

DAFTAR PUSTAKA

- Arief. 2001. *Pelaksanaan Penyuluhan Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang*. Universitas Sumatera Utara.
- Asshiddiqie, Jimly. 2006. *Pembangunan Hukum Dan Penegakan Hukum Di Indonesia*. Yogyakarta : Universitas Gadjah Mada.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Boediono. *Pelayanan Prima Perpajakan*. 2003. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Bohari. 2002. *Pengantar Hukum Pajak*. Jakarta : PT.Raja Grafindo Persada.
- Departemen Keuangan Republik Indonesia. *Data Pokok APBN 2005-2010*. www.fiskal.depkeu.go.id diakses tanggal 3 Oktober 2010
- Devano, Sony. 2006. *Perpajakan Konsep, Teori, dan Isu*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Gunadi. 2005. *Fungsi Pemeriksaan Terhadap Peningkatan Kepatuhan Pajak (Tax Compliance)*, Jurnal Pajak Indonesia, volume 4 nomor 5, Febuari 2005:4-9.
- Gunadi. 2002. *Reformasi Administrasi Perpajakan*. Jakarta : FISIP UI.
- Ghozali, Imam. 2006. *Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Dipenogoro.
- Hutagaol, John. 2007. *Perpajakan Isu-isu Kontemporer*, Jakarta: Graha Ilmu.
- Hutagaol, John. 2006. *Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Penerapan Strategi Pelayanan dan Penegakan Hukum*, Jurnal Perpajakan Indonesia, Volume 5, Nomor 6, Agustus- September 2006: 12-15.
- Hasan, Iqbal. 2003. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Ismawan, Indra. 2001. *Memahami Reformasi Perpajakan 2000*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Irdiantoro, 1999. *Metodologi penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta : BPFE

- Ibrahim et al. 2003. *American Journal of Public Health* Vol 93, No. 10.
- Jatmiko, Agus Nugroho. 2006. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Jakarta : Universitas Indonesia.
- Joseph F. Hair, Jr. 2006. *Multivariate book*. Singapore: Person Education International.
- Jogiyanto,H.M. 2007. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta :BPFE.
- Keputusan Menteri Keuangan Nomor 85/KMK.03/2003 tentang *Modernisasi Administrasi Perpajakan Jangka Menengah*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.Pan/7/2004 *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 tentang *Hakikat Pelayanan Publik*.
- Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-112/PJ/2007 tentang *Penerapan Organisasi, Tata Kerja, dan Saat Mulai Beroperasinya Kantor Pelayanan Pajak Pratama dan Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan di lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I*.
- Kurniawan, Dhani . 2006. *Pengaruh Sosialisasi Pajak Bumi dan Bangunan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Jakarta : Universitas Indonesia.
- Kerlinger, F. N. 1990. *Asas-asas Penelitian Behavioral*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Lamandasa, Raimond. 2007. *Artikel Penegakan Hukum*. Yogyakarta : Universitas Gadjah Mada
- Mardiasmo. 2009. *Perpajakan*, Jakarta : Salemba Empat.
- Milliron, V. A.1988. *Conseptual Model of Factor Influencing Tax Preparers Agresiveness*, in Shane Moriarity and Julie H. Collins, eds., *Contemporary Tax Research*, pp. 1-15.
- Nazir, Mohammad. 1998. *Metode Penelitian*, cetakan ke empat, Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nasucha, Chaizi. 2004. *Reformasi Administrasi Publik : Teori dan Praktik*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.

- Nugroho, B. A. 2005. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Nurmantu, Safri. 2005. *Pengantar Perpajakansi*, Jakarta: Granit
- Supadmi, Ni Luh. 2005. *Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. Berita Pajak Nomor 1551/ Tahun XXXVIII/ November 2005*.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 92/PMK.03/2007 tentang *Kriteria Wajib Pajak Patuh*.
- Prahastuti . 1999. *Peranan Penyuluhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan*. Jakarta : Universitas Indonesia.
- Purnomo, Hadi. 2004. *Reformasi Administrasi Perpajakan*, Dalam Heru Subyantoro dan Singgih Riphath, *Kebijakan Fiskal: Pemikiran, Konsep, dan Implementasi*. Jakarta: Penerbit Buku Kompas.
- Pandiangan, Liberti. 2008. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan Undang-Undang Terbaru*. Jakarta:PT Elex Media Komputindo.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Richardson, Grant. 2006. *The Impact of Tax Fairness Dimensions on Tax Compliance Behavior in an Asian Jurisdiction: The Case of Hong Kong*. International Tax Journal, p 29-42.
- Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 276/KMK/01/1989, tanggal 25 Maret 1989 tentang *pembentukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur*.
- Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-45/PJ/2007 tentang *Pelayanan Prima*.
- Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 tahun 2002 tentang *Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima*.
- Syabhana, Azis Nur Adji Purnamaning. 2004. *Analisis kualitas pelayanan pajak pada kantor pelayanan pajak Jakarta Pulogadung*. Jakarta.
- Silalahi, H.Henrykus. 2007. *Jurnal Perpajakan Indonesia, Volume 6, Nomor 2, April- Mei 2007 :22-26*.

- Surjoputro, Djoko Slamet dan Junaedi Eko Widodo. 2004. "Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Modernisasi Administrasi Perpajakan." Dalam buku *Menuju Sistem dan Administrasi Perpajakan Berkelas Dunia: Studi Perpajakan di Indonesia dengan Inspirasi Pengalaman Jepang*, ed. Robert Pakpahan dan toyomu Yuasa . Jakarta: JICA.
- Suryadi. 2006. *Jurnal Keuangan Publik, Volume 4, Nomor 1, April 2006 : 105-121.*
- Soesilo, Zauhar. 2002. *Reformasi Administrasi : Konsep, Dimensi & Strategi*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods For Business : Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*, Jakarta : Salemba Empat.
- Singarimbun M, Sofian E.1995. *Metode Penelitian Survey*, Jakarta : Pustaka LP3ES Indonesia
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: ALFA BETA
- Tarjo dan Indra Kusumawati. 2005. *Analisi Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Pelaksanaan Self Assessment System : Suatu Studi Di Bangkalan*. Madura : Fakultas Ekonomi Trunojoyo.
- Wibowo, Haryono. 2004. *Sadar Itu Bukan Takut*, Jurnal Perpajakan Indonesia, Volume 3, Nomor 10, mei 2004.
- Widodo, Widi,dkk. 2010. *Moralitas, Budaya dan Kepatuhan Wajib Pajak*. Bandung : ALFA BETA
- Yuraida. 2010. *Pelaksanaan Peyuluhan Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang*. Universitas Sumatra Utara.
- Zain, Mohammad. 2007. *Manajemen Perpajakan*, Jakarta: Salemba Empat

DAFTAR ISTILAH

- Pelayanan Pajak = Suatu kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memberikan kenyamanan, keamanan, dan kepastian bagi Wajib Pajak didalam pemenuhan kewajiban dan haknya di dalam bidang perpajakan
- Strategi Pelayanan = Suatu cara yang dilakukan pemerintah untuk membentuk persepsi masyarakat yang positif tentang pajak yang berorientasi kepada kepuasan Wajib Pajak.
- Teknologi Informasi = Istilah umum yang menjelaskan teknologi apa pun yang membantu manusia dalam membuat, mengubah, menyimpan, mengomunikasikan dan/atau menyebarkan informasi
- Sistem Informasi = Suatu sistem buatan manusia yang secara umum terdiri atas sekumpulan komponen berbasis komputer dan manual yang dibuat untuk menghimpun, menyimpan, dan mengelola data serta menyediakan informasi keluaran kepada pemakai.
- Sumber Daya Manusia = Potensi yang terkandung dalam diri manusia untuk mewujudkan perannya sebagai makhluk sosial yang adaptif dan transformatif yang mampu mengelola seluruh potensi yang terkandung didalam dirinya sendiri untuk menuju tercapainya kesejahteraan kehidupan dalam tatanan yang seimbang dan berkelanjutan.
- Penyuluhan Pajak = Suatu kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk menyebar luaskan informasi mengenai ketentuan perpajakan sehingga Wajib Pajak dapat memahami dan mampu untuk memenuhi kewajiban dan haknya sesuai dengan ketentuan Undang-Undang pajak yang berlaku.
- Strategi Penyuluhan = Suatu cara yang dilakukan pemerintah sebagai proses pendidikan yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan. Proses pendidikan yang dimaksud disini adalah suatu proses untuk membawa perubahan yang sesuai dengan tingkah laku yang diharapkan oleh seseorang atau institusi tertentu.

Penyuluhan Aktif = Sosialisasi pajak yang dilakukan melalui seminar-seminar perpajakan.

Penyuluhan Pasif = Sosialisasi pajak yang dilakukan lewat media massa, radio, televisi, dll.

Penegakan hukum = Suatu kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah sebagai pengawasan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Strategi Penegakan Hukum = Salah satu cara yang dilakukan oleh pemerintah untuk mencegah praktik penghindaran pajak.

Kepatuhan Pajak = Wajib Pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai aturan yang berlaku tanpa perlu dilakukan ancaman dan penerapan sanksi.

Wajib Pajak = Orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan.