

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III

### TINJAUAN TEORI

#### A. Pajak

##### 1. Pengertian Pajak

Bagi setiap negara, pajak memegang peranan penting yang sangat penting dalam menunjang penerimaan negara. Karena tidak dapat dipungkiri penerimaan dari pajak merupakan kontribusi terbesar untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara.

Pajak dari perspektif ekonomi dipahami sebagai beralihnya sumber daya dari sektor privat pada sektor publik.<sup>1</sup> Pajak menurut pasal 1 UU No. 8 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tatacara Perpajakan adalah “kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.<sup>2</sup>

Beberapa ahli telah mendefinisikan pajak sebagai berikut:<sup>3</sup>

- a. Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H, pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

<sup>1</sup> Diana Sari, *Konsep Dasar Perpajakan*, (Bandung: PT. Refika Aditama, 2013), h.35.

<sup>2</sup> *Ibid.*, h.36.

<sup>3</sup> Abdul Halim, dkk, *Perpajakan*, (Jakarta Selatan: Salemba Empat, 2014), h.1.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

- b. Menurut Dr. N.J Feldman, pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada penguasa (menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum), tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum.
- c. Menurut Prof. Dr. M. J. H. Smeets, pajak adalah prestasi kepada pemerintah yang terutang melalui norma-norma umum dan yang dapat dipaksakan, tanpa adanya kontraprestasi yang dapat ditunjukan dalam hal yang individual, dimaksud untuk membiayai pengeluaran pemerintah.

#### 2. Ciri-ciri Pajak

Dapat ditarik kesimpulan tentang ciri-ciri pajak yang terdapat pada pengertian pajak antara lain sebagai berikut:<sup>4</sup>

- a. Adanya iuran masyarakat kepada Negara, yang berarti bahwa pajak hanya boleh dipungut oleh Negara (pemerintah pusat dan daerah).
- b. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang, asas ini sesuai dengan perubahan UUD 1945 pasal 23A yang menyatakan “*Pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan Negara diatur dalam undang-undang.*”
- c. Pemungutan pajak dapat dipaksakan, Pajak dapat dipaksakan apabila wajib pajak tidak memenuhi kewajiban perpajakan dan dapat dikenakan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

<sup>4</sup> Diana Sari, *Op.Cit.*, h.37.

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi perorangan) yang dapat ditujukan secara langsung, misalnya, orang yang taat membayar pajak kendaraan bermotor akan melalui jalan yang sama kualitasnya dengan orang yang tidak membayar pajak kendaraan bermotor.
- e. Pemungutan pajak diperuntukkan bagi keperluan pembiayaan umum pemerintah, dalam rangka menjalankan fungsi pemerintahan, baik rutin maupun pembangunan. apabila ada kelebihan hasil pajak maka untuk membiayai pengeluaran pemerintah.
- f. Pajak dipungut karena adanya suatu keadaan, kejadian dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu pada seseorang.

## 3. Fungsi Pajak

Terdapat dua fungsi pajak yaitu:<sup>5</sup>

- a. Fungsi penerimaan (*Budgeter*), yaitu sebagai alat (sumber) untuk memasukkan uang sebanyak-banyaknya dalam Kas Negara dengan tujuan untuk membiayai pengeluaran Negara, pengeluaran rutin dan pembangunan. Pajak memberikan sumbangan terbesar dalam penerimaan negara, kurang lebih 60-70 persen penerimaan pajak memenuhi postur APBN.
- b. Fungsi mengatur (*Regulerend*), pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur masyarakat atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

Selain dua fungsi di atas pajak juga memiliki fungsi lain yaitu:<sup>6</sup>

<sup>5</sup>Abdul Halim dkk, *Op.Cit.*, h.4

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Fungsi stabilitas, dengan adanya pajak, pemerintah memiliki dana untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan. Hal ini bisa dilakukan dengan dengan jalan mengatur peredaran uang di masyarakat, pemungutan pajak, penggunaan pajak yang efektif dan efisien.
- b. Fungsi redistribusi pendapatan, pajak yang sudah dipungut oleh negara akan digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum, termasuk juga untuk membiayai pembangunan sehingga dapat membuka kesempatan kerja, yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan pendapatan masyarakat.
- c. Fungsi demokrasi, pajak yang sudah dipungut oleh negara merupakan wujud sistem gotong royong. Fungsi ini dikaitkan dengan tingkat pelayanan pemerintah kepada masyarakat pembayar pajak.

#### 4. Jenis-jenis Pajak

Jenis pajak dikelompokkan kedalam 3 bagian, yaitu:<sup>7</sup>

- a. Pajak Menurut Golongannya :
  - 1) Pajak Langsung, yaitu pajak yang harus ditanggung sendiri oleh Wajib Pajak dan pembebanannya tidak dapat dilimpahkan kepada pihak lain.  
Contoh: Pajak Penghasilan.
  - 2) Pajak Tidak Langsung, yaitu pajak yang pembebanannya dapat dilimpahkan kepada pihak lain.

<sup>6</sup> Diana Sari, *Op.Cit.*,h.40.

<sup>7</sup>Abdul Halim dkk, *Op.Cit.*, h.5.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Contoh: Pajak Pertambahan Nilai.

b. Pajak Menurut Sifatnya :

- 1) Pajak Subjektif, yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya dan selanjutnya dicari objektifnya, dalam arti memperhatikan keadaan Wajib Pajak.

Contoh: Pajak Penghasilan.

- 2) Pajak Objektif, yaitu pajak yang berdasarkan objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak.

Contoh: Pajak Pertambahan Nilai.

c. Pajak Menurut Lembaga Pemungutnya :

- 1) Pajak Pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara.

Contoh: Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, dan Pajak atas Barang Mewah.

- 2) Pajak Daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.

Pajak daerah terdiri atas:

- a) Pajak Provinsi, contoh: Pajak Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, dan Pajak Air Permukaan.
- b) Pajak Kabupaten/Kota, contoh: Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Hotel, Pajak Restoran, dan Pajak Hiburan.

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 5. Pajak Daerah

Sebagaimana halnya pemerintah pusat yang menarik pajak untuk membiayai kegiatannya, maka pemerintah daerah juga menarik pajak untuk membiayai kegiatan pemerintah daerah, disamping sumber-sumber pendapatan lainnya.

Pendapatan daerah dapat berasal dari pendapatan asli daerah sendiri, pendapatan asli daerah yang berasal dari pembagian pendapatan asli daerah, dana perimbangan keuangan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah, pinjaman daerah, dan pendapatan daerah lainnya yang sah. Selanjutnya Pendapatan Asli Daerah (PAD) terdiri dari pajak daerah dan retribusi daerah, keuntungan perusahaan milik daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah, dan lain-lain pendapatan asli daerah.<sup>8</sup>

Pajak daerah merupakan iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada pemerintah daerah tanpa balas jasa langsung yang dapat ditunjuk, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Penerimaan pajak daerah ini digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah.<sup>9</sup>

Ketentuan pokok tentang pajak dan redistribusi daerah ditetapkan dengan Undang-undang. Undang-undang yang berlaku sekarang adalah Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan

<sup>8</sup>Darwin, *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*, (Jakarta, Mitra Wacana Media, 2010), h.67.

<sup>9</sup>*Ibid.*, h.68.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Redistribusi Daerah, sedangkan pengaturan mengenai pungutan pajak daerah ditetapkan dalam peraturan daerah.<sup>10</sup>

a. Jenis pajak daerah provinsi:

Berdasarkan Undang-undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, jenis-jenis pajak daerah provinsi yaitu:

- 1) Pajak Kendaraan Bermotor, adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor.
- 2) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, adalah pajak atas penyelenggaraan hak milik kendaraan bermotor sebagai akibat dari perjanjian dua pihak atau perbuatan sepihak.
- 3) Pajak Bahan Kendaraan Bermotor, adalah pajak atas penggunaan bahan bakar kendaraan bermotor.
- 4) Pajak Air Permukaan, adalah pajak atas pengambilan dan atas pemanfaatan air permukaan.
- 5) Pajak Rokok, adalah pungutan atas cukai rokok yang dipungut oleh pemerintah pusat.

b. Jenis Pajak Daerah Kabupaten/Kota:

Berdasarkan Undang-undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, jenis-jenis pajak daerah Kabupaten/Kota yaitu:

- 1) Pajak Hotel, adalah pajak atas pelayanan hotel pengertian hotel disini termasuk juga rumah penginapan yang meungut bayaran.

<sup>10</sup>*Ibid.*, h.99.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Pajak Restoran, adalah pajak atas pelayanan yang disediakan oleh restoran.
- 3) Pajak Hiburan, adalah pajak atas penyelenggaraan hiburan.
- 4) Pajak Reklame, adalah pajak atas penyelenggaraan reklame.
- 5) Pajak Penerangan Jalan, adalah pajak atas penggunaan tenaga listrik, baik yang dihasilkan sendiri maupun yang diperoleh dari sumber lain.
- 6) Pajak Parkir, adalah pajak atas penyelenggaraan tempat parkir diluar badan jalan, baik yang disediakan sebagai usaha.
- 7) Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, adalah pajak atas kegiatan pengambilan mineral bukan logam dan batuan, baik dari sumber alam didalam dan atau dipermukaan bumi untuk dimanfaatkan.
- 8) Pajak Sarang Burung Walet, adalah pajak atas kegiatan pengambilan dan atau pengusaha burung walet.
- 9) PBB Perdesaan dan Perkotaan, adalah pajak atas bumi dan atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan.
- 10) Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan adalah pajak atas perolehan hak atas tanah dan bangunan.
- 11) Pajak Air Tanah, adalah pajak atas pengambilan atau pemanfaatan air tanah, yang dimaksud dengan air tanah adalah air yang terdapat dalam lapisan tanah atau batuan dibawah permukaan.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 6. Pajak Kendaraan Bermotor

Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat dan kendaraan bermotor yang dioperasikan di air dengan ukuran isi kotor 5 GT sampai 7 GT. Dikecualikan dari pengertian Kendaraan Bermotor adalah sebagai berikut:<sup>11</sup>

- a. kereta api
- b. kendaraan bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan Negara.
- c. kendaraan bermotor yang dimiliki dan/atau dikuasai kedutaan , konsulat, perwakilan Negara asing dengan asa timbal balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah.
- d. objek pajak lainnya yang ditetapkan dalam peraturan daerah.

Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor sehingga secara otomatis yang menjadi objek dari Pajak Kendaraan Bermotor ini adalah kepemilikan dan/atau menguasai kendaraan bermotor tersebut., sedangkan wajib pajaknya adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor. Dalam hal wajib pajak badan, kewajiban perpajakannya diwakili oleh pengurus atau kuasa badan tersebut.<sup>12</sup>

<sup>11</sup>*Ibid.*, h.105.

<sup>12</sup>*Ibid.*, h.106.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pajak Kendaraan Bermotor yang terutang dipungut diwilayah daerah tempat kendaraan tersebut terdaftar, dikenakan masa pajak 12 bulan berturut-turut terhitung mulai saat pendaftaran kendaraan bermotor dan dibayar sekaligus dimuka. Pemungut Pajak Kendaraan Bermotor merupakan satu kesatuan dengan pengurusan administrasi lainnya dari kendaraan bermotor tersebut.

Hasil dari pajak ini cukup substansial dan elastis. Biaya pemungutannya relatif rendah dan juga mudah khususnya dengan adanya Sistem Administrasi Satu Atap dalam rangka perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan. Dari segi keadilan juga cukup adil karena biasanya pemilik kendaraan bermotor adalah mereka yang berkecukupan. Tidak menimbulkan efek negatif kepada efisiensi di bidang ekonomi, walaupun mungkin menimbulkan problem dibidang kelalulintasan dan polusi udara. Dapat dikatakan bahwa pajak kendaraan bermotor ini memberi efek yang positif dibidang ekonomi (transportasi), mudah diimplementasikan dan secara politis dapat diterima.<sup>13</sup>

Pajak ini dapat dikatakan sesuai sebagai pendapatan asli daerah apabila dalam banyak hal mudah mengidentifikasi lokasi objek pajak, walaupun kemungkinan terjadi perpindahan registrasi karena perbedaan tarif yang mencolok antar berbagai daerah. Disamping itu pajak kendaraan

---

<sup>13</sup>*Ibid.*, h.109.

bermotor ini juga mempunyai hubungan yang erat antara pajak yang dipungut dengan pengeluaran pemerintah untuk perbaikan jalan-jalan.<sup>14</sup>

## 7. Syarat Pemungutan Pajak

Pemungutan pajak harus memenuhi syarat-syarat berikut:<sup>15</sup>

- a. Pemungutan pajak harus adil, berarti pajak yang dipungut harus adil dan merata sehingga harus sebanding dengan kemampuan membayar pajak dan sesuai dengan manfaat yang diminta Wajib Pajak dari Pemerintah.
- b. Pemungutan pajak harus berdasarkan undang-undang, pemungutan pajak harus memberi kepastian hukum bagi Negara dan Warga Negeranya. Oleh karena itu, pemungutan pajak harus didasarkan atas undang-undang yang disahkan badan legislatif. Untuk mewujudkannya, pemungutan pajak dilandaskan atas Undang-Undang Pasal 23 Ayat 2 UUD 1945.
- c. Pemungutan pajak tidak mengganggu perekonomian, pemungutan pajak merupakan penyerapan sebagian sumber daya dari masyarakat tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi dan perdagangan yang akan mengakibatkan kelesuan perekonomian Negara. Oleh karena itu, dimungkinkan pemberian fasilitas perpajakan sejauh pemberian fasilitas ini berdampak positif bagi perekonomian Negara.

<sup>14</sup>*Ibid.*, h.110.

<sup>15</sup>Nur Hidayat, *Pemeriksaan Pajak*, (Jakarta: Kompas Gramedia, 2013), h.188.

### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Pemungutan pajak harus efisien, biaya pemungutan pajak harus seminimal mungkin dan hasil pemungutan pajak hendaknya digunakan secara optimal untuk membiayai pengeluaran Negara seperti yang tercantum dalam APBN. Oleh karena itu, pemungutan pajak harus lebih kecil daripada pajak yang dipungut.
- e. Sistem pemungutan pajak harus sederhana, pemungutan pajak hendaknya dilaksanakan secara sederhana sehingga akan memudahkan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

#### 8. Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak dibagi dalam tiga bagian, yakni:<sup>16</sup>

- a. *Official Assessment System*, yaitu sistem yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak menurut perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Ciri-ciri *Official Assessment System*:

- 1) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak yang terutang ada pada fiskus;
  - 2) Wajib Pajak bersifat Pasif; dan
  - 3) Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.
- b. *Self Assessment System*, yaitu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya

<sup>16</sup>Abdu Halim dkk, *Op.Cit.*,h.7.



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pajak yang terutang. Wajib Pajak menghitung, mempertimbangkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

- c. *With Holding System*, yaitu sitem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan Wajib Pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

## B. Wajib Pajak

### 1. Pengertian Wajib Pajak

Wajib Pajak sering disingkat dengan WP adalah orang pribadi atau badan (subjek pajak) yang menurut ketentuan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu. Wajib Pajak bisa berupa Wajib Pajak orang pribadi atau Wajib Pajak badan.<sup>17</sup>

Dalam UU ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) serta aturan pelaksanaannya menyebutkan Wajib Pajak adalah orang Pribadi atau badan, yang meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak serta kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.<sup>18</sup>

<sup>17</sup> [http://id.m.wikipedia.org/wiki/Wajib\\_pajak](http://id.m.wikipedia.org/wiki/Wajib_pajak).

<sup>18</sup> Liberti Pandiangan, *Administrasi Perpajakan*, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2014), h.94

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2. Hak dan Kewajiban Wajib Pajak

Diantara kewajiban Wajib Pajak adalah membayar pajak. Pembayaran pajak merupakan perwujudan dari kewajiban kenegaraan dan peran serta Wajib Pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan untuk pembiayaan Negara dan pembangunan Nasional.

Membayar pajak juga bukan hanya sebagai kewajiban, tetapi juga menjadi hak dari setiap Warga Negara untuk ikut berpartisipasi dalam bentuk peran serta terhadap pembiayaan Negara dan pembangunan Nasional. Tanggung jawab atas kewajiban pembayaran pajak sebagai pencerminan kewajiban kenegaraan dibidang perpajakan berada pada anggota masyarakat sendiri untuk memenuhi kewajiban tersebut. Pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak, sesuai dengan fungsinya berkewajiban melakukan pembinaan/ penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan dengan sebaik mungkin.<sup>19</sup>

Hak-hak Wajib Pajak yang diatur dalam undang-undang perpajakan adalah sebagai berikut:<sup>20</sup>

- a. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pengarahan dari fiskus.
- b. Hak untuk membetulkan Surat Pemberitahuan (SPT).
- c. Hak untuk memperpanjang waktu penyampaian SPT.
- d. Hak untuk menunda atau mengansur pembayaran pajak.
- e. Hak memperoleh kembali kelebihan pembayaran pajak.

<sup>19</sup> Diana Sari, *Op.Cit.*, h.169.

<sup>20</sup> *Ibid.*, h.170.

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kewajiban Wajib Pajak yang diatur dalam undang-undang perpajakan adalah sebagai berikut:<sup>21</sup>

- a. Kewajiban untuk mendaftarkan diri.
- b. Kewajiban mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan.
- c. Kewajiban membayar atau menyetor pajak.
- d. Kewajiban membuat pembukuan atau pencatatan.
- e. Kewajiban mentaati pemeriksaan pajak.
- f. Kewajiban melakukan pemotongan atau pemungutan pajak.
- g. Kewajiban membuat faktur pajak.
- h. Dalam hal terjadi pemeriksaan pajak, Wajib Pajak wajib:
  - 1) Memperlihatkan buku atau catatan.
  - 2) Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruang yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan.
  - 3) Memberikan keterangan yang diperlukan.

**C. Kepatuhan Wajib Pajak****1. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut kamus umum bahasa Indonesia (1995:1013), istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Dalam perpajakan kita dapat memberi pengertian bahwa kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk, dan patuh, serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Jadi Wajib Pajak yang patuh adalah Wajib Pajak yang taat dan

<sup>21</sup>*Ibid.*, h.174.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan.<sup>22</sup>

Dari pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepatuhan Wajib Pajak adalah suatu tindakan taat atau patuhnya Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan umum yang berlaku

#### 2. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Chaizi Nasucha, kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari beberapa hal, diantaranya:<sup>23</sup>

- a. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri.
- b. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT).
- c. Kepatuhan dalam pembayaran pajak.
- d. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

### D. Kualitas Pelayanan

#### 1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Pengertian kualitas di dalam Kamus Lengkap Bahasa Indonesia adalah taraf atau derajat dari kecerdasan, kepandaian, dan sebagainya.<sup>24</sup>

Menurut Susatyo Herlambang, kualitas dapat berarti suatu cara sederhana untuk meraih tujuan yang diinginkan, dengan cara yang paling efisien dan efektif, dengan penekanan untuk memuaskan pembeli atau konsumen.

Kualitas tidak harus berupa layanan atau barang-barang yang mahal.

<sup>22</sup> Sity Kurnia Rahayu, *Op.Cit.*, h.138.

<sup>23</sup> Sony Defano dan Siti Kurnia Rahayu, *Perpajakan Konsep, Teori, dan Isu*, (Jakarta: Jakarta Kencana:2006), h.111.

<sup>24</sup> Hoetomo, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, (Surabaya: Mitra Pelajar, 2005), h. 346.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Namun, kualitas merupakan sebuah produk atau layanan yang memadai, mudah dijangkau, efisien, efektif, dan aman sehingga harus terus-menerus dievaluasi dan ditingkatkan.<sup>25</sup>

Menurut Freddy Rangkuti, pelayanan adalah upaya untuk memenuhi harapan pelanggan dan sikap yang dapat mengakibatkan rasa puas.<sup>26</sup> Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.<sup>27</sup> Menurut Yolanda M. Siagian, pelayanan dapat disebut juga sebagai proses pemenuhan kebutuhan, yaitu proses untuk memenuhi permintaan konsumen secara keseluruhan.<sup>28</sup>

Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara kenyataan dan harapan konsumen, jika kenyataan yang diterima lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu.<sup>29</sup> Menurut Donabedian (1980) kualitas pelayanan adalah suatu pelayanan yang diharapkan untuk memaksimalkan suatu ukuran yang inklusif dari kesejahteraan konsumen.<sup>30</sup>

Jadi kualitas pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan dan kebutuhan

<sup>25</sup> Susatyo Herlambang, *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*, (Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2016), h.71-72.

<sup>26</sup> Freddy Rangkuti, *Customer Service Satisfaction & Call Center*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2013), h. 6.

<sup>27</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Jakarta: Alfabeta, 2010), h. 211.

<sup>28</sup> Yolanda M. Siagian, *Aplikasi Supply Chain Management Dalam Dunia Bisnis*, (Jakarta: PT Grasindo, 2005), h. 64.

<sup>29</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Op.Cit.*, h. 213.

<sup>30</sup> Susatyo Herlambang, *Op.Cit.*, h. 72.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

konsumen atau masyarakat secara individu maupun berkelompok yang sesuai dengan harapan atau melebihi harapan konsumen.

Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang dan persepsi konsumen.

Dalam penelitian ini konsumen yang dimaksud adalah masyarakat selaku wajib pajak. Jika pelayanan yang diterima melebihi harapan masyarakat, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas pelayanan yang baik atau ideal. Tapi jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada harapan masyarakat, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan-kemampuan penyediaan layanan dalam memenuhi harapan masyarakat secara konsisten.

## 2. Tujuan Kualitas Pelayanan

Dalam memberikan sebuah pelayanan kepada masyarakat, tentu sebuah instansi pemerintahan mempunyai tujuan dari pemberian pelayanan tersebut. Tujuan pelayanan yang berkualitas adalah sebagai berikut<sup>31</sup> :

- a. Untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap program atau jasa yang ditawarkan.
- b. Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan dari masyarakat.
- c. Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan masyarakat.

<sup>31</sup>*Ibid.* h.13.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Untuk menjaga agar masyarakat merasa diperhatikan segala kebutuhannya.
- e. Untuk mempertahankan kepatuhan masyarakat.

Pelayanan masyarakat yang maksimal dan baik menunjukkan seberapa besar atau seberapa bagus kualitas dan mutu tersebut di mata masyarakat. Pelayanan publik yang baik dan tanggap akan memberikan nilai positif atau memberikan citra yang bagus di mata masyarakat. Apalagi jika setiap masyarakat selaku wajib pajak ditangani dengan prima dan bagus.

## 3. Indikator kualitas pelayanan

Indikator kualitas pelayanan pada penelitian ini berkaitan dengan prinsip-prinsip pelayanan publik. Diantara prinsip-prinsip tersebut dapat dipahami dengan penjelasan sebagai berikut<sup>32</sup>:

- a. Kesederhanaan, yang mengandung arti bahwa prosedur/tatacara pelayanan diselenggarakan secara sederhana sehingga mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
- b. Kejelasan dan kepastian, yaitu menggambarkan secara jelas dan pasti dalam bentuk bagan alir, serta informasi mengenai penunjangnya (seperti nama loket/meja/petugas) harus dibuat pula secara lengkap dan sesuai fungsinya.
- c. Keamanan, yaitu proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan serta ketertiban.

<sup>32</sup> Bambang Istianto, *Manajemen Pemerintahan*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2011),

- d. Keterbukaan, yaitu prosedur/tatacara, persyaratan, waktu penyelesaian, dan yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib di informasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta.
- e. Efisien, yaitu menekankan penyelenggaraan pelayanan umum yang tidak memberatkan masyarakat dalam persyaratan, sehingga berdampak pada pemborosan dan terjadi pengurusan yang berulang-ulang (mondar-mandir), sehingga waktu dan tenaga yang besar dan berdampak pada biaya yang besar pula.
- f. Ekonomis, yaitu pengenaan biaya dalam pelayanan ditetapkan secara wajar sesuai dengan perundangan yang berlaku, dan menjaga mekanisme pelayanan agar tidak memberikan peluang terjadinya pungutan liar, yang bisa berdampak pada pengenaan biaya yang tinggi bagi masyarakat.
- g. Keadilan yang merata, yaitu cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.
- h. Ketepatan waktu, yaitu menjaga konsistensi pelaksanaan jadwal waktu pemberian layanan. kemampuan dalam memberikan jasa yang sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat, dan konsisten.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## E. Tinjauan Pajak dalam Islam

### 1. Pengertian Pajak Menurut Syari'ah

Pajak dalam bahasa arab disebut dengan *Al-Dharibah* yang artinya beban. Disebut beban karena merupakan kewajiban tambahan atas harta setelah zakat, sehingga dalam pelaksanaannya akan dirasakan sebagai beban. Secara bahasa maupun tradisi *dharibah* dalam penggunaannya memang mempunyai banyak arti, namun para ulama memakai ungkapan *dharibah* untuk menyebut harta yang dipungut sebagai kewajiban. Hal ini tampak jelas dalam ungkapan bahwa *Jizyah dan Kharaj* dipungut secara *Dharibah*, yakni secara wajib. Bahkan sebagian ulama menyebut *kharaj* merupakan *dharibah*.<sup>33</sup>

Apabila diperhatikan secara seksama perjalanan dimasa Rasulullah SAW, sebenarnya praktek perpajakan pernah ada dalam realitas historis. Hanya saja tidak digalakkannya system perpajakan diperode Nabi Muhammad SAW karena masyarakat Islam pada masa itu sudah merasa cukup dengan sumber pendanaan yang ada seperti zakat, sedekah, ghanimah, dan lain-lain. Pada era berikutnya negara Islam semakin berkembang dan pada masa pemerintahan Umar Bin Khatab, dibentuk program pembangunan dimana pembiayaan negara bisa ditutupi dengan sumber dana yang ada akan tetapi dibutuhkan sumber dana yang lain seperti pajak.<sup>34</sup>

<sup>33</sup> Helmi Karim, *Pajak Dalam Islam dan Kemungkinan Pengembangannya Sebagai Sumber Keu. Negara*, (Orasi Ilmiah pada Disnatis XXV IAIN Susqa, 1995), h. 7.

<sup>34</sup> *Ibid.*, h. 7.

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dimasa pemerintahan khalifah umar bin khatab inilah pembaharuan dalam administrasi dan pemerintahan mulai dikembangkan, termasuk bidang perpajakan mendapat perhatian dari amirul mukminin. Pada masa pemerintahan Umar atas inisiatif atau ijtihad beliau mulailah diterapkan adanya *kharaj* (pajak bumi), *jizyah* (kopensasi) dan *'usyur* (pajak perdagangan baik ekspor maupun impor). Dan pada masa itu baitulmal atau kas negara dibentuk.<sup>35</sup>

## 2. Kaidah-kaidah yang membolehkan adanya kewajiban pajak

Adapun kaidah-kaidah yang membolehkan diwajibkan pajak-pajak yang adil adalah sebagai berikut:<sup>36</sup>

- a. Karena jaminan/solidaritas sosial merupakan satu kewajiban, semua orang menyetujui adanya kewajiban kepada kaum muslimin sesudah zakat, apabila ada keperluan yang perlu ditanggulangi bersama meskipun menghabiskan seluruh harta, sehingga yang mengatakan tidak ada kewajiban lain diuar zakat dengan tegas akan menyetujuinya.
- b. Sasaran zakat terbatas, sedangkan pembiayaan negara sangat banyak, sasaran dari zakat itu hanya terbatas kepada delapan asnaf, sementara keperluan negara sangatlah melimpah, karna itu jalan satu satunya untuk memenuhi itu semua adalah dengan mewajibkan pajak.

<sup>35</sup> B. Wiwono dkk, *Zakat dan Pajak*, (Jakarta: PT. Bina Rena Pariwara, 1992), Cet. Ke-3, h. 141.

<sup>36</sup> Yusuf, Qardhawi. *Hukum Zakat*, (Jakarta: PT. Pustaka Litera Antarnusa, 2011), Cet. Ke-12, h. 1073.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Kaidah-kaidah umum hukum syara', kaidah yang disetujui oleh Imam Ghazali dan Syatibi tentang membolehkannya pajak adalah kewajiban memikul bahaya yang kecil untuk menghindarkan dari bahaya yang lebih besar.
  - d. Jihad dengan harta dan tuntutannya atas biaya yang besar, persenjataan dan pembiayaan tentara di zaman sekarang membutuhkan sumber pendapatan yang besar, karna itu pajak dianggap jihad dengan harta agar tiap individu dapat memperkuat bangsanya dan menjaga negaranya.
  - e. Kerugian dibalas dengan keuntungan, pajak dipergunakan untuk membiayai segala keperluan umum yang manfaatnya kembali kepada seluruh anggota masyarakat seperti pertahanan, keamanan, hukum, pendidikan, kesehatan, perhubungan dan lainnya.
  - f. Membayar pajak merupakan bentuk rakyat yang patuh terhadap pemimpin, setiap muslim wajib taat kepada pemimpinnya selama perintahnya bukan pada kemaksiatan.
3. Ketentuan Pajak menurut Syari'at

Ada beberap ketentuan tentang pajak menurut syariat Islam:

- a. Pajak bersifat temporer, tidak bersifat kontiniu, hanya boleh dipungut ketika di baitul mal tidak ada harta atau kurang. Ketika baitul mal sudah terisi kembali, maka kewajiban pajak bisa dihapuskan.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Pajak hanya boleh dipungut untuk pembiayaan yang merupakan kewajiban bagi kaum muslim dan sebatas jumlah yang diperlukan untuk pembiayaan wajib tersebut, tidak boleh lebih.
  - c. Pajak hanya diambil dari kaum muslim untuk membiayai keperluan yang menjadi kewajiban bagi kaum muslim.
  - d. Pajak hanya dipungut dari kaum muslim yang kaya, tidak dipungut dari selainnya. Orang kaya adalah orang yang memiliki kelebihan harta dari pembiayaan keutuhan lainnya bagi dirinya dan keluarganya menurut kelayakan masyarakat sekitarnya.
  - e. Pajak hanya dipungut sesuai dengan jumlah pembiayaan yang diperlukann, tidak boleh lebih.
  - f. Pajak dihapuskan bila sudah tidak diperlukan.<sup>37</sup>
4. Dalil-dalil yang mencela pajak dan menolak pungutannya serta sanggahan terhadap dalil-dalil tersebut

Sungguh banyak hadist yang mencela harta pajak dan para pemungutnya dan mereka diancam dengan api neraka dan diharamkan masuk surga, diantaranya :<sup>38</sup>

- a. Dari Abu Khair r.a Ia berkata: Maslamah bin mukhallad – gubernur mesir – menolak untuk menyerahkan usyur (1/10) kepada Rafawi bin Tsabit, sambil berkata: Saya dengar Rasulullah SAW mengatakan, bahwa pemilik *muks* itu dalam neraka.

<sup>37</sup> *Op.Cit.*, h. 34

<sup>38</sup> *Ibid.*, h. 1089



## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

إِنَّ صَاحِبَ الْمَكْسِ فِي النَّارِ. رواه أحمد والطبراني في الكبير من رواية رويغ بن ثابت رضي الله عنه، وصححه الألباني

“Sesungguhnya pemungut upeti akan masuk neraka.

- b. Dari Uqbah bin Amir, sesungguhnya ia dengar Rasulullah SAW berkata:

لَا يَدْخُلُ الْجَنَّةَ صَاحِبُ مَكْسٍ

“tidak akan masuk surga pemilik harta *muks*.”

- c. Kedua hadist diatas menguatkan hadist yang diriwayatkan oleh Muslim dalam buku shahihnya mengenai berita seorang perempuan yang berzina dan hamil. Nabi SAW melaksanakan hukum rajam atas pengakuan dirinya, setelah perempuan itu melahirkan dan menyusui anaknya, dalam hadist ini dinyatakan bahwa jika sekiranya pemilik *muks* itu bertaubat seperti perempuan itu tentu Allah akan mengampuninya serta menerima taubatnya. Ini menunjukkan betapa besarnya dosa pemilik *muks* itu.

فَوَ الَّذِي نَفْسِي بِيَدِهِ لَقَدْ تَابَتْ تَوْبَةً لَوْ تَابَهَا صَاحِبُ مَكْسٍ لَعُفِّرَ لَهُ

“Demi dzat yang jiwaku berada di tangan-Nya sesungguhnya perempuan itu telah benar-benar bertaubat, sekiranya taubat (seperti) itu dilakukan oleh seorang penarik pajak, niscaya dosanya akan diampuni”

Hadist hadist yang mengecam *muks* tersebut kebanyakan tidak dapat diyakini sahnya. Memang ada hadist yang shahih diantaranya, tapi bukan nash yang melarang pajak secara mutlak. *muks* sendiri menurut Ibnu

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

al-Arabi yaitu uang yang dipungut oleh pemungut sedekah setelah selesai pemungutan zakat. Dalam hal ini *muks* berarti pegawai (amil zakat) yang berbuat aniaya dalam pekerjaannya, mereka memungut sesuatu yang bukan haknya atau ia mempergunakan harta Allah itu. Ada lagi arti lain dari kata *muks* ialah pajak-pajak yang kejam yang bebannya tidak dibagikan secara adil, tidak dipergunakan untuk membiayai kepentingan rakyat, tapi untuk kepentingan raja-raja untuk kepentingan mereka dan kesenangan mereka, demikianlah menurut pentakwilan para ulama.<sup>39</sup>

#### F. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Ekonomi Islam

Secara umum landasan utama pelayanan ialah menolong orang lain. Dalam ajaran Islam tolong-menolong kepada sesama merupakan kewajiban dan senantiasa dihubungkan dengan tingkat keimanan seseorang.<sup>40</sup> Pelayanan yang berkualitas tidak hanya sekedar menolong orang lain, akan tetapi juga sebagai ibadah kepada Allah SWT, karena Allah memerintahkan untuk saling tolong menolong sesuai dengan firman Allah dalam Q.S. Al-Maidah (5) : 2,

... وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ  
وَأَنفُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ۚ

Artinya: ... Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan

<sup>39</sup> *Ibid.*, h.1093

<sup>40</sup> A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), Cet. ke-4, h. 14.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sungguh, Allah sangat berat siksa-Nya.*<sup>41</sup>

Pelayanan yang berkualitas adalah apabila yang dikerjakan seseorang untuk orang lain menimbulkan rasa puas. Ekonomi Islam bukan hanya berbicara tentang pemuasan materi yang bersifat fisik, tapi juga berbicara cukup luas tentang pemuasan materi yang bersifat abstrak, pemuasan yang lebih berkaitan dengan posisi manusia sebagai hamba Allah.<sup>42</sup> Dengan adanya rasa puas akan memberikan implikasi baik terbentuknya hubungan dalam rangka mempererat tali silaturahmi diantara kedua belah pihak. Sebab dengan melalui perantara bisnis diantara pihak perusahaan dengan konsumennya tidak hanya kerjasama saling mencari keuntungan semata, namun dibalik itu ada nilai kebersamaan untuk saling menjaga jalinan kerjasama yang terbangun dengan diikat oleh tali persaudaraan.

Baik Al-Qur'an maupun Sunnah memberikan pedoman tertentu dalam masalah tata krama untuk kebaikan perilaku dalam masalah bisnis (pelayanan publik). Seorang pelaku pelayan publik muslim diharuskan untuk berperilaku sesuai yang dianjurkan Al-Qur'an dan sunnah.

Ada beberapa nilai-nilai dalam pelayanan publik yang mengambil konsep dari keteladanan sifat Rasulullah, yaitu:

1. *Shiddiq*, artinya memiliki kejujuran dan selalu melandasi ucapan, keyakinan, serta perbuatan yang berdasarkan ajaran Islam. Tidak ada satu

<sup>41</sup> Kementrian Agama RI, *Op.Cit.*, h.106.

<sup>42</sup> Akhmad Mujahidin, *Ekonomi Islam 2*, (Pekanbaru: Al-Mujtahad Press, 2014), h. 94.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ucapan pun yang saling bertentangan dengan perbuatan.<sup>43</sup> Allah SWT senantiasa memerintahkan kepada setiap orang beriman untuk memiliki sifat *shiddiq* dan jangan bersifat tidak jujur, sebagaimana firman Allah dalam Q.S. Az-Zumar : 60,

وَيَوْمَ الْقِيَامَةِ تَرَى الَّذِينَ كَذَبُواْ عَلَىٰ اَللّٰهِ وُجُوهُهُم مُّسْوَدَّةٌ اَلَيْسَ فِي جَهَنَّمَ مَثْوًى لِّلْمُتَكَبِّرِيْنَ ۝۶۰

Artinya: *Dan pada hari kiamat engkau akan melihat orang-orang yang berbuat dusta terhadap Allah, wajahnya menghitam. Bukankah neraka Jahannam itu tempat tinggal bagi orang yang menyombongkan diri.*<sup>44</sup>

Setiap pelayan publik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat wajib berlaku jujur, karena berbagai tindakan tidak jujur selain merupakan perbuatan yang jelas-jelas berdosa, juga akan mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah. Apabila masyarakat selaku wajib pajak tidak percaya, maka semakin banyak masyarakat yang tidak memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak.

2. *Fathanah*, yaitu mengerti, memahami, dan menghayati secara mendalam segala hal yang terjadi dalam tugas dan kewajiban. *Fathanah* berkaitan dengan kecerdasan, baik kecerdasan rasio, rasa, maupun kecerdasan ilahiyah.<sup>45</sup> Allah berfirman dalam Q.S. Ar-Rad : 3,

<sup>43</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Jakarta: Alfabeta, 2010), h. 25.

<sup>44</sup> Kementrian Agama RI, *Op.Cit.*, h.465

<sup>45</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Op.Cit.*, h. 26.



وَهُوَ الَّذِي مَدَّ الْأَرْضَ وَجَعَلَ فِيهَا رَوَاسِيَ وَأَنْهَارًا وَمِنْ كُلِّ الثَّمَرَاتِ  
 جَعَلَ فِيهَا رِجَالًا لَّيَالِيًا يُغْشَى اللَّيْلُ النَّهَارَ إِنَّ فِي ذَلِكَ لَآيَاتٍ لِّقَوْمٍ  
 يَتَفَكَّرُونَ ۝ ۳

Artinya: Dan Dia menghamparkan bumi dan menjadikan gunung-gunung dan sungai-sungai di atasnya. Dan padanya Dia menjadikan semua buah-buahan berpasang-pasangan, Dia menutupkan malam kepada siang. Sungguh, pada yang demikian itu terdapat tanda-tanda (kebesaran Allah) bagi orang-orang yang berpikir.<sup>46</sup>

Pelayan publik harus memiliki wawasan yang tinggi atau terdidik, serta memiliki kemampuan dan pengetahuan dalam bidangnya masing-masing, sehingga masyarakat merasa aman dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah.

3. *Amanah*, memiliki makna tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban. Amanah ditampilkan dalam keterbukaan, kejujuran, pelayanan prima dan *ihsan* (berupaya menghasilkan yang terbaik) dalam segala hal. Sifat amanah harus dimiliki oleh setiap mukmin apalagi yang memiliki pekerjaan terkait dengan pelayanan kepada masyarakat. Seorang mukmin ketika mendapatkan amanah akan berupaya melaksanakan dengan sebaik-baiknya.<sup>47</sup> Di dalam Al-Qur'an telah jelas bahwa Allah menyuruh agar setiap mukmin menyampaikan amanah kepada yang berhak menerimanya, seperti pada Q.S An-Nisa' (4) : 58,

<sup>46</sup> Kementrian Agama RI, *Op.Cit.*, h.249.

<sup>47</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Op.Cit.*, h. 27.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤْتُوا الْأَمْثِلَ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا  
بَصِيرًا ٥٨

Artinya: *Sungguh, Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila menetapkan hukum di antara manusia hendaknya kamu menetapkan dengan adil. Sungguh, Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh, Allah Maha Mendengar, Maha Melihat.*<sup>48</sup>

4. *Tabligh*, artinya mengajak sekaligus memberikan contoh kepada pihak lain untuk melaksanakan ketentuan-ketentuan. Sebagaimana firman Allah dalam Q.S. Al-Jin : 28,

لِيَعْلَمَ أَنْ قَدْ أَبْلَغُوا رَسُولَاتِ رَبِّهِمْ وَأَخَاطَ بِمَا لَدَيْهِمْ وَأَحْصَىٰ كُلَّ شَيْءٍ عَدَدًا ٢٨

Artinya: *Agar Dia mengetahui, bahwa rasul-rasul itu sungguh telah menyampaikan risalah Tuhan-nya, sedang (ilmu-Nya) meliputi apa yang ada pada mereka, dan Dia menghitung segala sesuatu satu persatu.*<sup>49</sup>

Dalam sebuah instansi pemerintahan harus memiliki karyawan yang komunikatif agar dapat menjadi pembicara yang unggul dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, sekaligus sebagai contoh terhadap karyawan yang belum sempurna dalam berkomunikasi dengan konsumen.

<sup>48</sup> Kementrian Agama RI, *Op.Cit.*, h.87.

<sup>49</sup> *Ibid.*, h. 573.

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. *Istiqamah*, artinya konsisten. Hal ini memberikan makna seorang pemberi pelayanan dalam praktiknya selalu *istiqamah*. Seorang pemberi pelayanan harus dapat dipegang janjinya, dan tidak diperbolehkan berubah-ubah dalam berbicara maupun dalam memberikan janji. Sebab dalam suatu instansi pemerintahan memiliki karyawan yang konsisten akan menjadi cermin dari instansi tersebut secara keseluruhan. Allah memerintahkan untuk konsisten dalam kebenaran, sebagaimana firman-Nya dalam Q.S. Hud : 112,

فَأَسْتَقِمَّ كَمَا أُمِرْتَ وَمَنْ تَابَ مَعَكَ وَلَا تَطْغَوْا إِنَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ  
بَصِيرٌ ۙ ۱۱۲

Artinya: *Maka tetaplah engkau (Muhammad)(di jalan yang benar), sebagaimana telah diperintahkan kepadamu dan (juga) orang yang bertaubat bersamamu, dan janganlah kamu melampaui batas. Sungguh, Dia Maha Melihat apa yang kamu kerjakan.*<sup>50</sup>

Jadi di dalam Ekonomi Islam, memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat selaku wajib pajak merupakan salah satu bentuk ibadah kepada Allah, sebab secara umum landasan utama pelayanan ialah menolong orang lain. Di dalam ajaran Islam tolong-menolong kepada sesama sebagaimana yang telah Allah perintahkan, merupakan kewajiban dan senantiasa dihubungkan dengan tingkat keimanan seseorang. Dan seorang pelayan publik muslim juga diharuskan untuk berperilaku sesuai yang dianjurkan Al-Qur'an dan Sunnah.

<sup>50</sup> *Ibid.*, h. 234.