BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan Publik

2.1.1 Pengertian Pelayanan

Memenuhi Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Oleh karena itu antara kepentingan umum dengan pelayanan umum adanya hubungan yang saling berkaitan. Meskipun dalam perkembangan lebih lanjut pelayanan umum dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi.

Pengertian pelayanan menurut Kotler dalam Sampara Lukman bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Kotler dalam Lukman, 2000:8). Pengertian pelayanan menurut Kotler di atas menjelaskan bahwa pelayanan merupakan setiap kegiatan yang selalu menguntungkan di dalam suatu kumpulan dan merasakan kepuasan bagi penerima pelayanan meskipun tidak terikat pada produk tersebut.

Pendapat Kotler telah dijelaskan di atas, maka Moenir juga mendefinisikan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir, 2006:17). Pelayanan menurut Moenir bahwa pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang dilakukan secara langsung.

Pendapat kedua di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan yang menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada produk tersebut. Pelayanan juga bisa dikatakan suatu proses pemenuhan kebutuhan yang langsung diberikan kepada yang memerlukan pelayanan secara langsung.

Pelayanan hakekatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi sekuruh kehidupan orang dalam masyarakat. Pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan atau hasilnya. Dengan adanya standar, manajemen dapat merencanakan agar hasil akhir memuaskan semua pihak yang memperoleh pelayanan.

2.1.2 Pengertian Publik

Pada dasarnya setiap manusia membeutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan yang diberikan Pemerintah kepada publik haruslah sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan publiknya, karena pelayanan merupakan penyediaan kepuasan untuk masyarakat atau publik.

Oleh karena itu, di uraikan istilah publik menurut Sinambela bahwa istilah publik berasal dari Bahasa Inggris yaitu *public* yang berarti umum, masyarakat, negara (Sinambela, 2006:5). Istilah publik jelas dikatakan oleh Sinambela bahwa publik berarti umum, dapat dikatakan juga masyarakat dan Negara.

Istilah publik juga didefinisikan menurut Inu dan kawan-kawan dalam Sinambela, bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki (Inu dalam Sinambela, 2006:5). Istilah publik menurut Inu dan kawan-kawan di atas, jelas bahwa publik merupakan sejumlah kelompok manusia yang memiliki rasa kebersamaan untuk berpikir, kebersamaan perasaan dan lainnya berdasarkan nilai norma yang merasa saling memiliki.

2.1.3 Pegertian Pelayanan Publik

Pemerintah daerah mempunyai kewenangan dan tanggung jawab untuk menjalankan roda Pemerintahan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat demi terwujudnya kesejahteraan masyarakat dan terlaksananya pemerintahan yang demokratis. Pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat salah satunya dengan penggunaan teknologi. Penggunaan teknologi dalam pemerintahan dikenal dengan sebutan *e-Government*, yaitu penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang khusus dirancang untuk memenuhi kebutuhan pemerintahan.

Penggunaan teknologi secara elektronik dalam kenyataan dan prakteknya adalah pengolahan data dengan menggunakan jaringan komputer dan semua sarana pendukungnya dengan tujuan untuk mempermudah pelayanan. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan adanya jaringan komputerisasi menjadi lebih cepat dan tentunya dapat menghemat pengeluaran biaya. Pelayanan tersebut

terjadi sudah tidak membutuhkan banyak tenaga manusia lagi melainkan yang dibutuhkan adalah manusia yang mempunyai ahli untuk mengoprasionalkan jaringan komputerisasi tersebut.

Pemberian pelayanan terhadap masyarakat berupa sistem informasi *e-Registration* merupakan salah satu kemampuan aparatur pemerintah dalam melakukan urusan rumah tangganya, dengan institusi pemerintahan sebagai pelayanan masyarakat perlu menemukan dan memahami cara profesional dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dalam konteks pemerintahan, kebutuhan masyarakat menjadi tuntutan dan tanggung jawab pemerintah.

Pemerintah memiliki peran dan fungsi melakukan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat mengenai peran dan fungsi pemerintah dalam pelayanan dijelaskan oleh arief budiman sebagai berikut :

> "sebagaimana fungsi pemerintahan dalam melakukan pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan umum. Negara yang di jalankan melalui pemerintahannya mempunyai misi tersendiri untuk menciptakan masyarakat yang lebih baik dari sekarang (budiman dalam Wiryatmi, 1996:2).

Penjelasan diatas merupakan fungsi dari pemerintah dalam menjalankan penyelengaraan pemerintahan di suatu Negara. Dimana setiap negara mencita-citakan kesejahteraan bagi rakyatnya. Menurut Sinambela pelayanan publik adalah:

> "pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara di dirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat"(Sinambela, 2006:5).

Sinambela menjelaskan tentang bagaimana pemerintah dalam suatu Negara berusaha agar rakyatnya dapat hidup dengan sejahtera. Hal ini harus dapat

dilakugan dengan baik, karena merupakan fungsi dari penyelengaraan pemerintahan di setiap Negara yang selalu berupaya memberikan kesejahteraan bagi masyarakatnya. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan keinginan dari setiap Negara.

Sedangkan Soetopo (1999) mendefinisikan pelayanan sebagai:

> "suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain" (Napitupulu, 2007:164).

Penjelasan Napitupulu diatas, mengemukakan bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Konsep pelayanan publik diturunkan dari makna *public service* yang berarti:

> "berbagai aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa" (Pamudji, 1999).

Maksud dari penjelasan diatas menambah penjelasan tentang konsep pelanyanan publik, yang merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam hal pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat, yang mana pemerintah menjalankan fungsinya sebagai penyelenggara Negara. Dimana pemerintah bertanggung jawab untuk mensejahterakan masyarakat, dengan cara memenuhi kebutuhan masyarak akan barang maupun jasa.

2.1.4 Standar Pelayanan Minimal

Upaya pemerintah dalam melakukan pelayanan berupa pemberian barang atau jasa sesuai dengan kebutuhan masyarakat. (Pamudji 1999), atau pelayanan umum (Soetopo) yang diartikan sebagai:

> "segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan lingkungan BUMN/D dalam bentuk barang atau jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan" (Napitupulu, 2007:165).

Soetopo menjelaskan bagaimana kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah agar kebutuhan masyarakat dapat tercukupi. Sesuai dengan apa yang telah di amatkan oleh perundang-undangan khususnya di Negara Indonesia. Pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi masyarakat.

> "standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan" (Surjadi, 2009:69).

Standar pelayanan minimal adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Sesuai dengan amanat Pasal 11 ayat (4) dan Pasal 14 ayat (3) Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2005 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2005 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah menjadi Undang-Undang, SPM diterapkan pada urusan wajib daerah terutama yang berkaitan dengan pelayanan dasar, baik daerah provinsi maupun

daerah kabupaten atau kota. Untuk urusan pemerintahan lainnya, daerah dapat mengembangkan dan menerapkan standar atau indikator kinerja.

Menurut H. Surjadi bahwa standar pelayanan minimal harus memiliki karakteristik indikator sebagai berikut:

1. Masukan (bagaimana tingkat atau besaran sumberdaya yang di gunakan), contoh: peralatan, perlengkapan, uang, Personil dan lain-lain.
2. Proses yang dilakukan, termasuk upaya pengukurannya seperti program atau kegiatan yang dilakukan, mencakup waktu, lokasi, isi program atau kegiatan, penerapannya, dan pengelolahannya.
3. Hasil, wujud pencapaian kinerja, termasuk pelayanan yang diberikan, persepsi publik terhadap pelayanan tersebut, perubahan prilaku publik.
4. Manfaat, tingkat kemanfaatan yang dirasakan sebagai nilai tambah, termasuk kualitas hidup, kepuasan konsumen/masyarakat, maupun pemerintah daerah.
5. Dampak, pengaruh pelayanan terhadap kondisi secara makro berdasarkan manfaat yang dihasilkan.

(Surjadi, 2009:76-77)

Berdasarkan pendapat diatas disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi terwujudnya suatu standar pelayanan minimal yang baik dan berkualitas meliputi, masukan, proses, hasil, manfaat, dan dampak yang di dapat dalam menyelenggarakan pelayanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Pertama pengertian masukan atau *input* menurut Drs. H. surjadi, M.Si., terdiri dari beberapa hal meliputi, yaitu Peralatan, Perlengkapan, Uang, Personil, dll (H. Surjadi, 2009:76-77). Dimana masukan merupakan hal terpenting dalam melakukam suatu pelayanan, agar sesuai dengan yang diinginkan dalam pelaksanannya.

Kedua arti proses itu sendiri menurut Fred Luthans adalah:

> "… *any action which is performed by management to achieve organizational objectives* (setiap tindakan yang dilakukan oleh manajemen untuk mencapai tujuan organisasi)" (Moenir, 2008:17).

Pengertian proses diatas ialah proses terbatas dalam kegiatan manajemen dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Memang pelayanan yang dimaksud dalan tulisan ini adalah pelayanan dalam rangka organisasi manajemen. Meskipun demikian dalam arti luas proses menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan.

Proses pelayanan merupakan suatu aktifitas yang berjalan dalam melakukan pelayanan pada masyarakat publik. Dimana proses dapat mengubah masukan menjadi hasil hingga mendapatkan pelayanan yang sesuai. Proses yang dimaksud dalam pelayanan tersebut, termasuk pengukurannya seperti program atau kegiatan yang dilakukan, mencangkup waktu, lokasi, isi program atau kegiatan, penerapannya dan pengelolaannya.

Ketiga hasil, ialah wujud pencapaian kinerja, termasuk pelayanan yang diberikan, persepsi publik terhadap pelayanan tersebut, perubahan prilaku publik. Yakni berupa wujud nyata yang didapat atau diberikan dalam suatu pelayanan publik yang dilakukan oleh lembaga atau institusi pemerintah tersebut. Dengan demikian pemerintah dapat mengupayakan suatu pelayanan kepada masyarakat yang lebih efektif dan efisien.

Empat manfaat, merupakan suatu tingkat kemanfaatan dari pelayanan yang diberikan oleh lembaga atau instansi pemerintahan, dalam rangka pelayanan publik yang dirasakan sebagai nilai tambah, termasuk kualitas hidup, kepuasaan

konsumen atau masyarakat, maupun pemerintah daerah. Dengan demikian diharapkan pelayanan ini dapat memberikan manfaat kepada masyarakat khususnya tentang pelayanan pembuatan NPWP.

Lima dampak,yaitu pengaruh pelayanan yang diselenggarakan oleh lembaga atau instansi pemerintah terhadap kondisi secara makro berdasarkan manfaat yang dihasilkan baik bersifat positif maupun negatif. Untuk itu pemerintah sebagai aparatur pelayanan publik harus dapat memberikan pelayanan yang sesuai kepada masyarakat. Dengan cara membuat suatu pelayanan masyarakat yang efektif dan efisien.

Tolok ukur pencapaian kinerja sangat penting untuk disertakan, agar masing-masing unit organisasi pelaksana dari kewenangan/fungsi dalam bidang tertentu dapat mengukur dirinya sendiri apakah sudah berhasil melaksanakan tugasnya atau belum. Di sisi lain, dengan ukuran kinerja yang jelas, publik atau masyarakat juga bisa memantau kinerja unit organisasi tersebut. Karena dengan transparansi pengukuran juga menggambarkan akuntabilitas unit organisasi tersebut pada publik.

Bentuk akuntabilitas dalam aspek pelayanan publik harus memuat beberapa hal seperti:

1. Adanya rumusan standar kualitas yang jelas dan disosialisasikan kepada masyarakat.
2. Adanya sistem penanganan keluhan yang *responsive*.
3. Adanya ganti rugi yang diberikan kepada klien atau pengguna jasa apabila mereka tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah.

4. Adanya lembaga banding apabila terjadi konflik antara klien dengan aparat pelaksana pelayanan publik.

Dengan menerapkan sistem akuntabilitas di dalam pelayanan publik, maka sekali lagi pemerintah daerah akan ditempatkan pada posisi yang setiap saat dapat dievaluasi kinerjanya, dikoreksi dan disempurnakan, dan dipertanggungjawabkan tidak saja ke dalam organisasi pemerintah daerah

tetapi juga ke publik.

2.2 Tinjauan Umum Pajak

2.2.1. Pengertian Pajak

Pasal 23 (A) UUD 1945 (Amandemen IV), merupakan dasar hukum pungutan pajak di Indonesia yang berbunyi: "Pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur dengan undang-undang".

Berkaitan dengan pajak, ada banyak pengertian yang diberikan oleh para sarjana mengenai apa sebenarnya pajak itu. Definisi pajak menurut P.J.A. Andriani, yaitu berbunyi sebagai berikut:

> "Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terhutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturanperaturan dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintahan".(Brotodiharjo, 2003:2)

Sekedar untuk perbandingan berikut ini adalah definisi dari beberapa Sarjana yaitu:

1. Definisi Francis, berbunyi : "Pajak adalah bantuan, baik secara langsung maupun tidak yang dipaksakan oleh kekuasaan publik dari penduduk atau dari barang untuk menutup belanja pemerintah".
2. Definisi *Deutsche Reichs Abgaben Ordnung* (RAO-1919) berbunyi: "Pajak adalah hutang uang secara insidental atau secara periodik (dengan tidak ada kontraprestasinya), yang dipungut oleh badan yang bersyarat umum (negara), untuk memperoleh pendapatan, dimana terjadi suatu *tatbestand* (sasaran pemajakan), yang karena undang-undang telah menimbulkan hutang pajak."

3. Definisi *Edwin R.A. Seligman* berbunyi : *"Tax is a compulserycontribution from the person, to the government to defray theexpenses incured in the common interest of all, without reference tospecial benefit confered".*

   Banyak terdengar keberatan atas kalimat "*without reference*" karena bagaimanapun juga uang-uang pajak tersebut digunakan untuk produksi barang dan jasa, jadi *benefit* diberikan kepada masyarakat hanya tidak mudah ditunjukkan apalagi secara perorangan.

4. *Philip E. Taylor* mengganti "*Whithout reference*", menjadi "*withlittle reference"*
5. Definisi *N.J. Feldmann*, Pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terhutang kepada penguasa (menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum), tanpa adanya kontraprestasi dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum.

Feldmann (seperti juga halnya dengan *Seligman)* berpendapat bahwa terhadap pembayaran pajak tidak ada kontraprestasi dari negara. Dalam mengemukakan kritik-kritiknya terhadap definisi dari sarjana-sarjana lain seperti *Taylor*, Andriani, dan lain-lain ternyata bahwa *Feldmann* tidak

berhasil pula dengan definisinya untuk memberikan gambaran tentang pengertian pajak.

6. Definisi M.J.H *Smeets*, adalah :

> ”Pajak adalah prestasi kepada pemerintah yang terhutang melalui norma-norma umum, dan yang dapat dipaksakan tanpa adakalanya kontraprestasi yang dapat ditunjukkan dalam hal yang individual; maksudnya adalah untuk membiayai pengeluaran pemerintah.”

Smeets dalam buku ini mengakui bahwa definisinya hanya menonjolkan fungsi *budgeter* saja, baru kemudian ia menambahkan fungsi mengatur pada definisinya Banyak para ahli dalam bidang perpajakan yang memberikan pengertian atau definisi yang berbeda-beda mengenai pajak, namun demikian berbagai definisi tersebut mempunyai inti atau tujuan yang sama. Definisi yang diberikan oleh Rochmat Soemitro menyatakan sebagai berikut :

> “Pajak ialah iuran rakyat kepada Kas Negara (peralihan kekayaan dari sektor partikelir ke sektor pemerintah) berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal *(tegen prestatie*) yang langsung dapat ditunjuk dan yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum *(publiecke uitgaven)*. Berbeda dengan definisi pajak yang diberikan oleh Soeparman Soemahamidjaja dalam desertasinya (1964) bahwa : “Pajak adalah iuran wajib, berupa uang atau barang, yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum”.

Dengan demikian pajak hanya dapat dipungut oleh pemerintah (baik pusat maupun daerah), dan pemerintah baru dapat memungut pajak kalau sudah ada undang-undangnya.

Menurut Rochmat Soemitro unsur-unsur pajak adalah :

1. Ada masyarakat (kepentingan umum)

   Untuk timbulnya pajak, masyarakat harus ada. Hal tersebut dapat dimengerti karena pajak diadakan guna memenuhi kebutuhan bersama (masyarakat), atau kepentingan umum.

2. Ada undang-undang

   Adanya undang-undang dan peraturan lain juga diperlukan karena undang-undang merupakan persetujuan rakyat atas permintaan pemerintah, disitu juga tercermin adanya nilai demokrasi dimana, pembuatan undang-undang tidak hanya melibatkan pemerintah, tetapi juga melibatkan rakyat melalui wakil-wakilnya yang duduk di DPR. Dengan demikian, melalui mekanisme musyawarah antara pemerintah dan wakil-wakil rakyat, disepakati adanya undang-undang pajak. Dalam hal ini, rakyat dianggap telah menyetujui adanya pajak melalui wakil-wakil mereka di pemerintahan. Hal ini juga merupakan cermin keadilan sosial, mengingat keterlibatan rakyat itu memberikan kesempatan bagi rakyat (melalui wakil-wakilnya) untuk tidak menyetujui apabila dipandang merugikan bagi rakyat sehingga pemerintah tidak bisa seenaknya menetapkan pajak.

3. Pemungut pajak - Penguasa masyarakat

   Pajak dapat dipandang sebagai sebuah peralihan kekayaan dari satu pihak ke pihak lain, yakni dari rakyat selaku wajib pajak kepada pemerintah, dengan sendirinya tentu ada pihak yang melakukan pemungutan atau menerima peralihan kekayaan, dalam hal ini adalah pemerintah, karena pemerintah merupakan satu-satunya lembaga yang menyelenggarakan kepentingan umum, dan pajak gunanya untuk menyelenggarakan kepentingan umum.

4. Subyek Pajak dan Wajib Pajak

   Subjek Pajak adalah mereka (orang atau badan) yang memenuhi syarat subjektif. Wajib Pajak adalah mereka (orang atau badan) yang selain memenuhi syarat subjektif, juga harus memenuhi syarat objektif.

5. Objek Pajak atau *tatbestand*

   Untuk adanya pajak tentu harus ada objeknya, yakni sasaran yang akan dikenai pajak, atau sering disebut sebagai *tatbestand. Tabestand* adalah keadaan, peristiwa atau perbuatan yang menurut ketentuan undang-undang dapat dikenai pajak.

6. Surat Ketetapan Pajak (fakultatif)

   Untuk adanya pajak diperlukan adanya Surat Ketetapan Pajak. Surat Ketetapan Pajak dalam hal ini merupakan surat keputusan yang isinya berupa penetapan utang pajak yang harus dibayar oleh seseorang atau badan.

Dari berbagai definisi tersebut, dapat ditarik adanya beberapa ciri atau karakteristik dari pajak sebagai berikut :

1. Pajak dipungut berdasarkan atas undang-undang;
2. Terhadap pembayaran pajak, tidak ada jasa timbal balik (*tegen prestasi)* yang dapat ditunjukkan secara langsung;
3. Pemungutan dapat dilakukan baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, karena itu ada istilah pajak pusat dan pajak daerah;
4. Hasil dari uang pajak dipergunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah baik pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan, dan apabila terdapat kelebihan maka sisanya dipergunakan untuk *public investment*;
5. Di samping mempunyai fungsi sebagai alat untuk memasukan dana dari rakyat kedalam kas negara (fungsi *budgeter*), pajak juga mempunyai fungsi yang lain, yakni fungsi mengatur.

2.2.2. Fungsi Pajak

Pada umumnya dikenal adanya dua fungsi utama dari pajak, yakni fungsi *budgeter* (anggaran) dan fungsi *Regulerend* (mengatur).

1. Fungsi *budgeter* (anggaran)

   Fungsi pajak *budgeter* adalah fungsi yang letaknya disektor publik, dan pajak tersebut merupakan suatu alat untuk memasukkan uang sebanyak banyaknya ke dalam kas negara yang pada waktunya akan digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara, terutama untuk membiayai pengeluaran rutin, dan apabila setelah itu masih ada sisa *(surplus)*, maka *surplus* ini dapat digunakan untuk membiayai infestasi pemerintah (*public saving* untuk *public invesment*)

2. Fungsi *Regulerend* (mengatur)

   mempunyai fungsi mengatur *(Regulerend)*, dalam arti bahwa pajak itu dapat digunakan sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan negara dalam lapangan ekonomi dan sosial dengan fungsi mengaturnya pajak digunakan sebagai suatu alat untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu yang letaknya diluar bidang keuangan dan fungsi mengatur itu banyak ditujukan terhadap sektor swasta. Misalnya dalam pajak perseroan salah satu pasal dari ordonansi pajak perseroan 1925 memberi kebebasan dari pajak perseroan atas pengenaan tarif yang rendah terhadap badan-badan koperasi yang berkedudukan di Indonesia

2.2.3. Jenis-Jenis Pajak

Pajak dapat dikelompokkan ke dalam berbagai jenis dengan mempergunakan kriteria-kriteria tertentu. Pajak dapat dilihat dari segi administratif yuridis, dari segi titik tolak pungutannya, dan berdasarkan kewenangan pemungutannya.

1. Dari segi administratif yuridis Penggolongan pajak dari sisi ini terdiri dari pajak langsung dan pajak tidak langsung.

a. Pajak langsung

Suatu jenis pajak dikatakan sebagai pajak langsung apabila dipungut secara periodik, yakni dipungut secara berulang–ulang dalam waktu tertentu tidak hanya satu kali pungut saja, dengan menggunakan penetapan sebagai dasarnya dan menurut kohir (tindasan-tindasan dari Surat-surat Ketetapan Pajak). Sebagai contoh, Pajak Bumi dan Bangunan (selanjutnya disingkat: PBB). Pajak Bumi dan bangunan ini dipungut secara periodik setiap tahun atau setiap masa pajak, di mana setiap tahun Dirjen Pajak harus menetapkan besarnya pajak terutang dengan jalan mengeluarkan Surat Ketetapan Pajak(selanjutnya disingkat SKP)

b. Pajak tidak langsung

Pajak tidak langsung adalah pajak yang dipungut secara insidental, hanya jika terjadi *tatbestand* dan tidak mengunakan Surat Ketetapan Pajak, jadi tidak ada kohirnya. Contoh pajak tidak langsung adalah Bea Materai atau juga Pajak Pertambahan Nilai Atas Barang dan Jasa. Dalam Bea Materai, pengenaan pajak itu hanya dilakukan terhadap dokumen.

2. Berdasarkan titik tolak pungutannya Pembedaan pajak dengan menggunakan dasar titik tolak pungutannya ini akan menghasilkan dua jenis pajak, yakni pajak subjektif dan pajak objektif.

   a. Pajak subjektif adalah pajak yang berpangkal pada diri orang/badan yang dikenai pajak (wajib pajak). Pajak subjektif dimulai dengan menetapkan orangnya baru kemudian dicari syarat-syarat objeknya. Contoh: Pajak Penghasilan (selanjutnya disingkat PPh)

   b. Pajak objektif, yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri wajib pajak. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (selanjutnya disingkat PPn) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.

3. Menurut kewenangan pemungutan

   Dengan mendasarkan pada kewenangan pemungutannya, maka pajak dapat digolongkan menjadi 2 (dua) yakni, pajak pusat dan pajak daerah.

   a. Pajak pusat yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contoh: Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan, dan Bea Materai.
   b. Pajak daerah yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak daerah terdiri atas :
      1) Pajak Propinsi, contoh, pajak kendaraan bermotor dan kendaraan di atas air, pajak bahan bakar kendaraan bermotor.
      2) Pajak Kabupaten/kota, contoh : pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, dan pajak penerangan jalan.

2.2.4. Asas-asas Perpajakan

Di dalam pajak, dikenal ada beberapa asas yang menjadi pokok dasar atau tumpuan berfikir, dan dalam kamus umum Bahasa Indonesia kata ”asas” antara lain diberikan pengertian sebagai “sesuatu kebenaran yang menjadi pokok dasar atau tumpuan berfikir”. Menurut Sudikno Mertokusumo yaitu “Asas hukum atau prinsip hukum adalah bukan merupakan peraturan hukum konkrit, melainkan merupakan pikiran dasar yang umum sifatnya atau merupakan latar belakang dari peraturan yang konkret yang terdapat dalam dan di belakang dari setiap sistem hukum yang terjelma dalam peraturan perundangan dan putusan hakim yang

merupakan hukum positif dan dapat diketemukan dengan mencari sifat-sifat umum dalam peraturan hukum konkret tersebut."

Asas-asas perpajakan antara lain adalah asas *Rechtsfilosofis*, asas pembagian beban pajak, asas pengenaan pajak, dan asas pelaksanaan pemungutan pajak.

1. Asas *Rechtsfilosofis*

   Asas *Rechtsfilosofis* mencari dasar pembenar terhadap pengenaan pajak oleh negara. Oleh karena itu, pertanyaan mendasar yang ingin dicari jawabannya dari asas ini adalah: "Mengapa Negara mengenakan pajak terhadap rakyat?" atau"Atas dasar apa Negara mempunyai kewenangan memungut pajak dari rakyat?" Terhadap permasalahan itu ada beberapa jawaban yang ada di dalam beberapa teori:

   a. Teori asuransi

      Adalah temasuk tugas Negara untuk melindungi orang dan segala kepentingannya : keselamatan dan keamanan jiwa, juga harta bendanya. Sebagaimana juga halnya dengan setiap perjanjian asuransi (pertanggungan), maka untuk perlindungan tersebut diatas diperlukan pembayaran premi, dan didalam hal ini, pajak inilah dianggap sebagai preminya, yang pada waktu-waktu tertentu harus dibayar oleh masing-masing. Walaupun perbandingan dengan perusahaan asuransi tidak tepat, karena:

      a) dalam hal timbul kerugian, tidak ada suatu penggantian dari Negara
      b) Antara pembayaran jumlah-jumlah pajak dengan jasa-jasa yang diberikan oleh Negara, tidaklah terdapat hubungan yang langsung, namun teori ini oleh para penganutnya dipertahankan, sekadar untuk memberikan dasar hukum kepada pemungutan pajak saja. Karena pincangnya persamaan tadi, yang menimbulkan ketidakpuasan, pula

karena ajaran bahwa pajak adalah bukan retribusi (yang untuk itu orang-orangnya yang membayar pajak disini berhak mendapatkan kontra prestasi yang langsung), maka makin lama makin berkuranglah jumlah pengnut teori ini, sehingga dapat dikatakan tidak ada lagi penganut teori ini. Pembayaran pajak tidak dapat disamakan oleh pembayaran yang dilakukan oleh seseorang kepada perusahaan pertanggungan

b. Teori Kepentingan (*aequivalen)*

Teori ini dalam ajarannya yang semula lebih menekankan pada pembagian beban pajak yang harus dipungut dari rakyat seluruhnya. Pembagian beban ini harus didasarkan atas kepentingan orang masing-masing dalam tugas-tugas pemerintah (yang bermanfaat baginya), tarmasuk juga perlindungan atas jiwa dan harta benda orang-orang itu. Maka sudah selayaknyalah bahwa biaya-biaya yang dikeluarkan oleh Negara untuk menunaikan kewajibannya dibebankan kepada rakyatnya. Terhadap teori ini banyak terjadi sanggahan-sanggahan karena dalam ajaran-ajaranyapun pajak sering dikacaukan dengan retribusi (guna kepentingan yang lebih besar, yaitu perlindungan terhadap harta benda yang lebih banyak hartanya dari pada harta si miskin, diharuskan membayar pajak yang lebih besar pula). Padahal mungkin sekali disini si miskin memiliki kepentingan yang lebih besar dalam hal tertentu misalnya dalam perlindungan yang termasuk lapangan lapisan sosial, sehingga sebagai konsekuensinya seharusnya si miskin lebih besar membayar pajak, inilah yang bertentangan dengan kenyataan yang ada. Guna mengambil kepentingan seseorang dalam usaha pemerintah sebagai ukuran, dari dulu belum ada ukuran atau alat-alat yang digunakan untuk itu, sehingga sukar sekali untuk menentukan

dengan tegas. Hal tersebutlah yang menyebabkan makin berkurang jumlah sarjana yang memepertahankan teori yang tidak sesuai dengan kenyataan ini.

c. Teori kewajiban pajak mutlak

Teori ini sering disebut juga "teori bakti". Teori tersebut didasarkan pada *organ theory* dari *Otto von gierke*, yang menyatakan bahwa Negara itu merupakan suatu kesatuan yang di dalamnya setiap warga Negara terikat. Tanpa ada "organ" atau lembaga itu individu tidak mungkin dapat hidup. Lembaga tersebut, oleh karena memberi hidup kepada warganya, dapat membebani setiap anggota masyarakatnya dengan kewajiban-kewajiban, antara lain kewajiban membayar pajak, kewajiban ikut mepertahankan hidup masyarakat/Negara dengan milisi/wajib militer.

d. Teori daya beli

Menurut teori ini, pajak diibaratkan sebagai pompa yang menyedot daya beli seseorang/anggota masyarakat, yang kemudian dikembalikan lagi kepada masyarakat. Jadi, sebenarnya uang yang berasal dari rakyat dikembalikan lagi kepada masyarakat melalui saluran lain. Jadi, pajak yang berasal dari rakyat kembali lagi kepada masyarakat tanpa dikurangi, sehingga pajak ini hanya berfungsi sebagai pompa, penyedot uang dari rakyat yang akhirnya dikembalikan lagi kepada masyarakat untuk kesejahteraan masyarakat, sehingga pajak pada hakekatnya tidak merugikan rakyat. Oleh sebab itu, maka pungutan pajak dapat dibenarkan.

e. Teori pembenaran pajak menurut pancasila

Pancasila mengandung sifat kekeluargaan dan gotong royong. Gotong royong dalam pajak tidak lain daripada pengorbanan setiap anggota keluarga (anggota masyarakat) untuk kepentingan keluarga (bersama) tanpa mendapatkan imbalan.

Jadi, berdasarkan pancasila pungutan pajak dapat dibenarkan karena pembayaran pajak dipandang sebagai uang yang tidak keluar dari lingkungan masyarakat tempat wajib pajak hidup

2. Asas pembagian beban pajak

   Berbeda dengan asas *rechtfilosofis* yang mencari dasar pembenar pemungutan pajak oleh Negara terhadap rakyat, asas ini mencari jawaban atas pertanyaan bagaimana agar beban pajak itu dikenakan terhadap rakyat secara adil. Terhadap permasalahan tersebut ada beberapa jawaban.

   a. Teori daya pikul

      Menurut teori ini setiap orang wajib membayar pajak sesuai dengan daya pikul masing-masing. Daya pikul menurut *De langen*, adalah kekuatan sesorang untuk memikul suatu beban dari apa yang tersisa, setelah seluruh penghasilan dikurangi dengan pengeluaran-pengeluaran yang mutlak untuk kehidupan primer diri sendiri beserta keluarga. Menurut Cohen Stuart "daya pikul disamakan dengan suatu jembatan, dimana daya pikul itu sama dengan seluruh kekuatan pikul jembatan dikurangi dengan bobot sendiri". Dari pengertian tersebut dapat dimengerti bahwa yang dimaksud dengan daya pikul bukan hanya dilihat dari keseluruhan penghasilan yang diperoleh oleh orang yang bersangkutan, melainkan terlebih dahulu dikurangi dengan pengeluaran-pengeluaran tertentu yang memang secara mutlak harus dikeluarkan untuk memenuhi kehidupan primernya sendiri beserta keluarga yang menjadi tanggungannya.

   b. Prinsip *benefit (benefit principle*)

      Santoso Brotodiharjo menyebutnya sebagai asas kenikmatan. Menurut asas ini pengenaan pajak seimbang dengan *benefit* yang diperoleh wajib pajak dari jasa-jasa publik yang diberikan oleh pemerintah. Berdasarkan kriteria ini, maka pajak dikatakan adil bila seseorang yang memperoleh kenikmatan lebih besar dari jasa-

jasa publik yang dihasilkan oleh pemerintah dikenakan proporsi beban pajak yang lebih besar.

3. Asas pengenaan pajak

Asas pengenaan pajak ini mencari jawaban atas permasalahan:

a. Siapa atau pemerintah mana yang berwenang memungut pajak terhadap suatu sasaran pajak tertentu.
b. Siapa yang dapat dikenai pajak.
c. Apa sasaran pengenaan pajak.

Dalam hal ini, pembicaraan menyangkut yurisdiksi dari suatu Negara, berhadapan dengan negara lain. Terhadap permasalahan tersebut ada beberapa jawaban sebagai berikut:

1) Asas Negara tempat tinggal

Asas ini sering disebut sebagai asas domisili. Asas Negara tempat tinggal ini mengandung arti, bahwa Negara dimana seseorang bertempat tinggal, tanpa memandang kewarganegaraannya, mempunyai hak yang tak terbatas untuk mengenakan pajak terhadap orang-orang itu dari semua pendapatan yang diperoleh orang itu dengan tak menghiraukan dimana pendapatan itu diperoleh. Jadi yang mempunyai kewenangan untuk memungut pajak adalah Negara dimana wajib pajak berdomisili, dan dikenakan terhadap semua penghasilan *(word wide income*).

2) Asas Negara sumber

Asas Negara sumber mendasarkan pemajakan pada tempat dimana sumber itu berada, seperti adanya suatu perusahaan, kekayaan atau tempat kegiatan disuatu Negara. Negara dimana sumber itu berada mempunyai wewenang untuk mengenakan pajak atas hasil yang keluar dari sumber itu.

3) Asas kebangsaan

Asas ini mendasarkan pengenaan pajak seseorang pada status kewarganegaraannya. Jadi, pemajakan dilakukan oleh Negara asal wajib pajak. Yang dikenakan pajak ialah semua orang yang mempunyai kewarganegaraan Negara tersebut, tanpa memandang tempat tinggalnya.

4. Asas pelaksanaan pemungutan pajak

Yang termasuk ke dalam asas ini ada beberapa asas yaitu asas yuridis, ekonomis, finansial.

a. Asas yuridis

Menurut asas ini hukum pajak harus dapat memberikan jaminan hukum yang perlu untuk menyatakan keadilan yang tegas baik untuk Negara maupun warganya. Oleh karena itu, mengenai pajak di Negara hukum segala sesuatunya harus ditetapkan dalam undang-undang. Dengan kata lain, hukum pajak harus dapat memberikan jaminan hukum bagi tercapainya keadilan, dan jaminan ini diberikan kepada pihak-pihak yang tersangkut dalam pemungutan pajak, yakni pihak *fiscus* dan wajib pajak.

b. Asas Ekonomis

Perlu diketahui bahwa pajak disamping mempunyai fungsi *budgeter* juga mempunyai fungsi mengatur. Mengingat fungsinya yang demikian, maka pemungutan pajaknya:

1) Harus diusahakan supaya jangan sampai menghambat lancarnya produksi dan perdagangan.
2) Harus diusahakan supaya jangan menghalang-halangi rakyat dalam usahanya mencapai kebahagiaan;dan
3) Harus diusahakan jangan sampai merugikan kepentingan umum.

c. Asas Finansial

Berkaitan dengan hal ini, fungsi pajak yang terpenting adalah fungsi *budgeter*-nya, yakni untuk memasukkan uang sebanyak-

banyaknya ke dalam kas Negara. Sehubungan dengan itu, agar hasil yang diperoleh besar, maka :

1) biaya pemungutannya harus sekecil mungkin.
2) harus dipungut pada saat yang paling menguntungkan.

2.2.5. Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan

1. Subjek Pajak dan Wajib Pajak
   a. Subjek Pajak

   Subjek pajak adalah orang atau badan yang memenuhi syaratsyarat subjektif, yaitu yang bertempat tinggal atau berkedudukan di Indonesia. Subjek pajak baru menjadi wajib pajak kalau ia sekaligus memenuhi syarat-syarat objektif.

   Subjek pajak tidak identik dengan subjek hukum. Untuk menjadi subjek pajak tidak perlu merupakan subjek hukum, sehingga firma, perkumpulan, warisan yang belum terbagi sebagai suatu kesatuan, dapat menjadi subjek pajak. Orang gila, anak yang masih di bawah umur dapat menjadi subjek pajak atau wajib pajak, tapi untuk mereka perlu ditunjuk orang atau wali yang dapat di pertanggung jawabkan untuk kewajiban-kewajibannya.

   Subjek pajak dibedakan dalam subjek pajak dalam negeri dan subjek pajak luar negeri (Ps. 2 ayat 2 Undang-undang PPh 1984). Yang dinyatakan sebagai subjek pajak dalam negeri (Ps. 2 ayat 3, Undang-undang PPh 1984) adalah:

   1) Orang yang berada (untuk sementara waktu) di Indonesia lebih dari 183 hari (= 6 bulan) dalam jangka waktu dua belas bulan, atau orang yang selama satu tahun pajak berada di Indonesia dan mempunyai surat izin untuk bertempat tinggal (secara tetap) di Indonesia.
   2) Warisan (di Indonesia) yang belum terbagi sebagai suatu kesatuan, untuk mengantikan yang berhak.

3) Badan yang didirikan atau bertempat kedudukan di Indonesia.
4) Bentuk Usaha Tetap (BUT), yaitu suatu bentuk usaha yang di pergunakan untuk menjalankan kegiatan usaha secara teratur di Indonesia oleh badan atau perusahaan yang tidak didirikan atau tidak bertempat kedudukan di Indonesia. Jadi pokoknya induk dari BUT yang berupa badan atau perusahaan itu berkedudukan di luar negeri.

Adapun yang dimaksud dengan subjek pajak luar negeri adalah adalah subjek pajak yang tidak bertempat tinggal di Indonesia, tidak didirikan atau tidak berkedudukan di Indonesia, yang dapat menerima atau memperoleh penghasilan di Indonesia

Pengertian subjek pajak berbeda dengan pengertian wajib pajak. Dalam UU No. 16 Tahun 2000 tidak terdapat penjelasan apa yang dimaksud dengan subjek pajak. Namun dalam UU No. 7 Tahun 1983 (UU Pajak Penghasilan 1983) Pasal 2 ayat 1 UU PPh menentukan yang menjadi subyek pajak dalam PPh adalah:

1) Orang pribadi atau perorangan.
2) Warisan yang belum terbagi, sebagai satu kesatuan menggantikan yang berhak.
3) Badan yang mempunyai berbagai bentuk yang sifatnya satu dengan lain berlainan, dan terdiri dari:
    a) Perseroan Terbatas (PT), *Naamlose Vennotschap (NV).*
    b) Perseroan Komanditer.
    c) Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dapat berupa Perjan, Perum dan Persero.
    d) Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). (untuk c dan d dengan nama atau dalam bentuk apapun).
    e) Persekutuan (*Maatschap*).
    f) Perseroan atau perkumpulan lainnya (*vennootschap* atau organisasi lainnya), baik berbadan hukum ataupun tidak.
    g) Firma, kongsi.

h) Perkumpulan koperasi.

i) Yayasan atau lembaga.

4) Bentuk usaha tetap.

b). Wajib pajak

Wajib pajak menurut Pasal 1 huruf a Ketentuan Umum Perpajakan adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan undang-undang perpajakan yang bersangkutan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu. Wajib pajak adalah subjek pajak yang memenuhi syarat-syarat objektif, jadi memenuhi *tatbestand* yang ditentukan oleh undang-undang, yaitu dalam rangka Undang-undang PPh 1984, menerima atau memperoleh penghasilan kena pajak, yaitu penghasilan yang melebihi Pendapatan Tidak Kena Pajak (selanjutnya disingkat PTKP) bagi wajib pajak dalam negeri.

Jadi jika di rumuskan, wajib pajak adalah orang atau badan yang sekaligus memenuhi syarat-syarat subjektif dan syarat-syarat objektif. Orang atau badan yang memenuhi syarat-syarat subjektif merupakan subjek pajak, tetapi belum tentu merupakan wajib pajak. Sebab untuk menjadi wajib pajak, subjek pajak harus memenuhi syarat objektif, yaitu menerima atau memperoleh penghasilan kena pajak.

Wajib pajak juga dapat dibedakan dalam wajib pajak dalam negeri dan wajib pajak luar negeri. Wajib pajak dalam negeri adalah subjek pajak dalam negeri yang memenuhi syarat objektif, artinya memenuhi syarat-syarat seperti di tentukan dalam Undang-undang PPh 1984.

Wajib pajak dalam negeri adalah subjek pajak yang bertempat tingal atau menetap di Indonesia. Wajib pajak dalam negeri dikenakan pajak oleh Kantor Inspeksi Pajak di tempat wajib pajak tersebut bertempat tinggal atau berkedudukan.

Wajib pajak luar negeri adalah subjek pajak luar negeri yang memperoleh atau menerima penghasilan yang berasal dari wilayah Republik Indonesia atau yang mempunyai kekayaan yang terletak di

wilayah Republik Indonesia (untuk pajak kekayaan). Wajib pajak hanya dikenakan pajak dari penghasilan yang diterima atau diperoleh atau berasal dari sumber-sumber yang ada di wilayah Republik Indonesia.

2. Hak dan kewajiban wajib pajak

Wajib Pajak penghasilan adalah orang atau badan yang sekaligus memenuhi syarat-syarat objektif, yaitu kalau wajib pajak dalam negeri memperoleh atau menerima penghasilan yang melebihi batas minimum kena pajak yang disebut PTKP (Pendapatan Tidak Kena Pajak) dan jika ia wajib pajak luar negeri, menerima atau memperoleh penghasilan dari sumber-sumber yang ada di Indonesia yang tidak ada batas minimumnya (PTKP). Setiap wajib pajak mempunyai kewajiban sebagai berikut:

a. Mendaftarkan diri untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) (Pasal 2 KUP).
b. Mengambil sendiri blangko Surat Pemberitahuan dan blangko perpajakan lainnya di tempat-tempat yang ditentukan oleh Direktur Jenderal Pajak (Pasal 3 ayat 2 KUP).
c. Mengisi dengan lengkap ,jelas, benar (Pasal 4 ayat 1 KUP) dan menandatangani sendiri Surat Pemberitahuan, serta mengembalikan Surat Pemberitahuan itu kepada Direktorat Jenderal Pajak (Pasal 3 ayat 1 KUP) dilengkapi dengan lampiranlampiran.
d. Melakukan pelunasan dan melakukan pembayaran pajak yang ditentukan oleh undang-undang (Pasal 9 ayat 1 jo Pasal 10 ayat 1 KUP).
e. Menghitung sendiri, menetapkan besarnya jumlah, dan membayar pajak dalam tahun yang sedang berjalan, sesuai dengan pajak dari tahun terakhir atau sesuai dengan SKP yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (Pasal 25 PPh).
f. Menghitung dan menetapkan sendiri jumlah pajak yang terutang menurut cara yang ditentukan (Pasal 12 KUP).

g. Menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan-pencatatan (Pasal 28 ayat 1dan 2 KUP).
h. Menunjuk wakil badan yang bertanggung jawab tentang kewajiban perpajakan (Pasal 32 ayat 1 KUP).

Wajib pajak juga mempunyai hak-hak yang wajib diindahkan oleh pihak administrasi pajak, dan hak-hak tersebut dapat dimanfaatkan pada saat-saat tertentu. Hak-hak wajib pajak diantaranya adalah sebagai berikut:

a. Wajib pajak mempunyai hak untuk mengajukan surat keberatan dan surat minta banding (Pasal 27 KUP).
b. Wajib pajak berhak menerima tanda bukti pemasukan SPT (Pasal 6 ayat 1 KUP).
c. Wajib Pajak mempunyai hak melakukan pembetulan SPT yang dimasukkan (Pasal 8 ayat 1 KUP).
d. Wajib pajak mempunyai hak untuk mengajukan permohonan penundaan pemasukan SPT (Pasal 3 ayat 4 KUP).
e. Wajib pajak mempunyai hak untuk mengajukan permohonan penundaan atau pengangsuran pembayaran pajak (Pasal 9 ayat 4 KUP).
f. Wajib pajak mempunyai hak untuk mengajukan permohonan perhitungan pajak atau pengembalian kelebihan pembayaran pajak serta berhak memperoleh kepastian terbitnya surat keputusan kelebihan pembayaran pajak (Pasal 11 ayat 1 jo Pasal 17 ayat 2 KUP).
g. Wajib pajak mempunyai hak untuk memberi kuasa khusus kepada orang yang dipercaya untuk melaksanakan kewajiban pajaknya (Pasal 32 ayat 3 KUP); Wajib pajak tidak menerima imbalan yang secara langsung dapat ditunjuk atas pembayaran pajak.

3. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

Nomor Pokok Wajib Pajak (Selanjutnya disingkat NPWP) sebetulnya sudah diterapkan sebelum adanya *tax reform*. Dahulu hanya

kepada orang yang dikenakan pajak dan menerima SKP saja diberi nomor pokok. Tetapi sekarang setiap orang dan badan yang memenuhi syarat-syarat untuk dikenakan pajak, wajib mendaftarkan dirinya kepada Direktorat Jenderal Pajak dan kepadanya diberikan nomor pokok wajib pajak. Nomor Pokok Wajib Pajak merupakan suatu sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak.

Fungsi nomor pokok wajib pajak tersebut selain digunakan untuk mengetahui identitas wajib pajak yang sebenarnya juga berguna untuk menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak dan dalam pengawasan administrasi perpajakan. Setiap wajib pajak dalam hal yang berhubungan dengan dokumen perpajakan diharuskan mencantumkan Nomor PokokWajib Pajak (NPWP) yang dimilikinya. Terhadap wajib pajak yang tidak mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP akan dikenakan sanksi pidana sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 39 ayat 1 huruf a Undang-undang Nomor 16 Tahun 2000(UU KUP) yaitu :

> ”Barang siapa dengan sengaja tidak mendaftarkan diri atau menyalah gunakan atau menggunakan tanpa hak Nomor Pokok Wajib Pajak sehingga dapat menimbulkan kerugian pada Negara, dipidana dengan pidana penjara selama lamanya 6 (enam) tahun dan atau denda setinggi tingginya sebesar 4 (empat) kali jumlah pajak yang terutang yang kurang atau yang tidak dibayar”.

4. Surat Pemberitahuan (SPT)

Surat Pemberitahuan pada masa sebelum *tax reform* merupakan sarana yang penting untuk menetapkan besarnya hutang pajak dengan seksama, karena wajib pajak yang bersangkutan merupakan orang yang tahu datadatanya maka daripadanya diharapkan bantuan atau kerjasama dengan memasukkan Surat Pemberitahuan (SPT). Jadi Surat Pemberitahuan merupakan sumber data yang diperlukan oleh Dirjen Pajak untuk menetapkan besarnya hutang pajak. Surat pemberitahuan merupakan bentuk kerjasama antara wajib pajak dengan Direktorat Jenderal Pajak untuk menentukan besarnya jumlah pajak yang

terutang. Berdasarkan undang-undang pajak pendapatan 1944, wajib pajak memberikan data-data dalam SPT, dan Kantor Inspeksi Pajak kemudian menentukan besarnya pajak yang terutang dengan Surat Ketetapan Pajak.

Reformasi yang terjadi di bidang perpajakan (*tax reform*) membawa beberapa perubahan dan menyempurnakan beberapa ketentuan dalam Surat Pemberitahuan (SPT). Menurut Pasal 1 angka 10 Undang-undang Nomor 16 Tahun 2000 Tentang Ketentuan Umum Tata Cara Perpajakan Surat Pemberitahuan adalah surat yang oleh Wajib Pajak (WP) digunakan untuk melaporkan penghitungan dan atau pembayaran pajak, objek pajak dan atau bukan objek pajak dan atau harta dan kewajiban, menurut Ketentuan Peraturan Perundang-undangan Perpajakan.

Fungsi Surat Pemberitahuan (SPT) adalah:

a. Bagi Wajib Pajak sebagai sarana Wajib Pajak untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang :
    1) Pembayaran pajak yang telah dilaksanakan sendiri atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain dalam satu tahun pajak atau bagian tahun pajak.
    2) Laporan tentang pemenuhan penghasilan yang merupakan objek pajak dan atau bukan objek pajak.
    3) Harta dan kewajiban.
    4) Pembayaran dari pemotongan atau pemungut tentang pemotongan /pemungutan pajak orang atau badan lain dalam satu masa pajak.
b. Bagi Pengusaha Kena Pajak sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggung jawabkan penghitungan jumlah Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Pertambahan Nilai atas Barang Mewah yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang :
    1) Pengkreditan Pajak Masukan terhadap Pajak keluaran;

2) Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri oleh Pengusaha Kena Pajak dan atau melalui pihak lain dalam satu masa pajak, yang ditentukan oleh ketentuan peraturan perundang undangan perpajakan yang berlaku.

c. Bagi pemotong atau pemungut pajak sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggung jawabkan pajak yang dipotong atau dipungut dan disetorkan

Surat Pemberitahuan dapat dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu Surat Pemberitahuan Masa dan Surat Pemberitahuan Tahunan.

a. Surat Pemberitahuan Masa adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu Masa Pajak

   Surat Pemberitahuan Masa Pajak adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk memberitahukan pajak yang terutang dalam suatu masa atau dalam bagian dari suatu tahun. Surat Pemberitahuan masa pajak terdiri dari:

   1) Surat Pemberitahuan Masa PPh Pasal 21 dan Pasal 26.
   2) Surat Pemberitahuan Masa PPh Pasal 22.
   3) Surat Pemberitahuan Masa PPh Pasal 23 dan Pasal 26.
   4) Surat Pemberitahuan Masa PPh Pasal 25.
   5) Surat Pemberitahuan Masa PPh Pasal 4 ayat (2).
   6) Surat Pemberitahuan Masa PPh Pasal 15.
   7) Surat Pemberitahuan Masa PPn.
   8) Surat Pemberitahuan Masa PPn bagi pemungut.
   9) Surat Pemberitahuan Masa PPn bagi pengusaha kena pajak pedagang eceran bagi yang menggunakan nilai lain sebagai dasar pengenaan pajak.
   10) Surat Pemberitahuan Masa pajak penjualan atas barang mewah.

b. Surat Pemberitahuan Tahunan adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu Tahun pajak atau Bagian tahun pajak.

Surat Pemberitahuan Tahunan adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk memberitahukan data pajak yang relevan, penghitungan penghasilan kena pajak, dan akhirnya jumlah pajak l yang terutang dalam satu tahun pajak (hanya untuk PPh). Surat Pemberitahuan Tahunan terdiri dari:

1) Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan wajib pajak badan.
2) Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan wajib pajak badan yang diizinkan menyelenggarakan pembukuan dalam bahasa inggris dan mata uang Dollar Amerika Serikat.
3) Surat Pemberitahuan Tahunan pajak Penghasilan wajib pajak orang pribadi.
4) Surat Pemberitahuan Tahunan pajak Penghasilan Pasal 21.

Wajib pajak tertentu yang dikecualikan dari kewajiban menyampaikan Surat Pemberitahuan adalah:

a) Wajib Pajak orang pribadi yang penghasilan nettonya tidak melebihi jumlah penghasilan tidak kena pajak, yaitu Wajib pajak yang penghasilan nettonya dalam 1 (satu) tahun pajak tidak melebihi penghasilan tidak kena pajak sebagaimana diatur dalam Pasal 7 undang-undang PPh. Wajib pajak tersebut dikecualikan dari kewajiban menyampaikan Surat Pemberitahuan Masa Pajak Penghasilan pasal 25 dan Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan.
b) Wajib pajak orang pribadi yang tidak menjalankan usaha atau melakukan pekerjaan bebas. Wajib pajak yang dimaksud dikecualikan dari kewajiban menyampaikan Surat Pemberitahuan Masa Pajak Penghasilan Pasal 25.

Pada pajak langsung memasukkan Surat Pemberitahuan merupakan sutu keharusan sedangkan pada pajak tidak langsung lazimnya tidak diperlukan Surat Pemberitahuan. Seperti di dalam Bea

Materai dan dalam Pajak Pertambahan Nilai, karena pajak harus dihitung sendiri oleh wajib pajak. Hanya dalam Pajak Pertambahan Nilai wajib pajak diharuskan memberi laporan setiap bulan tentang pembayaran pajak yang dilakukan dalam masa pajak yang lampau.

Setiap Wajib Pajak wajib mengisi SPT dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf latin, angka arab, satuan mata uang rupiah, dan menandatangani serta menyampaikannya ke kantor Direktorat Jenderal Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar atau dikukuhkan. Wajib Pajak yang telah mendapat izin Menteri Keuangan untuk menyelenggarakan pembukuan dengan menggunakan bahasa asing dan mata uang selain Rupiah, wajib menyampaikan SPT dalam bahasa Indonesia kecuali lampiran berupa laporan keuangan dan mata uang selain Rupiah yang diizinkan.

Setiap Wajib Pajak harus mengambil sendiri Surat Pemberitahuan di kantor pelayanan pajak (KPP), kantor Penyuluhan dan Pengamatan Potensi Perpajakan (selanjutnya disingkat: KP4), kantor wilayah Direktorat Jenderal Pajak (Selanjutnya disingkat: DJP), kantor pusat DJP, atau melalui *homepage* DJP (htpp;/www.kanwilpajakkhusus.go.id./formulir.asp) atau mencetak atau menggandakan/*foto copy* dengan bentuk dan isi yang sama dengan aslinya.

Surat Pemberitahuan harus di isi secara benar, jelas, lengkap dan harus ditandatangani, dalam hal SPT di isi dan ditanda tangani oleh

orang lain bukan Wajib Pajak, harus dilampiri surat kuasa khusus. Untuk wajib pajak badan, SPT harus ditandatangani oleh pengurus atau direksi. Ketentuan tentang penyampaian SPT:

a. Surat Pemberitahuan dapat disampaikan secara langsung atau melalui pos secara tercatat ke KPP atau KP4 setempat, atau melalui jasa ekspedisi atau jasa kurir yang ditujuk oleh Direktur Jenderal Pajak.
b. Batas waktu penyampaian:
1) SPT masa paling lambat dua puluh hari setelah akhir masa pajak
2) SPT tahunan, paling lambat tiga bulan setelah akhir tahun pajak
c. Surat Pemberitahuan yang disampaikan langsung ke KPP atau KP4 diberikan bukti penerimaan. Dalam hal SPT disampaikan melalui pos secara tercatat, bukti serta tanggal pengiriman dianggap sebagai bukti penerimaan.

Apabila Wajib Pajak tidak dapat menyelesaikan/menyiapkan laporan keuangan tahunan untuk memenuhi batas waktu penyelesaian, Wajib Pajak berhak mengajukan permohonan perpanjangan waktu penyampaian SPT Tahunan Pajak Penghasilan paling lama 6 (enam) bulan. Permohonan diajukan secara tertulis sebelum batas waktu penyampaian SPT Tahunan berakhir, disertai surat pernyataan mengenai penghitungan sementara pajak terutang dalam 1(satu) tahun pajak dan bukti pelunasan kekurangan pembayaran pajak yang terutang.

Surat Pemberitahuan yang tidak disampaikan atau disampaikan tidak sesuai dengan batas waktu yang ditentukan, dikenakan sanksi administrasi berupa denda: Rp. 50.000,00 untuk SPT Masa dan Rp. 100.000,00 untuk SPT Tahunan. Wajib Pajak dengan kemauan sendiri

dapat membetulkan SPT yang telah disampaikan dengan menyampaikan pernyataan tertulis dalam jangka waktu 2 (dua) tahun atau sekalipun jangka waktu tersebut telah lewat, dengan syarat memenuhi ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.

Batas waktu pembayaran dan penyetoran pajak yang terutang untuk suatu saat atas Masa Pajak ditetapkan oleh Menteri Keuangan dengan batas waktu tidak melewati 15 (lima belas) hari setelah saat terutangnya pajak atau Masa Pajak berakhir. Kekurangan pembayaran pajak yang terutang berdasarkan SPT Tahunan harus dibayar lunas paling lambat tanggal 25 (dua lima) bulan ketiga setelah tahun pajak atau bagian tahun pajak berakhir, sebelum SPT disampaikan.

Apabila Wajib Pajak merupakan Wajib Pajak yang harus melakukan pembukuan, maka SPT tersebut harus dilengkapi dengan laporan keuangan berupa neraca dan perhitungan laba rugi serta keterangan-keterangan lain yang diperlukan untuk menghitung besarnya penghasilan kena pajak.

Kewajiban penyampaian SPT untuk Pegawai Negeri Sipil, anggota Angkatan Bersenjata Republik Indonesia, Pejabat Negara lainnya, Pegawai Badan Usaha Milik Negara dan daerah dengan nama dan bentuk apapun yang penghasilannya diperoleh semata-mata pekerjaannya diatur dengan keputusan Presiden atas keterlambatan pembayaran pajak, dikenakan sanksi denda administrasi bunga 2%(dua persen) sebulan dihitung dari jatuh tempo pembayaran.

5. Surat Ketetapan Pajak (SKP)

Surat Ketetapan Pajak sebelum masa *tax reform adalah* suatu keputusan yang diambil oleh pejabat Kantor Inspeksi Pajak, yang dinyatakan secara tertulis, mengenai besarnya hutang pajak, serta jumlah yang dijadikan dasar penghitungan (pendapatan, penghasilan, kekayaan dan sebagainya), jenis pajak, tahun pajak, nama wajib pajak dan alamatnya, saat pembayaran, nomor dan kode kohir.

Surat Ketetapan Pajak mempunyai tembusan (jadi yang mengandung data-data yang sama) yang digunakan sebagai arsip, (yang disebut kohir) yang merupakan cermin SKP yang disimpan di Kantor Inspeksi Pajak dan berfungsi sebagai alat kontrol terhadap pembayaran yang dilakukan oleh wajib pajak dan untuk mencatatkan segala mutasi yang terjadi pada SKP seperti pengurangan, denda, teguran, surat paksa, pemindah bukuan pembayaran dan lain sebagainya.

Beberapa jenis pajak ada yang mempunyai surat ketetapan, namun ada juga yang tidak mempunyai surat ketetapan. Bea Materai, Pajak Pertambahan Nilai, dan pajak tidak langsung pada umumnya tidak mengunakan Surat Ketetapan Pajak/kohir. Pada umumnya hanya pajak langsung yang menggunakan Surat Ketetapan Pajak, seperti Pajak Pendapatan, Pajak Kekayaan, Pajak Rumah Tangga. Pajak Penghasilan 1984 juga menggunakan Surat Ketetapan Pajak, tetapi hanya untuk

hal-hal tertentu saja, yaitu bila ternyata wajib pajak tidak memenuhi ketentuanketentuan Undang-undang Pajak.

Surat Ketetapan Pajak setelah berlakunya *tax reform* seperti halnya SPT telah mengalami berbagai perubahan. Berdasarkan Undang-undang, Dirjen Pajak tidak lagi berkewajiban untuk menerbitkan Surat Ketetapan Pajak atas keseluruhan SPT wajib pajak. Penerbitan SKP hanya terbatas pada wajib pajak tertentu karena disebabkan oleh ketidakbenaran dalam pengisian SPT atau karena diketemukannya data fiskal yang tidak dilaporkan oleh wajib pajak.

Surat Ketetapan Pajak hanya diterbitkan berdasarkan hasil pemeriksaan terhadap wajib pajak yang melakukan pelanggaran secara materil atau formil sehingga mengakibatkan bertambahnya hutang pajak dan atau denda administrasi. Sistem yang digunakan pada masa *tax reform* adalah sistem *self assessment* dimana wajib pajak dalam sistem ini melakukan penghitungan dan menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang. Sistem *official assessment* dalam hal ini berfungsi sebagai sarana koreksi atas jumlah pajak yang terutang.

Surat Ketetapan Pajak pada saat setelah berlakunya *tax reform* adalah surat keputusan yang menetapkan besarnya jumlah pajak yang terutang, jumlah pengurangan pembayaran pajak, jumlah kekurangan pembayaran pokok saja, besarnya sanksi administrasi , dan jumlah pajak yang masih harus dibayar. Setiap wajib pajak wajib membayar pajak yang terutang berdasarkan dan sesuai dengan ketentuan

peraturan perundang-undangan perpajakan, dengan tidak menggantungkan dengan adanya SKP (Pasal 12KUP).

Berdasarkan Undang –undang nomor 16 tahun 2000 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Direktorat Jenderal Pajak tidak lagi berkewajiban untuk menerbitkan surat ketetapan pajak atas keseluruhan surat pemberitahuan (SPT) wajib pajak. Penerbitan suatu Surat Ketetapan hanya terbatas pada wajib pajak tertentu yang disebabkan oleh ketidakbenaran pengisian SPT atau ditemukannya data fiskal yang tidak dilaporkan oleh wajib pajak.

Surat Ketetapan Pajak menurut Undang-undang nomor 16 tahun 2000 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan meliputi Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB), Surat Ketetapan pajak kurang bayar tambahan (SKPKBT), Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar (SKPLB), dan Surat Ketetapan Pajak Nihil (SKPN).

a. Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB)
   Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar adalah surat ketetapan pajak yang menetukan besarnya jumlah pajak terutang, jumlah kredit pajak, jumlah kekurangan pembayaran pokok pajak, besarnya sanksi administrasi dan jumlah yang masih harus dibayar.
b. Surat Ketetapan Pajak kurang bayar tambahan (SKPKBT)
   Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan ditentukan dalam pasal 1 UU Ketentuan umum dan tata cara perpajakan adalah surat ketetapan pajak kurang bayar tambahan atas jumlah pajak atas jumlah pajak yang telah dikoreksi atau ditetapkan atas ketetapan pajak sebelumnya.

c. Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar (SKPLB)
   Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar adalah surat ketetapan yang menetukan jumlah kelebihan pembayaran pajak karena jumlah kredit pajak atau pajak yang dibayarkan lebih besar dari yang seharusnya.
d. Surat Ketetapan Pajak Nihil (SKPN)
   Surat Ketetapan Pajak Nihil adalah Surat Ketetapan Pajak yang menentukan bahwa jumlah utang pajak atau pajak terutang sama besarnya dengan jumlah kredit.

2.3 Konsep Dasar sistem

Sistem adalah seperangkat komponen yang saling berhubungan dan saling bekerjasama untuk mencapai beberapa tujuan. Murdick dan Ross mendefinisikan sistem sebagai seperangkat elemen yang digabungkan satu dengan yang lainnya untuk suatu tujuan bersama (Murdick dan Ross, 1993:6). Pandangan para ahli terhadap sistem berbeda – beda, mengatakan sistem terdiri dari unsure-unsur seperti masukan *(input)*, pengolahan *(processing)* serta keluaran *(output)* (Scott, 1996:69).

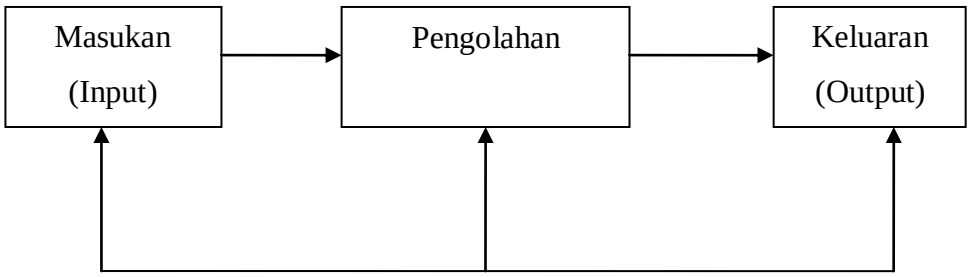
Sistem merupakan kegiatan yang saling berhubungan satu sama lain dan saling keterkaitan tersusun secara sistematis. Sistem menurut Jogiyanto adalah Sistem adalah kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan. (Jogiyanto, 1999:4). Dari pengertian sistem menurut pendapat di atas, bahwa sistem merupakan kumpulan dari bagian-bagian atau komponen-komponen subsistem atau bagian dari sistem yang saling berinteraksi dan bekerja sama untuk membentuk satu kesatuan dalam menjalankan fungsi tertentu yang

mempengaruhi proses dari setiap subsistem atau bagian sistem secara keseluruhan untuk mencapai satu tujuan tertentu.

2.2.1 Bentuk Umum Sistem

Bentuk umum dari suatu sistem terdiri atas masukan (*input*), proses dan keluaran (*output*), dalam bentuk umum sistem ini bisa melakukan satu atau lebih masukan yang akan diproses dan menghasilkan keluaran sesuai dengan rencana yang telah direncanakan sebelumnya.

Gambar 2.1
Model Sistem



Sumber : Scott (1996:6)

Gambar diatas menunjukan bahwa sistem atau pendekatan sistem minimal harus mempunyai empat komponen, yakni masukan, pengolahan, keluaran dan balikan atau control. Dalam suatu sistem bisa terdiri dari satu atau lebih masukan yang akan diproses dan menghasilkan keluaran sesuai dengan apa yang telah detetapkan sebelumya. Sementara Mc Leod mendefinisikan :

> Sistem sebagai kelompok elemen – elemen yang terintegrasi dengan maksud yang sama dalam mencapai tujuan akan tetapi secara umum proses yang dilakukan organisasi dalam mencapai tujuannya adalah dengan mengubah sumber daya input menjadi sumber daya output. (Mc Leod, 1995:14-18).

Dari definisi sistem diatas, jadi sistem merupakan kesatuan dari beberapa elemen-eleman yang terintegrasi dalam mencapai suatu tujuan yang sama. Sumber daya mengalir dari elemen input melalui elemen transformasi kepada elemen output dan untuk menjamin prosesnya maka dibutuhkan mekanisme kontrol. Dari uraian konsep-konsep mengenai sistem tersebut, Suradinata menjelaskan bahwa pada dasarnya sistem dapat dilihat dari karakteristiknya, yakni:

1. Adanya komponen sistem (sub sistem) yang saling berinteraksi dan bekerja sama membentuk suatu kesatuan yang mempunyai sifat-sifat sistem.
2. Terdapat batas sistem baik antar subsistem maupun antar sistem yang dikenal dengan lingkungan.
3. Lingkungan luar sistem adalah semua yang berada di luar sistem yang mempengaruhi operasional sistem.
4. Penghubung sistem adalah media antar subsistem yang memungkinkan mengalirnya sumber daya.
5. Adanya tujuan bersama yang ingin dicapai.

(Suradinata, 1996:8-9)

Dari kelima karakteristik di atas, unsur dari sistem dapat mempengaruhi keberhasilan suatu tujuan sistem. Tanpa adanya salah satu dari unsur tersebut diatas, maka suatu sistem tidak akan berjalan. Karena sistem merupakan gabungan dari elemen-elemen yang berbeda.

2.3.2 Karakteristik Sistem

Untuk memahami atau mengembangkan suatu sistem, maka kita perlu membedakan unsure-unsur dari sistem yang membentuknya. Berikut ini karakteristik sistem yang dapat membedakan suatu sistem dengan sistem yang lain. Jogiyanto mengemukakan, bahwa karakteristik sistem yaitu sebagai berikut :

1. komponen-komponen (*component*)
   komponen-komponen atau elemen-elemen sistem dapat berupa suatu subsistem atau bagian-bagian dari sistem.
2. batas sistem (*boundary*)
   batasan sistem merupakan daerah yang membatasi antara suatu sistem dengan sistem yang lainnya atau dengan lingkungan luarnya.
3. lingkungan luar (*environment*)
   lingkungan luar dari suatu sistem atau apapun diluar batas dari sistem yang mempengaruhi operasi sistem.
4. penghubung sistem (*system interface*)
   penghubung sistem mempunyai media penghubung antara suatu subsistem dengan subsistem yang lainnya.
5. masukan sistem (*system input*)
   masukan (*input*) sistem adalah energi yang dimasukan kedalam sistem.
6. keluaran sistem (*system output*)
   keluaran sistem adalah hasil dari energi yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna.
7. pengolahan sistem(*system processing*)
   suatu sistem dapat mempunyai suatu bagian pengolah yang akan mengubah masukan menjadi keluaran.
8. sasaran sistem
   suatu sistem mempunyai tujuan (*goal*) atau sasaran (*objektive*) lingkungan luar.

(Jogiyanto, 1999:13).

Berdasarkan pendapat di atas, karakter sistem merupakan kegiatan yang mempengaruhi untuk mendapatkan informasi. Karakter sistem merupakan unsur-unsur yang terdapat dalam sebuah komponen sistem, yang tidak bisa dipisahkan satu sama lain karena bersifat saling keterkaitan satu sama lain, serta saling berhubungan.

2.4 Sistem Informasi

Dalam perkembangan informasi berbasis komputer ini, pemerintah daerah juga dituntut agar siap dalam mengoprasionalkan semua pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sistem komputerisasi. Melengkapi pandangan tersebut, maka diuraikan mengenai sistem, data dan informasi, M. Khoirul Anwar

dalam buku *SIMDA: Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintahan Di Era Otonomi Daerah* menjelaskan pengertian sistem, sistem adalah seperangkat komponen yang saling berhubungan dan saling bekerja sama untuk mencapai beberapa tujuan (Anwar, 2004:4). Sedangkan pengertian data menurut Wahyono, data adalah bahan baku informasi, didefinisikan sebagai kelompok teratur simbol-simbol yang mewakili kuantitas, tindakan, benda dan sebagainya (Wahyono, 2004:2).

Menurut Wahyono, informasi adalah hasil dari pengolahan data menjadi bentuk yang lebih berguna bagi yang menerimanya yang menggambrkan suatu kejadian-kejadian nyata dan dapat digunakan sebagai alat bantu untuk pengambilan suatu keputusan (Wahyono, 2004:3). Kegunaan informasi untuk mengurangi ketidakpastian dalam proses pengambilan keputusan tentang suatu keadaan. Sedangkan nilai dari pada informasi ditentukan oleh manfaat, biaya dan kualitas maksudnya bahwa informasi dianggap bernilai apabila manfaatnya lebih efektif dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkannya.

Menurut Sondang, informasi yang mampu mendukung proses pengambilan keputusan memiliki ciri-ciri sebagai berikut: lengkap, mutakhir, akurat, dapat dipercaya, dan disimpan sedemikian rupa sehingga mudah ditelusuri untuk digunakan sebagai alat pendukung proses pengambilan keputusan apabila diperlukan (Sondang, 2006:76). Jadi sistem informasi merupakan bagian dari hasil pengolahan data yang lebih berguna bagi penerimanya dan mempunyai syarat lengkap, mutakhir, akurat, dapat dipercaya, dan disimpan sedemikian rupa. Begitu juga dengan sistem informasi administrasi kependudukan yang merupakan bagian

dari hasil pengolahan data yang sudah berbentuk dan berguna bagi kepentingan atau kegiatan administrasi.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka antara sistem, data dan informasi memiliki kesinambungan yang saling melengkapi. Data merupakan bahan baku atau bahan awal bagi suatu informasi dari data-data yang masih bersifat acak kenudian data tersebut disaring untuk mendapatkan informasi yang akurat, jelas dan dapat dipertanggungjawabkan. Selanjutnya data yang sudah menjadi informasi tersebut akan menjadi sistem informasi, yaitu bagian dari komponen-komponen yang berasal dari hasil pengolahan data, yang kenudian akan di informasikan kepada seseorang yang memerlukan informasi tersebut.

Dalam perkembangan zaman yang semakin maju dan teknologi yang semakin canggih, maka dalam pengolahan data secara elektronik sangat mendukung dalam berbagai kegiatan atau aktivitas. Pengolahan data secara elektornik merupakan serangkaian kegiatan yang dimaksudkan untuk menyediakan informasi dengan menggunakan komputer yang mencangkup pengumpulan, pemprosesan, penyimpanan, dan pengawasan hasil pengolahan tersebut. Informasi akan berkualitas apabila inforamasi tersebut bernilai dan bermanfaat, hal tersebut dapat dilihat melalui beberapa hal dalam sistem informasi administrasi kependudukan seperti yang dikutip Jogiyanto H.M dalam bukunya: *Analisis dan Disain Sistem Informasi Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*, antara lain: kualitas informasi akurat, informasi harus tepat waktu, dan Informasi harus relevan (Jogiyanto, 2001:10).

Pertama, kualitas informasi harus akurat, informasi tersebut harus berdasarkan dari kesalahan atau kebenaran yang terjadi di lapangan atau lokasi dan informasi tersebut tidak bias atau bahkan menyesatkan bagi seseorang yang memerlukan informasi tersebut. *Kedua,* informasi harus tepat waktu, informasi yang disampaikan kepada seseorang atau pihak yang memerlukan tidak boleh terlambat. Apabila informasi itu tidak tepat waktu, maka informasi tersebut tidak bermanfaat dan tentunya merugikan pihak lain. *Ketiga,* informasi harus relevan, informasi tersebut harus memberikan manfaat bagi yang memerlukannya, karena informasi akan bermanfaat bagi seseorang atau penerima informasi apabila infomasi tersebut saling berkaitan antara informasi yang satu dengan informasi yang lainnya.

2.5 Sistem Elektronik *registration* sistem *(e-registration)*

Reformasi yang dilakukan Direktorat Jendral Pajak dalam 2 (dua) dasawarsa ini secara terus menerus dan berkesinambungan adalah perubahan mendasar di segala aspek pepajakan. Reformasi tersebut tidak hanya atas peraturan (kebijakan) perpajakan semata, melainkan dalam hal yang lain yaitu sistem, institusi, pelayanan kepada masyarakat wajib pajak, pengawasan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakannya, demikian juga atas moral, etika dan integritas aparat pajak.

Melaksanakan amanat reformasi perpajakan tersebut, terutama dalammeningkatkan pelayanan kepada masyarakat wajib pajak, serta guna menyikapi meningkatnya kebutuhan komunitas wajib pajak yang tersebar

diseluruh indonesia akan tingkat pelayanan yang harus semakin sederhana, cepat dan akurat. Dirjen Pajak melakukan kerjasama dengan Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) tentang pendaftaran diri wajib pajak melalui elektronik *registration (e-registration)*

Sistem Pendaftaran Wajib Pajak secara *online* (atau *e-Registration*) adalah sistem aplikasi sebagai bagian dari sistem informasi perpajakan di lingkungan kantor Direktorat Jenderal Pajak dengan berbasis perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan oleh perangkat komunikasi data yang digunakan untuk mengelola proses pendaftaran wajib pajak Sistem ini terbagi dua bagian yaitu sistem yang dipergunakan oleh Wajib Pajak yang berfungsi sebagai sarana pendaftaran Wajib Pajak secara online dan sistem yang dipergunakan oleh Petugas Pajak yang berfungsi untuk memproses pendaftaran Wajib Pajak.

Tujuan utama sistem ini adalah memudahkan para calon Wajib Pajak untuk dapat mendaftarkan diri secara *online*. Dengan adanya aplikasi ini, akan sangat menghemat waktu dan tenaga, karena yang diperlukan hanya saluran internet dan data-data mengenai Wajib Pajak. Dan hal terpenting adalah efisiensi manajemen terhadap informasi seluruh Wajib Pajak dalam negeri.

Aplikasi ini berfungsi untuk dapat memproses pendaftaran calon Wajib Pajak dan memungkinkan pegawai pajak mendaftarkan seorang calon Wajib Pajak. Sistem *e-Registration* ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas proses pendaftaran secara keseluruhan, baik dari sisi Wajib Pajak maupun dari sisi petugas pajak.

Sistem *e-Registration* adalah suatu sistem pedaftaran wajib pajak melalui internet yang tehubung langsung secara online dengan Direktorat Jendral Pajak. Sistem *e-Registration* diharapkan dapat memberikan pelayanan dalam meningkatkan produktivitas, pengurangan biaya, peningkatan pengambilan keputusan, peningkatan pelayanan ke pelanggan, dan dapat mengembangkan aplikasi-aplikasi strategi yang baru.

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 24/PJ/2009 tentang tata cara pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak dan/atau pengukuhan pengusaha kena pajak dan perubahan data wajib pajak dan/atau pengusaha kena pajak dengan sistem *e-Registration.* Yang kemudian disampaikan dengan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE - 30/PJ/2009 tentang penyampaian Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 24/PJ/2009 tentang tata cara pendaftaran nomor pokok wajib pajak dan/atau pengukuhan pengusaha kena pajak dan perubahan data wajib pajak dan/atau pengusaha kena pajak dengan sistem *e-Registration.* Disini telah di jelaskan secara umum tentang sistem *e-Registration*.

Sehubungan dengan penerbitan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 24/PJ/2009 Direktur Jenderal Pajak menegaskan bahwa, Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak dan/atau Pengusaha Kena Pajak untuk mendaftarkan diri dan/atau melaporkan kegiatan usahanya melalui internet yang terhubung langsung secara *online* dengan Direktorat Jenderal Pajak, perlu dilakukan perubahan persyaratan dan prosedur dalam Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak dan/atau Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak dan Perubahan Data Wajib Pajak dan/atau Pengusaha Kena Pajak

Hal-hal yang perlu mendapat perhatian dalam tata cara pendaftaran nomor pokok wajib pajak dan/atau pengukuhan pengusaha kena pajak dan perubahan data wajib pajak dan/atau pengusaha kena pajak dengan sistem *e-Registration* adalah sebagai berikut:

1. Wajib Pajak termasuk wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu dapat mengajukan permohonan untuk:
   a. Memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan/atau melaporkan kegiatan usaha untuk dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP); atau
   b. Melakukan perubahan data, melalui sistem yang terhubung langsung secara *online* dengan Direktorat Jenderal Pajak (sistem *e-Registration*).
2. Wajib pajak dan/atau PKP sebagaimana dimaksud pada angka 1 harus mengisi formulir permohonan secara lengkap dan jelas tanpa harus menyampaikan *hardcopy* data pendukung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di mana wajib pajak seharusnya terdaftar.
3. Berdasarkan permohonan sebagaimana dimaksud pada angka 1 Wajib Pajak dapat mencetak sendiri formulir permohonan serta Surat Keterangan Terdaftar Sementara (SKTS) yang diterbitkan dari aplikasi sistem *e-Registration*.
4. SKTS berlaku terhitung sejak permohonan melalui sistem *e-Registration* dilakukan sampai dengan diterbitkan Surat Keterangan Terdaftar (SKT) oleh KPP tempat wajib Pajak terdaftar, dan hanya berlaku untuk pembayaran, pemotongan dan pemungutan pajak oleh pihak lain serta tidak dapat dipergunakan untuk melakukan kegiatan di luar bidang perpajakan yang bersifat sementara.
5. Atas permohonan sebagaimana dimaksud pada angka 1, KPP tempat wajib pajak terdaftar menerbitkan SKT, Kartu NPWP dan/atau Surat Pengukuhan PKP (SPPKP).