



**UNIVERSITAS TARUMANAGARA  
FAKULTAS EKONOMI  
JAKARTA**

**SKRIPSI**

**PENGARUH PENGETAHUAN DAN PEMAHAMAN TENTANG  
PERATURAN PAJAK, PERSEPSI EFEKTIVITAS SISTEM  
PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN APARAT PAJAK, DAN  
PENYULUHAN PAJAK TERHADAP KEMAUAN MEMBAYAR PAJAK  
WAJIB PAJAK PADA SEKTOR USAHA MIKRO, KECIL, DAN  
MENENGAH (UMKM)**

**(Studi Empiris Pada UMKM di Wilayah Jakarta Barat Tahun 2013)**

**DIAJUKAN OLEH :**

**NAMA : MARGARITA CIPTADI**

**NIM : 125100006**

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT  
GUNA MENCAPAI GELAR  
SARJANA EKONOMI**

**2014**

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA  
FAKULTAS EKONOMI  
JAKARTA**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

NAMA : MARGARITA CIPTADI  
NO. MAHASISWA : 125100006  
PROGRAM JURUSAN : S1 AKUNTANSI  
MATA KULIAH POKOK : AKUNTANSI PERPAJAKAN  
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH PENGETAHUAN DAN PEMAHAMAN TENTANG PERATURAN PAJAK, PERSEPSI EFEKTIVITAS SISTEM PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN APARAT PAJAK, DAN PENYULUHAN PAJAK TERHADAP KEMAUAN MEMBAYAR PAJAK WAJIB PAJAK PADA SEKTOR USAHA MIKRO, KECIL, DAN MENENGAH (UMKM) (STUDI EMPIRIS PADA UMKM DI WILAYAH JAKARTA BARAT TAHUN 2013)

Jakarta, 17 Desember 2013  
Pembimbing

(Dr. Heryanto S.Gani,SE.,M.Si.,Ak.,CPA.)

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA  
FAKULTAS EKONOMI  
JAKARTA**

**PENGARUH PENGETAHUAN DAN PEMAHAMAN TENTANG PERATURAN PAJAK, PERSEPSI EFEKTIVITAS SISTEM PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN APARAT PAJAK, DAN PENYULUHAN PAJAK TERHADAP KEMAUAN MEMBAYAR PAJAK WAJIB PAJAK PADA SEKTOR USAHA MIKRO, KECIL, DAN MENENGAH (UMKM) (STUDI EMPIRIS PADA UMKM DI WILAYAH JAKARTA BARAT TAHUN 2013)**

Tujuan penelitian adalah untuk meneliti apakah pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak, persepsi efektivitas sistem perpajakan, kualitas pelayanan aparat pajak, dan penyuluhan pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak Wajib Pajak pada sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), baik secara parsial maupun simultan. Metode penelitian yang digunakan yaitu analisis deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Data yang telah diterima dari responden akan diolah dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) for windows release 19.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak dan persepsi efektivitas sistem perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kemauan membayar pajak Wajib Pajak pada sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), sedangkan kualitas pelayanan aparat pajak dan penyuluhan pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kemauan membayar pajak Wajib Pajak pada sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM).

Kata Kunci : pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak, persepsi efektivitas sistem perpajakan, kualitas pelayanan aparat pajak, penyuluhan pajak, dan kemauan membayar pajak Wajib Pajak pada sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)

*The objective of this research is to examine whether the knowledge and understanding of the tax rules, the perception of the effectiveness of the tax system, the quality of service tax authorities and tax counseling effect on willingness to pay tax on the taxpayer Micro, Small, and Medium Businesses, either partially or simultaneously. The method used is descriptive analysis. Techniques of data collection using questionnaires. The data have been received from the respondents will be processed by using SPSS (Statistical Product and Service Solutions ) for windows release 19.0. The results showed that the variables of knowledge and understanding of the tax rules and perceptions of the effectiveness of the tax system significantly affect willingness to pay tax on the taxpayer Micro, Small, and Medium Businesses, while the quality of service tax authorities and the tax extension does not influence significant impact on the willingness to pay tax on the taxpayer Micro, Small, and Medium Businesses.*

*Keywords : knowledge and understanding of the tax rules, the perception of the effectiveness of the tax system, the quality of service tax authorities, tax counseling, and willingness to pay tax on the taxpayer Micro, Small, and Medium Businesses*

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, berkat, dan penyertaan-Nya sehingga skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Peraturan Pajak, Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan, Kualitas Pelayanan Aparat Pajak, dan Penyuluhan Pajak Terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Pada Sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) (Studi Empiris Pada UMKM di Wilayah Jakarta Barat Tahun 2013” dapat diselesaikan dengan baik. Penyusunan skripsi ini sebagai syarat untuk mencapai Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara, Jakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, banyak bantuan, bimbingan, perhatian, maupun dorongan semangat dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan, dukungan, dan perhatian yang tidak ternilai harganya kepada :

1. Bapak Dr. Heryanto S.Gani, SE., M.Si., Ak., CPA., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing, memberikan motivasi, dan pengarahan-pengarahan selama penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Sawidji Widoatmojo, SE., M.M., MBA, selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.

3. Ibu Sri Wahyuni, SE., M.Si., Ak., selaku ketua jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
4. Para Bapak/Ibu Dosen yang telah memberikan bimbingan melalui kuliah Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Tarumanagara.
5. Orang Tua serta keluarga : Papa, Mama, Ko Billy, Ci Indri, dan Dias Aditya yang selalu memberi dukungan, doa, perhatian, saran dan motivasi yang sangat besar dalam menuntut ilmu selama ini.
6. Sahabat-sahabat : Angel, Nita Tjahjadi, Jessica, Sabrina, Nathanael Egie, Dewi Meilyana, Nita Lonita, dan lain-lain yang telah memberikan semangat dan dukungannya selama ini.
7. Teman-teman sesama bimbingan yaitu, Deliana, Nadia, Rita Veronika, Agustina Cindy, Devilia Sugi, Cindy yang telah membantu memberikan informasi dan dukungannya kepada penulis.
8. Asdos Laboratorium Statistik yaitu Ko Hendra yang telah memberikan waktunya untuk membantu penulis sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
9. Para responden yang telah bersedia mengisi kuesioner sehingga dapat membantu peneliti untuk memperoleh data yang dibutuhkan.
10. Semua pihak yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu. Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas setiap kebaikan dan dukungan Bapak/Ibu/rekan semua.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna, hal tersebut semata-mata karena keterbatasan pengetahuan penulis. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi seluruh pihak yang membutuhkannya.

Jakarta, 20 Desember 2013

Peneliti

## DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
A.    Latar Belakang Masalah .....	1
B.    Identifikasi Masalah .....	5
C.    Ruang Lingkup .....	5
D.    Perumusan Masalah .....	6
E.    Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
F.    Sistematika Penulisan.....	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN .....	10
A.    Tinjauan Pustaka.....	10
1. Perpajakan .....	10
a. Definisi Pajak .....	10
b. Fungsi Pajak .....	11
c. Jenis Pajak .....	11
d. Wajib Pajak .....	13
e. Sistem Pemungutan Pajak .....	13
f. Surat Pemberitahuan Pajak.....	14

2. Pengetahuan dan Pemahaman Tentang	
Peraturan Pajak .....	15
a. Definisi.....	15
b. Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Tentang	
Peraturan Pajak Terhadap Kemauan Membayar	
Pajak Wajib Pajak.....	15
3. Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan.....	16
a. Definisi.....	16
b. Pengaruh Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan	
Terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak.....	17
4. Kualitas Pelayanan Aparat Pajak.....	18
a. Definisi.....	18
b. Pengaruh Kualitas Pelayanan Aparat Pajak	
Terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak.....	20
5. Penyuluhan Pajak.....	20
a. Definisi.....	20
b. Pengaruh Penyuluhan Pajak Terhadap	
Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak.....	22
6. Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak	
Pada Sektor UMKM.....	22
a. Definisi.....	22
b. Pengertian.....	22
c. Kriteria Wajib Pajak UMKM.....	23

7. Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	25
B. Kerangka pemikiran.....	32
1. Identifikasi Variabel.....	33
2. Definisi Variabel .....	33
3. Hipotesis.....	34
BAB III. METODE PENELITIAN.....	36
A. Pemilihan Obyek Penelitian .....	36
B. Metode Penarikan Sampel .....	36
1. Populasi dan Teknik Pemilihan Sampel.....	36
2. Operasionalisasi Variabel .....	37
C. Teknik Pengumpulan Data .....	42
D. Teknik Pengolahan data.....	43
E. Teknik Pengujian Hipotes.....	47
BAB IV. HASIL PENELITIAN .....	51
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	51
B. Analisis dan Pembahasan.....	51
1. Statistik Deskriptif.....	51
2. Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	62
a. Uji Validitas.....	62
b. Uji Reliabilitas.....	67
3..Pengujian Asumsi Klasik.....	71
a. Uji Normalitas.....	71
b. Uji Multikolinearitas.....	72

c.    Uji Heteroskedastisitas.....	74
4.. Pengujian Hipotesis.....	76
a.    Koefisien Regresi ( $\beta$ ).....	76
b.    Uji t.....	78
c.    Uji F (ANOVA).....	86
d.    Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	88
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	91
A.    Kesimpulan .....	91
B.    Keterbatasan .....	93
C.    Saran .....	94

## DAFTAR PUSTAKA

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

## LAMPIRAN

## **DAFTAR GAMBAR**

Halaman

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian.....32

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 APBN Tahun 2013.....	1
Tabel 2.1 Matriks Ringkasan Hasil Penelitian yang Relevan.....	29
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel.....	40
Tabel 3.2 Skala Likert.....	43
Tabel 4.1 Distribusi Penyebaran Kuesioner.....	52
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	54
Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Tempat Usaha .....	55
Tabel 4.6 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Perpajakan.....	56
Tabel 4.7 Distribusi Responden Berdasarkan Penghasilan Bruto Setahun .....	56
Tabel 4.8 Hasil Statistik Deskriptif Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Peraturan Pajak (X <sub>1</sub> ).....	57
Tabel 4.9 Hasil Statistik Deskriptif Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan (X <sub>2</sub> ).....	58
Tabel 4.10 Hasil Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan Aparat Pajak (X <sub>3</sub> ).....	59
Tabel 4.11 Hasil Statistik Deskriptif Penyaluhan Pajak (X <sub>4</sub> ).....	60
Tabel 4.12 Hasil Statistik Deskriptif Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Pada Sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) (Y).....	61
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Peraturan Pajak (X <sub>1</sub> ).....	62
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan (X <sub>2</sub> ).....	63

Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Aparat Pajak (X <sub>3</sub> ).....	64
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Penyuluhan Pajak (X <sub>4</sub> ).....	65
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Pada Sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) (Y).....	66
Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Peraturan Pajak (X <sub>1</sub> ).....	67
Tabel 4.19 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan (X <sub>2</sub> ).....	68
Tabel 4.20 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Aparat Pajak (X <sub>3</sub> ).....	69
Tabel 4.21 Hasil Uji Reliabilitas Penyuluhan Pajak (X <sub>4</sub> ).....	69
Tabel 4.22 Hasil Uji Reliabilitas Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Pada Sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) (Y).....	70
Tabel 4.23 Hasil Uji Normalitas.....	72
Tabel 4.24 Hasil Uji Multikolinearitas.....	73
Tabel 4.25 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	75
Tabel 4.26 Tabel Koefisien Regresi.....	77
Tabel 4.27 Hasil Uji t.....	79
Tabel 4.28 Hasil Uji F (ANOVA).....	87
Tabel 4.29 Hasil Uji Analisis Determinasi (Adjusted R <sup>2</sup> ).....	89

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Output SPSS

Lampiran 3. Tabulasi Data-Data

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Indonesia sebagai negara yang terus berkembang tidak lepas dari adanya pembangunan dan dalam rangka mewujudkan pembangunan ini, pemerintah membutuhkan dana yang tidak sedikit. Salah satu sumber dana pembangunan adalah berasal dari penerimaan pajak. Pajak mempunyai peran yang sangat besar untuk kepentingan pembangunan. Dalam struktur APBN tahun 2013, pendapatan negara mencapai Rp 1.529,7 Triliun, yang termasuk di dalamnya terdapat penerimaan pajak sebesar Rp 1.193 Triliun ([www.anggaran.depkeu.go.id](http://www.anggaran.depkeu.go.id)). Data tersebut dapat dilihat dalam Tabel 1.1.

Tabel 1.1  
APBN Tahun 2013

APBN 2013 (Rp Triliun)	
Pendapatan Negara	1529,7
Pendapatan Dalam Negeri	1525,2
Penerimaan Perpajakan	1193,0
Penerimaan Negara Bukan Pajak	332,2
Penerimaan Hibah	4,5
Belanja Negara	1683,0
Belanja Pemerintah Pusat	1154,4
Transfer ke Daerah	528,6
Surplus Defisit Anggaran	(153,3)
Pembiayaan	153,3
Pembiayaan Dalam Negeri	172,8
Pembiayaan Luar Negeri (Neto)	(19,5)

Sumber : [www.anggaran.depkeu.go.id](http://www.anggaran.depkeu.go.id) (2013)

Menurut Soemitro dalam Zain (2008 : 11), pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontra prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Namun, terdapat kendala dalam memenuhi target penerimaan pajak. Kepala Seksi Hubungan Eksternal Direktorat Jendral Pajak, Chandra Budi dalam surat kabar elektronik Metrotvnews.com, Selasa 16 Juli 2013, ia menjelaskan bahwa tingkat kemauan masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya masih rendah. Data menunjukkan baru sekitar 22,89 juta orang yang terdaftar sebagai Wajib Pajak dari sekitar 60 juta masyarakat yang seharusnya membayar pajak. Dari 22,89 juta Wajib Pajak, sebanyak 20,814 juta diantaranya adalah Wajib Pajak Orang Pribadi dan sisanya berjumlah 2,07 juta adalah Wajib Pajak Badan. Rendahnya tingkat kepatuhan pajak sangat ironis jika dibandingkan dengan tingginya tingkat pertumbuhan unit usaha di Indonesia.

Dalam perekonomian Indonesia Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah (UMKM) merupakan kelompok usaha yang senantiasa terus meningkat jumlahnya. UMKM di Indonesia mengalami perkembangan sebesar 1.328.147 unit atau sebesar 2,41 persen selama tahun 2011-2012 ([www.depkop.go.id](http://www.depkop.go.id)). Direktur Penyuluhan Pelayanan dan Hubungan Masyarakat Direktorat Jendral Pajak, Kismantoro Petrus dalam Sindonews.com, Jumat 28 Juni 2013, ia mengatakan bahwa banyak UMKM yang layak menyetor pajak, tetapi belum terjaring. Walaupun kontribusi Usaha Kecil dan Menengah (UKM) terhadap total perekonomian amat besar, sekitar 57,94 persen, tetapi kontribusinya terhadap

penerimaan negara dari pajak tergolong kecil. Dari data tahun 2012, sumbangan pajak UMKM baru 0,7 persen dari total penerimaan pajak.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Direktorat Jendral (Ditjen) Pajak terhadap kepatuhan perpajakan salah satu UMKM yaitu pedagang Pasar Tanah Abang, penyebab utama perilaku ketidakmauan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan ini dikarenakan Wajib Pajak mengalami kesulitan dalam memahami administrasi perpajakan. Untuk itu, agar Wajib Pajak mudah melaksanakan kewajiban perpajakannya, maka diciptakanlah penyederhanaan aturan perpajakan dalam bentuk pengenaan Pajak Penghasilan (PPh) penghasilan dari usaha dengan peredaran bruto (Omset) kurang dari Rp 4,8 M dikenakan tarif sebesar 1 persen sebagaimana diatur dalam PP No.46 Tahun 2013 yang mulai berlaku sejak 1 Juli 2013 ([www.metrotvnews.com](http://www.metrotvnews.com)).

Pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan sangat penting tidak hanya bagi pelajar tetapi juga bagi orang pribadi dan semua kalangan masyarakat. Bagaimana mereka bisa melaksanakan hak dan kewajibannya kalau mereka tidak tahu dan paham tentang peraturan perpajakan. UMKM memiliki kelemahan antara lain adalah rendahnya pendidikan para pemilik usaha mikro, kecil dan menengah, kurangnya sosialisasi peraturan perpajakan oleh pihak aparatur pajak, serta adanya pembukuan yang tidak jelas. Kelemahan inilah yang dapat mempengaruhi pemahaman setiap pengusaha UMKM dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, tentu saja dibutuhkan usaha untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pajak dan hal ini merupakan tugas utama dari

Direktorat Jenderal (Ditjen) Pajak untuk melakukan sosialisasi tentang perpajakan.

Menurut Resmi (2013 : 11), dalam sistem *self assessment* Wajib Pajak dipercaya untuk menghitung, memperhitungkan sendiri, membayar, melaporkan kewajiban perpajakannya. *Self assessment system* dapat berjalan dengan baik, jika Direktorat Jendral Pajak menjalankan ketiga fungsinya yaitu pelayanan, penyuluhan dan penegakan hukum secara optimal. Kegiatan pelayanan meliputi segala jenis pelayanan yang berhubungan dengan pemenuhan kewajiban maupun hak Wajib Pajak dibidang perpajakan seperti penerbitan atau pencabutan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), permohonan keberatan dan permohonan restitusi Pajak Pertambahan Nilai (PPN), sedangkan kegiatan penyuluhan mencakup penyebarluasan informasi tentang ketentuan perpajakan yang perlu diketahui oleh Wajib Pajak guna pemenuhan kewajiban dan haknya dibidang perpajakan. Kegiatan penegakan hukum terdiri dari tiga pilar yaitu, pemeriksaan pajak, penyidikan pajak dan penagihan pajak. Kegiatan penegakan hukum bertujuan mendorong Wajib Pajak untuk mematuhi ketentuan perpajakan yang berlaku.

Mengingat pentingnya masalah tersebut, maka diadakan penelitian dengan judul “ PENGARUH PENGETAHUAN DAN PEMAHAMAN TENTANG PERATURAN PAJAK, PERSEPSI EFEKTIVITAS SISTEM PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN APARAT PAJAK, DAN PENYULUHAN PAJAK TERHADAP KEMAUAN MEMBAYAR PAJAK WAJIB PAJAK PADA SEKTOR USAHA MIKRO, KECIL, DAN MENENGAH (UMKM) (STUDI EMPIRIS PADA UMKM DI WILAYAH JAKARTA BARAT TAHUN 2013) ”

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan masalah mengenai kemauan membayar pajak Wajib Pajak UMKM yang masih rendah, maka masalah ini perlu mendapat perhatian khusus dari pemerintah. Rendahnya kemauan membayar pajak Wajib Pajak UMKM sangat ironis bila dibandingkan dengan peningkatan jumlah unit UMKM. Rendahnya penerimaan pajak dapat menyebabkan penurunan penerimaan negara yang akan menghambat pembangunan negara guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Kemauan membayar pajak Wajib Pajak UMKM dipengaruhi oleh banyak faktor. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak, persepsi efektivitas sistem perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan penyuluhan pajak terhadap kemauan membayar pajak Wajib Pajak pada sektor UMKM, maka dilakukan penelitian di sekitar wilayah Jakarta Barat untuk periode 2013.

## **C. Ruang Lingkup**

Mengingat banyaknya faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak Wajib Pajak, maka ruang lingkup penelitian ini dibatasi hanya pada faktor pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak, persepsi efektivitas sistem perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan penyuluhan pajak. Data atau informasi diperoleh dari kuesioner yang disebarluaskan dan diisi oleh Wajib Pajak Orang Pribadi khususnya bagi pengusaha UMKM yang telah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) serta memiliki peredaran bruto kurang dari Rp 4,8 Miliar

dan bergerak diberbagai jenis bidang usaha yang berada di wilayah Jakarta Barat pada tahun 2013.

#### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak pada sektor Usaha Mikro, Kecil, Menengah (UMKM).
2. Apakah persepsi efektivitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak pada sektor Usaha Mikro, Kecil, Menengah (UMKM).
3. Apakah kualitas pelayanan aparat pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak pada sektor Usaha Mikro, Kecil, Menengah (UMKM).
4. Apakah penyuluhan pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak pada sektor Usaha Mikro, Kecil, Menengah (UMKM).
5. Apakah pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak, persepsi efektivitas sistem perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan penyuluhan pajak secara simultan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak pada sektor Usaha Mikro, Kecil, Menengah (UMKM).
6. Manakah faktor diantara pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak, persepsi efektivitas sistem perpajakan, kualitas pelayanan aparat

pajak, dan penyuluhan pajak yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kemauan membayar pajak Wajib Pajak pada sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM).

## **E. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan yang dihadapi di atas, maka penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut :

- a. Untuk meneliti apakah pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak, persepsi efektivitas sistem perpajakan, kualitas pelayanan aparat pajak, dan penyuluhan pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak pada sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), baik secara parsial maupun simultan.
- b. Untuk meneliti faktor manakah diantara pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak, persepsi efektivitas sistem perpajakan, kualitas pelayanan aparat pajak, dan penyuluhan pajak yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak pada sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM).

### **2. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi :

- a. Bidang Akademik, sebagai bahan untuk penelitian lanjutan yang lebih komprehensif dan sebagai sumber informasi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak Wajib Pajak.
- b. Pengusaha UMKM, agar memahami dan mematuhi peraturan perpajakan yang telah di tetapkan oleh pemerintah.
- c. Direktorat Jendral pajak, sebagai masukan untuk perbaikan sistem administrasi perpajakan dan peningkatan kualitas pelayanan pajak.

## **F. Sistematika Pembahasan**

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

**BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi gambaran secara garis besar masalah yang akan dibahas, yang terdiri dari latar belakang permasalahan, identifikasi masalah, ruang lingkup, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan.

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA**

**PEMIKIRAN**

Bab ini memuat tinjauan pustaka mengenai perpajakan, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak, persepsi efektivitas sistem perpajakan, kualitas pelayanan pajak, penyuluhan pajak, kriteria dan kewajiban perpajakan Wajib Pajak pada sektor UMKM,

kemauan membayar pajak Wajib Pajak pada sektor UMKM, dan hasil penelitian yang relevan. Kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari definisi variabel, identifikasi variabel, serta hipotesis.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan metode penelitian yang berisi langkah-langkah yang dilakukan dalam mencari dan mengolah data, mulai dari pemilihan obyek penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, dan teknik pengujian hipotesis.

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

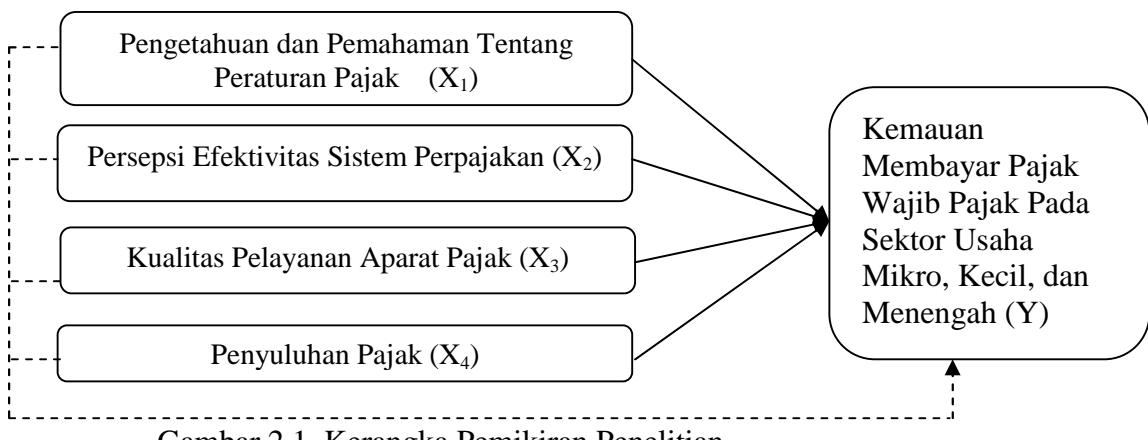
Bab ini mengemukakan tentang analisis hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

**BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab terakhir ini berisi tentang kesimpulan yang diperoleh sebagai hasil dari analisis serta mengajukan saran-saran sebagai masukan yang dapat memberikan manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung.

## B. Kerangka pemikiran

Terdapat banyak faktor yang dapat mempengaruhi kemauan Wajib Pajak dalam membayar pajaknya. Dalam penelitian akan dibahas mengenai faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak Wajib Pajak pada sektor UMKM yang difokuskan pada pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak, persepsi efektivitas sistem perpajakan, kualitas pelayanan aparat pajak, dan penyuluhan pajak. Uji yang akan dilakukan adalah uji validitas dan reliabilitas data yang telah diperoleh, kemudian uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Pada tahap akhir, dilakukan uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi, untuk mengetahui apakah ada pengaruh baik secara parsial maupun simultan untuk variabel independen ( $X_1, X_2, X_3$ , dan  $X_4$ ) terhadap variabel dependen (Y). Kerangka pemikiran dapat dilihat pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Penelitian

Keterangan :

----- : Berpengaruh secara simultan

\_\_\_\_\_ : Berpengaruh secara parsial

## 1. Identifikasi Variabel

### a. Variabel bebas (*independent*)

Variabel bebas (*independent*) adalah tipe variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel lain. Variabel *independent* dalam penelitian ini adalah :

$X_1$  = Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak

$X_2$  = Persepsi efektivitas sistem perpajakan

$X_3$  = Kualitas pelayanan pajak

$X_4$  = Penyuluhan pajak

### b. Variabel terikat (*dependent*)

Variabel terikat (*dependent*) adalah tipe variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel *independent*. Adapun variabel terikat (*dependent*) dalam penelitian ini adalah :

$Y$  = Kemauan membayar pajak Wajib Pajak pada sektor Usaha Mikro, Kecil, Menengah (UMKM).

## 2. Definisi Variabel

a.  $X_1$  = Pengetahuan dan Pemahaman tentang Peraturan Pajak adalah informasi yang diketahui oleh Wajib Pajak tentang hukum, undang-undang, tata cara perpajakan dan dipahami oleh Wajib Pajak dalam rangka melaksanakan kewajiban perpajakannya.

b.  $X_2$  = Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan adalah sebuah proses saat individu menginterpretasikan kesan-kesan sensoris mereka guna memberikan arti bagi suatu pengukuran

yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah tercapai mengenai sistem perpajakan.

- c.  $X_3$  = Kualitas Pelayanan Aparat Pajak adalah jasa atau servis yang disampaikan oleh aparat pajak yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan, dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan Wajib Pajak. Pelayanan yang bertaraf tinggi yang diberikan oleh para aparat pajak dapat memberi kepuasan yang tinggi pula bagi Wajib Pajak selaku konsumen.
- d.  $X_4$  = Penyuluhan Pajak adalah cara untuk mengenalkan, menyalurkan, menempatkan atau menanamkan informasi perpajakan kepada masyarakat luas sehingga informasi perpajakan tersebut dapat diterima, dipahami, dihayati, dilakukan, dan ditaati oleh masyarakat.

### 3. Hipotesis

$H_0$  : Tidak ada pengaruh *independent variable* terhadap *dependent variable*

$H_a$  : Ada pengaruh *independent variable* terhadap *dependent variable*

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H<sub>1</sub> : Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak pada sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM).

H<sub>2</sub> : Persepsi efektivitas sistem perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak pada sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM).

H<sub>3</sub> : Kualitas pelayanan aparat pajak berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak pada sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM).

H<sub>4</sub> : Penyuluhan pajak berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak pada sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM).

H<sub>5</sub> : Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak, persepsi efektivitas sistem perpajakan, kualitas pelayanan aparat pajak, dan penyuluhan pajak berpengaruh secara simultan terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak pada sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM).

**Tabel 2.1**  
**Matriks Ringkasan Hasil Penelitian yang Relevan**

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian	Perbedaan dan Persamaan Dengan Penelitian
1	Yuli Anita Siregar, Drs. Saryadi, dan Sari Listyorini (2010)	Pengaruh pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak	X1= pelayanan fiskus X2 = pengetahuan perpajakan Y= kepatuhan wajib pajak	Pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.	Penelitian terdahulu tidak terdapat variabel persepsi efektivitas sistem perpajakan dan penyuluhan pajak. Persamaan dengan penelitian yaitu variabel kepatuhan wajib pajak-kemauan membayar pajak.
2	Pancawati Hardiningsih dan Nila Yulianawati (2011)	Faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak	X1=kesadaran membayar pajak X2 = pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan X3 = persepsi efektivitas sistem perpajakan X4 = kualitas layanan terhadap wajib pajak Y = kemauan membayar wajib pajak	Kesadaran membayar pajak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Persepsi efektivitas sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Sedangkan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak	Penelitian terdahulu tidak terdapat variabel penyuluhan pajak. Persamaannya yaitu variabel kemauan membayar pajak.
3	Rahmawaty, Endang Surasetyo Ningsih, Wida Fadhila (2011)	Faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak	X1= kesadaran membayar pajak	Kesadaran membayar pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kemauan	Perbedaan dengan penelitian terdahulu yaitu variabel penyuluhan pajak dan kualitas

			<p>X2 = pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak</p> <p>X3= persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan</p> <p>Y= kemauan membayar pajak</p>	<p>membayar pajak.</p> <p>Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak dan persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.</p>	<p>pelayanan aparat pajak. Persamaannya yaitu variabel kemauan membayar pajak.</p>
4	Sapti Wuri Handayani, Agus Fатurokhman, dan Umi Pratiwi (2012)	Faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas	<p>X1 = Kesadaran membayar pajak</p> <p>X2 = pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak</p> <p>X3 = persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan</p> <p>X4=tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum</p> <p>Y= kemauan membayar pajak</p>	<p>Kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan dan tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas.</p>	<p>Perbedaan dengan penelitian terdahulu yaitu variabel kualitas pelayanan aparat pajak dan penyuluhan pajak. Persamaannya yaitu variabel kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi.</p>
5	Hesti Chandra Nilawati (2012)	Pengaruh kepuasan atas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Malang Jawa Timur	<p>Kepuasan atas pelayanan perpajakan dilihat dari :</p> <p>X1 = bukti fisik</p> <p>X2 = kehandalan</p> <p>X3 = daya tanggap</p> <p>X4 = keyakinan</p> <p>X5 = empati</p> <p>Y = kepatuhan wajib pajak UMKM</p>	<p>Kepuasan atas pelayanan perpajakan dilihat dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, dan empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM sedangkan keyakinan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM</p>	<p>Penelitian terdahulu tidak terdapat variabel pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak, persepsi efektivitas sistem perpajakan, dan penyuluhan pajak. Persamaan dengan penelitian terdahulu yaitu variabel kepatuhan wajib pajak – kemauan membayar pajak wajib pajak.</p>

6	Rahman Adi Nugroho, Zulaikha (2012)	Faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan untuk membayar pajak dengan kesadaran membayar pajak sebagai variabel intervening	X1= pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan X2 = pelayanan fiskus yang berkualitas X3 =persepsi atas efektivitas sistem perpajakan X4=kesadaran membayar pajak Y= kemauan membayar pajak	Adanya pengaruh pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, pelayanan fiskus yang berkualitas dan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan dalam upaya meningkatkan kesadaran membayar pajak, kesadaran membayar pajak meningkatkan kemauan membayar pajak.	Perbedaan dengan penelitian terdahulu yaitu variabel penyuluhan pajak. Persamaan dengan penelitian terdahulu yaitu variabel kemauan untuk membayar pajak.
7	Tedi Permadi, H. Azwir Nasir, Yuneita Anisma (2013)	Studi kemauan membayar pajak pada wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas	X1= kesadaran membayar pajak X2= pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak X3= persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan X4= tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum X5=norma moral Y= kemauan membayar pajak pada wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas	Kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak, dan norma moral berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan dan tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.	Perbedaan dengan penelitian terdahulu yaitu variabel penyuluhan pajak. Persamaannya yaitu variabel kemauan membayar pajak pada wajib pajak orang pribadi.
8	Muchsin Ihsan (2013)	Pengaruh pengetahuan wajib pajak, penyuluhan pajak, kualitas pelayanan pajak, dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan di kota Padang	X1= pengetahuan wajib pajak X2= penyuluhan pajak X3=kualitas pelayanan pajak X4= pemeriksaan pajak Y= kepatuhan wajib pajak badan	Terdapat pengaruh positif dan signifikan pengetahuan wajib pajak, penyuluhan pajak, kualitas pelayanan pajak, dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.	Perbedaan dengan penelitian terdahulu yaitu variabel persepsi efektivitas sistem perpajakan. Persamaan dengan penelitian terdahulu yaitu kepatuhan wajib pajak – kemauan wajib pajak untuk membayar pajak.

Sumber : Penelitian terdahulu yang diringkas

## DAFTAR PUSTAKA

- Agoes, Sukrisno dan Trisnawati, Estralita. (2010). *Akuntansi Perpajakan*. Edisi Kedua Revisi. Jakarta: Salemba Empat
- Aritonang R., Lerbin R. (2007). *Teori dan Praktik Riset Pemasaran*. Bogor : Ghalia Indonesia
- Burton, Richard. (2009). *Kajian Aktual Perpajakan*. Jakarta : Salemba Empat
- Daito, Apollo. (2011). *Pencarian Ilmu melalui pendekatan : Ontologi, Epistemologi, Aksiologi*. Jakarta : Mitra Wacana Media
- Ghozali, Imam. (2011). *Applikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Priyatno, Duwi. (2012). *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*. Jakarta: Andi
- Resmi, Siti. (2013). *Perpajakan : Teori dan Kasus*. Edisi 7 Buku 1. Jakarta: Salemba Empat
- Santosa, Purbayu Budi dan Hamdani, Muliawan. (2007). *Statistika Deskriptif dalam Bidang Ekonomi dan Niaga*. Jakarta : Erlangga
- Santoso, Singgih dan Tjiptono, Fandy. (2001). *Riset Pemasaran: Konsep dan Aplikasi dengan SPSS* . Jakarta : PT. Alex Media Komputindo
- Supranto, Johannes. (1992). *Sampling untuk Pemeriksaan*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Waluyo. (2011). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta : Salemba Empat
- Zain, Mohammad. (2008). *Manajemen Perpajakan*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat

Handayani, Faturokhman, dan Pratiwi. (2012). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas*. Jurusan Akuntansi Universitas Jenderal Soedirman

Hardiningsih, Pancawati dan Yulianawati, Nila. (2011). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak*. Jurusan Akuntansi Universitas Stikubank Semarang

Ihsan, Muchsin. (2013). *Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Penyuluhan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kota Padang*. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang

Nilawati, Hesti Chandra. (2012). *Pengaruh Kepuasan Atas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Malang Jawa Timur*. Jurusan Akuntansi Universitas Brawijaya Malang

Nugroho, Rahman Adi dan Zulaikha. (2012). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas yang Terdaftar di KPP Pratama Semarang Tengah Satu)*. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro

Permadi, Nasir, dan Anisma. (2013). *Studi Kemauan Membayar Pajak Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas*. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Riau

Rahmawaty, Ningsih, dan Fadhlia. (2011). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak*. Jurnal Telaah dan Riset Akuntansi Vol. 4 No. 2 Juli 2011 Hal. 202-215

Siregar, Saryadi, dan Listyorini. (2010). *Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak di Semarang Tengah)*. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Diponegoro

Untung, Fario. (2013, 16 Juli). Mengapa Pajak UKM Diperlukan. Metrotvnews (online).<http://www.metrotvnews.com/metronews/read/2013/07/16/2/168568/Mengapa-Pajak-UKM-Diperlukan-Ini-Penjelasan-Ditjen-Pajak> (7 oktober 2013).

<http://www.anggaran.depkeu.go.id/content/APBN%202013.pdf>. (7 Oktober 2013).

[http://www.depkop.go.id/index.php?option=com\\_phocadownload&view=file&id=335: data-usaha-mikro-kecil-menengah-umkm-dan-usaha-besar-ub-tahun-2011-2012&Itemid=93](http://www.depkop.go.id/index.php?option=com_phocadownload&view=file&id=335: data-usaha-mikro-kecil-menengah-umkm-dan-usaha-besar-ub-tahun-2011-2012&Itemid=93) (7 oktober 2013).

<http://ekbis.sindonews.com/read/2013/06/28/33/755209/hanya-20-juta-ukm-yang-patuh-bayar-pajak> (7 oktober 2013).

<http://m.merdeka.com/peristiwa/mempersiapkan-penyaluh-pajak-yang-profesional> (10 Oktober 2013).

<http://www.kamusbesar.com/28129/paham> (10 oktober 2013).

<http://www.kamusbesar.com/39062/pengetahuan> (10 oktober 2013).

<http://www.scribd.com/doc/18189514/Sistem-Informasi-Direktorat-Jenderal Pajak> (15 Oktober 2013).