

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam upaya membiayai pembangunan, pemerintah Indonesia telah bertekad untuk secara perlahan tetapi pasti melepaskan ketergantungan dari bantuan luar negeri dan beralih kepada kemampuan bangsa sendiri yakni melalui peningkatan penerimaan negara dari sektor pajak. Sebagai salah satu sumber penerimaan negara, sektor pajak merupakan pilihan yang dinilai tepat sebagai sumber utama penerimaan negara. Alasannya, pertama jumlah penerimaan dari sektor pajak relatif stabil dan bahkan senantiasa mengalami kenaikan (tabel I). Kedua, dari sektor pajak diharapkan partisipasi aktif masyarakat dalam pembiayaan pembangunan.

Tabel 1.1
Realisasi Penerimaan Negara
Tahun 2009 s.d 2011
(dalam miliar rupiah)

SUMBER PENERIMAAN	TAHUN		
	2009	2010	2011
Penerimaan Pajak	619.922	723.307	878.685
Pajak Dalam Negeri	601.252	694.392	831.745
Pajak Penghasilan	317.615	357.045	431.977
Pajak Pertambahan Nilai	193.067	230.605	298.441
Pajak Bumi dan Bangunan	24.270	28.581	29.058
Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan	6.465	8.026	-
Cukai	56.719	66.166	68.075
Pajak Lainnya	3.116	3.969	4.194

	Pajak Perdagangan Internasional	18.670	28.915	46.940
	Bea Masuk	18.105	20.017	21.501
	Pajak Ekspor	565	8.898	25.439
	Penerimaan Bukan Pajak	227.174	268.942	286.568
	Penerimaan Sumber Daya Alam	138.959	168.825	191.976
	Bagian laba BUMN	26.050	30.097	28.836
	Penerimaan Bukan Pajak Lainnya	53.796	59.429	50.340
	Pendapatan Badan Layanan Umum	8.369	10.591	15.416
	Jumlah	847.096	992.249	1.165.253

(Sumber: Badan Pusat Statistik, 2012)

Keikutsertaan masyarakat dalam membayar pajak akan berdampak pada bertambahnya penerimaan nasional yang dapat digunakan untuk membiayai kegiatan rutin maupun pembangunan di segala bidang, termasuk didalamnya pembangunan fasilitas umum bagi masyarakat dan peningkatan pendidikan yang bertujuan mencerdaskan kehidupan bangsa sekaligus merupakan sasaran utama untuk mencapai kesejahteraan masyarakat.

Langkah pemerintah untuk meningkatkan penerimaan dari sektor perpajakan dimulai pada tahun 1984 dengan melakukan reformasi perpajakan secara menyeluruh melalui pemberlakuan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang pajak penghasilan dengan sistem perpajakan yang baru yaitu sistem *self assessment* menggantikan sistem *official assessment*. Sistem *self assessment* merupakan sistem yang memberikan kepercayaan penuh terhadap Wajib Pajak (WP) untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya kepada fiskus. Penerapan sistem *self assessment* akan efektif apabila kondisi kepatuhan sukarela pada masyarakat telah terbentuk (Darmayanti

dalam Mustikasari, 2007:2). Kepatuhan WP dapat diidentifikasi dari kepatuhan dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan pajak.

Kenyataan yang ada di Indonesia menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan WP tergolong masih rendah. Fenomena tersebut, menurut Simanjuntak dan Mukhlis (2011:4) tidak dapat dilepaskan dari perilaku aparat pajak (fiskus), dalam hal ini bagaimana fiskus memberlakukan WP. Kesiediaan moral WP untuk membayar pajak akan meningkat manakala pejabat pajak menghargai dan menghormati mereka (*respect*), dan kemudian berdampak terhadap masyarakat yang merasa puas dan meyakini bahwa pajak yang dipungut benar-benar dipergunakan untuk kebutuhan publik. Sebaliknya manakala pejabat pajak menganggap WP semata-mata sebagai subyek yang harus dipaksa untuk membayar pajaknya, maka wajib pajak cenderung merespon dengan aktif untuk mencoba menghindari dari membayar pajak. Dengan demikian, menurut Simanjuntak dan Mukhlis (2011:10), mengharapkan tingkat kepatuhan pajak yang tinggi, selalu disertai adanya keseimbangan antara tingkat kepatuhan WP pada satu sisi dan kepatuhan fiskus dalam melaksanakan aturan perpajakan pada sisi lainnya. Besar kecilnya penerimaan pajak akan ditentukan oleh seberapa besar tingkat kepatuhan pajak masyarakat dan kepatuhan fiskus.

Tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi mencerminkan kesiediaan seseorang untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dengan benar. Demikian pula tingkat kepatuhan fiskus yang tinggi menyiratkan tindakan fiskus yang

menghargai wajib pajak (*respect*) dan yang tidak sewenang-wenang memperlakukan wajib pajak secara otoriter. Pajak yang dibayarkan dianggap sebagai sebuah pengeluaran yang musti dilakukan karena kepemilikan/manfaat dari obyek pajak yang ada. Sebaliknya tingkat kepatuhan pajak yang rendah, mencerminkan adanya ketidakrelaan masyarakat dan fiskus dalam melaksanakan kewajiban dan aturan perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Tingkat kepatuhan WP yang masih rendah dapat dilihat dari belum optimalnya penerimaan pajak yang tercermin dari rasio pajak (perbandingan jumlah penerimaan pajak dibandingkan dengan produk domestik bruto). Apabila diukur dari Penerimaan Pajak Pusat saja (meliputi pajak penghasilan (PPh), pajak pertambahan nilai (PPN), pajak bumi dan bangunan (PBB), bea meterai, cukai; dan pajak lainnya seperti pajak perdagangan (bea masuk dan pajak/pungutan ekspor) terhadap produk domestik bruto (PDB), maka rasio pajak Indonesia untuk tahun 2009 adalah sebesar 11,06%, tahun 2010 sebesar 11,26%, dan untuk tahun 2011 sebesar 11,76% (Ditjen Pajak, 2012).

Tabel 1.2
Rasio Pajak Berdasarkan Penerimaan Pajak Pusat
Tahun 2009 s.d 2011

Uraian	Tahun		
	2009	2010	2011
Rasio pajak berdasarkan penerimaan pajak pusat	11,06%	11,26%	11,76%

(Sumber: Ditjen Pajak, 2012)

Dengan menggunakan perhitungan ini, maka rasio pajak Indonesia masih sangat kecil dibandingkan dengan rata-rata rasio pajak negara-negara di kawasan ASEAN yang berkisar antara 15-17 persen. Sementara untuk rata-rata rasio pajak kawasan Asia adalah sekitar 17-21 persen, sedangkan untuk rata-rata rasio pajak negara-negara maju, seperti Jerman, Austria, Belgia, Denmark, Finlandia, Islandia, Perancis, Italia, Norwegia, Swedia, adalah 40 persen ke atas (Bisnis Indonesia, 2012).

Berdasarkan data Ditjen Pajak (tabel II), rasio kepatuhan pajak gabungan WP badan dan orang pribadi tahun pajak 2011 secara nasional hanya mencapai 52,74% dari 17,69 juta WP. Rasio kepatuhan pajak 2011 ini mengalami penurunan dari posisi tahun sebelumnya, yakni 54,15% pada 2009, dan 58,16% pada 2010 (Ditjen Pajak, 2012).

Tabel 1.3
Rasio Kepatuhan WP Badan dan Orang Pribadi
Tahun 2009 s.d 2011

URAIAN	TAHUN		
	2009	2010	2011
Rasio kepatuhan WP badan dan orang pribadi	54,15%	58,16%	52,74%

(Sumber: Ditjen Pajak, 2012)

Isu kepatuhan menjadi penting karena sebagaimana dikemukakan oleh Trivedi dan Lynn dalam Simanjuntak dan Mukhlis (2011:2), bahwa kepastian adanya kepatuhan pajak yang tinggi adalah tujuan utama yang sangat penting bagi pemerintah dalam upaya pendanaan untuk membiayai pengeluaran publik dan pembangunan untuk mencapai kesejahteraan masyarakat. Sehingga kepatuhan pajak menjadi faktor yang terpenting dari seluruh faktor yang mempengaruhi

penerimaan pajak. Menurut Hutagaol (2007:11), dalam sistem *self assessment*, kepatuhan WP selain dipengaruhi oleh ketegasan dalam penegakan hukum (*tax enforcement*) juga dipengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan lainnya yang meliputi pelayanan (*tax service*) dan penyuluhan (*tax dissemination*). Pelayanan yang baik dan berorientasi kepada kepuasan WP (*taxpayer's satisfaction*) akan membentuk persepsi masyarakat yang positif tentang pajak dalam sistem *self assessment*. Melalui kepuasan WP atas pelayanan yang diperolehnya dapat mendorong untuk membayar pajak sesuai ketentuan sehingga menurunkan tingkat penghindaran pajak.

Sesuai dengan perkembangan kondisi lingkungan dan dunia usaha yang senantiasa berubah, Ditjen Pajak terus menyesuaikan dan menyempurnakan struktur organisasinya. Sebagaimana kondisi masyarakat yang selalu berubah dan tuntutan adanya reformasi di segala bidang, kondisi dan situasi yang terjadi di dalam proses pemberian pelayanan maupun penerapan administrasi kepada wajib pajak juga mengalami perubahan dari waktu ke waktu. Selama ini struktur organisasi Ditjen Pajak didasarkan pada jenis pajak. Dengan struktur organisasi seperti ini pelaksanaan tugas di lapangan seringkali menimbulkan ketidakefisienan, seperti prosedur yang terlalu panjang dan terjadinya duplikasi pekerjaan, sehingga mengakibatkan pelayanan dan pengawasan tidak optimal (Amilin dan Anisah, 2008:146). Selama beberapa tahun terakhir, Ditjen Pajak telah melakukan reformasi perpajakan dan modernisasi administrasi perpajakan. Perkembangan administrasi perpajakan dunia saat ini berfokus pada *customer needs* yang dalam hal ini adalah WP. Menurut Karim dalam Amilin dan Anisah

(2008:146) tujuan yang hendak dicapai dalam modernisasi perpajakan ialah memberikan pelayanan prima kepada WP dan sekaligus menjalankan fungsi pengawasan yang efektif. Pelayanan yang baik akan berpengaruh pada peningkatan kepatuhan WP, terlebih lagi jika aparat mampu memberikan motivasi terhadap WP sehingga tumbuh kebanggaan pada mereka yang telah membayar pajak untuk kepentingan pembangunan negara.

Pada Kantor Pelayanan Pajak modern, tidak ada lagi pembagian seksi berdasarkan jenis pajak, melainkan berdasarkan fungsi. Setiap WP ditangani oleh petugas pajak yang disebut *Account Representative* (AR). Dalam rangka memberikan kemudahan bagi para pembayar pajak, Ditjen Pajak menjalankan sejumlah kebijakan strategis di dalam pemungutan pajak. Salah satu kebijakan strategis yang tertuang dalam Keputusan Ditjen Pajak Nomor 178 Tahun 2004 menyebutkan bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan dan pengawasan, maka fokus kegiatan dan implementasinya adalah dengan mewujudkan konsep kenalilah Wajib Pajakmu (*knowing your taxpayers*). Konsep tersebut menjadi acuan penunjukkan AR, yaitu aparat pajak yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan dan pengawasan secara langsung untuk sejumlah WP tertentu yang telah ditugaskan kepadanya.

Fungsi pelayanan dan pengawasan terhadap WP lebih efektif karena dilakukan AR sebagai mediator khusus, sehingga proses pekerjaan pelayanan dan pengawasan menjadi lebih efisien. Dengan adanya AR maka penanganan atas berbagai aspek perpajakan akan menjadi lebih cepat dan dapat dimonitor. Diharapkan juga jumlah WP yang tidak patuh akan semakin berkurang, atau

dengan kata lain, pelayanan yang diberikan oleh AR diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan WP. Secara empiris, beberapa penelitian terdahulu memberikan bukti yang mendukung hubungan positif antara kualitas pelayanan AR dengan tingkat kepatuhan WP. Dalam studinya mengenai peranan AR dalam meningkatkan kepatuhan WP pada KPP Pratama Jakarta Gambir Dua, Amilin dan Anisah (2008) menemukan bahwa kegiatan pelayanan yang diberikan oleh AR mampu mempengaruhi tingkat kepatuhan WP. Dalam konstruk yang berbeda, Alfiansyah (2012) juga menemukan bahwa kualitas pelayanan AR berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan WP Orang Pribadi pada KPP Pratama Sidoarjo Utara.

Beberapa peneliti lain (seperti Carolina et al., 2011; Marti et al., 2010; Abuyamin, 2010; Roshidi et al., 2007; Monsour, 2006, Kasipillai et al., 2003) melihat terdapat aspek lain yang mempengaruhi kepatuhan WP yaitu pemahaman dan pengetahuan mengenai aturan-aturan perpajakan (*tax knowledge*). Tidak selamanya WP yang tidak patuh adalah WP yang sengaja melanggar peraturan perundang-undangan. Salah satu faktor yang menyebabkan WP tidak patuh menurut Marti et al. (2010) dalam penelitiannya di Kenya adalah kurangnya kemampuan WP untuk memahami hukum pajak. Abuyamin (2010) menyatakan bahwa salah satu faktor penyebab WP secara pasif tidak membayar pajak (tidak patuh) adalah kurangnya pemahaman terhadap hukum pajak. Terutama sejak pemberlakuan sistem *self assessment*, WP dituntut untuk aktif secara mandiri dalam meng-*update* dan memahami peraturan perpajakan sehingga mereka dapat memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai peraturan perundang-undangan yang

berlaku. Oleh sebab itu, Palil (2005:34) menyebutkan bahwa pengetahuan pajak merupakan persyaratan mendasar dalam keberhasilan penerapan sistem *self assessment*. Pengetahuan perpajakan adalah informasi pajak yang dapat digunakan WP sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan.

Hutagaol (2007:2) mengemukakan bahwa pengetahuan pajak diperlukan oleh setiap WP untuk menanggapi setiap perubahan (misalnya perubahan tarif pajak atau prosedur dalam revaluasi aktiva tetap). Dengan pengetahuan pajak yang dimiliki, WP juga dapat menyesuaikan diri dengan setiap perubahan-perubahan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan, sehingga WP bisa melakukan perencanaan pajak sekaligus memenuhi kewajiban perpajakannya dengan benar. Sejalan dengan hal tersebut, Nurmantu (2005:32), menyatakan bahwa WP yang sudah memahami peraturan perpajakan, termasuk memahami sanksi administrasi dan pidana fiskal serta memahami dan mampu mengisi SPT, diharapkan dapat patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dalam penelitiannya, Kasipillai et al. (2003) menemukan bahwa terjadi peningkatan kepatuhan WP orang pribadi yang terjadi pada mahasiswa di Malaysia setelah menerima studi pajak selama satu semester. Temuan tersebut konsisten dengan temuan-temuan selanjutnya yang membuktikan keterkaitan antara pengetahuan pajak dengan kepatuhan WP. Misalnya, Monsour (2006) yang menemukan bahwa pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh terhadap persepsi atas ketidakpatuhan pajak. Roshidi et al. (2007) juga menemukan adanya perbedaan tingkat kepatuhan

WP yang signifikan antara responden yang memiliki pengetahuan tentang pajak dengan responden yang tidak memiliki pengetahuan tersebut. Selanjutnya penelitian Witono (2008) pada KPP di Surakarta menemukan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP. Begitu pula Eriksen dan Fallan (dalam Carolina et al., 2011) menemukan bahwa ketika tingkat pengetahuan pajak meningkat maka tingkat penghindaran pajak menurun dan tingkat kepatuhan pajak meningkat.

Menurut Guritno dalam Fratnesi (2002:3) elemen lainnya yang akan mempengaruhi keberhasilan perpajakan adalah pendidikan. Pendidikan merupakan elemen kognitif dari sikap WP. Chan et. al. (2000:84) menambahkan bahwa semakin tinggi jenjang pendidikan WP, maka semakin besar pula kecenderungannya untuk patuh. Chan et. al. berargumen bahwa WP yang berpendidikan tinggi mungkin mengetahui peluang untuk tidak patuh (*non compliance opportunities*), akan tetapi dengan pendidikan yang dimilikinya tersebut mereka rata-rata lebih memahami sistem perpajakan yang berlaku serta cenderung memiliki sikap moral yang lebih baik, sehingga mampu berperilaku patuh.

Secara empiris, Hite (1997) menemukan bahwa jenjang pendidikan berhubungan positif dengan kepatuhan WP di Amerika Serikat (AS). Begitu pula, dalam penelitian yang dilakukan di AS dan Hongkong, Chan et al. (2000) menemukan bahwa keputusan untuk mematuhi ketentuan perpajakan pada responden yang berasal dari AS dan Hongkong lebih banyak dipengaruhi oleh jenjang pendidikan WP.

Walaupun demikian beberapa penelitian terbaru menemukan bahwa jenjang pendidikan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan WP. Misalnya Richardson (2008) yang menemukan bahwa terdapat hubungan negatif antara pendidikan dan kepatuhan WP. Begitu pula dalam penelitian yang menggunakan pendekatan ekonomi eksperimental, Juanda et al. (2010) menemukan bahwa di Indonesia, tingkat penghasilan dan jenjang pendidikan WP berbanding terbalik dengan tingkat kepatuhan WP. Semakin tinggi penghasilan WP, maka kepatuhan untuk memenuhi kewajiban pajaknya semakin rendah. Demikian pula semakin tinggi jenjang pendidikan WP, semakin rendah kepatuhannya dalam membayar pajak. Melalui pendekatan yang berbeda, Dewi (2012) juga menemukan bahwa secara parsial jenjang pendidikan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan WP Orang Pribadi.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai hubungan antara persepsi WP terhadap kualitas pelayanan AR, pengetahuan pajak (*tax knowledge*), dan jenjang pendidikan dengan perilaku kepatuhan WP Orang Pribadi di Wilayah KPP Pratama Kota Bandung. Disamping itu, meskipun penelitian mengenai kualitas pelayanan pajak maupun pengetahuan pajak dalam konstruk kepatuhan WP telah banyak dilakukan, akan tetapi penelitian yang memasukkan kedua faktor tersebut secara terintegrasi disertai dengan faktor demografis jenjang pendidikan relatif masih terbatas. Oleh karena itu, dalam penelitian ini penulis menetapkan judul:

“Pengaruh Kualitas Pelayanan *Account Representative*, *Tax Knowledge* dan Jenjang Pendidikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”

1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka masalah dalam penelitian ini dapat diidentifikasi dan dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan AR terhadap tingkat kepatuhan WP di Wilayah KPP Pratama Kota Bandung?
2. Bagaimana pengaruh *tax knowledge* terhadap tingkat kepatuhan WP di Wilayah KPP Pratama Kota Bandung?
3. Bagaimana pengaruh jenjang pendidikan terhadap tingkat kepatuhan WP di Wilayah KPP Pratama Kota Bandung?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan AR, *tax knowledge* dan jenjang pendidikan secara bersama-sama terhadap tingkat kepatuhan WP di Wilayah KPP Pratama Kota Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh kualitas pelayanan AR terhadap tingkat kepatuhan WP di Wilayah KPP Pratama Kota Bandung.
2. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh *tax knowledge* terhadap tingkat kepatuhan WP di Wilayah KPP Pratama Kota Bandung.
3. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh jenjang pendidikan terhadap tingkat kepatuhan WP di Wilayah KPP Pratama Kota Bandung.

4. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh kualitas pelayanan AR, *tax knowledge* dan jenjang pendidikan secara bersama-sama terhadap tingkat kepatuhan WP di Wilayah KPP Pratama Kota Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Dengan mengkaji adanya pengaruh kualitas pelayanan AR, *tax knowledge*, dan jenjang pendidikan terhadap kepatuhan WPOP, maka diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat, yaitu:

1. Penemuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pemahaman mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku kepatuhan WP.
2. Penelitian ini diharapkan mampu menunjukkan peranan kualitas pelayanan AR dan pengetahuan perpajakan dalam upaya meningkatkan kepatuhan WP terutama orang pribadi.
3. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan acuan bagi peneliti lain dalam menemukan model kerangka konseptual yang baru dengan memadukan, memodifikasi serta memperluas konstruk-konstruk dalam penelitian ini sehingga akan memberikan kontribusi yang sangat berarti bagi pengembangan konsep kepatuhan WP.

1.4.2 Manfaat Praktis

Temuan penelitian ini secara praktis diharapkan dapat menjadi masukan bagi Ditjen Pajak maupun KPP Pratama Kota Bandung, dalam hal proses pengambilan keputusan untuk menetapkan strategi pelayanan pajak khususnya tentang bagaimana menciptakan dan meningkatkan kepatuhan WP.

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dan pengumpulan data dilakukan di dalam wilayah kerja KPP Pratama Kota Bandung yang terbagi kedalam 5 wilayah, yaitu:

Tabel 1.4
Lokasi Penelitian

No	Nama KPP	Alamat	Wilayah Kerja
1	KPP Pratama Bandung Bojonagara	Jl. Ir. Sutami No.1	Kecamatan Andir, Cicendo, Sukasari, dan Sukajadi
2	KPP Pratama Bandung Cibeunying	Jl. Purnawarman No. 19-21	Kecamatan Sumur Bandung, Bandung Wetan, Cibeunying Kaler, Cibeunying Kidul, Cidadap, dan Coblong
3	KPP Pratama Bandung Cicadas	Jl. Soekarno Hatta No. 781	Kecamatan Ujungberung, Arcamanik, Cicadas, Cibiru, Panyileukan, Antapani, Buah Batu, Mandalajati
4	KPP Pratama Bandung Karees	Jl. Ibrahim Adjie No. 372	Kecamatan Regol, Lengkong, Bandung Kidul, Batununggal, dan Kiaracondong
5	KPP Pratama Bandung Tegallega	Jl. Soekarno Hatta No. 216	Kecamatan Astanaanyar, Bojongloa Kidul, dan Bandung Kidul

1.5.2 Jadwal Penelitian

Pelaksanaan penelitian dilakukan mulai bulan September 2012 sampai dengan Juni 2013.

Tabel 1.5
Jadwal Penelitian

Keterangan	Bulan				
	September 2012	Oktober 2012	November 2012	Desember 2012	Januari 2013
Penyusunan Proposal					
Seminar Usulan Penelitian					
Penyebaran Kuesioner					
Pengolahan Data					
Ujian Sidang Tesis					

Keterangan	Bulan				
	Februari 2013	Maret 2013	April 2013	Mei 2013	Juni 2013
Penyusunan Proposal					
Seminar Usulan Penelitian					
Penyebaran Kuesioner					
Pengolahan Data					
Ujian Sidang Tesis					