

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Perpajakan

Menurut Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada pasal 1 ayat 1 berbunyi :

“Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Berbagai pengertian pajak yang dikemukakan oleh berbagai pakar antara lain sebagai berikut :

1. Prof. Dr. A. Adriani

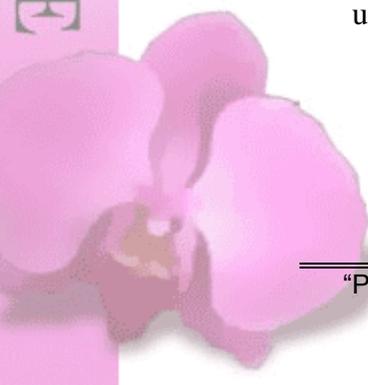
Pajak adalah iuran masyarakat pada negara (yang sifatnya dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang dapat ditunjuk dan yang digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas-tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

2. Prof. Dr. H. Rochmat Soemitro, S.H.

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang sifatnya dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

3. Suparman Sumawidjaya

Pajak adalah iuran wajib berupa barang yang dipungut oleh penguasa



berdasarkan norma hukum guna menutup biaya produksi barang dan jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum.

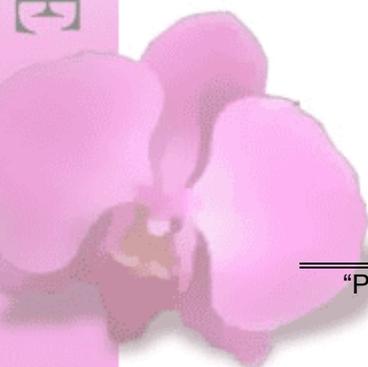
4.M.J.H. Smeets

Pajak adalah prestasi kepada pemerintah yang terhutang melalui norma-norma umum dan dapat dipaksakan tanpa adanya kontraprestasi yang dapat ditunjukkan dalam hak individual untuk membiayai pengeluaran pemerintah.

5. Sedangkan menurut UU RI No.28 tahun 2007, Pajak adalah kontribusi Wajib Pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan 13 untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Imbal balik dari membayar pajak tidak dapat dirasakan langsung melainkan dalam kurun waktu tertentu dan dimanfaatkan bersamasama oleh seluruh masyarakat untuk mencapai kemakmuran.

Menurut Erly Suandy (2011:10) cirri-ciri pajak yang tersimpul dalam berbagai define tersebut adalah sebagai berikut :

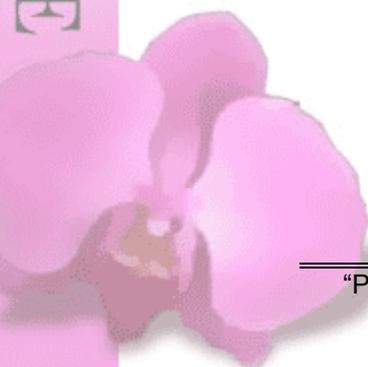
1. Pajak merupakan peralihan kekayaan dari orang/ badan ke pemerintah
2. Pajak dipungut berdasarkan/ dengan kekuatana Undang-Undang serta aturan pelaksanaannya, sehingga dapat dipaksakan.
3. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi langsung secara individual yang diberikan oleh pemerintah.
4. Pajak dipungut oleh negara baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daera.
5. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai publik investmen.
6. Pajak dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu dari pemerintah.



7. Pajak dapat dipungut secara langsung atau tidak langsung

2.1.1.1 Fungsi Pajak

1. Fungsi Anggaran (*Budgetair*) : Fungsi *budgetair* disebut sebagai fungsi utama pajak atau fungsi fiskal (*fiscal function*), yaitu suatu fungsi dimana pajak dipergunakan sebagai alat untuk memasukkan dana secara optimal ke kas negara berdasarkan undang-undang perpajakan yang berlaku. Fungsi ini disebut fungsi utama karena fungsi inilah yang secara historis pertama kali timbul. Di sini pajak merupakan sumber pembiayaan negara yang terbesar.
2. Sebagai Alat Pengatur (*Regulerend*) : Fungsi ini mempunyai pengertian bahwa pajak dapat dijadikan sebagai instrumen untuk mencapai tujuan tertentu. Sebagai contoh, ketika pemerintah berkeinginan untuk melindungi kepentingan petani dalam negeri, pemerintah dapat menetapkan pajak tambahan, seperti pajak impor atau bea masuk, atas kegiatan impor komoditas tertentu.
3. Sebagai Alat Penjaga Stabilitas : Pemerintah dapat menggunakan sarana perpajakan untuk stabilisasi ekonomi. Sebagian barang-barang impor dikenakan pajak agar produksi dalam negeri dapat bersaing. Untuk menjaga stabilitas nilai tukar rupiah dan menjaga agar defisit perdagangan tidak semakin melebar, pemerintah dapat menetapkan kebijakan pengenaan PPnBM terhadap impor produk tertentu yang bersifat mewah. Upaya tersebut dilakukan untuk meredam impor barang mewah yang berkontribusi terhadap defisit neraca perdagangan.
4. Fungsi Redistribusi Pendapatan : Pemerintah membutuhkan dana untuk membiayai pembangunan infrastruktur, seperti jalan raya dan jembatan. Kebutuhan akan dana itu dapat dipenuhi melalui pajak yang hanya dibebankan kepada mereka yang mampu membayar pajak. Namun demikian, infrastruktur yang dibangun tadi, dapat juga dimanfaatkan oleh mereka yang tidak mampu membayar pajak.



2.1.1.2 Jenis Pajak

1. Jenis-Jenis Pajak Berdasarkan Pihak yang Menanggung

Berdasarkan pihak yang menanggung, pajak dibedakan atas pajak langsung dan tidak langsung.

- a) Pajak Langsung (*Direct Tax*) : Pajak langsung adalah pajak yang dikenakan secara berkala terhadap seseorang atau badan usaha berdasarkan ketetapan pajak. Pajak langsung dipikul sendiri oleh wajib pajak. Contoh pajak langsung adalah pajak penghasilan dan pajak bumi dan bangunan
- b) Pajak Tidak Langsung (*Indirect Tax*) : Pajak tidak langsung adalah pajak yang dikenakan atas perbuatan atau peristiwa. Pemungutan pajak itu dipungut tanpa surat penetapan pajak dan bisa dialihkan pada pihak lain. Contoh pajak tidak langsung adalah pajak pertambahan nilai, pajak penjualan, dan cukai. Pada pajak pertambahan nilai, pajak penjualan dan cukai, yang memungut adalah perusahaan dan yang menanggung adalah konsumen.

2. Jenis-Jenis Pajak Berdasarkan Lembaga Pemungut

Sementara itu, berdasarkan lembaga pemungut, pajak dibedakan atas pajak negara (pemerintah pusat) dan pajak daerah (pemerintah daerah).

- a) Pajak Negara : Pajak negara adalah pajak yang pemungutannya dilaksanakan oleh pemerintah pusat. Pajak yang termasuk pajak negara adalah pajak penghasilan, pajak tambahan nilai barang dan jasa dari pajak penjualan atas barang mewah.
- b) Pajak Daerah : Pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah, baik oleh daerah tingkat I maupun oleh pemerintah daerah tingkat II. Pajak daerah digunakan oleh pemerintah daerah untuk membiayai rumah tangganya. Contoh pajak daerah antara lain pajak pemotongan hewan, pajak radio, pajak reklame, pajak kendaraan, pajak bermotor, dan pajak hiburan.



3. Jenis-Jenis Pajak Berdasarkan Sifatnya

Berdasarkan sifatnya, pajak dibedakan atas pajak subjektif dan pajak objektif

- a) Pajak Subjektif : Pajak subjektif adalah pajak yang berpangkal pada subjeknya (wajib pajak). Contohnya pajak penghasilan dan pajak bumi dan bangunan
- b) Pajak Objektif : Pajak objektif adalah pajak yang dipungut berdasarkan objeknya tanpa memperhatikan wajib pajak. Contoh pajak penjualan dan cukai.

2.1.1.3 Asas Pemungutan Pajak

Terdapat beberapa asas yang dapat dipakai oleh negara sebagai asas dalam menentukan wewenangnya untuk mengenakan pajak, khususnya untuk pengenaan pajak penghasilan. Asas utama yang paling sering digunakan oleh negara sebagai landasan untuk mengenakan pajak adalah:

- a) Asas domisili atau disebut juga asas kependudukan (*domicile/residence principle*): berdasarkan asas ini negara akan mengenakan pajak atas suatu penghasilan yang diterima atau diperoleh orang pribadi atau badan, apabila untuk kepentingan perpajakan, orang pribadi tersebut merupakan penduduk (*resident*) atau berdomisili di negara itu atau apabila badan yang bersangkutan berkedudukan di negara itu. Dalam kaitan ini, tidak dipersoalkan dari mana penghasilan yang akan dikenakan pajak itu berasal. Itulah sebabnya bagi negara yang menganut asas ini, dalam sistem pengenaan pajak terhadap penduduk-nya akan menggabungkan asas domisili (kependudukan) dengan konsep pengenaan pajak atas penghasilan baik yang diperoleh di negara itu maupun penghasilan yang diperoleh di luar negeri (*world-wide income concept*).
- b) Asas sumber: Negara yang menganut asas sumber akan mengenakan pajak atas suatu penghasilan yang diterima atau diperoleh orang pribadi atau badan

hanya apabila penghasilan yang akan dikenakan pajak itu diperoleh atau diterima oleh orang pribadi atau badan yang bersangkutan dari sumber-sumber yang berada di negara itu. Dalam asas ini, tidak menjadi persoalan mengenai siapa dan apa status dari orang atau badan yang memperoleh penghasilan tersebut sebab yang menjadi landasan pengenaan pajak adalah objek pajak yang timbul atau berasal dari negara itu. Contoh: Tenaga kerja asing bekerja di Indonesia maka dari penghasilan yang didapat di Indonesia akan dikenakan pajak oleh pemerintah Indonesia.

- c) Asas kebangsaan atau asas nasionalitas atau disebut juga asas kewarganegaraan (*nationality/citizenship principle*): Dalam asas ini, yang menjadi landasan pengenaan pajak adalah status kewarganegaraan dari orang atau badan yang memperoleh penghasilan. Berdasarkan asas ini, tidaklah menjadi persoalan dari mana penghasilan yang akan dikenakan pajak berasal. Seperti halnya dalam asas domisili, sistem pengenaan pajak berdasarkan asas nasionalitas ini dilakukan dengan cara menggabungkan asas nasionalitas dengan konsep pengenaan pajak atas *world wide income*.

2.1.1.4 Syarat – Syarat Pemungutan Pajak /

Agar pemungutan pajak tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan, terlebih dahulu harus memenuhi syarat – syarat pemungutan pajak, sebagai berikut :

- 1 Syarat Pemungutan Pajak harus Adil (Syarat Pajak Keadilan)

Sesuai dengan tujuan hukum yaitu mencapai keadilan, maka dalam undang-undang dan pelaksanaan pemungutan pajak harus adil. Adil dalam perundang-undangan yaitu mengenakan pajak secara umum dan merata, hal ini disesuaikan dengan kemampuan masing-masing. Sedangkan adil dalam pelaksanaan yaitu dengan memberikan hak bagi si wajib pajak untuk mengajukan keberatan pembayaran, penundaan pembayaran dan mengajukan banding kepada Majelis Pertimbangan Pajak.

- 2 Syarat Pemungutan Pajak harus berdasarkan undang-undang (Syarat Pajak Yuridis)

Syarat pemungutan pajak harus didasarkan pada undang-undang, oleh karenanya di Indonesia dimuar dalam UUD 1945. Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik itu bagi negara maupun warga negara.

- 3 Syarat Pemungutan Pajak tidak mengganggu Perekonomian (Syarat Pajak Ekonomis)

Salah satu syarat pemungutan pajak ialah tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan, sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.

- 4 Syarat Pemungutan Pajak harus Efisien (Syarat Pajak Finansial)

Syarat pemungutan pajak salah satunya yaitu harus efisien sesuai dengan fungsi budgetair, biaya pemungutan pajak harus dapat ditekan sehingga lebih rendah dari hasil pemungutannya.

- 5 Syarat Pemungutan Pajak sistemnya harus sederhana

Salah satu dari Syarat pemungutan pajak yaitu sistem pemungutannya harus sederhana, sehingga memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Syarat pemungutan pajak ini dipenuhi oleh undang-undang perpajakan yang baru.

2.1.1.5 Tata Cara Pemungutan Pajak

Tata cara pemungutan pajak yaitu dapat dilakukan berdasarkan pada 3 stelsel pajak :

- 1 Stelsel pajak nyata

Pengenaan pajak didasarkan pada objek (penghasilan yang nyata), sehingga pemungutan pajak baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak, yaitu setelah diketahui penghasilan yang sesungguhnya. Stelsel nyata mempunyai kelebihan

dan kekurangan. Kebaikan stelsel nyata ini ialah pajak yang dikenakan lebih realistis, sedangkan kelemahan stelsel pajak ini adalah pajak baru dapat dikenakan pada akhir periode (setelah penghasilan sesungguhnya telah diketahui).

2 Stelsel pajak anggapan

Pengenaan pajak yang didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh undang-undang. Contohnya, penghasilan suatu tahun dianggap sama dengan tahun sebelumnya, sehingga pada waktu awal tahun pajak sudah dapat ditetapkan besarnya pajak yang terutang untuk tahun pajak berjalan. Kebaikan stelsel pajak anggapan ialah pajak dapat dibayar selama tahun berjalan, tanpa harus menunggu akhir tahun. Kelemahan stelsel pajak anggapan adalah pajak yang dibayar tidak berdasarkan pada keadaan yang sesungguhnya.

3 Stelsel pajak campuran

Pengenaan pajak campuran ini merupakan kombinasi antara stelsel pajak nyata dengan stelsel pajak anggapan. Pada awal tahun, besarnya pajak dihitung berdasarkan suatu anggapan, kemudian pada akhir tahun besarnya pajak disesuaikan dengan keadaan yang sebenarnya. Jika besarnya pajak menurut kenyataan lebih besar dari pada pajak menurut anggapan, maka si wajib pajak harus menambah. Sebaliknya, jika lebih kecil kelebihannya dapat diminta kembali.

Sistem pemungutan pajak menurut Mardiasmo ada tiga cara yaitu :

1. *Official assessment system*

Sistem ini merupakan sistem pemungutan yang memiliki wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang goleh wajib pajak. Dalam sistem ini pihak fiskus masih cukup dominan untuk menghitung dan menetapkan utang pajak. Sistem ini umumnya diterapkan terhadap jenis yang melibatkan masyarakat luas dimana masyarakat selaku subjek pajak atau wajib pajak dipandang

belum mampu disertai tanggung jawab untuk menghitung dan menetapkan pajak.

Contoh pajak yang masih menggunakan sistem ini adalah pajak bumi dan bangunan (PBB).

2. *Self assessment system*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak dimana pihak terutang, wajib pajak menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang. Akan tetapi jika terjadi kekeliruan maka wajib pajak tersebut akan mendapatkan sanksi yang telah ditentukan.

Contoh: dalam sistem ini masyarakat wajib pajak tersebut bersifat pasif dan menunggu dikeluarkannya surat ketetapan pajak oleh fiskus. Besar utang pajak seseorang baru dikeluarkan, misalnya pajak pertambahan nilai (PPN), pajak penghasilan (PPH) dan pajak penjualan atas barang mewah (PPnBM).

3. *With holding system*

Adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga, tapi yang dimaksud disini bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak, melainkan akunting yang telah ditunjuk oleh manajer perusahaan.

Tanggung jawab ada pada pihak ketiga, hal ini dapat dilihat dalam pajak penghasilan (PPH) dimana pemberi kerja, bendaharawan pemerintah, pensiun dan lain-lain yang kepadanya disertai tanggung jawab untuk memotong pajak terhadap penghasilan yang mereka bayarkan.

2.1.2 **Self Assessment System**

2.1.2.1 *Pengertian Self Assessment System*

Self assessment system merupakan metode yang memberikan tanggungjawab yang besar kepada wajib pajak karena semua proses dalam pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan sendiri oleh wajib pajak. Adapun pengertian

self assessment system menurut Waluyo dan Wirawan B Ilyas (2003:18) dalam bukunya Perpajakan Indonesia adalah sebagai berikut:

“*Self Assessment System* adalah pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar ”

Sedangkan *Self Assessment System* menurut Siti Resmi (2003:27) dalam bukunya Perpajakan adalah sebagai berikut:

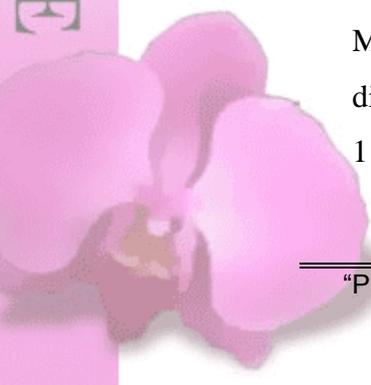
“*Self Assessment System* adalah system pemungutan pajak yang memberikan wewenang Wajib Pajak untuk menentukan sendiri jumlah pajak terhutang setiap tahunnya sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku”.

Dari definisi diatas maka dapat disimpulkan, bahwa *Self Assessment System* merupakan wewenang, kepercayaan, tanggungjawab untuk wajib pajak menghitung, memperhitunngkan, membayar, dan melaporkan sendiri besar pajak yang harus dibayar setiap tahun sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku.

Tata cara pemungutan pajak dengan menggunakan *self assessment system* berhasil dengan baik jika masyarakat mempunyai pengetahuan dan disiplin pajak yang tinggi, dimana ciri-ciri *self assessment system* adalah adanya kepastian hukum, sederhana perhitungannya, mudah pelaksanaannya, lebih adil dan merata, dan perhitungan pajak dilakukan oleh wajib pajak. *Self assessment system* yang kini dianut Indonesia memberikan kebebasan dan tanggung jawab yang besar kepada wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Menurut Suandy Erly (2011), keberhasilan suatu *system self assessment* dapat dilihat dari adanya beberapa hal, yaitu :

- 1 Kedisiplinan wajib pajak



Kesadaran wajib pajak artinya wajib pajak melakukan kewajibannya dengan tepat waktu sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

2 Kejujuran wajib pajak

Kejujuran wajib pajak artinya wajib pajak melakukan kewajibannya dengan sebenar-benarnya tanpa adanya manipulasi.

3 Kemauan membayar pajak dari wajib pajak

Kemauan membayar pajak dari wajib pajak artinya wajib pajak selain memiliki kesadaran akan kewajiban perpajakannya, namun juga dalam dirinya memiliki keinginan yang tinggi dalam membayar pajak terutangnya.

4 Kesadaran wajib pajak

Kesadaran wajib pajak artinya wajib pajak mau dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti : mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melaporkan jumlah pajak terutangnya.

Self assessment system menyebabkan wajib pajak mendapat beban berat karena semua aktivitas pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan oleh wajib pajak sendiri. Wajib pajak harus melaporkan semua informasi yang relevan dalam SPT, menghitung dasar pengenaan pajak, menghitung jumlah pajak terutang, menyetorkan jumlah pajak terutang. Namun pada kenyataannya banyak wajib pajak yang melakukan tindakan yang melanggar peraturan perundang-undangan perpajakan, sehingga wajib akan mendapatkan hukuman ataupun sanksi perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan.

2.1.2.2 Indikator *Self Assessment System*

Adapun indikator dari *self assessment system* menurut menurut Siti Kurnia yaitu:

1. Mendaftarkan diri ke kantor pelayanan pajak

Wajib pajak mempunyai kewajiban untuk mendaftarkan diri ke kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau Kantor Penyuluhan Potensi perpajakan (KP4) yang wilayahnya meliputi tempat tinggal atau kedudukan wajib pajak, dan dapat melalui e-register (media elektronik online) untuk diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

2. Menghitung Pajak oleh Wajib Pajak

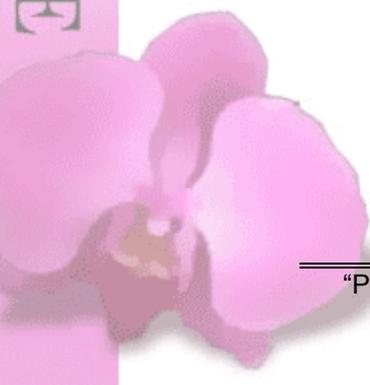
Menghitung pajak penghasilan adalah menghitung besarnya pajak terutang yang dilakukan pada setiap akhir tahun pajak, dengan cara mengalikan tarif pajak dengan pengenaan pajaknya. Sedangkan, memperhitungkan adalah mengurangi pajak yang terutang tersebut dengan jumlah pajak yang dilunasi dalam tahun berjalan yang dikenal sebagai kredit pajak (prepayment).

3. Menyetor dan membayar pajak dilakukan sendiri oleh wajib pajak

Pembayaran pajak dapat dilakukan di bank-bank pemerintah maupun swasta dan kantor pos dengan menggunakan Surat Setoran Pajak (SSP) yang dapat diambil di KPP atau KP4 terdekat, atau dengan cara lain melalui pembayaran pajak secara elektronik (e-payment).

4. Pelaporan dilakukan oleh wajib pajak

Pelaporan yang dimaksud ialah pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) yang memiliki fungsi sebagai suatu sarana bagi wajib pajak di dalam melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang. Selain itu, surat pemberitahuan berfungsi untuk melaporkan pembayaran atau pelunasan pajak, baik yang dilakukan wajib pajak sendiri maupun melalui mekanisme pemotongan dan pemungutan yang dilakukan oleh pihak ketiga, melaporkan harta dan kewajiban, dan pembayaran dari pemotongan atau pemungutan tentang pemotongan dan pemungutan pajak yang telah dilakukan.



2.1.3 Pemeriksaan Pajak

2.1.3.1 Pengertian Pemeriksaan Pajak

Pengertian pemeriksaan menurut pasal 1 ayat (25) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan yaitu :

“ Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan dan/ atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan professional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”.

2.1.3.2 Tujuan Pemeriksaan Pajak

Tujuan dilakukannya pemeriksaan adalah sebagai berikut:

1. Menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan :
 - a. SPT lebih bayar termasuk yang telah diberikan pengembalian pendahuluan pajak;
 - b. SPT rugi;
 - c. SPT tidak atau terlambat (melampaui jangka waktu yang ditetapkan dalam Surat Teguran) disampaikan;
 - d. Melakukan penggabungan, peleburan, pemekaran, likuidasi, pembubaran, atau akan meninggalkan Indonesia untuk selamanya; atau
 - e. Menyampaikan SPT yang memenuhi kriteria seleksi berdasarkan hasil analisis (risk based selection) mengindikasikan adanya kewajiban perpajakan WP yang tidak dipenuhi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
2. Tujuan lain, yaitu:
 - a. Pemberian NPWP secara jabatan;
 - b. Penghapusan NPWP;
 - c. Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP) dan pencabutan PKP (

- d. Wajib Pajak mengajukan keberatan;
- e. Pengumpulan bahan untuk penyusunan Norma Penghitungan Penghasilan Neto.
- f. Pencocokan data dan/atau alat keterangan.
- g. Penentuan Wajib Pajak berlokasi di daerah terpencil.
- h. Penentuan satu atau lebih tempat terutang PPN.
- i. Pemeriksaan dalam rangka penagihan pajak;
- j. Penentuan saat mulai berproduksi sehubungan dengan fasilitas perpajakan dan/atau atau;
- k. Pemenuhan permintaan informasi dari negara mitra Perjanjian Penghindaran Pajak Berganda

2.1.3.3 Hak dan Kewajiban Wajib Pajak saat Pemeriksaan

Kewajiban Wajib Pajak saat diperiksa oleh tim pemeriksa Direktorat Jendral Pajak yaitu :

- 1 Memenuhi panggilan untuk datang menghadiri pemeriksaan sesuai dengan waktu yang ditentukan, khususnya untuk jenis pemeriksaan kantor.
- 2 Memperlihatkan dan/atau meminjamkan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasarnya, dan dokumen lain termasuk data yang dikelola secara elektronik, yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas WP, atau objek yang terutang pajak. Khusus untuk pemeriksaan lapangan, WP wajib memberikan kesempatan untuk mengakses dan/atau mengunduh data yang dikelola secara elektronik
- 3 Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruang yang dipandang perlu dan memberi bantuan lainnya guna kelancaran pemeriksaan
- 4 Menyampaikan tanggapan secara tertulis atas Surat Pemberitahuan Hasil Pemeriksaan

- 5 Meminjamkan kertas kerja pemeriksaan yang dibuat oleh Akuntan Publik, khususnya untuk pemeriksaan kantor
- 6 Memberikan keterangan lain baik lisan maupun tulisan yang diperlukan.

Hak Wajib Pajak saat diperiksa oleh tim pemeriksa Direktorat Jendral Pajak yaitu:

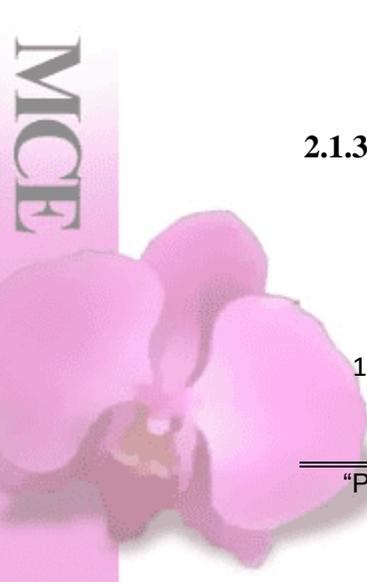
- 1 Melihat Surat Perintah Pemeriksaan
- 2 Melihat Tanda Pengenal Pemeriksa
- 3 Mendapat penjelasan mengenai maksud dan tujuan pemeriksaan
- 4 Meminta rincian perbedaan antara hasil pemeriksaan dan SPT
- 5 Hadir dalam pembahasan akhir hasil pemeriksaan dalam batas waktu yang ditentukan
- 6 Mengajukan permohonan untuk dilakukan pembahasan oleh Tim Pembahas, dalam hal terdapat perbedaan pada saat pembahasan akhir hasil pemeriksaan
- 7 Memberikan pendapat atau penilaian atas pelaksanaan pemeriksaan oleh Pemeriksa Pajak melalui pengisian kuisisioner.

Dalam hal pemeriksaan lapangan, WP berhak meminta Pemeriksa untuk memberikan pemberitahuan secara tertulis terkait pelaksanaan pemeriksaan.

2.1.3.4 Jenis Pemeriksaan Pajak dan Ruang Lingkup Pemeriksaan Pajak

Jenis-jenis pemeriksaan pajak dan ruang lingkupnya menurut *Hananta Bwoga, Yoseph Agus, Tony Marsyahrul (2006:23-27)* yaitu :

- 1 Pemeriksaan Lapangan



Pemeriksaan lapangan adalah pemeriksaan yang dilakukan terhadap wajib pajak ditempat wajib pajak, yang dapat mencakup kantor wajib pajak, pabrik, tempat usaha, tempat tinggal, dan tempat lain yang ada kaitannya dengan kegiatan usaha, juga pekerjaan bebas wajib pajak, serta tempat lain yang ditentukan oleh Direktur Jenderal Pajak. Pemeriksaan lapangan dapat meliputi suatu jenis pajak, seluruh jenis pajak untuk tahun berjalan dan atau tahun-tahun sebelumnya yang dapat dibedakan sebagai berikut.

1. Pemeriksaan Lengkap (PL)

Dilakukan terhadap wajib pajak, termasuk kerjasama operasi (KSO) dan konsorsium, atas seluruh jenis pajak, untuk tahun berjalan atau tahun-tahun sebelumnya, dilaksanakan dengan menerapkan teknik-teknik pemeriksaan yang lazim digunakan dalam rangka mencapai tujuan pemeriksaan. Pelaksanaan pemeriksaannya dilakukan dalam jangka waktu 2 (dua) bulan dan dapat diperpanjang menjadi paling lama 6 (enam) bulan.

2. Pemeriksaan Sederhana Lapangan

Adalah pemeriksaan lapangan yang dilakukan terhadap wajib pajak untuk satu, beberapa atau seluruh jenis pajak secara terkoordinasi antarseksi oleh kepala kantor unit pelaksanaan pemeriksaan pajak, dalam tahun berjalan dan atau tahun-tahun sebelumnya, dilaksanakan dengan menerapkan teknik-teknik pemeriksaan yang dipandang perlu menurut keadaan dalam rangka mencapai tujuan pemeriksaan. Pelaksanaan dilakukan dalam waktu 1 (satu) bulan dan dapat diperpanjang menjadi paling lama 2 (dua) bulan.

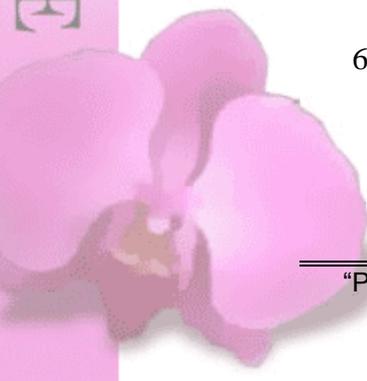
2 Pemeriksaan Kantor

Adalah pemeriksaan terhadap wajib pajak yang dilakukan di kantor unit pelaksana pemeriksaan pajak, dapat meliputi suatu jenis pajak tertentu, baik untuk tahun berjalan maupun tahun-tahun sebelumnya. Pemeriksaan kantor hanya dapat dilakukan dengan pemeriksaan sederhana kantor (PSK), jangka waktu penyelesaian selama 4 (empat) minggu dan dapat



diperpanjang menjadi paling lama 6 (enam) minggu, dengan ketentuan berikut.

1. Jangka waktu penyelesaian pemeriksaan untuk masing-masing jenis pemeriksaan tersebut di atas, tidak dapat diubah meskipun terjadi pergantian pemeriksa pajak.
2. Perpanjangan jangka waktu penyelesaian pemeriksaan sebagaimana dimaksudkan diatas dapat diberikan berdasarkan permintaan kepala kantor wilayah Direktur Jenderal Pajak atau atas permintaan direktur pemeriksaan, penyidikan dan penagihan pajak.
3. Apabila terdapat transaksi transfer pricing, jangka waktu penyelesaian pemeriksaan dapat diperpanjang menjadi paling lama 2 (dua) tahun.
4. Perluasan pemeriksaan dapat dilaksanakan apabila
 - SPT tahunan wajib pajak orang pribadi atau badan, menyatakan adanya kompensasi kerugian dari tahun-tahun sebelumnya yang belum pernah dilakukan pemeriksaan;
 - Sebab-sebab lain berdasarkan intruksi direktur pemeriksaan, penyidikan dan penagihan pajak.
5. Pemeriksaan ulang dapat dilaksanakan apabila
 - Terdapat indikasi bahwa wajib pajak dapat diduga sedang/telah melakukan tindak pidana dibidang perpajakan;
 - Terdapat data baru dan atau data yang semula belum terungkap yang dapat mengakibatkan penambahan jumlah pajak yang terutang atau mengurangi/memperkecil kerugian yang dapat dikompensasi.
6. Pelaksanaan Pemeriksaan Ulang



- Pemeriksaan ulang dapat meliputi seluruh jenis pajak, satu atau beberapa jenis pajak, walaupun data baru atau data yang semula belum terungkap atau data lain hanya mencakup jenis-jenis pajak tertentu saja;
- Pemeriksaan ulang harus dilaksanakan dengan cara pemeriksaan lapangan;
- Pemberitahuan hasil pemeriksaan kepada wajib pajak dan pembahasan akhir (closing conference), baru dapat dilakukan setelah hasil pemeriksaan dibahas, penyidikan dan penagihan pajak;
- Pemeriksaan berdasarkan golongan wajib pajak, yaitu :
 1. Wajib pajak badan khusus (dengan cara PSK/PSL/PL);
 2. Wajib orang pribadi dan wajib pajak badan besar lainnya (dengan cara PL/PSL/PSK);
 3. Wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan menengah (dengan cara PL/PSL/PSK);
 4. Wajib pajak kecil dan wajib pajak orang pribadi (dengan cara PSL/PSK)

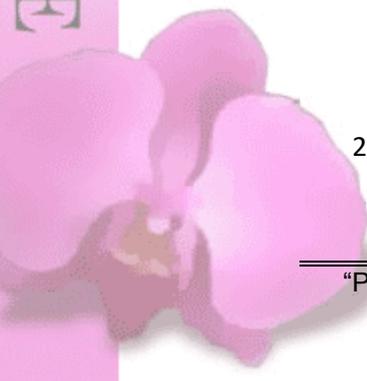
2.1.3.5 Metode Pemeriksaan Pajak

Metode pemeriksaan pajak yang digunakan menurut Waluyo (2012:380) yaitu:

1 Metode Langsung

Metode langsung yaitu teknik dan prosedur pemeriksaan dengan melakukan pengujian atas kebenaran angka-angka dalam SPT yang dilakukan langsung terhadap laporan keuangan dan buku-buku, catatan-catatan, serta dokumen-dokumen pendukungnya sesuai dengan urutan proses pemeriksaan

2 Metode Tidak Langsung



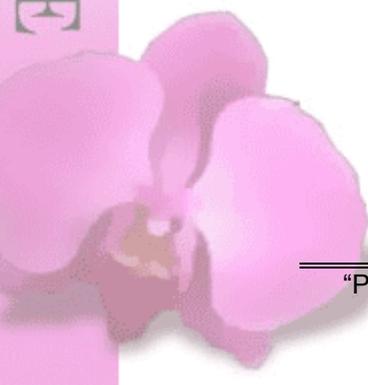
Metode langsung yaitu teknik dan prosedur pemeriksaan dengan melakukan pengujian atas kebenaran angka-angka dalam SPT, yang dilakukan secara tidak langsung melalui suatu pendekatan tertentu. Pendekatan yang dilakukan untuk metode tidak langsung yaitu dengan perhitungan tertentu mengenai penghasilan dan biaya yang meliputi :

- 1 Metode Transaksi Tunai
- 2 Metode Transaksi Bank
- 3 Metode Sumber dan Penggunaan
- 4 Metode Pertambahan Kekayaan Bersih
- 5 Pendekatan Satuan dan/atau Volume
- 6 Pendekatan Biaya Hidup
- 7 Pendekatan Penghitungan Rasio

2.1.3.6 Jangka Waktu Pelaksanaan Pemeriksaan

Jangka waktu pelaksanaan pemeriksaan menurut Waluyo (2012:374) ditetapkan sebagai berikut :

- 1 Pemeriksaan kantor dilakukan dalam jangka waktu paling lama enam bulan yang dihitung sejak tanggal wajib pajak dating memenuhi surat panggilan dalam rangka pemeriksaan kantgor sampai dengan tanggal laporan hasil pemeriksaan.
- 2 Pemeriksaan lapangan dilakukan dalam jangka waktu paling lama empat bulan dan dapat diperpanjang menjadi paling lama delapan bulan yang dihitung sejak tanggal surat perintah pemeriksaan sampai dengan tanggal laporan hasil pemeriksaan.
- 3 Apabila dalam pemeriksaan lapangan ditemukan indikasi transaksi yang terkait dengan transfer pricing dan/ atau transaksi khusus lain yang berindikasi adanya rekayasa transaksi keuangan yang memerlukan pengujian yang lebih mendalam serta memerlukan waktu yang lebih lama, pemeriksaan lapangan dilaksanakan dalam jangka waktu paling lama dua tahun



- 4 Dalam pemeriksaan dilakukan berdasarkan criteria pemeriksaan pajak, mengenai pengajuan permohonan pengambilan kelebihan pembayaran pajak oleh wajib pajak, jangka waktu pemeriksaan sebagaimana dimaksud di atas, harus memperhatikan jangka waktu penyelesaian permohonan pengambilan kelebihan pembayaran pajak.

2.1.3.7 Pedoman Pelaksanaan Pemeriksaan Pajak

Menurut peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-23/PJ/2013 tentang pedoman pelaksanaan pemeriksaan pajak meliputi :

1 Standar Umum Pemeriksaan :

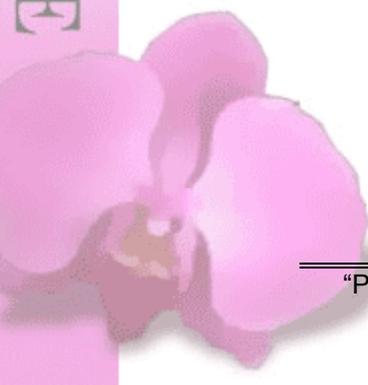
Pemeriksaan dilaksanakan oleh pemeriksa yang memenuhi syarat sebagai berikut :

1. Telah mendapat pendidikan dan pelatihan teknis yang cukup serta memiliki keterampilan sebagai pemeriksa pajak.
2. Menggunkan keterampilannya secara cermat dan seksama
3. Jujur dan bersih dari tindakan-tindakan tercela serta senantiasa mengutamakan negara
4. Taat terhadap ketentuan-ketentuan peraturan perundang-undangan dibidang perpajakan.

2 Standar Pelaksanaan Pemeriksaan

Pelaksanaan pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan harus dilakukan sesuai standar pelaksanaan pemeriksaan, yaitu :

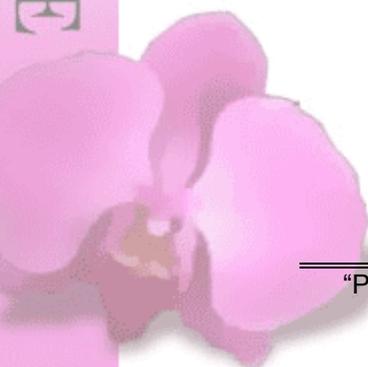
- 1 Pelaksanaan pemeriksaan harus didahului dengan persiapan yang baik sesuai dengan tujuan pemeriksaan, yang paling sedikit meliputi kegiatan mengumpulkan dan mempelajari data wajib pajak, menyusun rencana pemeriksaan (audit plan), dan menyusun program pemeriksaan (audit program), serta mendapat pengawasan yang seksama.
- 2 Pemeriksaan dilaksanakan dengan melakukan pengujian berdasarkan metode pemeriksaan dan teknik pemeriksaan sesuai dengan program pemeriksaan (audit program) yang telah disusun.



- 3 Temuan hasil pemeriksaan harus didasarkan pada bukti kompeten yang cukup dan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
 - 4 Pemeriksaan dilakukan oleh suatu tim pemeriksa pajak yang terdiri dari seorang supervisor, seorang ketua tim, dan seorang atau lebih anggota tim, dan dalam keadaan tertentu ketua tim dapat merangkap sebagai anggota tim.
 - 5 Tim pemeriksa pajak dapat dibantu oleh seorang atau lebih yang memiliki keahlian tertentu, baik yang berasal dari Direktorat Jenderal Pajak maupun yang berasal dari instansi di luar Direktorat Jenderal Pajak yang telah ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak sebagai tenaga ahli, seperti penerjemah bahasa, ahli dibidang teknologi informasi, dan pengacara.
 - 6 Apabila diperlukan, pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perorangan dapat dilakukan secara bersama-sama dengan tim pemeriksa dari instansi lain.
 - 7 Pemeriksaan dapat dilaksanakan dikantor Direktorat Jenderal Pajak, tempat tinggal atau tempat kedudukan wajib pajak, tempat kegiatan usaha, atau pekerjaan bebas wajib pajak, dan/atau tempata lain yang dianggap perlu oleh pemeriksa pajak.
 - 8 Pemeriksaan dilaksanakan pada jam kerja dan apabila diperlukan dapat dilanjutkan diluar jam kerja.
 - 9 Pelaksanaan pemeriksaan didokumentasikan dalam bentuk KKP.
- 3 Standar Pelaporan Hasil Pemeriksaan

Kegiatan pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan harus dilaporkan dalam bentuk LHP (Laporan Hasil Pemeriksaan) yang disusun sesuai standar pelaporan hasil pemeriksaan, yaitu :

- a. LHP disusun secara ringkas dan jelas, menurut ruang lingkup dan pos-pos yang diperiksa

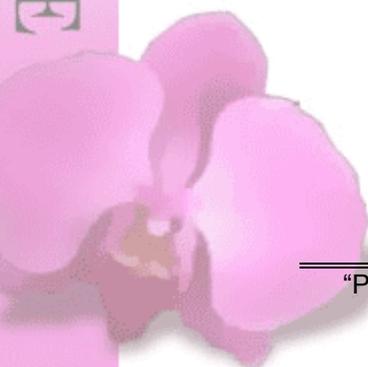


Sesuai dengan tujuan pemeriksaan, memuat kesimpulan pemeriksa pajak yang didukung temuan yang kuat tentang ada atau tidak adanya penyimpangan terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan, dan memuat pula pengungkapan informasi yang terkait dengan pemeriksaan.

- b. LHP untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan sekurang-kurangnya memuat :
 1. Penugasan pemeriksaan
 2. Identitas wajib pajak
 3. Pembukuan atau pencatatan wajib pajak
 4. Pemenuhan kewajiban perpajakan
 5. Data/informasi yang tersedia
 6. Buku dan dokumen yang dipinjam
 7. Materi yang diperiksa
 8. Uraian hasil pemeriksaan
 9. Ikhtisar hasil pemeriksaan
 10. Penghitungan pajak terutang
 11. Kesimpulan dan usul pemeriksa pajak.
- c. LHP disusun dan ditandatangani oleh tim pemeriksa pajak.
- d. LHP ditandatangani oleh Kepala UP2 untuk mengetahui apakah :
 1. Pos-pos yang diperiksa telah sesuai dengan Rencana Pemeriksaan dan perubahannya.
 2. Dasar hukum koreksi telah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan.

Menurut Erly Suandy (2011) tujuan ditetapkan atau dibuat pedoman pelaksanaan pemeriksaan pajak adalah :

1. Agar tata cara pelaksanaan pemeriksaan pajak terarah, efisien, efektif, dan mencapai sarannya yaitu meningkatkan penerimaan Negara dari sector perpajakan guna menunjang kegiatan pembangunan.

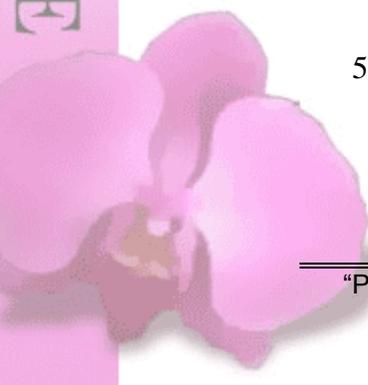


2. Agar tujuan utama pemeriksaan pajak yaitu untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan tercapai.
3. Agar terdapat keragaman pelaksanaan pemeriksaan pajak yang dilakukan oleh pemeriksa pajak.

2.1.3.8 Produk Hukum Pemeriksaan Pajak

Produk hukum pemeriksaan pajak menurut Rudy Suhartono dan Wirawan B. Ilyas (2010:53) yaitu :

1. Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB)
Diterbitkan apabila berdasarkan hasil pemeriksaan terdapat pajak yang terutang tidak atau kurang bayar
2. Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar (SKPLB)
Diterbitkan apabila berdasarkan hasil pemeriksaan jumlah kredit pajak atau jumlah pajak yang telah dibayar lebih besar dariada jumlah pajak terutang.
3. Surat Ketetapan Pajak Nihil (SKPN)
Diterbitkan apabila berdasarkan hasil pemeriksaan jumlah kredit pajak atau jumlah pajak yang dibayar sama dengan jumlah pajak yang terutang, atau pajak tidak terutang dan tidak ada kredit pajak atau tidak ada pembayaran pajak.
4. Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan (SKPKBT)
Diterbitkan apabila ditemukan data baru yang mengakibatkan penambahan jumlah pajak terutang. Penerbitan SKPKBT dengan syarat sebelumnya telah terbit ketetapan pajak (SKPKB, SKPN, atau SKPLB) untuk tahun atau Masa Pajak yang sama.
5. Surat Tagihan Pajak (STP)



Diterbitkan untuk menagih sanksi administrasi berupa denda atau bunga terkait keterlambatan pembayaran atau pelaporan SPT, dan pembuatan Faktur Pajak tidak sesuai ketentuan perpajakan.

2.1.3.9 Sanksi Terkait Pemeriksaan Pajak

UU KUP menegaskan mengenai perpajakan yang terkait dengan pemeriksaan yang dikutip oleh Rudy Suhartono dan Wirawan B. Ilyas (2010:54) yaitu :

- 1 Apakah hasil pemeriksaan terdapat kurang bayar
 - a. Jumlah pajak yang kurang bayar pajak ditambah dengan sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% per bulan paling lama 24 bulan, dihitung sejak saat terutang pajak atau berakhirnya Masa Pajak, bagian tahun pajak, atau tahun pajak sampai dengan diterbitkannya SKPKB.
 - b. PPn dan PPnBM ternyata tidak seharusnya dikompensasikan selisih lebih pajak atau tidak seharusnya dikenai tariff 0% dikenakan sanksi administrasi berupa kenaikan sebesar 100% atas pajak yang tidak atau kurang bayar.

2 Wajib Pajak tidak memenuhi kewajiban pemeriksaan

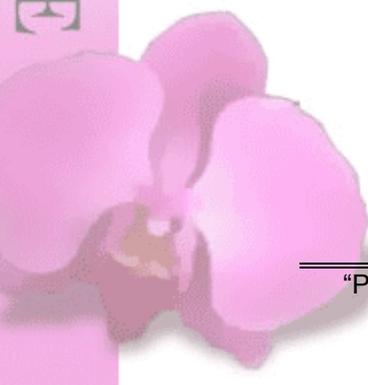
1. Sanksi Administrasi

Apabila kewajiban pembukuan atau pemeriksaan tidak dipenuhi sehingga tidak dapat diketahui besarnya pajak yang terutang, atas jumlah pajak dalam SKPKB ditambah dengan sanksi administrasi berupa kenaikan yaitu :

- 1 50% untuk PPh Badan dan/ atau Orang Pribadi
- 2 100% untuk pemotongan dan/atau pemungutan PPh, PPn, dan PPnBM

2. Sanksi Pidana

Dipidana penjara paling singkat 6 bulan dan paling lama 6 tahun, serta denda paling sedikit 2 kali jumlah pajak yang tidak atau kurang bayar dan



paling banyak 4 kali jumlah pajak yang tidak atau kurang bayar apabila termasuk katagori tindak pidana perpajakan sesuai pasal 39 UU KUP.

2.1.3.10 Dimensi dan Indikator Pemeriksaan Pajak

Terdapat beberapa dimensi dan indikator pemeriksaan pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2010 : 286) diantaranya yaitu :

1. Persiapan pemeriksaan.

Persiapan pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemeriksa sebelum melaksanakan tindakan pemeriksaan dan meliputi kegiatan sebagai berikut:

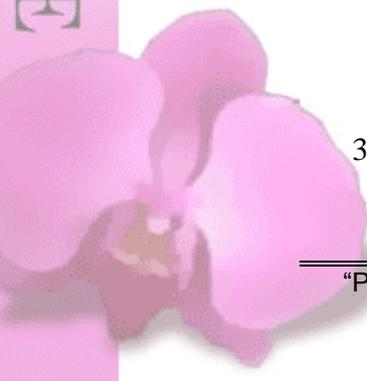
- a. Mempelajari berkas wajib pajak atau berkas data
- b. Menganalisis SPT dan laporan keuangan wajib pajak
- c. Mengidentifikasi masalah
- d. Melakukan pengenalan lokasi wajib pajak
- e. Menentukan ruang lingkup pemeriksaan
- f. Menyusun program pemeriksaan
- g. Menentukan buku-buku dan dokumen yang akan dipinjam
- h. Menyediakan sarana pemeriksaan

2. Pelaksanaan Pemeriksaan

Pelaksanaan pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan Pemeriksa dan meliputi :

- a. Memeriksa di tempat wajib pajak
- b. Melakukan penilaian atas sistem pengendalian intern.
- c. Memutakhirkan ruang lingkup dan program pemeriksaan.
- d. Melakukan pemeriksaan atas buku-buku, catatan-catatan dan dokumendokumen.
- e. Melakukan konfirmasi kepada pihak ketiga
- f. Memberitahukan hasil pemeriksaan kepada wajib pajak
- g. Melakukan sidang penutup (closing conference).

3. Laporan Hasil Pemeriksaan



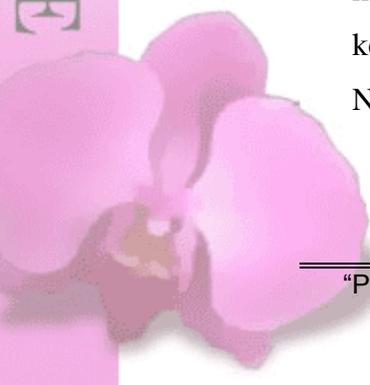
- a. Umum
- b. Pelaksanaan pemeriksaan
- c. Hasil pemeriksaan
- d. Kesimpulan dan usul pemeriksaan

2.1.4 Kualitas Pelayanan Pajak

2.1.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak

Lovelock dan Wirtz (dalam Albari, 2009:3) mendefinisikan layanan sebagai tindakan atau perbuatan yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang dapat menciptakan nilai dan memberikan manfaat kepada pelanggan pada waktu dan tempat tertentu dengan menimbulkan perubahan keinginan atau kepentingan penerimaan layanan. Tjiptono (2007) menyimpulkan bahwa citra kualitas pelayanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang/ persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang/ persepsi konsumen. Hal ini disebabkan karena konsumenlah yang mengkonsumsi serta yang menikmati jasa layanan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Persepsi konsumen terhadap kualitas jasa merupakan penilaian yang menyeluruh terhadap keunggulan suatu jasa layanan.

Definisi pelayanan pajak menurut Buediono (2003) sebagaimana dikutip dalam penelitian Bayu Caroko (2015) adalah suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Sementara itu, pelayanan fiskus yaitu segala kegiatan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak dalam membantu, membimbing, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Emielia Mareta, 2014). Menurut Debby Farihun Najib (2013) pelayanan pajak (tax service) bertujuan untuk memberikan



kenyamanan, keamanan, dan kepastian bagi wajib pajak di dalam pemenuhan kewajiban dan haknya di dalam bidang perpajakan.

Terdapat lima dimensi yang digunakan sebagai indikator/ukuran kualitas pelayanan. Menurut Zeithalm, Bitner Gremler (dalam Albari, 2009:2) lima dimensi kualitas layanan tersebut adalah:

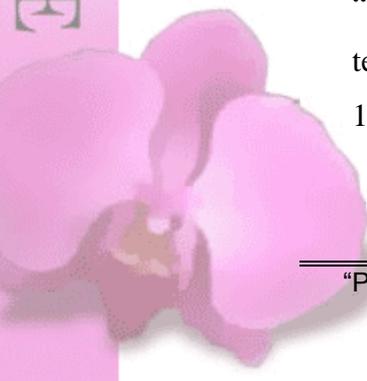
1. Keandalan (*reliability*), berupa kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya.
2. Kepastian/jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan organisasi dan karyawannya untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan
3. Responsif (*responsiveness*), adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat
4. Empati (*empathy*), berupa kepedulian atau perhatian pribadi yang diberikan organisasi kepada pelanggannya
5. Berujud/bukti fisik (*tangible*), berupa penampilan fisik, peralatan, personil dan media komunikasi.

pada sector perpajakan dapat didefinisikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya.

2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Norman D. Nowak sebagaimana dikutip dalam penelitian Sri Rustiyarningsih (2011) [Kepatuhan Wajib Pajak](#) memiliki pengertian yaitu : “Suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi di mana :

1. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.



- 2 Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas
- 3 Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar
- 4 Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.”

Menurut Erard dan Feinstein yang di kutip oleh Chaizi Nasucha dan di kemukakan kembali oleh Siti Kurnia Rahayu (2006:111) yaitu :

“ kepatuhan wajib pajak adalah rasa bersalah dan rasa malu, persepsi wajib pajak atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah. Menurut Safri Nurmanto dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:138) mengatakan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.”

Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut [sistem self assessment](#) di mana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya.

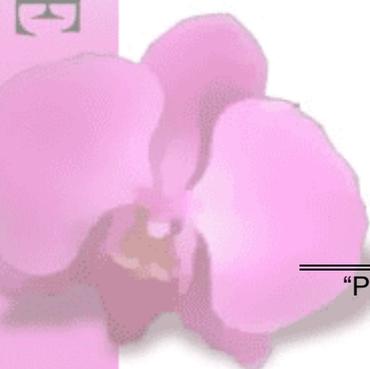
Macam- macam kepatuhan menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:138) yaitu :

1. Kepatuhan Formal

Kpatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.

2. Kepatuhan Material

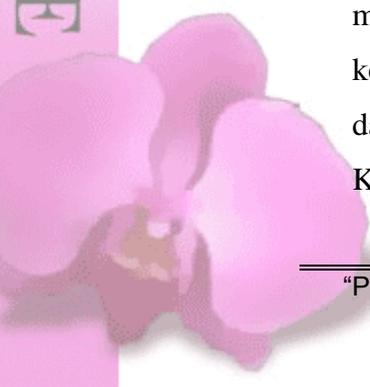
Kepatuahn material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi substantive atau hakekatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal.



Kepatuhan formal dan material ini lebih jelasnya diidentifikasi kembali dalam Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000. Menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000. kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak
3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir
4. Dalam 2 tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%
5. Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk 2 tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal

Kepatuhan formal yang dimaksud menurut Safri Nurmanto di atas misalnya, ketentuan batas waktu penyampaian surat pemberitahuan pajak penghasilan (SPT PPh) Tahunan tanggal 31 maret. Apabila wajib pajak telah melaporkan surat pemberitahuan pajak penghasilan (SPT PPh) tahunan sebelum atau pada tanggal 31 maret, maka wajib pajak telah memenuhi ketentuan formal, namun isinya belum tentu memenuhi ketentuan material, yaitu suatu keadaan di mana wajib pajak secara substantive memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa Undang-Undang perpajakan. Kepatuhan material dapat meliputi kepatuhan formal. Wajib pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah wajib pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap, dan benar surat pemberitahuan sesuai ketentuan dan menyampaikannya ke KPP sebelum batas waktu akhir.



Dari beberapa pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan, pengertian kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan.

3.8 Penelitian Terdahulu

1 Penelitian dari Muhammad Septian Saputra (2014)

Penelitian berjudul “ Pengaruh self assessment system, pemeriksaan pajak, dan system administrasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Bandung Karees” oleh Muhammad Septian Saputra. Variabel bebas pada penelitian ini adalah self assessment system, pemeriksaan pajak, dan system administrasi perpajakan. Sedangkan variabel terikat pada penelitian ini adalah tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 11 responden pemeriksa pajak dan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan maka diperoleh kesimpulan bahwa Self assessment system, pemeriksaan pajak, dan system administrasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dengan kontribusi pengaruh yang diberikan sebesar 53%, sedangkan sisanyanya 47 % merupakan pengaruh dari variable lain yang tidak diteliti.

2 Penelitian dari Ella Widyastuti (2015)

Penelitian berjudul “Pengaruh tingkat pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan lingkungan wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Surakarta” oleh Ella Widyastuti . Variabel bebas pada penelitian ini adalah tingkat pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan lingkungan wajib pajak. Sedangkan variabel terikat pada penelitian ini adalah tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sampel yang



digunakan dalam penelitian ini yaitu 80 wajib pajak di KPP Pratama Surakarta.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan maka diperoleh kesimpulan bahwa 32,0% tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dipengaruhi oleh tingkat pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan lingkungan wajib pajak. Sisanya sebanyak 68,0% dipengaruhi variabel diluar model. Hasil uji t menunjukkan bahwa tingkat pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan lingkungan wajib pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

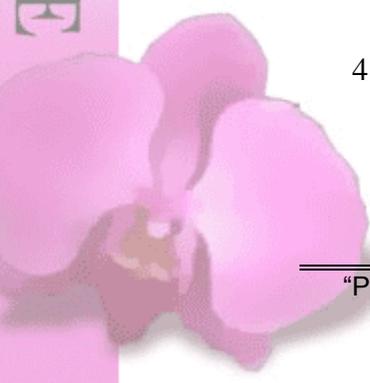
3 Penelitian dari Ning Wahyuni (2013)

Penelitian berjudul “Pengaruh Kesadaran, Penerapan Self Assessment System dan Pemeriksaan terhadap Kewajiban Membayar Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Semarang Barat” oleh Ning Wahyuni. Variabel bebas pada penelitian ini adalah Kesadaran, Penerapan Self Assessment System dan Pemeriksaan. Sedangkan variabel terikat pada penelitian ini adalah tingkat Kewajiban Membayar Pajak Orang Pribadi . Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 100 Wajib KPP Pratama Semarang Barat.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan maka diperoleh kesimpulan bahwa Kesadaran tidak berpengaruh secara parsial terhadap pemenuhan kewajiban membayar pajak, penerapan self assessment system dan pemeriksaan berpengaruh secara parsial terhadap pemenuhan kewajiban membayar pajak orang pribadi. Kesadaran, penerapan self assessment system dan pemeriksaan berpengaruh secara simultan terhadap pemenuhan kewajiban membayar pajak orang pribadi.

4 Penelitian dari Kartika Candra Kusuma (2016)

Penelitian berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan serta sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib



pajak orang pribadi dalam membayar pajak tahun 2014 pada KP2KP Wonosobo” oleh Kartika Candra Kusuma. Variabel bebas pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan serta sanksi perpajakan. Sedangkan variabel terikat pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak tahun 2014. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 100 wajib pajak di KP2KP Wonosobo

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan maka diperoleh kesimpulan bahwa menunjukkan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kepatuhan.

5 Penelitian dari Dadan Sumpena (2014)

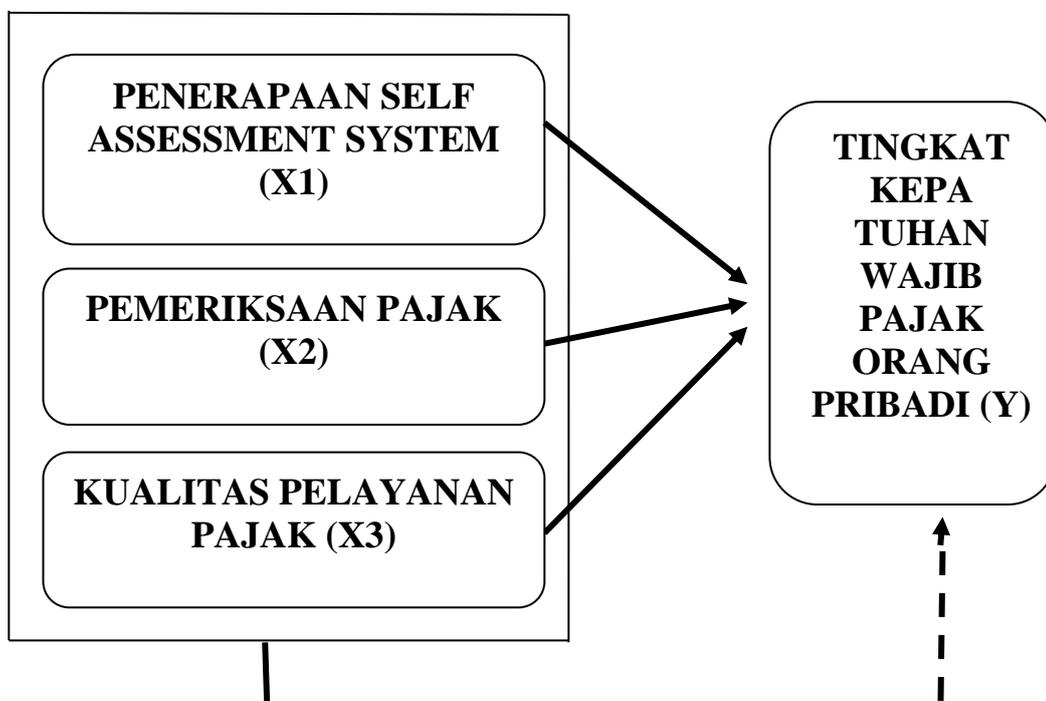
Penelitian berjudul “Pengaruh pelaksanaan self assessment system dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Bandung Karees” oleh Dadan Sumpena. Variabel bebas pada penelitian ini adalah pelaksanaan self assessment system dan pengetahuan. Sedangkan variabel terikat pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 100 wajib pajak di KPP Pratama Bandung Karees.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan maka diperoleh kesimpulan bahwa 1) Secara parsial pelaksanaan self assessment system berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. 2) Secara parsial pengetahuan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.



2.3 Kerangka Pemikiran

Gambar 1 Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Paradigma Penelitian

KETERANGAN :

X1 : Penerapan Self Assessment System (X1)

X2 : Peemeriksaan Pajak

X3 : Kualitas Pelayanan Pajak

Y : Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi

→ : Pengaruh interaksi masing-masing variabel X terhadap Y

---→ : Pengaruh interaksi variabel X secara bersama-sama terhadap Y

3.9 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, dan dukungan teori yang ada maka diajukan hipotesis penelitian :

H1 : Penerapan self assessment system berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

H2 : Pemeriksaan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pajak orang pribadi

H3 : Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pajak orang pribadi

H4 : Penerapan self assessment system, pemeriksaan pajak, dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak pajak orang pribadi

