MENAKAR MASALAH DAN TANTANGAN ADMINISTRASI PAJAK: KEPATUHAN PAJAK DI ERA *SELF-ASSESSMENT SYSTEM*

Nur Farida Liyana

Politeknik Keuangan Negara STAN

Alamat Korespondensi: faridaliyana@pknstan.ac.id/nurfaridaliyana@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL

Diterima Pertama
[27 September 2019]

Dinyatakan Diterima
[30 Oktober 2019]

KATA KUNCI:

kepatuhan pajak, administrasi pajak, self-assessment system, persepsi wajib pajak

KLASIFIKASI JEL:
H29

ABSTRAK

Tax compliance is a major problem that needs to get more attention in the era of self assessment system. Many factors cause low taxpayer compliance. Trust in tax institutions, complicated regulations, low public awareness and tax administration are the main issues affecting taxpayer compliance in Indonesia. Organizational improvement, human resources, information technology, business processes and legislation are expected to be able to overcome the problems of tax administration so that it will improve taxpayer compliance. In addition, changes in people's perspectives need to be continued, excellent service and organizational transparency need to be carried out by the Directorate General of Taxes. Education of taxpayers needs to be improved to improve tax compliance and channeling payments and reporting needs to continue to be a new effort in this era of information technology. Finally, collaboration with all government and private agencies is a complement to raising tax awareness so that voluntary compliance can be achieved.

Kepatuhan pajak menjadi masalah utama yang perlu untuk mendapatkan perhatian lebih pada era self assessment system. Banyak faktor yang menjadi penyebab rendahnya kepatuhan Wajib Pajak. Kepercayaan Wajib Pajak terhadap institusi pajak, rumitnya regulasi, kesadaran masyarakat yang rendah serta administrasi pajak merupakan masalah utama yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia. Pembinaan organisasi, Sumber Daya Manusia (SDM), teknologi informasi, proses bisnis dan peraturan perundang-undangan perpajakan diharapkan akan mampu untuk mengatasi permasalahan administrasi pajak sehingga akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Selain itu, perubahan perspektif masyarakat perlu terus dilakukan, pelayanan prima dan transparansi organisasi perlu dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Edukasi terhadap Wajib Pajak perlu terus dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan pajak serta channelling pembayaran dan pelaporan perlu terus menjadi upaya baru di era teknologi informasi ini. Terakhir, kerjasama dengan semua instansi baik pemerintah maupun swasta merupakan pelengkap untuk meningkatkan kesadaran pajak sehingga kepatuhan sukarela dapat tercapai.

1. PENDAHULUAN

Pajak merupakan sumber pendapatan utama bagi Negara Indonesia. Pada tahun 2019 ini, seperti tercantum dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), disebutkan bahwa target penerimaan pajak sebesar 72,86% yaitu Rp 1.577,6 T dari Rp 22.165,1 T target pendapatan negara. Namun demikian, selama 5 (lima) tahun terakhir, penerimaan pajak belum pernah melampaui dari target yang ditetapkan. Meskipun begitu, target penerimaan pajak selalu naik dari tahun ke tahun. Pada tahun 2014, realisasi penerimaan pajak sebesar Rp 985 T dari target sebesar Rp 1.072 T (91,88%). Sementara itu pada tahun 2015, realisasi pajak Rp 1.095,77 T dari target Rp 1.294 T atau 84,68%. Sedangkan pada tahun 2016 dan 2017 masing-masing pencapaian penerimaan pajak dibandingkan target adalah 81,61% dan 89,67%. Terakhir pada tahun 2018 penerimaan pajak mencapai 92% atau Rp 1.315,9 T dari target sebesar Rp 1.424 T. (Tabel 1).

Realita yang terjadi ini perlu untuk menjadi diskusi bersama mengapa penerimaan pajak tidak pernah tercapai selama kurun waktu tersebut. Satu hal yang perlu kita cermati bersama, seperti sudah banyak dilakukan penelitian, bahwa berdasarkan angka, kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia masih terbilang rendah. Kepatuhan Wajib Pajak memang menjadi masalah klasik institusi perpajakan di seluruh dunia tidak hanya di Indonesia. Seperti diungkapkan oleh Slemrod (1998) menyebutkan bahwa sebuah negara akan memiliki pembangunan yang bagus meskipun itu Negara kecil, kepatuhan pajak yang tinggi mutlak diperlukan untuk membiayai APBN. Berbagai macam faktor turut mempengaruhi keinginan seorang untuk patuh terhadap pajak, salah satunya adalah kemudahan dalam administrasi perpajakan.

Sebagaimana diuraikan oleh Adam Smith dalam bukunya *Wealth of Nation*. Prinsip-prinsip tersebut adalah prinsip keadilan (*equality*), Prinsip kepastian (*certainty*), prinsip kenyamanan (*convenience*) dan prinsip ekonomi (*economy*). Atas dasar prinsip-prinsip tersebut, system perpajakan modern beralih dari *official assessment* ke *self-assessment system*. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan efisiensi pemungutan pajak. Dalam hal ini kepatuhan pajak sukarela sangat diperlukan agar penerimaan pajak dapat tercapai secara optimal.

Untuk itu, pada makalah ini akan dibahas apa sebenarnya masalah yang dihadapi administrasi pajak Indonesia di era *self-assessment system*? Serta tantangan kedepan yang dihadapi Indonesia untuk menjadikan sistem perpajakan

yang efektif untuk mendukung pembangunan masyarakat Indonesia.

2. KERANGKA TEORI

2.1 *Self Assessment System*

Seperti dijelaskan di atas, *self-assessment system* adalah sebuah sistem dimana dalam system ini memberikan kepercayaan sepenuhnya kepada Wajib Pajak untuk menghitung, menyetor dan melaporkan kewajiban pajaknya. Sistem ini digunakan oleh banyak negara sebagaimana terlihat pada Tabel 1.

Penggunaan *self-assessment system* memiliki tujuan dan misi yang berbeda-beda di setiap negara.

- Di Amerika Serikat contohnya, perubahan sistem pajak ke *self-assessment system* bertujuan untuk meningkatkan *tax efficiency* dalam hal pemungutan pajak dan meningkatkan kesadaran pajak untuk membiayai pembangunan (Eissa, 1996).
- Sementara itu, di Australia bertujuan untuk memberikan keadilan (*equity and fairness*) yang lebih besar untuk Wajib Pajak, serta meningkatkan kepastian dan penyederhanaan system perpajakan (*certainty and simplicity*) (McKerchar, 2007, the Australian Tax Office (ATO), 2009).
- Di Jepang, tujuan dari *self-assessment system* adalah untuk membangun hubungan kepercayaan antara Wajib Pajak dan otoritas perpajakan. Selain itu untuk menjadikan administrasi pajak yang efisien sebagai sebuah symbol persetujuan setelah Perang Dunia II (Kimura, 2006). Sebagai tambahan, diharapkan system ini mampu untuk meningkatkan pelaporan dan pembayaran pajak dengan adanya kerjasama yang baik dengan Wajib Pajak (Ishi, 2001).
- Di Inggris (the United Kingdom) tujuan dari *self-assessment system* adalah untuk menyederhanakan system pajak, sehingga dapat memudahkan Wajib Pajak menghitung pajaknya tanpa intervensi dari otoritas pajak Inggris (the Inland Revenue (IR)) (Her Majesty Revenue and Customs (HMRC), 2009).
- Terakhir di Kanada tujuan system ini adalah untuk menumbuhkan kesadaran pajak sukarela (*voluntary compliance*), menyederhanakan system perpajakan dan meningkatkan pengetahuan Wajib Pajak mengenai aturan perpajakan. (the Canada Revenue Agency (CRA), 2009).

Dari tujuan yang berbeda-beda tersebut diatas, jika disimpulkan dapat diambil faktor kunci

yang membuat negara-negara berpindah ke *self assessment system* diantaranya adalah meningkatkan kepatuhan sukarela, efisiensi administrasi pajak, dan meningkatkan keadilan bagi Wajib Pajak. Loo (2006) menyatakan bahwa secara umum, implementasi *self-assessment system* adalah untuk menyederhanakan system pemungutan pajak dan meningkatkan kepatuhan pajak. Sehingga kepatuhan pajak sangat penting untuk mendukung.

2.2 Teori Kepatuhan Pajak

Berdasarkan Brown and Mazur (2003), kepatuhan pajak dapat dilihat berdasarkan kepatuhan Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran, pengisian dan pelaporan kewajiban perpajakannya. Sementara itu Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mengklasifikasikan kepatuhan pajak dalam dua kelompok yaitu kepatuhan formal dan material. Kepatuhan formal adalah kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban administrasi perpajakan dalam hal pelaporan surat pemberitahuan pajak dan kepatuhan pembayaran secara tepat waktu. Sementara, kepatuhan material adalah kepatuhan dalam penghitungan pajak sesuai dengan Undang-Undang.

Aspek keadilan adalah hal yang sangat penting dalam rangka meningkatkan kepatuhan pajak. Masyarakat akan dengan sukarela membayar pajak jika mereka merasa bahwa mereka membayar pajak secara adil jika dibandingkan orang lain dan pemerintah menggunakan dana pajak untuk kesejahteraan rakyat. Sehingga pemerintah perlu untuk meningkatkan pelayanan umum yang adil dan transparan sehingga akan membuat masyarakat menjadi patuh terhadap peraturan. Hal ini diungkapkan oleh Alm, Jackson, and McKee (1993) bahwa kepatuhan pajak akan tinggi jika pemerintah memberikan pelayanan yang baik dan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk terlibat aktif kebijakan pemerintah.

Selain itu perilaku masyarakat juga sangat berperan dalam pembentukan karakter patuh terhadap aturan (Alm, McClelland, and Schulze, 1999). Banyak peneliti telah membuktikan bahwa norma sosial dan moral merupakan faktor penentu kepatuhan (Elster, 1989). Lingkungan juga sangat memberikan dampak bagi seseorang untuk mengubah perilaku dari patuh menjadi tidak patuh dan sebaliknya. Hal ini diungkapkan oleh Naylor, 1989. Terakhir, agama dan kepercayaan juga sangat memberikan efek yang signifikan pada perilaku kepatuhan Wajib Pajak.

3. PEMBAHASAN MASALAH

Berbicara mengenai kepatuhan Wajib Pajak, kita harus terlebih dahulu melihat kondisi yang terjadi di lapangan. Sampai dengan saat ini, indikator kepatuhan Wajib Pajak yang digunakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dihitung berdasarkan kepatuhan formalnya, yaitu bagaimana Wajib Pajak memenuhi kewajibannya dalam hal melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan.

Berdasarkan data di atas, dapat kita lihat bahwa memang dari tahun 2014 sampai dengan 2018 terdapat peningkatan angka rasio kepatuhan, dimana pada tahun 2014 sebanyak 59.12 % Wajib Pajak menyampaikan SPT Tahunan Pajak Penghasilan dan meningkat menjadi 71.10% pada tahun 2018. Namun demikian, masih terdapat angka kurang lebih 30% lagi untuk dapat ditingkatkan kepatuhan penyampaian SPT nya. Jika melihat penyampaian SPT Tahunan Pajak Penghasilan pada Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan seperti tertuang pada Tabel 2, angka kepatuhan tersebut hamper sama. Pada tahun 2014, hanya 23.46% Wajib Pajak Non Karyawan yang menyampaikan SPT Tahunannya dan meningkat menjadi 74.28% pada tahun 2018.

Berdasarkan data Tabel 3 dapat dilihat bahwa kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia dalam pemenuhan kepatuhan formal masih belum memuaskan karena seharusnya 100% Wajib Pajak patuh dalam penyampaian SPT Tahunannya. Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh berbagai faktor. Seperti dibahas oleh Kirchler (2007) faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak 5 (Lima) hal yaitu: 1) Politik (sistem perpajakan); 2) Psikologi sosial (mental, *attitude*, *tax morale*); 3) Pengambilan keputusan (adanya pemeriksaan dll); 4) Entrepreneurship; dan 5) Interaksi antara Otoritas Pajak dan Wajib Pajak. Berdasarkan hal tersebut faktor penentu kepatuhan pajak dapat diklasifikasikan menjadi 2 (dua) yaitu faktor internal Wajib Pajak dan faktor eksternal Wajib Pajak. Untuk itu kita akan menganalisa masalah kepatuhan pajak dari sudut pandang Wajib Pajak dan dari DJP.

Berdasarkan sudut pandang Wajib Pajak, banyak alasan yang membuat Wajib Pajak tidak memenuhi kewajiban perpajakannya. Regulasi yang sangat rumit serta informasi yang sangat sedikit terkait dengan kebijakan pajak serta kualitas pelayanan membuat mereka malas untuk membayar pajak. Hal ini sebagaimana data yang diperoleh dari Komite Pengawas Perpajakan, pada tahun 2016 terdapat 184 pengaduan yang dilontarkan kepada Direktorat Jenderal Pajak. Pengaduan tersebut terkait dengan kualitas pelayanan pajak, pemeriksaan, proses penagihan,

proses penyidikan, SDM dan kepegawaian, dan proses keberatan banding. Selain itu persepsi masyarakat terhadap DJP yang masih terbayang akan korupsi membuat Wajib Pajak enggan membayar pajak karena tingkat kepercayaan mereka terhadap DJP yang turun akibat skandal kasus Gayus Tambunan. Sebagaimana terungkap dalam survey IPSOS terkait dengan UMKM, masyarakat masih memandang bahwa DJP menyeramkan dan penuh dengan korupsi.

Berdasarkan sudut pandang dari DJP, kepatuhan yang rendah diakibatkan karena kesadaran pajak dari masyarakat yang rendah. Masyarakat Indonesia cenderung menjadi free rider, mereka hanya mau untuk menikmati hasil tanpa mau berkontribusi. Untuk itu seperti dikemukakan oleh Feld and Frey (2002) bahwasanya hubungan antara otoritas pajak dengan Wajib Pajak adalah kontrak psikologi dimana dibutuhkan kepercayaan yang sama antara Wajib Pajak ke Otoritas Pajak dan sebaliknya. Hal ini yang perlu dibangun oleh DJP untuk menciptakan kepercayaan public bahwa DJP sebagai institusi pajak mampu dan layak untuk diberikan amanah sebagai pemungut pajak. Disisi lain sistem administrasi pajak yang disadari ataupun tidak masih butuh pembenahan. Untuk itu DJP merencanakan adanya reformasi perpajakan jilid III yang saat ini sedang berlangsung.

Reformasi perpajakan telah berlangsung sejak tahun 1983 dimana *self assessment system* dimulai. Pada tahun 1983 dilakukan reformasi undang-undang perpajakan dimana peralihan sistem dari *official* ke *self assessment system*. Kemudian tahun 1991 s.d 2000 masih terkait reformasi undang-undang perpajakan yaitu penyederhanaan jenis pajak. Selanjutnya pada 2000 s.d 2001 terjadi reformasi birokrasi meliputi perubahan visi, misi dan *blueprint*. Pada tahun 2002 s.d 2008 terjadi Reformasi Perpajakan jilid I dimana adanya modernisasi administrasi perpajakan dan amandemen undang-undang perpajakan. Reformasi Jilid II pada tahun 2009 s.d 2014 untuk meningkatkan *internal control*. Terakhir Reformasi perpajakan Jilid III yang dimaksudkan untuk perubahan sistem perpajakan yang menyeluruh termasuk pembenahan administrasi perpajakan, perbaikan regulasi dan peningkatan basis perpajakan.

Dalam reformasi perpajakan jilid III ini yang menjadi pilar reformasi adalah organisasi, Sumber Daya Manusia, Teknologi Informasi dan Basis Data, Proses Bisnis, dan Peraturan Perundang-Undangan. Pada pilar organisasi, DJP berencana untuk mempertajam dan meningkatkan fungsi penataan dan penyempurnaan organisasi. Sedangkan pada level SDM membentuk SDM yang

tangguh, akuntabel dan berintegritas adalah cita-cita reformasi perpajakan jilid III ini, Sedangkan terkait dengan teknologi informasi, penataan sistem informasi yang andal sehingga menghasilkan output yang akurat dan dapat dipercaya menjadi salah satu strategi reformasi perpajakan kali ini. Dari sisi proses bisnis, sesuai dengan prinsip perpajakan *convenience*, penyederhanaan proses bisnis sehingga pekerjaan akan lebih efektif dan efisien dan memudahkan Wajib Pajak. Terakhir dari sisi peraturan perundang-undangan diharapkan kebijakan perluasan basis data dan kepastian hukum akan mengurangi biaya kepatuhan dan meningkatkan penerimaan pajak.

Dengan adanya reformasi perpajakan jilid III ini diharapkan kepatuhan pajak yang tinggi dan optimalisasi penerimaan dapat tercapai dengan adanya peningkatan pelayanan dari sisi teknologi informasi dan penyederhanaan sistem. Selain itu, untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan perkembangan teknologi informasi yang demikian cepat perlu ditangkap oleh DJP untuk dapat mengubah perspektif masyarakat menjadi lebih baik lagi. DJP juga perlu berbenah terkait dengan banyaknya kasus korupsi yang membuat masyarakat enggan membayar pajak. *Good Governance* sebagai cerminan organisasi yang transparan dan lebih meningkatkan lagi kepatuhan internal agar DJP dapat menjadi institusi yang dipercaya sehingga kepatuhan sukarela dapat tercapai.

Selanjutnya keluhan Wajib Pajak terkait dengan regulasi dan proses bisnis perpajakan yang rumit sebenarnya sudah ditangkap dalam reformasi perpajakan jilid III ini dengan adanya penyederhanaan proses bisnis. Namun demikian edukasi perpajakan harus menjadi prioritas bahwasanya semakin masyarakat tahu tentang kewajiban perpajakan maka semakin tinggi pula kesadaran masyarakat untuk membayar pajak. Hal ini seperti diungkapkan oleh Liyana (2014) bahwasanya pengetahuan Wajib Pajak terhadap peraturan pajak memiliki korelasi yang positif terhadap kepatuhan perpajakan. Adanya berbagai macam *chanelling* pembayaran maupun pelaporan pajak harus terus menerus ditingkatkan. Pembayaran dan pelaporan pajak melalui aplikasi yang telah diinisiasi kedepan akan sangat membantu masyarakat urban. Kemudahan ini diharapkan akan memudahkan orang memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga tidak perlu lagi datang ke kantor pajak.

Terakhir kerjasama dengan seluruh instansi pemerintah dan swasta untuk menyuarakan sadar pajak nasional akan menjadi elemen pamungkas. Jika semua pihak bergerak untuk meningkatkan kesadaran memenuhi

kewajiban perpajakan pada akhirnya kepatuhan akan meningkat dan penerimaan pajak akan tercapai optimal. Akhirnya cita-cita menjadi Negara yang berdaulat adil dan makmur akan sangat mudah tercapai.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Kepatuhan pajak menjadi masalah utama yang perlu untuk mendapatkan perhatian lebih pada era *self assessment system*. Banyak faktor yang menjadi penyebab rendahnya kepatuhan Wajib Pajak. Jika melihat dari sisi Wajib Pajak regulasi yang rumit dan kepercayaan terhadap institusi pajak menjadi alasan utama. Sementara itu dari sisi DJP sebagai otoritas pajak, kesadaran masyarakat yang rendah serta administrasi pajak yang perlu untuk dibenahi menjadi prioritas yang perlu untuk segera mendapat penanganan.

Adanya reformasi perpajakan jilid III yang dimulai sejak tahun 2017 menjadi angin segar dalam hal permasalahan administrasi perpajakan. Pembinaan organisasi, Sumber Daya Manusia, Teknologi Informasi, Proses Bisnis dan Peraturan perundang-undangan diharapkan akan mampu untuk mengatasi permasalahan administrasi pajak. Seperti dijelaskan di atas, masyarakat mengharapkan proses bisnis yang mudah sehingga mereka akan dengan nyaman melakukan kewajiban perpajakannya. Selain itu administrasi yang mudah dan murah juga akan membuat biaya kepatuhan menjadi terpengkas.

Selanjutnya tantangan yang perlu ditaklukkan oleh DJP adalah mengubah persepsi masyarakat terhadap kinerja DJP. Persepsi masyarakat yang buruk dapat diubah dengan pelayanan prima dan transparansi organisasi. Edukasi terhadap Wajib Pajak perlu terus ditingkatkan untuk meningkatkan kepatuhan pajak serta *chanelling* pembayaran dan pelaporan perlu terus menjadi upaya baru di era teknologi informasi ini. Terakhir kerjasama dengan semua instansi baik pemerintah maupun swasta merupakan pelengkap untuk meningkatkan kesadaran pajak sehingga kepatuhan sukarela dapat tercapai.

4.2 Saran

Untuk menjawab masalah yang dihadapi oleh DJP dengan adanya kepatuhan pajak yang rendah dan tantangan persepsi masyarakat yang buruk, maka saran yang diajukan penulis adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan Kepatuhan Pajak

Peningkatan kepatuhan pajak dapat dilakukan dengan cara:

- a. Penyederhanaan system disini meliputi penyederhanaan aturan perpajakan

sehingga mudah dimengerti oleh Wajib Pajak. Selanjutnya pembuatan saluran-saluran berbasis digital untuk memudahkan informasi dan memudahkan masyarakat untuk lebih mudah menghitung, membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya selain bekerjasama dengan marketplace dan *start-up* sebagai media yang memudahkan pembayaran pajak.

b. Edukasi Pajak

Pembangunan *tax education center*, museum dan galeri pajak serta penyisipan materi-materi pajak pada kurikulum sekolah, serta kurikulum diklat baik swasta dan pemerintah. Selain itu penyuluhan pajak juga masih tetap diperlukan sehingga aturan pajak dapat dipahami masyarakat. Selain itu pembuatan materi-materi yang sederhana dan menarik perlu untuk dilakukan supaya dapat lebih mudah dipahami. Terakhir, pembuatan system online yang terdapat materi-materi dan studi kasus yang dibutuhkan Wajib Pajak sehingga Wajib Pajak akan lebih mudah belajar dan paham aturan pajak.

c. Perbaikan Data Base

Sebagaimana pilar reformasi perpajakan adalah perbaikan data base, maka hal ini sangat penting dilakukan. Ketika data base sudah bagus maka kepatuhan pajak akan dapat diawasi secara mudah dan Wajib Pajak akan kesulitan mengelak jika ditemukan ketidakpatuhan yang telah dilakukan.

d. Penegakan Hukum

Penegakan hukum sangat penting dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pemeriksaan merupakan salah satu hal yang efektif untuk menegakkan hukum pajak.

e. Kerjasama

Kerjasama dengan pihak-pihak lain baik dari pemerintah dan swasta sangat dibutuhkan untuk menguatkan posisi DJP dalam mencari data dan menegakkan hukum pajak.

2. Memperbaiki Citra DJP dengan kepatuhan internal dan humas

Seperti yang dijelaskan di bagian sebelumnya, bahwa persepsi masyarakat terhadap DJP masih negative akibat banyaknya pegawai yang ditangkap karena korupsi. Sehingga untuk mengubah *image* tersebut pertama yang harus dilakukan adalah memperbaiki system kepatuhan internal untuk mengawasi pegawai pajak. Selain itu citra DJP yang baik perlu untuk dilakukan dengan bantuan dari media dan kehumasan. Membangun citra yang baik di

berbagai kanal media sosial serta memperbaiki layanan.

5. KETERBATASAN

Keterbatasan dari studi ini adalah hanya menggunakan studi literature sehingga perlu dilakukan studi lebih lanjut untuk memperbaiki makalah ini. Diharapkan dengan adanya tambahan data dan fakta akan didapatkan studi yang komprehensif yang dapat memberikan implikasi yang dapat diimplementasikan oleh otoritas perpajakan Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA (REFERENCES)

- Brown, R.E & Mazur, M.J (2003). *"IRS's Comprehensive Approach to Compliance"*. Paper presented at National Tax Association Spring Symposium in May 2003, Washington D.C.
- Direktorat Jenderal Pajak.(2017). *"Annual Report"*, Jakarta. Indonesia.
- Direktorat Jenderal Pajak.(2018). *"Buku Saku Pajak"*, Jakarta. Indonesia.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2018). *Reformasi Perpajakan DJP*.<http://www.pajak.go.id/reformasi-pajak>
- Eissa,N. (1996). "Tax reforms and labour supply". In Poterba, J. (ed.), *Tax Policy and the Economy* National Bureau of Economic Research. Massachusetts: MIT Press.
- McKerchar, M. (2007). *"Tax complexity and its impact on tax compliance and tax administration in Australia"*. 2007 IRS Research Conference. June 13 and 14, Georgetown University Law Center. Retrieved 16 March 2009, from <http://www.irs.gov/pub/irs-soi/07resconfmckerchar.pdf> Retrieved online.
- Kimura, Y. (2006). *"Japan's tax administration reform and the self-assessment system"*.Tax administration Asian Development Bank Institute course III, Siem Reap, Cambodia, 21-23 March.
- Ishi, H. (2001). *"The Japanese Tax System"*. 3rd Ed. Oxford: Oxford Press.
- Her Majesty's Revenue and Customs (HMRC) (2009). From http://customs.hmrc.gov.uk/channelsPortalWebApp/channelsPortalWebApp.portal?_nfpb=treatand_pageLabel=pagelImport_ShowContentandid=HMCE_PROD1_026228andpropertyType=document#P98_8253
- Canadian Revenue Authority (CRA) (2009). <http://www.cra-arc.gc.ca/tx/ndvdl/tpcs/ncm-tx/rvws/menu-eng.html>
- Loo, E.C. (2006). *"The influence of the introduction on self assessment on compliance behaviour of individual taxpayers in Malaysia"*. PhD thesis. University of Sydney.
- Alm, J., Jackson, B.R. & McKee, M. (1993), *"Fiscal exchange, collective decision institutions, and tax compliance"*. *Journal of Economic Behaviour and Organization*, 22, 285-303.
- Alm, James, Gary H. McClelland, and William D. Schulze (1999). *"Changing the Social Norm of Tax Compliance by Voting"*. *Kyklos*
- Elster, Jon. (1989). *"Social Norms and Economic Theory"*. *Journal of Economic Perspectives*, American Economic Association, vol. 3(4), pages 99-117.
- Naylor, Robin, (1989). *"Strikes, Free Riders, and Social Customs"*. *The Quarterly Journal of Economics*, MIT Press, vol. 104(4), pages 771-85, November.
- Feld, Lars and Frey, Bruno. (2002). *"Trust Breeds Trust: How Taxpayer are Treated"* *Journal Economics of Governance* Vol 3 pp 87-99.
- IPSOS. (2017). *"Understanding Tax Compliance among Small and Medium Enterprises (UMKM)"*. (15-022645-01: PROJECT WATSON) World Bank dan DJP. Jakarta
- Kementerian Keuangan. (2019).APBN. <https://www.kemenkeu.go.id/apbn2019>
- Kirchler, Erich. (2007). *"The Economic Psychology of Tax Behaviour"*. Cambridge.UK
- Liyana, Nur Farida. (2014). *Tax Knowledge and Tax Compliance Behavior: A Case Study in Surabaya*
- City. Asian Public Policy Program. Hitotsubashi University. Tokyo