ANALISIS PENGGUNAAN SISTEM ELEKTRONIK PAJAK TERHADAP PENINGKATAN JUMLAH WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA SURABAYA GUBENG

Vicky Akbar
Universitas Negeri Surabaya
Vicky_akuntansi@yahoo.com

Abstract

The use of electronic system reduces the practice of collusion or bribery in DJP. It is not necessary that the taxpayers come to DJP. Also, the data can be more organized and the counting process will be done fast as it is computerized. This research is a descriptive research, which is done to find the effects of electronic tax system on the number of taxpayers at KPP Pratama Surabaya-Gubeng. Empirically, since the electronic system was first launched, there is quite a significant rise in the number of taxpayers at KPP Pratama Surabaya-Gubeng, from 624 in 2006 to 3.486 in 2007.

Key Words: *Electronic tax system, Taxpayers*

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu komponen penting pada penerimaan negara. Besarnya kontribusi pajak dapat menjamin kestabilan bagi tersedianya sumber penerimaan negara. Pengelolaan pajak di Indonesia berkembang dengan dinamis melalui perubahan seperti organisasi, sistem, sarana dan prasarana kerja, peraturan maupun aparat yang mengelola pajak, yang telah memberikan kontribusi pada penerimaan negara. Reformasi perpajakan lebih banyak diartikan sebagai kebutuhan akan regulasi perpajakan yang dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat dengan tarif pajak progresif, namun hal ini tidak diimbangi dengan adanya upaya perubahan jaminan manfaat bagi wajib pajak dari pembayaran pajaknya. Kondisi tersebut menyebabkan tingkat kesadaran membayar pajak.

Reformasi perpajakan dan birokrasi perpajakan seharusnya diletakkan dalam kerangka reformasi anggaran (*budgeting reform*) secara menyeluruh dengan orientasi pada kepentingan rakyat sebagai pembayar pajak. Pemerintah perlu segera mengimplementasikan reformasi perpajakan, baik reformasi kebijakan perpajakan maupun reformasi administrasi

perpajakan karena reformasi perpajakan menjadi elemen terpenting untuk mengubah citra sistem perpajakan Indonesia untuk dunia usaha di dalam dan luar negeri.

Penggunaan teknologi sistem elektronik pajak untuk memperkecil praktik KKN di Direktorat Jenderal Pajak, karena wajib pajak tidak perlu mendatangi kantor pajak. Sistem Perpajakan Modern tidak hanya layanan itu saja, ada pula Elektronik SPT atau biasa disebut e-SPT, layanan ini memiliki banyak kelebihan. Mulai dari penyampaian SPT dalam bentuk CD atau disket sehingga lebih aman dan data perpajakan terorganisasi dengan baik. Penghitungannya menjadi lebih cepat karena menggunakan sistem komputer. Modernisasi administrasi perpajakan membuat jumlah Wajib Pajak pribadi juga meningkat tiap tahunnya. 2,64 juta pada 2004 dan di 2009 mencapai 11 juta lebih wajib pajak. Sementara Jumlah Wajib Pajak badan pada 2004 tercatat 1 juta perusahaan dan di 2009 mencapai hampir 2 juta perusahaan.

Sejak tahun 2002, Direktorat Jendral Pajak (DJP) telah meluncurkan program perubahan atau reformasi administrasi perpajakan yang secara singkat disebut modernisasi. Dasar dari program ini adalah penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan menggunakan teknologi informasi saat ini. Kebijakan yang dibuat dengan berbasis teknologi informasi saat ini kurang sosialisasinya kepada masyarakat, terbukti dengan masih banyaknya masyarakat yang mengetahui bahwa daftar menjadi wajib pajak bisa dilakukan secara cepat dan dimana saja dengan menggunakan sistem elektronik pajak.

Pengelolaan penerimaan pajak dilakukan melalui reformasi perpajakan yang mencakup reformasi kebijakan dan administrasi. Pemerintah melaksanakan reformasi perpajakan ini sebenarnya adalah untuk meningkatkan *tax ratio*. Namun tujuan itu tidak akan tercapai hanya dengan perubahan undang-undang saja. Harus disertai pembenahan administrasi yang dapat menumbuhkan kepatuhan wajib pajak dengan mengubah persepsi dan kesadaran masyarakat untuk membayar pajak. Selain untuk meningkatkan *tax ratio*.

Tujuan reformasi dan modernisasi adalah memberikan pelayanan yang lebih baik, nyaman, ramah, mudah, efisien, tidak rumit sehingga wajib pajak tidak beranggapan bahwa membayar pajak itu merupakan hal yang memberatkan yang harus dihindari.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis mengambil judul “Pengaruh Sistem Elektronik Pajak Terhadap Peningkatan Wajib Pajak KPP Pratama Surabaya Gubeng” dengan maksud, agar dapat mengetahui pengaruh dari sistem elektronik pajak. Pada penelitian ini dapat merumuskan masalah berupa pengaruh sistem elektronik pajak terhadap peningkatan jumlah wajib pajak serta manfaat sistem elektronik pajak bagi wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Gubeng.

KAJIAN PUSTAKA

Pengertian Umum Pajak

Menurut Soemitro (2003:1), *Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.*

Menurut Soeparman (2005 : 10), *Pajak adalah iuran wajib, berupa uang atau barang, yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum.*

Menurut Adriani (2005) yang dikutip oleh Santoso, menyatakan bahwa *Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintahan.*

Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak, yaitu a) pajak peralihan kekayaan dari orang atau badan

ke pemerintah, b) pajak dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya yang sifatnya dapat dipaksakan, c) dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi langsung secara individual yang diberikan oleh pemerintah, d) pajak dipungut oleh negara baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, dan e) pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai investasi publik.

Fungsi Pajak

Dilihat dari definisi pajak diatas, maka pajak mempunyai dua fungsi yaitu: a) fungsi penerimaan (*Budgetair*), yaitu pajak berfungsi sebagai alat untuk mengumpulkan dana yang diperlukan pemerintah untuk membiayai pengeluaran belanja negara yang berguna untuk kepentingan masyarakat, b) fungsi mengatur (*Reguler*), yaitu pajak berfungsi sebagai alat untuk memberikan kepastian hukum terutama dalam menyusun undang – undang dan perlu diusahakan agar ketentuan yang dirumuskan jangan sampai dapat menimbulkan interpretasi yang berbeda antara fiskus dan wajib pajak.

Reformasi Administrasi Perpajakan

Reformasi perpajakan adalah perubahan yang mendasar disegala aspek perpajakan. Reformasi perpajakan yang sekarang menjadi prioritas menyangkut modernisasi administrasi perpajakan jangka menengah (tiga hingga enam tahun) dengan tujuan tercapainya: pertama, tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi, yang kedua adalah kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi, dan yang terakhir adalah produktivitas aparat perpajakan yang tinggi. Sebagaimana kondisi masyarakat yang selalu berubah dan tuntutan adanya reformasi disemua bidang, kondisi dan situasi yang terjadi didalam proses pemberian pelayanan maupun penerapan administrasi kepada wajib pajak juga mengalami perubahan dari waktu ke waktu. Saat ini wajib pajak sudah semakin kritis dalam melihat setiap perubahan kebijakan pemerintah terutama dalam bidang fiskal. Kondisi ini mau tidak mau mengharuskan

Direktorat Jendral Perpajakan untuk melakukan reformasi dibidang perpajakan. Sebagaimana yang menjadi sasaran sejak tahun 2002, bahwa reformasi perpajakan secara komperhensif sebagai satu kesatuan dilakukan terhadap tiga bidang pokok atau utama secara langsung menyentuh pilar perpajakan, yaitu: a. Bidang administrasi, yakni melalui modernisasi administrasi perpajakan. b. Bidang peraturan, dengan melakukan amandemen terhadap undang-undang perpajakan. c. Bidang pengawasan, membangun bank data perpajakan nasional.

Reformasi perpajakan yang didukung pemerintah telah membuat kebijakan perpajakan baru dengan mengubah Undang-Undang. Selama ini pemerintah telah mengalami empat tahap reformasi perpajakan, diantaranya adalah: a) Undang-Undang No. 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Undang-Undang ini berlaku sejak tanggal 1 Januari 1984. b) Undang-Undang No. 9 Tahun 1994 Tentang perubahan atas Undang-Undang No. 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. c) Undang-Undang No. 16 Tahun 2000 Tentang perubahan kedua atas Undang-Undang No. 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. d) Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Undang-Undang ini berlaku sejak 1 Januari 2008.

Menurut Nasucha (2004) *reformasi administrasi perpajakan adalah penyempurnaan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar efisien dan ekonomis dan cepat. Agar reformasi administrasi perpajakan dapat berhasil, dibutuhkan: (1) struktur pajak disederhanakan untuk kemudahan, kepatuhan, dan administrasi, (2) strategi reformasi yang cocok harus dikembangkan, (3) komitmen politik yang kuat terhadap peningkatan administrasi perpajakan.*

Pallechio (1995) dalam Nasucha (2004) *elemen dasar reformasi administrasi perpajakan dinyatakan syarat syarat sebagai berikut: (1) komitmen politik yang*

berkelanjutan; (2) staf yang mampu berkonsentrasi terhadap pekerjaan dalam jangka panjang; (3) strategi yang tepat dan didefinisikan dengan baik karena tidak ada strategi yang cocok untuk semua negara; (4) pendidikan dan pelatihan pegawai; (5) tersedia dana dan sumber daya lain yang cukup.

Eke (2001) dalam Nasucha (2004) *keberhasilan reformasi administrasi perpajakan kedepan adalah kapasitas administrasi perpajakan dalam mengimpleentasikan struktur perpajakan secara perpajakan secara efisien dan efektif. Hal ini meliputi pengembangan sumber daya manusia, teknologi informasi, struktur organisasi, proses dan prosedur serta sumber daya finansial dan intensif yang cukup.*

Gerald E. Caiden (1969) seperti dikutip oleh Soesilo Zuhar, *mengemukakan bahwa reformasi administrasi didefinisikan sebagai: "the artificial inducement of administration transformation against resistance."* Definisi dari Caiden ini mengandung beberapa implikasi: *reformasi administrasi merupakan kegiatan yang dibuat oleh manusia (manmade) tidak bersifat eksidental, otomatis maupun alamiah, (2) reformasi administrasi merupakan suatu proses, (3) resistensi beriringan dengan proses reformasi administrasi.*

Dengan mengacu kepada prinsip-prinsip *good governance*, *felber* (2003) dalam penelitian *nasucha* (2004) reformasi administrasi perpajakan dengan mengedepankan tujuan penerimaan negara dan mendorong tingkat kepatuhan sukarela, mengarah ke hal-hal berikut: (1) Partisipasi masyarakat yang tertib sosial karena pajak pada hakekatnya dari masyarakat, oleh masyarakat dan untuk masyarakat, (2) Landasan dan kepastian hukum pengenaan, pemungutan, dan penarikan pajak, (3) Transparansi baik dari administrasi perpajakan, masyarakat yang membayar pajak maupun pihak yang terkait dengan sistem perpajakan, (4) Responsiveness, yaitu peka dan fleksibel terhadap pertumbuhan sosial, politik, hukum, ekonomi dan kebutuhan publik, (5) Keadilan dalam sistem perpajakan, (6) Adanya visi strategik dari administrator pajak, (7) Prinsip efektivitas dan efisienasi, (8) Profesionalisme

dalam proses perpajakan, (9) Akuntabilitas dan dipertanggung jawabkan kepada masyarakat, (10) Supervisi yang sehat.

Sistem elektronik pajak melalui internet

Pertama membuka situs DJP, kedua melalui menu sistem *e-Registration*, ketiga membuat *Account* baru pada sistem *e-Registration*, keempat *login* ke sistem *e-Registration* dengan mengisi *username* dan *passwords* yang telah dibuat, kelima memilih jenis Wajib Pajak yang sesuai (OP, Badan atau Bendaharawan), keenam mengisi formulir permohonan dengan lengkap dan benar, ketujuh mencetak formulir permohonan yang sudah diisi secara lengkap, kedelapan mencetak surat keterangan terdaftar sementara, kesembilan wajib pajak dapat mengirim formulir dan SKTS serta dokumen persyaratan, baik secara langsung maupun melalui Pos/Jasa Pengiriman, yang terakhir menerima SKT, NPWP dan/atau SPPKP dari KPP dimana Wajib Pajak terdaftar setelah dilakukan validasi. Terdapat informasi penting bagi wajib pajak dapat menggunakan SKTS untuk melakukan pembayaran, pemotongan dan pemungutan pajak oleh pihak lain, serta tidak dapat dipergunakan untuk melakukan kegiatan diluar bidang perpajakan.

Manfaat Sistem Elektronik Pajak

Manfaat penyampaian SPT secara elektronik, yaitu : (1) Pelaporan atau penyampaian SPT dapat dilakukan setiap saat tanpa mengenal hari libur (24 jam sehari 7 hari seminggu), (2) Kesalahan input data dapat dengan mudah direvisi pada saat pengisian data pada formulir elektronik SPT, tanpa harus menghapus atau mengganti kertas lembar SPT, (3) Mengurangi biaya cetak lembar pengisian SPT, (4) Penyederhanaan proses, dimana pelaporan SPT tidak perlu dilakukan dengan mendatangi dan mengikuti antrian di Kantor Pelayanan Pajak, (5) Konfirmasi dari Direktorat Jendral Pajak atas penerimaan laporan pajak (SPT) dapat diperoleh saat itu juga, setelah data-data yang dikirim telah benar dan lengkap, (6)

Sentralisasi penyampaian SPT PPN bagi wajib pajak badan yang memiliki beberapa kantor cabang dapat dilakukan sehingga mempermudah konsolidasi pelaporan pajak antar cabang.

METODOLOGI PENELITIAN

Obyek penelitian penulis adalah KPP Pratama Surabaya Gubeng. Penulis mendapatkan data-data yang diperlukan dari KPP Pratama Surabaya Gubeng yang beralamat di Sumatera No. 22-24 Surabaya.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan desain penelitian deskriptif. Desain penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi. Observasi adalah suatu bentuk metode penelitian melalui pengamatan langsung terhadap hal-hal yang terjadi di lokasi penelitian yang berkaitan dengan penelitian, yang dilakukan dengan langsung maupun tidak langsung serta dapat dilakukan dengan proses perbandingan antara satu fenomena dengan fenomena yang lain (Hasan, 2002:86). Observasi dalam penelitian ini dilakukan di Bagian Pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Gubeng.

Data adalah suatu kenyataan yang diteliti. Dalam penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif. Sumber data diperoleh dari sumber data primer, sumber data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli dan tidak melalui media perantara. Sumber data primer diperoleh dari proses wawancara terhadap Kepala Seksi Pelayanan di KPP Pratama Surabaya Gubeng.

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif, mengikuti konsep

yang diberikan Miles dan Huberman (dalam Rachman, 1992:120). Mereka mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus pada setiap tahapan penelitian sehingga sampai tuntas.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data penambahan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surabaya Gubeng. Data penambahan wajib pajak dapat dilakukan dengan cara membandingkan jumlah wajib pajak orang pribadi sebelum adanya sistem elektronik pajak dengan sesudah adanya sistem elektronik pajak.

Tabel 1. Data Penambahan Jumlah Wajib Pajak sebelum Penggunaan Sistem Elektronik di KPP Pratama Surabaya Gubeng

Periode (Tahun)	Penambahan	Jumlah WP Terdaftar
01-01-2005 ^{s/d} 31-12-2005	2.804	14.296
01-01-2006 ^{s/d} 31-12-2006	624	14.920

Sumber : di olah oleh penulis

Tabel 1 menunjukkan bahwa peningkatan wajib pajak sebelum adanya penggunaan sistem elektronik pajak dari tahun 2005-2006 hanya mengalami penambahan sebesar 624 wajib pajak. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan waktu dari wajib pajak orang pribadi untuk mendaftarkan dirinya di kantor pajak. Adanya keterbatasan waktu dari wajib pajak orang pribadi sehingga Direktorat Jenderal Pajak membuat sistem elektronik pajak agar memudahkan wajib pajak orang pribadi untuk mendaftarkan di kantor pajak. Sistem elektronik pajak berdampak positif pada jumlah penambahan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surabaya Gubeng. Adapun rincian penambahan wajib pajak orang pribadi disajikan pada tabel 2.

Tabel 2. Data Penambahan Jumlah Wajib Pajak sesudah Penggunaan Sistem Elektronik di KPP Pratama Surabaya Gubeng

Periode (Tahun)	Penambahan	Jumlah WP Terdaftar
01-01-2007 ^{s/d} 31-12-2007	3.486	18.406
01-01-2008 ^{s/d} 31-12-2008	8.354	26.994
01-01-2009 ^{s/d} 31-12-2009	10.725	37.862
01-01-2010 ^{s/d} 31-12-2010	10.016	47.948

Sumber: diolah oleh penulis

Sesudah penggunaan sistem elektronik pajak, pertambahan jumlah wajib pajak terbukti meningkat secara signifikan dari tahun ke tahun. Jumlah Wajib pajak yang terdaftar pada tahun 2007 berjumlah 18.406, penambahan jumlah wajib pajak dari tahun ke 2006 ke 2007 sejumlah 3.486. dan pada periode tahun 2007-2008 penambahan jumlah wajib pajak sejumlah 8.354 sedangkan jumlah wajib pajak yang terdaftar pada tahun 2008 sejumlah 26.994. Hal ini dipengaruhi oleh adanya penerapan sistem terbaru pada cara pendaftaran NPWP dan kemudahan-kemudahan lainnya melalui sistem elektronik pajak yang diberlakukan di KPP Pratama Surabaya Gubeng sejak tahun 2006.

Sistem Elektronik pajak adalah sistem pendaftaran Wajib Pajak untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) secara online. Sistem ini terbagi atas 2 bagian yaitu sistem yang dipergunakan oleh Wajib Pajak sebagai sarana pendaftaran Wajib Pajak secara online dan sistem yang dipergunakan oleh Petugas Pajak untuk memproses pendaftaran Wajib Pajak. *E-Filing* adalah sistem penyampaian dan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) pajak secara online. *E-SPT* adalah program aplikasi yang merupakan sarana bagi Wajib Pajak untuk dapat menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) melalui media elektronik. *E-Payment* adalah pembayaran pajak yang terutang oleh Wajib Pajak secara elektronik melalui sarana ATM (*Automatic Teller Machine*).

Cara yang mudah untuk mendaftar dan mendapatkan nomor pokok wajib pajak tetapi bila mendaftarkan nomor pokok wajib pajak secara elektronik atau online maka wajib pajak tetap harus memberikan lembaran yang didapatkan setelah mendaftar dalam elektronik pajak ke KPP Pratama Surabaya Gubeng. Pendaftaran secara elektronik hanya memudahkan wajib pajak agar bisa dilakukan kapan saja, tetapi tetap harus menyerahkan berkas ke KPP Pratama Surabaya Gubeng, karena ada masa *expired* dalam pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak secara online, masa *expired* Nomor Pokok Wajib Pajak online adalah satu minggu, jadi setelah mendaftarkan nomor pokok wajib pajak secara online, wajib pajak tetap harus menyerahkan berkas yang diperlukan ke KPP Pratama Surabaya Gubeng.

Layanan Elektronik SPT, Elektronik NPWP memiliki banyak kelebihan, mulai dari penyampaian SPT dalam bentuk CD atau disket sehingga lebih aman dan data perpajakan terorganisasi dengan baik. Penghitungannya menjadi lebih cepat karena menggunakan sistem komputer. Modernisasi administrasi perpajakan membuat jumlah Wajib Pajak pribadi juga meningkat tiap tahunnya. Sesudah penggunaan sistem elektronik pajak, penambahan jumlah wajib pajak terbukti meningkat secara signifikan dari tahun ke tahun. Jumlah Wajib pajak yang terdaftar pada tahun 2007 berjumlah 18.406, penambahan jumlah wajib pajak dari tahun ke 2006 ke 2007 sejumlah 3.486. dan pada periode tahun 2007-2008 penambahan jumlah wajib pajak sejumlah 8.354 sedangkan jumlah wajib pajak yang terdaftar pada tahun 2008 sejumlah 26.994. Hal ini dipengaruhi oleh adanya penerapan sistem terbaru pada cara pendaftaran NPWP dan kemudahan-kemudahan lainnya melalui sistem elektronik pajak yang diberlakukan di KPP Pratama Surabaya Gubeng sejak tahun 2006.

SIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini membuktikan secara empiris bahwa jumlah wajib pajak sejak diterapkannya sistem elektronik di KPP Pratama Surabaya Gubeng terjadi peningkatan, tahun 2006 sampai 2007 terjadi penambahan jumlah wajib pajak sebesar 3.486 yang

disebabkan oleh pemakaian sistem elektronik pajak. KPP Pratama Surabaya Gubeng menggunakan sistem elektronik pajak dan telah menerapkan beberapa cara untuk peningkatan kualitas serta efisiensi. Manfaat sistem elektronik pajak bagi Wajib Pajak Orang Pribadi adalah (1) pelaporan atau penyampaian SPT dapat dilakukan setiap saat tanpa mengenal hari libur (24 jam sehari 7 hari seminggu), (2) Kesalahan input data dapat dengan mudah direvisi pada saat pengisian data pada formulir e-SPT, tanpa harus menghapus atau mengganti kertas lembar SPT.

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah diuraikan, maka dapat disarankan hal-hal sebagai berikut: yang pertama bagi Direktorat Jendral Pajak, hendaknya mensosialisasikan sistem elektronik pajak, sehingga dapat lebih meningkatkan jumlah wajib pajak, yang kedua bagi peneliti selanjutnya, dapat memperluas lingkup penelitian dengan menambah sampel seperti wajib pajak badan.

DAFTAR PUSTAKA

- Mardiasmo, 2001. *Perpajakan*, Andi Offset, Jogjakarta.
- Nasucha, 2004. Chaizi, Dr., *reformasi administrasi public: teori dan praktik*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Pandiangan, Liberty. 2004. *Pelayanan, Wajah Kantor Pajak*. Bisnis Indonesia, 27 Desember 2004.
- Perry, Guillermo, dan John Walley. 2000. *Fiscal Reform and Structural Change in Developing Countries*, vol. 1. London: MacMillan Press.
- Poernomo, Hadi. 2004. *Reformasi Administrasi Perpajakan dalam Kebijakan Fiskal: Pemikiran, Konsep dan Implementasi*. Jakarta : Kompas.
- Setiyaji, Gunawan. Hidayat Amir. 2005. *Evaluasi Kinerja Sistem Perpajakan Indonesia*. Jurnal Ekonomi Universitas Indonusa Esa Unggul Jakarta, November 2005.
- Soemitro, Rachmat. 1991. *Pajak ditinjau dari segi hokum*. PT Eresco. Bandung.
- Sugiyono. 2004. *Metodologi Penelitian Administrasi*, ed. ke-11. Bandung: Alfabeta.
- www.pajak.go.id.