



UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN, DAN
GENDER TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
PADA KPP PRATAMA KEBON JERUK I TAHUN 2011**

DIAJUKAN OLEH :

NAMA : RAFIQ JAKA CHANDRA

NIM : 125070135

UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT

GUNA MENCAPAI GELAR

SARJANA EKONOMI

2011

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : RAFIQ JAKA CHANDRA
NO. MAHASISWA : 125070135
JURUSAN : AKUNTANSI
BIDANG KONSENTRASI : AKUNTANSI PERPAJAKAN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
SANKSI PERPAJAKAN, DAN *GENDER*
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA
KEBON JERUK I TAHUN 2011.

Jakarta, Juni 2011

Pembimbing

Dr. Heryanto S. Gani, S.E., M.Si., Ak., CPA

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI
SETELAH LULUS UJIAN KOMPREHENSIF**

NAMA : RAFIQ JAKA CHANDRA
NIM : 125070135
PROGRAM / JURUSAN : S1 / AKUNTANSI
MATA KULIAH POKOK : AKUNTANSI PERPAJAKAN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
SANKSI PERPAJAKAN, DAN *GENDER*
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA
KEBON JERUK I TAHUN 2011.

TANGGAL : 20 JULI 2011

KETUA PENGUJI :

(Drs. I Cenik Ardana, M.M, Ak.)

TANGGAL : 20 JULI 2011

ANGGOTA PENGUJI :

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

TANGGAL : 20 JULI 2011

ANGGOTA PENGUJI :

(Drs. Malem Ukur Tarigan, M.M, Ak.)

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA**

- (A) Rafiq Jaka Chandra (125070135)
- (B) PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN, DAN *GENDER* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA KEBON JERUK I TAHUN 2011
- (C) x + 74hlm ; 2011, gambar 1, tabel 22, lampiran 5
- (D) Akuntansi Perpajakan
- (E) Tujuan penelitian ini adalah untuk meneliti pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan *gender* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Kebon Jeruk I tahun 2011 baik secara parsial maupun simultan. Data primer diperoleh dengan melakukan penyebaran kuesioner. Sampel penelitian ini adalah 33 responden yang merupakan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kebon Jeruk I. Penelitian kepustakaan dilakukan dengan mempelajari berbagai jurnal dan *literature* yang berhubungan dengan topik penelitian, yang terdapat di perpustakaan serta informasi lainnya dari berbagai *website* internet. Penelitian yang dilakukan menggunakan bantuan *software SPSS 16.00 for windows*. Metode statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah model uji-t dan uji-F/ANOVA. Sebelum melakukan pengujian hipotesis, dilakukan sejumlah pengujian instrumen pengumpulan data dan asumsi klasik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi secara parsial. Akan tetapi, *gender* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak secara parsial. Dan secara simultan kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan *gender* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Variabel independen yang paling dominan dalam penelitian ini adalah *gender*.
- (F) Daftar acuan 15 (1987 - 2010)
- (G) Dr. Heryanto S. Gani, S.E., M.Si., Ak., CPA

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya yang senantiasa menyertai penulis sehingga penyusunan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN DAN *GENDER* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA KEBON JERUK I TAHUN 2011” dapat selesai tepat pada waktunya. Penyusunan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Tarumanagara.

Selama penyusunan skripsi ini, penulis menghadapi berbagai kesulitan. Tetapi berkat bantuan, bimbingan, dan dorongan semangat dari berbagai pihak, skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih dengan sepenuh hati kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses pengerjaan Tugas Akhir ini, yaitu kepada :

1. Dr. Heryanto S.Gani, SE, M.Si., Ak., CPA selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan dan pengarahan yang bermanfaat selama penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Sukrisno Agoes, M.M., Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
3. Ibu Dra. Nurainun Bangun, M.M., Ak. selaku Ketua Jurusan S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.

4. Para dosen dan staff pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara atas bimbingannya dalam memberikan materi-materi perkuliahan yang berguna untuk menambah pengetahuan penulis.
5. Pimpinan dan seluruh staff KPP Pratama Kebon Jeruk I dan semua responden yang telah memberikan data yang diperlukan oleh penulis selama penyusunan skripsi.
6. Keluarga tercinta, yaitu Almarhum Papa Sartono Chandra, Mama Susi Herawati Susilo, dan para kakak yaitu Telly Chandra, Rosita Chandra, Parto Chandra, Prato Chandra, dan Jayanti Chandra yang telah memberikan semangat, doa, serta dukungan moril dan materil kepada penulis. Khususnya buat almarhum Papa atas semua pengorbanannya yang dilakukan selama hiup bagi keluarga sehingga anak-anaknya bisa berkuliah dan lulus menjadi sarjana.
7. Laureen Bachtiar sebagai seseorang yang sangat spesial dalam kehidupan penulis, yang dengan setia memberikan bantuannya baik waktu, tenaga, dan semangat selama pembuatan skripsi ini hingga selesai.
8. Alfred, Susan, Runia, Benedict, Irwin, Riandi, Wenny, Natalia, Valentika, Sanny, Lilis, Vincentius, Selvi, Thomas, Felicia, Verdi, Valentine, Adrian, Ryan, Fransisco, Leo, Tressy, Arline, Silvia, anak-anak Kasim Family, anak-anak tim Ole Futsal, dan anak-anak tim Kardus yang selalu bersama-sama baik dalam suka maupun duka selama belajar di Universitas Tarumanagara.

9. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah ikut memberikan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak terdapat kekurangan, hal ini semata-mata karena keterbatasan pengetahuan penulis. Akhir kata, dengan kerendahan hati, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkannya.

Jakarta, Juni 2011

Penulis,

(Rafiq Jaka Chandra)

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| KATA PENGANTAR | i |
| DAFTAR ISI | iv |
| DAFTAR TABEL | viii |
| DAFTAR GAMBAR | ix |
| DAFTAR LAMPIRAN | x |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Permasalahan | 1 |
| B. Identifikasi Masalah | 4 |
| C. Ruang Lingkup | 4 |
| D. Perumusan Masalah | 5 |
| E. Tujuan dan Manfaat Penelitian | 5 |
| F. Sistematika Pembahasan | 6 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN | |
| A. Tinjauan Pustaka | 8 |
| 1. Perpajakan | 8 |
| a. Definisi Pajak | 8 |
| b. Fungsi Pajak | 8 |
| c. Sistem Pemungutan Pajak | 9 |
| d. Pengelompokan Pajak | 11 |
| e. Teori Pemungutan Pajak | 13 |
| 2. Kepatuhan Wajib Pajak | 15 |
| a. Definisi Kepatuhan Wajib Pajak | 15 |

| | |
|---|----|
| b. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak | 15 |
| 3. Kualitas Pelayanan | 16 |
| a. Definisi Kualitas Pelayanan | 16 |
| b. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak | 17 |
| 4. Sanksi Perpajakan | 17 |
| a. Definisi Sanksi Perpajakan | 17 |
| b. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak | 18 |
| 5. <i>Gender</i> | 19 |
| a. Definisi <i>Gender</i> | 19 |
| b. Pengaruh <i>Gender</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak | 20 |
| 6. Hasil Penelitian Terdahulu | 20 |
| B. Kerangka Pemikiran | 23 |
| 1. Identifikasi Variabel | 24 |

| | |
|---|----|
| 2. Definisi Variabel | 24 |
| 3. Hipotesis | 25 |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| A. Pemilihan Obyek Penelitian | 27 |
| B. Metode Penarikan Sampel | 27 |
| 1. Populasi dan Teknik Pemilihan Sampel | 27 |
| 2. Operasionalisasi Variabel | 28 |
| C. Teknik Pengumpulan Data | 31 |
| D. Teknik Pengolahan Data | 33 |
| E. Teknik Pengujian Hipotesis | 39 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN | |
| A. Gambaran Umum Obyek Penelitian | 43 |
| 1. Statistik Deskriptif Responden | 43 |
| 2. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian | 44 |
| B. Analisis dan Pembahasan | 46 |
| 1. Pengujian Instrumen Pengumpulan Data | 46 |

| | |
|-------------------------------------|----|
| a. Uji Validitas | 46 |
| b. Uji Reliabilitas | 51 |
| 2. Pengujian Asumsi Klasik | 54 |
| a. Uji Normalitas | 54 |
| b. Uji Multikolinearitas | 55 |
| c. Uji Heteroskedastisitas | 57 |
| d. Uji Autokorelasi | 58 |
| 3. Pengujian Hipotesis | 59 |
| a. Koefisien Regresi | 59 |
| b. Analisis Korelasi Ganda | 62 |
| c. Analisis Determinasi | 64 |
| d. Uji-t | 65 |
| e. Uji-F/Uji Anova | 69 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | |
| A. Kesimpulan | 71 |
| B. Saran | 72 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu | 22 |
| Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 43 |
| Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia | 44 |
| Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan | 44 |
| Tabel 4.4 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian | 45 |
| Tabel 4.5 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan | 47 |
| Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel Sanksi Perpajakan | 48 |
| Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel <i>Gender</i> | 49 |
| Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak | 50 |
| Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan | 51 |
| Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Variabel Sanksi Perpajakan | 52 |
| Tabel 4.11 Uji Reliabilitas Variabel <i>Gender</i> | 53 |
| Tabel 4.12 Uji Reliabilitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak | 53 |
| Tabel 4.13 Uji Normalitas | 55 |
| Tabel 4.14 Uji Multikolinearitas | 56 |
| Tabel 4.15 Uji Heteroskedastisitas | 57 |
| Tabel 4.16 Uji Autokorelasi | 59 |
| Tabel 4.17 Koefisien Regresi | 60 |
| Tabel 4.18 Koefisien Korelasi Ganda | 63 |
| Tabel 4.19 Analisis Determinasi | 64 |
| Tabel 4.20 Uji-t | 65 |
| Tabel 4.21 Uji-F/Uji ANOVA | 69 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian | 23 |
|--|----|

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data

Lampiran 2 Hasil Uji SPSS

Lampiran 3 Tabel-r

Lampiran 4 Tabel Durbin-Watson

Lampiran 5 Kuesioner Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan sumber penerimaan utama negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan. Hal ini tertuang dalam Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN) dimana penerimaan pajak merupakan penerimaan dalam negeri yang terbesar. Pajak yang ada akan digunakan oleh pemerintah untuk pembangunan dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat baik material maupun spiritual.

Oleh karena pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah semakin lama semakin bertambah besar maka hal tersebut menuntut pemerintah untuk meningkatkan penerimaan negara tanpa harus bergantung dengan bantuan atau pinjaman dari luar negeri, dan salah satu caranya yaitu melalui peningkatan penerimaan pajak. Hal ini berarti semua pembelanjaan negara harus dibiayai dari penerimaan negara, yaitu melalui penerimaan pajak dan penerimaan bukan pajak.

Penerimaan bukan pajak yaitu antara lain penerimaan dari pemanfaatan sumber daya alam (migas), pelayanan oleh pemerintah, pengelolaan kekayaan negara dan lain-lain, semuanya itu bersifat sangat tidak stabil, oleh karena itu satu-satunya pendapatan pemerintah yang bersifat stabil adalah penerimaan dari sektor perpajakan. Ini terjadi karena pajak adalah sumber yang pasti dalam memberikan kontribusi dana kepada negara.

Dalam upaya meningkatkan potensi penerimaan pajak dari wajib pajak orang pribadi, telah dilakukan upaya perbaikan pemungutan perpajakan oleh pemerintah

yaitu dengan penerapan *self assessment system*. *Self assessment system* adalah suatu sistem pemungutan pajak dimana wajib pajak harus menghitung, membayar, dan melaporkan jumlah pajak yang terutang.

Akan tetapi pada kenyataannya, *self assessment system* dapat berpotensi menimbulkan perilaku ketidakpatuhan pada wajib pajak. Beberapa contoh bentuk ketidakpatuhan yaitu para pembayar pajak mempunyai kecenderungan untuk memperkecil laba sebelum pajak dengan tujuan untuk meminimalkan jumlah pajak yang terutang (Fadjar O.P. Siahaan: 2006). Selain itu juga terdapat wajib pajak yang melakukan perlawanan dalam bentuk *tax evasion* dan *tax avoidance*. *Tax evasion* (penyeludupan pajak) mengandung arti sebagai usaha yang dilakukan oleh wajib pajak apakah berhasil atau tidak untuk mengurangi atau sama sekali menghapus pajak yang berdasarkan ketentuan yang berlaku sebagai pelanggaran terhadap perundang-undangan perpajakan sedangkan *tax avoidance* (penghindaran pajak) merupakan usaha yang sama yang tidak melanggar ketentuan perundang-undangan (Harry Graham Balter).

Penelitian-penelitian yang berkaitan dengan kepatuhan pajak telah banyak dilakukan sebelumnya oleh para peneliti terdahulu dan menghasilkan suatu kesimpulan yaitu bahwa masalah kepatuhan dapat dilihat dari berbagai macam sisi seperti keuangan publik, penegakan hukum, struktur organisasi, etika serta gabungan dari semua sisi tersebut. Faktor-faktor lain seperti kualitas layanan, sanksi perpajakan, dan *gender* merupakan variabel lain yang juga berkemungkinan mempengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

Kualitas layanan dapat diberikan secara optimal oleh kantor pajak kepada wajib pajak, karena kualitas layanan akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasaan wajib pajak dalam proses pembayaran wajib pajak, dan pada akhirnya tingkat kepuasaan akan menimbulkan loyalitas mereka, terutama berkaitan dengan pembayaran pajak pada periode berikutnya.

Sanksi perpajakan juga dinilai berperan atas kepatuhan masyarakat wajib pajak. Sanksi yang diberikan kepada para pelanggar peraturan perpajakan dapat berupa sanksi pidana dan sanksi administratif. Penelitian yang dilakukan oleh Fadjar O.P Siahaan (2006) menunjukkan hubungan yang positif antara sanksi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak. Sehingga semakin tinggi sanksi pajak semakin tinggi perilaku kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Dalam hal *gender* menunjukkan perempuan cenderung lebih patuh dalam memenuhi kewajibannya daripada laki-laki (Title, 1980). Peneliti yang terkait dengan *gender* menunjukkan hubungan yang positif antara gender dengan kepatuhan wajib pajak.

Masalah kepatuhan pembayaran pajak merupakan masalah yang penting bagi peningkatan penerimaan pajak bagi pemerintah, maka dengan demikian perlu dilakukan secara intensif pengkajian tentang faktor-faktor seperti kualitas layanan, sanksi perpajakan dan juga *gender* yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajibannya. Sehubungan dengan latar belakang tersebut, maka dirasa perlu untuk melakukan penelitian untuk membuktikan apakah kualitas layanan, sanksi perpajakan, dan *gender* dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang diperoleh dari suatu Kantor Pelayanan

Pajak (KPP). Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penelitian tentang *tax compliance* wajib pajak orang pribadi ini disusun dengan mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Gender Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakannya di KPP Pratama Kebon Jeruk I Tahun 2011”**.

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, yang menjadi dasar penelitian bagi penulis adalah mengidentifikasi munculnya permasalahan yang berasal dari *self assessment system* yang diberlakukan di Indonesia sehingga menimbulkan perilaku ketidakpatuhan pada orang pribadi dalam membayar pajak.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Banyak variabel yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak seperti sanksi perpajakan, dukungan lingkungan, gender, kualitas pelayanan, nilai-nilai sosial yang hidup dalam masyarakat. Dan variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan *gender*.
2. Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kebon Jeruk I.
3. Penelitian dilakukan pada bulan april tahun 2011.

D. Perumusan Masalah

Dengan memperhatikan latar belakang, identifikasi, dan ruang lingkup masalah di atas, maka perumusan masalah yang diajukan adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan *gender* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, baik secara parsial maupun simultan.
2. Faktor manakah di antara kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan *gender* yang paling dominan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Mengacu pada perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bahwa kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan *gender* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, baik secara parsial maupun simultan.
2. Untuk mengetahui *independent variable* yang paling dominan berpengaruh di antara kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan *gender* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Sedangkan manfaat yang ingin dicapai adalah:

1. Bagi penulis, penelitian ini berguna untuk menambah pengetahuan dan pemahaman dalam bidang perpajakan, terutama mengenai pengaruh kualitas

pelayanan, sanksi perpajakan, dan *gender* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2. Bagi wajib pajak, penelitian ini dapat sebagai acuan untuk meningkatkan perilaku kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.
3. Bagi bidang akademis, penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan pemahaman mengenai pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan *gender* terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.
4. Bagi penelitian lanjutan yang lebih komprehensif.

E. Sistematika Pembahasan

Agar dapat memudahkan pembaca memahami alur pembahasan dari skripsi ini maka telah disusun sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat yang bisa diperoleh dari penelitian ini dan sistematika pembahasan dari skripsi ini.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini diuraikan mengenai tinjauan pustaka dan kerangka pemikiran yang akan digunakan dalam analisis penelitian. Dalam tinjauan pustaka berisi tentang pengertian kepatuhan pajak, kualitas pelayanan kantor pajak, sanksi pajak,

gender dan hasil penelitian terdahulu. Sedangkan dalam kerangka pemikiran berisikan tentang identifikasi variabel, definisi variabel, dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ketiga ini berisi analisis, definisi operasional, skala pengukuran, jenis dan sumber data, instrumen dan metode pengumpulan data, populasi, unit analisis dan teknik yang digunakan untuk menganalisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

Bab ini berisi gambaran umum mengenai objek penelitian, deskripsi, hasil penelitian serta analisa dan pembahasan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab terakhir ini berisi kesimpulan hasil analisis dari pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya disertai dengan saran-saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi penelitian selanjutnya.

Daftar Pustaka

- Albari, (2009). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak.
Jurnal Siasat Bisnis.13. (1) hal 1-13.
- Faisal, Gatot S.M. (2009). *How To Be A Smarter Taxpayer (Bagaimana menjadi wajib pajak yang lebih cerdas)*. Grasindo.
- Gurajati, Damadar N. 2003. *Basic Econometric. 4th Edition*. Singapore: Mc Graw-Hill
- Hermawan, Asep. *Penelitian Bisnis*. Jakarta: PT Grasindo
- Murniati, A. Nunuk. P. 2004. *Perempuan Indonesia dalam Perspektif Sosial, Politik, Ekonomi, Hukum dan HAM*. Magelang: Indonesia Tera
- Nurmantu, Safri. (2005). *Pengantar Perpajakan. Edisi 3*. Jakarta: Granit.
- Priyatno, Duwi. (2010). *Paham Analisis Statistik Data dengan SPSS*. Yogyakarta: MediaKom.
- Purwoto, Agus. ((2007). *Panduan Laboratorium Statistik Inferensial*. Jakarta: PT Grasindo
- Resmi, Siti. (2008). *Perpajakan Teori Dan Kasus. Edisi 4*. Jakarta: Salemba Empat.
- Siahaan, Fadjar O.P. (2006). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Dukungan Lingkungan Perusahaan, dan Gender Terhadap Perilaku Kepatuhan Pembayar Pajak.
JABM.13. (1) hal 103-113.
- Suandy, Erly. (2008). *Perencanaan Pajak. Edisi 4*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sukismo, Bernadus (1987). Pengaruh Nilai-Nilai Sosial Yang Hidup dalam Masyarakat Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak. hal 48-59.
- Supramono dan Damayanti, Theresia Woro. (2010). *Perpajakan Indonesia – Mekanisme dan Perhitungan*. Yogyakarta: Perpustakaan nasional.
- Umar, Husein. (2003). *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Zain, Mohammad. (2008). *Manajemen Perpajakan. Edisi 3*. Jakarta: Salemba Empat.

