

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III

1. Sejarah Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III

Sejarah perkembangan Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III diawali dengan dibentuknya Kantor Wilayah XII DJP Jawa Bagian Timur II berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor : KMK-443/KMK.01/2001 Tanggal 23 Juli 2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak, Kantor Pelayanan Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak, dan Kantor Penyuluhan dan Pengamatan Potensi Perpajakan. Di awal pembentukan Kantor Wilayah XII DJP Jawa Bagian Timur II mempunyai 26 unit kerja yang ada dalam wilayah kerjanya yang terdiri dari :

- (a) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Mojokerto;
- (b) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Sidoarjo Timur;
- (c) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Sidoarjo Barat;
- (d) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Kediri;
- (e) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Tulungagung;
- (f) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Malang;
- (g) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Batu;
- (h) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pasuruan;
- (i) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Probolinggo;
- (j) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Jember;

- (k) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Banyuwangi;
- (l) Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB) Sidoarjo;
- (m) Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB) Kediri;
- (n) Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB) Mojokerto;
- (o) Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB) Tulungagung;
- (p) Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB) Blitar;
- (q) Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB) Malang;
- (r) Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB) Pasuruan;
- (s) Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB) Probolinggo;
- (t) Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB) Jember;
- (u) Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB) Situbondo;
- (v) Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB) Banyuwangi;
- (w) Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak (KARIKPA) Mojokerto;
- (x) Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak (KARIKPA) Kediri;
- (y) Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak (KARIKPA) Malang; dan
- (z) Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak (KARIKPA) Jember.

Seiring dengan reorganisasi yang dilaksanakan Direktorat Jenderal Pajak pada tahun 2003 berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 519/KMK.01/2003 tanggal 2 Desember 2003, Kantor Wilayah XII DJP Jawa Bagian Timur II diubah menjadi Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III. Setelah reorganisasi ini, cakupan wilayah kerjanya berkurang menjadi 20 unit kerja. Sedangkan 6 unit kerja lainnya yaitu KPP Sidoarjo Barat, KPP Sidoarjo

Timur, KPP Mojokerto, KPPBB Sidoarjo, KPPBB Mojokerto, dan KARIKPA Mojokerto masuk dalam wilayah kerja Kantor Wilayah DJP Jawa Timur II.

Reorganisasi kembali dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak, sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 473/KMK.01/2004 unit kerja dalam wilayah kerja Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III bertambah 1 unit kerja yaitu KPPBB Kepanjen. Pada tahun 2007, Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III kembali melakukan reorganisasi yaitu berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-158/PJ/2007 tentang Penerapan Organisasi, Tata Kerja dan Saat Mulai Beroperasinya KPP Pratama dan Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) di lingkungan Kantor Wilayah DJP Jawa Timur I, Jawa Timur II, Jawa Timur III, dan Bali maka mulai tanggal 4 Desember 2007 Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III membawahi 1 KPP Madya (KPP Madya Malang), 14 KPP Pratama (Kediri, Pare, Tulungagung, Blitar, Kepanjen, Malang Selatan, Malang Utara, Singosari, Batu, Pasuruan, Probolinggo, Situbondo, Jember, Banyuwangi), dan 7 KP2KP (Wlingi/Blitar, Nganjuk/Pare, Bangil/Pasuruan, Kraksaan/Probolinggo, Lumajang/Probolinggo, Bondowoso/Situbondo, Trenggalek/Tulungagung).

2. Keadaan Administratif dan Geografis

Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III berkedudukan di Malang. Memiliki luas wilayah 2.819.238 Ha, dimana wilayah kerjanya meliputi 13 (tiga belas) Kabupaten dan 6 (enam) Kotamadya. Jumlah penduduk pada akhir tahun 2008 sebanyak 18.372.450

jiwa terdiri dari 5.205.209 KK. Sektor-sektor usaha yang menonjol dan mempunyai potensi perpajakan adalah sektor industri, bendaharawan/administrasi pemerintahan, kontraktor, real estate, sektor usaha, dan beberapa sektor lain yang masih dapat digali adalah ekstensifikasi Wajib Pajak terhadap PPN atas Kegiatan Membangun Sendiri (KMS), mobil mewah, dan Pengusaha Kena Pajak (PKP) khususnya sektor industri dan perdagangan.

Wilayah administrasi Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III berupa dataran yang subur, hal ini dipengarui oleh gunung berapi yang masih aktif, antara lain gunung Semeru, Bromo, dan Ijen. Selain itu sungai yang merupakan sarana pengairan juga merupakan faktor pendukung kesuburan lahan seperti sungai Brantas dan beberapa sungai kecil serta saluran irigasi yang cukup bagus kondisinya. Berikut adalah batas wilayah Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III:



Gambar 2. Batas Wilayah Kanwil DJP Jawa Timur III
Sumber : Bidang P2 Humas, Kanwil DJP Jawa Timur III

Sebelah Utara : Kab. Jombang, Kab. Mojokerto, Kab. Sidoarjo, Selat Madura

Sebelah Selatan : Samudra Indonesia

Sebelah Timur : Selat Bali

Sebelah Barat : Kab. Ponorogo dan Kab. Madiun

3. Aspek Penduduk

Berdasarkan tabel dapat diketahui wilayah yang mempunyai kepadatan penduduk paling tinggi adalah Kota pasuruan yaitu 47,26 jiwa/Ha. Wilayah lain belum begitu padat, kemungkinan besar karena wilayah pertanian sehingga lahan yang tersisa masih luas, sedangkan untuk wilayah pendidikan misalnya Kota Malang sebagian penduduknya merupakan pendatang (mahasiswa). Berikut adalah luas daerah dan jumlah penduduk:

Tabel 2. Luas Daerah dan Jumlah Penduduk

No.	Daerah	Luas (Ha)	Jumlah	
			Penduduk	K K
1	Kota Malang	11,006	816,637	219,528
2	Kab. Malang	342,878	2,393,648	645,911
3	Kota Batu	19,910	184,110	51,142
4	Kota Pasuruan	3,658	172,892	46,756
5	Kab. Pasuruan	147,402	1,471,564	394,975
6	Kota Probolinggo	5,667	216,833	59,372
7	Kab. Probolinggo	169,617	1,081,063	318,346
8	Kab. Lumajang	179,090	1,024,849	290,170
9	Kab. Jember	329,334	2,168,732	658,438
10	Kab. Banyuwangi	578,246	1,580,441	450,031
11	Kab. Situbondo	163,850	638,537	210,691
12	Kab. Bondowoso	153,010	723,157	244,078
13	Kab. Tulungagung	167,701	1,025,034	291,970
14	Kab. Trenggalek	126,140	698,986	189,902
15	Kota Blitar	3,258	133,306	42,847
16	Kab. Blitar	158,879	1,259,784	351,294
17	Kota Kediri	6,340	248,751	72,634
18	Kab. Kediri	138,605	1,464,827	389,373
19	Kab. Nganjuk	118,264	1,069,299	278,051
Jumlah		2,822,853	18,372,450	5,205,509
Jumlah tahun sebelumnya		2,537,343	17,880,945	5,425,936

Sumber: Bidang P2 Humas, Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah penduduk Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III pada akhir tahun 2008 sebanyak

17.055.292 jiwa jumlah ini meningkat 2,75% dari akhir tahun 2007. Sedangkan jumlah KK sebanyak 5.205.509 KK, jumlah tersebut mengalami penurunan dari jumlah tahun sebelumnya tetapi penurunannya tidak begitu signifikan.

4. Kelembagaan Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III

Untuk melaksanakan pelayanan di bidang perpajakan, Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III melaksanakan visi dan misi sebagai penentu keberhasilan pelayanan di bidang perpajakan. Visi dari Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III yaitu:

“Menjadi Institusi pemerintah yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien, dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi”

Selain visi, Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III juga memiliki misi yaitu :

“Menghimpun penerimaan pajak negara berdasarkan Undang-Undang Perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara melalui sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien”.

Dengan Visi dan Misi Direktorat Jenderal Pajak yang jelas maka Kantor Wilayah memerlukan suatu kelembagaan untuk mewujudkannya. Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak yang selanjutnya disebut Kantor Wilayah adalah instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang berada dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada Direktorat Jenderal Pajak. Kantor Wilayah dipimpin oleh seorang Kepala.

Kantor wilayah mempunyai tugas melaksanakan koordinasi, bimbingan teknis, pengendalian, analisis, evaluasi, penjabaran kebijakan serta pelaksanaan tugas di bidang perpajakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam melaksanakan tugas, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak menyelenggarakan fungsi :

- (1) Pemberian bimbingan dan evaluasi pelaksanaan tugas Direktorat Jenderal Pajak;
- (2) Pengamanan rencana kerja dan rencana penerimaan di bidang perpajakan;
- (3) Bimbingan konsultasi dan penggalan potensi perpajakan serta pemberian dukungan teknis komputer;
- (4) Pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data serta penyajian informasi perpajakan;
- (5) Penyiapan dan pelaksanaan kerjasama perpajakan, pemberian bantuan hukum serta bimbingan pendataan dan penilaian;
- (6) Bimbingan pemeriksaan dan penagihan, serta pelaksanaan dan administrasi penyidikan;
- (7) Bimbingan pelayanan dan penyuluhan, serta pelaksanaan hubungan masyarakat;
- (8) Bimbingan dan penyelesaian keberatan, pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi, dan pengurangan atau pembatalan ketetapan pajak yang tidak benar, serta pelaksanaan urusan banding dan gugatan;

- (9) Bimbingan dan penyelesaian pembetulan keputusan keberatan, keputusan pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi, dan keputusan pengurangan atau pembatalan ketetapan pajak yang tidak benar;
- (10) Bimbingan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan;
- (11) Pelaksanaan administrasi kantor.

Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak terdiri dari beberapa bagian unit kerja yang mendukung keberhasilan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak. Adapun bagian-bagian unit kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak sebagai berikut:

1. Bagian Umum

Bagian umum mempunyai tugas melaksanakan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, rumah tangga, dan bantuan hukum. Bagian umum terdiri dari :

- (a) Subbagian Kepegawaian;
- (b) Subbagian Keuangan;
- (c) Subbagian Hukum dan Pelaporan; dan
- (d) Subbagian Tata Usaha dan Rumah Tangga.

2. Bidang Dukungan Teknis dan Konsultasi

Bidang Dukungan Teknis dan Konsultasi mempunyai tugas melaksanakan perbaikan dukungan teknis computer, bimbingan konsultasi, bimbingan penggalian potensi perpajakan, pengumpulan, pencarian, dan

pengolahan data, serta penyajian informasi perpajakan. Pada bidang ini terdiri dari :

- (a) Seksi Dukungan Teknis Komputer;
- (b) Seksi Bimbingan Konsultasi; dan
- (c) Seksi Data dan Potensi.

3. Bidang Kerjasama, Ekstensifikasi, dan Penilaian

Bidang Kerjasama, Ekstensifikasi, dan Penilaian mempunyai tugas melaksanakan penyiapan dan urusan kerjasama perpajakan, melaksanakan bimbingan ekstensifikasi, pendataan, dan penilaian, serta bimbingan dan pemantauan pengenaan. Pada bidang ini terdiri dari :

- (a) Seksi Bimbingan Kerjasama Perpajakan;
- (b) Seksi Bimbingan Ekstensifikasi Perpajakan;
- (c) Seksi Bimbingan pendataan dan penilaian; dan
- (d) Seksi Bimbingan Pengenaan.

4. Bidang Pemeriksaan, Penyidikan, dan Penagihan Pajak

Bidang Pemeriksaan, Penyidikan, dan Penagihan Pajak mempunyai tugas melaksanakan bimbingan teknis pemeriksaan dan pengihan pajak, pemantauan pelaksanaan teknis pemeriksaan dan penagihan pajak, penelaahan hasil pelaksanaan pekerjaan pejabat fungsional pemerika pajak (*peer review*), bantuan pelaksanaan penagihan, serta pelaksanaan urusan administrasi penyidikan termasuk pemeriksaan bukti permulaan tindak pidana di bidang perpajakan. bidang Pemeriksaan, Penyidikan, dan Penagihan Pajak terdiri dari:

- (a) Seksi Bimbingan Pemeriksaan;
- (b) Seksi Administrasi Penyidikan; dan
- (c) Seksi Bimbingan Penagihan.

5. Bidang Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat

Bidang Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat (P2 Humas) mempunyai tugas melaksanakan bimbingan dan pemantauan penyuluhan dan pelayanan perpajakan, melaksanakan urusan hubungan pelayanan masyarakat, serta melaksanakan penyuluhan dan pelayanan perpajakan yang menjadi tanggung jawab Kantor Wilayah. Bidang P2 Humas terdiri dari :

- (a) Seksi Bimbingan Penyuluhan;
- (b) Seksi Bimbingan Pelayanan; dan
- (c) Seksi Hubungan Masyarakat.

6. Bidang Pengurangan, Keberatan, dan Banding

Bidang Pengurangan, Keberatan, dan Banding (PKB) mempunyai tugas melaksanakan bimbingan dan urusan penyelesaian keberatan, pembetulan ketetapan pajak, pengurangan atau pembetulan ketetapan pajak yang tidak benar, pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan, pengurangan sanksi administrasi, proses banding, proses gugatan, dan Peninjauan Kembali. Bidang PKB terdiri dari :

- (a) Seksi Pengurangan, Keberatan, dan Banding I;
- (b) Seksi Pengurangan, Keberatan, dan Banding II;
- (c) Seksi Pengurangan, Keberatan, dan Banding III; dan

(d) Seksi Pengurangan, Keberatan, dan Banding IV.

7. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- (a) Kelompok Jabatan Fungsional terdiri dari sejumlah jabatan fungsional yang terbagi dalam berbagai kelompok sesuai dengan bidang keahliannya.
- (b) Setiap kelompok tersebut diatas dikoordinasikan oleh pejabat fungsional senior yang ditunjuk oleh Kepala Kantor Wilayah dan Kepala KPP Pratama yang bersangkutan.
- (c) Jumlah jabatan Fungsional tersebut pada poin (a) ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja.

Jenis jenjang jabatan fungsional diatur sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

B. Penyajian Data Fokus Penelitian

1. Proses atas Pelaksanaan Penyelesaian Keberatan Pada Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III

Penyelesaian keberatan hanya bisa diselesaikan di Kantor Wilayah.

Penyelesaian keberatan di Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III adalah di Bidang Pengurangan, Keberatan, dan Banding (PKB) yang terdiri dari 4 (empat) Seksi, yaitu:

- (1) Seksi PKB I (bidang industri);
- (2) Seksi PKB II (bidang dagang);
- (3) Seksi PKB III (bidang jasa); dan
- (4) Seksi PBK IV (bidang Pajak Bumi dan Bangunan).

Sesuai dengan Pasal 1 angka 2 PMK No. 9/PMK.03/2013 bahwa Surat Keberatan adalah surat yang diajukan oleh wajib pajak kepada Direktur Jenderal Pajak mengenai keberatan terhadap suatu surat ketetapan pajak atau pemotongan atau pemungutan oleh pihak ketiga. Menurut Kepala Bidang PKB Kanwil DJP Jatim III, Bapak Ariaman mengatakan bahwa:

“Keberatan merupakan produk pemeriksaan oleh fungsional pemeriksa yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Pertama wajib pajak mengisi Surat Pemberitahuan (SPT), dalam kondisi tertentu SPT yang disampaikan wajib pajak tersebut akan diperiksa dan kemudian pihak KPP akan menerbitkan Surat Ketetapan Pajak (SKP) Lebih Bayar, Nihil, Kurang Bayar, atau Kurang Bayar Tambahan. Ketika wajib pajak tidak menyetujui hasil SKP tersebut maka wajib pajak mempunyai hak untuk mengajukan keberatan paling lama 3 (tiga) bulan sejak tanggal SKP tersebut diterbitkan.” (Wawancara dilakukan pada hari Selasa, 21 Januari 2014 pukul 08.39 WIB di ruang Kepala Bidang PKB lantai 2 Kanwil DJP Jatim III)

Sebelum keberatan diajukan, wajib pajak harus terlebih dahulu memenuhi syarat formal keberatan yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9/PMK.03/2013 atau sesuai dengan teori yang sudah dipaparkan di bab II karena setiap Penelaah Keberatan (PK) akan tetap memeriksa syarat formalnya walaupun pada saat mengajukan di KPP sudah diperiksa. Jika syarat formal tidak dipenuhi, maka keberatan wajib pajak tidak akan diproses, kemudian Bapak Kusnanto seorang Penelaah Keberatan di PKB IV bidang PBB menambahkan bahwa:

“Sistem perpajakan itu adalah *Self Assessment* (menghitung, menyetor, melapor sendiri). Dalam hal-hal tertentu pemeriksa perlu menguji data-data yang diberikan wajib pajak, karena secara manusiawi wajib pajak itu menghitung agar pajaknya kecil. Upaya menguji itu dinamakan pemeriksaan yg dilakukan oleh KPP dan kemudian terbit SKP (Surat Ketetapan Pajak), ketika SKP dikeluarkan adakalanya wajib pajak menerima karena jumlah SKP yg dikeluarkan lebih kecil dari perhitungannya. Namun disisi lain, terkadang wajib pajak juga merasa keberatan. Tapi keberatan diartikan sebagai ketidakmampuan wajib pajak dalam membayar tidak juga seperti itu, bisa jadi wajib pajak itu hanya mencoba-coba mengajukan keberatan ke KPP dan diteruskan Kanwil. Disini (Kanwil) juga kita periksa lagi, apakah prosedurnya sudah benar (secara formal) dan setelah itu baru masuk ke materi.” (Wawancara dilakukan pada hari Senin, 27 Januari 2014 pukul 15.05 WIB di ruang Bidang PKB lantai 2 Kanwil DJP Jatim III)

Masalah utama wajib pajak mengajukan keberatan itu berbeda-beda karena bidang yang ditangani juga berbeda. Namun yang paling berbeda dari keempat seksi tersebut adalah di PKB IV. Bapak Bagus sebagai PK di PKB II memberikan penjelasan, bahwa:

“Istilahnya tidak ada masalah utama, jika tidak sesuai maka wajib pajak dapat mengajukan keberatan karena berkaitan dengan uang dan wajib pajak merasa benar.” (Wawancara dilakukan pada hari Senin, 3 Februari 2014 pukul 16.14 WIB di ruang rapat Bidang PKB lantai 2 Kanwil DJP Jatim III)

Kemudian menurut Bapak Tatak sebagai Kepala Seksi PKB IV mengatakan bahwa:

“Kalau dari sisi keberatan, NJOP (Nilai Jual Objek Pajak) paling banyak, kemudian luas juga banyak baik luas tanah maupun luas bangunan.” (Wawancara dilakukan pada hari Selasa, 21 Januari 2014 pukul 09.31 WIB di ruang Bidang PKB lantai 2 Kanwil DJP Jatim III)

Jika melihat dari bidang yang ditangani, Seksi PKB IV adalah berkaitan dengan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang seharusnya sudah dikelola

oleh daerah, tapi Bapak Tatak selaku Kepala Seksi PKB IV memberikan keterangan bahwa:

“Sekarang PBB yang didaerahkan hanya PBB P2 (pedesaan dan perkotaan). PBB itu ada 5 sektor yaitu, pedesaan, perkotaan, perkebunan, perhutanan, dan pertambangan. PBB P3 (perkebunan, perhutanan, dan pertambangan) masih dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak, hanya pedesaan dan perkotaan saja yang dikelola oleh Pemerintah Daerah mulai 1 Januari 2013.” (Wawancara dilakukan pada hari Selasa, 21 Januari 2014 pukul 09.31 WIB di ruang Bidang PKB lantai 2 Kanwil DJP Jatim III)

Saat menyelesaikan kasus keberatan, wajib pajak juga diminta datang untuk memberikan keterangan terkait keberatan yang diajukan. Sebelum keputusan keberatan diterbitkan, PK harus meminjam buku, catatan, data, dan informasi kepada wajib pajak terkait keberatan yang diajukan. Direktorat Jenderal Pajak dapat melakukan peminjaman terkait hal diatas sebanyak 2 (dua) kali, tapi jika wajib pajak tidak memenuhi di luar kuasanya (*force majeure*), Bapak Ariaman sebagai Kepala Bidang PKB Kanwil DJP Jawa Timur III memberikan penjelasan bahwa:

“Jika sampai 12 (dua belas) bulan dokumen tersebut masih belum bisa dipenuhi maka kita selesaikan dengan dokumen yang ada, akan tetapi jika kita belum memberikan keputusan sampai lebih dari 12 (dua belas) bulan maka keberatan tersebut dikabulkan dan kita akan terkena sanksi dan teguran.” (Wawancara dilakukan pada hari Selasa, 21 Januari 2014 pukul 08.39 WIB di ruang Bidang PKB lantai 2 Kanwil DJP Jatim III)

Saat proses menyelesaikan keberatan, Penelaah Keberatan (PK) tidak bekerja sendiri, artinya dalam menyelesaikannya dibentuk secara tim sesuai surat tugas yang telah diberikan. Hal yang sama diungkapkan oleh Bapak Bagus seorang PK dari PKB II bahwa :

“Disini (Kanwil) penyelesaiannya itu semua secara tim tidak ada individu. Minimal terdiri dari seorang Penelaah Keberatan, Kepala Seksi, dan Kepala Bidang.” (Wawancara dilakukan pada hari Senin, 3 Februari 2014 pukul 16.14 WIB di ruang rapat Bidang PKB lantai 2 Kanwil DJP Jatim III)

Berbanding terbalik apa yang dikatakan Bapak Bagus sebelumnya, apa yang yang dikatakan Bapak Kusananto seorang PK dari PKB IV bahwa :

“Pada prinsipnya sendiri-sendiri setiap PK, tapi adakalanya Kepala Seksi menugaskan yang lain untuk membantu.” (Wawancara dilakukan pada hari Senin, 27 Februari 2014 pukul 15.05 WIB di ruang Bidang PKB lantai 2 Kanwil DJP Jatim III)

Ketika menyelesaikan suatu berkas keberatan tersebut, tentunya seorang PK juga pernah merasa kesulitan dalam memahami suatu kasus sebelum keputusan keberatan dikeluarkan. Hal ini dibenarkan oleh Bapak Ari seorang PK dari PKB II, bahwa :

“Beberapa kali saya sudah membuka forum diskusi. Yang pasti setiap orang itu ada batasnya dan kita (PK) juga membutuhkan opini lain dari para PK sebelum kita menutup suatu kasus. Karena dengan begitu wawasan semakin luas dan cara kita mengambil keputusan untuk menutup suatu kasus sudah mempertimbangkan banyak hal.” (Wawancara dilakukan pada hari Selasa, 28 Januari 2014 pukul 09.19 WIB di ruang Bidang PKB lantai 2 Kanwil DJP Jatim III)

Terutama bagi PK baru, penyelesaian harus membutuhkan waktu yang cukup lama ketika menangani suatu kasus baru yang belum pernah diselesaikan karena harus bertanya ke PK lain yang mungkin pernah menangani kasus tersebut. Hal inilah yang menjadi alasan Bapak Taufan seorang PK dari PKB II bahwa:

“Jika ada suatu kasus yang belum pernah ditangani tapi pernah ditangani oleh PK lain itu langsung muncul tanpa harus bertanya ke PK tersebut, agar lebih cepat penyelesaiannya. Hal ini

mengantisipasi jika data-data lama itu tidak ada dan PK yang sudah pernah menangani itu pindah.” (Wawancara dilakukan pada hari Senin, 3 Februari 2014 pukul 14.46 WIB di ruang Bidang PKB lantai 2 Kanwil DJP Jatim III)

Jika terjadi ketidaksamaan persepsi dalam memahami peraturan antara PK dengan wajib pajak atau antar PK sendiri, maka tindakan yang diambil adalah meminta pendapat ke Kepala Kanwil, namun juga tidak menutup kemungkinan meminta tanggapan ke Kantor Pusat DJP terhadap pasal yang disengketakan. Ibu Erni seorang PK dari PKB III menambahkan:

“Pada waktu keberatan itu ada *closing*/pembahasan akhir, sebelum itu ada pembahasan sengketa pajak untuk menyamakan persepsi yang jadi sengketa itu apa antara wajib pajak dan PK. Setelah diketahui kemudian kita bahas sesuai data-data yang ada kemudian pada hasil akhir kita beritahukan kepada wajib pajak dan disitu wajib pajak dapat memberikan tanggapan, disitulah kita menjelaskan sesuai dengan persepsi kita karena kita *teamwork*. Jika kita sudah *deadlock* pemahamannya, kita bisa tanyakan ke kantor pusat atau merujuk dari masalah-masalah keberatan yang sebelumnya, makanya ada *data base* tentang keberatan yang dahulu itu seperti apa dan bagaimana penyelesaiannya.” (Wawancara dilakukan pada hari Senin, 27 Januari 2014 pukul 09.20 WIB di ruang Bidang PKB lantai 2 Kanwil DJP Jatim III)

Setelah pembahasan akhir itulah, keputusan keberatan akan dikeluarkan yaitu dengan menerima seluruhnya, menerima sebagian, atau menolak hasil keberatan yang diajukan oleh wajib pajak. Jika wajib pajak masih merasa belum puas dengan keputusan tersebut, tahapan selanjutnya yang bisa ditempuh wajib pajak adalah dengan mengajukan banding ke Pengadilan Pajak.

2. Evaluasi atas Pelaksanaan Penyelesaian Keberatan Pada Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III

(a) Perbedaan Pemahaman dengan Wajib Pajak terhadap Peraturan Perpajakan

Dunia perpajakan syarat dengan aturan-aturan baru karena juga menyesuaikan keadaan ekonomi dan cara memahami pun juga berbeda. Setiap pelaku perpajakan baik itu wajib pajak, pegawai pajak, maupun kuasa dari wajib pajak yaitu konsultan pajak memiliki pemahaman berbeda terhadap peraturan perpajakan. Saat pengajuan keberatan di Kanwil DJP Jatim III sebagian besar adalah wajib pajak yang diwakili oleh para konsultannya masing-masing. Menurut Ibu Rini seorang Kepala Seksi PKB I mengatakan:

“Kalau di PKB I hampir sudah tahu semua dan mungkin berbeda dengan seksi-seksi yang lain.” (Wawancara dilakukan pada hari Senin, 27 Januari 2014 pukul 15.38 WIB di ruang Bidang PKB lantai 2 Kanwil DJP Jatim III)

Sedangkan Ibu Erni seorang PK dari PKB III menambahkan bahwa:

“Wajib pajak itu ada banyak macamnya. Kalau wajib pajak yang sudah mapan itu menggunakan jasa konsultan/*accounting* yang memahami pajak dengan benar. Kalau dahulu pegawai pajak lebih mengetahui beberapa langkah kedepan karena aturan belum *online* dan kita dapat dahulu tapi sekarang sudah *online* dan ada di internet. Pengetahuannya wajib pajak sekarang hampir sama dengan kita, tapi untuk wajib pajak orang pribadi yang tidak terlalu peduli dengan masalah perpajakan memang susah juga pemahamannya apalagi soal keberatan atau pengurangan, dan itu harus konsultasi dengan AR (*Account Representative*).” (Wawancara dilakukan pada hari Senin, 27 Januari 2014 pukul 09.20 WIB di ruang Bidang PKB lantai 2 Kanwil DJP Jatim III)

Berbeda dengan Ibu Rini dan Ibu Erni, Bapak Kusnanto seorang PK di PKB IV mengemukakan pendapatnya bahwa :

“Keberatan itu ada 3, pertama tentang penafsiran peraturan, kedua tentang luas bangunan dan tanah, ketiga tentang NJOP (Nilai Jual Objek Pajak) tanah. Wajib pajak terkadang berbeda pemahaman dengan pegawai pajak, terutama tentang objek pajak dan tarif PBB. Untuk luas bangunan, biasanya luas yang tercantum di sertifikat dengan SPPT (Surat Pemberitahuan Pajak Terutang) itu tidak sama. Jika tentang NJOP misalkan ditetapkan Rp. 500.000, tapi wajib pajak merasa Rp. 300.000 hal itu terjadi karena biasanya wajib pajak tidak mengetahui secara detail.” (Wawancara dilakukan pada hari Senin, 27 Januari 2014 pukul 15.05 WIB di ruang Bidang PKB lantai 2 Kanwil DJP Jatim III)

Hal senada juga diungkapkan oleh Bapak Taufan seorang PK dari PKB II bahwa :

“Soal umum saja wajib pajak masih kurang dari 50% yang memahami apalagi soal keberatan. Perusahaan-perusahaan itu terkadang masih ada yang belum paham soal aturan perpajakan.” (Wawancara dilakukan pada hari Senin, 3 Februari 2014 pukul 14.46 WIB di ruang rapat Bidang PKB lantai 2 Kanwil DJP Jatim III)

Namun Ibu Ambar selaku Kepala Seksi PKB II memberikan keterangan terkait dengan pemahaman peraturan bahwa:

“Kalau di Bidang PKB, setiap bulan ada forum PKB membahas isu-isu terbaru dan diskusi, dan ada juga diklat untuk PK terutama untuk PK baru. Untuk masalah pengetahuan (peraturan perpajakan) itu disini membicarakan aturan jadi saling memberi tahu. Kalau masalah wajib pajak bukan tugas kita untuk memberitahu tentang peraturan karena itu tugasnya KPP (Seksi Waskon dan tiap AR) dan disini hanya menyelesaikan permohonan, tapi kalau dalam penyelesaian keberatan wajib pajak tidak tahu aturan dan kemudian kita kasih tau itu berbeda dan hal ini sering terjadi karena dalam pemeriksaan oleh KPP itu dalam tekanan biasanya. Dan dengan kita wajib pajak lebih terbuka dan komunikatif, hubungan dengan PK lebih baik.” (Wawancara dilakukan pada hari Selasa, 21 Januari 2014 pukul 11.10 WIB di ruang Bidang PKB lantai 2 Kanwil DJP Jatim III)

(b) Jangka Waktu Penerbitan Surat Keputusan Keberatan

Keberatan merupakan penyelesaian yang membutuhkan waktu paling lama dibanding dengan pelayanan di bidang PKB lainnya. Sesuai dengan Pasal 17 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9/PMK.03/2013 bahwa waktu paling lama memberikan keputusan atas suatu keberatan adalah 12 bulan sejak tanggal Surat Keberatan diterima. Namun diluar itu, tentunya DJP mempunyai target khusus agar tidak melebihi jangka waktu 12 bulan itu, seperti yang dikatakan Ibu Ambar Kepala Seksi PKB II bahwa :

“Kalau melebihi ya tidak cuma kalau cukup atau tidak ya kembali lagi kan itu aturannya ya kita harus 12 bulan kita selesaikan. Ada kebijakan khusus misalkan membuat papan pengawasan untuk masalah jangka waktu. Yang jelas dilihat dari permohonan yang masuk berapa kemudian kasusnya seperti apa, kalau kasusnya sederhana tidak sampai 12 bulan tapi kalau ternyata berat dan kita harus konfirmasi ke pihak ketiga dan itu responnya lama, itulah yang memerlukan waktu lama.” (Wawancara dilakukan pada hari Selasa, 21 Januari 2014 pukul 11.10 WIB di ruang Bidang PKB lantai 2 Kanwil DJP Jatim III)

Berbeda dengan apa yang dikatakan Kepala Seksi PKB II sebelumnya, kalau Kepala Seksi PKB III, Bapak Syairoji mengutarakan tentang jangka waktu ini bahwa :

“Selama ini kita tidak pernah melampaui dan paling cepat 6 bulan karena kalau keberatan itu banyak kelengkapan yang kita uji ulang, laporan keuangannya, kebenaran surat-surat yang dilampirkan karena diatas kita ada gugatan dan banding dan kita disini hasilnya harus benar-benar bagus kalau tidak kita sering kena banding itu berarti kinerja kita tidak maksimal karena ada catatan di kantor pusat. Kalau justru semakin banyak yang banding dan saat banding itu wajib pajak menang, kita semakin jelek dan artinya kinerja kita jelek dan saat menerapkan ketentuan tidak maksimal (kerja ala kadarnya). Kalau keberatan itu kita agak susah mengerjakan dibawah 6 bulan kecuali wajib pajak yang bukan wajib pajak

besar.” (Wawancara dilakukan pada hari Selasa, 21 Januari 2014 pukul 10.35 WIB di ruang Bidang PKB lantai 2 Kanwil DJP Jatim III)

(c) Jumlah Sumber Daya Manusia di Bagian Penelaah Keberatan

Bidang PKB di Kanwil DJP Jatim III terdiri dari 4 Seksi, dari tiap seksi itu memiliki jumlah PK yang berbeda-beda dan tanggungan berkas yang diselesaikan tiap PK pun berbeda walaupun dalam seksi yang sama. Berikut adalah jumlah PK di Kanwil DJP Jatim III.

Tabel 3. Jumlah Penelaah Keberatan

Seksi	Jumlah PK
PKB I	5 orang
PKB II	6 orang
PKB III	5 orang
PKB IV	4 orang
Jumlah	20 orang

Sumber: Kanwil DJP Jatim III, Tahun 2014

Dari jumlah itu tentunya setiap Seksi mempunyai pandangan tersendiri dari PK-PK yang tersedia. Menurut Bapak Budi seorang PK di PKB I mengatakan bahwa:

“Bisa cukup bisa tidak karena jumlah permohonan yang masuk itu tidak bisa diprediksi, kadang dirasa cukup kadang kurang karena begitu banyaknya permohonan yang masuk.” (Wawancara dilakukan pada hari Selasa, 28 Januari 2014 pukul 08.46 WIB di ruang Bidang PKB lantai 2 Kanwil DJP Jatim III)

Seperti yang dikatakan Bapak Budi sebelumnya, Ibu Ambar sebagai

Kepala Seksi PKB II menambahkan bahwa :

“Kita tidak tahu berapa jumlah pekerjaan kita yang masuk, ya seadanya itu kita maksimalkan. Kita bekerjanya sesuai dengan surat tugas yang ada.” (Wawancara dilakukan pada hari Selasa, 21 Januari 2014 pukul 11.10 WIB di ruang Bidang PKB lantai 2 Kanwil DJP Jatim III)

Berbeda dengan pendapat-pendapat sebelumnya, setiap PK bisa saling membantu berupa untuk memecahkan sebuah kasus. Seperti yang dikatakan Bapak Tatak sebagai Kepala Seksi PKB IV bahwa :

“Disini ada 4 PK. Kalau diskusi kita rutin mengadakan diskusi. DJP itu harus tidak memandang jenis ya semua harus menguasai ataupun jika harus ditempatkan disana, misalnya PK-PK ini kan dulunya ada yang jadi AR (*Account Representative*), dari PKB III ke PKB IV, PKB IV juga bisa pindah ke PKB II. Artinya harus selalu siap untuk menghadapi semua jenis pajak.” (Wawancara dilakukan pada hari Selasa, 21 Januari 2014 pukul 09.31 WIB di ruang Bidang PKB lantai 2 Kanwil DJP Jatim III)

C. Analisis dan Interpretasi Data

1. Proses atas Pelaksanaan Penyelesaian Keberatan Pada Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III

Memaknai pajak tentu mengarah ke penerimaan negara karena sektor perpajakan adalah penyumbang terbesar daripada sektor-sektor lainnya. Sesuai teori yang sudah ada yaitu dari Mardiasmo (2009:7) bahwa ada 3 sistem pemungutan yaitu *Official Assessment System*, *Self Assessment System*, dan *Witholding System*. Sejak tahun 1983, Direktorat Jenderal Pajak sebagai otoritas tertinggi perpajakan di Indonesia sudah melakukan reformasi perpajakan. Sampai saat ini sistem pemungutan perpajakan di Indonesia menganut *Self Assessment System* artinya bahwa semua kegiatan kewajiban perpajakan dilakukan sendiri oleh wajib pajak, pegawai pajak hanya bersikap

pasif. Tentu, dalam memenuhi kewajiban perpajakannya ada juga wajib pajak yang tidak jujur sesuai dengan realita yang ada dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT).

Sesuai dengan penjelasan Bapak Ariaman bahwa pemeriksaan dilakukan terhadap Surat Pemberitahuan (SPT) adalah untuk menguji kepatuhan wajib pajak tertentu yang mengindikasikan tidak jujur. Produk yang dihasilkan pemeriksa tersebut berupa Surat Ketetapan Pajak (SKP), namun jika wajib pajak tidak setuju dengan hasil pemeriksaan tersebut sesuai dengan Pasal 2 ayat (1) PMK Nomor 9/PMK.03/2013 wajib pajak dapat mengajukan keberatan hanya ke Direktur Jenderal Pajak atas suatu Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB), Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan (SKPKBT), Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar (SKPLB), Surat Ketetapan Pajak Nihil (SKPN), atau pemotongan atau pemungutan oleh pihak ketiga berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sesuai dengan hukum pajak formil yang telah diutarakan oleh Mardiasmo (2009;5) bahwa wajib pajak mempunyai hak untuk mengajukan keberatan. Sesuai dengan teori dan apa yang dikatakan oleh Bapak Ariaman, keberatan bisa diajukan oleh wajib pajak paling lama 3 (tiga) bulan sejak tanggal dikirim Surat Ketetapan Pajak (SKP) atau sejak tanggal pemotongan atau pemungutan pajak oleh pihak ketiga.

Keberatan merupakan upaya hukum pertama yang dilakukan oleh wajib pajak dalam mencari keadilan atas kerugian yang tertuang dalam SKP. Dalam mengajukan keberatan, wajib harus terlebih dahulu melengkapi syarat

formal sesuai dengan Pasal 4 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf d, huruf e, dan huruf f PMK Nomor 9/PMK.03/2013 yaitu:

- a. Diajukan secara tertulis dalam bahasa Indonesia;
- b. Mengemukakan jumlah pajak yang terutang atau jumlah pajak yang dipotong atau dipungut atau jumlah rugi menurut penghitungan wajib pajak dengan disertai alasan-alasan yang menjadi dasar penghitungan;
- c. 1 (satu) keberatan diajukan hanya untuk 1 (satu) surat ketetapan pajak, untuk 1 (satu) pemotongan pajak, atau untuk 1 (satu) pemungutan pajak;
- d. Wajib pajak telah melunasi pajak yang masih harus dibayar paling sedikit sejumlah yang telah disetujui wajib pajak dalam pembahasan akhir hasil pemeriksaan atau pembahasan akhir hasil verifikasi, sebelum Surat Keberatan disampaikan;
- e. Diajukan dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan sejak tanggal:
 - 1) Surat ketetapan pajak dikirim; atau
 - 2) Pemotongan atau pemungutan pajak oleh pihak ketiga, kecuali wajib pajak dapat menunjukkan bahwa jangka waktu tersebut tidak dapat dipenuhi karena di luar kekuasaan wajib pajak;
- f. Surat Keberatan ditandatangani oleh wajib pajak, dan dalam hal Surat Keberatan ditandatangani oleh bukan wajib pajak, Surat Keberatan tersebut harus dilampiri dengan surat kuasa khusus

sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (3) Undang-Undang KUP.

Syarat formal tetap diperiksa oleh Penelaah Keberatan (PK) walaupun saat pertama kali mengajukan keberatan di KPP sudah diperiksa karena bisa saja syarat tersebut masih belum lengkap dan benar. Jika syarat formal ini sudah dianggap memenuhi, maka baru masuk ke materi sengketa sesuai dengan pernyataan dari Bapak Kusnanto.

Sedangkan sesuai dengan pernyataan dari Bapak Bagus berkaitan dengan istilah masalah utama dalam keberatan sudah tepat karena ini menyangkut hak wajib pajak dan sesuai dengan teori yang ada bahwa keberatan merupakan upaya hukum dan hak setiap wajib pajak, artinya wajib pajak baik itu orang pribadi maupun badan berhak mengajukan keberatan. Perlu diingat bahwa di bidang PKB Kanwil DJP Jawa Timur III terdiri dari 4 (empat) Seksi yaitu PKB I berkaitan dengan bidang industri, PKB II berkaitan dengan bidang dagang, PKB III berkaitan dengan bidang jasa, dan PKB IV berkaitan dengan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Sedangkan yang perlu digaris-bawahi bahwa Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) sejak 1 Januari 2013 sudah menjadi wewenang pemerintah daerah, tapi hal itu khusus untuk pedesaan dan perkotaan (P2) sedangkan untuk perkebunan, perhutanan, dan pertambangan tetap wewenang Direktorat Jenderal Pajak dan keberatan juga tetap diselesaikan di Kantor Wilayah. Hal tersebut sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Bapak Tatak tentang didaerahkannya Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB P2) dan dalam sisi keberatan, Nilai

Jual Objek Pajak (NJOP) adalah kasus keberatan di PKB IV yang paling mendominasi.

Prosedur yang harus dilakukan oleh seorang PK dalam menyelesaikan sebuah kasus keberatan tidak langsung memeriksa kasus tersebut kemudian mengeluarkan keputusan keberatan, akan tetapi begitu rumit dan panjang. Pertama, PK meminta wajib pajak untuk menjelaskan kronologinya dan juga pemeriksa (jika diperlukan), di posisi ini PK harus berada ditengah-tengah dan tidak boleh memihak salah satu. Kedua, PK harus meminta data/dokumen kepada wajib pajak untuk ditelaah lebih lanjut. Ketiga, PK baru bisa memutuskan apakah keberatan yang diajukan oleh wajib pajak tentunya diketahui oleh Kepala Seksi, Kepala Bidang, dan Kepala Kanwil.

Sesuai dengan pasal 13 ayat (1) huruf b PMK Nomor 9/PMK.03/2013, bahwa dalam proses penyelesaian keberatan, Direktur Jenderal Pajak berwenang untuk meminta wajib pajak untuk memberikan keterangan terkait dengan materi yang disengketakan melalui penyampaian surat permintaan keterangan. Wajib pajak harus memenuhi permintaan diatas paling lama 15 (lima belas) hari kerja setelah tanggal surat permintaan keterangan dikirim, namun jika wajib pajak tidak memenuhinya Direktur Jenderal Pajak dapat menyampaikan surat permintaan keterangan yang kedua ke wajib pajak dan wajib pajak harus memenuhinya paling lama 10 (sepuluh) hari kerja setelah tanggal surat permintaan keterangan yang kedua dikirim. Untuk pemanggilan pemeriksa tentunya seorang PK juga perlu untuk mendapat penjelasan tentang SKP yang diterbitkan, jika pemeriksa ternyata

salah dalam penerapan peraturan maka pihak Kanwil DJP Jatim III akan mengirimkan surat teguran ke KPP tempat pemeriksa, ini dibenarkan oleh Bapak Ari seorang PK di PKB I bahwa:

“Kami biasanya jika melihat permohonan wajib pajak akan membandingkan pemeriksa dan wajib pajak bagaimana kronologinya dan cara memahami mereka tentang peraturan. Dan jika pemeriksa salah maka kami akan menegurnya (mengirim surat ke KPP bahwa ada salah pemahaman) kemudian kami akan membetulkan koreksi pemeriksa tersebut dengan kondisi mengurangi atau menghapuskan di SKP-nya dan itu hasilnya bisa sebagian atau seluruhnya.” (Wawancara dilakukan pada hari Selasa, 28 Januari 2014 pukul 09.19 WIB di ruang Bidang PKB lantai 2 Kanwil DJP Jatim III)

Pengertian diatas juga sudah sesuai dengan apa yang ada dalam teori menurut Saidi (2007:37) yang meluruskan pendapat Soemitro bahwa untuk saat ini keberatan menyelenggarakan peradilan dari salah satu pihak yang bersengketa, artinya bahwa dalam menyelesaikan kasus keberatan Direktorat Jenderal Pajak tidak semata-mata langsung memutuskan. Akan tetapi, Direktorat Jenderal Pajak juga akan meminta penjelsan dari fungsional pemeriksa KPP terkait SKP yang diterbitkannya dan juga wajib pajak terkait dengan surat keberatan yang diajukan.

Dalam menelaah masalah berkas keberatan yang diajukan oleh wajib pajak, seorang PK tidak langsung memutuskan berkas keberatan tersebut. PK harus meminjam buku, catatan, data, dan informasi dalam bentuk *hardcopy* dan/atau *softcopy* ke wajib pajak terkait materi yang disengketakan. Hal ini diperlukan untuk mendukung penelaahan lebih lanjut sesuai dengan SKP yang diterbitkan oleh pemeriksa, namun jika hal diatas tidak juga dipenuhi oleh wajib pajak maka PK akan tetap memproses sesuai dengan data

yang ada, karena sesuai dengan Pasal 14 ayat (1) PMK Nomor 9/PMK.03/2013 jika pembukuan, catatan, data, dan informasi, atau keterangan lain yang diminta pada saat pemeriksaan tetapi tidak diberikan oleh wajib pajak, tidak dipertimbangkan dalam penyelesaian keberatan, kecuali pembukuan, catatan, data, dan informasi, atau keterangan lain tersebut berada di pihak ketiga dan belum diperoleh wajib pajak pada saat pemeriksaan. Para PK di Kanwil DJP Jatim III berharap penuh kepada wajib pajak agar responsif terhadap apa yang dibutuhkan oleh PK saat menelaah sebuah kasus keberatan apalagi wajib pajak yang tidak setuju atas SKP yang diterbitkan oleh pemeriksa.

Cara menyelesaikan kasus keberatan yang ditangani setiap PK di Kanwil DJP Jatim III tidak dilakukan secara individu, walaupun apa yang telah dikatakan Bapak Kusnanto seorang PK dari PKB IV adalah pada prinsipnya sendiri-sendiri setiap PK namun hal itu kurang benar karena semua keberatan yang diselesaikan di Kanwil DJP Jatim III tidak bisa diselesaikan hanya oleh seorang PK tapi minimal harus dengan Kepala Seksi dan Kepala Bidang (sesuai dengan Surat Tugas). Hal ini dibuktikan oleh Ibu Erni seorang PK dari PKB III bahwa :

“Iya tidak bisa individu hanya PK, justru PK tidak tanda tangan tapi hanya di laporan penelitian. Jadi Kepala Kanwil itu yang tanggung jawab, Kepala Kanwil yang mengerti kasusnya bagaimana dan penyelesaiannya bagaimana apakah sesuai dengan aturan dan Kepala Kanwil juga memantau kalau memang tidak sesuai dengan ketentuan walaupun menurut Kepala Seksi dan Kepala Bidang sudah sesuai ya kami tetap dipanggil bersama Kepala Seksi untuk menjelaskan dasar pemikirannya bagaimana nanti Kepala Kanwil memberikan pemikirannya. Maka dari itu 1

bulan sebelum jatuh tempo, berkas harus sudah ada di Kepala Kanwil agar bisa membaca lebih detail kalau ada salah masih ada waktu untuk membetulkan.” (Wawancara dilakukan pada hari Senin, 27 Februari 2014 pukul 09.20 WIB di ruang Bidang PKB lantai 2 Kanwil DJP Jatim III)

Namun ketika seorang PK merasa kesulitan dalam menyelesaikan sebuah kasus sengketa, terutama bagi PK baru yang belum terlalu banyak menyelesaikan sengketa yang bermacam-macam, PK tersebut juga bisa meminta pendapat ke PK lain yang sudah pernah menangani kasus semacam itu. Dalam hal ini PK biasanya membuka semacam diskusi kecil yang dihadiri oleh seluruh/sebagian PK, Kepala Seksi, dan Kepala Bidang sesuai dengan yang dikatakan oleh Bapak Ari seorang PK dari PKB I. Artinya bahwa tidak menutup kemungkinan juga menambahkan seorang PK atau lebih dalam menyelesaikan sebuah kasus keberatan (tetap sesuai dengan Surat Tugas yang dikeluarkan).

Sesuai dengan apa yang telah disampaikan Bapak Taufan, bahwa bank data (*database*) secara *online* sangat dibutuhkan dalam menyelesaikan keberatan bagi PK baru karena jika tidak maka proses penyelesaian keberatan akan memakan banyak waktu karena belum tentu PK yang menyelesaikan kasus keberatan mengerti. Hal ini dikarenakan PK baru harus bertanya dahulu/membuka diskusi bersama PK lain yang sudah pernah menangani kasus yang sedang diselesaikan. Jika ada *database* secara *online* maka data-data penyelesaian yang dahulu akan muncul secara otomatis ketika seorang PK sedang menyelesaikan kasus yang sama. Oleh karena itu, *database* secara *online* sangat dibutuhkan khususnya oleh Kanwil DJP Jatim III dan umumnya

Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan pelayanan maksimal kepada wajib pajak yang sedang mengajukan keberatan dan proses yang singkat dalam menelaah keberatan.

Sedangkan apa yang disampaikan Ibu Erni, saat pembahasan akhir sebelum keputusan keberatan diterbitkan wajib pajak dapat memberikan tanggapan dan hasil tersebut tidak bersifat final dan bukan merupakan keputusan keberatan wajib pajak. Jika saat pembahasan sengketa terjadi kebuntuan dalam memahami suatu aturan, maka yang harus dilakukan adalah meminta tanggapan ke Kantor Pusat DJP karena hal ini berkaitan dengan keputusan atas suatu keberatan yang tidak bisa diambil langsung. Keputusan atas suatu keberatan harus didasarkan atas suatu aturan yang ada, baik Undang-Undang Perpajakan sebagai induk peraturan maupun aturan pelaksanaannya terhadap materi yang disengketakan. Keputusan itu dapat berupa mengabulkan seluruhnya, mengabulkan sebagian, menolak, atau menambah besarnya jumlah pajak yang masih harus dibayar yang dituangkan dalam Surat Keputusan Keberatan (Pasal 17 ayat (3) PMK Nomor 9/PMK.03/2013) atau sesuai dengan apa yang ada dalam teori menurut Saidi (2007:318).

Jadi, keberatan merupakan awal upaya hukum yang dilakukan oleh wajib pajak. Hal ini diawali karena ada wajib pajak yang memanfaatkan celah-celah dalam hukum pajak. Maka dari itu, setiap pegawai pajak yang berada di bidang PKB Kanwil DJP Jatim III dituntut untuk menyamakan persepsi terhadap suatu aturan baik induknya maupun aturan dibawahnya.

Selain itu, pemahaman seorang PK harus diatas wajib pajak/konsultan pajak baik sisi perpajakannya, objek pajaknya, maupun sisi akuntansinya.

2. Evaluasi atas Pelaksanaan Penyelesaian Keberatan Pada Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III

(a) Perbedaan Pemahaman dengan Wajib Pajak terhadap Peraturan Perpajakan

Perpajakan identik dengan peraturan yang berubah-ubah, terutama aturan pelaksanaannya. Setiap pelaku perpajakan, baik itu wajib pajak, pegawai pajak, hakim, ataupun konsultan sebagai kuasa dari wajib pajak memiliki sikap dan pemahaman yang berbeda terutama terkait dengan pasal yang ada didalam aturan tersebut. Perbedaan pemahaman inilah yang disebut dengan multi interpretasi (multi tafsir) peraturan perpajakan. pemahaman akan suatu peraturan tentu didasarkan akan kepentingan masing-masing. Belum tentu jika wajib pajak dengan konsultannya memiliki tafsiran yang sama. Hal ini sah-sah saja karena setiap orang mempunyai hak dalam memahami suatu aturan perpajakan karena hampir semuanya jenis hukum di Indonesia bersifat multi tafsir, tidak terkecuali hukum pajak.

Pengajuan keberatan yang ditangani oleh Kanwil DJP Jatim III, hampir seluruh wajib pajaknya diwakili oleh para konsultan pajak yang sudah diatur dalam Pasal 32 ayat (3) Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan yaitu orang

pribadi atau badan dapat menunjuk seorang kuasa dengan surat kuasa khusus untuk menjalankan hak dan memenuhi kewajiban sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan. hal ini dibenarkan oleh Bapak Sairoji selaku Kepala Seksi PKB II bahwa:

“Sebenarnya kita sudah punya persyaratan untuk konsultan, jika konsultan tidak punya brevet/surat kuasa ya kita tolak. Biasanya setiap konsultan ada ijin konsultannya, yang pertama kita tanyakan ijinnya kemudian meminta surat kuasanya, minimal dua hal itu.”
(Wawancara dilakukan pada hari Selasa, 21 Januari 2014 pukul 10.35 WIB di ruang Bidang PKB lantai 2 Kanwil DJP Jatim III)

Sesuai dengan apa yang diutarakan Ibu Rini dan Ibu Erni, bahwa sebagian besar wajib pajak diwakili oleh konsultannya masing-masing dan tentunya dalam memahami suatu aturan pajak sangat paham karena yang datang pada saat penyelesaian itu adalah konsultannya. Namun di sisi lain apa yang dikatakan oleh Ibu Erni bahwa wajib pajak orang pribadi masih kurang paham terutama menyangkut keberatan dan pengurangan karena kewajiban perpajakan dari wajib pajak orang pribadi cenderung sederhana. Sedangkan menurut Bapak Kusnanto, masih ada perbedaan pemahaman terutama terkait dengan NJOP tanah, dan Bapak Taufan juga memiliki pandangan yang sama dengan Bapak Kusnanto bahwa masih banyak sekali wajib pajak yang belum paham mengenai aturan perpajakan.

Kanwil DJP Jatim III dalam menangani pemahaman yang berbeda (multi tafsir) antara wajib pajak dan pegawai pajak adalah melakukan sosialisasi secara rutin kepada seluruh pegawai pajak yang ada di bidang PKB agar dalam menafsirkan sebuah aturan itu bisa sama. Bagi wajib pajak, sosialisasi diberikan bukan oleh Kantor Wilayah namun ini adalah

tugas dari tiap KPP atau KP2KP melalui AR (*Account Representative*) atau Seksi Pengawasan dan Konsultasi (Waskon) dan sekarang semua peraturan perpajakan sudah bersifat *online* artinya siapa saja bisa mengaksesnya. Sedangkan tugas dari Kantor Wilayah adalah berkaitan dengan penegakan hukum (*law enforcement*), tetapi tidak menutup kemungkinan memberikan pemahaman kepada wajib pajak ketika pembahasan hasil penelitian. Sebagian besar PK juga menyadari bahwa pentingnya menyamakan penafsiran adalah hal mutlak yang harus dipenuhi, baik penafsiran terhadap hal yang bersifat formal maupun yang bersifat material. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Ibu Ambar.

Jika dalam menyelesaikan sebuah kasus keberatan ada perbedaan pemahaman atau penafsiran dan hal ini tidak juga selesai antara wajib pajak dengan PK, maka langkah yang diambil adalah meminta penegasan atas suatu aturan ke Kantor Pusat DJP. Langkah ini diambil jika dilingkup Kantor Wilayah tidak bisa juga memutuskan suatu aturan yang benar. Karena dalam memahami suatu aturan, PK harus mencari penguat/pendukung dari Undang-Undang yaitu Peraturan Menteri Keuangan sampai Surat Edaran. Secara umum tingkat perbedaan pemahaman wajib pajak dan PK bisa diatasi karena para PK berupaya memberikan pengertian tentang tafsiran sebuah aturan perpajakan, dan perbedaan sikap wajib pajak itu wajar karena setiap wajib pajak juga memiliki kepentingan yang berbeda.

(b) Jangka Waktu Penerbitan Surat Keputusan Keberatan

Berbagai pelayanan yang ada di bidang PKB Kanwil DJP Jatim III, pelayanan keberatan adalah satu-satunya pelayanan yang membutuhkan paling banyak waktu karena PK harus meminjam data milik wajib pajak, memanggil pemeriksa, atau bahkan mendatangi ke lokasi usaha dari wajib pajak. Menurut Pasal 17 ayat (1) PMK Nomor 9/PMK.03/2013, 12 (dua belas) bulan adalah waktu paling lama bagi seorang PK untuk menyelesaikan sebuah kasus keberatan, jika melebihi waktu tersebut maka keberatan wajib pajak dianggap diterima dan DJP harus menerbitkan Surat Keputusan Keberatan (Pasal 17 ayat (5) PMK Nomor 9/PMK.03/2013). Oleh karena itu, target dan pengawasan terhadap para PK selalu dibuat oleh masing-masing Kepala Seksi di bidang PKB Kanwil DJP Jatim III agar tidak mendekati jangka waktu yang ada atau bahkan melampauinya.

Target dan pengawasan itu dibuat agar pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak bisa optimal, selain itu jika ada kekeliruan dalam penelaahan kasus keberatan masih ada waktu untuk membetulkan. Di PKB I, sesuai apa yang dikatakan Ibu Rini sebagai Kepala Seksi PKB I bahwa:

“Di PKB I sendiri ada waktu 6 bulan dan saya selalu bilang ke teman-teman PK kemarin kita harus menyelesaikan apa yang menjadi jatuh tempo untuk sampai 6 bulan kedepan.” (Wawancara dilakukan pada hari Senin, 27 Januari 2014 pukul 15.38 WIB di ruang Bidang PKB lantai 2 Kanwil DJP Jatim III)

Berdasarkan pernyataan diatas bahwa target penyelesaiannya adalah 6 (enam) bulan dan pengawasannya dengan cara memngingatkan para PK apa yang menjadi jatuh tempo 6 bulan kedepan. Namun untuk Seksi PKB

II seperti apa yang dikatakan oleh Ibu Ambar sebagai Kepala Seksi PKB II dengan mematuhi aturan yang ada yaitu paling lama 12 (dua belas) bulan tergantung dengan bobot yang disengketakan, dan membuat papan pengawasan sebagai kontrol terkait dengan jangka waktu jika ada PK yang sudah mendekati jangka waktu yang ada.

Berbeda dengan PKB I, di Seksi PKB III terlalu susah jika mengerjakan dibawah 6 (enam) bulan kecuali wajib pajak kecil, setidaknya itu yang diutarakan oleh Kepala Seksi PKB III Bapak Syairoji. Namun dari kasus yang telah ditangani tidak ada yang sampai pernah melampaui 12 (dua belas) bulan, ini dikarenakan waktu yang dibutuhkan oleh PK dalam menyelesaikan sebuah kasus berpengaruh juga terhadap kualitas kinerja PK. Di PKB II juga melakukan sortasi untuk memilah berkas mana yang bisa diselesaikan lebih dulu dan berkas mana yang memerlukan waktu yang lama. Sedangkan di Seksi PKB IV adalah tidak sampai 8 (delapan) bulan.

Secara umum, semua penyelesaian yang sudah berjalan di Kanwil DJP Jatim III tidak ada yang melebihi jangka waktu 12 (dua belas) bulan. Karena jika melebihi jangka waktu tersebut, kinerja PK dianggap tidak maksimal dan akan mendapatkan teguran dari Kantor Pusat DJP, oleh karena itu Kanwil DJP Jatim III memiliki program unggulan dalam penyelesaian keberatan yaitu 9 (sembilan) bulan. Walaupun ada target dari tiap Seksi yang rata-rata dibawah 9 (sembilan) bulan, dalam menyelesaikan kasus keberatan harus tetap memperhatikan prosedurnya,

melihat materi yang disengketakan, dan juga melihat aturan yang mengenai materi tersebut.

(c) Jumlah Sumber Daya Manusia di Bagian Penelaah Keberatan

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah kunci dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan, apakah SDM yang dimiliki itu sudah kompeten atau belum. SDM juga berpengaruh terhadap hasil kerja, apakah cepat atau justru lambat, SDM yang banyak tentunya akan mempercepat proses pekerjaan. Di Kanwil DJP Jatim III, khususnya SDM di bagian PK ada sebanyak 20 PK yang dibagi dalam 4 Seksi, dan maksimal PK didalam 1 Seksi adalah 6 PK.

Jumlah tersebut sebagian besar tidak mengeluhkan atas jumlah PK di tiap Seksi. Apa yang dikatakan oleh Bapak Budi, tidak bisa memberikan pernyataan bahwa kurang/tidak terhadap jumlah PK yang ada, hal ini dikarenakan karena jumlah berkas keberatan yang masuk tidak bisa diprediksi seperti penerimaan dari sektor pajak yang ada target dan realisasinya. Tapi dari jumlah yang ada, tiap Seksi harus bisa memaksimalkan dengan berkas-berkas yang masuk meskipun banyak. Pernyataan yang sama juga diutarakan oleh Ibu Ambar karena jumlah permohonan yang masuk tidak bisa diprediksi.

Di bidang PKB Kanwil DJP Jatim III, setiap PK memiliki kemampuan dan latar belakang pendidikan yang berbeda, jika di PKB I sebagian besar memiliki kemampuan di bagian laporan keuangan perusahaan sedangkan di PKB IV memiliki kemampuan dalam penilaian

PBB karena bidang yang ditangani berkaitan PBB. Di sisi lain, setiap PK harus selalu siap dengan kondisi apapun, artinya untuk penyegaran setiap PK selalu dipindah dari Seksi satu ke Seksi yang lain dan pengetahuan PK tidak boleh hanya satu ilmu. Jadi, dalam memilih seorang PK, Kanwil DJP Jatim III sangat selektif karena PK adalah bekerjanya di bidang teknis yaitu tentang menegakkan suatu hukum perpajakan. setiap Seksi tidak bisa mengatakan bahwa jumlah PK yang ada saat ini mencukupi atau tidak, karena permohonan keberatan tidak bisa diprediksi apakah bertambah, tetap, atau malah berkurang. Jumlah yang ada tersebut tentunya juga memperhatikan dari kasus yang ada, dan tidak begitu rumit dan kompleks jika dibandingkan dengan Kantor Wilayah yang ada di Jakarta.

Secara umum, proses penyelesaian keberatan yang dilakukan oleh Kanwil DJP Jatim III sudah benar dan sesuai dengan prosedur dan teori yang ada. Jika dalam hal memutuskan suatu kasus keberatan yang nantinya wajib pajak berpotensi untuk mengajukan banding misalnya menolak atau menerima sebagian, Kanwil DJP Jatim III tidak akan menghalang-halangi tindakan wajib pajak tersebut karena setiap wajib pajak mempunyai penghitungan atau pandangan yang berbeda atas suatu Surat Keputusan Keberatan dan banding adalah hak wajib pajak yang diajukan ke Pengadilan Pajak, artinya bahwa dalam menyelesaikan sengketa di bidang perpajakan Kanwil DJP Jatim III tidak memandang keputusan keberatannya tapi harus melihat persoalannya/materi sengketanya dan diselesaikan seadil-adilnya dan sebenarnya. Namun dari semua proses penyelesaian keberatan di Kanwil DJP

Jatim III ada beberapa evaluasi yaitu cara mengantisipasi para Penelaah Keberatan (PK) baru yang sebelumnya belum pernah menjabat sebagai Penelaah Keberatan (PK) yang membutuhkan waktu lebih lama ketika menyelesaikan suatu kasus keberatan yang belum pernah ditangani, selain itu juga perlunya penambahan Sumber Daya Manusia (SDM) di bagian Penelaah Keberatan (PK) agar lebih cepat dalam menyelesaikan kasus keberatan bahkan tidak melebihi target yang telah dibuat oleh Kanwil DJP Jatim III yaitu 9 (sembilan) bulan.

