

## **BAB II**

### **Tinjauan Pustaka**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka**

##### **2.1.1. Pengertian Umum Pajak**

Pengertian pajak secara umum adalah iuran masyarakat kepada negara yang dapat dipaksakan, berdasarkan Undang-undang tanpa mendapat jasa timbal balik, yang digunakan untuk membiayai pembangunan atau untuk melaksanakan tugas negara dalam menjalankan pemerintahan, dan pajak ini dipungut karena keadaan, kejadian dan perbuatan.

##### **2.1.1.1 Pengertian Pajak**

Banyak ahli yang mencoba mengemukakan pengertian pajak. Seperti dikemukakan oleh Prof. Dr. Rachmat Soemitro, S.H. (1987:1):

Pajak adalah 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.

Definisi tersebut kemudian disempurnakan lagi menjadi peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplusnya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*.

Sedangkan, UU Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) mendefinisikan:

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.

Dari beberapa definisi di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
2. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kotrapretasi individual oleh pemerintah.
3. Pajak dipungut oleh Negara, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
4. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus akan digunakan untuk membiayai *public investment*.

#### **2.1.1.2 Dasar Hukum Pajak**

Undang-Undang dan Peraturan-Peraturan yang mengatur tentang pajak, yang berlaku di Indonesia yaitu :

A. Undang-Undang Republik Indonesia :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2000 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2000 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan.
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2000 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1983 tentang Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah.
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2000 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 19 Tahun 1997 tentang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa.
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2000 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 21 Tahun 1997 tentang Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan.
6. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 1985 dengan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2000 tentang Bea Materai.

B. Peraturan-Peraturan :

1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia.
2. Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia.
3. Keputusan dan Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Republik Indonesia.
4. Keputusan Presiden Republik Indonesia.

### **2.1.1.3 Fungsi Pajak**

Terdapat dua (2) fungsi pajak, yaitu fungsi *budgetair* (sumber keuangan negara) dan fungsi *regularend* (pengatur).

#### **2.1.1.3.1 Fungsi *Budgetair* (Sumber Keuangan Negara)**

Pajak mempunyai fungsi *budgetair*, artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran, baik rutin maupun digunakan untuk pembangunan. Sebagai sumber keuangan Negara, pemerintah berupaya memasukkan uang sebanyak-banyaknya untuk kas Negara. Upaya tersebut ditempuh dengan cara ekstensifikasi maupun intensifikasi pemungutan pajak melalui penyempurnaan berbagai jenis pajak, seperti Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan lain-lain.

#### **2.1.1.3.2 Fungsi *Regularend* (Pengatur)**

Pajak mempunyai fungsi pengatur, artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi, serta mencapai tujuan-tujuan tertentu diluar bidang keuangan. Beberapa contoh penerapan pajak sebagai fungsi pengatur adalah:

1. Pajak yang tinggi dikenakan terhadap barang-barang mewah, Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) dikarenakan pada saat terjadi transaksi jual beli barang mewah. Semakin mewah suatu barang maka tarif

pajaknya semakin tinggi, sehingga barang tersebut semakin mahal harganya. Pengenaan pajak ini dimaksudkan agar rakyat tidak berlomba-lomba untuk mengonsumsi barang mewah (mengurangi gaya hidup mewah dan konsumtif).

2. Tarif pajak progresif yang dikenakan atas penghasilan dimaksudkan agar pihak yang memperoleh penghasilan tinggi memberikan kontribusi (membayar pajak) yang tinggi pula, sehingga terjadi pemerataan pendapatan.
3. Tarif pajak ekspor sebesar 0% dimaksudkan agar para pengusaha terdorong mengekspor hasil produksinya di pasar dunia, sehingga dapat meningkatkan devisa negara.
4. Pajak penghasilan yang dikenakan atas penyerahan barang hasil industri tertentu seperti industri semen, industri rokok, industri baja, dan lain-lain dimaksudkan agar terdapat penekanan produksi terhadap industri tersebut karena dapat mengganggu lingkungan atau polusi (membahayakan kesehatan).
5. Pembebasan pajak penghasilan atas sisa hasil usaha koperasi dimaksudkan untuk mendorong perkembangan koperasi di Indonesia.
6. Pemberlakuan *tax holiday* dimaksudkan untuk menarik investor asing agar menanamkan modalnya di Indonesia.

#### 2.1.1.4 Syarat Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2001:2) ada 5 (lima) syarat pemungutan pajak, yaitu:

1. Pemungutan pajak harus adil  
Sesuai dengan tujuan hukum, yakni mencapai keadilan, undang-undang dan pelaksanaan pemungutan harus adil. Adil dalam perundang-undangan diantaranya mengenakan pajak secara umum dan merata, serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing. Sedang adil dalam pelaksanaannya yakni dengan memberikan hak bagi Wajib Pajak untuk mengajukan keberatan, penundaan dalam pembayaran dan mengajukan banding kepada Majelis Pertimbangan Pajak.
2. Pemungutan pajak harus berdasarkan undang-undang (Syarat Yuridis)  
Di Indonesia, pajak diatur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat 2. Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik bagi negara maupun warganya.
3. Tidak mengganggu perekonomian (Syarat Ekonomis)  
Pemungutan tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan, sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.
4. Pemungutan pajak harus efisien (Syarat Finansial)  
Sesuai fungsi budgetair, biaya pemungutan pajak harus dapat ditekan sehingga lebih rendah dari hasil pemungutannya.
5. Sistem pemungutan pajak harus sederhana  
Sistem pemungutan yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Syarat ini telah dipenuhi oleh undang-undang perpajakan yang baru.

#### 2.1.1.5 Dasar Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2001;3) ada 5 (lima) macam dasar pemungutan pajak, yaitu :

1. Teori Asuransi  
Negara melindungi keselamatan jiwa, harta benda, dan hak-hak rakyatnya. Oleh karena itu rakyat harus membayar pajak yang diibaratkan sebagai *premi asuransi* karena memperoleh jaminan perlindungan tersebut.
2. Teori Kepentingan  
Pembagian beban pajak kepada rakyat didasarkan pada kepentingan (misalnya perlindungan) masing-masing orang. Semakin besar

kepentingan seseorang terhadap negara, makin tinggi pajak yang harus dibayar.

3. Teori Daya Pikul

Beban pajak untuk semua orang harus sama beratnya, artinya pajak harus dibayar sesuai dengan daya pikul masing-masing orang. Untuk mengukur daya pikul dapat digunakan 2 pendekatan yaitu :

- a) Unsur objektif, dengan melihat besarnya penghasilan atau kekayaan yang dimiliki oleh seseorang.
- b) Unsur Subjektif, dengan memperhatikan besarnya kebutuhan materiil yang harus dipenuhi.

4. Teori Bakti

Dasar keadilan pemungutan pajak terletak pada hubungan rakyat dengan negaranya. Sebagai warga negara yang berbakti, rakyat harus selalu menyadari bahwa pembayaran pajak adalah sebagai suatu kewajiban.

5. Teori Asas Daya Beli

Dasar keadilan terletak pada akibat pemungutan pajak. Maksudnya memungut pajak berarti menarik daya beli dari rumah tangga masyarakat untuk rumah tangga negara. Selanjutnya negara akan menyalurkannya kembali ke masyarakat dalam bentuk pemeliharaan kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian kepentingan seluruh masyarakat lebih diutamakan.

### 2.1.1.6 Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2001;8) ada 3 (tiga) macam sistem pemungutan pajak, yaitu :

1. Official Assessment System

Adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

Ciri-cirinya :

- a) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus.
- b) Wajib Pajak bersifat pasif.
- c) Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

2. Self Assessment System

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.

Ciri-cirinya :

- a) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada Wajib Pajak sendiri.

- b) Wajib Pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang.
  - c) Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi.
3. With Holding System
- Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan Wajib Pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.
- Ciri-cirinya : wewenang menentukan besarnya pajak yang terutang ada pada pihak ketiga, pihak selain fiskus dan Wajib Pajak.

## 2.1.2 Pemeriksaan Pajak

### 2.1.2.1 Pengertian Pemeriksaan Pajak

Definisi Pemeriksaan Pajak menurut Burton (2001:57) adalah sebagai berikut:

“Pemeriksaan pajak (*Tax Audit*) merupakan salah satu hak yang dimiliki aparat pajak sesuai pasal 20 Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Pemeriksaan pajak dilakukan oleh pemeriksa pajak yang telah memiliki tanda pengenal pemeriksa serta dilengkapi Surat Perintah Pemeriksaan yang harus diperlihatkan kepada wajib pajak yang akan diperiksa”.

Definisi Pemeriksaan Pajak menurut John Hutagaol (2007:74) adalah sebagai berikut:

“Pemeriksaan pajak mencakup kegiatan mencari, mengumpulkan dan mengolah data dan atau keterangan lain yang berasal dari pembukuan wajib pajak maupun dari sumber-sumber lainnya (misalnya konsultan/akuntan public, kreditur, nasabah) yang dapat digunakan untuk menentukan kewajiban perpajakan wajib pajak yang sebenarnya”.

Definisi Pemeriksaan Pajak menurut Soemarso (2007:60) adalah sebagai berikut:

“Pemeriksaan pajak adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh kantor pajak terhadap wajib pajak untuk mencari dan mengumpulkan data atau keterangan lainnya guna penetapan besarnya pajak yang terutang dan /atau tujuan lain dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.



Berdasarkan definisi-definisi diatas maka penulis menyimpulkan bahwa pemeriksaan pajak adalah serangkaian kegiatan yang merupakan hak kantor pajak yang dilengkapi dengan tanda pengenal pemeriksa dan surat perintah pemeriksaan untuk kegiatan mencari, mengumpulkan dan mengolah data dan atau keterangan lain yang berasal dari pembukuan wajib pajak maupun dari sumber-sumber lainnya terkait dengan fokus pemeriksaan

### **2.1.2.2 Faktor-Faktor Pemeriksaan Pajak**

Faktor-faktor yang mempengaruhi pemeriksaan pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:260) adalah sebagai berikut:

#### 1. Teknologi Informasi

Kemajuan teknologi informasi telah luas dimanfaatkan oleh WP. Seiring dengan perkembangan tersebut maka pemeriksa harus juga memanfaatkan perangkat teknologi informasi dengan sebutan *Computer Assisted Audit Technique (CAAT)*.

#### 2. Jumlah sumber daya manusia

Jumlah sumber daya manusia harus sebanding dengan beban kerja pemeriksaan. Untuk mengatasi jumlah pemeriksa yang terbatas adalah dengan meningkatkan kualitas pemeriksa dan melengkapinya dengan teknologi informasi didalam pelaksanaan pemeriksaan.

#### 3. Kualitas sumber daya

Kualitas pemeriksa sangat dipengaruhi oleh pengalaman, latar belakang, dan pendidikan. Solusi agar kesenjangan kualitas pemeriksa teratasi adalah dengan melalui pendidikan dan pelatihan secara berkesinambungan dan sistem mutasi yang terencana serta penerapan reward and punishment.

#### 4. Sarana dan prasarana pemeriksaan

Sarana prasarana pemeriksaan seperti computer sangat diperlukan. *Audit Command Language (ACL)*, contohnya sangat membantu pemeriksa di dalam mengolah data untuk tujuan analisa dan penghitungan pajak.

### 2.1.2.3 Standar Pemeriksaan Pajak

Adapun standar dari Pemeriksaan dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER- 9/PJ/2010 adalah sebagai berikut:

#### 1. Standar Umum Pemeriksaan Pajak

Standar umum pemeriksaan adalah standar yang bersifat pribadi yang berkaitan dengan persyaratan pemeriksa pajak dan mutu pekerjaannya. Standar umum sebagaimana dimaksud meliputi:

- a) Telah mendapat pendidikan dan pelatihan teknis
- b) Jujur dan bersih
- c) Taat terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan termasuk taat terhadap batas waktu yang ditentukan

#### 2. Standar Pelaksanaan Pemeriksaan

Pelaksanaan pemeriksaan harus didahului dengan persiapan yang baik sesuai dengan tujuan pemeriksaan, dan mendapat pengawasan yang seksama. Standar pelaksanaan yang dimaksud meliputi:

- a) Mengumpulkan dan mempelajari data Wajib Pajak
  - Mempelajari profil Wajib Pajak
  - Menganalisis data keuangan Wajib Pajak
  - Mempelajari data lain yang relevan
- b) Menyusun rencana pemeriksaan

Setelah mempelajari data Wajib Pajak, Supervisor harus menyusun rencana pemeriksaan. rencana pemeriksaan harus disusun sebelum

diterbitkan SP2 dan harus disetujui oleh kepala UP2. Rencana pemeriksaan meliputi:

- Penentuan kriteria pemeriksaan
- Jenis pemeriksaan
- Ruang lingkup pemeriksaan
- Identifikasi masalah
- Sarana pendukung
- Menentukan pos-pos yang akan diperiksa

c) Menyusun program pemeriksaan

Penyusunan program pemeriksaan dilakukan secara mandiri objektif, profesional serta memperhatikan rencana pemeriksaan yang telah ditelaah.

d) Menyiapkan sarana pemeriksaan

Untuk kelancaran dan kelengkapan dalam menjalankan pemeriksaan, Tim pemeriksa harus menyiapkan tanda pengenal pemeriksa pajak, SP2, dan sarana pemeriksaan lainnya.

3. Standar Pelaporan Hasil Pemeriksaan

Kegiatan pemeriksaan harus dilaporkan dalam bentuk LHP yang disusun sesuai standar pelaporan hasil pemeriksaan sehingga LHP dapat dipahami dengan baik oleh wajib pajak.

#### 2.1.2.4 Tujuan Pemeriksaan Pajak

Tujuan pemeriksaan pajak menurut Erly Suandy (2011:204) adalah sebagai berikut:

- “1. Menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dalam rangka memberikan kepastian hukum, keadilan dan pembinaan kepada Wajib Pajak.
2. Tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”.

Menurut Peraturan Menteri Keuangan No. 199 / PMK.03 / 2007 Pasal 2, tujuan pemeriksaan pajak adalah untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 199/PMK.03/2007 tanggal 28 Desember 2007 tentang Tata Cara Pemeriksaan Pajak, menetapkan bahwa pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak dapat dilakukan dalam hal Wajib Pajak sebagai berikut :

- a. Menyampaikan Surat Pemberitahuan yang menyatakan lebih bayar, termasuk yang telah diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pajak.
- b. Menyampaikan Surat Pemberitahuan yang menyatakan rugi.
- c. Tidak menyampaikan atau menyampaikan Surat Pemberitahuan tetapi melampaui jangka waktu yang telah ditetapkan dalam Surat Teguran.
- d. Melakukan penggabungan, peleburan, pemekaran, likuidasi, pembubaran, atau akan meninggalkan Indonesia untuk selama-lamanya.

- e. Menyampaikan Surat Pemberitahuan yang memenuhi kriteria seleksi berdasarkan hasil analisis risiko (*risk based selection*) mengindikasikan adanya kewajiban perpajakan Wajib Pajak yang tidak dipenuhi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Tujuan lain dari Pemeriksaan adalah dalam rangka :

- a. Pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak secara jabatan
- b. Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak
- c. Wajib Pajak mengajukan keberatan
- d. Pencocokan data atau alat keterangan
- e. Penentuan Wajib Pajak berlokasi di daerah terpencil

### **2.1.2.5 Ruang Lingkup Pemeriksaan Pajak**

Menurut Erly Suandy dalam rangka menjalankan pemeriksaan pajak diperlukan pemahaman mengenai ruang lingkup pemeriksaan yaitu:

#### **“1. Pemeriksaan lengkap**

Pemeriksaan lengkap yaitu pemeriksaan yang dilakukan di tempat Wajib Pajak yang meliputi seluruh jenis pajak atau tujuan lain baik tahun berjalan maupun tahun-tahun sebelumnya dengan menerapkan teknik-teknik pemeriksaan yang lazim digunakan dalam pemeriksaan pada umumnya. Unit pelaksana pemeriksaan lengkap adalah Direktorat Pemeriksaan Pajak dan Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak.

#### **2. Pemeriksaan sederhana**

Pemeriksaan sederhana yaitu pemeriksaan yang dilakukan untuk mencari, mengumpulkan dan mengolah data atau kegiatan lainnya dengan menerapkan teknik-teknik pemeriksaan dengan bobot dan kedalaman yang sederhana. Pemeriksaan sederhana dilakukan karena selama ini pemeriksaan yang telah dilakukan banyak memerlukan waktu, biaya dan pengorbanan sumber daya lainnya, baik dari Administrasi

Pajak maupun oleh Wajib Pajak itu sendiri. Sehingga kurang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat Wajib Pajak”.

#### **2.1.2.6 Jenis-jenis Pemeriksaan Pajak**

Jenis-jenis pemeriksaan pajak menurut Erly Suandy (2011:208) dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

“1. Pemeriksaan Rutin, adalah pemeriksaan yang langsung dilakukan oleh unit pemeriksa tanpa harus ada persetujuan terlebih dahulu dari unit atasan, biasanya harus segera dilakukan terhadap:

- a. SPT lebih bayar
- b. SPT rugi
- c. SPT yang menyalahi norma perhitungan

Batas waktu pemeriksaan rutin lengkap paling lama tiga bulan sejak pemeriksaan dimulai, sedangkan pemeriksaan lokasi lamanya maksimal 45 hari sejak Wajib Pajak diperiksa.

2. Pemeriksaan khusus dilakukan setelah ada persetujuan atau instruksi dari unit atasan (Direktur Jendral Pajak atau Kepala kantor yang bersangkutan) dalam hal:

- a. Terdapat bukti bahwa SPT yang disampaikan tidak benar
- b. Terdapat indikasi bahwa Wajib Pajak melakukan tindak pidana di bidang perpajakan.
- c. Sebab-sebab lain berdasarkan instruksi dari Direktur Jendral Pajak atau Kepala Kantor Wilayah.

#### **2.1.2.7 Prosedur Pelaksanaan Pemeriksaan Pajak**

Prosedur pelaksanaan pemeriksaan pajak menurut mardiasmo (2011:54) adalah sebagai berikut:

- “1. Petugas pemeriksa harus dilengkapi dengan surat perintah pemeriksaan dan harus memperlihatkan kepada Wajib Pajak yang diperiksa.
2. Wajib Pajak yang diperiksa harus
  - a) Memperlihatkan atau meminjamkan buku atau catatan dokumen yang menjadi dasarnya dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha pekerjaan bebas Wajib Pajak, atau objek yang terutang pajak.

- b) Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat dan ruangan yang dipandang perlu dan memberikan bantuan guna kelancaran pemeriksaan.
  - c) Memberi keterangan yang diperlukan.
3. Apabila dalam mengungkapkan pembukuan, pencatatan, atau dokumen serta keterangan yang diminta, Wajib Pajak terikat oleh suatu kewajiban untuk merahasiakan, maka kewajiban untuk merahasiakan itu ditiadakan.
  4. Direktur Jendral Pajak berwenang melakukan penyegelan tempat atau ruangan tertentu bila Wajib Pajak tidak memenuhi kewajiban pada butir dua di atas”.

### 2.1.2.8 Hak dan Kewajiban Wajib Pajak Selama Pemeriksaan

Menurut Waluyo (2012:375) Hak dan Kewajiban Wajib Pajak selama pemeriksaan adalah:

- “1. Hak Wajib Pajak selama proses pemeriksaan meliputi:
  - a. Meminta tanda pengenal pemeriksa dan surat perintah pemeriksaan kepada pemeriksa pajak.
  - b. Meminta surat pemberitahuan pemeriksaan pajak.
  - c. Meminta penjelasan maksud dan tujuan pemeriksaaan kepada pemeriksa pajak.
  - d. Meminta tanda bukti peminjaman buku-buku, catatan-catatan, dan dokumen-dokumen secara terperinci.
  - e. Meminta rincian dan penjelasan berkenaan dengan hal-hal yang berbeda antara hasil pemeriksaan kepada pemeriksa pajak
  - f. Memberikan sanggahan-sanggahan terhadap koreksi yang dilakukan pemeriksa pajak dengan menunjukkan bukti-bukti yang kuat dan sah dalam rangka *closing conference*.
  - g. Meminta petunjuk mengenai penyelenggaraan pembukuan atau pencatatan dan petunjuk lainnya mengenai pemenuhan kewajiban perpajakan sehubungan dengan pemeriksaan yang dilakukan.
  - h. Menerima buku-buku, catatan-catatan dan dokumen-dokumen yang dipinjam oleh pemeriksa pajak selama proses pemeriksaan.
2. Kewajiban Wajib Pajak apabila dilakukan pemeriksaan pajak, maka Wajib Pajak wajib untuk:
  - a. Memenuhi panggilan untuk datang menghadiri pemeriksaan kantor sesuai waktu yang telah ditentukan.
  - b. Memenuhi permintaan peminjaman buku-buku, catatan-catatan dan dokumen-dokumen yang diperlukan untuk kelancaran pemeriksaan.
  - c. Memberi kesempatan kepada pemeriksa untuk memasuki tempat atau ruangan yang dipandang perlu.
  - d. Memberikan keterangan secara tertulis maupun lisan yang diperlukan oleh pemeriksa selama proses pemeriksaan.

- e. Menandatangani surat pernyataan persetujuan apabila Wajib Pajak menyetujui semua hasil pemeriksaan.
- f. Menandatangani berita acara hasil pemeriksaan bila Wajib Pajak tidak setuju atau tidak sepenuhnya setuju terhadap hasil pemeriksaan.
- g. Menandatangani surat pernyataan penolakan pemeriksaan apabila Wajib Pajak/Wakil/kuasanya menolak membantu kelancaran pemeriksaan.
- h. Memberi kesempatan kepada pemeriksa untuk melakukan penyegelan tempat atau ruangan tertentu.

#### **2.1.2.9 Jangka Waktu Pemeriksaan**

Jangka waktu pemeriksaan pajak 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 kantor 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 pemeriksaan sampai dengan tanggal hasil laporan 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 lam, pemeriksaan lapangan dilaksanakan dalam jangka waktu paling lama dua tahun.
4. Dalam pemeriksaan dilakukan berdasarkan kriteria pemeriksaan pajak mengenai pengajuan permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak oleh Wajib Pajak, jangka waktu pemeriksaaan sebagaimana dimaksud pada butir 1,2, dan 3 diatas, harus memperhatikan jangka waktu penyelesaian permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak”.



### **2.1.3 Kualitas Pelayanan Perpajakan**

#### **2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Perpajakan**

Sebelum membahas pengertian kualitas pelayanan perpajakan alangkah baiknya kalau kita mengetahui defenisi dari pelayanan terlebih dahulu. Hal ini dikemukakan oleh Freed Luthans (1995:16) pengertian pelayanan adalah sebagai berikut:

“Pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang menyangkut segala masalah yang ditujukan orang lain untuk menyelesaikan masalah.

Menurut Prasuraman dalam (Sapriadi, 2013), kualitas pelayanan pajak dapat diartikan sebagai perbandingan antara pelayanan yang dirasakan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan. Maka dari itu pemerintah harus memastikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik.

Perpajakan termasuk pelayanan umum (publik) karena dilaksanakan oleh instansi pemerintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada laba.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.Pun/7/2003 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dijelaskan bahwa:

“Pelayanan Publik adalah Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. (Kep MENPN Nomor 63/2003)

### **2.1.3.2 Standar Pelayanan Perpajakan**

Standar pelayanan perpajakan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayan. Standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan, termasuk pengaduan.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan

Biaya/ tarif pelayan, termasuk rincian-rinciannya, ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi proses pemberi pelayan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

### **2.1.3.3 Dimensi Kualitas Pelayanan Perpajakan**

Sebelum masuk pada dimensi kualitas pelayanan perpajakan, terlebih dahulu kita harus memahami apa itu kualitas. Pengertian kualitas menurut Goetsch dan Davis sebagaimana dikutip oleh Sony Devano (2010), adalah:

“kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan, pengertian dari kualitas jasa (layanan) sendiri adalah sejauh mana jasa tersebut memenuhi spesifikasi-spesifikasinya. Kualitas jasa juga diartikan sebagai hasil persepsi dan perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual jasa atau layanan.”

Untuk mengukur kualitas pelayanan, salah satu pendekatan yang dapat digunakan adalah dengan menggunakan model *servqual* (*service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Dalam model tersebut

terdapat sepuluh dimensi kualitas pelayanan, antara lain: 1) *Reliability*, 2) *Responsiveness*, 3) *Competency*, 4) *Access*, 5) *Courtesy*, 6) *Communication*, 7) *Credibility*, 8) *Security*, 9) *Understanding*, dan 10) *Tangible*. Kesepuluh aspek pelayanan tersebut oleh Dr. Freddy Rangkuti (2003) diringkas menjadi lima, yaitu:

1. *Reliability*

Keandalan atau kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dimensi ini digunakan untuk mengukur kinerja perusahaan dalam menyajikan kualitas jasanya dari sudut pandang ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

2. *Responsiveness*

Daya tangkap, suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan pelayanan informasi yang jelas.

3. *Assurance*

Jaminan, yaitu perilaku para karyawan untuk mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya.

4. *Empathy*

Empathy merupakan kemampuan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

5. *Tangibles*

Bukti fisik, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam melanjutkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Hal ini meliputi penampilan karyawan, sarana & prasarana fisik perusahaan serta perlengkapan dan peralatan.

(Sony Devano: 2010)

#### **2.1.3.4 Pelayanan Prima**

Pada umumnya masyarakat akan puas apabila memperoleh pelayanan sesuai dengan standar (biaya, waktu, prosedur) yang telah disepakati, apalagi bila pada praktiknya pemberian pelayanan lebih cepat dan efisien dibandingkan dengan standar yang ditetapkan (*beyond expectation*). Pemberian pelayanan yang *beyond expectation* ini akan menimbulkan persepsi positif masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan adalah pelayanan prima. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak dan seluruh *stakeholders* perpajakan, maka dibentuklah peraturan peraturan mengenai pelayan prima perpajakan melalui Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-45/PJ/2007.

#### **2.1.3.5 Strategi Pelayanan Direktorat Jendral Pajak**

Menurut Zeithami (1990:42) Strategi pelayanan yang dijalankan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam rangka menciptakan terwujudnya *good governance* adalah dengan mewujudkan beberapa hal di bawah ini:

1. Konsep *one stop service* yang ditunjang dengan adanya *Account Representative* (AR) sebagai *liason officer* dari Wajib Pajak.

2. Pemanfaatan teknologi informasi secara optimal.
3. Sumber daya manusia yang profesional dan terikat dengan kode etik.
4. Pemeriksaan yang lebih terbuka dan profesional dengan konsep spesialisasi.
5. Pelaksanaan *good governance* di semua lini, sehingga Korupsi Kolusi dan Nepotisme (KKN) dapat diminimalisasi.

Direktorat Jenderal Pajak telah menunjukkan kesungguhan dalam mewujudkan praktik-praktik *good governance* yang telah dilakukan di lingkungan DJP antara lain:

- a. Penerapan sistem manajemen kasus (*case management*) dan sistem alur kerja (*workflow system*) sebagai sistem pengawasan yang melekat pada tugas-tugas pelayanan. Sistem ini akan mendorong proses pekerjaan menjadi lebih lancar dan tepat waktu.
- b. Penetapan Kode Etik Pegawai DJP yang menjadi standar perilaku pegawai yang secara jelas mengatur kewajiban dan larangan bagi pegawai, serta sanksi atas pelanggaran kode etik tersebut.
- c. Membentuk komite kode etik yang berkedudukan di luar struktur DJP dan bertanggung jawab langsung kepada Menteri Keuangan.

Direktorat Jenderal Pajak merancang pembentukan kantor modern dengan tujuan strategis sesuai dengan visi dan misi DJP dalam mewujudkan *good governance* sebagai berikut:

1. optimalisasi penerimaan pajak;

2. pelayanan untuk pemenuhan tujuan;
3. menjamin kepercayaan publik dalam hal integritas dan kewajaran administrasi perpajakan;
4. penerapan kewajaran, keadilan, dan prinsip persamaan;
5. meningkatkan produktivitas;
6. optimalisasi pencegahan terhadap kecurangan pajak;
7. mendorong pegawai yang mempunyai motivasi, berkompeten, dan terlatih.

Adapun strategi pelayanan yang dirancang oleh DJP dalam rangka mencapai tujuan di atas adalah:

1. peningkatan kepatuhan;
2. membina hubungan baik dengan klien;
3. meningkatkan eksistensi DJP di mata masyarakat;
4. mengurangi hubungan langsung antara wajib pajak dengan fiskus;
5. menyediakan beragam pilihan pelayanan;
6. memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu.

Keberhasilan dalam administrasi perpajakan modern tidak hanya tergantung pada kepuasan Wajib Pajak, tetapi juga tergantung dari kualitas dan motivasi sumber daya manusianya. Kinerja yang tinggi dapat dicapai apabila terdapat tiga komponen yang harus dipenuhi, yaitu kepuasan Wajib Pajak, kepuasan pegawai, dan hasilnya benar-benar dipertimbangkan pada saat penyusunan tujuan, penetapan hasil kerja, dan penilaian kinerja setiap individu. Alasan inilah yang membuat Kantor Pelayanan

Pajak (KPP) modern telah memperkenalkan alat ukur kinerja manajemen. Alat ukur kinerja ini dirancang untuk kegiatan operasional dan kegiatan pengembangan SDM. Ukuran-ukuran itu akan dikembangkan dari faktor-faktor penting (*critical success factors*) yang diperoleh dari penjabaran visi dan misi DJP dan dirumuskan ke dalam tugas administrasi DJP.

#### **2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak**

##### **2.1.4.1 Pemahaman tentang Kepatuhan**

Menurut Safri Nurmantu dalam Sofyan (2005:70), kepatuhan perpajakan didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Terdapat 2 macam kepatuhan yaitu:

##### 1) Kepatuhan Formal

Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Misalnya ketentuan batas waktu penyampaian SPT.



## 2) Kepatuhan Material

Keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat meliputi kepatuhan formal.

Wajib Pajak Patuh adalah Wajib Pajak yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai Wajib Pajak yang memenuhi kriteria tertentu yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak.

### **2.1.4.2 Kriteria Wajib Pajak Patuh**

Beberapa kriteria mengenai kepatuhan Wajib Pajak menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 perubahan ketiga atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan adalah sebagai berikut:

1. Wajib Pajak mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) dengan benar, lengkap, dan jelas dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf latin, angka arab dan satuan mata uang rupiah.
2. Surat Pemberitahuan (SPT) yang disampaikan oleh Wajib Pajak ditandatangani oleh Pengurus atau Direksi atau oleh seseorang yang telah diberi Surat Kuasa dan dilengkapi dengan Surat Kuasa.
3. Wajib Pajak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Masa pajak terutangnya tidak melampaui 20 hari setelah masa terutangnya atau berakhirnya Masa Pajak.

4. Wajib Pajak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan PPh Badan terutang tidak melampaui 4 (empat) bulan setelah akhir Tahun Pajak.
5. Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) Wajib Pajak melampirkan Laporan Keuangan berupa Neraca, Laporan Laba Rugi serta keterangan lain yang diperlukan untuk menghitung besarnya Penghasilan Kena Pajak (PKP).

Sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK 03/2007 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak, Wajib Pajak dengan kriteria tertentu disebut sebagai Wajib Pajak Patuh adalah Wajib Pajak yang memenuhi persyaratan sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan;
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengganggu atau menunda pembayaran pajak;
3. Laporan keuangan diaudit oleh akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan Pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama (tiga) tahun berturut-turut; dan
4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

#### **2.1.4.3 Wajib Pajak Patuh**

Keuntungan menjadi Wajib Pajak Patuh yaitu : bagi Pengusaha Kena Pajak yang memenuhi kriteria sebagai Wajib Pajak Patuh akan diberikan pelayanan khusus dalam restitusi Pajak Penghasilan dan Pajak Pertambahan Nilai berupa pengembalian pendahuluan kelebihan pajak tanpa dilakukan pemeriksaan terlebih dahulu.

Fasilitas yang diterima Wajib Pajak apabila termasuk dalam kriteria Wajib Pajak Patuh adalah Wajib Pajak dapat melakukan permohonan kelebihan pembayaran pajak dan Direktorat Jenderal Pajak setelah melakukan penelitian atas permohonan tersebut akan menerbitkan Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKPPKP) paling lama 3 (tiga) bulan sejak permohonan diterima secara lengkap untuk Pajak Penghasilan (PPh) dan paling lama 1 (satu) bulan sejak permohonan diterima secara lengkap untuk Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

#### **2.1.4.4 Pencabutan Wajib Pajak Patuh**

Surat keputusan Pengembalian Kelebihan Pajak tidak dapat diterbitkan dan pencabutan kepada Wajib Pajak Patuh dapat dilakukan apabila dalam masa berlakunya jangka waktu sebagai Wajib Pajak Patuh:

1. Terdapat Wajib Pajak tersebut dilakukan tindakan penyidikan tindak pidana di bidang perpajakan.
2. Wajib Pajak terlambat menyampaikan Surat Pemberitahuan Masa (untuk suatu jenis Pajak tertentu 2 (dua) Masa Pajak berturut-turut).

3. Wajib Pajak terlambat menyampaikan Surat Pemberitahuan masa (untuk suatu jenis Pajak tertentu 3 (tiga) Masa Pajak tidak berturut-turut dalam 1 (satu) tahun kalender.
4. Wajib Pajak terlambat menyampaikan Surat Pemberitahuan Masa tidak lebih 3 (tiga) Masa Pajak secara berturut-turut dan terdapat penyampaian Surat Pemberitahuan Masa yang lewat dari batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Masa, Masa Pajak berikutnya; dan
5. Wajib Pajak terlambat menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan.

Pada penelitian ini penulis mengembangkan penelitian dengan menggunakan tiga objek penelitian yaitu pemeriksaan pajak, kualitas pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak. Lokasi penelitian dilakukan pada lima KPP pratama di kota Bandung Kanwil Jabar I sehingga di harapkan dengan cakupan responden yang lebih luas akan di dapat hasil penelitian yang lebih baik.

Adapun beberapa penelitian terdahulu mengenai pemeriksaan pajak dan kualitas pelayanan perpajakan serta pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari table 2.2 berikut ini:

**Tabel 2.1**  
**Tinjauan atas Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti	Judul Penelitian	Perbedaan/Persamaan	Hasil Penelitian
1.	Feri Yusi Setiawan (2007)	Pengaruh Pelaksanaan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PPh 21	Pada penelitian ini hanya ada dua objek penelitian yaitu pemeriksaan dan Kepatuhan, lokasi penelitian hanya satu KPP, dan responden hanya WP PPh 21.	Terdapat pengaruh pelaksanaan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak PPh21 di KPP Bononegara Bandung sebesar 52.12%
2.	Maria W. Br. Simbolon (2011)	Pengaruh Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan	Pada penelitian ini hanya menggunakan dua objek penelitian yaitu pemeriksaan dan kepatuhan, lokasi penelitian hanya dilakukan pada satu KPP yaitu dilakukan di KPP Duren Sawit Jakarta	Pemeriksaan pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak badan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan sebesar 30.63%.
3.	Kirana Cipta Komala (2014)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP KPP Madya Malang.	Pada penelitian ini hanya ada dua objek penelitian yaitu kualitas layanan dan Kepatuhan, lokasi penelitian hanya satu KPP yaitu KPP Madya Malang.	Pada Hasil Penelitian diperoleh bukti empiris bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak
4.	Fany Yulinda (2010)	Pengaruh Pelayanan dan Pengawasan yang Dilaksanakan oleh Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Terdapat pada objek penelitian yaitu pada penelitian ini terdapat variabel pengawasan, penelitian hanya dilakukan pada satu KPP sehingga cakupan responden tidak sebesar penelitian yang akan penulis lakukan.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh pelayanan dan pengawasan yang dilakukan oleh Account Representative terhadap

		pada KPP Madya Bandung		kepatuhan Wajib Pajak sebesar 36.31 %.
5.	Hafsyah Nur Hidayah Harahap (2013)	Pengaruh Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan	Lokasi penelitian hanya pada satu KPP yaitu KPP pratama Karees. Responden yang diteliti yaitu Wajib Pajak Badan.	Pelaksanaan pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Badan. Koefesien Determinasi menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi pelaksanaan pemeriksaan pajak sebesar 69,10 %.

## 2.2 Kerangka Pemikiran

Sistem pemungutan pajak di Indonesia yang menganut sistem self assessment menuntut kesadaran Wajib Pajak untuk menghitung, menyetorkan dan melaporkan sendiri pajak yang terutang terkait usaha yang dilakukan kepada kantor pelayanan pajak dimana wajib pajak terdaftar sebagai pengusaha kena pajak. Dapat disimpulkan bahwa dalam sistem ini lebih ditekankan pada kerelaan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. (Siti Kurnia,2010:142)

Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah untuk menguji kepatuhan Wajib Pajak adalah dengan cara melakukan pemeriksaan terhadap Wajib Pajak sesuai

dengan ketentuan undang-undang perpajakan yang berlaku. Definisi Pemeriksaan Pajak menurut John Hutagaol (2007:74) adalah sebagai berikut:

“Pemeriksaan pajak mencakup kegiatan mencari, mengumpulkan dan mengolah data dan atau keterangan lain yang berasal dari pembukuan wajib pajak maupun dari sumber-sumber lainnya (misalnya konsultan/akuntan public, kreditur, nasabah) yang dapat digunakan untuk menentukan kewajiban perpajakan wajib pajak yang sebenarnya”.

Teori penghubung yang menghubungkan pengaruh pelaksanaan pemeriksaan pajak dengan peningkatan kepatuhan Wajib Pajak dikemukakan oleh Direktur Jendral Pajak yang dikutip dari situs resmi perpajakan Republik Indonesia pajak.go.id yaitu:

“Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengelola 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”.

Teori tambahan yang menghubungkan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak menurut Undang-Undang KUP dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:140) adalah sebagai berikut:

“Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi suatu Negara, pelayanan pada Wajib Pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak.”

Berdasarkan teori penghubung di atas maka dapat disimpulkan bahwa pemeriksaan pajak yang dilakukan oleh fiskus bertujuan untuk menguji tingkat

kepatuhan Wajib Pajak sehingga pada pelaksanaannya harus sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Selain pemeriksaan pajak, kualitas pelayanan perpajakan yang baik juga harus diperhatikan karena dari sistem pelayanan yang baik Wajib Pajak dapat merasakan salah satu manfaat pajak yang telah dibayarkan selama ini. Sistem pelayanan yang baik juga diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Pengertian kualitas menurut Goetsch dan Davis sebagaimana dikutip oleh Sony Devano (2010), adalah:

“kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan, pengertian dari kualitas jasa (layanan) sendiri adalah sejauh mana jasa tersebut memenuhi spesifikasi-spesifikasinya. Kualitas jasa juga diartikan sebagai hasil persepsi dan perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual jasa atau layanan”.

Teori penghubung yang menghubungkan pengaruh kualitas pelayanan perpajakan dengan kepatuhan Wajib Pajak dikemukakan oleh Aiman Abdul Aziz (2015:5) adalah sebagai berikut:

“Perbaikan infrastruktur dan peningkatan kualitas sumber daya manusia menjadi prioritas dalam memberikan pelayanan yang baik yang nantinya diharapkan mampu meningkatkan kewajiban Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sehingga mampu meningkatkan penerimaan Negara dari sektor pajak”.

Teori tambahan yang menghubungkan kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak menurut Dr. Widi Widodo (2010:150) adalah sebagai berikut:



“Adanya upaya untuk memberikan kemudahan dan selalu berlaku adil dalam administrasi perpajakan, secara signifikan berpengaruh terhadap kepatuhan sukarela Wajib Pajak”.

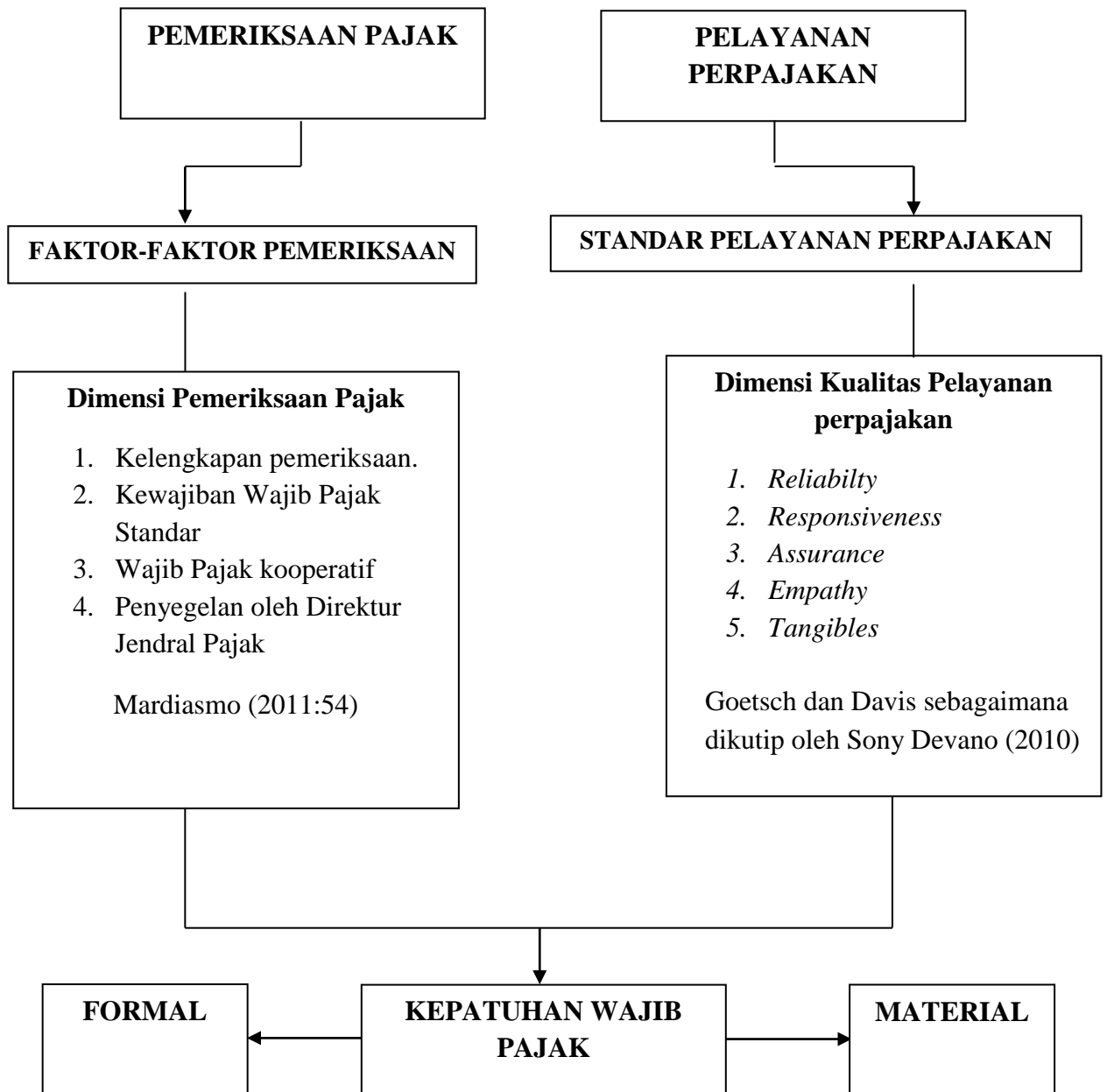
“Dalam beberapa penelitian mengenai kepatuhan perpajakan terutama untuk Negara berkembang, menunjukkan bahwa peran administrasi perpajakan dalam meningkatkan kepatuhan pajak sangat signifikan. Terutama yang berkaitan dengan keadilan dan kemudahan (*simplification*) administrasi pajak. Untuk menunjang itu semua perlu di dukung oleh fasilitas layanan yang memadai juga”. (Dr. Widi Widodo, 2010:150)

Dalam pelaksanaan perpajakan di seluruh Negara sangat diperlukan tentang kesadaran Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Indonesia adalah salah satu Negara yang menganut sistem perpajakan *Self Assessment* yang mengutamakan pada kesadaran Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya

“Wajib pajak patuh merupakan wajib pajak yang taat dalam pembayaran pajak, dan dalam mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) dilakukan dengan benar, lengkap, dan jelas, sehingga tidak perlu dilakukan penelitian dan pemeriksaan, tentunya dengan penekanan penerimaan pajak sebagai kontribusi terbesar penerimaan Negara diharapkan semua wajib pajak di Indonesia berpredikat patuh, yang akan berimplikasi pada optimalisasi penerimaan pajak”. (Siti Kurnia,2010:143).

Berdasarkan teori penghubung diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang baik diharapkan dapat membuat hasil yang baik. Hasil yang baik dapat diartikan sebagai meningkatnya kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya sehingga pada pelaksanaannya, diharapkan dapat menjadi

prioritas untuk meningkatkan kesadaran Wajib Pajak tentang pentingnya membayar pajak.



**Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pemikiran**

### 2.3 Hipotesis Penelitian

Sugiyono (2002:39) menyatakan bahwa: “Hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara terhadap yang diberikan, baru didasarkan pada teori yang relevan bukan didasarkan pada faktor-faktor empiris yang diperoleh dari pengumpulan data”.

Berdasarkan tinjauan pustaka dan kerangka pemikiran yang telah diuraikan sebelumnya, maka hipotesis yang akan diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H1 : Pemeriksaan pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak secara signifikan.
- H2 : Kualitas pelayanan perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak secara signifikan.
- H3: Pemeriksaan pajak dan kualitas pelayanan perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak secara signifikan.