

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

Peneliti	Judul	Variabel yang digunakan		Hasil Penelitian
		Independen	Dependen	
Nasucha (2003)	Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	<ol style="list-style-type: none"> 1. modernisasi struktur organisasi 2. modernisasi prosedur organisasi 3. modernisasi strategi organisasi 4. modernisasi budaya organisasi 	Kepatuhan Wajib Pajak	Reformasi administrasi perpajakan mempunyai pengaruh besar terhadap kepatuhan Wajib Pajak
Sofyan (2005)	Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	<ol style="list-style-type: none"> 1. modernisasi struktur organisasi 2. modernisasi prosedur organisasi 3. modernisasi strategi organisasi 4. modernisasi budaya organisasi 	Kepatuhan Wajib Pajak	Penerapan sistem administrasi perpajakan modern mempunyai pengaruh besar terhadap kepatuhan Wajib Pajak
Tetiswati (2009)	Pengaruh Penerapan <i>e-sistem</i> Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>e-reg</i> 2. <i>e-spt</i> 3. <i>e-filling</i> 	Kepatuhan Wajib Pajak	Kepatuhan Wajib Pajak meningkat dengan diterapkannya sistem perpajakan secara elektronik
Nugraha (2013)	Pengaruh Penerapan Registrasi Ulang Pengusaha Kena Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peningkatan Pelayanan 2. Penertiban Administrasi 3. Pengawasan 	Kepatuhan Wajib Pajak	-

Sumber : Nasucha (2003), Sofyan (2005), Tetiswati (2009)



B. Pengertian Pajak

Pengertian pajak ditinjau dari segi hokum adalah perikatan yang timbul karena Undang-undang yang mewajibkan seseorang yang memenuhi syarat-syarat yang ditentukan oleh Undang-undang untuk membayar sejumlah uang kepada (kas) negara yang dapat dipaksakan, tanpa mendapatkan suatu imbalan yang secara langsung dapat ditunjuk, yang digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara (rutin dan pembangunan) dan yang digunakan sebagai alat (pendorong-penghambat) untuk mencapai tujuan di luar bidang keuangan. Sementara itu pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara (peralihan kekayaan dari sektor partikulir ke sektor pemerintah) berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbul (tegen prestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum (Soemitro, 1988 : 3).

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, Mardiasmo (2009:1) mengatakan bahwa pajak memiliki unsur-unsur:

1. Iuran dari rakyat kepada negara.
Yang berhak memungut pajak hanyalah negara. Iuran tersebut berupa uang (bukan barang).
2. Berdasarkan undang-undang.
Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
3. Tanpa jasa timbal atau kontraprestasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
4. Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

Sementara itu, pengertian Wajib Pajak dalam Undang-undang Republik Indonesia No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pasal 1 angka 2 : *“Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-udangan perpajakan”*.

C. Pengusaha Kena Pajak

Berdasarkan Pasal 1 angka 15 UU PPN, pengertian Pengusaha Kena Pajak adalah pengusaha yang melakukan penyerahan Barang Kena Pajak dan/atau penyerahan Jasa Kena Pajak yang dikenakan pajak berdasarkan Undang-Undang PPN. Dengan demikian, dua unsur penting dari definisi Pengusaha Kena Pajak adalah, pertama, merupakan Pengusaha, kedua, melakukan penyerahan BKP/JKP. Pengusaha yang dikenakan PPN, wajib melaporkan usahanya pada KPP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Pengusaha dan tempat kegiatan usaha dilakukan untuk dikukuhkan menjadi PKP. Bila Pengusaha Orang Pribadi atau Badan yang mempunyai tempat kegiatan usaha tersebar di beberapa tempat, maka wajib melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP ke KPP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan, juga wajib mendaftarkan diri ke KPP di tempat kegiatan usaha

Pengusaha kecil diberikan pilihan untuk menjadi Pengusaha Kena Pajak atau tidak menjadi Pengusaha Kena Pajak. Artinya, hukumnya tidak wajib. Bagi Pengusaha kecil yang memilih untuk dikukuhkan sebagai PKP wajib mengajukan pernyataan tertulis untuk dikukuhkan sebagai PKP. Pengusaha kecil yang tidak memilih untuk dikukuhkan sebagai PKP tetapi sampai dengan suatu masa pajak dalam suatu tahun buku seluruh nilai peredaran bruto telah melampaui batasan yang ditentukan sebagai pengusaha kecil, wajib melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP paling lambat akhir Masa Pajak berikutnya.

D. Reformasi Perpajakan

Menurut Lumbantoruan (1997) dalam Rapina, dkk. (2011:7), administrasi perpajakan ialah cara-cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan pajak. Administrasi perpajakan dalam arti sempit, merupakan penatausahaan dan pelayanan atas hak-hak dan kewajiban-kewajiban pembayar pajak, baik penatausahaan dan pelayanan yang dilakukan di kantor pajak maupun di tempat Wajib Pajak. Dalam arti luas, administrasi perpajakan dipandang sebagai : (1) fungsi, (2) sistem, dan (3) lembaga. Dikatakan oleh Zain (2003:2), pada dasarnya sistem perpajakan suatu negara merupakan refleksi dan kehidupan sosial, ekonomi, dan kebijakan publik yang telah ditetapkan pemerintah yang pada umumnya dalam bentuk undang-undang yang dilaksanakan yang tercermin dalam berbagai keputusan yang diterbitkan oleh instansi yang bersangkutan.

Reformasi perpajakan sebagaimana termuat dalam rencana aksi nasional pemberantasan korupsi 2004-2009 DJP yang disampaikan oleh Sudjarwi (2005:2), yang merupakan Pimpinan Pengkaji Bidang Pembinaan dan Penerbitan SDM, Reformasi Perpajakan adalah perubahan yang mendasar di segala aspek perpajakan melalui :

1. Moral, integritas, dan etika aparat perpajakan.
2. Kebijakan perpajakan
3. Pelayanan terhadap masyarakat
4. Pengawasan terhadap pemenuhan perpajakan
5. Pemberian *reward* dan *punishment* yang tegas terhadap aparat pajak.

Sistem administrasi perpajakan modern merupakan pelaksanaan dari berbagai program dan kegiatan yang ditetapkan dalam reformasi administrasi perpajakan jangka menengah. Dapat dikatakan bahwa penerapan sistem administrasi perpajakan modern adalah penerapan sistem administrasi perpajakan yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan kinerjanya, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan. Penerapan sistem ini diharapkan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat yang merupakan perwujudan dari program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan jangka menengah yang menjadi prioritas reformasi perpajakan yang digulirkan oleh DJP sejak tahun 2001 (Rahayu dan Lingga, 2009:139).

E. Registrasi Ulang Pengusaha Kena Pajak

1. Pengertian Registrasi Ulang Pengusaha Kena Pajak

Registrasi Ulang Pengusaha Kena Pajak merupakan suatu program yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan, Penertiban Administrasi, Pengawasan, dan untuk menguji pemenuhan kewajiban subjektif dan objektif Pengusaha Kena Pajak. Program ini merupakan salah satu langkah strategis DJP dalam usaha meningkatkan penerimaan pajak dari sektor PPN sesuai dengan PER-05/PJ/2012.

2. Pengertian Verifikasi

Verifikasi adalah serangkaian kegiatan pengujian pemenuhan kewajiban subjektif dan objektif atau penghitungan dan pembayaran pajak, berdasarkan permohonan Wajib Pajak atau berdasarkan data dan informasi

perpajakan yang dimiliki atau diperoleh Direktur Jenderal Pajak, dalam rangka menerbitkan surat ketetapan pajak, menerbitkan/menghapus Nomor Pokok Wajib Pajak dan/ atau mengukuhkan/mencabut pengukuhan Pengusaha Kena Pajak.

3. Tujuan Pelaksanaan Registrasi Ulang PKP

Tujuan dari pelaksanaan registrasi ulang PKP terdiri dari beberapa poin, diantaranya : Menguji persyaratan subjektif dan objektif Pengusaha Kena Pajak (PKP), Mendapatkan PKP terdaftar yang keberadaan dan/atau kegiatan usahanya telah diyakini kebenarannya, Mencabut pengukuhan PKP yang sudah tidak memenuhi syarat subjektif dan objektif, Perbaikan data (profil, KLU), Lain-lain (usulan pemeriksaan, konseling, *suspect*). Sasaran dari program tersebut adalah seluruh Pengusaha Kena Pajak terdaftar dengan jangka waktu pelaksanaan dimulai sejak Februari 2012 sampai dengan 31 Agustus 2012.

4. Petugas Verifikasi

Petugas Verifikasi dalam Registrasi Ulang PKP ini terdiri dari : Account Representative, Pelaksana, Fungsional Pemeriksa, dan/atau Fungsional Penilai PBB, yang ditunjuk oleh Kepala Kantor Pelayanan Pajak.

5. Tahapan Verifikasi

Verifikasi status pengukuhan Pengusaha Kena Pajak dibagi menjadi 3 (tiga) tahapan, yaitu: tahap persiapan, tahap pelaksanaan dan tahap pelaporan dan tahap tindak lanjut.

(a) Tahap Persiapan

Tahap ini merupakan tahap awal dari dilaksanakannya registrasi ulang PKP dengan rincian kegiatan sebagai berikut :

- (1) Kegiatan Registrasi Ulang Pengusaha Kena Pajak Tahun 2012 diumumkan kepada Pengusaha Kena Pajak, melalui : pengumuman di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) pada masing-masing Kantor Pelayanan Pajak, koran/ surat kabar lokal oleh Kepala Kantor Wilayah, koran/ surat kabar nasional oleh Direktur Penyuluhan Pelayanan dan Hubungan Masyarakat (P2 HUMAS), dan/atau Website/Portal DJP oleh Direktur Teknologi Informasi Perpajakan.
- (2) Kepala Kantor menerbitkan surat tugas penunjukan petugas Verifikasi. Format surat tugas penunjukan petugas Verifikasi sebagaimana yang telah dibuat.
- (3) Setelah menerima surat tugas, petugas Verifikasi mengumpulkan data dan informasi mengenai Pengusaha Kena Pajak baik yang bersumber dari internal Kantor Pelayanan Pajak maupun dari eksternal Kantor Pelayanan Pajak.

(b) Tahap Pelaksanaan

- (1) Berdasarkan data dan informasi yang telah dikumpulkan pada tahap persiapan, selanjutnya petugas Verifikasi melakukan identifikasi apakah Pengusaha Kena Pajak memenuhi criteria, diantaranya : Pengusaha Kena Pajak yang telah dipusatkan tempat terutang nya Pajak Pertambahan Nilai di tempat lain (Pemusatan tempat

terutang PPN), Pengusaha Kena Pajak yang pindah alamat ke wilayah kerja kantor Direktorat Jenderal Pajak lain, Pengusaha Kena Pajak dengan status tidak aktif (Non Efektif), Pengusaha Kena Pajak yang tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan Masa PPN untuk Masa Pajak Januari sampai dengan Desember 2011 sebelum berlakunya Peraturan Direktur Jenderal Pajak ini, Pengusaha Kena Pajak yang menyampaikan Surat Pemberitahuan Masa PPN yang Pajak Keluaran dan Pajak Masukannya nihil untuk Masa Pajak Januari sampai dengan Desember 2011 sebelum berlakunya Peraturan Direktur Jenderal Pajak ini, Pengusaha Kena Pajak, yang pada Masa Pajak Januari sampai dengan Desember 2011, sebelum berlakunya Peraturan Direktur Jenderal Pajak ini, yang pada bagian periode tersebut tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan Masa PPN atau menyampaikan Surat Pemberitahuan Masa PPN yang Pajak Keluaran dan Pajak Masukannya nihil; dan/atau Pengusaha Kena Pajak yang tidak ditemukan pada waktu pelaksanaan Sensus Pajak Nasional.

(2) Pengusaha Kena Pajak dengan kriteria tersebut di atas, selanjutnya akan dilakukan prosedur Verifikasi yang bersifat administratif (Verifikasi administratif), dimana:

- a. Pengusaha Kena Pajak yang telah dipusatkan tempat terutangnya Pajak Pertambahan Nilai di tempat lain:

1. PKP akan mendapatkan dokumen berupa Surat Keputusan Direktur Jenderal Pajak tentang Persetujuan Pemusatan Tempat Pajak Pertambahan Nilai Terutang.
 2. Ketika dokumen berupa surat Keputusan Direktur Jenderal Pajak tentang Persetujuan Pemusatan Tempat Pajak Pertambahan Nilai Terutang tidak ada atau hanya berupa fotokopi, maka harus dilakukan prosedur konfirmasi ke Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (Kanwil DJP) yang menerbitkan Surat Keputusan tersebut melalui faksimili atau e-mail.
 3. Kanwil DJP yang menerima permintaan konfirmasi harus menjawab konfirmasi tersebut dalam jangka waktu 1 (satu) hari kerja melalui faksimili atau e-mail.
 4. Dalam hal pemusatan tempat terutang PPN adalah di KPP Madya, KPP Wajib Pajak Besar, dan KPP dalam lingkungan Kanwil DJP Khusus pastikan PKP tersebut termasuk dalam daftar Wajib Pajak yang terdaftar dalam KPP-KPP tersebut.
- b. Pengusaha Kena Pajak yang pindah alamat ke wilayah kerja kantor Direktorat Jenderal Pajak harus mengikuti prosedur yang telah ditetapkan oleh DJP dalam program registrasi ulang tersebut, diantaranya :
1. Mendapatkan Surat Keterangan Terdaftar (SKT) dan/atau Surat Pengukuhan PKP dari KPP baru dan Surat Pencabutan

SKT dan/ atau Surat Pencabutan Surat Pengukuhan PKP dari arsip KPP lama.

2. Dalam hal SKT dan/atau Surat Pengukuhan PKP dari KPP baru tidak ada/tidak ditemukan maka lakukan konfirmasi ke KPP baru melalui faksimili atau e-mail. Format formulir konfirmasi data PKP pindah alamat dibuat sebagaimana contoh terlampir.
 3. KPP yang menerima permintaan konfirmasi harus menjawab konfirmasi tersebut dalam jangka waktu 1 (satu) hari kerja melalui faksimili atau e-mail.
- c. Pengusaha Kena Pajak dengan status tidak aktif (Non Efektif):
1. Melalui sistem informasi, Pengusaha Kena Pajak yang bersangkutan berstatus Non Efektif (NE); atau
 2. Mendapatkan Berita Acara Perubahan Status Wajib Pajak dan/atau Surat Pemberitahuan Status Wajib Pajak dari arsip KPP.
- d. Pengusaha Kena Pajak yang tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan Masa PPN dan/atau menyampaikan Surat Pemberitahuan Masa PPN yang Pajak Keluaran dan Pajak Masukannya nihil untuk Masa Pajak Januari sampai dengan Desember 2011 sebelum berlakunya Peraturan Direktur Jenderal Pajak ini:

1. DJP akan melakukan pengecekan data dan informasi penyampaian Surat Pemberitahuan Masa yang bersangkutan pada SIDJP/SIPMOD.
2. DJP akan melakukan pengecekan data dan informasi Surat Pemberitahuan Masa pada berkas Wajib Pajak yang bersangkutan.
 - e. Pengusaha Kena Pajak yang tidak ditemukan pada waktu pelaksanaan Sensus Pajak Nasional akan dilakukan pengecekan data hasil Sensus Pajak Nasional.
- (3) Pengusaha Kena Pajak yang tidak masuk dalam kriteria dalam Verifikasi Administrasi, perlu dilakukan Verifikasi lanjutan untuk meyakini keberadaan dan/ atau kegiatan usaha Pengusaha Kena Pajak yang bersangkutan, dengan prosedur sebagai berikut:
 - a. DJP memastikan bahwa Pengusaha Kena Pajak yang bersangkutan telah dilakukan kunjungan (visit) dalam jangka waktu 6 (enam) bulan terakhir sebelum berlakunya Peraturan Direktur Jenderal Pajak ini. Untuk itu perlu didapatkan Surat Tugas dan/atau Laporan Hasil Kunjungan dari arsip KPP.
 - b. DJP memastikan bahwa Pengusaha Kena Pajak yang bersangkutan telah dilakukan pemeriksaan PPN dalam jangka waktu 6 (enam) bulan terakhir sebelum berlakunya Peraturan Direktur Jenderal Pajak ini. Untuk itu perlu didapatkan Surat Perintah Pemeriksaan PPN atau semua jenis pajak dan/atau

Laporan Hasil Pemeriksaan PPN atau semua jenis pajak dalam 6 (enam) bulan terakhir atas Pengusaha Kena Pajak tersebut.

c. DJP memastikan bahwa terdapat Berita Acara Konfirmasi Lapangan terhadap Pengusaha Kena Pajak tersebut sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-62 / PJ / 2010.

(4) Dalam hal Verifikasi lanjutan nantinya akan menghasilkan informasi bahwa Pengusaha Kena Pajak yang bersangkutan tidak memenuhi salah satu kriteria tersebut di atas maka atas Pengusaha Kena Pajak yang bersangkutan perlu diyakini lebih lanjut apakah telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif dengan melakukan Verifikasi lapangan.

(5) Verifikasi Lapangan

a. Verifikasi lapangan merupakan kegiatan yang dilakukan untuk meyakinkan keberadaan dan kegiatan usaha Pengusaha Kena Pajak.

b. Tata cara dan prosedur Verifikasi lapangan adalah sebagai berikut:

1. Petugas Verifikasi membuat surat tugas Verifikasi lapangan untuk ditandatangani Kepala Kantor Pelayanan Pajak. Format surat tugas Verifikasi lapangan sebagaimana yang telah dibuat.

2. Petugas Verifikasi melakukan kunjungan ke alamat dan/atau tempat usaha Pengusaha Kena Pajak sesuai dengan data dan informasi yang telah dimiliki.
3. Hal-hal yang perlu dilakukan petugas Verifikasi pada saat Verifikasi lapangan adalah:
 - a) Melakukan pengamatan atas keberadaan dan kegiatan usaha yang dilakukan Pengusaha Kena Pajak. Dalam melakukan pengamatan, petugas Verifikasi dapat melakukannya secara fisik maupun menggunakan alat-alat bantu seperti kamera atau alat-alat lain. Dalam pengamatan ini, petugas Verifikasi minimal harus mendapatkan foto/gambar lokasi dan kegiatan Pengusaha Kena Pajak yang bersangkutan.
 - b) Melakukan wawancara untuk mengumpulkan informasi yang terkait dengan keberadaan dan kegiatan usaha. Dalam melakukan wawancara, petugas Verifikasi dapat melakukannya secara fisik maupun menggunakan alat bantu seperti alat perekam atas izin dari pihak yang diwawancarai.
 - c) Mengumpulkan dokumen yang diperlukan dalam rangka membuktikan keberadaan dan kegiatan usaha Pengusaha Kena Pajak, seperti surat izin tempat usaha, akta pendirian,

Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), peta lokasi kegiatan usaha, surat keterangan domisili, dan lain-lain.

- (6) Setiap kegiatan yang dilakukan dalam rangka pelaksanaan Verifikasi administratif dan Verifikasi lapangan agar dituangkan dalam kertas kerja Verifikasi.

(c) Tahap Pelaporan

- (1) Hasil Verifikasi dituangkan petugas Verifikasi ke dalam laporan hasil Verifikasi. Format laporan hasil Verifikasi diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak.
- (2) Laporan hasil Verifikasi digunakan untuk melaporkan hasil Verifikasi dan membuat kesimpulan dan/atau usulan tindak lanjut yang harus dilakukan.
- (3) Kesimpulan dan/atau usulan tindak lanjut yang harus dilakukan antara lain:
 - a. usulan untuk mencabut status Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak;
 - b. usulan untuk melakukan perubahan data Pengusaha Kena Pajak (misalnya update alamat, update Klasifikasi Lapangan Usaha (KLU)/kegiatan usaha, update profil, dan sebagainya); atau
 - c. usulan tindak lanjut lainnya (misalnya pemeriksaan, konseling, suspect list dan sebagainya).

(d) Tahapan Tindak Lanjut

Tahap akhir dari program ini adalah tahap tindak lanjut. Dalam tahap ini terdiri dari beberapa rangkaian kegiatan, diantaranya :

- (1) Kesimpulan dan / atau usulan tindak lanjut tersebut harus ditindaklanjuti oleh KPP sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan di bidang perpajakan.
- (2) Atas usulan tindak lanjut untuk mencabut status pengukuhan PKP, Kepala Kantor Pelayanan Pajak menerbitkan Surat Pencabutan Surat Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak.
- (3) Kepala Kantor Pelayanan Pajak mengirimkan Surat Pencabutan Surat Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak kepada Wajib Pajak yang bersangkutan.
- (4) Kepala Kantor Pelayanan Pajak mengirimkan laporan rekapitulasi Registrasi Ulang Pengusaha Kena Pajak untuk disampaikan kepada Kepala Kantor Wilayah DJP.
- (5) Kepala Kantor Wilayah DJP memantau pelaksanaan dan tindak lanjut Verifikasi serta membuat laporan rekapitulasi hasil Registrasi Ulang Pengusaha Kena Pajak Tahun 2012 untuk disampaikan kepada Direktur Jenderal Pajak u.p Direktur Peraturan Perpajakan I. Format laporan rekapitulasi hasil Registrasi Ulang Pengusaha Kena Pajak Tahun 2012 diatur dalam Lampiran III Peraturan Direktur Jenderal Pajak ini.
- (6) Daftar Pengusaha Kena Pajak yang dicabut pengukuhanannya agar diumumkan setiap bulannya pada media-media, diantaranya :

pengumuman di TPT pada masing-masing Kantor Pelayanan Pajak, koran/ surat kabar lokal oleh Kepala Kantor Wilayah, koran/ surat kabar nasional oleh Direktur P2 HUMAS, Website I Portal DJP oleh Direktur Teknologi Informasi Perpajakan.

- (7) Terkait dengan Wajib Pajak yang telah diterbitkan Surat Pencabutan Surat Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak-nya dapat dibuktikan bahwa Wajib Pajak tersebut memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sebagai Pengusaha Kena Pajak, maka Surat Pencabutan Surat Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak dapat dibatalkan. Dalam rangka pembatalan Surat Pencabutan Surat Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, hal-hal yang perlu dilakukan sebagai berikut:
- a. Kepala Kantor Pelayanan Pajak nantinya harus menunjuk petugas Verifikasi untuk melakukan Verifikasi terhadap Wajib Pajak.
 - b. Petugas Verifikasi melakukan Verifikasi Pengusaha Kena Pajak dan membuat laporan hasil Verifikasi.
 - c. Berdasarkan laporan hasil Verifikasi tersebut, petugas Verifikasi membuat berita acara Verifikasi. Format berita acara Verifikasi diatur dalam Lampiran IV.
 - d. Berita acara Verifikasi disampaikan kepada Kepala Kantor Wilayah DJP unit vertikal Kantor Pelayanan Pajak yang bersangkutan untuk mendapat persetujuan.

- e. Kepala Kantor Wilayah DJP mengirimkan berita acara Verifikasi yang telah disetujui kepada Direktur Teknologi Informasi Perpajakan untuk ditindaklanjuti.
- f. Setelah menindaklanjuti berita acara Verifikasi, Direktur Teknologi Informasi Perpajakan mengirimkan pemberitahuan atas tindak lanjut berita acara Verifikasi kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak dengan ditembuskan kepada Kepala Kantor Wilayah DJP.
- g. Kepala Kantor Pelayanan Pajak mengirimkan pemberitahuan mengenai status pengukuhan Pengusaha Kena Pajak kepada Wajib Pajak.

6. Peningkatan Pelayanan

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi dapat diukur melalui dimensi layanan yang dinamakan *Servqual (Service Quality)*. Menurut Zeithmal et.al (1990:42), dimensi-dimensi tersebut diidentifikasi menjadi lima, yaitu :

(a) Keandalan

Yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan dapat dipercaya, terutama dalam memberikan pelayanan secara tepat dengan cara yang sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan tanpa melakukan kesalahan.

(b) Daya Tanggap

Yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang tepat.

(c) Jaminan

Yaitu pengetahuan dari para pegawai dan kemampuan mereka untuk menerima kepercayaan dan kerahasiaan

(d) Empati

Yaitu meliputi sikap kontrak personel (karyawan) maupun perusahaan untuk perhatian dan memahami kebutuhan maupun kesulitan dari pelanggan

(e) Wujud

Yaitu tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi dan lain-lain.

Menurut Zeithmal (1990) dalam Prastyo (2006) kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi harapan konsumen dan kualitas layanan dibentuk oleh perbandingan ideal dan persepsi dari kinerja kualitas. Untuk mencapai target penerimaan pajak yang dibebankan kepada Direktorat Jenderal Pajak, tentu harus didukung oleh Kantor Pelayanan Pajak yang memiliki kualitas baik. Kualitas pelayanan yang baik dapat di lihat dari kecepatan dalam melayani Wajib Pajak dalam hal pembuatan NPWP, SPT, dan pembayaran pajak.

Perbaikan kualitas layanan merupakan salah satu bentuk modernisasi sistem administrasi perpajakan. Maka, dengan ditingkatkannya kecepatan

dalam pelayanan pajak dalam mengurus berbagai keperluan perpajakan akan membuat Wajib Pajak merasa nyaman dan tidak banyak waktu yang terbuang sia-sia. Oleh sebab itu kualitas layanan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

7. Penertiban Administrasi

Administrasi perpajakan memegang peranan penting yang bukan hanya sebagai perangkat kekuatan Undang-Undang (*laws enforcement*) tetapi juga sebagai *service point* yang memberikan pelayanan prima kepada masyarakat sekaligus sebagai pusat informasi perpajakan. Dalam dunia perpajakan sangat diperlukan administrasi dalam mengendalikan seluruh kegiatan perpajakan.

Pelaksanaan prosedur perpajakan tidak terlepas dari administrasi. Dalam hal data, administrasi sangatlah diperlukan sekali untuk menjamin keberadaan/pemanfaatan data tersebut. Oleh karena itu, dengan penertiban dan terselenggaranya administrasi yang baik diharapkan akan terjadinya peningkatan hasil pemeriksaan dari pemanfaatan data tersebut. Terutama pada Seksi PDI dengan buku Pengawasannya yang standarisasi dengan semua Seksi Teknis terkait maka tidak akan terjadi data hilang dan tidak ditindak lanjuti sesuai ketentuan yang berlaku. Dalam hal berhasil tidaknya pelaksanaan administrasi yang baik, perlu diperhatikan dari efisiensi dan ektivitas pelaksanaan administrasi tersebut (Budi, 2008:4).

Menurut Silvani seperti dikutip Gunadi (2002:139), administrasi pajak dikatakan efektif bila mampu mengatasi masalah-masalah:

- (a) Wajib Pajak yang tidak terdaftar (*unregistered taxpayers*).

Artinya sejauh mana administrasi pajak mampu mendeteksi dan mengambil tindakan terhadap anggota masyarakat yang belum terdaftar sebagai Wajib Pajak walau seharusnya yang bersangkutan sudah memenuhi ketentuan untuk menjadi Wajib Pajak. Penambahan jumlah Wajib Pajak secara signifikan akan meningkatkan jumlah penerimaan pajak. Penerapan sanksi yang tegas perlu diberikan terhadap mereka yang belum mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak padahal sebenarnya potensial untuk itu.

(b) Wajib Pajak yang tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT).

Menyikapi Wajib Pajak yang sudah terdaftar tetapi tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), atau disebut juga *stop filing taxpayers*, misalnya dengan melakukan pemeriksaan pajak untuk mengetahui sebab-sebab tidak disampaikannya Surat Pemberitahuan (SPT) tersebut.

Kendala yang mungkin dihadapi adalah terbatasnya jumlah tenaga pemeriksa.

(c) Penyelundup pajak (*tax evaders*)

Penyelundup pajak (*tax evaders*) yaitu Wajib Pajak yang melaporkan pajak lebih kecil dari yang seharusnya menurut ketentuan perundang-undangan. Keberhasilan sistem self assessment yang memberi kepercayaan sepenuhnya kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang, sangat tergantung dari kejujuran Wajib Pajak. Tidak mudah untuk mengetahui apakah Wajib Pajak melakukan penyelundupan pajak

atau tidak. Dukungan adanya bank data tentang Wajib Pajak dan seluruh aktivitas usahanya sangat diperlukan.

(d) Penunggak pajak (*delinquent tax pavers*).

Dari tahun ke tahun tunggakan pajak jumlahnya semakin besar. Upaya pencairan tunggakan pajak dilakukan melalui pelaksanaan tindakan penagihan secara intensif.

8. Pengawasan

Pengawasan merupakan salah satu fungsi yang ditekankan dalam pelaksanaan tugas Direktorat Jendral Pajak adalah Pengawasan. Dalam tataran ini fungsi Pengawasan kurang lebih mengandung arti tindakan-tindakan yang dilakukan untuk mengetahui atau menguji kepatuhan Wajib Pajak melaksanakan ketentuan-ketentuan perpajakan yang berlaku. Pelaksanaan fungsi Pengawasan, antara lain dalam wujud pemeriksaan, penagihan dan peradilan pajak.

Pajak merupakan suatu pembayaran yang tidak ada imbal prestasi secara langsung. Pengawasan pajak dilakukan untuk menentukan apakah Wajib Pajak sudah betul, sudah wajar dalam membayar pajak. Perlu adanya dukungan data yang menunjukkan keseriusan Wajib Pajak dalam membayar pajak. Dukungan data ini diperoleh dari adanya kerjasama dengan sejumlah pihak atau lembaga pemerintah dan asosiasi. Hal ini yang menjadi bekal Ditjen Pajak dalam melihat kebenaran pembayaran pajak dari Wajib Pajak itu sendiri (Natalius, 2013).

Pengawasan dalam konteks pajak, terdiri dari Intensifikasi dan ekstensifikasi. Intensifikasi adalah memaksimalkan apa yang sudah ada yang berarti usaha menambah penerimaan pajak tanpa menambah objek pajak. Sementara Ekstensifikasi adalah menambah objek pajak yang berarti usaha menambah penerimaan pajak dengan menambah objek pajak yang sebelumnya tidak ada (Djuanda, 2012).

F. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok, atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Perilaku kepatuhan seseorang merupakan interaksi antara perilaku individu, kelompok dan organisasi (Miladi, 2010:9). Kepatuhan pajak menurut Muliari (2011:14) didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya, maka konteks kepatuhan dalam penelitian ini mengandung arti bahwa Wajib Pajak berusaha untuk mematuhi peraturan hukum perpajakan yang berlaku, baik memenuhi kewajiban ataupun melaksanakan hak perpajakannya.

Ada dua macam kepatuhan pajak, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Misalnya ketentuan batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan (SPT PPh) Tahunan tanggal 31 Maret. Apabila Wajib Pajak telah melaporkan Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan (SPT PPh) Tahunan

sebelum atau pada tanggal 31 Maret maka Wajib Pajak telah memenuhi ketentuan formal, akan tetapi isinya belum tentu memenuhi ketentuan material. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal. Wajib Pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah Wajib Pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap, dan benar Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai ketentuan dan menyampaikannya ke KPP sebelum batas waktu berakhir (Nurmantu, 2005:70).

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000, Wajib Pajak dimasukkan dalam kategori Wajib Pajak patuh apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- c. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu sepuluh tahun terakhir.
- d. Dalam dua tahun pajak terakhir menyelenggarakan pembukuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 UU KUP dan dalam hal terhadap Wajib Pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk tiap-tiap jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.
- e. Wajib Pajak yang laporan keuangannya untuk dua tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau

pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal. Laporan auditnya harus disusun dalam bentuk panjang (*long form report*) yang menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal. Dalam hal Wajib Pajak yang laporan keuangannya tidak di audit oleh akuntan publik dipersyaratkan untuk memenuhi ketentuan pada huruf a, b, c, dan d di atas.

Kepatuhan pajak menurut International Tax Glossary sebagaimana dikutip adalah tingkatan yang menunjukkan Wajib Pajak patuh atau tidak patuh terhadap aturan pajak di negaranya. Kepatuhan pajak merupakan pelaksanaan atas kewajiban untuk menyeteror dan melaporkan pajak yang terhutang sesuai dengan peraturan perpajakan. Sementara kepatuhan dalam pajak dapat diukur dari tiga aspek yaitu aspek yuridis, aspek psikologis, dan aspek sosiologis (Nasucha, 2004:131).

Berkaitan dengan kepatuhan Wajib Pajak, salah satu penelitian di Chile, Amerika Latin, menunjukkan delapan sebab mengapa seseorang tidak mau membayar pajak di bawah judul : *Why I don't want to pay my tax*, yakni :

1. Karena saya tidak menerima manfaat
2. Karena tetangga saya juga tidak membayar pajak
3. Karena jumlah pajaknya terlalu besar
4. Karena mereka mencuri uang saya
5. Karena saya tidak tahu bagaimana melaksanakannya
6. Karena saya telah mencoba tapi saya tidak mampu

7. Karena jika mereka menangkap saya, maka saya akan dapat menyelesaikannya dan,
8. Walaupun saya tidak bayar, tidak akan terjadi apa-apa (Caro, 1993:24).

H. Kerangka Pikir



Gambar 1. Kerangka Pikir

Sumber : Data Diolah 2013

I. Model Konsep dan Hipotesis

1. Model Konsep

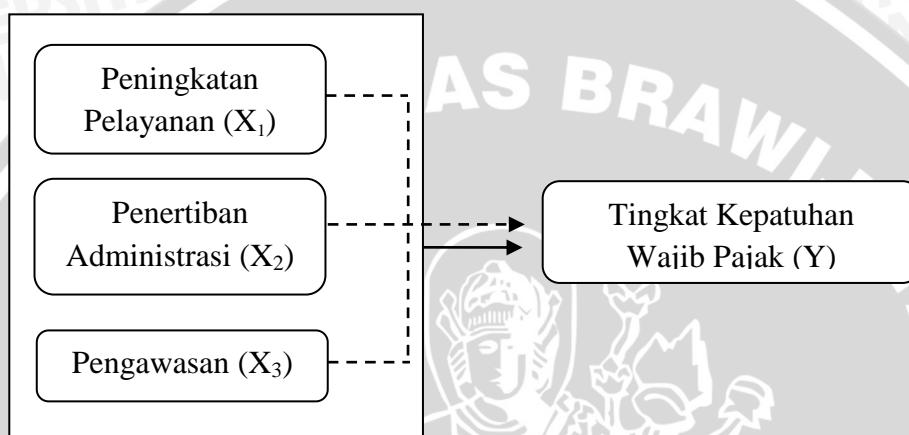
Model konsep ini terdapat dua konsep yaitu : konsep Registrasi Ulang PKP dan kepatuhan Wajib Pajak yang digambarkan pada gambar 2.



Gambar 2. Model Konsep

Sumber : Data Diolah 2013

2. Model Hipotesis



Gambar 3. Model Hipotesis

Sumber : Data Diolah 2013

Keterangan \longrightarrow : Pengaruh secara simultan
 \dashrightarrow : Pengaruh secara parsial

Berdasarkan pada latar belakang penelitian, maka penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah Registrasi Ulang Pengusaha Kena Pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak yang akan dinyatakan dalam rumusan hipotesis sebagai berikut :

1. Variabel Peningkatan Pelayanan, Penertiban Administrasi, dan Pengawasan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak secara simultan.



2. Variabel Peningkatan Pelayanan, Penertiban Administrasi, dan Pengawasan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak secara parsial.

