



**UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA**

SKRIPSI

**PENGARUH SARANA PRASARANA, PELAYANAN, PERILAKU, DAN
EMPATI APARAT PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
GROGOL PETAMBURAN UNTUK TAHUN 2010**

DIAJUKAN OLEH :

NAMA : SITI ASTRIDYA

NIM : 125070649

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

2011

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : SITI ASTRIDYA
NO. MAHASISWA : 125070649
JURUSAN : AKUNTANSI
BIDANG KONSENTRASI : AKUNTANSI PERPAJAKAN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH SARANA PRASARANA DAN
PELAYANAN APARAT PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN
PAJAK PRATAMA GROGOL PETAMBURAN
UNTUK TAHUN 2010

Jakarta, Januari 2011

Pembimbing

Estralita Trisnawati,SE,M.Si.,AK.,BKP

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI
SETELAH LULUS UJIAN KOMPREHENSIF / SKRIPSI**

NAMA : SITI ASTRIDYA
NIM : 125070649
PROGRAM / JURUSAN : S1 / AKUNTANSI
MATA KULIAH POKOK : AKUNTANSI PERPAJAKAN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH SARANA PRASARANA DAN
PELAYANAN APARAT PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN
PAJAK PRATAMA GROGOL PETAMBURAN
UNTUK TAHUN 2010

TANGGAL : 18 Januari 2011

KETUA PENGUJI :

(Prof. Dr. Apollo Daito, SE., M.Si., Ak.)

TANGGAL : 18 Januari 2011

ANGGOTA PENGUJI :

(Prof. Dr. Sukrisno Agoes, Ak., M.M., CPA)

TANGGAL : 18 Januari 2011

ANGGOTA PENGUJI :

(Susanto Salim, SE., M.M., Ak., CPA)

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA**

- (A) Siti Astridya (125070649)
- (B) **PENGARUH SARANA PRASARANA DAN PELAYANAN APARAT PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA GROGOL PETAMBURAN UNTUK TAHUN 2010**
- (C) ix + 81 hlm ; 2010, gambar 8, tabel 19
- (D) Akuntansi Perpajakan
- (E) Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh sarana dan prasarana KPP, perilaku aparat pajak, tanggapan aparat pajak, dan empati aparat pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak (WP), serta hubungan masing-masing variabel independen. Pajak merupakan sumber utama pendapatan Negara dan juga sebagai variabel yang digunakan untuk mengatur jalannya perekonomian, sehingga sangat penting untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mendorong WP patuh dalam membayar pajak. Dengan tersedianya pelayanan yang baik diharapkan dapat mendorong kesadaran WP dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, sedangkan secara realitas terdapat kecenderungan bahwa pelayanan yang diterima masyarakat jauh dari yang diharapkan. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Penelitian lapangan dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada WP Orang Pribadi (OP) pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Grogol Petamburan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepatuhan WP ternyata tidak dipengaruhi oleh variabel sarana prasarana, perilaku, tanggapan, serta empati aparat pajak. Berdasarkan hal tersebut disarankan untuk menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan WP dalam penelitian berikutnya.
- (F) Daftar Acuan 10 (2000-2010)
- (G) Estralita Trisnawati,SE,M.Si.,AK.,BKP

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya maka penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Adapun tujuan dari penulisan penelitian ini adalah untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat guna mencapai gelar sarjana ekonomi program studi Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.

Pada kesempatan ini, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan bimbingan, dorongan, dan semangat kepada saya dari awal hingga selesainya skripsi ini yaitu :

1. Ibu Estralita Trisnawati, S.E., M.Si., Ak, BKP selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan petunjuk, bimbingan, dan pengarahan yang sangat bermanfaat kepada saya dalam menyelesaikan penelitian ini.
2. Bapak Prof. Dr. Sukrisno Agoes, Ak., M.M., CPA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
3. Ibu. Dra. Nurainun Bangun, M.M., Ak., selaku Ketua Jurusan Ekonomi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara.
4. Segenap Dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada saya selama masa perkuliahan.
5. Pimpinan dan staf KPP Pratama Grogol Petamburan yang telah mengijinkan pelaksanaan penelitian ini serta memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini.

4. Papa dan mama yang telah membantu baik moril maupun materiil dengan memberikan semangat dan dorongan selama perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
5. Yugo, Yuandita, Imelda, Fahrizal, Kimi, dan Danish yang selalu memberi semangat sejak awal penelitian ini hingga tuntas.
6. Teman-teman dan sahabat-sahabat saya Nia, Weny, Made, Endah, Lota, Nissya, Wiwid, Eri, Tomi, Adinda, Yuli, Tiara, Raudah, Vina, Lala, Nila dan Kiky yang telah memberikan dorongan dan bantuan selama kuliah maupun dalam penyusunan skripsi ini.
7. Teman-teman satu bimbingan yang selalu dapat diajak berdiskusi dan bertukar pikiran hingga penelitian ini selesai.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kelemahan-kelemahan dalam penyusunan skripsi ini, sehingga saran dan masukan dari pembaca yang bersifat membangun bagi perbaikan skripsi ini akan diterima dengan hati terbuka demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Jakarta, Januari 2011

Penulis

Siti Astridya

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Permasalahan.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	2
C. Ruang Lingkup.....	3
D. Perumusan Masalah.....	3
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
F. Sistematika Pembahasan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	
A. Tinjauan Pustaka.....	7
1. Pajak Secara Umum.....	7
2. Sarana dan Prasarana.....	9
3. Perilaku Aparat Pajak.....	11
4. Tanggapan Aparat Pajak.....	14
5. Empati Aparat Pajak.....	16

	6. Kepatuhan Wajib Pajak.....	17
	7. Hasil Penelitian Terdahulu.....	20
	B. Kerangka Pemikiran.....	25
	1. Identifikasi Variabel.....	27
	2. Definisi Variabel.....	28
	3. Hipotesis Penelitian.....	29
BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Pemilihan Objek Penelitian.....	30
	B. Metode Penarikan Sampel.....	31
	C. Teknik Pengumpulan Data.....	33
	D. Teknik Pengolahan Data.....	34
	E. Teknik Pengujian Hipotesis.....	38
BAB IV	HASIL PENELITIAN	
	A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	40
	1. Profil Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Grogol Petamburan.....	40
	2. Visi Dan Misi KPP Pratama Grogol Petamburan.....	42
	3. Bagan Organisasi KPP Pratama Grogol Petamburan.....	43
	4. Data SPT Tahunan dan Tindakan Penagihan KPP.....	45
	B. Analisis dan Pembahasan.....	46
	1. Deskripsi Variabel Penelitian.....	46
	2. Hasil Pengujian Instrumen Pengumpulan Data.....	59

3. Hasil Pengujian Asumsi Klasik.....	64
4. Hasil Pengujian Hipotesis.....	70

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	7
9	
B. Keterbatasan.....	81
C. Saran.....	81

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Matriks Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel	3.1	Operasionalisasi
Variabel.....		32
Tabel 4.1	Rekapitulasi Penerimaan SPT Tahunan.....	45
Tabel 4.2	Tindakan Penagihan KPP.....	46
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Sarana dan Prasarana.....	47
Tabel 4.4	Rata-rata Sarana dan Prasarana.....	48
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Perilaku Aparat Pajak.....	49
Tabel 4.6	Rata-rata Perilaku Aparat Pajak.....	50
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Tanggapan Aparat Pajak.....	51
Tabel	4.8	Rata-rata Tanggapan Aparat
Pajak.....		52
Tabel 4.9	Distribusi Frekuensi Empati Aparat Pajak.....	53
Tabel 4.10	Rata-rata Empati Aparat Pajak.....	54
Tabel 4.11	Distribusi Frekuensi Kepatuhan WP.....	55
Tabel 4.12	Rata-rata Kepatuhan WP.....	55
Tabel 4.13	Validitas Variabel Sarana Prasarana.....	60
Tabel 4.14	Validitas Variabel Perilaku Aparat Pajak.....	60
Tabel 4.15	Validitas Variabel Tanggapan Aparat Pajak.....	61
Tabel 4.16	Validitas Variabel Empati Aparat Pajak.....	61
Tabel 4.17	Validitas Variabel Kepatuhan WP.....	62

Tabel 4.18 Uji Reliabilitas.....	63
Tabel 4.19 Uji Autokorelasi.....	67
Tabel 4.20 Uji Multikolinieritas.....	68
Tabel 4.21 Uji t.....	71
Tabel 4.22 Uji F.....	74
Tabel 4.23 Korelasi.....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	25
Gambar 2.2 Bagan Perumusan Hipotesa.....	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi KPP.....	43
Gambar 4.2 Uji Normalitas X1 (Sarana dan Prasarana).....	64
Gambar 4.3 Uji Normalitas X2 (Perilaku Aparat Pajak).....	65
Gambar 4.4 Uji Normalitas X3 (Tanggap Aparat Pajak).....	65
Gambar 4.5 Uji Normalitas X4 (Empati Aparat Pajak).....	66
Gambar 4.6 Uji Normalitas Y (Kepatuhan WP).....	66

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A Kuesioner

LAMPIRAN B Rangkuman Jawaban Kuesioner

LAMPIRAN C Uji Korelasi Pearson

LAMPIRAN D Uji Validitas dan Reliabilitas

LAMPIRAN E Uji Asumsi Klasik

LAMPIRAN F Pengujian Hipotesis

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Pajak merupakan sumber utama penerimaan Negara disamping penerimaan dari sumber migas dan non migas. Optimalisasi penerimaan pajak dikarenakan semakin meningkatnya kebutuhan dana pembangunan. Pajak bagi Pemerintah tidak hanya merupakan sumber pendapatan, tetapi juga merupakan salah satu variabel kebijaksanaan yang digunakan untuk mengatur jalannya perekonomian. Dengan pajak, Pemerintah dapat mengatur alokasi sumber-sumber ekonomi, mengatur laju inflasi, dan sebagainya. Oleh karena itu pajak mempunyai fungsi strategis dalam suatu Negara.

Dalam struktur keuangan Negara, tugas dan fungsi penerimaan pajak dijalankan oleh Direktorat Jenderal Pajak dibawah Departemen Keuangan Republik Indonesia. Jenis-jenis pajak yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak meliputi Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan Pajak Penjualan Barang Mewah (PPnBM).

Sistem perpajakan yang dianut di Indonesia saat ini adalah sistem *Self Assesment*, dimana Wajib Pajak (WP) diberikan kepercayaan untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajak terutanganya. Seiring dengan perkembangan yang semakin modern, Direktorat Jenderal Pajak melakukan langkah strategis dalam rangka meningkatkan pelayanan dan penerimaan. Langkah yang harus dilakukan adalah memodernisasi pajak dengan memperbaiki

sistem perpajakan. Pemerintah sangat berperan dalam pengaturan dan pembuatan regulasi yang bertujuan untuk mengatur aktivitas pelayanan pajak kepada WP baik Orang Pribadi (OP) maupun Badan. Selain regulasi dan pengaturan, Pemerintah berfungsi menyediakan jasa layanan bagi masyarakat pengguna.

Secara realitas, pelayanan yang disesuaikan tuntutan standar dan norma oleh organisasi publik masih harus perlu diperbaiki lebih lanjut, karena terdapat kecenderungan pelayanan yang diterima masyarakat masih jauh dari yang diharapkan. Masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari organisasi publik termasuk KPP. Apabila masyarakat mendapatkan haknya, maka mereka juga akan berusaha memenuhi seluruh kewajibannya dalam hal perpajakan. Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan maka penelitian ini diberi judul “PENGARUH SARANA PRASARANA, PERILAKU, TANGGAPAN, DAN EMPATI APARAT PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA GROGOL PETAMBURAN UNTUK TAHUN 2010”.

B. Identifikasi Masalah

Kualitas pelayanan telah menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi Pemerintah. Salah satunya adalah Direktorat Jenderal Pajak, yang mempunyai tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada publik dalam kaitannya dengan pemungutan pajak. Profesionalisme dalam memberikan pelayanan yang baik akan menimbulkan

kepuasaan bagi konsumen, dimana dalam hal ini adalah WP. Dengan adanya kepuasaan ini, akan menimbulkan kerelaan hati dan kesadaran diri bagi WP untuk memberikan kontribusi dalam wujud memenuhi tanggungjawabnya membayar pajak sesuai dengan semestinya. Berdasarkan uraian tersebut, maka sasaran perbaikan dan peningkatan pelayanan perpajakan adalah untuk meningkatkan kepatuhan WP.

C. Ruang Lingkup

Dalam penelitian ini, akan dibatasi masalah yang ada dengan tujuan agar penelitian ini tidak menyimpang dari tujuannya. Permasalahan yang ada akan membahas mengenai pengaruh sarana prasarana dan pelayanan aparat pajak terhadap kepatuhan WP Orang Pribadi (OP) pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Grogol Petamburan untuk tahun 2010.

D. Perumusan Masalah

Pelayanan pajak merupakan pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur perpajakan secara aktif dengan birokrasi yang sesuai dengan peraturan perpajakan yang bertujuan untuk mengoptimalkan penerimaan Negara pada sektor perpajakan. Jika citra pelayanan KPP buruk, maka dapat menimbulkan ketidakpuasan, banyaknya keluhan, penurunan kepatuhan dalam pembayaran dan pelaporan, dan hal yang terburuk adalah WP tidak bersedia melaksanakan kewajibannya sama sekali.

Berdasarkan permasalahan tersebut di atas, maka perumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh sarana dan prasarana KPP terhadap kepatuhan WP
2. Bagaimana pengaruh perilaku aparat pajak terhadap kepatuhan WP
3. Bagaimana pengaruh tanggapan aparat pajak terhadap kepatuhan WP
4. Bagaimana pengaruh empati aparat pajak terhadap kepatuhan WP
5. Bagaimana pengaruh sarana prasarana, perilaku, tanggapan, dan empati aparat pajak terhadap kepatuhan WP
6. Bagaimana hubungan masing-masing variabel independen

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh sarana dan prasarana KPP terhadap kepatuhan WP OP pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Grogol Petamburan tahun 2010.
2. Untuk mengetahui pengaruh perilaku aparat pajak terhadap kepatuhan WP OP pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Grogol Petamburan tahun 2010.
3. Untuk mengetahui pengaruh tanggapan aparat pajak terhadap kepatuhan WP OP pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Grogol Petamburan tahun 2010.
4. Untuk mengetahui pengaruh empati aparat pajak terhadap kepatuhan WP OP pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Grogol Petamburan tahun 2010.

5. Untuk mengetahui pengaruh sarana prasarana, perilaku, tanggapan, dan empati aparat pajak terhadap kepatuhan WP.
6. Untuk mengetahui hubungan masing-masing variabel independen.

Manfaat penelitian ini adalah :

1. Kepada fiskus, yaitu dapat meningkatkan kinerja bagi peningkatan penerimaan Negara disektor fiskal.
2. Memberikan rekomendasi atau masukan kepada pihak Direktorat Jenderal Pajak dalam upaya penyempurnaan ketentuan perpajakan berupa penyederhanaan dalam peraturan perpajakan khususnya dalam melakukan reformasi administrasi perpajakan.
3. Memberikan kontribusi bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama agar dapat melaksanakan perbaikan administrasi dengan lebih baik untuk meningkatkan pelayanan kepada WP.

F. Sistematika Pembahasan

Melalui sistematika pembahasan ini akan dijelaskan secara singkat isi dari masing-masing bab. Adapun gambaran singkat mengenai pembahasan dijabarkan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan dibahas secara singkat tentang latar belakang permasalahan, identifikasi masalah, ruang lingkup, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika pembahasan.

- BAB II** **TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN**
Dalam bab ini akan dibahas landasan teoritis mengenai pajak secara umum, Pajak Penghasilan, asas dan sistem Perpajakan, WP, kepatuhan Perpajakan, dan kesadaran WP.
- BAB III** **METODE PENELITIAN**
Dalam bab ini akan dibahas tentang pemilihan obyek penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik pengolahan data yang akan digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh.
- BAB IV** **HASIL PENELITIAN**
Dalam bab ini diuraikan mengenai gambaran umum unit observasi yang terdiri atas statistik deskriptif kuisioner, responden dan data. Selain itu juga dijelaskan mengenai analisis dan pembahasan yang meliputi: uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, pengujian hipotesis, dan pembahasan.
- BAB V** **KESIMPULAN DAN SARAN**
Dalam bab ini akan diuraikan mengenai kesimpulan yang didapat dari uraian pada bab-bab sebelumnya serta beberapa saran perbaikan yang dianggap perlu dalam pelaksanaan pelayanan administrasi perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Grogol Petamburan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agoes, Sukrisno dan Estralita Trisnawati. (2010). *Akuntansi perpajakan. Edisi Kedua Revisi*. Jakarta: Salemba Empat
- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Ellitan, Lena dan Lina Anatan. (2007). *Manajemen operasi dalam era baru manufaktur*. Bandung: Alfabeta
- Ferdinand, Augusty. (2005). *Structural Equation Modelling*, edisi 3. Semarang: BP Undip.
- Gozali, Imam. (2009). *Aplikasi analisis multivariat dengan SPSS. Cetakan IV*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hasibuan, Malayu. (2000). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Ismawan, Indra. (2001). *Memahami reformasi perpajakan 2000*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Jatmiko, Agus Nugroho. (2006). *Pengaruh sikap wajib pajak pada pelaksanaan sanksi denda, pelayanan fiskus, dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak*. Tesis Pascasarjana Program Magister Akuntansi Universitas Diponegoro
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. <http://id.wikipedia.org/wiki/empati>.
[diunduh tanggal 29](#)November 2010 pukul 19.05
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Penasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Mustikasari, Elia. (2006). *Kajian empiris tentang kepatuhan wajib pajak badan di perusahaan industry pengolahan di Surabaya*. Simposium Nasional Akuntansi X Universitas Hasanudin Makasar
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2003). *Pendidikan dan perilaku*. Jakarta: Rineka Cipta
- Nurmantu, Safri. (2003). *Pengantar perpajakan*. Jakarta: Granit
- Nugroho, Andi Setiaji. (2005). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak : studi pada obyek pajak penghasilam di KPP Yogyakarta Satu. *Kajian Bisnis dan Manajemen*. Hal. 59-72

Palil, Mohd Rizal. (2005). Taxpayer knowledge: a descriptive evidence on demographic factors in Malaysia. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*. (7). Hal. 11-21

Peraturan Menteri Dalam Negeri RI No.7 tahun 2006 tentang Standarisasi Sarana dan Prasarana Kerja

Peraturan Menteri Keuangan RI No.2 tahun 2007 tentang Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak (DJP)

Peraturan Menteri Keuangan RI No.192 tahun 2007 tentang Tata Cara Penetapan WP dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak

Priyatno, Dwi. (2009). *Mandiri belajar spss*. Jakarta: PT.Buku Kita

Purba, Kelemensius. (2006). *Gambaran kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak wajib pajak besar dua*. Tesis Program Pasca Sarjana Magister Sains dalam Bidang Ilmu Administrasi Universitas Indonesia

Resmi, Siti. (2009). *Perpajakan : teori dan kasus. Edisi Ketiga*. Jakarta: Salemba Empat

Santoso. (2000). *Buku latihan SPSS : statistik parametrik*. Jakarta: PT.Elex Media Komputindo

Sugiyono. (2009). *Statistika untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta

Suryadi. (2006). Model hubungan kausal kesadaran, pelayanan, kepatuhan wajib pajak dan pengaruhnya terhadap kinerja penerimaan pajak: suatu survei di wilayah Jawa Timur. *Jurnal Keuangan Publik*. (4). Hal. 105-121

Sukarno, Gendut dan Lia Nirawati. (2007). Kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pembayar pajak. *Jurnal Neo-Bis*. (1). No.2

Waluyo. (2009). *Perpajakan Indonesia. Edisi Ketujuh*. Jakarta: Salemba Empat

Zain, Mohammad. (2008). *Manajemen Perpajakan. Edisi 3*. Jakarta: Salemba Empat