

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sumber penerimaan yang utama berasal dari pajak, baik pajak pusat maupun pajak daerah. Pemerintah terus berusaha untuk menaikkan target penerimaan pajak dari tahun ke tahun, hal ini dilakukan agar program-program pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dapat ditingkatkan. Penerimaan pajak akan digunakan untuk membiayai pengeluaran negara, baik pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan. Dalam merealisasikan hal tersebut negara membutuhkan dana yang besar untuk membiayai segala kebutuhan dalam pelaksanaan pembangunan, pemerintah harus menggali sumber daya yang berasal dari dalam negeri terutama pajak, serta harus mendapatkan dukungan dari masyarakat yang dituntut untuk turut aktif dalam pemenuhan kewajiban perpajakan agar penerimaan pajak negara meningkat.

Pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. (Soekrisno Agoes dan Estralita Trisnawati 2013:6)

Penerimaan pajak biasanya mendapat perhatian dari pemerintah karena pajak merupakan sumber penerimaan terbesar negara. Untuk mencapai target penerimaan pajak, perlu ditumbuhkannya kepatuhan Wajib Pajak mengingat hal

ini merupakan faktor yang dapat memberikan peningkatan dalam penerimaan pajak.

Langkah yang dilakukan untuk meningkatkan penerimaan dari sektor perpajakan yaitu dengan cara melakukan perubahan dalam sistem pemungutan pajak dari sistem *official assessment* menjadi sistem *self assessment*. Sejak diberlakukannya sistem *self assessment* dalam perpajakan di Indonesia mulai tahun 1984, Wajib Pajak diberikan kepercayaan penuh untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor dan melaporkan sendiri pajak-pajak yang menjadi kewajibannya. (Nur Hidayat 2013:2)

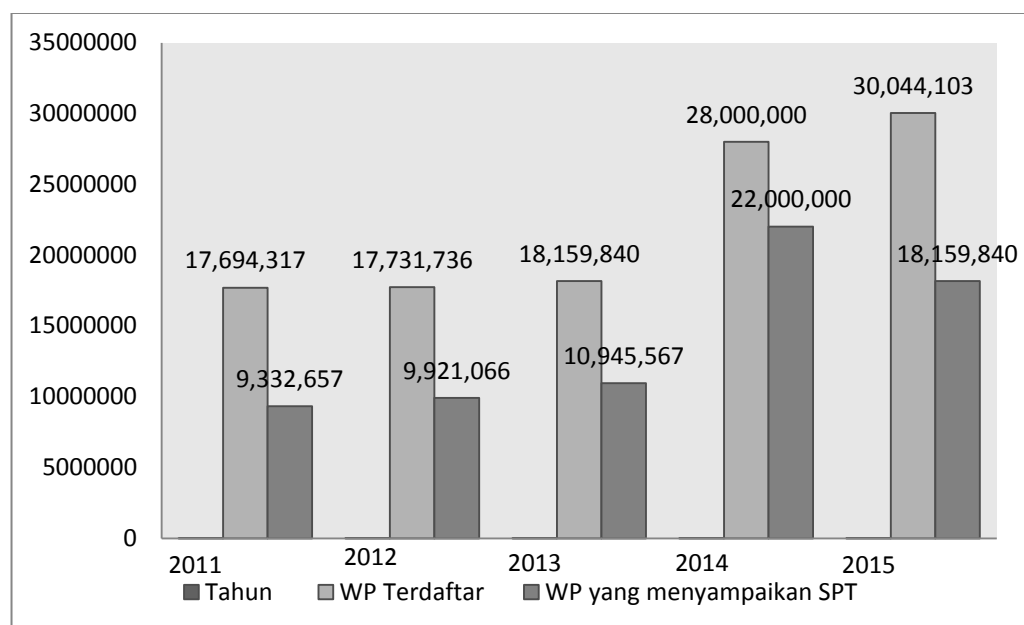
Dengan kepercayaan yang telah diberikan kepada Wajib Pajak dengan sistem *self assessment* diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam penerimaan pajak. Upaya untuk mendapatkan penerimaan pajak yang optimal dengan sistem pemungutan pajak secara *self assessment*, tidak hanya mengandalkan pemerintah tetapi juga diperlukan sikap bijak dari para Wajib Pajak, yaitu kesadaran dan kepatuhan diri terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan. Dalam rangka pelaksanaan sistem perpajakan tersebut diatas, sehingga Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya diupayakan agar tetap berada pada ruang lingkup peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dengan begitu pelaksanaan sistem *self assessment* dapat berjalan dengan baik.

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan suatu tindakan Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kepatuhan Wajib Pajak dinilai masih rendah, hal ini dikarenakan

masih banyak Wajib Pajak menghindari kewajiban perpajakannya dengan tidak menyampaikan SPT. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak dapat dilihat pada grafik di bawah ini:

Gambar 1.1

Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak



Sumber : www.pajak.go.id

Berdasarkan grafik diatas menunjukkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT masih rendah. Pada tahun 2011 Wajib Pajak yang terdaftar mencapai 17,694,317 Wajib Pajak, sedangkan Wajib Pajak yang menyampaikan SPT Tahunan hanya 9,332,657 Wajib Pajak. Tahun 2012 Wajib Pajak yang terdaftar mencapai 17,731,736 Wajib Pajak, sedangkan Wajib Pajak yang menyampaikan SPT Tahunan hanya 9,921,066 Wajib Pajak. Tahun 2013 Wajib Pajak yang terdaftar mencapai 18,159,840 Wajib Pajak, sedangkan Wajib

Pajak yang menyampaikan SPT Tahunan hanya 10,945,567 Wajib Pajak. Tahun 2014 Wajib Pajak yang terdaftar mencapai 28,000,000 Wajib Pajak, sedangkan Wajib Pajak yang menyampaikan SPT Tahunan hanya 22,000,000 Wajib Pajak. Tahun 2015 Wajib Pajak yang terdaftar mencapai 30,044,103 Wajib Pajak, sedangkan Wajib Pajak yang menyampaikan SPT Tahunan hanya 18,159,840 Wajib Pajak. Dari jumlah tersebut, dapat menunjukkan bahwa hampir setengah Wajib Pajak tidak menyampaikan SPT tahunan pajaknya. Masih rendahnya penyampaian SPT tahunan berkaitan dengan kurangnya kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif Wajib Pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kesadaran Wajib Pajak yang tinggi, yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya. Karena sebagian besar pekerjaan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan itu dilakukan oleh Wajib Pajak yang bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut. (Siti Kurnia Rahayu 2013:138)

Kepatuhan Wajib Pajak baik ketetapan pelaporan maupun tingkat kebenaran pengisian Surat Pemberitahuan dipengaruhi oleh perundang-undangan perpajakan. Wajib Pajak yang kurang memahami ketentuan peraturan perpajakan akan mengakibatkan kesalahan dalam penyusunan Surat Pemberitahuan dianggap tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Oleh sebab itu perlu dilakukan peningkatan kualitas aparatnya dan memperbaiki ketentuan perundang-

undangan perpajakan sehingga Wajib Pajak yang tidak patuh akan terdeteksi oleh aparat pajak yang berkompeten dan memiliki integritas tinggi melalui pemeriksaan. Dengan adanya hal tersebut diharapkan Wajib Pajak akan patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar dan paham akan hak perpajakannya.

Berikut adalah beberapa fenomena yang menunjukkan masih rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.1

Fenomena Kepatuhan Wajib Pajak

No	Sumber	Nama Pengarang	Pendapat
1	<p>Mendongkrak Kepatuhan Penyampaian SPT</p> <p>Diakses Pada: Rabu, 23 Maret 2015 Pukul: 13.53</p> <p>Web: www.kemenkeu.go.id</p>	By: Budi Sulistyio	<p>Tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT masih rendah. Upaya yang dilakukan Ditjen Pajak untuk meningkatkan kesadaran dalam menyampaikan SPT perlu disosialisasikan dan dilakukan upaya edukasi. Edukasi yang dilakukan dalam rangka peningkatan kesadaran untuk mengisi SPT dengan benar. Selain itu, kebijakan Ditjen Pajak yang meniadakan sanksi administratif bagi Wajib Pajak yang melakukan pembetulan SPT tahun pajak sebelumnya perlu disosialisasikan agar Wajib Pajak dapat dengan sukarela membetulkan SPT tahun sebelumnya apabila terdapat kesalahan.</p>

2	<p>Wajib Pajak tak Patuh, Penerimaan Pajak Meleset</p> <p>Diakses pada:</p> <p>Kamis, 09 April 2015 Pukul: 13.00 WIB</p> <p>Web: m.republika.co.id/berita/Koran/ halaman- 1/15/04/09/nmj1u9-wajib-pajak-tak-patuh-penerimaan-pajak-meleset</p>	By: ferry Kisihandi	<p>Tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang rendah menyebabkan penerimaan pajak ini masih jauh dari target yang ditetapkan untuk Ditjen Pajak sebesar Rp 1.296 triliun. Tidak tercapainya target penerimaan pajak masih disebabkan kepatuhan Wajib Pajak. Menyikapi fenomena ini, akan dilakukan pembinaan terhadap Wajib Pajak sehingga setoran pajak bisa meningkat signifikan.</p>
3	<p>Kepatuhan Pajak Indonesia Masih rendah</p> <p>Diakses pada:</p> <p>Rabu, 21 Oktober 2015 Pukul: 14.00 WIB</p> <p>Web: m.liputan6.com/bisnis/read/2345505/kepatuhan-pajak-indonesia-masih-rendah</p>	By: Achmad Dwi Afriyadi	<p>Kepatuhan Wajib Pajak dinilai masih rendah, hal tersebut tercermin dari <i>tax ratio</i> atau perbandingan antara jumlah pajak yang terhimpun dalam produk domestik bruto (PDB). Ukuran kepatuhan sebagai Wajib Pajak baru 11 persen dibawah Negara lain, seperti Malaysia dan Singapura. Pembayaran pajak penting untuk kesejahteraan masyarakat, serta penting untuk pemerataan pendapatan serta pembangunan infrastruktur. Rendahnya penerimaan pajak tidak terlepas dari kesalahan Direktorat Jenderal Pajak kurang memberikan sosialisasi, pembelajaran, bahkan hubungan Direktorat Jenderal Pajak dengan Wajib Pajak kurang baik.</p>
4	<p>Wajib Pajak yang Bandel Segera Diperiksa</p> <p>Diakses Pada: Selasa, 28 Juli 2015 Pukul: 13.00 WIB</p> <p>Web: Bisniskeuangan.kompas.com</p>	By: Adinda Ade Mustamil	<p>Direktorat Jenderal (Ditjen) Pajak akan melakukan pemeriksaan khusus kepada Wajib Pajak yang dinilai tidak patuh maupun tidak membayar pajak. Wajib Pajak yang akan diperiksa karena tidak memanfaatkan kebijakan pajak yaitu kebijakan pengurangan atau penghapusan sanksi</p>

	/read/2015/07/28/133221526 /Wajib.Pajak.yang.Bandel.S egera.Diperiksa.		administrasi atas keterlambatan penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak (SPT), pembedulan SPT, dan keterlambatan membayar pajak. Sedangkan Wajib Pajak yang telah memanfaatkan kebijakan tersebut, namun masih tidak sesuai dengan kondisi yang sebenarnya, akan diusulkan untuk diperiksa secara khusus. Pemeriksaan khusus ini akan dilakukan berdasarkan penilaian yaitu kepatuhan Wajib Pajak. Pemeriksaan tidak akan dilakukan apabila Wajib Pajak memenuhi panggilan Kepala Unit Pemeriksaan Pajak (UP2). Pemeriksaan khusus ini dilakukan untuk memberikan penegasan kepada Wajib Pajak yang masih tidak patuh cara ini dilakukan untuk memberikan kesempatan kepada Wajib Pajak untuk menyampaikan informasi perpajakannya dengan benar.
--	--	--	--

Dengan adanya fenomena di atas, hal tersebut merupakan fakta bahwa kurangnya kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya masih rendah. Rendahnya kepatuhan Wajib Pajak dapat disebabkan karena kurangnya sosialisasi perpajakan yang diberikan kepada Wajib Pajak, dan kurangnya komunikasi yang dilakukan oleh Fiskus terhadap Wajib Pajak yang membuat hubungannya kurang baik. Hal tersebut dapat mengakibatkan Wajib Pajak melakukan keterlambatan penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak (SPT), pembedulan SPT, dan keterlambatan membayar pajak, bahkan Wajib Pajak yang telah menyampaikan SPT masih tidak sesuai dengan kondisi yang sebenarnya,

sehingga perlu dilakukan pemeriksaan. Pemeriksaan dilakukan dengan mengidentifikasi masalah apa saja yang ada pada Wajib Pajak.

Dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dilakukan dengan cara memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak. Oleh karena itu, fiskus berkewajiban untuk memberikan pelayanan, pengawasan dan pembinaan terhadap Wajib Pajak. Dalam hal ini fiskus harus melakukan perbaikan dalam pelayanan dengan cara prosedur administrasi pajak yang dibuat sederhana sehingga mudah dipahami oleh Wajib Pajak, fiskus harus memiliki kecakapan, pengetahuan, dan pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak serta perundang-undangan perpajakan. Pelayanan tersebut diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak dan harus tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus.

Selain melakukan pelayanan, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berkewajiban melakukan pengawasan dan pembinaan terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui pemeriksaan pajak. Tujuan pemeriksaan pajak adalah untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan, apabila tidak dilakukan pemeriksaan pajak, maka fiskus tidak akan mengetahui tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Dalam hal ini Wajib Pajak diminta untuk memberitahukan dasar perhitungannya (Pendapatan Kena Pajak), Menyampaikan perhitungan dari pajak yang terhutang dan biasanya perhitungan tersebut diikuti dengan pembayaran jumlah pajak yang belum dibayarkannya. (Wirawan B Ilyas dan Pandu Wicaksono 2015:4)

Dalam hal ini, untuk mengetahui kebenaran pencatatan, SPT yang telah disampaikan oleh Wajib Pajak kepada Kantor Pelayanan Pajak sudah atau belum sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (*tax compliance*). Oleh sebab itu diperlukan pemeriksaan untuk menguji kebenarannya dengan menekankan perlunya pemahaman perpajakan yang baik oleh Wajib Pajak agar tidak terjadi kesalahan dalam melakukan perhitungan pajak karena sewaktu-waktu dapat dilakukan pemeriksaan pajak oleh fiskus (aparatus pajak). Dengan adanya pemeriksaan yang dilakukan oleh fiskus dapat memberikan manfaatnya dalam rangka menguji kepatuhan Wajib Pajak. (Sukrisno Agoes dan Estralita Trisnawati 2013:14)

Pemeriksaan pajak adalah kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan dan bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Sukrisno Agoes dan Estralita Trisnawati 2013:14)

Disisi lain pemeriksaan pajak diharapkan mempunyai pengaruh terhadap peningkatan penerimaan pajak baik yang berasal dari temuan-temuan pemeriksaan maupun peningkatan kepatuhan Wajib Pajak pada tahun-tahun berikutnya. (Wirawan B Ilyas dan Pandu Wicaksono 2015:3)

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Ryan Permana Ginting (2015) dengan judul Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak

Madya Malang yang berlokasi di Jl. Raden Panji Suroso. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menjelaskan bahwa Berdasarkan hasil Uji t, variabel pemeriksaan Wajib Pajak (X) mempunyai Sig.t sebesar 0,000 atau Sig t < 5% ($0,000 < 0,05$) dan t Tabel ($5,558 > 2,030$) maka pemeriksaan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Pengaruh pemeriksaan pajak untuk menguji kepatuhan dapat dilihat dari kegunaan pemeriksaan pajak sebagai pendeteksi kecurangan yang dilakukan Wajib Pajak badan, pengawasan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak badan, dan langkah awal dalam penegakan hukum (*law enforcement*).

Penelitian yang dilakukan oleh Dwi Rahayu (2011) dengan judul Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Selatan yang berlokasi di Jl Puri Anjasmoro Blok F/12. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis data dengan pengujian Mc Nemmar dan Wilcoxon. Hasil penelitian menjelaskan bahwa pemeriksaan berpengaruh terhadap kepatuhan kewajiban pajak formal pelaporan PPh Pasal 25 yang ditunjukkan dengan nilai $p=0,032$ lebih kecil daripada $\alpha = 0,05$, tindakan pemeriksaan berpengaruh kepatuhan kewajiban formal pelaporan.

Penelitian yang dilakukan Hangga Wicaksono Murti dkk (2014) dengan judul Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado yang berlokasi di Jl Gunung Klabat Manado Sulut. Metode analisis yang

digunakan asosiatif untuk melihat keterhubungan antar variabel. Hasil Penelitian mengungkapkan bahwa pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi, sehingga dapat menjadi bahan acuan petugas pajak untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Upaya yang dapat dilakukan adalah dengan sosialisasi berupa penjelasan kepada seluruh masyarakat yang menjadi Wajib Pajak akan pentingnya dan manfaat membayar pajak seperti penyuluhan atau pertemuan ditingkat kelurahan perlu ditingkatkan atau lebih intensif.

Penelitian yang dilakukan Dias kusuma Ning Dyah (2015) dengan judul Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember yang berlokasi di Jl Karimata. Jenis penelitian ini adalah *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak secara simultan maupun parsial.

Adapun perbedaan yang dilakukan oleh penulis terhadap penelitian terdahulu yaitu responden pada penelitian ini adalah *Account Representative*, sedangkan dalam penelitian sebelumnya adalah Wajib Pajak.

Berdasarkan dengan latar belakang yang diuraikan di atas, maka penulis melakukan pengembangan dengan merumuskan permasalahan penelitian ini menjadi pemeriksaan pajak sebagai penerapan kewajiban pajak agar Wajib Pajak dapat patuh sesuai dengan peraturan yang ada dan perundang-undangan yang

berlaku, dan fiskus dapat memberikan pelayanan yang baik sebagai upaya dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH PEMERIKSAAN PAJAK DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Survey Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Soreang, Cianjur dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pemeriksaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Soreang, Cianjur dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega.
2. Bagaimana pelayanan fiskus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Soreang, Cianjur dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega.
3. Bagaimana kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Soreang, Cianjur dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega.
4. Seberapa besar pengaruh pemeriksaan pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Soreang, Cianjur dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega.

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui pemeriksaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Soreang, Cianjur dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega.

2. Untuk mengetahui pelayanan fiskus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Soreang, Cianjur dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega.
3. Untuk mengetahui kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Soreang, Cianjur dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega.
4. Untuk mengetahui pengaruh pemeriksaan pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Soreang, Cianjur dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Adapun kegunaan teoritis dari penelitian ini adalah untuk memberikan sumbangan pemikiran guna mendukung pengembangan teori yang sudah ada dan memperluas ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan perpajakan, khususnya mengenai pemeriksaan pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Dari penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat bagi berbagai pihak antara lain:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan akan dapat menambah pengetahuan tentang perpajakan baik secara teori maupun praktek, khususnya mengenai pemeriksaan pajak, pelayanan fiskus dan kepatuhan Wajib Pajak.

2. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Soreang, Cianjur dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega untuk lebih meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dengan meningkatkan mutu pelayanan fiskus dalam melaksanakan pemeriksaan pajak.

3. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber informasi dan referensi bagi pihak-pihak yang terkait dengan topik sejenis serta dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Pelayanan Pajak , diantaranya:

1. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Soreang
Jalan Raya Cimareme No.205 Ngamprah Bandung
2. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cianjur
Jalan Raya Cianjur-Bandung Km.3
3. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Tegallega
Jalan Soekarno Hatta No. 216 Bandung

Adapun penelitian ini dilaksanakan pada bulan maret sampai dengan bulan Agustus 2016.

Tabel 1.2
Waktu Penelitian

Tahap	Prosedur	Bulan					
		Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
I	Tahap Persiapan						
	1. Mengambil formulir penyusunan usulan penelitian						
	2. Membuat Matriks						
	3. Bimbingan dengan dosen pembimbing						
	4. Menentukan tempat penelitian						
II	Tahap Pelaksanaan						
	1. Meminta surat pengantar ke perusahaan						
	2. Menyebarkan kuesioner di perusahaan						
	3. Penyusunan skripsi						
III	Tahap Pelaporan						
	1. Menyiapkan draf skripsi						
	2. Sidang Akhir skripsi						
	3. Penyempurnaan skripsi						