

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Tinjauan Mengenai Prosedur Pelayanan**

Berkaitan dengan penerapan prosedur pelayanan, maka agar lebih jelas dalam rangka memahami prosedur pelayanan terlebih dahulu perlu diketahui mengenai pengertian prosedur dan pelayanan. Dengan demikian berikut akan dijelaskan pengertian prosedur dan pengertian pelayanan menurut para ahli dan lembaga pemerintah.

Pengertian Prosedur menurut Mulyadi (2010: 5), “Prosedur adalah suatu kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu department atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang”.

Mengenai pengertian pelayanan, menurut Sampara dalam Sinambela (2011: 5), “Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”.

Kemudian mengenai pelayanan publik, menurut Ridwan dan Sudrajat (2009: 19), “Pelayanan Publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat”.

## **B. Pengertian Pajak**

Pengertian pajak menurut UU No. 28 Tahun 2007 Pasal 1 Tentang Perpajakan yaitu sebuah kontribusi wajib kepada Negara yang terhutang oleh setiap orang ataupun badan yang memiliki sifat memaksa, tetapi tetap berdasarkan dengan Undang-Undang dan tidak mendapat imbalan secara langsung serta digunakan guna kebutuhan Negara dan kemakmuran rakyat.

## **C. Fungsi Pajak**

Berikut ini fungsi pajak menurut Waluyo (2011: 6), yaitu sebagai berikut:

### 1. Fungsi Penerimaan (*Budgeter*)

Fungsi ini menjelaskan bahwa pajak digunakan pemerintah untuk sumber pengeluaran pembiayaan.

### 2. Fungsi Mengatur (*Regular*)

Fungsi ini menjelaskan bahwa pajak digunakan pemerintah dalam mengatur di bidang perekonomian dan sosial.

## **D. Sistem Pemungutan Pajak**

Sistem pemungutan pajak dibagi menjadi:

### 1. *Official Assesment System*

Yaitu suatu sistem pemungutan pajak yang wewenangnya untuk menentukan besarnya pajak yang terhutang oleh WP terletak pada fiskus atau aparat pemungut pajak tersebut.

## 2. *Self Assesment System*

Yaitu suatu sistem pemungutan pajak dimana wewenang untuk menentukan besarnya pajak yang harus dibayar oleh WP terletak pada pihak wajib pajak yang bersangkutan.

## 3. *Withholding System*

Yaitu suatu sistem pemungutan pajak yang menyatakan bahwa jumlah pajak yang terhutang dihitung oleh pihak ketiga (bukan WP dan juga bukan aparat pajak/fiskus).

### **E. Pengertian Nomor Pokok Wajib Pajak**

Berdasarkan UU No 28 Tahun 2007, NPWP adalah nomor yang digunakan untuk identitas Wajib Pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

### **F. Fungsi Nomor Pokok Wajib Pajak**

Berdasarkan UU No 28 Tahun 2007, fungsi NPWP adalah sebagai berikut :

1. Sebagai tanda pengenalan diri atau identitas Wajib Pajak.
2. Untuk menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak dan pengawasan administrasi perpajakan.

## **G. Syarat Pendaftaran NPWP Orang Pribadi**

Dokumen yang disyaratkan sebagai kelengkapan permohonan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Wajib Pajak Orang Pribadi sesuai dengan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-20/PJ/2013 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-38/PJ/2013 adalah sebagai berikut :

1. Bagi Wajib Pajak orang pribadi, yang tidak menjalankan usaha atau pekerjaan bebas berupa:
  - a. fotokopi KTP bagi Warga Negara Indonesia; atau
  - b. fotokopi paspor, fotokopi Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) atau Kartu Izin Tinggal Tetap (KITAP), bagi Warga Negara Asing.
2. Bagi Wajib Pajak orang pribadi, yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas berupa:
  - a. Fotokopi KTP bagi Warga Negara Indonesia, atau fotokopi paspor, fotokopi Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) atau Kartu Izin Tinggal Tetap (KITAP), bagi Warga Negara Asing, dan fotokopi dokumen izin kegiatan usaha yang diterbitkan oleh instansi yang berwenang atau surat keterangan tempat kegiatan usaha atau pekerjaan bebas dari Pejabat Pemerintah Daerah sekurang-kurangnya Lurah atau Kepala Desa atau lembar tagihan listrik dari Perusahaan Listrik/ bukti pembayaran listrik; atau

- b. fotokopi *e*-KTP bagi Warga Negara Indonesia dan surat pernyataan di atas meterai dari Wajib Pajak orang pribadi yang menyatakan bahwa yang bersangkutan benar-benar menjalankan usaha atau pekerjaan bebas.
3. Untuk Wajib Pajak orang pribadi adalah wanita kawin yang dikenai pajak secara terpisah karena menghendaki secara tertulis berdasarkan perjanjian pemisahan penghasilan dan harta, dan wanita kawin yang memilih melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya secara terpisah, dilampiri dengan:
  - a. fotokopi Kartu NPWP suami;
  - b. fotokopi Kartu Keluarga; dan
  - c. fotokopi surat perjanjian pemisahan penghasilan dan harta.

#### **H. Sanksi Tidak Mendaftarkan Diri Memperoleh NPWP**

Berdasarkan Undang-Undang No. 28 Tahun 2007, sanksi tidak mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP adalah sebagai berikut :

1. Dipenjara minimal 6 bulan dan maksimal 6 tahun.
2. Denda sebesar dua kali jumlah pajak dan maksimal empat kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar.