

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Prosedur, Hambatan, dan Upaya

Untuk bisa mendapatkan informasi mengenai data keuntungan perusahaan, maka dipelukannya menyusun dalam wujud yang sesuai serta suatu kebutuhan *system* yang dapat mengatur atau mengetahui data perusahaan. Maka dari itu akan menghasilkan suatu sistem yang baik perlu adanya suatu prosedur.

2.1.1 Pengertian Prosedur

Rifka (2017:75) menyatakan bahwa prosedur adalah urutan kerja atau kegiatan yang terencana untuk menangani pekerjaan yang berulang dengan cara seragam atau terpadu (Rifka, 2017:75). Adapun definisi prosedur menurut Mulyadi (2016:4) Prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang". Sedangkan prosedur Menurut Ardiyose (2013:5) menyatakan bahwa:

Prosedur adalah suatu bagian sistem yang merupakan rangkaian tindakan yang menyangkut beberapa orang dalam satu atau beberapa bagian yang ditetapkan untuk menjamin agar suatu kegiatan usaha atau transaksi dapat terjadi secara berulang kali dan dilaksanakan secara seragam.

Berdasarkan penjelasan ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa prosedur merupakan cara atau urutan menyelesaikan suatu pekerjaan dengan urutan waktu dan pola kerja tetap dan telah ditentukan. Setiap perusahaan atau instansi yang menggunakan prosedur dengan baik maka akan mendapatkan hasil yang maksimal

pada setiap pekerjaannya. Karena prosedur harus direncanakan agar dalam setiap pelaksanaannya tidak mengalami banyak kekeliruan.

2.1.2 Hambatan

Menurut Oemar (1992:72) menyatakan bahwa:

Hambatan adalah segala sesuatu yang menghalangi, merintang, menghambat yang ditemui manusia atau individu dalam kehidupannya sehari-hari yang datangnya silih berganti, sehingga menimbulkan hambatan bagi individu yang menjalaninya untuk mencapai tujuan.

Sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) hambatan adalah halangan atau rintangan. Maka dapat disimpulkan bahwa hambatan yaitu segala sesuatu yang mengambat atau kendala yang terjadi pada saat sedang melakukan suatu pekerjaan atau aktivitas untuk bisa mencapai tujuan.

2.1.3 Upaya

Menurut Wahyu Baskoro (2005 : 902) Upaya adalah usaha atau syarat untuk menyampaikan sesuatu atau maksud (akal, ikhtiar) (Wahyu Baskoro, 2005:902). Sedangkan Upaya dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah usaha, Ikhtiar (untuk mencapai suatu maksud, memecahkan persoalan, mencari jalan keluar, dan seterusnya).

Maka dapat disimpulkan Upaya merupakan segala usaha yang dapat dilakukan terhadap suatu pekerjaan atau yang sedang dilakukan oleh manusia dengan maksud agar mendapatkan daya guna yang lebih baik dan sesuai dengan maksud agar mencapai tujuan yang diinginkan.

2.2 Jaringan

2.2.1 Definisi Internet

Internet menurut Simarmata dalam Arizona (2017:107) menjelaskan internet adalah kelompok atau kumpulan dari jutaan komputer untuk mendapatkan informasi dari komputer yang terkoneksi dengan jaringan lain yang mempunyai cakupan luas untuk mendapatkan informasi dari jaringan (Simarmata dalam Arizona, 2017:107). Sedangkan menurut Hidayatullah dan Kawistara (2017:1) Internet adalah jaringan global yang menghubungkan komputer-komputer diseluruh dunia.

Maka dapat di simpulkan internet yaitu suatu koneksi jaringan dari kumpulan komputer yang untuk bisa mendapatkan informasi-informasi dari komputer yang terkoneksi dengan jaringan yang lain.

2.2.2 Definisi Aplikasi

Menurut Syani & Werstantia (2018:88) aplikasi adalah sebuah perangkat lunak yang berisi sebuah *coding* atau perintah yang dimana bisa diubah sesuai dengan keinginan (Syani & Werstania, 2019:88). Sedangkan menurut Sari (2017:83) aplikasi adalah sebuah perangkat lunak yang dimana tujuannya adalah agar bisa melayani setiap aktivitas komputerisasi yang dilakukan oleh pengguna (Sari, 2017:83).

Maka dapat disimpulkan dari definisi di atas aplikasi yaitu merupakan perangkat lunak yang dimana didalamnya berisi sebuah *coding* atau perintah yang dapat melayani berbagai aktivitas yang di perintah oleh pengguna.

2.3 Pajak dan Pajak Daerah

2.3.1 Definisi Pajak

Dalam bidang perpajakan beberapa ahli memberikan definisi yang berbeda-beda mengenai pajak. Namun pada dasarnya definisi tersebut memiliki tujuan yang sama yaitu merumuskan pengertian pajak agar mudah dipahami. Dibawah ini akan diuraikan definisi-definisi pajak tersebut:

Pengertian pajak menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Perubahan Keempat Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada pasal 1 ayat 1 adalah sebagai berikut:

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.

Pengertian pajak menurut Rochmat Soemitro dalam buku Mardiasmo (2018:3) pajak adalah:

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

Sedangkan Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:27-30) pajak adalah :

Pajak merupakan iuran yang diselenggarakan pemerintah sebagai penerimaan sumber penerimaan bagi negara kepada rakyat yang bersifat memaksa (berdasarkan undang-undang) dan tidak mendapatkan imbalan-imbalan secara langsung.

Dari pengertian diatas, maka penulis menyimpulkan bahwa pajak ialah iuran Wajib Pajak kepada negara yang terutang oleh Orang Pribadi atau Badan yang

bersifat memaksa (berdasarkan undang-undang), dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

2.3.2 Pengertian Pajak Daerah

Dalam bidang perpajakan beberapa ahli memberikan definisi yang berbeda-beda mengenai pajak. Namun pada dasarnya definisi tersebut memiliki tujuan yang sama yaitu merumuskan pengertian pajak agar mudah dipahami. Dibawah ini akan diuraikan definisi-definisi pajak tersebut:

Berdasarkan Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, definisi Pajak Daerah adalah:

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

Pajak daerah menurut Mardiasmo (2018:14) adalah:

Kontribusi wajib pajak kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Dapat dinyatakan bahwa pajak daerah merupakan iuran wajib daerah bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang tanpa imbalan langsung yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan, pembangunan dan keperluan daerah untuk kemakmuran rakyat. Dengan kata lain pajak daerah merupakan kontribusi peraturan pemerintahan daerah yang hasilnya digunakan untuk membiayai

pengeluaran daerah guna melaksanakan pembangunan, penyelenggaraan pemerintah daerah untuk pelayanan masyarakat.

2.3.3 Fungsi Pajak

Fungsi Pajak Menurut Waluyo (2017:6) terdapat dua fungsi yaitu fungsi penerimaan (*budgeter*) dan fungsi mengatur (*reguler*).

- 1) “Fungsi Penerimaan (*Budgeter*) Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Sebagai contoh: dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.
- 2) Fungsi Mengatur (*Reguler*) Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Sebagai contoh: dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras dapat ditekan. Demikian pula terhadap barang mewah.”

2.3.4 Dasar Hukum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

Dasar Hukum pemungutan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah adalah Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 tentang Perubahan atas undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, dan terakhir Undang-Undang No.28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

2.3.5 Jenis Pajak Daerah

Jenis-jenis pajak daerah provinsi menurut Mardiasmo (2018:15) terdiri dari:

1. Pajak Daerah Provinsi

- a. Pajak Kendaraan Bermotor
 - b. Bea balik Nama Kendaraan Bermotor
 - c. Pajak bahan Bakar Kendaraan Bermotor
 - d. Pajak Air Permukaan
 - e. Pajak Rokok
2. Pajak Daerah Kabupaten/Kota
- a. Pajak Hotel
 - b. Pajak Restoran
 - c. Pajak Hiburan
 - d. Pajak Reklame
 - e. Pajak Penerangan Jalan
 - f. Pajak Mineral Bukan Logam dan Bantuan
 - g. Pajak Parkir
 - h. Pajak Air Tanah
 - i. Pajak Sarang Burung Walet
 - j. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan
 - k. Bea Perolehan Hak Tanah dan Bangunan

2.3.6 Tarif Pajak Daerah

Tarif setiap jenis pajak daerah menurut Mardiasmo (2018:18) adalah:

1. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor pribadi ditetapkan sebagai berikut:
 - a. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor pertama paling rendah sebesar 1% (satu persen) dan paling tinggi sebesar 2% (dua persen)

- b. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor kedua dan seterusnya, tarif dapat ditetapkan secara progresif paling rendah sebesar 2% (dua persen) dan paling tinggi sebesar 10% (sepuluh persen).
2. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor angkutan umum, ambulans, pemadam kebakaran, social keagamaan, lembaga sosial, dan keagamaan, Pemerintah/TNI/POLRI, Pemerintah Daerah, dan kendaraan lain yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah, ditetapkan paling rendah 0,5% (nol koma lima persen) dan paling tinggi sebesar 1% (satu persen)
3. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar ditetapkan paling rendah sebesar 0,1% (nol koma satu persen) dan paling tinggi sebesar 0,2% (nol koma dua persen)
4. Tarif Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor ditetapkan paling tinggi masing-masing sebagai berikut:
 - a. Penyerahan pertama sebesar 20% (duapuluh persen)
 - b. Penyerahan kedua dan seterusnya sebesar 1% (satu persen)
5. Khusus untuk kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar yang tidak menggunakan jalan umum tarif pajak ditetapkan paling tinggi masing-masing sebagai berikut:
 - a. Penyerahan pertama sebesar 0,75%
 - b. Penyerahan kedua dan seterusnya sebesar 0,075%
6. Tarif Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor ditetapkan paling tinggi sebesar 10%. Khusus tarif Pajak Bahan bakar Kendaraan Bermotor untuk bahan bakar kendaraan umum dapat ditetapkan paling sedikit 50% lebih

rendah dari Pajak Bahan Bakar Kendaraan bermotor untuk kendaraan pribadi.

7. Tarif Pajak Air Permukaan ditetapkan paling tinggi sebesar 10%
8. Tarif Pajak Rokok ditetapkan sebesar 10% dari cukai rokok
9. Tarif Pajak Hotel ditetapkan paling tinggi sebesar 10%
10. Tarif Pajak Restoran ditetapkan paling tinggi 10%
11. Tarif Pajak Hiburan ditetapkan paling tinggi 35%
12. Tarif Pajak Reklame ditetapkan paling tinggi 25%
13. Tarif Pajak Penerangan Jalan ditetapkan palingn tinggi sebesar 10%
14. Tarif Pajak Mineral Bukan Logam di Bantuan ditetapkan paling tinggi sebesar 25%
15. Tarif Pajak Parkir ditetapkan paling tinggi sebesar 30%
16. Tarif Pajak Air Tanah ditetapkan paling tinggi sebesar 20%
17. Tarif Pajak Sarang Burung Walet ditetapkan paling tinggi sebesar 10%
18. Tarif Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan ditetapkan paling tinggi sebesar 0,3%
19. Tarif Bea Perolehan Ha katas Tanah dari Bangunan ditetapkan paling tinggi sebesar 5%

Tarif pajak diatas ditetapkan dengan Peraturan Daerah.

2.3.7 Definisi Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 pasal 2, Pajak Kendaraan Bermotor yaitu pajak atas kepemilikan dan/ atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan Bermotor adalah:

Semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

2.3.8 Pengertian Penagihan Pajak

Definisi Penagihan Pajak menurut Chairil Anwar Pohan (2017:219) adalah sebagai berikut:

Penagihan pajak adalah serangkaian tindakan agar Penanggung Pajak melunasi utang pajak dan biaya penagihan pajak dengan menegur atau memperingatkan, melaksanakan penagihan seketika dan sekaligus, memberitahukan Surat Paksa, mengusulkan pencegahan, melaksanakan penyitaan, melaksanakan penyanderaan, menjual barang yang telah disita.

Adapun definisi penagihan pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:45) Penagihan pajak adalah proses dilakukan DJP dalam hal memberikan tekanan kepada wajib pajak untuk melunasi utang pajaknya (Siti Kurnia Rahayu, 2017:45).

Dari pengertian tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa Penagihan Pajak itu adalah serangkaian tindakan atau prosedur yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak (DPJ) dengan menegur atau memperingatkan agar penanggung pajak harus melunasi utang pajaknya.

2.3.9 Samsat *Mobile* Jawa Barat

Menurut Bapenda Jawa Barat Samsat *Mobile* Jawa Barat (SAMBARA) merupakan Inovasi Layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan yang berupa Aplikasi *Smartphone* berbasis Android. Dengan hadirnya Sambara, Wajib Pajak dapat mengakses Layanan Pembayaran Pajak Tahunan di mana saja

dan kapan saja, bahkan di luar negeri pun Wajib Pajak masih dapat melakukan Pembayaran Pajak Tahunan. Terlebih dirumah, sambil kerja, dan aktivitas lainnya. Fitur Aplikasi Sambara salah satunya adalah berisi informasi dan transaksi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan.

Dengan Aplikasi Sambara Wajib Pajak dapat melaporkan kendaraannya yang sudah dijual untuk memperoleh *Update* Status Kepemilikan. Selain itu Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan pun kini dapat dilakukan melalui Aplikasi Sambara, dengan terlebih dahulu melakukan pendaftaran secara *online* untuk memperoleh Kode Bayar, hingga melakukan pembayaran. Wajib Pajak juga dapat menyampaikan Saran dan Pengaduan Melalui Aplikasi Sambara.