

**PERSEPSI *ACCOUNT REPRESENTATIVE*, KONSULTAN PAJAK DAN
WAJIB PAJAK TERHADAP FAKTOR PENYEBAB TERJADINYA
SHORTFALL DALAM PENERIMAAN PAJAK**

Oleh :

Fisabela Apriliasari Rahmania

Dosen Pembimbing :

Akie Rusaktiva Rustam, MSA., Ak

Jurusan Akuntansi

Fakultan Ekonomi dan Bisnis

Universitas Brawijaya

ABSTRACT

The research aims to observe factors contributing to tax revenue shortfall as well as tax authorities efforts to overcome such problem. The research is a descriptive-qualitative study. The data are obtained from relevant literature and interview with respondents who directly involve in the tax system and considered as credible tax officers, tax consultants, and tax payers. The result shows that the main cause of tax revenue shortfall is because the targeted tax revenue of the state budget is too high. Self-assessment system is not supported by the socialization and the number of account representatives as taxpayer controllers is still inadequate which leads to non-compliance of taxpayers. Although tax compliance has improved compared to previous years, the results are still not maximized thereby reducing the amount of tax revenue. Preventive measures needed to be done by the government include the making of policy that facilitates taxpayers in order to ease the tax liabilities as well as releasing the tax amnesty's police as soon as possible, increasing the number of human resources in the Directorate General of Taxation, and providing education and socialization of tax regulations on a regular basis to the entire community.

Keywords: shortfall, tax revenue, tax officers, tax consultants, taxpayers, qualitative, descriptive, self-assessment.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan terbesar dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2003 menyebutkan bahwa pendapatan negara terdiri dari Penerimaan Pajak, Penerimaan Bukan Pajak dan Hibah. Dalam jangka waktu lima tahun, yaitu tahun 2010-2015, kontribusi penerimaan pajak terhadap pendapatan negara meningkat dari 72,9 persen menjadi 77 persen. Pendapatan negara dari penerimaan pajak menjadi sumber bagi pemerintah untuk dapat membiayai pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan. Penerimaan pajak yang diterima oleh pemerintah nantinya akan dikembalikan kepada masyarakat bukan dalam bentuk imbalan namun dalam bentuk dana sosial dan fasilitas umum. Dengan meningkatkan penerimaan pajak, diharapkan pengadaan fasilitas-fasilitas umum akan semakin maksimal untuk menunjang kehidupan masyarakat ke arah yang lebih baik.

Selama beberapa tahun terakhir, dimulai dari tahun 2010, meskipun jumlah realisasi penerimaan pajak lebih dari 90% dari target, penerimaan pajak selalu saja meleset dari target yang ditetapkan. Dan pada akhir tahun 2015, jumlah penerimaan pajak yang berhasil dicapai hanya 83 persen. Jumlah tersebut adalah jumlah realisasi yang rendah jika dibandingkan dengan realisasi penerimaan pajak tahun sebelumnya.

Jumlah realisasi penerimaan pajak akan menentukan seberapa besar defisit ataupun surplus yang akan dialami pemerintah. Semakin besar *shortfall* dalam penerimaan pajak, semakin besar pula defisit anggaran dalam APBN. Terjadinya

defisit anggaran akan mengarah kepada meningkatnya beban anggaran untuk membayar utang negara beserta dengan bunganya.

TINJAUAN PUSTAKA

Target Penerimaan Pajak

Penerimaan pajak kian menetapkan diri sebagai kontributor terbesar pendapatan negara dalam APBN. Kendati realisasinya selalu di bawah target yang ditentukan, namun dari tahun ke tahun jumlah penerimaan pajak justru semakin besar. Dari semua jenis pajak dalam APBN, Pajak Penghasilan (PPh) adalah yang menyumbang paling banyak dalam penerimaan pajak. Masyarakat Indonesia yang konsumtif tentu berpengaruh terhadap penerimaan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) yang jumlahnya paling besar setelah PPh.

Kebijakan *Extra Effort*

Agar penerimaan pajak bisa tercapai sesuai dengan target yang telah ditetapkan, berbagai upaya dilakukan oleh Ditjen Pajak yakni dengan mengeluarkan kebijakan *extra effort*. Kebijakan ini merupakan serangkaian usaha yang dilaksanakan oleh Ditjen Pajak termasuk seluruh pegawai pajak demi memaksimalkan potensi dan penerimaan pajak, yang meliputi Pengawasan Terhadap Wajib Pajak, Pemeriksaan Terhadap Wajib Pajak Tertentu, Perbaikan Regulasi, dan melakukan Penagihan dan Penyidikan.

Pengawasan dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan sudah benar-benar mengikuti peraturan yang berlaku atau masih ada suatu hal yang kurang benar. Selain itu,

dengan adanya pengawasan dari pihak Dirjen Pajak maka wajib pajak akan lebih berhati-hati dalam melaksanakan kepatuhannya. Dan demi meningkatkan penerimaan perpajakan, dari tahun ke tahun Pemerintah telah berupaya sebaik mungkin untuk membuat suatu regulasi yang adil dan memudahkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Perbaikan regulasi dilakukan dengan menerbitkan peraturan-peraturan baru maupun melakukan revisi terhadap peraturan yang lama.

Kepatuhan Wajib Pajak

Roth et al. dalam Saad (2014) mendefinisikan kepatuhan pajak sebagai pemenuhan semua syarat yang ada dalam perpajakan dalam secara tepat waktu dan penyampaian laporan kewajiban pajak sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku saat penyampaian dilakukan.

Menurut Dwi dalam Brainyyah (2013), faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak adalah:

a. Sistem Administrasi Perpajakan

Sistem administrasi perpajakan adalah administrasi dan pelayanan terhadap kewajiban dan hak-hak pembayar pajak berdasarkan jenis pajak.

b. Pelayanan terhadap Wajib Pajak

Pelayanan yang baik dan tidak berbelit-belit kepada pembayar pajak sehingga mereka dapat melaksanakan kewajiban pajak mereka secara efektif dan tahu apa yang harus dilakukan untuk memenuhi kewajiban pajak mereka.

c. Penegakan Hukum Pajak

Wajib Pajak yang tidak membayar pajak tepat waktu dapat diberikan sanksi administratif berupa sanksi denda atau pidana. Sanksi yang diberikan dimaksudkan agar wajib pajak tidak melanggar norma-norma perpajakan.

d. Pemeriksaan pajak

Tindakan pengawasan oleh otoritas pajak dengan melakukan pemeriksaan pajak untuk memeriksa sehingga wajib pajak yang melakukan pelanggaran akan segera diketahui dan diberikan sanksi.

e. Tarif Pajak

Tarif pajak yang harus sesuai dengan pemaksaan pajak yang sebenarnya dan tidak membebani pembayar pajak.

Kompleksitas dalam Perpajakan

Rumitnya peraturan dalam perpajakan akan memperbesar kemungkinan wajib pajak untuk melakukan penghindaran dan kegiatan lain yang menyebabkan ketidakpatuhan pajak, serta menjadi faktor pendukung untuk wajib pajak tidak mengerti atas sistem yang ada di dalam perpajakan (ACCA, 2009; Brainyyah, 2013).

Richarson dalam Saad (2014) dalam penelitiannya di 45 negara, menemukan bahwa kompleksitas adalah faktor penentu paling penting pada ketidakpatuhan, selain pendidikan, sumber pendapatan, keadilan, dan moral pajak.

Dalam proses pembuatan laporan keuangan fiskal, adanya *grey area* dalam peraturan pajak menyebabkan proses rekonsiliasi semakin kompleks. Hal ini akan

menyebabkan terjadinya kesalahan dalam penghitungan yang berakibat pada kurang/lebih pajak yang dibayarkan oleh wajib pajak.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Creswell (2014) menyatakan bahwa penelitian kualitatif merupakan sebuah pendekatan untuk menjelajahi dan memahami arti anggapan dari individu atau kelompok terhadap suatu masalah sosial atau kemanusiaan, yang proses penelitiannya melibatkan pertanyaan dan prosedur yang ada; data yang dikumpulkan berasal dari informan; analisis data dibangun dari tema khusus ke tema yang umum; dan peneliti membuat interpretasi makna dari data yang telah terkumpul. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari wawancara terstruktur yang dilakukan oleh peneliti terhadap beberapa patisipan. Sedangkan data sekunder diperoleh dari buku, jurnal, skripsi, situs internet, catatan dan dokumentasi.

Karena tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penyebab terjadinya *shortfall* dalam penerimaan pajak, maka informan yang dipilih adalah orang-orang yang kesehariannya berkecukupan dengan perpajakan dan memiliki pengetahuan yang baik atas perpajakan. Dengan begitu, hasil yang diperoleh akan lebih kredibel. Berdasarkan hal tersebut, informan dalam penelitian ini adalah *account representative*, konsultan pajak dan wajib pajak. Kvale dalam Taylor et al (2016) menunjukkan:

Untuk pertanyaan umum, "Berapa banyak subyek wawancara yang saya butuhkan?" jawabannya adalah sederhana, "Wawancara sebanyak subyek yang diperlukan untuk mencari tahu apa yang perlu diketahui".

Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara terstruktur kepada para informan. Selain itu peneliti juga melakukan studi kepustakaan dengan menggunakan literatur seperti buku, jurnal internasional, jurnal akuntansi dan keuangan dan skripsi. Literatur tersebut peneliti dapatkan secara langsung dari perpustakaan Universitas Brawijaya dan/atau melalui internet.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan sebanyak 10 orang informan sesuai dengan kriteria yang ditetapkan. Informan terdiri dari 5 *account representative*, 2 konsultan pajak, dan 3 wajib pajak.

Target Penerimaan Pajak dalam APBN

Meningkatnya jumlah target penerimaan pajak dalam APBN dirasa terlalu banyak menurut beberapa pihak dan menimbulkan sikap pesimis bahwa target yang telah ditetapkan akan sulit tercapai seluruhnya. Terutama untuk tahun 2015 di mana jumlah kenaikan target pajak hampir 20 persen dari target pajak tahun 2014.

Tabel 4.1

Target Penerimaan dan Jumlah Realisasi Pajak tahun 2010-2015 (Dalam Rupiah)

Tahun	Target	Realisasi	%
2010	743,325,906,000.00	722,544,159,296.19	97%
2011	878,685,216,762.00	872,992,062,359.55	99%

Tabel 4.1 (Lanjutan)

Target Penerimaan dan Jumlah Realisasi Pajak tahun 2010-2015 (Dalam Rupiah)

2012	1,016,237,341,511.00	980,470,822,097.89	96%
2013	1,148,364,681,288.00	1,077,309,220,752.24	94%
2014	1,246,106,955,602.00	1,146,863,551,832.19	92%
2015	1,489,255,488,129	1,240,372,331,294	83%

Sumber : Laporan Keuangan Audited Kementerian Keuangan

Ditjen Pajak bisa dikatakan memperoleh hasil yang kurang baik pada pencapaian target penerimaan pajak tahun 2015, meskipun jumlahnya telah melebihi 1000 triliun. Hal ini dikarenakan pada tahun 2015, banyak fasilitas yang dikeluarkan untuk wajib pajak yang seharusnya memungkinkan Ditjen Pajak memperoleh dana di atas realisasi tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar informan berpendapat bahwa target yang ditetapkan oleh Pemerintah terlalu tinggi. Berikut ini adalah beberapa jawaban yang diperoleh peneliti :

“Jika berbicara tentang target pajak, menurut saya memang tidak realistis apalagi untuk tahun 2015 ditetapkan di APBN sebesar 1300 triliun. Namun ketika target sudah ditetapkan oleh pimpinan Ditjen Pajak, maka kita-kita para pegawai pajak mau tidak mau harus tetap melaksanakannya. Dan kami harus berupaya semaksimal mungkin supaya penerimaan bisa mencapai target tersebut.”

(Informan A1, *account representative*)

“Jika kita memperhatikan keadaan dalam sistem pajak saat ini, target yang ditetapkan tidak bisa dikatakan realistis. Keadaan yang saya maksud di sini adalah Ditjen Pajak masih berdiri di bawah Menteri Keuangan dan faktor lain seperti sumber daya manusia (SDM) dalam Ditjen Pajak yang masih kurang memadai.”

(Informan B1, *konsultan pajak*)

“Target yang ditetapkan tidak realistis, terlalu tinggi. Pemerintah telah mempertimbangkan banyak sektor untuk menetapkan jumlah tersebut dan seharusnya pemerintah juga mampu untuk memperkirakan resiko-resiko yang ada dalam lingkup perpajakan.”

(Informan C1, pegawai BUMN)

Keterbatasan dalam Institusi Pajak

Keterbatasan yang ada dalam kondisi instusi pajak merupakan salah satu hal yang menyebabkan kurang maksimalnya penerimaan pajak. Keadaan dalam internal institusi pajak haruslah baik sehingga kegiatan-kegiatan yang sifatnya persuasif dan bisa menambah penerimaan bisa dilakukan secara maksimal.

Tidak maksimalnya pengawasan terhadap wajib pajak, kurangnya sosialisasi, banyaknya aturan yang dikeluarkan, dan sistem administrasi yang masih kurang tertata merupakan hal-hal yang disebutkan oleh informan ketika ditanya tentang keterbatasan dalam institusi pajak.

“Dengan jumlah *account representative* saat ini dibandingkan jumlah wajib pajak, sulit untuk melakukan pengawasan secara menyeluruh sehingga kegiatan pengawasan menjadi kurang maksimal.”

(Informan A2, *account representative*)

“.... Kadang Ditjen Pajak mengeluarkan peraturan hanya untuk penerimaan pajak, tidak memperhatikan UU. Peraturan yang dikeluarkan untuk dimandatkan juga terlalu banyak, harusnya UU pajaknya yang dibuat lebih detail.”

(Informan B1, konsultan pajak)

“Regulasinya sudah baik, kan Ditjen Pajak sering memperbarui peraturan-peraturan yang sudah ada. Cuma, administrasinya yang masih buruk. Database wajib pajaknya amburadul, sumber daya manusia kurang, kewenangan Ditjen Pajak juga belum maksimal. Mungkin nanti kalau Ditjen Pajak sudah berdiri sendiri secara badan, kekurangan-kekurangan tersebut bisa diperbaiki.”

(Informan B2, konsultan pajak)

Sosialisasi yang dilakukan oleh Ditjen Pajak akan menambah pengetahuan wajib pajak. Dengan pengetahuan yang terbatas, tidak mungkin bagi wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan tanpa kesalahan. Jika terjadi kesalahan, yang dirugikan adalah wajib pajak sendiri karena harus membayar denda. Sosialisasi memang diperlukan oleh wajib pajak. Kebanyakan wajib pajak merasa bahwa pembayaran pajaknya adalah kebutuhan institusi pajak. Normalnya pihak yang lebih membutuhkan harus melakukan usaha yang persuasif untuk membuat pihak lain memenuhi kebutuhannya. Jadi ketika pihak Ditjen Pajak pasif dan tidak berusaha untuk mendorong wajib pajak membayar pajak maka wajib pajak pun tidak akan tergerak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Tarif Pajak

Tarif pajak di Indonesia saat ini dipandang masih normal oleh mayoritas informan. Ada pula yang berpendapat bahwa sebenarnya tarif cukup rendah jika dibandingkan dengan negara-negara di eropa.

“Tarif pajak di Indonesia cukup kecil dibandingkan dengan negara lain. Bayangkan di Spanyol itu tarif pajak penghasilannya 60%. Ditjen Pajak sendiri sudah berupaya adil terhadap wajib pajak. Cuma kan pengusaha-pengusaha di Indonesia inginnya bayar sedikit, lalu melakukan *tax evasion*.”

(Informan B2, konsultan pajak)

“Kalau menurut saya tarif pajak segitu sudah normal. Selain itu kami Ditjen Pajak selalu memberikan fasilitas-fasilitas yang bisa mengurangi jumlah pajak kan.”

(Informan A2, *account representative*)

Kemudian peneliti bertanya mengapa ada yang melakukan *tax avoidance* jika tarif pajak itu sudah dianggap normal, dan informan A3 mengatakan bahwa

melakukan *tax evasion* dan/atau *tax avoidance* itu wajar dilakukan karena perusahaan menginginkan keuntungan.

“Tax evasion maupun *tax avoidance* wajar dilakukan oleh perusahaan-perusahaan karena setiap perusahaan pasti punya tujuan untuk mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya dengan berbagai cara termasuk dengan efisiensi/ memperkecil jumlah biaya pajak.”

(Informan A3, *account representative*)

Sistem *Self Assessment* dalam Pemungutan Pajak

Self Assessment System (SAS) diterapkan oleh pemerintah dengan tujuan memperbesar kepercayaan Wajib Pajak kepada negara. Namun hal tersebut justru menimbulkan masalah yang lumayan besar. Banyak ditemui kasus di mana Wajib Pajak mengalami kurang bayar dengan jumlah pajak yang terhitung tidak sedikit. Kesalahan yang paling sering ditemui sampai saat ini adalah terkait ketertiban pelaporan SPT dan kesesuaian pelaporan dengan keadaan yang sebenarnya.

“.... Kebanyakan wajib pajak belum melaporkan penghasilan yang sebenarnya.”

(Informan A5, *account representative*).

Dari keseluruhan proses dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, ketiga informan wajib pajak, termasuk informan C1, mengemukakan bahwa proses yang paling rumit adalah penghitungan pajak terutang. Informan C1 juga menambahkan pentingnya pengetahuan perpajakan bagi wajib pajak untuk membantu melancarkan penghitungan pajak terutang.

“Yang paling susah tentu saja menghitung pajak, tapi kalau kita sudah tahu tarifnya, penghitungan tidak akan serumit itu.”

“Jika wajib pajak sudah memiliki kemampuan untuk melakukan penghitungan pajak, meskipun melakukan rekonsiliasi fiskal tidak akan berdampak pada kepatuhan. Tapi jika wajib pajak tidak memiliki pengetahuan

yang cukup dan tidak ada pengawasan dari *account representative*, kemungkinan melakukan *fraud* akan besar.”

(Informan C1, wajib pajak)

Bagi informan C2 dan C3, yang mempermudah proses penghitungan pajak adalah adanya bantuan dari *account representative* dan konsultan pajak. Meskipun tidak memiliki pengetahuan pajak yang cukup luas, wajib pajak tetap bisa menjalankan kewajibannya dengan bantuan *account representative* dan tidak perlu takut terjadi kesalahan.

“Saya selama ini tidak begitu mengalami kesulitan. Kalau saya tidak mengerti, saya bisa langsung menghubungi atau bertemu dengan AR yang sudah ditugaskan.”

(Informan C2, wajib pajak)

“.... sekarang sudah banyak berdiri kantor konsultan pajak yang akan sangat membantu wajib pajak dalam menghitung pajaknya.”

(Informan C3, wajib pajak)

Tujuan dari sistem *self assessment* untuk menjadikan wajib pajak lebih mandiri sekaligus lebih paham mengenai perpajakan memang harus didukung. Yang perlu diperhatikan adalah bahwa tidak semua wajib pajak akan bisa melakukan semua kewajiban perpajakannya sendirian. Saat ini banyak wajib pajak yang menggunakan jasa Kantor Akuntan Publik (KAP) atau konsultan pajak untuk mengurus segalanya mulai dari menghitung sampai melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT). Di antara sekian banyak wajib pajak, tentu ada wajib pajak yang ingin mengerjakan sendiri kewajiban perpajakan untuk menghemat biaya. Bimbingan dan pengawasan dari *account representative* sangatlah diperlukan untuk wajib pajak seperti ini, terlebih untuk mereka yang masih kurang paham terhadap peraturan pajak.

Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Sistem pemungutan secara *self assessment* akan selalu berkaitan dengan tingkat kepatuhan wajib pajak. Banyak wajib pajak yang antusias dengan sistem ini karena mereka membayarkan berdasarkan penghitungan mereka sendiri. Tidak sedikit juga yang justru memanfaatkan sistem ini untuk mencari celah-celah untuk mengurangi pajak terutang. Tingkat kepatuhan wajib pajak sedikit banyak menentukan keberhasilan Ditjen Pajak dalam pencapaian penerimaan pajak.

Informan B1 menyatakan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia tergolong rendah jika dibandingkan dengan negara-negara lain, sedangkan informan B2 merasa bahwa kepatuhan wajib pajak sudah lebih baik dibanding tahun-tahun sebelumnya karena wajib pajak sudah lebih teredukasi dan paham perpajakan.

“Kepatuhan wajib pajak sudah sedikit lebih baik, wajib pajak sudah lebih paham tentang perpajakan. Ada beberapa macam kepatuhan seperti pelaporan SPT dan perhitungan pajak. Nah, wajib pajak itu masih banyak yang belum patuh dalam perhitungan pajaknya.”

(Informan B2, konsultan pajak)

Dengan memiliki pengetahuan yang baik tentang perpajakan, wajib pajak akan lebih paham mengenai esensi pajak dan secara sadar membayar pajak sesuai dengan jumlah yang harus dibayarkan. Dalam beberapa kasus bisa ditemui bahwa semakin wajib pajak paham akan peraturan pajak, wajib pajak juga paham bagaimana untuk mengurangi pajak tanpa harus melewati batas peraturan tersebut. Misalnya saja perusahaan yang sudah terbilang besar melakukan pembayaran pajak secara berlebih supaya nantinya bisa meminta restitusi.

Informan A3 dan A4 menganggap bahwa besarnya pengetahuan tidak selalu berakhir dengan penghindaran pajak dan jika itu terjadi, masih bisa diterima selama cara yang digunakan tidak ilegal

“Tidak selalu berbanding lurus. Memang ada sebagian wajib pajak yang justru memanfaatkan pengetahuannya untuk *tax avoidance*, tapi saya rasa hal itu tidak masalah karena penghindaran pajak dilakukan masih dalam lingkup yang legal.”

(Informan A3, *account representative*).

“Paling tidak, besarnya pengetahuan wajib pajak in-line dengan tingkat kepatuhan wajib pajak. Dan masalah *tax avoidance* bukanlah sesuatu yang tidak baik, karena hal tersebut merupakan cara yang legal dan diperkenankan.”

(Informan A4, *account representative*).

Informan C1 menyatakan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak saat ini sudah tinggi. Dan tingkat kepatuhan yang tinggi itu adalah hasil dari pengetahuan pajak yang dimiliki oleh wajib pajak.

“Saat ini sebagian besar wajib pajak sudah patuh dalam melaksanakan kewajibannya, hal tersebut harusnya berdampak positif terhadap penerimaan pajak.”

“Wajib pajak itu kalau sudah tahu pasti lebih patuh. Kebanyakan yang saya temui begitu. Namun semua itu tergantung dari diri masing-masing wajib pajak apakah mau jujur atau tidak.”

(Informan C1, wajib pajak)

KESIMPULAN

Faktor yang menyebabkan terjadinya *shortfall* :

1. Target penerimaan pajak terlalu tinggi.
2. Sumber daya manusia dalam Ditjen Pajak kurang memadai.
3. Kepatuhan wajib pajak masih tergolong rendah.

Upaya preventif yang perlu dilakukan oleh Pemerintah untuk mencegah terjadinya *shortfall* :

1. Menerbitkan lebih banyak fasilitas untuk wajib pajak seperti *reinventing policy* yang membantu mengurangi beban pajak sehingga wajib pajak termotivasi untuk membayarkan pajak. Pemerintah juga diharapkan segera merealisasikan Undang-Undang terkait pengampunan pajak (*tax amnesty*).
2. Merekrut lebih banyak sumber daya manusia, khususnya untuk diposisikan sebagai *account representative*.
3. Memberikan edukasi dan sosialisasi perpajakan secara rutin sejak dini kepada seluruh masyarakat untuk menumbuhkan kesadaran membayar pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- _____. 2010. *Laporan Keuangan Audited Kementerian Keuangan Tahun Anggaran 2010* (www.kemenkeu.go.id), diakses pada 22 Juni 2016.
- _____. 2011. *Laporan Keuangan Audited Kementerian Keuangan Tahun Anggaran 2011* (www.kemenkeu.go.id), diakses pada 22 Juni 2016.
- _____. 2012. *Laporan Keuangan Audited Kementerian Keuangan Tahun Anggaran 2012* (www.kemenkeu.go.id), diakses pada 22 Juni 2016.
- _____. 2013. *Laporan Keuangan Audited Kementerian Keuangan Tahun Anggaran 2013* (www.kemenkeu.go.id), diakses pada 22 Juni 2016.
- _____. 2014. *Laporan Keuangan Audited Kementerian Keuangan Tahun Anggaran 2014* (www.kemenkeu.go.id), diakses pada 22 Juni 2016.
- _____. 2015. *Laporan Keuangan Audited Kementerian Keuangan Tahun Anggaran 2015* (www.kemenkeu.go.id), diakses pada 22 Juni 2016.
- _____. 2003. *Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara* (www.ortax.org), diakses pada 10 Desember 2015.
- Creswell, John W. 2014. *Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications, Inc.

Brainyyah, Mariah Q. 2013. The Effect of Tax Fairness, Tax Knowledge, and Tax Complexity On Tax Compliance: The Case of SME Entrepreneurs' Taxpayers in Malang. *Skripsi*. Malang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya.

Saad, Natrah. 2014. *Tax Knowledge, Tax Complexity and Tax Compliance: Taxpayers' View*. Elsevier Ltd.

Taylor, S.J., Bogdan, R, & DeVault, M.L. 2016. *Introduction to Qualitative Research Methods*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.