

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Prosedur

2.1.1 Pengertian Prosedur

Menurut Mulyadi (2016:4):

“Prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.”

Menurut Azhar Susanto (2013: 264) yang dimaksud dengan prosedur adalah sebagai berikut:

“Prosedur adalah rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang dengan cara yang sama.”

Dari kedua pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa prosedur adalah tahapan-tahapan yang dilakukan dalam suatu kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang atau secara terus-menerus.

2.2 Pajak

2.2.1 Pengertian Pajak

Salah satu sumber penerimaan negara yang terbesar pada saat ini adalah bersumber dari pajak. Pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya di dalam pelaksanaan pembangunan karena pajak merupakan sumber pendapatan negara untuk membiayai semua pengeluaran termasuk pengeluaran pembangunan negara.

Menurut Rochmat Semitro (1993) yang dikutip oleh Abdul Halim (2016:1)

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

Menurut S. I. Djajadiningrat (2010) yang dikutip oleh Abdul Halim, dkk (2016: 2)

“pajak adalah 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 negara secara umum.”

Berdasarkan beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pajak adalah arus uang (bukan barang) dari rakyat untuk kas negara dipungut berdasarkan Undang-Undang yang berlaku (dapat dipaksakan), untuk membiayain pengeluaranpengeluaran secara umum demi memakmurkan rakyat.

2.2.2 Pengertian Pemungutan Pajak

Menurut L.Y. Hari Sih Advianto dalam website www.bppk.kemenkeu.go.id (2014) pemungutan pajak adalah sebagai berikut:

“Pemungutan pajak adalah kegiatan memungut sejumlah pajak yang terutang atas suatu transaksi dan pemungutan pajak dilakukan pada suatu saat dimana pajak dinyatakan terutang.”

Sedangkan menurut Wadiyo dalam website www.manajemenkeuangan.net (2017) pemungutan pajak adalah:

“Wewenang Pemerintah yang diatur melalui Undang-Undang. Pemerintah kemudian akan mengeluarkan kembali untuk kepentingan masyarakat luas.”

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pemungutan pajak adalah kegiatan memungut pajak oleh Pemerintah yang diatur sesuai dalam Undang-Undang, dan pemungutan terjadi saat dinyatakan terutang yaitu ketika terbitnya SPT.

2.2.3 Fungsi Pajak

Pengertian fungsi dalam fungsi pajak adalah pengertian fungsi sebagai kegunaan suatu hal. Maka fungsi pajak adalah kegunaan pokok, manfaat pokok dalam meningkatkan kesejahteraan umum. Dengan pajak sebagai salah satu pos penerimaan negara diharapkan banyak pembangunan dalam dilaksanakan sesuai dengan tujuan negara.

Menurut Abdul Halim, dkk (2016: 4), dua fungsi pajak seperti berikut:

1. “Fungsi *Budgetair*
Pajak memberikan sumbangan terbesar dalam penerimaan negara, kurang lebih 60-70 persen penerimaan pajak memenuhi postur APBN. Oleh karena itu, pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan. Contohnya adalah Penerimaan pajak sebagai salah satu sumber penerimaan APBN.
2. Fungsi Mengatur (*Regulerend*)
Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur masyarakat atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi. Contoh:
 - a. Memberikan insentif pajak (*tax holiday*) untuk mendorong peningkatan investasi di dalam negeri.
 - b. Pengenaan pajak yang tinggi terhadap minimum keras untuk mengurangi konsumsi minuman keras.

- c. Pengenaan tarif pajak nol persen atas ekspor untuk mendorong peningkatan ekspor produk dalam negeri.”

2.2.4 Asas Pemungutan Pajak

Munurut Rimsky K.Judisseno (2014:16) bahwa dalam pemungutan pajak agar diupayakan adanya keadilan objektif. Artinya, asas pemungutan yang mendasarinya bersifat umum dan merata. Asas pemungutan pajak ini dikenal dengan *The Four Maxims* atau *Smith's Cannon*, yaitu:

1. Keadilan (*Equality*)
2. Kepastian (*Certainty*)
3. Kelayakan (*Convenience*)
4. Efisien (*Efficiency/economy*)

Dari empat kutipan asas pemungutan pajak tersebut dapat di uraikan sebagai berikut:

1. Keadilan (*Equality*)
 Dalam asas ini ditekankan pentingnya keseimbangan berdasarkan kemampuan masing-masing subjek pajak. Yang dimaksud keseimbangan atas kemampuan subjek pajak adalah hedaknya dalam pumungutan pajak tidak ada diskriminasi di antara sesama wajib pajak. Pemungutan pajak yang dilakukan terhadap semua subjek pajak harus sesuai dengan batas Kemampuan masing-masing, sehingga dalam asa *equity* ini untuk setiap orang yang mempunyai kondisi yang sama harus dikenakan pajak yang sama pula.
2. Kepastian (*Certainty*)
 Dalam asas ini dikenakan pentingnya kepastian mengenai pemungutan pajak yaitu: kepastian hukum yang mengaturnya, kepastian mengenai subjek pajak, kapasitas mengenai objek pajak, dan kapasitas mengenai tata cara pemungutannya. Kepastian ini menjamin setiap orang untuk tidak ragu-ragu dalam menjalankan kewajiban membayar pajak, karena segala sesuatunya sudah jelas.
3. Kelayakan (*Convenience*)
 Dalam asas ini ditekankan pentingnya saat dan waktu yang tepat dalam memahami kewajiban perpajakan. Sangat bijaksana jika pemotongan pajak dilakukan pada saat wajib pajak menerima penghasilan dan yang usdah memenuhi syarat objektifnya (yaitu suatu syarat dimana wajib pajak mempunyai penghasilan di atas penghasilan minimumnya).

4. Efisien (*Efficiency/economy*)

Dalam asas ini ditekankan pentingnya efisiensi pemungutan pajak, artinya biaya yang dikeluarkan dalam melaksanakan pemungutan pajak tidak boleh lebih besar daripada jumlah pajak yang dipungut.

2.2.5 Jenis-Jenis Pajak

Seperti yang dikemukakan oleh Abdul Halim, dkk (2016: 5-6) jenis-jenis pajak dapat dikelompokkan ke dalam 3 bagian, yaitu:

1. "Pajak Menurut Golongannya
 - a. Pajak Langsung, yaitu pajak yang harus ditanggung sendiri oleh Wajib Pajak dan pembebanannya tidak dapat dilimpahkan kepada pihak lain. Contohnya adalah Pajak Penghasilan (PPh).
 - b. Pajak Tidak Langsung, yaitu pajak yang pembebanannya dapat dilimpahkan kepada pihak lain. Contohnya adalah Pajak Pertambahan Nilai (PPN).
2. Pajak Menurut Sifatnya
 - a. Pajak Subjektif, yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya dan selanjutnya dicari syarat objektifnya, dalam arti memerhatikan keadaan diri Wajib Pajak. Contohnya Pajak Penghasilan (PPh).
 - b. Pajak Objektif, yaitu pajak yang berdasarkan objeknya tanpa memerhatikan keadaan diri Wajib Pajak. Contohnya Pajak Pertambahan Nilai (PPN).
3. Pajak Menurut Lembaga Pemungutannya
 - a. Pajak Pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contohnya adalah Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM).
 - b. Pajak Daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Pajak daerah terdiri atas pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota. Contoh: Pajak Provinsi, terdiri dari Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan, dan Pajak Rokok. Pajak Kabupaten/Kota, terdiri dari Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Mineral bukan Logam dan Batuan, Pajak Parkir dan Pajak Air Tanah."

2.2.6 Subjek Pajak Penghasilan

Subjek pajak penghasilan juga dikelompokkan menjadi subjek pajak dalam negeri dan subjek pajak luar negeri. Pengelompokan tersebut diatur dalam Pasal 2 Ayat 2 UU Nomor 36 Tahun 2008.

1. Subjek Pajak Dalam Negeri

- a. orang pribadi yang bertempat tinggal di Indonesia, orang pribadi yang di Indonesia lebih dari 183 hari dalam 12 bulan, atau orang pribadi yang dalam suatu tahun pajak berada di Indonesia dan mempunyai niat untuk bertempat tinggal di Indonesia.
- b. Badan yang didirikan atau bertempat kedudukan di Indonesia, kecuali unit tertentu dari badan pemerintah yang memenuhi kriteria:
 - 1) Pembentukannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang undangan.
 - 2) Pembiayaannya bersumber dari Anggaran Pendapatan Dan Belanja.
 - 3) Negara atau Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah Penerimaannya dimasukkan dalam anggaran pemerintah pusat atau pemerintah daerah; dan pembukuannya diperiksa oleh aparat pengawasan fungsional negara.
- c. Warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan menggantikan yang berhak.

2. Subjek Pajak Luar Negeri

- a. Orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia, orang pribadi yang berada di Indonesia tidak lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan, dan badan yang tidak didirikan dan tidak bertempat kedudukan di Indonesia, yang menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indonesia
- b. Orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia, orang pribadi yang berada di Indonesia tidak lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan, dan badan yang tidak didirikan dan tidak bertempat kedudukan di Indonesia, yang dapat menerima atau memperoleh penghasilan dari Indonesia tidak dari menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indonesia.

2.2.7 Bukan Subjek Pajak Penghasilan

Yang tidak termasuk subjek pajak berdasarkan Pasal 2 UU Nomor 36 Tahun 2008 adalah:

1. Kantor perwakilan negara asing
2. Pejabat-pejabat perwakilan diplomatik dan konsulat atau pejabat-pejabat lain dari negara asing dan orang-orang yang diperbantukan kepada mereka yang bekerja pada dan bertempat tinggal bersama-sama mereka dengan syarat:
 - a. bukan warga negara Indonesia

- b. tidak menerima atau memperoleh penghasilan di luar jabatan atau pekerjaannya tersebut
 - c. negara bersangkutan memberikan perlakuan timbal balik
3. Organisasi-organisasi Internasional dengan syarat:
- a. Indonesia menjadi anggota organisasi tersebut
 - b. tidak menjalankan usaha atau kegiatan lain untuk memperoleh penghasilan dari Indonesia selain memberikan pinjaman kepada pemerintah yang dananya berasal dari iuran para anggota.
4. Pejabat-pejabat perwakilan organisasi Internasional sebagaimana dimaksud pada nomor 3, dengan syarat:
- a. Bukan warga negara Indonesia
 - b. Tidak menjalankan usaha, kegiatan, atau pekerjaan lain untuk memperoleh penghasilan lain di Indonesia Organisasi Internasional yang tidak termasuk subjek pajak sebagaimana dimaksud nomor 3 ditetapkan dengan Keputusan Menteri Keuangan.
5. Organisasi-organisasi Internasional yang terbentuk kerjasama teknik dan/atau kebudayaan dengan syarat:
- a. Kerja sama teknik tersebut memberi manfaat pada negara/pemerintah Indonesia
 - b. Tidak menjalankan usaha/kegiatan lain untuk memperoleh penghasilan dari Indonesia.

Dalam hal terdapat ketentuan perpajakan yang diatur dalam perjanjian Internasional yang berbeda dengan ketentuan perpajakan yang diatur dalam UU PPh, perlakuan perpajakannya didasarkan pada ketentuan dalam Perjanjian tersebut sampai dengan berakhirnya perjanjian dimaksud, dengan syarat perjanjian tersebut telah sesuai dengan undang-undang perjanjian Internasional.

2.2.8 Objek Pajak Penghasilan

Berdasarkan Pasal 4 UU Nomor 36 Tahun 2008, penghasilan yang termasuk objek pajak adalah:

1. Penggantian atau imbalan berkenaan dengan pekerjaan atau jasa yang diterima atau diperoleh termasuk gaji, upah, tunjangan, honorarium, komisi, bonus, gratifikasi, uang pensiun, atau imbalan dalam bentuk lainnya, kecuali ditentukan lain dalam undang-undang ini.
2. Hadiah dari undian atau pekerjaan atau kegiatan, dan penghargaan.
3. Laba usaha.
4. Keuntungan karena penjualan atau karena pengalihan harta.
5. Penerimaan kembali pembayaran pajak yang telah dibebankan sebagai biaya dan pembayaran tambahan pengembalian pajak.
6. Bunga termasuk premium, diskonto, dan imbalan karena jaminan pengembalian utang.
7. Deviden, dengan nama dan dalam bentuk apapun, termasuk deviden dari perusahaan asuransi kepada pemegang polis, dan pembagian sisa hasil usaha koperasi.

8. Royalti atau imbalan atas penggunaan hak.
9. Sewa dan penghasilan lain sehubungan dengan penggunaan harta.

2.2.9 Bukan Objek Pajak Penghasilan

Berdasarkan Pasal 4 Ayat 3 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 penghasilan yang tidak termasuk objek pajak adalah:

1. a. Bantuan atau sumbangan
b. harta hibahan.
2. Warisan.
3. Harta termasuk setoran tunai yang diterima oleh badan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 Ayat 1 huruf b UU PPh sebagai pengganti saham atau sebagai pengganti penyertaan modal.
4. Penggantian atau imbalan sehubungan dengan pekerjaan atau jasa yang diterima atau diperoleh dalam bentuk natura dan/atau kenikmatan dari Wajib Pajak atau pemerintah, kecuali yang diberikan oleh bukan Wajib Pajak, Wajib Pajak yang dikenakan pajak secara final atau Wajib Pajak yang menggunakan norma perhitungan khusus (*deemed profit*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 UU PPh.
5. Pembayaran dari perusahaan asuransi kepada orang pribadi sehubungan dengan asuransi kesehatan, asuransi kecelakaan, asuransi jiwa, asuransi dwiguna, dan asuransi beasiswa.
6. Dividen atau bagian laba yang diterima atau diperoleh perseroan terbatas sebagai Wajib Pajak dalam negeri, koperasi, badan usaha milik negara, atau badan

usaha milik daerah, dari penyertaan modal pada badan usaha yang didirikan dan bertempat kedudukan di Indonesia dengan syarat:

- a. Deviden berasal dari cadangan laba yang ditahan.
 - b. Bagi perseroan terbatas, badan usaha milik negara dan badan usaha milik daerah yang menerima deviden, kepemilikan saham pada badan yang memberikan deviden paling rendah 25% dari jumlah modal yang disetor.
7. Iuran yang diterima atau diperoleh dana pensiun yang pendiriannya telah disahkan Menteri Keuangan, baik yang dibayar oleh pemberi kerja maupun pegawai.

2.3 Pajak Penghasilan Pasal 4 Ayat (2)

2.3.1 Pengertian Pajak Penghasilan Pasal 4 Ayat (2)

Pajak Penghasilan Final pasal 4 ayat (2) sangat penting peranannya dalam perusahaan. Dalam prosedur pemotongan, penyetoran dan pelaporan ini dilakukan berdasarkan permohonan wajib pajak (perusahaan) kepada Kantor Pelayanan Pajak yang penghasilannya dipungut dari transaksi yang dilakukan dengan perusahaan lain, yang selanjutnya akan diproses atau ditindak lanjuti oleh petugas kantor pelayanan pajak.

Menurut Mardiasmo (2016:319)

“Pasal 4 ayat (2) Undang-Undang Pajak Penghasilan menyebutkan, bahwa: Atas penghasilan berupa bunga deposito, dan tabungan-tabungan lainnya, penghasilan dari transaksi saham dan sekuritas lainnya di bursa efek, penghasilan dari pengalihan harta berupa tanah dan/atau bangunan serta penghasilan tertentu lainnya, pengenaan pajaknya diatur dengan Peraturan Pemerintah.”

Sedangkan menurut Lubis (2015:20)

“PPh Pasal 4 ayat 2 (Final) adalah transaksi pembayaran bunga bank, sewa tanah dan bangunan, hadiah undian, bunga simpanan koperasi, jasa konstruksi, dan dividen dibayar kepada wajib pajak orang pribadi.”

Menurut Undang-Undang No.36 Tahun 2008 tentang dasar hukum peraturan Pajak Penghasilan Pasal 4 ayat (1) dan ayat (2) telah menyatakan :

“Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 4 ayat (2) adalah Pajak atas penghasilan berupa bunga deposito dan tabungan tabungan lainnya, penghasilan dari transaksi saham dan sekuritas lainnya di bursa efek, penghasilan dari pengalihan harta berupa tanah dan atau bangunan serta penghasilan tertentu lainnya, pengenaan pajaknya diatur dengan Peraturan Pemerintah.”

Jadi dapat disimpulkan bahwa pengertian PPh Pasal 4 ayat 2 (Final) adalah transaksi pembayaan bunga bank, sewa tanah dan bangunan, hadiah undian, bunga simpanan koperasi, jasa konstruksi, dan dividen dibayar kepada wajib pajak orang pribadi, pengenaan pajaknya diatur dengan Peraturan Pemerintah.

2.3.2 Sifat Pajak Penghasilan Pasal 4 Ayat (2)

Menurut keputusan Direktorat Jendral Pajak Pengenaan pajak penghasilan dalam ketentuan ini dapat bersifat final. Istilah Final disini berarti bahwa, jenis pajak ini harus diselesaikan atau lunas dalam masa pajak yang sama seperti mereka diterima, dan tidak perlu dilaporkan lagi pada akhir tahun pajak.

2.3.3 Tarif Pajak Penghasilan Pasal 4 Ayat (2)

- a. Pajak penghasilan atas Bunga Deposito atau Tabungan, Diskonto SBI dan jasa Giro (final): sebesar $20\% \times$ jumlah bruto

- b. Pajak penghasilan atas penghasilan dari transaksi penjualan saham efek (final):
Bukan sahan pendiri = $0,6\% \times$ jumlah bruto nilai transaksi penjualan
Pemilik saham pendiri = $0,15\% \times$ dari nilai saham perusahaan
- c. Pajak penghasilan atas penghasilan berupa bunga atau diskonto obligasi yang dijual di bursa efek: 15% dari jumlah bruto.
- d. Pajak penghasilan atas hadiah undian (final): atas hadiah undian dikenakan PPh sebesar 25% dari jumlah bruto hadiah atau nilai pasar hadiah.
- e. Pembayaran pajak penghasilan atas penghasilan dari persewaan tanah dan bangunan (final): 10% dari jumlah bruto nilai persewaan tanah dan bangunan bagi penyewa sebagai pemotongan pajak.
- f. Pajak penghasilan atas penghasilan dari usaha jasa konstruksi: berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 51 tahun 2008 sebagaimana diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 40 tahun 2009 tentang Pajak Penghasilan atas Penghasilan dari usaha jasa konstruksi, pasal 3 bahwa jenis-jenis penghasilan dan tarif pemotongan yang dikenakan PPh Pasal 4 ayat 2 diantaranya adalah:
 - 1. Jasa pelaksanaan konstruksi :
 - Memiliki kualifikasi usaha kecil 2%
 - Tidak memiliki kualifikasi usaha kecil 3%
 - 2. Jasa pengawasan konstruksi
 - Penyedia jasa yang memiliki kualifikasi usaha 4%
 - Penyedia jasa yang tidak memiliki kualifikasi usaha 6%

- g. Bunga simpanan yang dibayarkan oleh koperasi kepada anggota koperasi orang pribadi (final): sebesar 10% dari jumlah yang dibayarkan kepada anggota koperasi.
- h. Atas penghasilan berupa dividen yang diterima atau diperoleh wajib pajak orang pribadi dalam negeri: dikenai pajak penghasilan sebesar 10% dari jumlah bruto dan bersifat final.
- i. Penghasilan dari pengalihan harta berupa tanah atau bangunan 5 % dari jumlah bruto nilai penghasilan pengalihan harta.

2.4 Pajak Penghasilan Pasal 4 Ayat (2) Atas Sewa Tanah dan Bangunan

Penghasilan berupa sewa atas tanah dan bangunan berupa tanah, rumah, rumah susun, apartemen, kondominium, gedung perkantoran, gedung pertokoan, atau gedung pertemuan termasuk bagiannya, rumah kantor, toko, rumah toko, gudang dan bangunan industri, dikenakan pajak penghasilan yang bersifat final

2.4.1 Dasar hukum Pph Pasal 4 ayat (2) atas sewa tanah dan bangunan

1. PP 5 tahun 2002 (berlaku sejak 1 Mei 2002) tentang perubahan atas PP 29 Tahun 2996 (berlaku sejak 18 april 1996) tentang pembayaran PPh atas penghasilan dari sewa tanah dan bangunan.
2. KMK-120/KMK.03/2002 (berlaku sejak 1 Mei 2002) tentang perubahan KMK-394/KMK.04/1996 (berlaku sejak 5 juni 1996) tentang pelaksanaan pembayaran dari persewaan tanah dan bangunan.
3. KEP-227/PJ.2002 (berlaku sejak 1 Mei 2001) tentang Tata Cara pemotongan dan pembayaran, serta pelaporan PPh dari persewaan tanah atau bangunan.

2.4.2 Tarif PPh pasal 4 ayat (2) atas sewa tanah dan bangunan

Tarif PPh pasal 4 ayat (2) atas sewa tanah dan bangunan adalah 10% dari jumlah bruto nilai persewaan tanah dan atau bangunan dan bersifat final.

- a) Yang dimaksud dengan jumlah bruto nilai persewaan adalah semua jumlah yang dibayarkan atau terutang oleh penyewaan dengan nama dalam bentuk apapun juga yang berkaitan dengan tanah dan bangunan yang disewa termasuk biaya perawatan, biaya pemeliharaan, biaya keamanan, biaya fasilitas lainnya dan *service charge* baik yang perjanjian dibuat secara terpisah maupun yang disatukan.
- b) *Service charge* adalah: Balas jasa yang menyebabkan ruangan yang disewakan dapat dihuni sesuai dengan tujuan yang diinginkan penyewa yang terdiri dari biaya listrik, air, keamanan, kebersihan, dan biaya administrasi.
- c) DPP PPN atas *service charge* dalam rangka kegiatan persewaan ruangan adalah penggantian, yakni sebesar nilai tagihan *service charge* yang diminta atau seharusnya diminta oleh pemberi jasa.

