

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Evaluasi

1. Definisi Evaluasi

Menurut Arikunto (2010:36), “evaluasi adalah sebuah kegiatan mengumpulkan data atau informasi, untuk dibandingkan dengan kriteria, kemudian di ambil kesimpulan”. Sementara itu Sudjana (2006:21) mendefinisikan evaluasi sebagai “kegiatan sistematis untuk mengumpulkan, mengolah, menganalisis dan menyajikan data sebagai masukan untuk pengambilan keputusan”. Menurut Stufflebeam dalam Daryanto (2007:2) “evaluasi merupakan proses menggambarkan, memperoleh dan menyajikan informasi yang berguna untuk memberikan alternatif keputusan”.

Berdasarkan ketiga definisi diatas dapat disimpulkan bahwa evaluasi adalah suatu kegiatan atau proses menilai suatu objek yang diolah sesuai dengan standar yang telah ditentukan dan hasilnya digunakan untuk pengambilan keputusan atas objek yang di nilai tersebut. Sudjana (2006:18) menjelaskan dalam bukunya bahwa “evaluasi bukan suatu kegiatan untuk mencari kesalahan dan kelemahan orang lain atau lembaga”. Oleh karena itu dengan mengevaluasi seseorang dapat mengetahui tingkat keberhasilan sesuatu objek berdasarkan standar-standar yang telah ditentukan dan memberikan masukan terhadap objek yang di evaluasi terhadap pengambilan keputusan nantinya bukannya malah mencari kelemahan atau kesalahan objek yang di evaluasi tersebut.

2. Tujuan Evaluasi

Menjalankan suatu program evaluasi jelas ada tujuan yang ingin dicapai oleh suatu badan atau seseorang. Menurut Sukmadinata (2012:121) tujuan dari penelitian evaluasi adalah “ditujukan untuk mengambil keputusan”. Crawford dalam Sari (2010:18) menjelaskan ada pun tujuan-tujuan yang ingin dicapai atas adanya suatu evaluasi adalah :

- a. Untuk mengetahui apakah tujuan-tujuan yang telah ditetapkan telah tercapai dalam kegiatan.
- b. Untuk memberikan objektivitas pengamatan terhadap perilaku hasil.
- c. Untuk mengetahui kemampuan dan menentukan kelayakan.
- d. Untuk memberikan umpan balik bagi kegiatan yang dilakukan

3. Teknik Evaluasi

Secara garis besar menurut Daryanto (2007:28) teknik evaluasi yang digunakan digolongkan menjadi dua macam yaitu :

a. Teknik non test

1) Skala bertingkat (*Rating Scale*)

Skala menggambarkan suatu nilai yang berbentuk angka terhadap suatu hasil pertimbangan. Seperti Oppenheim mengatakan: “*Rating gives a numerical value to some kind of judgment*”. Maka suatu skala disajikan dalam bentuk angka.

2) Kuisisioner (*questionnaire*)

Kuisisioner adalah sebuah daftar pertanyaan yang harus diisi oleh orang yang akan diukur (responden). Dengan kuisisioner ini orang dapat diketahui tentang keadaan/data diri, pengalaman, pengetahuan sikap atau pendapatnya dan lain-lain.

3) Daftar cocok (*check-list*)

Yang dimaksud dengan daftar cocok (*check-list*) adalah deretan pernyataan (yang biasanya singkat-singkat), di mana responden yang dievaluasi tinggal membubuhkan tanda cocok (✓) di tempat yang sudah disediakan

4) Wawancara (*interview*)

Wawancara (*interview*) adalah suatu cara yang digunakan untuk mendapatkan jawaban dari responden dengan jalan tanya jawab sepihak. Dikatakan sepihak karena dalam wawancara ini responden tidak diberi

kesempatan sama sekali untuk mengajukan pertanyaan. Pertanyaan hanya diajukan oleh subjek evaluasi.

5) Pengamatan (*observation*)

Pengamatan atau observasi (*observation*) adalah suatu teknik yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan secara teliti serta pencatatan secara sistematis

6) Riwayat hidup

Riwayat hidup adalah gambaran tentang keadaan seseorang selama dalam masa kehidupannya. Dengan mempelajari riwayat hidup, maka subjek evaluasi akan dapat menarik suatu kesimpulan tentang kepribadian, kebiasaan dan sikap dari objek yang dimulai

b. Teknik test

1) Tes diagnostis

Test diagnostis ini digunakan untuk mencari tahu kekurangan-kekurangan suatu objek evaluasi, sehingga nantinya dapat diberikan program yang tepat.

2) Tes formatif

Test formatif dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh suatu program yang dilakukan terhadap objek evaluasi.

3) Tes sumatif

Sama halnya dengan test formatif, namun tes sumatif memiliki ruang lingkup lebih besar yakni meliputi beberapa program

B. Definisi Peranan

Pareek (1985:2) mengatakan “peran dapat didefinisikan sebagai sekumpulan fungsi yang dilakukan oleh seseorang sebagai tanggapan terhadap harapan-harapan dari para anggota penting sistem sosial yang bersangkutan dan harapan-harapannya sendiri dari jabatan yang ia duduki dalam sistem sosial itu”.

Soekanto (2005:243) mengatakan “ Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukan-nya maka dia menjalankan suatu peranan”. Menurut Katz dan Khan dalam Pareek (1985:2) “Pada setiap jabatan terkandung sekumpulan kegiatan atau perilaku yang diharapkan. Kegiatan-kegiatan ini merupakan peranan yang harus dilakukan, setidaknya mendekati

keharusan itu, oleh seseorang yang menduduki jabatan itu”. Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan peranan adalah melaksanakan hak dan kewajibannya atas suatu jabatan atau kedudukan, jadi peranan merupakan pelaksanaan dari peran. Menurut Soekanto (2005:244) didalam peranan tercakup tiga hal yakni:

- a. Peranan meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Peranan dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan-peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan kemasyarakatan.
- b. Peranan adalah suatu konsep tentang apa yang membimbing seseorang dalam kehidupan bermasyarakat sebagai organisasi.
- c. Peranan juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat.

C. Dasar Perpajakan

1. Definisi Pajak

Ada banyak definisi tentang pajak yang telah di kemukakan, baik dari pakar-pakar di bidang perpajakan maupun dari undang-undang perpajakan. Beberapa definisi tersebut di antaranya : Menurut Ketentuan Umum dan Tata Cara perpajakan terakhir diubah dengan Undang-undang Perpajakan No 16 Tahun 2009 mengatakan “Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”. Selanjutnya, menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH dalam Mardiasmo (2009:1) “pajak adalah iuran kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat di paksakan) dengan tidak mendapatkan jasa timbal (kontraprestasi), yang langsung

dapat di tunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum”. Dan menurut Diana dan Setiawati (2009:1) “Pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”. Jadi dari beberapa pengertian diatas terdapat beberapa ciri yang melekat, sehingga dapat di simpulkan :

- a. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya yang sifatnya dapat di paksakan.
- b. Tidak mendapatkan kontraprestasi secara langsung
- c. Dan digunakan sebesar-besarnya untuk kesejahteraan rakyat

2. Fungsi Pajak

Didalam pengertian pajak, baik undang-undang perpajakan ataupun menurut para pakar dibidang perpajakan sudah dijelaskan bahwa pajak digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat, berdasarkan hal tersebut, pajak memiliki fungsi di antaranya:

- a. Fungsi Finansial (*budgeter*)

Maksud dari finansial adalah sebagai sumber penerimaan atau pendapatan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran Negara.

- b. Fungsi mengatur (*regulerend*)

Fungsi mengatur mempunyai arti : pajak sebagai alat untuk mengatur masyarakat dalam bidang sosial ekonomi dan untuk mencapai suatu tujuan-tujuan seperti insentif pajak guna meningkatkan investasi, pengenaan pajak ekspor

terhadap barang tertentu untuk memenuhi kebutuhan dalam negeri, pengenaan PPnBM terhadap barang tertentu guna melindungi produk bangsa. (Suandy, 2011)

3. Perbedaan dan Pembagian Jenis Pajak

Menurut beberapa ahli berikut ini adalah penggolongan pajak di Indonesia yang di bedakan menurut golongannya, sifatnya dan lembaga pemungutnya :

a. Menurut golongannya

1) Pajak Langsung

“Pajak langsung adalah pajak yang pembebanannya tidak dapat dilimpahkan kepada pihak lain, tetapi harus menjadi beban langsung wajib pajak yang bersangkutan” (Waluyo, 2013:12). “Dalam pengertian administratif pajak langsung adalah pajak yang di pungut secara berkala” (Tjahjono dan Husein, 2009:6). Contoh : Pajak Penghasilan

2) Pajak tidak langsung

“Pajak tidak langsung adalah pajak yang pembebanannya dilimpahkan kepada pihak lain atau orang lain” (Waluyo, 2013:6). “Dalam pengertian administratif, pajak tidak langsung adalah pajak yang dipungut setiap terjadi peristiwa atau perbuatan yang menyebabkan terutangnya pajak” (Tjahjono dan Husein, 2009:6). Contoh : Pajak pertambahan Nilai, bea materai, bea balik nama.

b. Menurut Sifatnya

Menurut sifatnya, pajak terbagi dua yakni : pajak subjektif dan pajak objektif. Pajak subjektif adalah pajak yang dipungut berdasar pada

subjeknya / pajaknya dipengaruhi keadaan wajib pajaknya, seperti : Pajak Penghasilan. Pajak Objektif adalah pajak yang dipungut berdasar pada objeknya lalu baru subjeknya, baik badan ataupun orang pribadi dikenakan pajak yang sama, seperti: Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Pertambahan Nilai Barang mewah (Suandy, 2011)

c. Menurut Lembaga Pemungutnya

- 1) Pajak Pusat, adalah 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.
- 2) Pajak Daerah, adalah pajak yang di pungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Contoh : pajak reklame, pajak hiburan, Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan (BPHTB), Pajak Bumi dan Bangunan sektor perkotaan dan pedesaan. (Waluyo, 2013:12)

4. Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Devano dan Rahayu (2006:80) Indonesia telah melaksanakan beberapa system pemungutan pajak yaitu:

a. *Official Assessment System*

Di mana wewenang pemungutan pajak pada fiskus. Utang pajak timbul kalau ada Surat Ketetapan Pajak (SKP), dilaksanakan sampai tahun 1967.

b. *Semi Self Assessment System*

Wewenang pemungutan pajak ada pada wajib pajak dan fiskus. Pada awal tahun pajak wajib pajak menaksir dahulu berapa pajak yang akan terutang untuk satu tahun pajak, kemudian mengangsurnya. Akhir tahun pajak, pajak terutang sesungguhnya ditentukan fiskus. Dilaksanakan di Indonesia pada periode 1968-1983.

c. *Full Self Assessment System*

Wewenang sepenuhnya untuk menentukan besar pajak ada pada wajib pajak. wajib pajak aktif menghitung, memperhitungkan, menyeter dan melaporkan sendiri pajaknya. fiskus tidak campur tangan dalam

penentuan besarnya pajak terutang selama wajib pajak tidak menyalahi peraturan yang berlaku. Dilaksanakan secara efektif pada tahun 1984 atas dasar perombakan perundang-undangan perpajakan pada tahun 1983.

d. *With Holding System*

Wewenang pemungutan ada pada pihak ke tiga. Dilaksanakan secara efektif sejak 1984.

Namun masyarakat lebih mengenal di Indonesia terdapat tiga sistem pemungutan pajak yaitu *official assessment system*, *self assessment system*, dan *with holding system*. Karena tidak dibaginya antara *semi self assessment system* dan *full self assessment system*. Masyarakat lebih mengenal *self assessment system* saja hal ini di karenakan banyak buku karangan ahli membagi 3 sistem saja seperti buku karangan: Waluyo dan Mardiasmo. *Self assessment system* disini lebih condong kearah *full self assessment system* karena dijelaskan sebagai suatu sistem pemungutan pajak di mana wewenang sepenuhnya untuk menghitung besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak diserahkan oleh fiskus kepada Wajib Pajak yang bersangkutan, sehingga dengan sistem ini Wajib Pajak harus aktif untuk menghitung, menyetor dan melaporkan kepada kantor pelayanan pajak (KPP), sedangkan fiskus hanya bertugas memberikan penerangan dan pengawasan. Menurut Diana dan Setiawati (2009:7) adapun ciri-ciri dari sistem pemungutan *Self assessment* yakni :

- a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada wajib pajak sendiri
- b. Wajib pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang
- c. Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi

5. Surat Pemberitahuan (SPT)

a. Definisi Surat Pemberitahuan

Surat pemberitahuan adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan /atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (pasal 1 UU KUP).

Surat pemberitahuan (SPT) terdiri dari :

- 1) SPT Tahunan Pajak Penghasilan, yaitu SPT untuk suatu Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak
- 2) SPT Masa, yaitu SPT untuk suatu Masa Pajak yang terdiri dari:
 - a) SPT Masa Pajak Penghasilan
 - b) SPT Masa Pajak PPN
 - c) SPT Masa Pajak PPN bagi Pemungut PPN (Gunadi, 2010:32)

b. Fungsi Surat Pemberitahuan

Adapun fungsi dari surat Pemberitahuan ialah :

- 1) Fungsinya bagi wajib pajak PPh adalah untuk melaporkan dan mempertanggung jawabkan perhitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang:
 - a) Pembayaran atau pelunasan pajak yang dilaksanakan sendiri dan atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain dalam 1 tahun pajak atau bagian tahun pajak
 - b) Penghasilan yang merupakan objek pajak dan atau bukan objek pajak
 - c) Harta dan kewajiban
 - d) Penyetoran dari pemotong atau pemungut pajak orang pribadi atau badan lain dalam 1 masa pajak.
- 2) Mempertanggung jawabkan perhitungan jumlah PPN dan PPnBM yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang:
 - a) Pengkreditan pajak masukan terhadap pajak keluaran
 - b) Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri oleh PKP dan atau melalui pihak lain dalam satu masa pajak.
- 3) Bagi pemotong atau pemungut pajak, sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggung jawabkan pajak yang dipotong atau dipungut dan disetorkannya (Gunadi, 2010:32).

c. Batas Waktu Penyampaian Surat Pemberitahuan

Batas waktu penyampaian Surat pemberitahuan diatur dalam Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan terakhir dirubah Nomor 16 Tahun 2009 Pasal 3 ayat (3) yang berbunyi:

- 1) untuk Surat Pemberitahuan Masa, paling lama 20 (dua puluh) hari setelah akhir Masa Pajak;
- 2) untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak orang pribadi, paling lama 3 (tiga) bulan setelah akhir Tahun Pajak; atau
- 3) untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak badan, paling lama 4 (empat) bulan setelah akhir Tahun Pajak

d. Sanksi Keterlambatan Penyampaian Surat Pemberitahuan

Apabila Surat Pemberitahuan tidak disampaikan dalam jangka waktu sebagai ditentukan atau melebihi batas waktu perpanjangan penyampaian Surat Pemberitahuan maka wajib pajak akan dikenai denda administrasi, sebagaimana diatur dalam Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan terakhir dirubah Nomor 16 Tahun 2009 Pasal 7 ayat (1), yakni:

Apabila Surat Pemberitahuan tidak disampaikan dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3) atau batas waktu perpanjangan penyampaian Surat Pemberitahuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (4), dikenai sanksi administrasi berupa denda sebesar Rp500.000,00 (lima ratus ribu rupiah) untuk Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai, Rp100.000,00 (seratus ribu rupiah) untuk Surat Pemberitahuan Masa lainnya, dan sebesar Rp1.000.000,00 (satu juta rupiah) untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak badan serta sebesar Rp100.000,00 (seratus ribu rupiah) untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak orang pribadi

Pemberian sanksi administrasi perpajakan tidak dikenakan terhadap semua wajib pajak yang terlambat melaporkan SPT Tahunannya, namun ada pengecualian terhadap wajib pajak atas pengenaan sanksi administrasi berupa denda sebagaimana diatur dalam Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan pasal 7 ayat (2) yaitu :

- 1) Wajib Pajak orang pribadi yang telah meninggal dunia;
- 2) Wajib Pajak orang pribadi yang sudah tidak melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas;
- 3) Wajib Pajak orang pribadi yang berstatus sebagai warga negara asing yang tidak tinggal lagi di Indonesia;
- 4) Bentuk Usaha Tetap yang tidak melakukan kegiatan lagi di Indonesia;
- 5) Wajib Pajak badan yang tidak melakukan kegiatan usaha lagi tetapi belum dibubarkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- 6) Bendahara yang tidak melakukan pembayaran lagi;
- 7) Wajib Pajak yang terkena bencana, yang ketentuannya diatur dengan Peraturan Menteri Keuangan; atau
- 8) Wajib Pajak lain yang diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan.

6. Tindakan Pemeriksaan

Tindakan pemeriksaan merupakan upaya salah satu bentuk ketegasan terhadap wajib pajak agar melaksanakan kewajiban perpajakannya. Berdasarkan SE - 28/PJ/2013 sehubungan dengan Peraturan Menteri Keuangan: “Direktur Jenderal Pajak berwenang melakukan Pemeriksaan dengan tujuan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”. Jadi dalam melaksanakan pemeriksaan Unit Direktorat Jenderal Pajak dapat melakukan pemeriksaan dengan 2 tujuan yaitu:

- a. Pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan

Berdasarkan pada SE-28/PJ/2013 alasan dilaksanakannya pemeriksaan didasarkan pada 2 kriteria yakni:

- 1) Pemeriksaan Rutin merupakan pemeriksaan yang dilakukan sehubungan dengan pemenuhan hak dan/atau pelaksanaan kewajiban perpajakan Wajib Pajak; dan
- 2) Pemeriksaan Khusus atau pemeriksaan berdasarkan analisis risiko (*risk based audit*) merupakan pemeriksaan yang dilakukan terhadap Wajib Pajak yang berdasarkan hasil analisis risiko secara manual atau secara

komputerisasi menunjukkan adanya indikasi ketidak patuhan pemenuhan kewajiban perpajakan.

Selanjutnya, berdasarkan SE-28/PJ/2013 dalam melaksanakan pemeriksaan, dapat dilakukan pemeriksaan meliputi:

- 1) Pemeriksaan Lapangan yaitu pemeriksaan yang dilakukan di tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak, tempat kegiatan usaha atau pekerjaan bebas Wajib Pajak, dan/atau tempat lain yang dianggap perlu oleh Pemeriksa Pajak; atau
- 2) Pemeriksaan Kantor, yaitu pemeriksaan yang dilakukan di kantor Direktorat Jenderal Pajak.

Dalam melaksanakan pemeriksaan terhadap wajib pajak, akan terbit surat perintah Pemeriksaan (SP2). Berdasarkan SE-28/PJ/2013 SP2 terbit atas “instruksi/ persetujuan/ penugasan pemeriksaan dari Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak, Direktur Pemeriksaan dan Penagihan atau Direktur Jenderal Pajak; surat permintaan Pemeriksaan Lokasi oleh UP2 Domisili; atau surat persetujuan pengalihan pemeriksaan”. Dan setelah pemeriksaan akan dibuat laporan hasil pemeriksaan (LHP)

b. Pemeriksaan untuk tujuan lain

Berdasarkan SE-28/PJ/2013 “ruang lingkup pemeriksaan untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan dapat meliputi penentuan, pencocokan, atau pengumpulan materi yang berkaitan dengan tujuan Pemeriksaan”. Kemudian dalam SE-28/PJ/2013 dijelaskan pula mengenai kriteria pemeriksaan dalam rangka tujuan lain, yakni:

- 1) pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak secara jabatan selain yang dilakukan berdasarkan Verifikasi sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan yang mengatur mengenai tata cara Verifikasi;
- 2) penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak selain yang dilakukan berdasarkan Verifikasi sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan yang mengatur mengenai tata cara Verifikasi;

- 3) pengukuhan atau pencabutan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak selain yang dilakukan berdasarkan Verifikasi sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan yang mengatur mengenai tata cara Verifikasi;
- 4) Wajib Pajak mengajukan keberatan
- 5) pengumpulan bahan guna penyusunan norma penghitungan penghasilan neto;
- 6) pencocokan data dan/atau alat keterangan;
- 7) penentuan Wajib Pajak berlokasi di daerah terpencil;
- 8) penentuan satu atau lebih tempat terutang Pajak Pertambahan Nilai;
- 9) pemeriksaan dalam rangka penagihan pajak;
- 10) penentuan saat produksi dimulai atau memperpanjang jangka waktu kompensasi kerugian sehubungan dengan pemberian fasilitas perpajakan; dan/atau
- 11) memenuhi permintaan informasi dari negara mitra Perjanjian Penghindaran Pajak Berganda

7. Surat Ketetapan Pajak (SKP)

Berdasarkan Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah Terakhir dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009, “Surat ketetapan pajak adalah surat ketetapan yang meliputi Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar, Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan, Surat Ketetapan Pajak Nihil, atau Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar”. Adapun penjelasan mengenai SKP berdasarkan KUP 16 Tahun 2009, yakni:

a. Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB)

Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar adalah surat ketetapan pajak yang menentukan besarnya jumlah pokok pajak, jumlah kredit pajak, jumlah kekurangan pembayaran pokok pajak, besarnya sanksi administrasi, dan jumlah pajak yang masih harus dibayar. SKPKB terbit dikarenakan jumlah pokok pajak lebih besar dari pada kredit pajak

b. Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambah (SKPKBT)

Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan adalah surat ketetapan pajak yang menentukan tambahan atas jumlah pajak yang telah ditetapkan. SKBKBT diterbitkan karena ditemukan data baru yang mengakibatkan

jumlah pajak terutang setelah dilakukan tindak pemeriksaan dalam rangka penerbitan SKPKBT.

c. Surat Ketetapan Pajak Nihil (SKPN)

Surat Ketetapan Pajak Nihil adalah surat ketetapan pajak yang menentukan jumlah pokok pajak sama besarnya dengan jumlah kredit pajak atau pajak tidak terutang dan tidak ada kredit pajak. SKPN diterbitkan apabila pokok pajak sama dengan kredit pajak.

d. Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar (SKPLB)

Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar adalah surat ketetapan pajak yang menentukan jumlah kelebihan pembayaran pajak karena jumlah kredit pajak lebih besar dari pada pajak yang terutang atau seharusnya tidak terutang. SKPLB diterbitkan karena jumlah pokok pajak lebih kecil dari kredit pajak.

8. Surat Tagihan Pajak

Berdasarkan Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah Terakhir dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009, "Surat Tagihan Pajak adalah surat untuk melakukan tagihan pajak dan/atau sanksi administrasi berupa bunga dan/atau denda".

Berdasarkan KUP 16 Tahun 2009, Surat Tagihan Pajak diterbitkan dalam hal:

- a. Pajak Penghasilan dalam tahun berjalan tidak atau kurang dibayar
- b. dari hasil penelitian terdapat kekurangan pembayaran pajak sebagai akibat salah tulis dan/atau salah hitung
- c. Wajib Pajak dikenai sanksi administrasi berupa denda dan/atau bunga
- d. pengusaha yang telah dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak, tetapi tidak membuat faktur pajak atau membuat faktur pajak, tetapi tidak tepat waktu
- e. pengusaha yang telah dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak yang tidak mengisi faktur pajak secara lengkap sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (5) Undang-Undang Pajak Pertambahan Nilai 1984 dan perubahannya, selain:
 - 1) identitas pembeli sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (5) huruf b Undang-Undang PPN
 - 2) identitas pembeli serta nama dan tanda tangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (5) huruf b dan huruf g Undang-

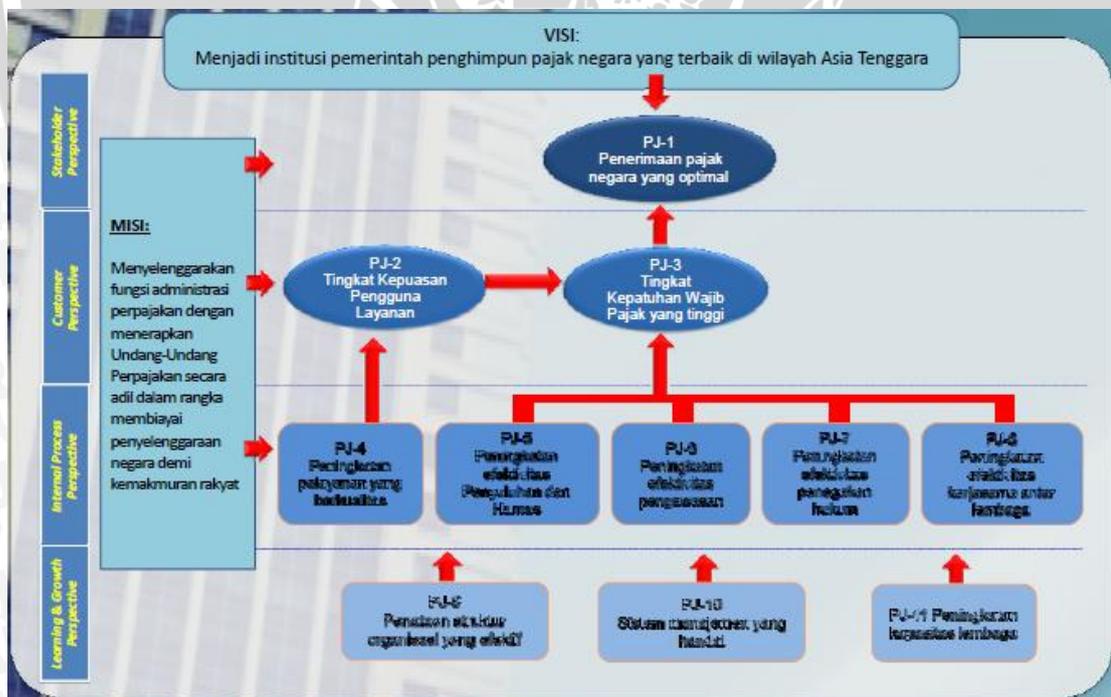
Undang PPN, dalam hal penyerahan dilakukan oleh Pengusaha Kena Pajak pedagang eceran

- f. Pengusaha Kena Pajak melaporkan faktor pajak tidak sesuai dengan masa penerbitan faktor pajak
- g. Pengusaha Kena Pajak yang gagal berproduksi dan telah diberikan pengembalian Pajak Masukan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (6a) Undang-Undang Pajak Pertambahan Nilai 1984 dan perubahannya

D. Perpajakan Indonesia

1. Rencana Strategis Direktorat Jenderal Pajak

Optimalisasi penerimaan di bidang perpajakan merupakan tujuan utama Direktorat Jenderal Pajak. Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-343/PJ/2013 tentang Perubahan atas Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor 334/PJ/2012 tentang Rencana Strategis DJP Tahun 2012-2014, ditetapkan rencana strategis yakni:



Gambar 3. Rencana Strategis DJP Tahun 2012-2014

Sumber : www.kemenkeu.go.id,2014

Penetapan Rencana Strategis ditetapkan untuk mengoptimalkan penerimaan pajak serta menghadapi permasalahan yang dialami oleh Direktorat Jenderal Pajak seperti *tax avoidance* dan *tax evasion* serta untuk mengoptimalkan penerimaan di sektor perpajakan. Penetapan visi dan misi Direktorat Jenderal Pajak dalam rencana strategis memiliki harapan terhadap semua instansi Direktorat Jenderal Pajak atas tujuan yang sama dalam menjalankan tugas sebagai instansi penghimpun pajak (Seksi Perencanaan Strategis, 2013). Berdasarkan Rencana Strategi Direktorat Jenderal Pajak terdapat pembagian perspektif dalam Sasaran Strategis (SS) yang dijelaskan dalam lampiran Surat Direktur Jenderal Pajak Nomor S-98/PJ/2013:

Sasaran strategis adalah pernyataan tentang apa yang harus dicapai organisasi (SS bersifat *outcomes* pada perspektif *stakeholder* dan *customer*), apa yang harus dijalankan organisasi dalam rangka mewujudkan capaian organisasi (SS bersifat proses pada perspektif *internal process*), dan apa yang harus dimiliki organisasi dalam rangka mampu melakukan proses internal organisasi (SS bersifat input pada perspektif *learning and growth*).

Sasaran Srategis (SS) bersifat *outcomes* pada perspektif *stakeholder* dan *customer* meliputi:

- a. PJ-1 Penerimaan Pajak Negara yang Optimal;
- b. PJ-2 Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan;
- c. PJ-3 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak yang Tinggi;

Sasaran Srategis (SS) bersifat proses pada perspektif *internal process* meliputi:

- a. PJ-4 Peningkatan Pelayanan yang Berkualitas;
- b. PJ-5 Peningkatan Efektivitas Penyuluhan dan Humas;
- c. PJ-6 Peningkatan Efektivitas Pengawasan;
- d. PJ-7 Peningkatan Efektivitas Penegakan Hukum;

- e. PJ-8 Peningkatan Efektivitas Kerja Sama Antarlembaga;

Sasaran Srategis (SS) bersifat input pada perspektif *learning and growth* meliputi:

- a. PJ-9 Penataan Struktur Organisasi yang Efektif;
- b. Pj-10 Sistem Manajemen yang Andal; dan
- c. PJ-11 Peningkatan Kapasitas Lembaga.

2. Tugas Pokok dan Fungsi KPP Pratama

Berdasarkan Berdasarkan PMK Republik Indonesia nomor 167/PMK.01/2012 perubahan kedua atas PMK nomor 62/PMK.01/2009 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak. Kantor Pelayanan Pajak Pratama memiliki tugas yakni: melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung Lainnya, Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam melaksanakan tugas tersebut, KPP Pratama menyelenggarakan fungsi :

- a. pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, serta penilaian objek Pajak Bumi dan Bangunan;
- b. penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan;
- c. pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya;
- d. penyuluhan perpajakan;
- e. pelaksanaan registrasi Wajib Pajak;
- f. pelaksanaan ekstensifikasi;
- g. penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak;

- h. pelaksanaan pemeriksaan pajak;
- i. pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak;
- j. pelaksanaan konsultasi perpajakan;
- k. pelaksanaan intensifikasi;
- l. pembetulan ketetapan pajak;
- m. pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan;
- n. pelaksanaan administrasi kantor.

3. Layanan Penerimaan SPT Tahunan

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor : Per-26/PJ/2012

Tentang Tata Cara Penerimaan Dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan, dalam menyampaikan SPT Tahunannya wajib pajak dapat menyampaikan SPT dengan cara:

- a. Langsung
- b. Dikirim melalui Pos dengan bukti pengiriman surat ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tempat wajib pajak terdaftar
- c. Dikirim melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tempat wajib pajak terdaftar.
- d. *E-filing* melalui website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) atau Penyedia Jasa Aplikasi/*Application Service Provider* (ASP)

Penyampaian SPT Tahunan dengan langsung dapat wajib sampaikan di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT), Pojok Pajak, Mobil Pajak atau *Drop Box* yang telah disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Menurut Per-26/PJ/2012 “Pojok Pajak, Mobil Pajak atau Tempat Khusus Penerimaan Surat Pemberitahuan Tahunan (*Drop Box*) adalah tempat lain yang dapat digunakan untuk menerima SPT Tahunan/e-SPT Tahunan.”

Penjelasan lebih lanjut mengenai penyampaian SPT secara langsung diatur dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor : SE - 55/PJ/2012 Tentang Petunjuk Teknis Tata Cara Penerimaan Dan Pengolahan Surat Pemberitahuan

Tahunan menjelaskan bahwa “*Drop Box* diletakkan di KPP, pusat perbelanjaan, pusat bisnis, lokasi pemberi kerja yang mempunyai karyawan yang banyak atau tempat-tempat tertentu lainnya paling lama sampai dengan tanggal 30 April”.

Dalam SE - 09/PJ/2014 menjelaskan bahwa Kepala KPP dan/atau KP2KP wajib melaksanakan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-43/PJ/2008 tentang Pojok Pajak dan Mobil Pajak, Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-26/PJ/2012 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan dan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-55/PJ/2012 tentang Petunjuk Teknis Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan. Kemudian dijelaskan pula tentang perpanjangan jam kerja KPP pada akhir pelaporan SPT Tahunan, seperti dalam SE-13/PJ/2014 dengan isi “Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) di seluruh Indonesia untuk tetap buka dan memperpanjang jam kerja pada”:

Tabel 1. Perpanjangan Jam Kerja Pada Pelaporan SPT Tahunan

No	Hari	Tanggal	Jam Kerja (Waktu Setempat)
1	Sabtu	22 Maret 2014	10.00 s.d. 15.00
2	Sabtu	29 Maret 2014	10.00 s.d. 15.00
3	Senin*	31 Maret 2014	09.00 s.d. 12.00
4	Sabtu	26 April 2014	10.00 s.d. 15.00
	Rabu	30 April 2014	08.00 s.d. 20.00

*Tidak berlaku bagi KPP dan KP2KP di Pulau Bali dan bagi pegawai DJP yang merayakan Hari Raya Nyepi.

Sumber: Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE - 13/PJ/2014, 2014

Jadi pada pada akhir pelaporan SPT Tahunan orang pribadi dan SPT tahunan Badan, jam kerja KPP dan KP2KP di perpanjang dan ada penebahan jam kerja pada hari sabtu, bahkan untuk hari libur (hari raya nyepi) KPP tetap buka sampai jam 12 siang untuk memberikan pelayanan pelaporan SPT Tahunan

4. Layanan Unggulan KPP Pratama

Layanan Unggulan disusun dan ditetapkan guna memberikan kepastian pelayanan , antara lain terhadap proses, jangka waktu penyelesaian, biaya atas jasa pelayanan, dan persyaratan administrasi dan digunakan sebagai acuan pelaksanaan pelayanan terhadap wajib pajak, Layanan unggulan ini tertuang dalam SE-79/PJ/2010 Tentang *Standard Operating Procedure (SOP)* Layanan Unggulan Bidang Perpajakan yakni:

Tabel 2. Layanan Unggulan KPP Pratama

No	Jenis Layanan	Jangka Waktu Penyelesaian
1	Pelayanan Penyelesaian Permohonan Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).	1 (satu) hari kerja sejak permohonan pendaftaran NPWP diterima secara lengkap atau 1(satu) hari kerja sejak informasi pendaftaran melalui Sistem <i>e-Registration</i> diterima Kantor Pelayanan Pajak (KPP), sepanjang permohonan pendaftaran NPWP diisi secara lengkap.
2	Pelayanan Penyelesaian Permohonan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP).	1 (satu) hari kerja sejak permohonan diterima lengkap.
3	Pelayanan Penyelesaian Permohonan Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak Pertambahan Nilai (PPN).	a. 7 (tujuh) hari sejak saat diterimanya permohonan secara lengkap, dalam hal permohonan pengembalian diajukan oleh Wajib Pajak yang memenuhi kriteria tertentu (WP Patuh) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17C Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang

	<p>Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 (melalui penelitian).</p> <p>b. 1 (satu) bulan sejak saat diterimanya permohonan secara lengkap, dalam hal permohonan pengembalian diajukan oleh Wajib Pajak yang memenuhi persyaratan tertentu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17D Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 (melalui penelitian).</p> <p>c. Permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak selain permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak dari Wajib Pajak tertentu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17C atau Pasal 17D Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 yang dilakukan dengan:</p> <ul style="list-style-type: none">• Pemeriksaan Kantor paling lama 6 (enam) bulan yang dihitung sejak tanggal Wajib Pajak datang memenuhi surat panggilan dalam rangka Pemeriksaan Kantor sampai dengan tanggal Laporan Hasil Pemeriksaan;• Pemeriksaan Lapangan paling lama 8 (delapan) bulan yang dihitung sejak tanggal Surat Perintah Pemeriksaan sampai
--	--

		dengan tanggal Laporan Hasil Pemeriksaan.
4	Pelayanan Penerbitan Surat Perintah Membayar Kelebihan Pajak (SPMKP).	3 (tiga) minggu sejak : a. Permohonan Wajib Pajak diterima; b. Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar (SKPLB)/Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKPPKP) diterbitkan; c. Surat Keputusan (SK) Keberatan, SK Pembetulan, SK Pengurangan Sanksi Administrasi atau SK Penghapusan Sanksi Administrasi, SK Pengurangan Ketetapan Pajak atau SK Pembatalan Ketetapan Pajak, yang menyebabkan terjadinya kelebihan pembayaran pajak, diterbitkan; d. Putusan Banding atau Putusan Peninjauan Kembali, yang menyebabkan terjadinya kelebihan pembayaran pajak, diterima kantor Direktorat Jenderal Pajak yang berwenang melaksanakan Putusan Banding atau Putusan Peninjauan Kembali.
5	Pelayanan Penyelesaian Permohonan Keberatan Penetapan Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM).	9 (sembilan) bulan sejak tanggal surat permohonan diterima.
6	Pelayanan Penyelesaian Surat Keterangan Bebas (SKB) Pemungutan PPh Pasal 22 Impor	5 (lima) hari kerja sejak surat permohonan diterima lengkap
7	Pelayanan Penyelesaian Permohonan Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).	a. KPP Pratama dalam jangka waktu paling lama 2 (dua) bulan sejak permohonan pengurangan diterima, b. Kantor Wilayah DJP dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) bulan sejak permohonan pengurangan diterima, c. Kantor Pusat DJP dalam jangka

		waktu paling lama 5 (lima) bulan sejak permohonan pengurangan diterima.
8	Pelayanan Pendaftaran Obyek Pajak Baru dengan Penelitian Kantor.	3 (tiga) hari kerja sejak surat permohonan diterima lengkap.
9	Pelayanan Penyelesaian Mutasi Seluruhnya Obyek dan Subjek Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).	5 (lima) hari kerja sejak surat permohonan diterima lengkap.
10	Pelayanan Penyelesaian Permohonan Surat Keterangan Bebas (SKB) Pemotongan PPh Pasal 23.	1 (satu) bulan sejak permohonan Wajib Pajak diterima secara lengkap.
11	Pelayanan Penyelesaian Permohonan Surat Keterangan Bebas (SKB) Pemotongan PPh Atas Bunga Deposito dan Tabungan Serta Diskonto SBI yang Diterima atau Diperoleh Dana Pensiun Yang Pendiriannya telah Disahkan oleh Menteri Keuangan.	7 (tujuh) hari kerja setelah permohonan diterima secara lengkap.
12	Pelayanan Penyelesaian Permohonan Surat Keterangan Bebas (SKB) PPh atas Penghasilan dari Pengalihan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan.	3 (tiga) hari kerja sejak tanggal surat permohonan Surat Keterangan Bebas Pajak Penghasilan atas Penghasilan dari pengalihan hak atas tanah dan/atau bangunan diterima secara lengkap.
13	Pelayanan Penyelesaian Permohonan Surat Keterangan Bebas (SKB) Pajak Pertambahan Nilai (PPN) atas Barang Kena Pajak (BKP) Tertentu.	5 (lima) hari kerja setelah surat permohonan diterima secara lengkap.
14	Pelayanan Penyelesaian Permohonan Keberatan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).	9 (sembilan) bulan sejak surat permohonan diterima.
15	Pelayanan Penyelesaian Permohonan Pengurangan atau Penghapusan Sanksi Administrasi.	6 (enam) bulan sejak tanggal diterimanya berkas permohonan lengkap.
16	Pelayanan Penyelesaian Permohonan Pengurangan atau Pembatalan Ketetapan Pajak yang Tidak Benar.	6 (enam) bulan sejak tanggal diterimanya berkas lengkap permohonan Wajib Pajak.

Sumber: Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-79/PJ/2010, 2014

5. Kegiatan Penyuluhan

Berdasarkan Peraturan Perpajakan SE-05/PJ/2013 Tentang Tata Cara Pelaksanaan Kegiatan Penyuluhan, setiap unit di lingkungan kerja DJP harus mengikuti tahapan manajemen pelaksanaan kegiatan meliputi:

a. Perencanaan Kegiatan

Perencanaan Kegiatan adalah tahap awal dalam Manajemen Pelaksanaan Kegiatan Penyuluhan yang didahului dengan melakukan Analisis Kebutuhan Penyuluhan (AKP). AKP bertujuan untuk mempelajari kesenjangan (gap) antara kondisi (pengetahuan perpajakan) yang diinginkan dengan yang sebenarnya dan menentukan langkah-langkah yang harus dilakukan untuk mengurangi kesenjangan (gap) tersebut.

b. Pengorganisasian Kegiatan

Pengorganisasian Kegiatan adalah tahapan dalam Manajemen Pelaksanaan Kegiatan Penyuluhan yang meliputi penentuan tempat, waktu, penyuluh, materi penyuluhan, dan sarana pendukung kegiatan penyuluhan perpajakan yang dituangkan dalam sebuah kertas kerja (session plan)

c. Pelaksanaan kegiatan

Pelaksanaan Kegiatan adalah kegiatan pada saat penyuluhan perpajakan dilaksanakan

d. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan kegiatan

Pemantauan (monitoring) Pelaksanaan Kegiatan adalah tahapan dalam Manajemen Pelaksanaan Kegiatan Penyuluhan Perpajakan yang dilakukan selama proses pelaksanaan kegiatan penyuluhan perpajakan untuk memastikan kegiatan penyuluhan perpajakan dapat berjalan sesuai dengan rencana yang ditetapkan. Evaluasi Pelaksanaan Kegiatan adalah tahapan dalam Manajemen Pelaksanaan Kegiatan Penyuluhan Perpajakan yang dilakukan setelah berakhirnya kegiatan penyuluhan perpajakan dalam rangka mengetahui ketercapaian tujuan kegiatan penyuluhan perpajakan yang telah ditetapkan. Pelaporan Pelaksanaan Kegiatan adalah tahapan dalam Manajemen Pelaksanaan Kegiatan Penyuluhan Perpajakan berupa penuangan hasil kegiatan pemantauan (monitoring) dan evaluasi pelaksanaan kegiatan penyuluhan perpajakan dalam bentuk laporan hasil evaluasi kegiatan penyuluhan perpajakan.

Selanjutnya, berdasarkan SE-05/PJ/2013, Direktorat Jenderal Pajak membagi kegiatan penyuluhan berdasarkan fokus, yang terbagi dalam tiga fokus yakni:

a. Calon wajib pajak

Kegiatan Penyuluhan Perpajakan bagi Orang Pribadi yang bertempat tinggal di Indonesia dan/atau Badan yang bertempat kedudukan di Indonesia yang memenuhi persyaratan subjektif dan/atau objektif sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan perpajakan dan belum memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Kegiatan Penyuluhan Perpajakan Bagi Calon Wajib Pajak dikategorikan menjadi Kegiatan Penyuluhan Perpajakan Bagi Calon Wajib Pajak Masa Depan dan Calon Wajib Pajak Potensial.

b. Wajib pajak baru

Adalah kegiatan Penyuluhan Perpajakan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan sejak terdaftar sampai dengan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dan/atau melakukan pembayaran/penyetoran Pajak Penghasilan (PPh) atau Pajak Pertambahan Nilai (PPN) pertama kali dengan Surat Setoran Pajak.

c. Wajib pajak terdaftar

Kegiatan Penyuluhan Perpajakan bagi Wajib Pajak yang telah terdaftar selain Kegiatan Penyuluhan Perpajakan Bagi Calon Wajib Pajak dan Kegiatan Penyuluhan Perpajakan Bagi Wajib Pajak Baru.

Selanjutnya SE-05/PJ/2013 juga menjelaskan tentang strategi kegiatan penyuluhan perpajakan yang dapat digunakan dalam rangka mendorong minat dan jumlah peserta penyuluhan, melalui:

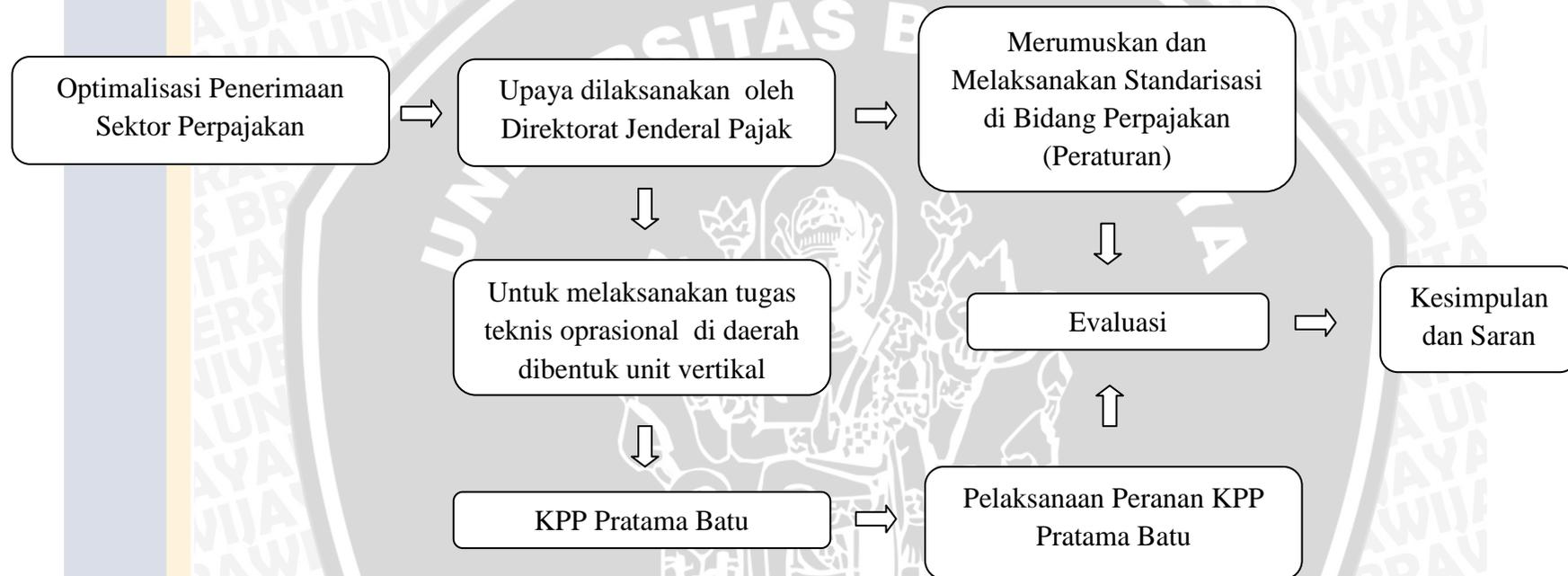
- a. Menghubungkan tema kegiatan dengan peristiwa hukum
- b. Memberi tahu informasi tentang keuntungan yang dapat wajib pajak dapatkan bila wajib pajak patuh
- c. Melaksanakan kerjasama dengan instansi atau pihak lain

E. Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul	Tahun	Hasil
Gunawan Hernawanto	PENILAIAN KINERJA PEMERIKSA PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK WAJIB PAJAK BESAR SATU	2003	<ul style="list-style-type: none"> • Kinerja yang dilaksanakan oleh KPP Wajib Pajak Besar Satu telah mengikuti peraturan yang berlaku mengenai kebijakan pemeriksaan. Penilaian ini ditinjau dari sudut pandang kuantitas, yakni jumlah penyelesaian pemeriksaan lengkap dan jangka waktu penyelesaian penyelesaian pemeriksaan serta pemeriksaan sederhana lapangan, pemeriksaan sederhana kantor • Aspek-aspek penilaian kinerja pemeriksa pajak pada KPP Wajib Pajak Besar Satu yang harus dipertimbangkan adalah jumlah cabang, lokasi wajib pajak, kemampuan pemeriksa pajak mengenai teknologi informasi, penguasaan bidang usaha, pembentukan citra, dan ketersediaan data internal yang memadai serta kemampuan penggalan potensi pajak • Adapun perbaikan yang perlu dilakukan oleh KPP Wajib Pajak Besar Satu yakni pemeriksa pajak memberikan bobot yang lebih tinggi kepada pemeriksaan wajib pajak yang memiliki banyak cabang, kegiatan usaha di lokasi, memilih pemeriksa yang memiliki keahlian teknologi informasi, memberikan pendidikan dan latihan mengenai bidang usaha wajib pajak dan teknologi informasi, melakukan sosialisasi Sistem

			<p>Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) dalam rangka memperbaiki penyediaan data internal, kenjasama dengan pihak ketiga untuk mendapatkan data eksternal, dan melakukan fokus audit untuk mengatasi besarnya volume data wajib pajak</p>
Hasliani Mayaswari Hisnani	<p>EVALUASI EFEKTIVITAS PELAKSANAAN EKSTENSIFIKASI WAJIB PAJAK DAN INTENSIFIKASI PAJAK SERTA KONTRIBUSINYA TERHADAP PENERIMAAN PAJAK PADA KPP PRATAMA JAKARTA KEBON JERUK SATU</p>	2012	<ul style="list-style-type: none"> • Kegiatan ekstensifikasi wajib pajak yang dilaksanakan oleh KPP Pratama Kebon Jeruk 1 belum dilaksanakan dengan maksimal. Karena adanya butir dalam SE-06/PJ.9/2001 yang belum dilaksanakan. Namun kegiatan ekstensifikasi tetap dapat dikatakan berhasil karena jumlah wajib pajak yang terdaftar dari tahun 2009-2011 meningkat. • Dalam Kegiatan intensifikasi pajak, ada beberapa butir yang dikerjakan belum maksimal, namun tetap mencapai sasaran, hal ini ditandai dengan meningkatnya penerimaan pajak dari tahun 2009-2011.
Yogi Pariama	<p>EVALUASI PENCAPAIAN KINERJA KANWIL DJP JAKARTA TIMUR DENGAN METODE <i>BALANCED SCORECARD</i></p>	2011	<p>Berdasarkan hasil evaluasi menggunakan metode <i>Balanced Scorecard</i>, kinerja Direktorat Jenderal Pajak Kantor Wilayah Jakarta Timur belum maksimal. Dari empat perspektif yang diteliti, hanya 1 perspektif yang telah tercapai semua targetnya, dengan tingkat capaian 100% yakni perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Perspektif lainnya, yaitu perspektif pemangku kepentingan, perspektif pelanggan dan perspektif proses bisnis internal masih belum mencapai target yang ditetapkan dengan rata-rata tingkat capaian berturut-turut, 67%, 78% dan 82,5%</p>

F. Kerangka Pikir



Gambar 4. Kerangka Pikir

Sumber : Olahan Peneliti, 2014