

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Pustaka

Dalam melakukan suatu penelitian harus mengetahui lebih dahulu tentang apa yang akan diteliti, hal tersebut dapat memudahkan dalam memberikan penjelasan lebih rinci tentang variabel yang akan diteliti.

2.1.1 Pajak

2.1.1.1 Pengertian Pajak

Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro SH, dalam Sukrisno Agoes dan Estralita Trisnawati (2013:6) definisi pajak adalah sebagai berikut :

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

Menurut S.I DjajaDiningrat dalam Siti Resmi (2017 : 1) definisi pajak adalah sebagai berikut :

“ Pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut

peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum”.

Menurut Dr. N. J Feldmann dalam Siti Resmi (2017 : 1) definisi pajak adalah sebagai berikut :

“Pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada penguasa (menurut norma–norma yang ditetapkannya secara umum). Tanpa adanya kontraprestasi, dan semata–mata digunakan untuk menutup pengeluaran–pengeluaran umum”.

Berdasarkan ketiga definisi diatas menunjukkan bahwa pajak merupakan penerimaan yang berasal dari iuran rakyat kepada negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum pemerintah yang balas jasanya tidak langsung dirasakan oleh rakyat.

2.1.1.2 Ciri – ciri Pajak

Menurut Siti Resmi (2017:2) ciri–ciri yang disimpulkan dari beberapa definisi tersebut adalah sebagai berikut :

1. “Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang–undang serta aturan pelaksanaannya.
2. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individu 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, digunakan untuk membiayai *public investment*.”

2.1.1.3 Fungsi Pajak

Menurut Siti Resmi (2017:3) terdapat dua fungsi pajak sebagai berikut :

1. Fungsi *Budgetair* (Sumber keuangan Negara)

Pajak mempunyai fungsi *budgetair* , artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran, baik rutin maupun 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 peraturan berbagai jenis pajak, seperti Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN) Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan sebagainya.

2. Fungsi *Regularend* (Pengaturan)

Pajak mempunyai fungsi pengaturan, artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi serta mencapai tujuan–tujuan tertentu diluar bidang keuangan. Berikut ini beberapa contoh penerapan pajak sebagai fungsi pengatur.

- a. Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) dikenakan pada saat terjadi transaksi jual beli barang tergolong mewah. Semakin mewah suatu barang, tarif pajaknya semakin tinggi sehingga barang tersebut harganya semakin mahal. Pengenaan pajak ini dimaksudkan agar rakyat tidak berlomba-lomba untuk mengkonsumsi barang mewah (mengurangi gaya hidup mewah).
- b. Tarif pajak progresif dikenakan atas penghasilan, dimaksudkan agar pihak yang memperoleh penghasilan tinggi memberikan kontribusi (membayar pajak) yang tinggi pula sehingga terjadi pemerataan pendapatan.
- c. Tarif pajak ekspor sebesar 0% dimaksudkan agar para pengusaha terdorong mengeksport hasil produksinya di pasar dunia sehingga memperbesar devisa negara.
- d. Pajak penghasilan dikenakan atas penyerahan barang hasil industri tertentu, seperti industri semen, industri kertas, industri baja, dan lainnya, dimaksudkan agar terdapat penekanan produksi terhadap industri tersebut karena dapat mengganggu lingkungan atau polusi (membahayakan kesehatan).
- e. Pemberlakuan *tax holiday*, dimaksudkan untuk menarik investor asing agar menanamkan modalnya di Indonesia.

2.1.1.4 Jenis Pajak

Menurut Siti Resmi (2013:7) terdapat berbagai jenis pajak yang dapat dikelompokkan menjadi tiga yaitu sebagai berikut :

1. “ Menurut Golongan

Pajak dikelompokkan menjadi dua :

- a) Pajak langsung, pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain atau pihak lain. Pajak harus menjadi beban Wajib pajak yang bersangkutan. Contoh : Pajak Penghasilan (PPh). PPh dibayar atau ditanggung oleh pihak pihak tertentu yang memperoleh penghasilan tersebut.
- b) Pajak Tidak Langsung, pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga. Pajak tidak langsung terjadi jika terdapat suatu kegiatan, peristiwa, atau perbuatan yang menyebabkan terutangnya pajak. Misalnya terjadi penyerahan barang atau jasa. Contoh : Pajak Pertambahan Nilai (PPN). PPN terjadi karena terdapat pertambahan nilai terhadap barang atau jasa. Pajak ini dibayarkan oleh produsen atau pihak yang menjual barang, tetapi dibebankan kepada konsumen baik secara eksplisit maupun implisit (dimasukan dalam harga jual barang atau jasa).

2. Menurut Sifat

Pajak dapat dikelompokkan menjadi dua , yaitu :

- a) Pajak Subjektif, pajak yang pengenaanya memperhatikan keadaan Wajib Pajak atau pengenaanya pajak yang memperhatikan keadaan subjeknya. Contoh : Pajak Penghasilan (PPh). Dalam PPh terdapat subjek pajak (Wajib Pajak) orang pribadi. Pengenaan PPh untuk orang pribadi tersebut memperhatikan keadaan pribadi Wajib Pajak (status perkawinan, banyaknya anak, dan tanggungan lainnya). Keadaan pribadi Wajib pajak tersebut selanjutnya digunakan untuk menentukan besarnya penghasilan tidak kena pajak.
- b) Pajak Objektif, pajak yang pengenaannya memperhatikan objeknya baik berupa benda, keadaan, perbuatan, atau peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memperhatikan keadaan pribadi subjek pajak (Wajib Pajak) maupun tempat tinggal. Contoh : Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), serta Pajak Bumi dan Bangunan (PPB).

3. Menurut Lembaga Pemungut

Pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu :

- a) Pajak negara (pajak pusat) , pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya. Contoh : PPh,PPN, dan PPnBM.
- b) Pajak Daerah, pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah baik daerah tingkat I (provinsi) maupun daerah tingkat II (pajak kabupaten / kota) dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing masing. Contoh : Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan, Pajak Air Permukaan, Pajak Rokok, Pajak Hotel dan Lainnya.

2.1.1.5 Tata Cara Pemungutan Pajak

Menurut Siti Resmi (2013 : 9) pemungutan pajak dapat dilakukan dengan tiga stelsel, yaitu :

1. Stelse Pajak

a. Stelse Nyata (*Riil Stelse*)

Stelse ini menyatakan bahwa pengenaan pajak didasarkan pada objek yang sesungguhnya terjadi (untuk PPh maka objeknya adalah penghasilan). Oleh karena itu, pemungutan pajaknya baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak, yaitu setelah semua penghasilan yang sesungguhnya dalam suatu tahun pajak diketahui. Kelebihan stelse nyata adalah perhitungan pajak didasarkan pada penghasilan sesungguhnya sehingga lebih akurat dan realistis. Kekurangan stelse nyata adalah pajak baru dapat diketahui pada akhir periode.

b. Stelse Anggapan (*Fictieve Stelse*)

Stelse ini menyatakan bahwa pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh undang– undang. Sebagai contoh, penghasilan suatu tahun anggapan sama dengan penghasilan tahun sebelumnya, sehingga pajak yang terutang pada suatu tahun juga dianggap sama dengan pajak yang terutang sebelumnya. Dengan stelse ini, berarti besarnya pajak yang terutang pada tahun berjalan sudah dapat ditetapkan atau diketahui pada awal tahun yang bersangkutan. Kelebihan stelse fiktif adalah pajak dapat dibayar selama setahun berjalan, tanpa harus menunggu sampai akhir suatu tahun, misalnya pembayaran pajak dilakukan pada saat Wajib pajak memperoleh penghasilan tinggi atau mungkin diangsur dalam tahun berjalan. Kekurangannya adalah pajak yang dibayar tidak berdasar pada

keadaan yang sesungguhnya sehingga penerimaan pajak menjadi tidak akurat.

c. Stelse Campuran

Stelse ini menyatakan bahwa pengenaan pajak didasarkan pada kombinasi antara stelse nyata dan stelse anggaran. Pada awal tahun besarnya pajak dihitung berdasarkan suatu anggapan, kemudian pada akhir tahun besarnya pajak dihitung berdasarkan keadaan yang sesungguhnya. Jika besarnya berdasarkan keadaan sesungguhnya lebih besar dari pada besarnya pajak menurut anggapan. Wajib Pajak harus membayar kekurangan tersebut. Sebaliknya, jika besarnya pajak sesungguhnya lebih kecil daripada besarnya pajak menurut anggapan, kelebihan tersebut dapat diminta kembali (restitusi) ataupun dikompensasikan pada tahun berikutnya, setelah diperhitungkan dengan utang pajak lain.”

2. Asas – Asas Pemungutan Pajak

a. Asas Domisili (Asas Tempat Tinggal)

Asas ini menyatakan bahwa negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan Wajib pajak yang bertempat tinggal di wilayahnya baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun luar negeri. Setiap Wajib pajak yang berdomisili atau bertempat tinggal di wilayah Indonesia (Wajib Pajak dalam negeri) dikenakan pajak atas seluruh penghasilan yang diperoleh baik Indonesia maupun dari luar Indonesia.

b. Asas Sumber

Asas ini menyatakan bahwa negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber di wilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal Wajib pajak. Setiap orang yang memperoleh penghasilan dari Indonesia dikenakan pajak atas penghasilan yang diperolehnya tadi.

c. Asas Kebangsaan

Asas ini menyatakan bahwa pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara. Misalnya, pajak bangsa asing di Indonesia dikenakan atas setiap orang asing yang bukan berkebangsaan Indonesia, tetapi bertempat tinggal di Indonesia.

3. Sistem Pemungutan Pajak

a. Official Assesment System

Sistem pemungutan pajak yang memberikan kewenangan aparatur perpajakan untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada ditangan para aparatur perpajakan. Dengan demikian, berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada aparatur perpajakan (peranan dominan ada pada aparatur perpajakan).

b. Self Assesment System

Sistem pemungutan pajak yang memberi kewenangan Wajib Pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada ditangan Wajib Pajak. Wajib Pajak dianggap mampu menghitung pajak, mampu memahami undang-undang perpajakan yang sedang berlaku, dan mempunyai kejujuran yang tinggi, serta menyadari akan arti pentingnya membayar pajak. Oleh karena itu, wajib pajak diberi kepercayaan untuk :

- a) Menghitung sendiri pajak yang terutang;
- b) Memperhitungkan sendiri pajak yang terutang;
- c) Membayar sendiri jumlah pajak yang terutang;
- d) Melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang ; dan
- e) Mempertanggungjawabkan pajak yang terutang.

Jadi, berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak sebagian besar tergantung pada Wajib Pajak sendiri (peranan dominan ada pada Wajib Pajak).

c. With Holding System

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Penunjukkan pihak ketiga ini dilakukan sesuai peraturan perundang-undangan perpajakan, keputusan presiden, dan peraturan lainnya untuk memotong serta memungut pajak, menyetor dan mempertanggung jawabkan melalui sarana perpajakan yang tersedia. Berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada pihak ketiga yang ditunjuk. Peranan dominan ada pada pihak ketiga.

2.1.2 Kualitas Pelayanan

2.1.2.1 Pengertian Kualitas dan Kualitas Pelayanan (Pajak)

Kualitas atau mutu produk perlu mendapat perhatian besar dari manajer, sebab kualitas mempunyai hubungan langsung dengan kemampuan bersaing dan tingkat keuntungan yang diperoleh perusahaan. Kualitas yang rendah akan menempatkan perusahaan pada posisi yang kurang menguntungkan. Apabila pelanggan merasa kualitas dari suatu produk tidak memuaskan, maka kemungkinan besar ia tidak akan menggunakan produk atau jasa perusahaan lagi.

Sebuah perusahaan jasa dapat memenangkan persaingan dengan menyampaikan secara konsisten layanan yang berkualitas tinggi dibandingkan para pesaing dan yang lebih tinggi dari pada harapan pelanggan. Menurut Goest dan Davish yang dikutip oleh Tjiptono (2012:51) yang dimaksud kualitas adalah:

“Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Definisi dari kualitas pelayanan bermacam-macam, banyak pendapat yang mengemukakan tentang pengertian dari kualitas jasa itu sendiri. Inti dari kualitas jasa berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan dalam penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Menurut Keputusan Menteri Negara Pemberdayagunaan Aparatur Negara (MEN-PAN) No 81 Tahun 1993 yang dikutip dari buku Siti Kurnia Rahayu (2013:134) bahwa pelayanan publik dapat di definisikan sebagai berikut :

“Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan BUMN/D

dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan”.

Definisi kualitas pelayanan menurut Wykof yang dikutip oleh Tjiptono (2012:59) adalah:

“Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

2.1.2.2 Model Kualitas Pelayanan

Model kualitas pelayanan/jasa yaitu suatu model yang menyoroti kebutuhan utama untuk menghantarkan kualitas jasa yang lebih tinggi. Parasuraman, et. al. seperti dikutip oleh Tjiptono (2012:147) mengidentifikasi lima kesenjangan tersebut yaitu:

1. “Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen.
2. Kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap pelanggan dan spesifikasi kualitas pelayanan jasa.
3. Kesenjangan antara spesifikasi mutu jasa dan penyampaian jasa.
4. Sering kali harapan pelanggan dipengaruhi oleh iklan dan pernyataan janji yang dibuat oleh perusahaan, resiko yang dihadapi oleh perusahaan adalah janji yang diberikan ternyata tidak dapat dipenuhi.
5. Kesenjangan antara jasa yang dialami dan jasa yang diharapkan”.

2.1.2.3 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan

Dalam rangka menciptakan gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif serta menyempurnakan kualitas, setiap organisasi harus mampu mengimplementasikan enam prinsip utama yang berlaku baik perusahaan

manufaktur maupun organisasi jasa. Keenam prinsip ini sangat bermanfaat bagi setiap perusahaan yang menjalankannya serta mampu mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh pemasok, karyawan, dan pelanggan.

Enam prinsip pokok tersebut menurut Wolkins, yang dikutip oleh Tjiptono (2012:75), yaitu:

1. “Kepemimpinan
Strategi kualitas perusahaan harus inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak, manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kerja kualitasnya. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak maka usaha untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaan.
2. Pendidikan
Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai bisnis, alat, dan teknik implementasi kualitas, peranan eksekutif dalam implementasi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.
3. Perencanaan Strategi
Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.
4. *Review*
Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku operasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya perhatian konstan dan terus menerus untuk mencapai tujuan kualitas.
5. Komunikasi
Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan dengan karyawan, pelanggan, dan *stakeholder* perusahaan lainnya, seperti: pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum, dan lain-lain.
6. Pengharapan dan Pengakuan (*Total Human Reward*)
Reward dan *recognition* merupakan aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang menghasilkan prestasi perlu diberikan suatu imbalan dan prestasinya diakui oleh organisasi. Dengan cara seperti itu, motivasi serta semangat kerja, rasa bangga, dan rasa memiliki (*sense of belong*) setiap anggota organisasi dapat meningkat, yang pada gilirannya

berkontribusi pada meningkatnya produktivitas karyawan dan profitabilitas bagi perusahaan, kepuasan dan loyalitas pelanggan”.

2.1.2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan

Dalam mengevaluasi pelayanan yang bersifat *intangibile* (tidak berwujud), konsumen umumnya menggunakan beberapa atribut atau faktor, menurut Zeithaml Parasuraman, dan Berry yang dikutip oleh Hardiansyah (2011:46), yaitu sebagai berikut:

1. “Berwujud (Tangible)
Kualitas Pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, dan tempat informasi. Indikatornya adalah :
 - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
 - d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
2. Keandalan (Realibility)
Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya adalah :
 - a. Kecermatan petugas dalam melayani
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. Ketanggapan (Responsive)
Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikatornya adalah :
 - a. Merespon setiap pelanggan/permohonan yang ingin mendapatkan pelayanan.
 - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 - d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

4. Jaminan (*Assurance*)

Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Indikatornya adalah :

- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

5. Empati (*Empathy*)

Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Indikatornya adalah :

- a. Mendahulukan kepentingan pelanggan
- b. Petugas melayani dengan sikap ramah
- c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan)
- e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan”

Menurut pendapat lainnya terdapat delapan dimensi kualitas pelayanan jasa dan dapat digunakan sebagai pondasi strategis dan analisis bagi perusahaan, delapan dimensi tersebut dikemukakan oleh Garvis yang dikutip oleh Tjiptono (2012:68) yaitu:

1. “Kinerja (*Performance*) karakteristik operasi pokok dari produk dari produk inti, misalnya kecepatan, konsumsi listrik, jumlah kapasitas yang dipakai konsumen, kemudahan dan kenyamanan dalam menggunakan jasa tersebut dan sebagainya
2. Ciri-ciri keistimewaan tambahan (*Features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap, misalnya kelengkapan interior dan eksterior seperti AC, sound system, kursi, meja, dan sebagainya.
3. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemungkinan akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai, misalnya komputer yang tidak sering mengalami kendala dalam proses penggunaan.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*Conformance to Specification*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Misalnya standar keamanan ruangan penyedia jasa, apakah tersedia peralatan keamanan apabila terjadi suatu kejadian yang tidak diinginkan seperti kebakaran atau gempa bumi.
5. Daya Tahan (*Durability*), yaitu berkaitan dengan berapa lama suatu produk dapat terus digunakan. Dimensi ini mencakup umur teknis maupun ekonomis penggunaan komputer.
6. *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah diperbaiki, serta penanganan keluhan yang memuaskan.

7. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera, misalkan bentuk fisik yang menarik, model desain yang artistik, warna, dan sebagainya.
8. Kualitas yang dipersepsikan (*Perceived Quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggungjawab perusahaan terhadapnya”.

2.1.3 Pemeriksaan Pajak

2.1.3.1 Pengertian Pemeriksaan Pajak

Menurut Chairil Anwar Pohan (2014:95) yang dimaksud pemeriksaan pajak adalah sebagai berikut:

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

Menurut Wirawan B.Ilyas dan Pandu Wicaksono (2015:3) yang dimaksud pemeriksaan pajak adalah sebagai berikut:

“Pemeriksaan Pajak merupakan karakteristik kunci dari mekanisme kepatuhan sukarela dalam sistem *self assessment* karena dengan semakin tinggi tingkat pemeriksaan akan dapat meningkatkan kepatuhan pajak”.

Menurut Erly Suandy (2014:203) yang dimaksud pemeriksaan pajak adalah sebagai berikut:

“Pemeriksaan Pajak adalah serangkaian kegiatan untuk mencari, mengumpulkan, mengolah data dan/atau keterangan lainnya untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundangundangan perpajakan.”

Berdasarkan definisi di atas menunjukkan bahwa pemeriksaan pajak merupakan serangkaian kegiatan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan untuk melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pemeriksaan pajak dapat dijadikan sebagai sarana pembinaan dan pengawasan terhadap Wajib Pajak.

2.1.3.2 Tujuan Pemeriksaan Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2013:246) tujuan pemeriksaan pajak adalah sebagai berikut:

1. “Pemeriksaan untuk tujuan menguji kepatuhan Wajib Pajak, dilakukan dalam hal:
 - a. SPT menunjukkan kelebihan pembayaran pajak, termasuk yang telah diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pajak.
 - b. SPT tahunan pajak penghasilan menunjukkan rugi.
 - c. SPT tidak disampaikan atau disampaikan tidak pada waktu yang telah ditetapkan.
 - d. SPT yang memenuhi kriteria seleksi yang ditentukan oleh Direktur Jenderal Pajak.
 - e. Ada indikasi kewajiban perpajakan selain kewajiban tersebut pada huruf c tidak dipenuhi.
2. Pemeriksaan untuk tujuan lain, meliputi pemeriksaan yang dilakukan dalam hal:
 - a. Pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak secara jabatan.
 - b. Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak.
 - c. Pengukuhan atau pencabutan pengukuhan perusahaan kena pajak.
 - d. Wajib Pajak mengajukan keberatan.
 - e. Pengumpulan bahan guna 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 terutangnya Pajak Pertambahan Nilai.
 - i. Pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan untuk tujuan lain”.

2.1.3.3 Norma Pemeriksaan Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2013:252) pemeriksa pajak sebagai pegawai instansi Direktorat Jenderal Pajak dalam melakukan pemeriksaan pajak terhadap Wajib Pajak harus pula memenuhi aturan dan norma yang wajib dilaksanakan. Norma ini dijadikan pedoman pelaksanaan pemeriksaan pajak agar tujuan kepatuhan perpajakan yang tidak mengabaikan pelayanan yang optimal pada Wajib Pajak terpenuhi. Norma pemeriksaan pajak adalah sebagai berikut:

1. “Norma pemeriksaan yang berkaitan dengan Pemeriksa Pajak dalam pelaksanaan pemeriksaan lapangan.
2. Norma pemeriksaan yang berkaitan dengan Pemeriksa Pajak dalam rangka pemeriksaan kantor.
3. Norma pemeriksaan yang berkaitan dengan Wajib Pajak.
4. Norma pemeriksaan yang berkaitan dengan Pelaksanaan Pemeriksaan”.

2.1.3.4 Prosedur Pemeriksaan Pajak

Menurut Mardiasmo (2011:54) prosedur pemeriksaan pajak adalah sebagai berikut:

1. “Petugas pemeriksaan harus dilengkapi dengan Surat Perintah Pemeriksaan dan harus memperlihatkan kepada Wajib Pajak yang diperiksa.
2. Wajib Pajak yang diperiksa harus:
 - a. Menunjukkan dan 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 atau ruang yang dipandang perlu dan memberi 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 Jenderal Pajak berwenang melakukan penyegelan tempat atau ruangan tertentu, bila Wajib Pajak tidak memenuhi kewajiban huruf b diatas.”

2.1.3.5 Ruang Lingkup Pemeriksaan Pajak

Menurut Nur Hidayat (2013:40) pemeriksaan pajak dapat dibedakan berdasarkan ruang lingkup atau cakupannya yaitu sebagai berikut:

1. “Pemeriksaan Lapangan

Pemeriksaan Lapangan adalah pemeriksaan yang dilakukan terhadap Wajib Pajak di tempat Wajib Pajak, yang dapat mencakup kantor Wajib Pajak, pabrik, tempat usaha, tempat tinggal, dan tempat 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:

 - a. Pemeriksaan Lengkap (PL)

Dilakukan terhadap Wajib Pajak, termasuk Kerja Sama Operasi (KSO) dan konsorium, 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.
 - b. Pemeriksaan Sederhana Lapangan (PSL)

Pemeriksaan lapangan yang dilakukan terhadap Wajib Pajak untuk satu, beberapa atau seluruh jenis pajak secara terkoordinasi antarseksi oleh kepala kantor unit pelaksana pemeriksaan pajak, dalam tahun berjalan dan atau tahun-tahun pemeriksaan yang dipandang perlu menurut keadaan dalam rangka mencapai tujuan pemeriksaan. Pelaksanaannya dilakukan dalam waktu 1 (satu) bulan dan dapat diperpanjang menjadi paling lama 2 (dua) bulan.
2. Pemeriksaan Kantor

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 penyelesaiannya selama 4 (empat) minggu dan dapat diperpanjang menjadi paling lama 6 (enam) minggu.”

2.1.3.6 Kriteria Pemeriksaan Pajak

Menurut Waluyo (2012:373) kriteria pemeriksaan pajak untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak dapat dilakukan dalam hal Wajib Pajak adalah sebagai berikut:

1. “Menyampaikan surat pemberitahuan yang menyatakan lebih bayar, termasuk yang telah diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pajak. Pemeriksaan dengan kriteria ini dilakukan jenis Pemeriksaan Kantor atau Pemeriksaan Lapangan.
2. Menyampaikan surat pemberitahuan yang menyatakan rugi, pemeriksaan dengan kriteria ini dilakukan dengan jenis pemeriksaan lapangan.
3. Tidak menyampaikan atau menyampaikan surat pemberitahuan tetapi melampaui jangka waktu yang telah ditetapkan dalam surat teguran, pemeriksaan dengan kriteria ini dilakukan dengan jenis pemeriksaan lapangan.
4. Melakukan penggabungan, peleburan, pemekaran, likuidasi, pembubaran, atau akan meninggalkan Indonesia untuk selamalamanya. Pemeriksaan dengan kriteria ini dilakukan dengan jenis pemeriksaan lapangan.
5. Menyampaikan surat pemberitahuan yang memenuhi kriteria seleksi berdasarkan hasil analisis resiko (*risk based selection*) mengindikasikan adanya kewajiban perpajakan Wajib Pajak yang tidak dipenuhi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Pemeriksaan dengan kriteria ini dilakukan dengan jenis pemeriksaan lapangan.”

Dalam hal tertentu pemeriksaan dengan kriteria sebagaimana yang dimaksud dalam butir 3, 4 dan 5 tersebut di atas, dapat pula dilakukan dengan jenis pemeriksaan kantor yang ketentuannya diatur dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak. Apabila dalam Pemeriksaan Kantor ditemukan indikasi transaksi yang terkait dengan *transfer pricing* dan atau transaksi khusus lain yang berindikasi adanya rekayasa transaksi keuangan, pelaksanaan pemeriksaan kantor diubah menjadi pemeriksaan lapangan.

2.1.3.7 Jangka Waktu Pemeriksaan

Menurut Waluyo (2012:374) jangka waktu pemeriksaan adalah sebagai berikut:

1. “Pemeriksaan kantor dilakukan dalam jangka waktu paling lama 6 (enam) bulan yang dihitung sejak tanggal Wajib Pajak datang memenuhi surat panggilan dalam rangka pemeriksaan kantor sampai dengan tanggal laporan hasil pemeriksaan.
2. Pemeriksaan lapangan dilakukan dalam jangka waktu paling lama 4 (empat) bulan dan dapat diperpanjang menjadi paling lama 8 (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, pemeriksa lapangan dilaksanakan dalam jangka waktu paling lama 2 (dua) tahun.
4. Dalam pemeriksaan dilakukan berdasarkan kriteria pemeriksaan pajak, mengenai pengajuan permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak oleh Wajib Pajak, jangka waktu pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada butir 1, 2, dan 3 di atas, harus memperhatikan jangka waktu penyelesaian permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak.”

2.1.3.8 Pedoman Pemeriksaan Pajak

Menurut Erly Suandy (2014:216) pelaksanaan pemeriksaan didasarkan pada pedoman pemeriksaan pajak yang meliputi pedoman umum pemeriksaan pajak, pedoman pelaksanaan pemeriksaan pajak, dan pedoman laporan pemeriksaan pajak, yaitu sebagai berikut :

1. “Pedoman Umum Pemeriksaan Pajak
Pemeriksaan dilaksanakan oleh Pemeriksa Pajak yang:
 - a. Telah mendapat pendidikan teknis yang cukup dan memiliki keterampilan sebagai Pemeriksa Pajak.

- b. Bekerja dengan jujur, bertanggung jawab, penuh pengabdian, bersikap terbuka, sopan, dan objektif, serta menghindarkan diri dari perbuatan tercela.
 - c. Menggunakan keahliannya secara cermat dan saksama serta memberikan gambaran yang sesuai dengan keadaan sebenarnya tentang Wajib Pajak.
2. Pedoman Pelaksanaan Pemeriksaan Pajak adalah sebagai berikut:
- a. Pelaksanaan pemeriksaan harus didahului dengan persiapan yang baik, sesuai dengan tujuan pemeriksaan, dan mendapat pengawasan yang saksama.
 - b. Luas pemeriksaan ditentukan berdasarkan petunjuk yang diperoleh yang harus dikembangkan melalui pencocokan data, pengamatan, tanya jawab, dan tindakan lain berkenaan dengan pemeriksaan.
 - c. Pendapat dan kesimpulan Pemeriksa Pajak harus didasarkan pada temuan yang kuat dan berlandaskan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
3. Pedoman Laporan Pemeriksaan Pajak adalah sebagai berikut :
- a) Laporan Hasil Pemeriksaan disusun secara ringkas dan jelas, memuat ruang lingkup sesuai dengan tujuan pemeriksaan, memuat kesimpulan Pemeriksaan Pajak yang didukung temuan yang kuat tentang ada atau tidak adanya penyimpangan terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan, dan memuat pula pengungkapan informasi lain yang terkait.
 - b) Laporan Hasil Pemeriksaan yang berkaitan dengan pengungkapan penyimpangan Surat Pemberitahuan harus memperhatikan Kertas Kerja Pemeriksaan antara lain mengenai:
 - a. Berbagai faktor perbandingan
 - b. Nilai absolut dari penyimpangan
 - c. Sifat dari penyimpangan
 - d. Petunjuk atau temuan adanya penyimpangan
 - e. Pengaruh penyimpangan
 - f. Hubungan dengan permasalahan lainnya.
 - c) Laporan Pemeriksaan Pajak harus didukung oleh daftar yang lengkap dan terperinci sesuai dengan tujuan pemeriksaan.”

Menurut Erly Suandy (2014:201) tujuan ditetapkan atau dibuat pedoman pelaksanaan pemeriksaan pajak adalah:

1. “Agar tata cara pelaksanaan pemeriksaan pajak terarah, efisien, dan mencapai sasarannya yaitu meningkatkan penerimaan negara dari sektor perpajakan guna menunjang kegiatan pembangunan.
2. Agar tujuan utama pemeriksaan pajak yaitu untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan tujuan dalam rangka melakukan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan tercapai.

3. Agar terdapat keseragaman pelaksanaan pajak yang dilakukan oleh pemeriksa pajak.”

2.1.3.9 Kertas Kerja Pemeriksaan

Kertas kerja pemeriksaan (*audit work paper*) meliputi semua berkas yang dikumpul selama berlangsungnya pemeriksaan sebagai bukti telah dilaksanakan prosedur-prosedur pemeriksaan dan telah diikutinya standar pemeriksaan. Berkas-berkas pemeriksaan akuntan publik dipisahkan sesuai masa berlakunya yaitu berkas dalam tahun berjalan (*current file*). Sehubungan berkas pajak umumnya dikategorikan dengan berkas induk dan anak berkas.

Menurut Waluyo (2012:377) kegiatan pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan harus didokumentasikan dalam bentuk kertas kerja pemeriksaan dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. “Kertas Kerja Pemeriksaan Wajib Pajak disusun oleh pemeriksa pajak dan berfungsi sebagai:
 - a. Bukti bahwa pemeriksaan telah dilaksanakan sesuai standar pelaksanaan pemeriksaan.
 - b. Bahan dalam melakukan Pembahasan Akhir Hasil Pemeriksaan dengan Wajib Pajak mengenai temuan pemeriksaan.
 - c. Dasar pembuatan Laporan Hasil Pemeriksaan.
 - d. Sumber data atau informasi bagi penyelesaian keberatan atau banding yang diajukan oleh Wajib Pajak.
 - e. Referensi untuk pemeriksaan berikut.
2. Kertas Kerja Pemeriksaan harus memberikan gambaran mengenai:
 - a. Prosedur pemeriksaan yang dilaksanakan.
 - b. Data, keterangan, dan atau bukti yang diperoleh.
 - c. Pengujian yang telah dilakukan
 - d. Kesimpulan dan hal-hal lain yang dianggap perlu yang berkaitan dengan pemeriksaan.”

2.1.3.10 Jenis Pemeriksaan Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2013:263), jenis pemeriksaan pajak adalah suatu hal yang ideal apabila pemeriksaan dapat dilakukan terhadap semua Wajib Pajak terdaftar. Apabila dikelompokkan sesuai jenisnya maka pemeriksaan pajak dapat dilaksanakan berdasarkan jenis pemeriksaan sebagai berikut:

1. “Pemeriksaan Rutin
Adalah pemeriksaan yang bersifat rutin yang dilakukan terhadap Wajib Pajak yang berhubungan dengan pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan Wajib Pajak bersangkutan.
2. Pemeriksaan Kriteria Seleksi
Terjadi apabila pemeriksaan kriteria seleksi difokuskan terhadap Wajib Pajak yang dikategorikan sebagai Wajib Pajak Besar dan Menengah dilaksanakan oleh Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak berdasarkan jumlah peredaran usaha dan jumlah pajak yang dibayarkan serta elemen-elemen pertimbangan lainnya. Penetapan ini akan ditentukan oleh Direktur Pemeriksaan, kecuali yang telah ditetapkan tersendiri secara organisasi.
3. Pemeriksaan Khusus
Pemeriksaan Khusus dilakukan berdasarkan analisis resiko (*risk based audit*) terhadap data dan informasi yang diterima. Pemeriksaan yang secara khusus dilakukan terhadap Wajib Pajak sehubungan dengan adanya data, informasi, laporan, atau pengaduan yang berkaitan dengan Wajib Pajak tersebut atau untuk memperoleh data atau informasi untuk tujuan tertentu lainnya.
4. Pemeriksaan Bukti Permulaan
Pemeriksaan yang dilakukan untuk mendapatkan bukti permulaan tentang adanya dugaan telah terjadi tindak pidana dibidang perpajakan. Bukti permulaan adalah keadaan, perbuatan, bukti baik keterangan, tulisan atau benda-benda yang dapat memberikan adanya dugaan kuat bahwa sedang atau telah terjadi suatu tindak pidana.
5. Pemeriksaan Pajak Lokasi
Pemeriksaan yang dilakukan terhadap cabang, perwakilan, pabrik atau tempat usaha yang pada umumnya berbeda lokasinya dengan Wajib Pajak domisili, berdasarkan permintaan dari unit pelaksanaan (UPP) yang berada di luar wilayahnya.
6. Pemeriksaan Tahun Berjalan
Pemeriksaan yang dilakukan dalam tahun berjalan terhadap Wajib Pajak untuk jenis-jenis pajak tertentu atau untuk seluruh jenis pajak dapat dilakukan terhadap Wajib Pajak domisili atau Wajib Pajak lokasi.
7. Pemeriksaan Terintegrasi

Pemeriksaan terhadap Wajib Pajak orang pribadi atau badan yang KPP domisilinya berbeda dengan KPP lokasi tempat usahanya agar dilakukan pemeriksaan terintegrasi antar Kanwil KPP.”

2.1.3.11 Kewajiban Pemeriksa Pajak

Menurut Waluyo (2012:377) sebagai kewajiban bagi pemeriksa pajak dikelompokkan dalam jenis pemeriksaannya, yaitu:

1. “Pemeriksaan Lapangan

Dalam hal pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dilaksanakan dengan jenis pemeriksaan lapangan, pemeriksa pajak wajib:

 - a. Menyampaikan pemberitahuan secara tertulis tentang akan dilakukan pemeriksaan kepada Wajib Pajak.
 - b. Memperlihatkan Tanda Pengenal Pemeriksa Pajak dan Surat Perintah Pemeriksaan kepada Wajib Pajak pada waktu melakukan pemeriksaan.
 - c. Menjelaskan alasan dan tujuan pemeriksaan kepada Wajib Pajak.
 - d. Memperlihatkan Surat Tugas kepada Wajib Pajak apabila susunan tim pemeriksa pajak mengalami perubahan.
 - e. Menyampaikan Surat Pemberitahuan Hasil Pemeriksaan kepada Wajib Pajak.
 - f. Memberikan hak hadir kepada Wajib Pajak dalam rangka pembahasan akhir hasil pemeriksaan dalam batas waktu yang telah ditentukan.
 - g. Melakukan pembinaan kepada Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
 - h. Mengembalikan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasar pembukuan atau pencatatan, dan dokumen lainnya yang dipinjam dari Wajib Pajak paling lama 7 (tujuh) hari sejak tanggal Laporan Hasil Pemeriksaan.
 - i. Merahasiakan kepada pihak lain yang tidak berhak segala sesuatu yang diketahui atau diberitahukan kepadanya oleh Wajib Pajak dalam rangka pemeriksaan.
2. Pemeriksaan Kantor

Dalam hal pemeriksaan kantor, pemeriksaan pajak wajib:

 - a. Memperlihatkan Tanda pengenal Pemeriksa Pajak dan Surat Perintah Pemeriksaan kepada Wajib Pajak pada waktu pemeriksaan
 - b. Menjelaskan alasan dan tujuan pemeriksaan kepada Wajib Pajak yang akan diperiksa.

- c. Memperlihatkan Surat Tugas kepada Wajib Pajak apabila susunan tim pemeriksa pajak mengalami perubahan.
- d. Memberitahukan secara tertulis hasil pemeriksaan kepada Wajib Pajak.
- e. Melakukan Pembahasan Akhir Hasil Pemeriksaan apabila Wajib Pajak hadir dalam batas waktu yang telah ditentukan.
- f. Memberi petunjuk kepada Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya agar pemenuhan kewajiban perpajakan dalam tahun-tahun selanjutnya dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- g. Mengembalikan buku atau catatan dokumen yang menjadi dasar pembukuan atau pencatatan dan dokumen lainnya yang dipinjam dan Wajib Pajak paling lama 7 (tujuh) hari sejak tanggal Laporan Hasil Pemeriksaan.
- h. Merahasiakan kepada pihak lain yang tidak berhak segala sesuatu yang diketahui atau diberitahukan kepadanya oleh Wajib Pajak dalam rangka pemeriksaan.”

2.1.3.12 Tahapan Pemeriksaan Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2013:286) pemeriksaan pajak dilakukan berdasarkan tahapan-tahapan yang harus dilaksanakan dalam pemeriksaan seperti tahap persiapan pemeriksaan dan tahap pelaksanaan pemeriksaan, sebagai berikut:

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/berkas data
 Dimulai dengan meminjam berkas dari seksi terkait dan memanfaatkan data internal yang terdapat di dalam sistem administrasi kantor pajak yang bersangkutan. Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang telah menjalankan sistem administrasi modern, berkas Wajib Pajak dapat diperoleh dari seksi pelayanan atau dapat dilihat pada sistem informasi yang terhubung dengan seluruh komputer pegawai di KPP yang bersangkutan.
 - b. Menganalisis SPT dan Laporan Keuangan Wajib Pajak
 Untuk data-data berupa laporan keuangan Wajib Pajak dilakukan analisis kuantitatif untuk menentukan hal-hal yang harus diperhatikan pada waktu melakukan pemeriksaan serta untuk menentukan beberapa perkiraan buku besar yang diprioritaskan dan

atau dikembangkan pemeriksaannya. Sedangkan data-data non keuangan dilakukan analisis kualitatif.

c. Mengidentifikasi Masalah

Setelah dilakukan analisis data baik kuantitatif maupun kualitatif Pemeriksa akan mengetahui pos-pos apa saja yang memerlukan perhatian khusus dan masalah-masalah apa saja yang mungkin ada pada Wajib Pajak. Atas alternatif-alternatif tersebut Pemeriksa harus dapat mengidentifikasi penyebab yang paling mungkin atas terjadinya masalah tersebut serta menentukan pos-pos atau rekening apa saja yang berkaitan dengan masalah yang ada. Pos-pos atau rekening inilah yang nantinya akan dilakukan pendalaman lebih jauh. Identifikasi masalah dan cakupan pemeriksaan yang telah ditentukan akan digunakan sebagai bahan untuk membuat program pemeriksaan.

d. Melakukan pengenalan lokasi Wajib Pajak

Seluruh data dan informasi yang didapat baik itu dari internal maupun eksternal dirangkum dalam bentuk *Tax Payer Profile* (Profil Wajib Pajak). Pada tahap ini juga Pemeriksa dapat melakukan pengenalan lokasi Wajib Pajak antara lain alamat Wajib Pajak, lokasi usaha, denah lokasi dan kebiasaan lain yang perlu diketahui, misalnya jam kerja dan sistem informasi yang digunakan.

e. Menentukan ruang lingkup pemeriksaan

Pemeriksaan pajak dapat dibedakan berdasarkan pada runag lingkup yang cakupannya meliputi pemeriksaan lapangan dan pemeriksaan kantor.

f. Menyusun program pemeriksaan

Program pemeriksaan adalah suatu daftar langkah-langkah pemeriksaan atau pengujian yang dilakukan terhadap objek yang diperiksa. Program pemeriksaan disusun berdasarkan cakupan pemeriksaan dan hasil penelaahan yang diperoleh pada tahap-tahap persiapan pemeriksaan sebelumnya.

g. Menentukan buku-buku dan dokumen yang dipinjam.

Prosedur-prosedur yang perlu dilaksanakan oleh pemeriksa dalam melakukan pemeriksaan yang dapat diidentifikasi buku-buku atau catatan yang dipinjam kepada Wajib Pajak.

h. Menyediakan sarana pemeriksaan.

Agar pelaksanaan pemeriksaan dapat berjalan dengan lancar, maka sebelum melakukan pemeriksaan perlu disiapkan sarana-sarana yang dapat menunjang sebelum melakukan pemeriksaan. Tujuan persiapan pemeriksaan adalah agar pemeriksa dapat memperoleh gambaran umum mengenai Wajib Pajak yang akan diperiksa, sehingga program pemeriksaan yang disusun sesuai dengan sasaran yang ingin dicapai.

2. Pelaksanaan Pemeriksaan

Pelaksanaan pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan pemeriksa dan meliputi :

- a. Memeriksa di tempat Wajib Pajak dapat didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan pemeriksa di tempat atau lokasi Wajib Pajak untuk mencari, mengumpulkan, mengolah data dan atau keterangan lainnya guna mengetahui, dan mendapatkan fakta-fakta yang berkaitan dengan kegiatan usaha Wajib Pajak.
- b. Melakukan penilaian atas Sistem Pengendalian Internal
Sistem terdiri dari kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur yang dirancang untuk memberikan manajemen keyakinan memadai bahwa tujuan dan sasaran satuan usaha dapat dicapai. Kebijakan dan prosedur ini seringkali disebut pengendalian, dan secara bersama-sama membentuk struktur pengendalian internal suatu satuan usaha.
- c. Memutakhirkan ruang lingkup dan program pemeriksaan.
Agar pemeriksaan lebih terarah kepada permasalahan yang faktual sehingga dapat mencapai hasil yang optimal. Setelah melakukan SPI maka akan terlihat kearah mana sebaiknya program pemeriksaan dilakukan. Program pemeriksaan yang telah dibuat sebelumnya akan dimutakhirkan seiring dengan hasil penilaian dan pengujian SPI.
- d. Melakukan pemeriksaan atas buku-buku, catatan-catatan, dan dokumen-dokumen.
Pemeriksaan buku, catatan, dan dokumen merupakan jantung dari tahap pelaksanaan pemeriksaan. Seluruh rangkaian persiapan pemeriksaan sampai dengan langkah penilaian SPI tidak akan berarti apa-apa jika tidak disertai dengan langkah pemeriksaan buku-buku, catatan, dan dokumen Wajib Pajak. Langkah pemeriksaan buku, catatan, dan dokumen dilakukan dengan berpedoman pada program pemeriksaan yang telah disusun dan dimutakhirkan. Pemeriksaan ini dapat dilakukan dengan suatu teknik dan metode-metode tertentu.
- e. Melakukan konfirmasi kepada pihak ketiga.
Menegaskan kebenaran dan kelengkapan data atau informasi dari Wajib Pajak dengan bukti-bukti yang diperoleh dari pihak ketiga.
- f. Memberitahukan hasil pemeriksaan kepada Wajib Pajak
Memberitahukan secara tertulis koreksi fiskal dan penghitungan pajak terutang kepada Wajib Pajak, melakukan pembahasan atas temuan dan koreksi fiskal serta penghitungan pajak terutang dengan Wajib Pajak, dan memberikan kesempatan kepada Wajib Pajak untuk menyampaikan pendapat, sanggahan, persetujuan, atau meminta penjelasan lebih lanjut mengenai temuan dan koreksi fiskal yang telah dilakukan.
- g. Melakukan sidang penutup (*closing conference*)
Tujuan melakukan pembahasan akhir hasil pemeriksaan adalah sebagai upaya memperoleh pendapat yang sama dengan Wajib

Pajak atas temuan pemeriksaan dan koreksi fiskal terhadap seluruh jenis pajak yang diperiksa. Hasil pembahasan tersebut dituangkan dalam Berita Acara Hasil Pemeriksaan yang harus ditandatangani oleh Wajib Pajak dan Pemeriksa disertai lampiran yang menyebutkan jumlah koreksi dan jumlah pajak yang disetujui oleh Wajib Pajak dan Pemeriksa.”

2.1.3.13 Metode Pemeriksaan Pajak

Menurut Waluyo (2012:380) metode pemeriksaan yang sering digunakan adalah sebagai berikut:

1. “Metode Langsung
Metode langsung tersebut 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 tidak langsung yaitu teknik dan prosedur pemeriksaan pajak dengan melakukan pengujian atas kebenaran angka-angka dalam SPT. Pendekatan yang dilakukan untuk metode tidak langsung yaitu dengan perhitungan tertentu mengenai penghasilan dan biaya yang meliputi:
 - a. Metode transaksi tunai
 - b. Metode transaksi bank
 - c. Metode sumber dan pengadaan dana
 - d. Metode perbandingan kekayaan bersih
 - e. Metode perhitungan presentase
 - f. Metode satuan dan volume
 - g. Pendekatan produksi
 - h. Pendekatan laba kotor
 - i. Pendekatan biaya hidup”

2.1.3.14 Hak dan Kewajiban Wajib Pajak Selama Pemeriksaan

Menurut Waluyo (2012:380) hak dan kewajiban Wajib Pajak selama proses pemeriksaan ini adalah sebagai berikut:

1. “Hak Wajib Pajak

Hak Wajib Pajak selama proses pemeriksaan yaitu:

- a. Meminta Tanda Pengenal Pemeriksa dan Surat Perintah Pemeriksaan kepada Pemeriksa Pajak.
- b. Meminta Surat Pemberitahuan Pemeriksa Pajak.
- c. Meminta penjelasan maksud dan tujuan pemeriksaan kepada Pemeriksa Pajak.
- d. Meminta tanda bukti peminjaman buku-buku, catatan-catatan, dan dokumen-dokumen secara terperinci.
- e. Meminta rincian dan penjelasan yang berkenaan dengan hal-hal yang berbeda antara hasil pemeriksaan dengan Surat Pemberitahuan (SPT) untuk ditanggapi.
- f. Memberikan sanggahan terhadap koreksi-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 dengan tujuan agar penyelenggaraan pembukuan atau pencatatan dan pemenuhan kewajiban perpajakan dalam tahun-tahun selanjutnya dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- h. Menerima buku-buku, catatan-catatan dan dokumen yang dipinjam oleh Pemeriksa Pajak selama proses pemeriksaan secara lengkap paling lambat 14 (empat belas) hari sejak selesainya proses pemeriksaan.

2. Kewajiban Wajib Pajak

Kewajiban Wajib Pajak selama proses pemeriksaan yaitu:

- a. Memenuhi panggilan untuk datang menghadiri pemeriksaan kantor sesuai dengan waktu yang 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 Berita Acara Hasil Pemeriksaan, bila Wajib Pajak tidak atau tidak seluruhnya menyetujui hasil pemeriksaan tersebut.
- f. Menandatangani surat pernyataan penolakan pemeriksaan, apabila Wajib Pajak/Wakil/Kuasanya menolak membantu kelancaran pemeriksaan.
- g. Memberi kesempatan kepada pemeriksa untuk melakukan penyegelan tempat atau ruangan tertentu.”

Beberapa hal yang perlu mendapat perhatian bagi pemeriksa pajak adalah sebagai berikut:

1. “Pemeriksa tetap melanjutkan pemeriksaan walaupun Wajib Pajak atau kuasanya tidak berada di tempat saat dilakukan pemeriksaan lapangan dengan syarat ada pihak yang dapat dan mempunyai kewenangan bertindak mewakili Wajib Pajak, terbatas untuk hal yang ada dalam kewenangannya, dan selanjutnya pemeriksaan ditunda untuk dilanjutkan pada kesempatan berikut.
2. Untuk kepentingan pengamanan pemeriksaan, pemeriksa pajak dapat melakukan penyegelan sebelum pemeriksaan lapangan ditunda.
3. Apabila pada saat pemeriksaan lapangan dilanjutkan setelah dilakukan penundaan (perhatikan butir 1) Wajib Pajak atau kuasanya tidak juga ada di tempat, maka pemeriksaan tetap dilaksanakan dengan terlebih dahulu meminta pegawai Wajib Pajak yang bersangkutan untuk mewakili Wajib Pajak guna membantu kelancaran pemeriksaan.
4. Terhadap pegawai Wajib Pajak yang mewakili Wajib Pajak ternyata menolak untuk membantu kelancaran pemeriksaan, maka pegawai Wajib Pajak tersebut harus menandatangani surat pernyataan penolakan membantu kelancaran pemeriksaan.
5. Apabila terjadi penolakan untuk menandatangani surat pernyataan penolakan membantu kelancaran pemeriksaan (perhatikan butir 4), maka pemeriksa pajak membuat berita acara penolakan membantu kelancaran pemeriksaan yang ditandatangani oleh Pemeriksa Pajak.
6. Wajib Pajak atau kuasanya harus menandatangani surat pernyataan penolakan pemeriksaan, apabila ternyata Wajib Pajak atau kuasanya ternyata tidak memenuhi kewajiban Pasal 29 ayat (3) Undang-Undang No. 16 Tahun 2000 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.”

2.1.3.15 Laporan Hasil Pemeriksaan

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2013:323) laporan hasil pemeriksaan didefinisikan sebagai:

“Laporan yang dibuat oleh pemeriksa pada akhir Laporan Pemeriksaan pelaksanaan yang merupakan ikhtisar dan penuangan semua hasil

pelaksanaan tugas pemeriksaan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan”

Laporan pemeriksaan pajak disusun dengan menggunakan berbagai Kertas Kerja Pemeriksaan sebagai dasar dan acuannya. Hal ini memperjelas hubungan yang kuat antara KKP dan LPP. KKP yang memenuhi syarat-syarat (lengkap, sistematis, akurat, rapi & teratur, logis, telah divalidasi) akan menghasilkan sebuah Laporan Pemeriksaan yang baik dan informatif.

Laporan Pemeriksaan Pajak haruslah informatif, agar dapat memenuhi tujuan pembuatannya. Untuk itu suatu Laporan Pemeriksaan Pajak harus disusun dengan suatu sistematika yang baik, teratur dan terstandarisasi. Laporan Pemeriksaan Pajak disusun dengan sistematika sebagai berikut:

1. Umum

Memuat keterangan-keterangan mengenai identitas Wajib Pajak, pemenuhan kewajiban perpajakan, gambaran kegiatan Wajib Pajak, penugasan dan alasan pemeriksaan, data atau informasi yang tersedia dan daftar lampiran.

2. Pelaksanaan Pemeriksaan

Memuat penjelasan secara lengkap mengenai pos-pos yang diperiksa, penilaian pemeriksa atau pos-pos yang diperiksa dan temuan-temuan pemeriksa.

3. Hasil Pemeriksaan

Merupakan ikhtisar yang menggambarkan perbandingan antara laporan Wajib Pajak (SPT) dengan hasil pemeriksaan dan penghitungan mengenai besarnya pajak-pajak yang terutang.

4. Kesimpulan dan Usul Pemeriksaan

Memuat hasil pemeriksaan dalam bentuk perbandingan antara pajak-pajak yang terhutang berdasarkan laporan Wajib Pajak dengan hasil pemeriksaan, data atau informasi yang diproduksi dan usul-usul pemeriksa.”

2.1.4 Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

2.1.4.1 Pengertian Administrasi Perpajakan

Indonesia merupakan negara dengan wilayah luas dan jumlah penduduk yang banyak. Sebagai negara berkembang, Indonesia masih mengalami kesulitan dalam melaksanakan administrasi pajaknya secara memadai. Hal ini mendorong perusahaan untuk melaksanakan perencanaan pajak dengan baik agar terhindar dari sanksi administrasi maupun pidana karena adanya perbedaan penafsiran antara aparat fiskus dengan wajib pajak akibat luasnya peraturan perpajakan yang berlaku dan sistem informasi yang masih belum efektif.

Selanjutnya administrasi pajak menurut Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:109) adalah sebagai berikut:

“Administrasi pajak hendaklah merupakan prioritas tertinggi karena kemampuan pemerintah untuk menjalankan fungsinya secara efektif bergantung kepada jumlah uang yang dapat diperolehnya melalui pemungutan pajak. Sistem administrasi memegang peran penting.”

Administrasi pajak menurut Lawrence Summer dalam Siti Kurnia (2010:93) sebagai berikut:

“Administrasi Pajak dalam arti sebagai prosedur meliputi tahap – tahap pendaftaran Wajib Pajak, penetapan pajak, pembayaran pajak, pelaporan pajak dan penagihan pajak. Tahap – tahap yang tidak solid dapat merupakan sumber kecurangan penggelapan pajak (*tax evasion*)”.

Administrasi pajak dapat diartikan secara sempit dan secara luas, dalam sempit, administrasi pajak merupakan panatausahaan dan pelayanan atas hak-hak dan kewajiban-kewajiban pembayar pajak, baik penatausahaan dan pelayanan yang dilakukan di kantor pajak maupun di tempat wajib pajak. Dalam arti luas, administrasi pajak dapat dilihat sebagai sebagai suatu (1) fungsi, (2) sistem, (3) lembaga. Sebagai fungsi, administrasi pajak meliputi fungsi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian perpajakan. Sebagai suatu sistem, administrasi pajak merupakan seperangkat unsur-unsur (subsistem), yaitu peraturan perundang-undangan, sarana dan dan prasarana serta wajib pajak yang saling berkaitan dn bersama-sama menjalankan fungsi dan tugasnya untuk mencapai tujuan tertentu. Sebagai lembaga, admnistrasi pajak merupakan institusi yang mengelola sistem dan melaksanakan proses pemajakan.

Dalam menilai seberapa baik kemampuan administrasi pajak dalam mengumpulkan penerimaan, perlu diingat sasaran administrasi pajak yakni,

meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak dan melaksanakan ketentuan perpajakan secara seragam untuk mendapatkan penerimaan maksimal dengan biaya optimal. Dimana keadilan merupakan salah satu elemen yang dapat membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat atau sistem pajak dan selanjutnya meningkatkan kepatuhan sukarela masyarakat pembayar pajak. Setelah memperoleh kepercayaan masyarakat serta pengertian dan dukungan masyarakat, administrasi pajak baru dianggap sehat. Untuk mencapai hal tersebut, diisyaratkan beberapa kondisi administrasi pajak menurut Gunadi (2004: 117) sebagai berikut:

1. Administrasi pajak harus dapat mengamankan penerimaan negara. Kecukupan penerimaan negara dapat memperlancar tersedianya barang dan jasa publik pembangunan secara merata dan berkesinambungan ke seluruh wilayah negara.
2. Administrasi pajak harus berdasarkan aturan perpajakan yang sah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan transparan. Pelaksanaan yang sesuai dengan ketentuan dan transparan akan memberikan kejelasan dan kepastian hukum kepada masyarakat dan diharapkan dapat memberikan iklim usaha dan investasi yang sehat. Selain itu, juga dapat mengurangi KKN, penyalahgunaan prosedur, wewenang dan jabatan.
3. Administrasi pajak harus dapat merealisasikan perpajakan yang sah dan adil sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan menghilangkan kesewenang-wenangan, arogansi, dan perilaku yang dipengaruhi kepentingan pribadi baik sosial, politik, maupun ekonomi.
4. Administrasi pajak harus dapat mencegah dan memberikan sanksi yang adil atas ketidakjujuran dan pelanggaran serta penyimpangan para pelaksana. Agar tidak terjadi penyalahgunaan wewenang yang dapat mengakibatkan kebocoran, kedisiplinan para pegawai perlu mendapat perhatian yang sungguh-sungguh. Untuk itu, tampaknya sistem *reward and punishment* perlu ditegakkan secara tegas dengan membenahan lingkungan lingkungannya.
5. Administrasi pajak harus mampu menyelenggarakan sistem perpajakan yang efektif apabila dapat meminimalisasi penghindaran, penyelundupan dan penyalahgunaan instrumen perpajakan untuk “membobol” uang negara.

6. Administrasi pajak harus mampu meningkatkan kepatuhan membayar pajak. Sesuai dengan sistem *self assessment*, kepatuhan membayar pajak ini meliputi kemauan dan kesadaran masyarakat untuk :
 - a. Mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP
 - b. Menghitung jumlah pajak yang terutang
 - c. Memperhitungkan jumlah pajak yang terutang berdasarkan jumlah sebenarnya dan tepat waktu.
 - d. Membayar pajak yang terutang berdasarkan jumlah sebenarnya dan tepat waktu
 - e. Melapor dengan cara menyampaikan SPT dengan lengkap dan tepat waktu.
7. Administrasi pajak harus dapat memberikan dukungan terhadap pertumbuhan dan pembangunan usaha yang sehat masyarakat pembayar pajak. Memang sebaiknya sistem pajak haruslah berfokus pada tujuan fiskal (*budget*) dengan meminimalisasikan tujuan non fiskal. Pengenalan muatan non fiskal pada sistem pajak akan menambah kompleksitas administrasi perpajakan.
8. Administrasi pajak harus dapat memberikan kontribusi atas pertumbuhan demokrasi masyarakat. Selain dianggap sebagai biaya peradaban (*cost of civilization*), pengeluaran pajak merupakan biaya yang harus dibayar untuk kehidupan demokrasi.

Dapat disimpulkan bahwa administrasi pajak adalah cara – cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan pajak dan sangat berpengaruh penting dalam penerimaan Negara dan merupakan prioritas yang sangat tinggi.

2.1.4.2 Tujuan Administrasi Pajak

Di negara-negara berkembang dimana sistem pajaknya kuat dan struktur pajak yang telah ditetapkan, reformasi perpajakan mengacu pada usaha peningkatan modernisasi administrasi pajak, dimana itu keberhasilan reformasi administrasi pajak ke depan adalah kapasitas administrasi pajak dalam mengimplementasikan struktur perpajakan secara efisien dan efektif. Hal ini meliputi perkembangan sumber daya manusia, teknologi informasi, struktur

organisasi, proses dan prosedur, serta sumber daya finansial dan insentif yang cukup. Tujuan administrasi pajak menurut Chaizi Nasucha (2004:45) yaitu :

1. Meningkatkan kepatuhan para pembayar pajak.
2. Melaksanakan ketentuan perpajakan secara seragam untuk penerimaan maksimal dengan biaya yang optimal.

Kemampuan administrasi pajak untuk memungut pajak yang efektif merupakan kunci pembentukan perilaku pembayar pajak. Administrasi pajak dituntut bersifat dinamik sebagai upaya peningkatan penerapan kebijakan perpajakan yang efektif. Kriteria fisibilitas administrasi menuntut agar sistem pajak baru dapat meminimalisir biaya administrasi dan biaya kepatuhan serta menjadikan administrasi pajak sebagai bagian dari kebijakan.

Target yang ingin dicapai dalam penerapan administrasi pajak yang didukung dengan sumber daya manusia yang profesional dan berkualitas adalah terciptanya prinsip *Good Corporate Governance* yang dilandasi transparansi, akuntabel, responsif, independen, dan adil. Hal ini pada gilirannya akan mendukung visi Direktorat Jenderal Pajak yaitu menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat.

Untuk meningkatkan efisiensi dalam administrasi pajak secara khusus dapat distimulasi oleh :

1. Penyediaan unit-unit khusus untuk perusahaan besar.
2. Peningkatan perpajakan khusus untuk wajib pajak kecil.

3. Penggunaan jasa perbankan untuk memungut pajak.

2.1.4.3 Modernisasi Administrasi Perpajakan

Modernisasi Sistem Administrasi perpajakan menurut Liberti Pandiangan (2007:7) adalah sebagai berikut :

“Modernisasi sistem administrasi perpajakan adalah retribusi organisasi, penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi, penyempurnaan manajemen SDM. Konsep ini disesuaikan dengan iklim, kondisi dan sumber daya yang ada di Indonesia.”

Modernisasi di Direktorat Jenderal Pajak bertujuan untuk menciptakan kinerja lebih baik berdasarkan fungsi dan mengurangi interaksi petugas pajak dengan wajib pajak, sehingga mencegah terjadinya penyelewengan.

Menurut Gunadi (2004:218),

“Pemerintah telah beberapa kali melakukan reformasi terhadap institusi perpajakan. Pertama pada tahun 1989, reformasi dilakukan dengan perubahan nama dari kantor inspeksi pajak menjadi fungsi pelayanan sehingga diharapkan membawa pengaruh psikologis bagi wajib pajak. Perubahan kedua terjadi pada tahun 2002 dengan semua fungsi pelayanan dan pemeriksaan dilakukan dalam satu model. Reformasi ini ditandai dengan pembentukan kantor pelayanan pajak untuk wajib pajak besar. Terakhir, sejalan dengan dibentuknya sistem perpajakan modern, maka fungsi yang ada pada kantor pelayanan pajak berubah dari sitem per jenis pajak menjadi fungsi yang mengarah pada peningkatan pelayanan.

Sistem administrasi pajak modern merupakan perwujudan terakhir dari reformasi perpajakan di Indonesia. Istilah ini baru muncul setelah dimulainya proses modernisasi administrasi pajak dengan didirikannya kantor pelayanan

pajak besar pada awal 2002. Dengan demikian sistem administrasi pajak modern termasuk konsep yang relatif baru dan belum banyak literatur yang membahas masalah tersebut.

2.1.4.4 Dimensi Administrasi Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2013:110), dimensi dari administrasi pajak diukur melalui :

1. Rekstrukturisasi Organisasi

a) *Job Des* Kantor Pusat

Struktur Kantor Pusat DJP ikut disesuaikan berdasarkan fungsi agar sesuai dengan unit vertikal di bawahnya. Kedepannya Kantor Pusat DJP dirancang sebagai Pusat Analisis dan Perumusan Kebijakan (*Center of Policy Making and Analisis*) atau hanya menjalankan tugas dan pekerjaan yang sifatnya non operasional.

Untuk mengantisipasi perkembangan dunia bisnis yang begitu cepat, maka dibentuk direktorat transformasi yang bertugas untuk selalu melakukan pemikiran dan perbaikan di bidang business process, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, serta penyempurnaan organisasi dan sumber daya manusia.

b) Kantor Operasional

- Dalam memudahkan Wajib Pajak, ketiga jenis kantor pajak yang ada, yaitu Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB), serta Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak (Karipka), dilebur menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Dengan demikian Wajib Pajak cukup datang ke satu kantor saja untuk menyelesaikan seluruh masalah perpajakannya.
- Struktur berbasis fungsi diterapkan pada KPP dengan sistem administrasi modern untuk dapat merealisasi debirokratisasi pelayanan sekaligus melaksanakan pengawasan terhadap Wajib Pajak secara lebih sistematis berdasarkan analisis resiko.

- Unit vertikal DJP dibedakan berdasarkan segmentasi Wajib Pajak, yaitu
 - KPP Wajib Pajak Besar
 - KPP Madya
 - KPP Pratama

Dengan pembagian seperti ini, diharapkan strategi dan pendekatan terhadap wajib pajak pun dapat disesuaikan dengan karakteristik wajib pajak yang ditangani, sehingga hasil yang diperoleh dapat lebih optimal.

- Khusus di kantor operasional, terdapat posisi baru yang disebut *Account Representative*, yang mempunyai tugas antara lain memberikan bantuan konsultasi perpajakan kepada wajib pajak, memberitahukan peraturan perpajakan yang baru, dan mengawasi kepatuhan wajib pajak.
 - Untuk lebih memberikan rasa keadilan bagi wajib pajak, seluruh penanganan keberatan dilakukan oleh Kantor Wilayah yang merupakan unit vertikal di atas KPP yang menerbitkan surat ketetapan pajak sebagai hasil dari pemeriksaan pajak.
2. Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi
 - a) Standard Operating Procedures (SOP) untuk setiap kegiatan di seluruh unit DJP.
 - b) Perbaikan *business process* dilakukan dengan penerapan *e-system*
 - c) Untuk sistem administrasi internal untuk saat ini terus dilakukan penyempurnaan sistem Informasi DJP.
 3. Penyempurnaan manajemen sumber daya
 - a) Pemetaan kompetensi pegawai
 - b) Evaluasi dan dianalisis masing-masing jabatan
 - c) Selanjutnya analisis beban kerja dari masing-masing jabatan
 - d) Pembuatan dan dokumentasi SOP untuk seluruh proses pekerjaan
 - e) Pemanfaatan sistem jenjang karier
 4. Pelaksanaan *Good Governance*

- a) Pembuatan dan penegakan kode etik pegawai
- b) Penyediaan berbagai saluran pengaduan yang sifatnya independen
- c) Pengawasan internal”.

Tujuan modernisasi administrasi pajak tersebut di implementasikan dengan cara melakukan reformasi birokrasi Direktorat Jenderal Pajak, membentuk Kantor Pelayanan Pajak Modern, penyempurnaan proses dan sistem, dan penerapan *Good Governance*. Adapun tujuan modernisasi administrasi pajak adalah :

1. Tercapainya kepatuhan pajak yang tinggi
2. Meningkatkan kepercayaan terhadap administrasi pajak yang tinggi.
3. Meningkatkan integritas dan produktivitas pegawai pajak yang tinggi.

Hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan dan kepercayaan wajib pajak kepada pemerintah dalam meningkatkan penerimaan pajak. Dengan adanya tujuan modernisasi administrasi pajak maka harus disertai dengan keunggulannya.

Adapun keunggulan dari sistem administrasi pajak modern ini antara lain :

1. Adanya pemisahan fungsi yang lebih jelas antara fungsi, pelayanan, pembinaan, pengawasan, pemeriksaan dan keberatan.

Fungsi pelayanan dan pengawasan berada pada seksi pengawasan dan konsultasi, dan fungsi pemeriksaan berada pada fungsional pemeriksaan pajak, sedangkan pada organisasi KPP lainnya fungsi-fungsi tersebut dilaksanakan dalam satu seksi.

2. Fungsi pelayanan dan pengawasan terhadap wajib pajak lebih efektif karena dilakukan melalui staf khusus yaitu *Account Representative (AR)* setiap wajib pajak memiliki *Account Representative (AR)*.
3. Proses pelaksanaan pekerjaan baik untuk pelayanan, pengawasan maupun pemeriksaan menjadi lebih efisien dan mengurangi birokrasi sehingga *cost of compliance* relatif lebih rendah. Dengan adanya AR maka penanganan atas berbagai aspek perpajakan akan menjadi lebih cepat dan dapat dimonitori.
4. Manajemen pemeriksaan lebih efisien dan efektif karena berada dalam satu unit dan SDM di spesialisasikan pada sektor tertentu. Karena fungsi pemeriksaan dan fungsi lainnya berada dalam satu unit maka koordinasi fungsi tersebut lebih baik, dan karena fungsi pemeriksaan difokuskan pada sektor-sektor usaha tertentu maka hasil pemeriksaan akan lebih efektif dengan perlakuan perpajakan yang seragam.

2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.5.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak yang diungkapkan oleh Machfud sidik dalam Siti Kurnia Rahayu (2013:137) adalah sebagai berikut :

“Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (voluntary of compliance) merupakan tulang punggung sistem Self assesment , dimana Wajib Pajak bertanggungjawab Menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut”.

Kepatuhan Wajib pajak menurut Errard dan Feinstin dalam Siti Kurnia Rahayu (2013 : 139) adalah sebagai berikut :

“Rasa bersalah dan Rasa malu, persepsi Wajib Pajak atas kewajaran dari keadilan beban pajak yang mereka tanggung , dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah”.

Kepatuhan Wajib Pajak menurut Norman D.Norwak (Moh. Zain : 2004) dalam Siti Kurnia Rahayu (2013 : 138) menyatakan bahwa :

“Suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan tercermin dalam situasi dimana :

- a. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang undangan
- b. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas
- c. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya”.

Menurut Safri Nurmantu dalam Siti Kurnia Rahayu (2013 : 138) menyatakan bahwa :

“Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai sesuatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan”.

Berdasarkan definisi diatas menunjukkan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak merupakan Wajib Pajak yang memenuhi dan melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakan sesuai dengan kebenarannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang – undangan.

2.1.5.2 Jenis –Jenis Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2013 : 138) ada dua macam kepatuhan yaitu sebagai berikut :

1. “Kepatuhan Formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang–undang perpajakan. 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.
2. Kepatuhan Material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif memenuhi semua kriteria materi perpajakan. Kepatuhan material dapat meliputi kepatuhan formal. Wajib Pajak memenuhi kepatuhan material adalah Wajib Pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap dan benar Surat pemberitahuan (SPT) sesuai dengan ketentuan dan menyampaikan ke dalam KPP sebelum batas waktu terakhir”.

2.1.5.3 Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2013 : 139) kriteria kepatuhan Wajib Pajak adalah sebagai berikut :

1. “Patuh terhadap kewajiban Intern, yakni melaporkan SPT masa PPh, melaporkan SPT masa PPN, dan membayar angsuran pajak setiap bulan dengan tepat waktu.
2. Patuh terhadap kewajiban tahunan, yakni dalam menghitung pajak atas dasar sistem Self assesment , menyampaikan SPT tahunan tepat waktu serta tidak memiliki tunggakan pajak atau melunasi pajak terutang.
3. Patuh terhadap ketentuan material dan yuridis formal perpajakan melalui mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak , melaporkan kembali SPT dengan lengkap dan benar sesuai dengan besarnya pajak terutang yang sebenarnya, Wajib Pajak membayar tunggakan tepat waktu.”

Merujuk pada kriteria Wajib Pajak Patuh menurut Keputusan Menteri Keuangan No 544 / KMK .04./2000 dalam Siti Kurnia Rahayu (2013 : 139) bahwa kriteria kepatuhan Wajib Pajak adalah sebagai berikut :

1. “Tepat waktu dalam penyampaian 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 kerana melakukan tindak pidana dibidang 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 pendapatan wajar tanpa pengecualian, atau pendapatan dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal”.

2.1.5.4 Pentingnya Kepatuhan Perpajakan.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2013 : 140) kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu :

“Kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan Wajib Pajak, penerapan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak dan tarif pajak”.

Sistem administrasi di Indonesia masih perlu diperbaiki, dengan diperbaiki Wajib Pajak dapat termotivasi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan alat untuk mencapai suatu sistem setelah diperbaiki maka faktor mfaktor yang lain dapat mempengaruhi.

Sistem yang baik tentunya karena instansi pajak, sumber daya aparat pajak dan prosedur perpajakannya baik. Dengan kondisi tersebut maka usaha memberikan pelayanan bagi Wajib Pajak akan lebih baik, lebih cepat dan menyenangkan Wajib Pajak. Dampaknya akan nampak pada kerelaan wajib pajak untuk membayar pajak.

Wajib Pajak akan patuh (karena tekanan) karena mereka berfikir adanya sanksi berat akibat tindakan ilegal dalam usaha untuk menyelundupkan pajak. Tindakan pemberian sanksi tersebut terjadi jika Wajib Pajak terdeteksi dengan sistem administrasi yang baik dan terintegrasi serta melalui aktifitas pemeriksaan oleh aparat pajak yang berkompeten dan memiliki integritas yang tinggi, melakukan tindakan (*tax evasion*) penurunan tarif pajak juga akan mempengaruhi motivasi Wajib Pajak membayar pajak. Dengan tarif pajak yang rendah otomatis pajak yang dibayarnya pun tidak banyak.

Budaya bayar pajak juga penting diperhatikan suatu negara dan hal ini memerlukan kerjasama baik antara instansi perpajakan dengan Wajib Pajak dengan membuat sistem perpajakan dan kebijakan perpajakan yang baik akan membentuk perilaku Wajib Pajak yang tergambar dalam tingkat kesadaran mereka dalam membayar pajak. Peran aktif Wajib pajak untuk melakukan sendiri perhitungan pajak, menyetorkannya dan melaporkan SPT. Dalam sistem ini lebih ditekankan kepada kerelaan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan.

2.1.5.5 Manfaat Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2013 : 142) Wajib Pajak yang berpredikat patuh dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya tentunya akan mendapatkan kemudahan dan fasilitas yang lebih dibandingkan dengan pemberian pelayanan pada Wajib Pajak yang belum atau tidak penuh. Fasilitas yang diberikan oleh Dirjen Pajak terhadap Wajib Pajak patuh adalah sebagai berikut :

1. “Pemberian batas waktu penerbitan Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKPPKP) paling lambat 3 (tiga) bulan sejak permohonan kelebihan pembayaran pajak yang diajukan Wajib Pajak diterima untuk Pajak Penghasilan (PPh) dan 1 (satu) bulan untuk Pajak Pertambahan Nilai (PPN) , tanpa melalui penelitian dan pemeriksaan oleh Dirjen Pajak.
2. Adanya kebijakan percepatan penerbitan Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKPPKP) menjadi paling lambat 2 (dua) bulan untuk PPh dan 7 (tujuh) hari untuk PPN”.

2.1.5.6 Hak dan Kewajiban Wajib Pajak

Menurut Erly Suandy (2014 : 119) Wajib Pajak dikatakan patuh apabila melaksanakan hak dan kewajiban Wajib Pajak yang diatur dalam undang–undang perpajakan . Hak dan Kewajiban Wajib Pajak adalah sebagai berikut :

1. “ Hak Wajib Pajak

Hak yang diatur dalam undang – undang perpajakan yaitu :

 - a. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pengarahan dari fiskus
Hak ini merupakan kuseksuensi logis dari sistem Self Asessment yang mewajibkan Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan , dan membayar pajaknya sendiri. Untuk dapat melaksanakan sistem tersebut tentu hak yang dimaksud merupakan prioritas dari seluruh hak Wajib Pajak.
 - b. Hak untuk membetulkan surat pemberitahuan
Wajib Pajak dapat membetulkan SPT apabila terdapat kesalahan atau kekeliruan , dengan syarat belum melampaui jangka waktu 2 (dua) tahun sesudah berakhirnya masa pajak, bagian tahun pajak, atau tahun pajak dan fiskus belum melakukan tindakan pemeriksaan.
 - c. Hak untuk memperpanjang waktu penyampaian SPT
Wajib pajak dapat mengajukan permohonan penundaan penyampaian SPT ke Dirjen Pajak dengan menyampaikan alasan – alasan secara tertulis sebelum jatuh tempo .
 - d. Hak untuk menunda atau mengangsur kelebihan pembayaran pajak
Wajib pajak dapat mengajukan permohonan penundaan atau pengangsuran pembayaran pajak kepada Dirjen pajak secara tertulis disertai alasan – alasannya. Penundaan ini tidak menghilangkan sanksi bunga.
 - e. Hak memperoleh kembali kelebihan pembayaran pajak
Wajib pajak yang memiliki kelebihan pembayaran pajak dapat mengajukan permohonan pengembalian atau restitusi. Setelah melalui proses pemeriksaan akan diterbitkan Surat Keberatan Wajib Pajak Lebih Bayar (SKPLB).
 - f. Hak mengajukan keberatan dan banding
Wajib pajak yang merasa tidak puas atas penetapan pajak yang telah diterbitkan dapat mengajukan keberatan kepada kepala kantor pelayanan pajak (KPP) diaman Wajib Pajak terdaftar. Jika Wajib Pajak dapat mengajukan banding kepengadilan pajak.
2. Kewajiban Wajib Pajak

Kewajiban yang diatur dalam undang – undang perpajakan yaitu :

 - a) Kewajiban untuk mendaftarkan diri

Pasal 2 undang–undang KUP menegaskan bahwa setiap Wajib Pajak wajib mendaftarkan diri pada Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Khusus terhadap pengusaha yang dikenakan pajak berdasarkan undang–undang PPn, Wajib melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai pengusaha kena pajak.

- b) Kewajiban mengisi dan menyampaikan surat pemberitahuan
Pasal 3 ayat (1) undang undang KUP menegaskan bahwa setiap Wajib Pajak Wajib mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) dalam bahasa Indonesia serta menyampaikan ke kantor pajak tempat Wajib Pajak terdaftar.
- c) Kewajiban membayar atau menyetorkan pajak
Kewajiban atau menyetorkan pajak dilakukan ke kas negara melalui kantor pos atau bank BUMN / BUMD atau tempat pembayaran lainnya ditetapkan Menteri Keuangan.
- d) Kewajiban membuat pembukuan atau pencatatan
Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau bekerja bebas dan Wajib Pajak badan di Indonesia diwajibkan membuat pembukuan (pasal . 28 ayat (1)). sedangkan pencatatan dilakukan oleh Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usahanya atau pekerja bebas yang diperbolehkan menghitung penghasilan neto dengan menggunakan Norma Penghitungan Penghasilan Neto dan Wajib Pajak orang Pribadi yang tidak melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas.
- e) Kewajiban menaati pemeriksaan pajak
Terhadap Wajib Pajak yang diperiksa , harus menaati ketentuan dalam rangka pemeriksaan pajak, misalnya Wajib Pajak memperlihatkan dan atau meminjamkan buku atau catatan dan dokumen lainnya yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, memberi kesempatan untuk memasuki tempat ruangan yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan, serta memberikan keterangan yang diperlukan oleh periksa pajak
- f) Kewajiban melakukan pemotongan atau pemungutan pajak
Wajib pajak yang bertindak sebagai pemberi kerja atau penyelenggara kegiatan wajib memungut pajak atas pembayaran yang dilakukan dan menyetorkan ke kas negara . hal ini sesuai dengan prinsip *with holding system*.
- g) Kewajiban membuat faktur pajak
Setiap pengusaha Kena Pajak Wajib membuat faktur pajak untuk setiap penyerahan Barang Kena Pajak atau jasa kena pajak. Faktur pajak yang dibuat merupakan bukti adanya pemungutan pajak yang dilakukan oleh PKP”.

Pada penelitian ini penulis mengembangkan penelitian dengan menggunakan tiga objek penelitian yaitu kualitas pelayanan pajak, pemeriksaan pajak, dan kepatuhan wajib pajak. Lokasi penelitian dilakukan pada KPP Pratama Jakarta Setiabudi Satu sehingga diharapkan dengan cakupan responden yang lebih luas akan didapat 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 tabel 2.1 berikut ini:

Tabel 2.1

Tinjauan atas Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Perbedaan / Persamaan	Hasil Penelitian
1	Muchsin Iksan (2013)	Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Penyuluhan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan	Variabel pengetahuan dan penyuluhan. Kesamaan variabel independen pemeriksaan	Pengetahuan Wajib Pajak, penyuluhan pajak, kualitas pelayanan pajak, dan pemeriksaan pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kota Padang.

		Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di Kota Padang	pajak dan kualitas pelayanan dan variabel dependen kepatuhan WP	
2	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 %.
3	Kirana Cipta Komala (2014)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap	Pada penelitian ini hanya ada dua objek penelitian	Pada Hasil Penelitian diperoleh bukti empiris bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib

		Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP KPP Madya Malang.	yaitu kualitas layanan dan kepatuhan. Lokasi penelitian hanya satu KPP yaitu KPP Madya Malang.	pajak
--	--	--	--	-------

4	Iga Cahaya Shinta Dewi dan Ni Luh Supadmi (2014)	Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Kesadaran, Kualitas Pelayanan Pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan	Penelitian ini dilakukan di KPP Madya Denpasar dan variabel kesadaran. Kesamaan variabel independen pemeriksaan pajak dan kualitas pelayanan dan variabel dependen kepatuhan WP	Pemeriksaan pajak, kesadaran, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak Badan sebesar 78 persen dan sisanya 22 persen dipengaruhi oleh variabel lain yaitu yang tidak dimasukkan dalam model penelitian
5	Widya K Sarunan (2016)	Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan	Pada penelitian ini hanya ada dua objek penelitian yaitu	Pada Hasil Penelitian diperoleh bukti bahwa modernisasi administrasi perpajakan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib

		Wajib Pajak Orang Pribadi Dan Wajib Pajak Badan	Modernisasi Administrasi Perpajakan dan Kepatuhan. Lokasi penelitian hanya satu KPP yaitu KPP Pratama Manado	pajak orang pribadi dan wajib pajak badan.
--	--	---	--	--

2.2 Kerangka Pemikiran

Sebagian orang mengetahui bahwa Indonesia adalah merupakan negara yang sedang berusaha terus menerus melakukan pembangunan nasional. Pembangunan nasional adalah kegiatan yang berlangsung terus menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat baik materil maupun spiritual. Untuk dapat merealisasikan tujuan tersebut perlu banyak memperhatikan masalah pembiayaan pembangunan yang tidak sedikit jumlahnya. Dana untuk membiayai pembangunan nasional tersebut diperoleh dari dalam dan luar negeri. Salah satu usaha untuk mewujudkan kemandirian suatu bangsa atau negara dalam pembiayaan pembangunan yaitu menggali sumber dana yang

berasal dari dalam negeri berupa pajak. Pajak digunakan untuk membiayai pembangunan yang berguna bagi kepentingan bersama.

Pajak merupakan penerimaan negara yang terbesar, untuk itu sangat dibutuhkan peran serta masyarakat dalam pembayaran pajaknya. Pelaksanaan pemungutan pajak dilaksanakan berdasarkan *Self Assessment System* dimana wajib pajak diberi kepercayaan untuk mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melaporkan sendiri pajak yang harus dibayar sehingga dapat memudahkan wajib pajaknya sendiri dalam melakukan pembayaran pajak.

Wajib pajak yang membayar pajak harus patuh pada peraturan perpajakan yang sudah ditetapkan karena disetiap peraturan adanya hukum pajak yang mengikuti. Kepatuhan wajib pajak memang sangat dibutuhkan agar tidak adanya tunggakan atau penghindaran pajak yang dilakukan oleh wajib pajak. Meskipun telah diberikan kepercayaan, ternyata masih ada wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya, seperti tidak membayar pajak pada waktu yang telah ditentukan.

2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2013:128) menyatakan bahwa :

“Kinerja Pelayanan yang baik tetap harus diperhatikan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk dimungkinkannya diperoleh manfaat ganda apabila di kombinasikan dengan unsur *Self Assesment* untuk meningkatkan kepatuhan

perpajakan bagi Wajib Pajak dan secara tidak langsung akan meningkatkan pula penerimaan pajak”.

Selain itu Administrasi yang baik tentunya karena instansi pajak, sumber daya aparat pajak dan prosedur perpajakannya baik. Dengan kondisi tersebut maka usaha memberikan pelayanan bagi Wajib Pajak akan lebih baik, lebih cepat dan menyenangkan Wajib Pajak. Dampaknya akan nampak pada kerelaan Wajib Pajak untuk membayar pajak.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Gede Pani Esa Dharma dan Ketut Alit Suardana (2014) “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak” menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak PKB dan BBNKB pada kantor Bersama SAMSAT Denpasar.

2.2.2 Pengaruh Pelaksanaan Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pajak merupakan suatu iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan (yang dapat dipaksakan), dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung melainkan dapat dirasakan melalui pembangunan nasional sehingga tercipta kesejahteraan umum.

Karena sifat pajak tanpa adanya kontraprestasi langsung/ manfaat langsung terhadap wajib pajak, pada umumnya wajib pajak cenderung untuk menghindari

dari pembayaran pajak ataupun memperkecil kewajibannya. Kecenderungan melakukan penghindaran oleh wajib pajak sering banyak terjadi karena 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 kewajibannya walau masih banyak wajib pajak yang kurang memahami kesadaran membayar pajak. 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.

Hubungan antara Pemeriksaan Pajak dengan kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini berdasarkan dari pernyataan Chairil Anwar Pohan (2014:96) yang menyatakan bahwa :

“Tujuan pemeriksaan menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, pelaksanaan dilakukan dengan menelusuri kebenaran Surat Pemberitahuan, pembukuan, atau pencatatan dan pemenuhan kewajiban perpajakan lainnya dibandingkan dengan keadaan atau kegiatan usaha sebenarnya dari wajib pajak”.

Selanjutnya menurut Erly Suandy (2014:204) mengemukakan bahwa :

“Tujuan pemeriksaan pajak adalah menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak dan untuk tujuan lain dalam rangka melakukan peraturan perundang-undangan perpajakan”.

2.2.3 Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Modernisasi sistem administrasi perpajakan sebagai salah satu bentuk reformasi di bidang sistem administrasi perpajakan dalam memberikan pelayanan yang dilakukan oleh kantor pajak dimana akan mempengaruhi pula patuh tidaknya wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Penggunaan teknologi informasi disini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelayanan terhadap wajib pajak.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2013:110) latar belakang dilakukannya modernisasi perpajakan adalah :

- a. Citra DJP, yang harus diperbaiki dan ditingkatkan.
- b. Tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang harus ditingkatkan.
- c. Integritas dan produktivitas sebagian pegawai yang masih harus ditingkatkan.

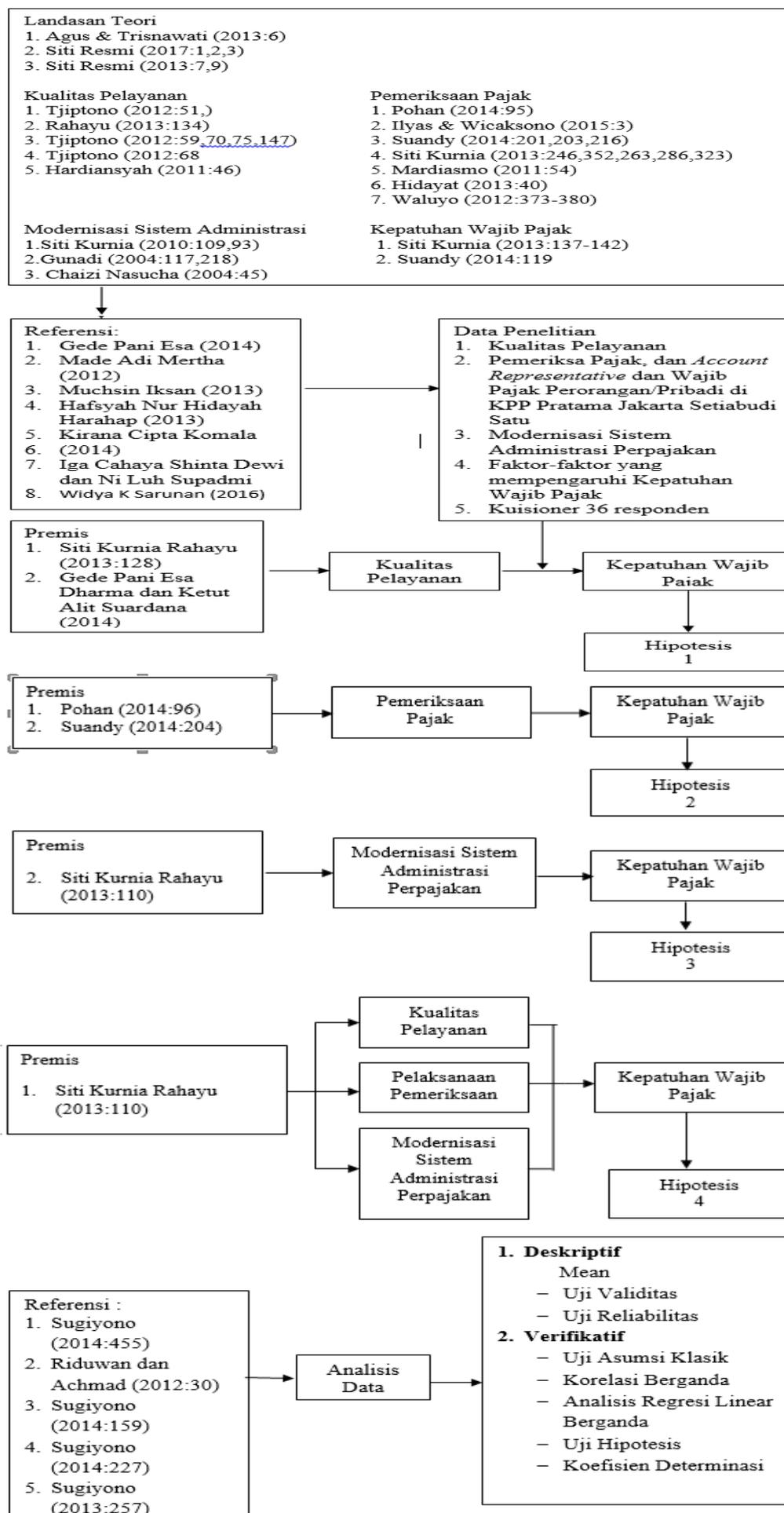
2.2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pelaksanaan Pemeriksaan Pajak dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Teori yang menghubungkan kualitas pelayanan dan pelaksanaan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2013:140) 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.”

Kualitas pelayanan pajak, pelaksanaan pemeriksaan pajak dan modernisasi sistem administrasi perpajakan yang baik dan terarah sesuai yang di harapkan Wajib Pajak maka Wajib Pajak pun akan memiliki kesadaran sebagai Wajib Pajak untuk mematuhi peraturan perpajakan. Tetapi jika dalam pelayanan, pemeriksaan dan penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan yang kurang baik maka akan mempengaruhi pula perilaku Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak tersebut.

Berdasarkan uraian diatas, penulis menuangkan kerangka pemikirannya dalam bentuk skema kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

2.3 Pengembangan Hipotesis

Sugiyono (2014:39) 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 : Kualitas pelayanan pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak secara signifikan.

H2 : Pemeriksaan pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak secara signifikan.

H3 : Modernisasi sistem administrasi perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak secara signifikan

H4: Kualitas pelayanan pajak, pemeriksaan pajak dan modernisasi sistem administrasi perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak secara signifikan.