan *drop box*, dan lain-lain dapat lebih sempurna serta memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam membayar atau melaporkan kewajiban perpajakan dan dapat memberikan pencitraan atau persepsi yang baik kepada hal yang terkait dengan pajak terutama pada sistem perpajakan.

Menurut Widayati dan Nurlis (2010) hal-hal yang mengindikasikan efektifitas sistem perpajakan yang saat ini dapat dirasakan oleh Wajib Pajak antara lain : (1) Adanya sistem pelaporan melalui *e-SPT* dan *e-filling*. Wajib Pajak dapat melaporkan pajak secara lebih mudah dan cepat. (2) Pembayaran melalui *e-banking* yang memudahkan Wajib Pajak dapat melakukan pembayaran dimana saja dan kapan saja. (3) Penyampaian SPT melalui *drop box* yang dapat dilakukan di berbagai tempat, tidak harus di KPP tempat Wajib Pajak terdaftar. (4) Peraturan perpajakan dapat diakses secara lebih cepat melalui internet, tanpa harus menunggu adanya pemberitahuan dari KPP tempat Wajib Pajak terdaftar. (5) Pendaftaran NPWP yang dapat dilakukan secara online melalui *e-registration* dari *website* pajak. Hal

ini akan memudahkan Wajib Pajak untuk memperoleh NPWP secara lebih cepat.

Kualitas Pelayanan

Pelayanan kepada pelanggan merupakan suatu kombinasi antara seni dan ilmu, untuk mempelajari bagaimana menciptakan pelayanan yang bermutu tidak cukup hanya memiliki teori atau prinsip melainkan harus berani mencoba mempraktikkan pengetahuan yang berkaitan dengan perilaku pelayanan kepada pelanggan (Boediono, 2003 : 14). Pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan kepuasan kepada pelanggan. Suatu layanan dapat dikatakan baik apabila usaha yang dijalankan sesuai dengan apa yang diharapkan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus (Ni Luh Supadmi, 2009). Menurut Liberti Pandiangan (2008 : 5) menyatakan bahwa tuntutan pelayanan yang cepat, mudah, murah, dan akurat merupakan harapan masyarakat, demikian juga dengan perpajakan.

Tjahjono (dalam Kautsar, 2008) menjelaskan bahwa salah satu gerbong terdepan dalam unit operasional Kantor Pelayanan Pajak dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada Wajib Pajak adalah melalui Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) yang dirasakan perlu untuk lebih diberdayakan lagi elemen kualitas pelayanannya yang meliputi :

1. Prosedur Pelayanan

Dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak sebagaimana yang diatur dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-09/PJ.9/1995 tentang Pelaksanaan Sistem Informasi Perpajakan dan Buku Pedoman Pelayanan Umum, maka beberapa hal yang perlu diperhatikan :

- a. Pelayanan sesuai standar dan prosedur yang telah ditetapkan.
 - b. Mengutamakan keramahan, kelancaran, keterbukaan, dan kejelasan dalam pemberian informasi dan pelayanan kepada Wajib Pajak.
 - c. Pelayanan yang mudah, tepat, cepat, dan professional.
 - d. Pelayanan yang adil dan tanpa biaya.
 - e. Diperlukan budaya kerja yang tinggi, responsif dan efektif.
 - f. Kepuasan Wajib Pajak menjadi tanggung jawab KPP.
2. Organisasi
- Pembentukan TPT di KPP bersamaan dengan implementasi Sistem Informasi Perpajakan (SIP) berdasarkan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor : SE-09/PJ.9/1995 tanggal 20 Oktober 1995, untuk memberikan kejelasan tanggung jawab tugas-tugas administrasi, pemberian informasi, dan pelayanan kepada Wajib Pajak di TPT menjadi tanggung jawab Kepala Seksi TUP, sedangkan tugas-tugas penyediaan data dan hal-hal teknis yang berhubungan dengan komputer menjadi tanggung jawab Kepala Seksi PDI.
3. Sumber Daya Manusia
- Penunjukan petugas pajak yang bertugas di TPT dilakukan melalui Nota Dinas Kepala KPP yang dilakukan setiap bulan, dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut :
- a. Berpenampilan menarik serta ramah.
 - b. Menunjukkan sikap dan perilaku yang simpatik.
 - c. Integritas dan dedikasi yang tinggi.
 - d. Kemampuan berkomunikasi yang baik serta dapat mengoperasikan komputer.
 - e. Pengetahuan yang memadai di bidang perpajakan bagi yang ditempatkan di *information desk*.
 - f. Penunjukan koordinasi harian/mingguan yang bertanggung jawab.

4. Sarana dan prasarana

Pada penelitian yang dilakukan oleh Ni Luh Supadmi (2009) Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak. peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada Wajib Pajak sebagai pelanggan.

Berdasarkan penjelasan-penjelasan yang telah dijelaskan diatas bahwa pentingnya kualitas pelayanan pada Wajib Pajak merupakan suatu faktor penting bagi Kantor Pelayanan Pajak untuk meningkatkan kemauan membayar pajak pada Wajib Pajak agar penerimaan negara melalui sektor pajak dapat lebih banyak. Memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak maka Wajib Pajak akan senantiasa memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak karena dengan memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak, maka Wajib Pajak akan merasa senang dan merasa dimudahkan serta terbantu dalam penyelesaian kewajiban perpajakannya. Hal tersebut tentunya tidak lepas dari peran vital yang diemban oleh setiap petugas pajak. Petugas pajak dituntut untuk mampu melayani setiap Wajib Pajak dengan baik, sopan santun, memiliki rasa hormat kepada Wajib Pajak sebagai pelanggan, serta memiliki keahlian dan pengetahuan dibidang pajak yang tentunya akan menunjang kualitas dari pelayanan dari petugas pajak kepada Wajib Pajak. Selain itu, peralatan yang dimiliki oleh kantor pajak tentunya juga diperlukan seperti alat komunikasi, komputer, ruang tunggu yang bagus, nomor antrian, serta peralatan penunjang lainnya.

Kerangka pemikiran yang mendasari penelitian ini dapat digambarkan pada gambar 1. Adapun hipotesis yang disusun sebagai berikut :

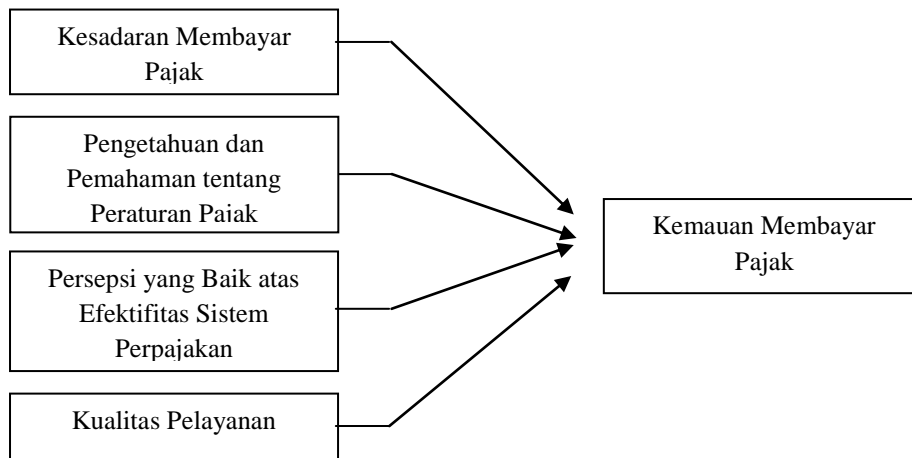
H1 : Kesadaran Membayar Pajak berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak.

H2 : Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Peraturan Pajak berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak.

H3 : Persepsi yang Baik atas Efektivitas Sistem Perpajakan berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak.

H4 : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak.

Gambar 1
Kerangka Pemikiran



METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Penelitian merupakan pengembangan ilmu pengetahuan dengan cara mengolah informasi yang diharapkan dapat memecahkan permasalahan. Penelitian yang dilakukan meliputi :

- a. Penelitian deduktif yaitu tipe penelitian yang bertujuan untuk menguji hipotesis melalui validasi teori atau pengujian aplikasi teori pada keadaan tertentu. Hasil pengujian datanya digunakan sebagai dasar untuk menarik kesimpulan penelitian, mendukung atau menolak hipotesis yang dikembangkan oleh telaah teoritis. Penelitian deduktif ini merupakan contoh tipe penelitian yang menggunakan paradigma kuantitatif (Nur dan Bambang, 1999 : 23).
- b. Penelitian ditinjau dari sumber data primer dimana data penelitian diperoleh peneliti melalui pengamatan secara langsung dari sumber asli. Data

primer dikumpulkan oleh peneliti dimaksudkan untuk menjawab pertanyaan penelitian baik itu secara lisan atau tertulis. Terdapat dua teknik pengumpulan data primer, yakni melalui media wawancara ataupun dengan kuesioner (Nur dan Bambang, 1999 : 152).

Identifikasi Variabel

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kesadaran Membayar Pajak, Peraturan dan Pemahaman tentang Peraturan Pajak, Persepsi yang Baik atas Efektivitas Sistem Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak.

1. Variabel Tergantung (*dependent variabel*) adalah :
KMP = Kemauan Membayar Pajak
2. Variabel Bebas (*independent variabel*) adalah :

- KSMP = Kesadaran Membayar Pajak
 P4 = Peraturan dan Pemahaman tentang Peraturan Pajak
 PESP = Persepsi yang baik atas Efektifitas Sistem Perpajakan
 KP = Kualitas Pelayanan

Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar dan yang melakukan pembayaran serta pelaporan di KPP Pratama Surabaya Tegalsari. Peneliti membatasi sampel penelitian dengan kriteria Wajib Pajak Orang Pribadi yang memiliki NPWP, terdaftar dan melakukan pembayaran serta pelaporan di KPP Pratama Surabaya Tegalsari. Teknik yang digunakan pada pengambilan sampel penelitian ini adalah menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiono, 2004 : 78). Adapun pertimbangan tersebut adalah:

1. Mempunyai NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak).
2. Terdaftar pada KPP Pratama Surabaya Tegalsari.
3. Melakukan kegiatan membayar dan melaporkan perpajakan di KPP Pratama Surabaya Tegalsari.

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Subyek penelitian yang diteliti dalam penelitian ini adalah responden yang melakukan pembayaran serta melaporkan perpajakannya di KPP Pratama Surabaya Tegalsari. Pengambilan sampel dilakukan berdasarkan kriteria sampel yang sudah ditetapkan pada penelitian ini. Kriteria yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang mempunyai NPWP dan melakukan pembayaran serta melaporkan di KPP Pratama Surabaya Tegalsari.

Berdasarkan data yang terkumpul dari hasil penyebaran kuesioner di KPP Pratama Surabaya Tegalsari, sejumlah 86 kuesioner yang telah dibagikan kepada responden Wajib Pajak Orang Pribadi hanya 72 kuesioner yang dapat diolah dan sebanyak 14 kuesioner tidak dapat dipakai dikarenakan responden yang mengisi bukan merupakan Wajib Pajak (tidak memiliki NPWP).

Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Uji Validitas dapat juga dilakukan dengan melakukan korelasi bivariate antara masing-masing skor indikator dengan total skor konstruk, dengan kata lain jika masing-masing indikator terhadap total skor konstruk menunjukkan hasil yang signifikan maka dapat disimpulkan bahwa masing-masing indikator pertanyaan adalah valid (Imam Gozali, 2006 : 46). Dari hasil pengujian menunjukkan hasil bahwa kesemua pertanyaan dalam kuesioner terkait variabel kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan, kualitas pelayanan, dan kemauan membayar pajak terbukti valid dengan signifikansi *correlations* bernilai kurang dari 0.05.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Uji reliabilitas ini dilakukan dengan metode uji statistik *Cronbach's Alpha*. Imam Gozali (2006 : 41). Hasil pengujian menunjukkan bahwa besarnya *Cronbach's Alpha* pada variabel kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan, kualitas pelayanan, dan kemauan membayar pajak lebih besar dari 0,6 dengan

demikian butir-butir pertanyaan dalam kuesioner adalah reliabel.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisa regresi berganda untuk mengetahui pengaruh kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak, persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kemauan membayar pajak. Adapun hasil pengujian melalui bantuan SPSS versi 16 menunjukkan $Y = 5,095 + 0,032 X_1 + 0,196 X_2 + 0,179 X_3 + 0,130 X_4$

Berdasarkan hasil uji F, dapat dijelaskan bahwa F hitung sebesar 10.384 lebih besar dari F tabel 2.50 ($df = 67, n = 4, \alpha = 0.05$) dengan probabilitas signifikansi 0.000. Karena F hitung lebih besar dari F tabel dan probabilitas signifikansi lebih kecil dari 0.05, maka dapat dinyatakan bahwa model persamaan regresi dinyatakan fit atau dapat disimpulkan dengan menerima H_1 . Bila dilihat dari hasil adjusted R square diperoleh sebesar 0,346, hal ini berarti 34,6% variasi kemauan membayar pajak dapat dijelaskan atau dapat dipengaruhi oleh variasi keempat variabel independen, sedangkan sisanya ($100\% - 34,6\% = 65,4\%$) dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain diluar model.

Berdasarkan hasil uji statistik t, dapat dijelaskan bahwa :

1. Uji antara Kesadaran membayar Pajak dengan Kemauan Membayar Pajak menunjukkan nilai t hitung = 0.381 lebih kecil dari t tabel 1.9960 ($df=67, \alpha=0.05$) dari tabel tersebut juga diperoleh signifikansi sebesar 0,704 yang berarti signifikansinya $>$ dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa Kemauan Membayar Pajak tidak dapat dipengaruhi secara parsial oleh Kesadaran Membayar Pajak atau diartikan dengan menerima H_0 .
2. Uji antara Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Peraturan Pajak dengan Kemauan Membayar Pajak menunjukkan nilai t hitung = 2.214 lebih besar dari t tabel

1.9960 ($df=67, \alpha=0.05$) dari tabel tersebut juga diperoleh signifikansi sebesar 0,030 yang berarti signifikansinya $<$ dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa Kemauan Membayar Pajak dapat dipengaruhi secara parsial oleh Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan atau diartikan dengan menerima H_1 .

3. Uji antara Persepsi yang Baik atas Efektivitas Sistem Perpajakan dengan Kemauan Membayar Pajak menunjukkan nilai t hitung = 2.326 lebih besar dari t tabel 1.9960 ($df=67, \alpha=0.05$) dari tabel tersebut juga diperoleh signifikansi sebesar 0,023 yang berarti signifikansinya $<$ dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa Kemauan Membayar Pajak dapat dipengaruhi secara parsial oleh Persepsi yang Baik atas Efektivitas Sistem Perpajakan atau diartikan dengan menerima H_1 .
4. Uji antara Kualitas Pelayanan dengan Kemauan Membayar Pajak menunjukkan nilai t hitung = 2.342 lebih besar dari t tabel 1.9960 ($df=67, \alpha=0.05$) dari tabel tersebut juga diperoleh signifikansi sebesar 0,022 yang berarti signifikansinya $<$ dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa Kemauan Membayar Pajak dapat dipengaruhi secara parsial oleh Kualitas Pelayanan atau diartikan dengan menerima H_1 .

Pada bagian ini akan dibahas analisis terhadap hasil temuan teoritis. Pembahasan dilakukan berdasarkan pada temuan empiris maupun teori dan penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian yang dilakukan. Untuk mempermudah pembahasan atas analisis yang dilakukan, akan diuraikan pengaruh masing-masing variabel independen terhadap kemauan untuk membayar pajak.

Pajak merupakan salah satu penerimaan terbesar suatu Negara dan pajak juga merupakan suatu wujud kemandirian suatu bangsa dalam pembiayaan

pembangunan Negara. Upaya pemerintah dalam menjalankan roda pemerintahan dan pembangunan, pemerintah memerlukan dana yang tidak sedikit, sedangkan penerimaan negara dari devisa yang berasal dari ekspor masih dirasa tidak mencukupi jika dibandingkan dengan besarnya pengeluaran untuk membiayai kegiatan pemerintahan dan pembangunan tersebut, sehingga pemerintah berupaya menggali sumber-sumber dana khususnya yang berasal dari kemampuan bangsa sendiri yaitu salah satunya berasal dari iuran masyarakat berupa pajak.

Hasil pengujian statistik menyatakan bahwa kesadaran membayar pajak tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Hal tersebut konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Widayati dan Nurlis (2010). Tingkat kesadaran perpajakan di Indonesia khususnya pada hal membayar pajak masih tergolong kurang, hal tersebut dikarenakan asas dari perajakan itu sendiri yang dimana hasil pemungutan pajak tersebut tidak secara langsung dinikmati oleh pembayar pajak. Anggapan seperti inilah yang menyebabkan kurangnya kesadaran dalam membayar pajak. Selain itu, tergantung pada kemauan wajib pajak itu sendiri, sampai sejauh mana wajib pajak mau untuk mematuhi ketentuan peraturan perpajakan.

Hasil penelitian atas variabel pengetahuan dan pemahaman tentang pajak, dan persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan, berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Hal tersebut konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Widayati dan Nurlis (2010) kecuali pada variabel persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan pada hasil penelitian Widayati dan Nurlis (2010) menyatakan tidak berpengaruh. Berdasarkan hasil tersebut menggambarkan bahwa Wajib Pajak khususnya di KPP Pratama Surabaya Tegalsari paham dan mengetahui aturan-aturan perpajakan, hak dan kewajiban sebagai Wajib Pajak yang taat dan bersedia

menyampaikan SPT dengan benar, lengkap, tepat waktu serta keinginan untuk memiliki NPWP (bagi yang belum memiliki). Bagi yang sudah memiliki NPWP, Wajib Pajak diharapkan lebih maksimal dalam menjalankan tanggungjawabnya. Begitu juga dengan adanya suatu sistem terpadu dalam perpajakan hal tersebut tentunya akan dapat mempengaruhi kemauan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya dengan mudah dan cepat tanpa harus ke KPP dimana Wajib Pajak itu terdaftar. Manfaat yang dapat didapat dari adanya sistem tersebut adalah meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap perpajakan, citra dari Direktorat Jendral Pajak pun dapat meningkat dengan adanya sistem tersebut. Menurut responden, kebijakan DJP tentang sistem administrasi perpajakan modern dengan pemanfaatan perkembangan dan kemajauan teknologi informasi antara lain *e-Filling*, *e-SPT*, *e-Registraton* dapat memberikan kemudahan yang baik bagi Wajib Pajak. berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan sistem administrasi perpajakan modern dilakukan untuk mencapai 3mpat sasaran utama yaitu optimalisasi penerimaan yang berkeadilan, peningkatan kepatuhan sukarela dimana kemauan juga termasuk didalamnya, efisiensi administrasi, terbentuknya citra yang baik dan kepercayaan masyarakat yang tinggi.

Hasil penelitian atas variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Hal tersebut konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Ni Luh Supadmi (2009) bahwa Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Dengan peningkatan kualitas pelayanan diharapkan akan menumbuhkan rasa kesadaran kepada masyarakat untuk mau membayar pajak yang kemudian akan membawa dampak yang

positif pada pendapatan negara. Meningkatnya penerimaan pajak khususnya pada Orang Pribadi yang selama ini menjadi primadona pendapatan negara dapat memberikan arti yang positif bagi pembangunan negara. Peningkatan penerimaan pajak negara dapat dijadikan elemen penting penilaian bahwa kinerja organisasi dengan segenap pelayanan yang berkualitas dan kinerja pegawainya sudah menunjukkan hasil yang baik.

KESIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN

Pada penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh antara Kesadaran Membayar Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman tentang Peraturan Pajak, Persepsi yang Baik atas Efektifitas Sistem Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kemauan untuk Membayar Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Tegalsari. Jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah sebanyak 72 responden yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Tegalsari.

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa nilai uji signifikansi (Uji t) dari keempat variabel bebas yaitu kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak, persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan, dan kualitas pelayanan, hanya variabel kesadaran membayar pajak yang tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak, sedangkan ketiga variabel yang lain memberikan hasil uji yang berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Melalui hasil uji Anova diperoleh nilai F hitung sebesar 10.384 dan F tabel pada tingkat signifikansi 5% (0.05) diperoleh angka sebesar 2.50, maka F hitung > F tabel. Atas dasar hasil pengujian hipotesis tersebut dapat disimpulkan secara bersama-sama bahwa :

1. Kesadaran Membayar Pajak tidak berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak.

2. Pengetahuan dan Pemahaman tentang Peraturan Pajak berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak.
3. Persepsi yang Baik atas Efektifitas Sistem Perpajakan berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak.
4. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak.

Adapun keterbatasan penelitian yang dihadapi peneliti adalah :

1. Sulitnya peneliti untuk menemukan KPP yang mau memberikan informasi tentang data Wajib Pajak Orang Pribadi dikarenakan hal tersebut masih menjadi dokumen rahasia bagi KPP tersebut.
2. Peneliti kesulitan untuk memberikan kuesioner kepada responden hal ini dikarenakan kesibukan dari responden, penolakan dari responden untuk mengisi kuesioner, dan beberapa responden yang takut untuk mengisi kuesioner karena berhubungan dengan perpajakan.
3. Banyaknya orang yang melaporkan atau membayarkan pajak bukan Wajib Pajak itu sendiri, melainkan perwakilan oleh orang lain untuk membayarkan atau melaporkan perpajakannya Wajib Pajak yang bersangkutan.

Saran yang dapat diberikan untuk penelitian berikutnya adalah :

1. Penelitian selanjutnya diharapkan untuk memperbanyak jumlah responden dan juga memperluas ruang lingkup penelitian, hal ini agar dapat memperoleh jawaban dan hasil penelitian yang sesuai.
2. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan pengujian terhadap penelitian ini dengan cara menambah variabel bebas yang memungkinkan dapat mempengaruhi kualitas penelitian yang jauh lebih baik.
3. Penelitian selanjutnya disarankan untuk tidak hanya menggunakan metode penyebaran kuesioner saja dalam mendapatkan data penelitian, melainkan dilakukannya wawancara untuk lebih menggali lagi informasi yang lebih akurat

dan pada susunan pertanyaan untuk variabel keempat disaran untuk dirubah.

4. Berdasarkan hasil pengujian uji t, variabel kesadaran membayar pajak tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Hal tersebut menjelaskan bahwa tingkat kesadaran masyarakat dalam membayar pajak masih kurang. Pihak KPP disarankan untuk lebih giat dan bekerja keras mensosialisasikan sikap sadar membayar pajak di masyarakat. Sosialisasi ini dapat melalui iklan di televisi, radio maupun surat kabar serta media lainnya. Bila perlu secara berkala Direktorat Jenderal Pajak mengadakan acara yang mendidik serta menghibur masyarakat agar memiliki kesadaran perpajakan. Hal ini dapat dilakukan pula dengan sosialisasi di profesi-profesi tertentu dengan cara mengundang tokoh dari kalangan profesional tertentu.

DAFTAR RUJUKAN

- Agus Nugroho Jatmiko. 2006. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)*. Thesis. Universitas Diponegoro.
- Budiono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Cetakan kedua. Jakarta : Rineka Cipta.
- Dwi Indah Widaningrum. 2008. *Identifikasi Kemampuan dan Kemauan Membayar Masyarakat Berpenghasilan Menengah Rendah*.
- Erly Suandy. 2011. *Hukum Pajak*. Edisi Kelima. Jakarta : Salemba Empat.
- Harahap Abdul Asri. 2004. *Paradigma Baru Perpajakan Indonesia Prespektif Ekonomi*. Jakarta : Integrita Dinamika press.
- Hilarius Abut. 2001. *Perpajakan*. Jakarta : Diadit Media.
- Imam Gozali. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kautsar Riza Salman. 2008. *Pengaruh Lingkungan dan Individu Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Industri Perbankan di Surabaya*. Thesis. Universitas Brawijaya.
- Liberti Pandiangan. 2008. *Moderenisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Marihot Pahala Siahaan. 2010. *Hukum Pajak Elementer Konsep Dasar Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Mardiasmo. 2009. *Perpajakan*. Edisi Revisi. Yogyakarta : Andi.
- Mohammad Zain dan Suryo Hermana. 2010. *Himpunan Undang-Undang Perpajakan*. Jakarta : Indeks.
- Mohammad Zain. 2007. *Manajemen Perpajakan*. Edisi ketiga. Jakarta : Salemba Empat.
- Ni Luh Supadmi. 2009. *Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan*. (Online) (<http://jurnal.pdii.lipi.go.id/admin/jurnal/4209214219.pdf> diunduh pada tanggal 20 September 2011)
- Nur Indriantoro dan Bambang Supomo. 1999. *METODE PENELITIAN Bisnis*. Edisi pertama. Yogyakarta : BPFE.
- Siti Resmi. 2009. *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Edisi kelima. Jakarta : Salemba Empat.
- Sjarief Hidayat. 2004. *Pengaruh Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan*. Thesis, Universitas Indonesia.
- Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu. 2006. *Perpajakan Konsep, Teori, dan Isu*. Jakarta : Kencana.
- Suryadi. 2006. *Model Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan, Wajib Pajak*

- dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak: Suatu Survei Di Wilayah Jawa Timur. (Online). (http://www.bppk.depkeu.go.id/attachments/067_Vol4No1_suryadi.pdf diunduh pada tanggal 23 September 2011)*
- Tatiana Vanessa Rantung dan Priyo Hari Adi. 2009. *Dampak Program Sunset Policy terhadap Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak.*
- Waluyo. 2010. *Perpajakan Indonesia*. Edisi kesembilan. Jakarta : Salemba Empat.
- Widayati dan Nurlis. 2010. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas Studi Kasus pada KPP Pratama Gambir Tiga*. Simposium Nasional Akuntansi XIII Purwokerto.

CURRICULUM VITAE

PART I – PERSONAL DATA

BAGIAN I – DATA PRIBADI

Sex : Male Female

Pria Wanita

Full Name : Hariyadi Setyonugroho

Nama Lengkap

Place & Date of Birth : Surabaya, 08 Mei 1989

Tempat & Tanggal Lahir

Age : 22 Years old

Usia

Height/Weight : 171cm/70 kg

Tinggi/Berat Badan

E-mail : pakde.oioi@gmail.com

Nationality : Indonesia

Kebangsaan

Religion : Islam

Agama

Current Address : Rungkut Barata 3 No.18 Surabaya

Alamat Sekarang

Phone/HP : 08563307710

Telepon

Marital Status Single Married Widow Widower

Status Pernikahan

Belum Menikah

Menikah

Janda

Duda

PART II – EDUCATION

BAGIAN II – PENDIDIKAN

Formal Education / *Pendidikan Formal*

Name of School/University <i>Nama Sekolah/Universitas</i>	Faculty/Major <i>Fakultas/Jurusan</i>	From (Year) <i>Dari (Tahun)</i>	To (Year) <i>Hingga (Tahun)</i>	Degree/Passed/Not Passed <i>Gelar/Lulus/Tidak Lulus</i>
STIE Perbanas Surabaya	Ekonomi/ Akuntansi	2007	2012	Lulus
SMA Muhammadiyah 2 Sby	IPA	2004	2007	Lulus
SMP Negeri 35 Surabaya	-	2001	2004	Lulus
SD Negeri 2 Bima - NTB	-	1995	2001	Lulus

Organisation Experience / *Pengalaman Organisasi*

Nama Organisasi	Jabatan	Tahun	Keterangan
Unit Kegiatan Mahasiswa Tenis Lapangan STIE Perbanas	Asisten Pelatih	2008/2009	Aktif
Unit Kegiatan Mahasiswa Paduan Suara STIE Perbanas	Koordinator Tenor dan Perlengkapan	2009/2010	Aktif
Unit Kegiatan Mahasiswa Paduan Suara STIE Perbanas	Ketua Pelaksana Outbound	2009/2010	Aktif