

**PENGARUH PENINGKATAN PELAYANAN, PENERTIBAN ADMINISTRASI DAN
PENGAWASAN TERHADAP KEPATUHAN PENGUSAHA KENA PAJAK (STUDI PADA KPP
PRATAMA MALANG UTARA)**

Nimas Capisa Iskandar

Suhadak

Bambang Ismono

PS Perpajakan, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya
115030407111040@mail.ub.ac.id

ABSTRACT

One of the government's efforts to reform the tax, which is passed a law that PER-12/PJ/2014. This regulation governs the revocation status of a Small Business Taxable Person registered with a turnover <Rp 4,800,000,000.00 but not active in reporting the Notice Period Value Added Tax. This regulation aims to improve services, administrative discipline and supervision, particularly in the sector of the Value Added Tax. Service Improvement has done so Entrepreneur Taxable feel easy and comfortable in reporting tax. Controlling the administration has done to improve the administrative system of Value Added Tax. The importance of monitoring has done to obedient taxpayer in reporting and paying the tax. This kind of research is an explanatory quantitative research, the questionnaire data. This research was conducted on STO North Malang. The population in this study is taxable entrepreneur Registered on STO North Malang totaling 953 with sample of 91 respondents. Based on the test results in partial improvement of services, administrative enforcement and compliance monitoring significant effect on taxable businesses. Simultaneously test results showed that the increase in service, controlling the administration and supervision of compliance significantly affect taxable entrepreneur.

Keywords: improving services, administrative enforcement, surveillance, compliance, employers taxable

ABSTRACT

Salah satu upaya pemerintah dalam melakukan reformasi pajak, yaitu mengeluarkan peraturan PER-12/PJ/2014. Peraturan ini mengatur tentang pencabutan status Pengusaha Kecil Pengusaha Kena Pajak terdaftar dengan omzet < Rp 4.800.000.000,00 tetapi tidak aktif dalam pelaporan Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai. Peraturan ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan, menertibkan administrasi dan pengawasan, khususnya di sektor Pajak Pertambahan Nilai. Peningkatan Pelayanan dilakukan agar Pengusaha Kena Pajak merasa mudah dan nyaman dalam melaporkan pajaknya. Penertiban administrasi dilakukan untuk memperbaiki sistem administrasi Pajak Pertambahan Nilai. Pentingnya pengawasan dilakukan adalah agar Wajib Pajak patuh dalam melaporkan dan membayar pajaknya. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif eksplanatif, dengan data kuisioner. Penelitian ini dilakukan pada KPP Pratama Malang Utara. Populasi dalam penelitian ini adalah Pengusaha Kena Pajak Terdaftar di KPP Pratama Malang Utara yang berjumlah 953 dengan sampel sebanyak 91 responden. Berdasarkan hasil uji secara parsial variabel peningkatan pelayanan, penertiban administrasi dan pengawasan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pengusaha kena pajak. Hasil uji secara simultan menunjukkan bahwa peningkatan pelayanan, penertiban administrasi dan pengawasan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan pengusaha kena pajak.

Kata Kunci : peningkatan pelayanan, penertiban administrasi, pengawasan, kepatuhan , pengusaha kena pajak.

PENDAHULUAN

Salah satu langkah yang dilakukan pemerintah dalam menyediakan penerimaan negara adalah dengan memaksimalkan penerimaan dari sektor pajak, hal tersebut dilakukan dengan memperbarui kebijakan dalam bidang perpajakan dan memaksimalkan potensi pajak. Setelah dilakukan hal tersebut penerimaan negara yang didapat dari sektor pajak meningkat dan memiliki pengaruh yang

sangat besar dalam penerimaan negara. Sehubungan dengan hal tersebut, pemerintah pun melakukan upaya upaya dalam meningkatkan penerimaan pajak. Salah satu bentuk upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam meningkatkan penerimaan pajak adalah dengan melakukan *Tax Reform*. *Tax reform* atau reformasi perpajakan yang dilakukan oleh pemerintah dapat berupa reformasi kebijakan, reformasi administrasi dan reformasi

pengawasan (Nugraha, 2013:3). Salah satu bentuk reformasi kebijakan adalah perubahan kebijakan seperti Undang Undang Republik Indonesia Nomor 16 tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum dan Tatacara Perpajakan sedangkan reformasi administrasi yang dilakukan oleh pemerintah adalah pengembangan basis data secara online dan perbaikan manajemen perpajakan.

Sebagai salah satu upaya dalam melakukan reformasi pajak, pada tahun 2012 pemerintah mengeluarkan sebuah peraturan yaitu PER-05/PJ/2012 tentang Registrasi Ulang Pengusaha Kena Pajak. Peraturan ini diberlakukan dalam rangka untuk menertibkan Pengusaha Kena Pajak dan penataan ulang penomoran faktur pajak. Tahun 2014 Direktorat Jenderal Pajak kembali mengeluarkan peraturan Per-12/PJ/2014 sebagai langkah lanjutan Peraturan ini mengatur tentang pencabutan status Pengusaha Kecil Pengusaha Kena Pajak terdaftar dengan omzet kurang dari Rp 4.800.000.000,00 akan tetapi tidak aktif dalam pelaporan Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai (SPT Masa PPN).

Peraturan PER-12/PJ/2014 memiliki tujuan untuk meningkatkan pelayanan, menertibkan administrasi dan pengawasan, khususnya di sektor Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Peningkatan Pelayanan dilakukan oleh fiskus agar Pengusaha Kena Pajak merasa mudah dan nyaman dalam melaporkan pajaknya. Penertiban administrasi dilakukan untuk memperbaiki sistem administrasi Pajak Pertambahan Nilai (PPN) agar tidak terjadi kebocoran dalam penerimaan pajak oleh negara. Pentingnya pengawasan dilakukan adalah agar Wajib Pajak patuh dalam melaporkan dan membayar pajaknya. Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti ingin meneliti secara mendalam mengenai pengaruh peningkatan pelayanan, penertiban administrasi dan pengawasan terhadap kepatuhan Pengusaha Kena Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara dengan mengambil judul **“Pengaruh Peningkatan Pelayanan, Penertiban Administrasi, dan Pengawasan terhadap Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara) “**

TINJAUAN TEORI

Peningkatan Pelayanan

Pengertian pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada memiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut (Napitupulu, 2007:164). Menurut Boediono pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2005:60). Pengertian pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-PAN) No.81 Tahun 1993 adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka upaya pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan. Pelayanan umum prima adalah pelayanan umum yang bermutu, oleh karena itu hakikat dari pelayanan umum prima adalah ;

- Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum
- Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tatalaksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
- Mendorong timbulnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas (Boediono, 2005:63).

Sesuai dengan pengertian dan hakikat pelayanan umum yang prima diatas, maka pelayanan umum harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian terpadu yang bersifat : (a) Sederhana ; (b) Terbuka ; (c) Lancar; (d) Tepat;(e) Lengkap; (f) Wajar;(g) Terjangkau (Boediono, 2005: 63).

Penertiban Administrasi

Administrasi perpajakan memegang peranan penting sebagai *service point* dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat sekaligus dalam memberikan informasi terkait dengan perpajakan. Dunia perpajakan sangat memerlukan administrasi untuk mengatur seluruh kegiatan perpajakan. Administrasi sangatlah penting untuk menjamin

keberadaan ataupun pemanfaatan data, oleh karena itu dengan penertiban dan terselenggaranya administrasi yang baik diharapkan adanya peningkatan hasil pemeriksaan dari pemanfaatan data tersebut. Berhasil tidaknya administrasi yang baik perlu diperhatikan dari efisiensi dan efektivitas pelaksanaan administrasi (Budi, 2008:4).

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh beberapa ahli, maka dapat disimpulkan bahwa yang menjadi penekanan dari pengertian efektivitas berada pada pencapaian tujuan. Dikatakan efektif apabila tujuan atau sasaran yang dikehendaki dapat tercapai sesuai dengan rencana semula dan menimbulkan efek atau dampak terhadap apa yang diinginkan atau diharapkan (Nugraha, 2013: 28). Salah satu upaya Direktorat Jenderal Pajak dalam melakukan penertiban administrasi adalah dengan melakukan program registrasi ulang. Program registrasi ulang merupakan suatu program yang bertujuan untuk meningkatkan, penertiban administrasi, pengawasan, dan untuk menguji pemenuhan kewajiban subjektif dan objektif Pengusaha Kena Pajak. Sasaran dari pelaksanaan program ini adalah seluruh Pengusaha Kena Pajak yang telah terdaftar. Program ini bertujuan untuk : (a) Menguji persyaratan subjektif dan objektif Pengusaha Kena Pajak; (b) Mendapatkan Pengusaha Kena Pajak terdaftar yang keberadaan dan/atau kegiatan usahanya telah diyakini kebenarannya; (c) Mencabut pengukuhan Pengusaha Kena Pajak yang sudah tidak memenuhi persyaratan subjektif maupun objektif; (d) Perbaikan data (profil, KLU); (e) Lain lain (usulan pemeriksaan, konseling, suspect). (PER-05/PJ/2012

Pengawasan

Pengawasan merupakan salah satu fungsi yang ditekankan dalam pelaksanaan tugas Direktorat Jenderal Pajak. Fungsi pengawasan dalam hal ini memiliki pengertian berupa tindakan yang dilakukan untuk mengetahui atau menguji kepatuhan Wajib Pajak (Nugraha, 2013:30). Pengawasan pajak dilakukan untuk menentukan apakah wajib pajak sudah betul dan sudah wajar, dalam membayar pajak. Pengawasan dalam konteks pajak terdiri dari Intensifikasi dan ekstensifikasi. Intensifikasi adalah memaksimalkan apa yang sudah ada yang berarti usaha menambah penerimaan pajak tanpa menambah objek pajak. Ekstensifikasi adalah menambah objek pajak yang berarti usaha menambah penerimaan

pajak dengan menambah objek pajak yang sebelumnya tidak ada (Djuanda, 2012).

Salah satu usaha memaksimalkan penerimaan pajak tanpa menambah objek pajak adalah dengan melakukan pengawasan terhadap Pengusaha Kena Pajak terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama secara mendalam, misalnya dengan melakukan penelitian. Penelitian yang dimaksud dapat berupa pemeriksaan ataupun kunjungan ke Pengusaha Kena Pajak. Hasil dari dilakukannya pemeriksaan atau kunjungan ke Pengusaha Kena Pajak dapat berupa Surat Ketetapan Pajak (SKP) atau Surat Tagihan Pajak (STP). Menurut Mardiasmo Surat Ketetapan pajak adalah surat ketetapan yang meliputi Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB), Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan (SKPKBT), Surat Ketetapan Pajak Nihil (SKPN), ataupun Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar (SKPLB) (Mardiasmo, 2008:39).

Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yang dimaksud kepatuhan adalah taat dan menuruti perintah. Konteks kepatuhan dalam penelitian ini mengandung arti bahwa Wajib Pajak berusaha mematuhi peraturan hukum perpajakan yang berlaku, baik memenuhi kewajiban atau melaksanakan hak perpajakannya. Menurut Widodo kepatuhan Wajib Pajak dibagi menjadi dua macam yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah kepatuhan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya secara formal sesuai dengan ketentuan ketentuan dalam undang undang. Misalnya ketentuan tentang batas waktu pelaporan, maka yang dipenuhi oleh Wajib Pajak hanyalah memenuhi ketentuan penyampaian SPT sebelum batas waktu. Kepatuhan Wajib Pajak dalam memebayar pajak formal dilihat dari aspek kesadaran Wajib Pajak untuk mendaftarkan diri, ketetapan waktu dalam membayar pajak, ketepatan waktu dalam penyampaian SPT, dan pelaporan Wajib Pajak melakukan pembayaran tepat waktu (Nugroho, 2013: 35).

Menurut Undang Undang No. 6 tahun 1983 sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang Undang No.16 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum Perpajakan, beberapa aspek yang bisa dikategorikan sebagai kepatuhan formal adalah :

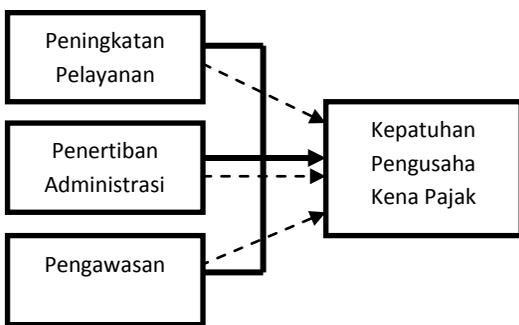
1. Pendaftaran dan Pengukuhan

Setiap Wajib Pajak yang sudah memenuhi syarat subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan wajib mendaftarkan diri pada kantor DJP untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak(UU KUP Pasal 2 ayat (1)).

2. Pendaftaran dan Pengukuhan
Setiap Wajib Pajak sebagai pengusaha yang dikenai PPN wajib melaporkan usahanya pada kantor DJP untuk dikukuhkan menjadi Pengusaha Kena Pajak (UU KUP Pasal 2 ayat (2)).
3. Kewajiban penyampaian SPT
Setiap Wajib Pajak wajib mengisi Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap, dan jelas (UU KUP Pasal 3 ayat (1)).
4. Batas waktu penyampaian SPT
Setiap Wajib Pajak harus menyampaikan Surat Pemberitahuan tepat waktu (UU KUP Pasal 3 ayat (3))
5. Pembayaran dan penyetoran pajak
Setiap Wajib Pajak juga harus membayar atau menyetor pajak sebelum jatuh tempo pembayaran. Menteri Keuangan menentukan tanggal jatuh tempo adalah paling lama 15 hari setelah saat terutangnya pajak atau berakhirnya Masa Pajak.

Model Hipotesis

Berikut ini merupakan model konsep dalam penelitian :



Gambar 1. Model Konsep
Sumber: Data diolah (2015)

- > Pengaruh Simultan
- - - - -> Pengaruh Parsial

Mengacu pada model konsep diatas, maka berikut ini adalah hipotesis dalam penelitian ini, antara lain :

H₁: Peningkatan pelayanan, penertiban administrasi dan pengawasan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Pengusaha Kena Pajak

H₂: Peningkatan pelayanan, penertiban administrasi dan pengawasan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak Pengusaha Kena Pajak

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian eksplanatif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian eksplanatif adalah penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel variabel melalui pengujian hipotesis (Singarimbun dan Effendi, 2006:5). Hal tersebut sesuai dengan tujuan peneliti yaitu ingin menjelaskan adanya pengaruh peningkatan pelayanan, penertiban administrasi dan pengawasan terhadap kepatuhan pengusaha kena pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Teknik sampel yang digunakan adalah *Accidental Sampling* (Rachmawati, 2014:18). Sumber data yang digunakan adalah data primer berupa kuisioner yang telah diisi oleh responden. Analisis data yang digunakan yakni analisis deskriptif dan analisis inferensial yang terdiri dari : (a) uji asumsi klasik; (b) regresi linear berganda; (c) Uji F; (d) Uji t dan; (e) Uji koefisien determinasi (Santoso, 2005:144).

PEMBAHASAN

Analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas yaitu peningkatan pelayanan, penertiban administrasi dan pengawasan terhadap variabel terikat yaitu kepatuhan pengusaha kena pajak. Hasil dari analisis regresi linier berganda disajikan dalam tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	.654	2.742		.239	.812
X1	.202	.054	.329	3.729	.000
X2	.402	.142	.253	2.839	.006
X3	.447	.109	.345	4.115	.000

Sumber : Data diolah (2015)

1. $Y = 0,654 + 0,202 X_1 + 0,402 X_2 + 0,447 X_3$
2. Konstanta 0,654 menyatakan bahwa jika semua variabel bebas memiliki nilai 0 maka nilai variabel terikat adalah sebesar 0,654.
3. Nilai koefisien untuk variabel peningkatan pelayanan (X₁) sebesar 0,202. Hal ini berarti setiap ada kenaikan dari variabel peningkatan pelayanan (X₁), maka kepatuhan pengusaha kena pajak akan

mengalami peningkatan sebesar 0,202 dengan asumsi nilai koefisien variabel bebas yang lain adalah tetap,

4. Nilai koefisien variabel penertiban administrasi (X_2) sebesar 0,402. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan variabel penertiban administrasi (X_2) maka variabel kepatuhan pengusaha kena pajak (Y) akan naik sebesar 0,402 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain adalah dalam model regresi adalah tetap.
5. Nilai koefisien variabel pengawasan (X_3) sebesar 0,447. Hal tersebut dapat diinterpretasikan bahwa setiap kenaikan variabel pengawasan (X_3) maka variabel kepatuhan pengusaha kena pajak akan naik sebesar 0,447 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

Analisis koefisien korelasi (R) digunakan untuk mengetahui hubungan antara bvariabel bebas (peningkatan pelayanan, penertiban administrasi, dan pengawasan). Hasil koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.643	.414	.394

Sumber : Data diolah (2015)

Kontribusi dari ketiga variabel melalui besarnya *adjusted R square* yang menunjukkan angka 39,4% menjelaskan bahwa tiga variabel bebas dalam penelitian ini, yaitu peningkatan pelayanan, penertiban administrasi dan pengawasan memiliki pengaruh yang kecil terhadap tingkat kepatuhan pengusaja kena pajak di Kota Malang sedangkan sisanya sebesar 60,6 % dipengaruhi oleh variabel lain di luar model regresi ini.

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama sama. Hasil analisis dapat dilihat pada tabel 3

Tabel 3 Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	202,097	3	67,366	20,488	,000 ^a
Residual	286,057	87	3,288		
Total	488,154	90			

Sumber : Data diolah (2015)

Berdasarkan hasil penelitian, maka diperoleh hasil bahwa variabel bebas memiliki pengaruh secara bersama sama atau simultan terhadap kepatuhan pengusaha kena pajak. Hal ini ditunjukkan melalui F_{hitung} yang lebih besar dari F_{tabel} , serta nilai signifikansi yang lebih kecil dari nilai signifikansi yang disyaratkan.

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen atau bebasnya secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikatnya. Hasil penelitian berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa variabel peningkatan pelayanan (X_1) memiliki t_{hitung} sebesar 3,729 yang memiliki nilai lebih besar dari t_{tabel} 1,99 dan memiliki nilai signifikansi 0,000 sehingga peningkatan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pengusaha kena pajak. Hasil pengujian penertiban administrasi (X_2) terhadap kepatuhan pengusaha kena pajak menunjukkan t_{hitung} sebesar 2,839 yang berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2,839 > 1,99) dengan nilai signifikansi sebesar 0,006, sehingga variabel penertiban administrasi memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan pengusaha kena pajak.

Hasil pengujian variabel pengawasan (X_3) terhadap kepatuhan pengusaha kena pajak menunjukkan t_{hitung} sebesar 4,115 yang berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ (4,115 > 1,99) dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, karena nilai signifikansi < 0,05 maka hal ini membuktikan variabel pengawasan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pengusaha kena pajak.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka kesimpulan yang didapat adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan pelayanan, penertiban administrasi dan pengawasan secara simultan (bersama sama) memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan pengusaha kena pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara.
2. Variabel peningkatan pelayanan berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepatuhan pengusaha kena pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Variabel penertiban administrasi juga berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kepatuhan kepatuhan pengusaha kena pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Variabel pengawasan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pengusaha kena pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara.

Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, maka peneliti merekomendasikan saran-saran kepada Direktoat Jenderal Pajak, KPP Pratama

Malang Utara, dan penelitian-peelitian selanjutnya. Adapun saran-sarannya adalah sebagai berikut: (a) Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara disarankan lebih meningkatkan pelayanan kepada pengusaha kena pajak, terutama dalam hal ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada pengusaha kena pajak sehingga kepatuhan pengusaha kena pajak meningkat; (b) Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara sebaiknya meningkatkan penertiban administrasi yang telah dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara misal dengan lebih memperhatikan faktor pajak pada pengusaha kena pajak yang telah teresgiterasi ulang agar penerimaan pajak semakin maksimal dan tidak terjadi kasus faktor pajak fiktif; (c) Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara sebaiknya lebih meningkatkan pengawasan terhadap kepatuhan pengusaha kena pajak, misalnya dengan lebih memberikan sosialisasi terkait waktu pelaporan dan pembayaran pajak selain itu juga dapat dengan memberikan Surat Tagihan Pajak terhadap pengusaha kena pajak secara terus menerus agar pengusaha kena pajak merasa diawasi sehingga kepatuhan pengusaha kena pajak akan meningkat; (d) Hasil penelitian ini agar dapat dipertimbangkan untuk dijadikan penelitian selanjutnya dengan menambahkan variabel lain misalnya sosialisasi perpajakan atau jumlah pengusaha kena pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2012. *Prosedur Penilaian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta:Pustaka Widiasarana
- Boediono, B. 2005. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta:Rineka Cipta
- Bugin, Burhan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif : Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta:Kencana
- Darmawan, Deni. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Cetakan kedua*. Bandung:PT Remaja Rosdakarya.
- Diana , Anastasia dan Lilis Setiawati. 2009. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta : Andi
- Djuanda, I. Nyoman. 2012. *Fungsi Pengawasan*. <http://kpp802.itgo.com>. Diakses pada 15 Desember 2014
- Dwiputra, Rizki Anggun. 2011. *Pengaruh Jumlah Pengusaha Kena Pajak, Tingkat kepatuhan dan Sanksi Terhadap Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai*. Universitas Brawijaya. Malang.
- Gunadi dkk. 2007. *Perpajakan*. Jakarta: Yayasan Pendidikan dan Pengkajian Perpajakan dan Lembaga Penerbi FEUI
- Keputusan Kementerian Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MEN-PAN) No.81 Tahun 1993
- Mardiasmo. 2008. *Perpajakan* ed. Revisi. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfication*. PT. Alumni. Bandung
- Nugraha, Fafan Yudha. 2013. *Pengaruh Penerapan Registrasi Ulang Pengusaha Kena Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak*. Universitas Brawijaya. Malang
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-05/PJ/2012 Tentang Registrasi Ulang Pengusaha Kena Pajak Tahun 2012.
- Peraturan Direktur Kenderal Pajak Nomor PER-12/PJ/2014 Tentang Pencabutan Status Pengusaha Kecil Pengusaha Kena Pajak Tahun 2014.
- Rachmawati, An'nissa Dwi. 2014. *Pengaruh Account Representatif (AR) Terhadap Kepatuhan wajib Pajak*. Universitas Brawijaya. Malang.
- Rahayu, Sri dan Lingga . 2009. " *Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei Atas Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Bandung "X")*. Jurnal Akutansi Vol. I No.2 November 2009
- Rapina, Jerry, dan Yenny Carolina. 2011. " *Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying)*". Jurnal Riset Akuntansi Vol. III No.2 Oktober 2011

- Ratminto dan Winarsih Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Republik Indonesia Undang Undang Nomor 16 tahun 2009 Sebagai Perubahan keempat atas Undang Undang Nomor 6 tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tatacara Perpajakan
- Santoso, Singgih. 2012. *Analisis SPSS pada Statistik Parametrik*. Jakarta: PT.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi (Ed). 2006. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : LP3ES.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta
- Waluyo. 2010. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta : Salemba Empat
- Wibawa, Kadek Satria. 2006. *Pengaruh Registrasi Ulang Pengusaha Kena Pajak Terhadap Penerimaan Pajak dan Kepatuhan pelaporan SPT Masa di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Setiabudi I*. Universitas Indonesia . Jakarta
- Widodo, Widi,dkk. 2010. *Moralitas, Budaya, dan Kepatuhan Pajak*. Bandung : Alfabeta
- Winarno, Budi. 2008. *Kebijakan Publik Teori dan Proses*. Jakarta:PT. Buku Kita.