

**ANALISIS EFEKTIVITAS BIDANG KEBERATAN,
BANDING DAN PENGURANGAN DALAM
MENYELESAIKAN KEBERATAN PAJAK
(Studi Kasus Pada Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

FARAH ATHAYA MAYDISTA

NIM. 175030407111011



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

MALANG

2021





MOTTO

SABAR, SATU PER SATU.



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Analisis Efektifitas Bidang Keberatan, Banding dan Pengurangan Dalam Menyelesaikan Keberatan Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III)

Disusun Oleh : Farah Athaya Maydista

NIM : 175030407111011

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Ilmu Administrasi Bisnis

Program Studi : Perpajakan

Malang, 18 Juni 2021

Pembimbing



Dessanti Putri Sekti Ari, SE.,MSA, Ak

NIP. 19812232015042001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi yang berjudul “Analisis Efektivitas Bidang Keberatan, Banding dan Pengurangan Dalam Menyelesaikan Keberatan Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III)” tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 21 Juni 2021



Farah Athaya Maydista

175030407111011

TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi Fakultas Ilmu

Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 1 Juli 2021

Jam : 10.00 WIB

Skripsi Atas Nama : Farah Athaya Maydista (175030407111011)

Judul : Analisis Efektivitas Bidang Keberatan, Banding dan
Pengurangan dalam Menyelesaikan Keberatan Pajak (Studi
Kasus Pada Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III

Dan dinyatakan
(LULUS)

Majelis Penguji

Ketua

(Dessanti Putri Sekti Ari, SE., MSA., Ak)
NIP. 198812232015042001

Anggota

Anggota

(Priandhita Sukowidianti Asmoro, SE, MSA., Ak) (Nurlita Sukma Alfandia, SE., MA)
NIP. 198611172015042002 NIP. 19881112019032015

RINGKASAN

Farah Athaya Maydista, 2021, **Analisis Efektivitas Bidang Keberatan, Banding dan Pengurangan Dalam Menyelesaikan Keberatan Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III)** Ketua Pembimbing : Dessanti Putri Sekti Ari, SE.,MSA.Ak,

Salah satu upaya administratif yang dipakai dalam penyelesaian sengketa pajak yakni melalui upaya keberatan. Pada hakikatnya keberatan merupakan upaya hukum biasa yang berada di luar Pengadilan Pajak sebagai akibat dari adanya perbedaan penafsiran dan pendirian terhadap ketentuan hukum di bidang perpajakan atas suatu kasus tertentu yang diajukan oleh wajib pajak yang diperuntukkan untuk memohonkan keadilan terhadap kerugian bagi wajib pajak. Upaya keberatan diajukan dan diselesaikan oleh bidang keberatan, banding dan pengurangan yang berada di bawah ruang lingkup direktorat jenderal pajak. Dalam praktiknya proses keberatan sering dianggap berat sebelah dan tidak adil oleh para wajib pajak. Hal ini ditunjukkan oleh banyaknya permohonan keberatan yang ditolak oleh bidang keberatan, banding dan pengurangan. Namun ketika diajukan banding ke pengadilan pajak, sengketa yang tadinya ditolak justru dikabulkan oleh hakim di pengadilan pajak. Hal ini menimbulkan keraguan bagi masyarakat atas keindipendenan dan efektivitas serta keadilan dari bidang keberatan, banding dan pengurangan tersebut, yang mana keberadaannya berada di bawah ruang lingkup Direktorat Jenderal Pajak yang berperan sebagai pihak yang memberikan putusan keberatan juga sebagai pihak tergugat.

Tujuan dari penelitian ini adalah: (1) Mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas bidang keberatan, banding dan pengurangan dalam menyelesaikan sengketa pajak pada tingkat keberatan

Hasil penelitian ini menunjukkan berdasarkan faktor waktu, faktor kecermatan dan faktor pelayanan, keberadaan dari bidang keberatan, banding dan pengurangan dikatakan telah berjalan secara efektif.

Kata Kunci : Sengketa Pajak; Keberatan Pajak; Bidang Keberatan, Banding Dan Pengurangan.

SUMMARY

Farah Athaya Maydista, 2021, **Analysis Effectiveness of Objections, Appeals and Reductions in Resolving Tax Objections (Case Study at Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III)**. Lead Advisor: Dessanti Putri Sekti Ari, SE.,MSA.Ak,

One of the administrative efforts used in the solution of tax disputes is through objections. In essence, the objection is an ordinary legal effort that is outside the Tax Court as a result of differences in interpretation and stance on the legal provisions in the taxation sector on a particular case submitted by the taxpayer which is intended to apply for justice against losses for the taxpayers. Objections are filed and resolved by the field of objections, appeals and reductions which are under the scope of the *Direktorat Jenderal Pajak*. In practice, the objection process is often considered one-sided and unfair by taxpayers. This is indicated by the number of objections that were rejected by the objection, appeal and reduction fields. However, when an appeal was submitted to the tax court, the dispute that had been rejected was actually granted by the judge at the tax court. This raises doubts for the public regarding the independence and effectiveness and justice of the objections, appeals and reductions, which are under the *Direktorat Jenderal Pajak*, which acts as the party giving the objection decision as well as the defendant.

The purpose of this research are: (1) Knowing, describing and analyzing the effectiveness of the areas of objection, appeal and reduction in resolving tax disputes at the level of objection.

The results of this study indicate that based on time factor, accuracy factor and service factor, the existence of the objection, appeal and reduction field is said to have been running effectively.

Keywords : Tax Disputes; Tax Objections; Field of Objections, Appeals And Reductions.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: “Analisis Efektivitas Bidang Keberatan, Banding dan Pengurangan Dalam Menyelesaikan Keberatan Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III).”

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Bisnis Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis sangat menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya.
2. Bapak Prof. Dr. Drs. Mochammad Al Musadieq, MBA., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya.
3. Ibu Saparilla Worokinasih Dr., S.Sos., M.Si dan Ibu Priandhita Sukowidyanti A, SE., MSA. Ak selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
4. Ibu Dessanti Putri Sekti Ari, SE.,MSA.Ak selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya, serta memberikan bimbingan, saran, motivasi, serta arahan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi.



Malang, 19 Juni 2021

Farah Athaya Maydista

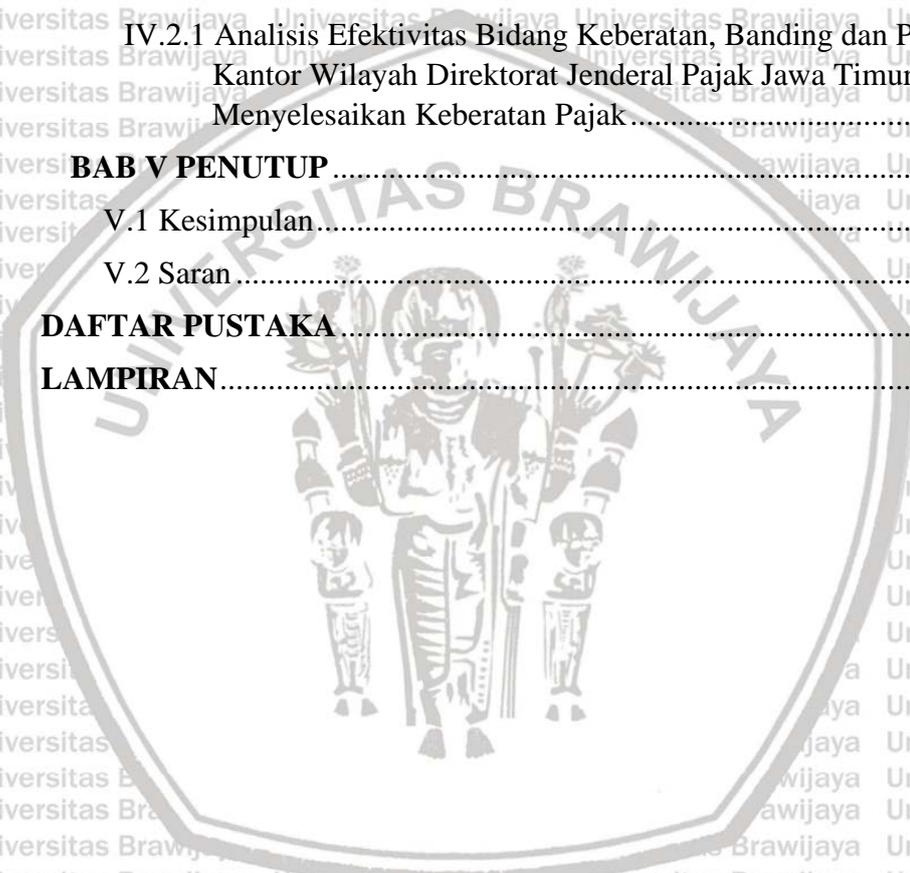


DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
DAFTAR GAMBAR	iii
DAFTAR TABEL	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	9
I.3 Tujuan Penelitian.....	9
I.4 Kontribusi Penelitian.....	10
I.5 Sistematika Pembahasan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
II.1 Tinjauan Empiris.....	13
II.2 Tinjauan Teoritis.....	24
II.2.1 Efektivitas.....	24
II.2.2 Pemeriksaan Pajak.....	25
II.2.3 Sengketa Pajak.....	27
II.2.4 Lembaga Peradilan Pajak.....	29
II.2.5 Keberatan Pajak dan Lembaga Keberatan Pajak.....	30
II.3 Kerangka Pemikiran.....	40
BAB III METODE PENELITIAN	43
III.1 Jenis Penelitian.....	43
III.2 Fokus Penelitian.....	44
III.3 Lokasi dan Situs Penelitian.....	45
III.4 Sumber Data.....	46
III.5 Teknik Pengumpulan Data.....	48
III.6 Instrumen Penelitian.....	50
III.7 Metode Analisis Data.....	51
III.8 Uji Validitas Data.....	54



BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	58
IV.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	58
IV.1.1 Profil Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III... ..	58
IV.1.2 Tugas dan Fungsi Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III	59
IV.1.3 Struktur Organisasi Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III	61
IV.2 Penyajian Data dan Pembahasan	65
IV.2.1 Analisis Efektivitas Bidang Keberatan, Banding dan Pengurangan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III Dalam Menyelesaikan Keberatan Pajak.....	66
BAB V PENUTUP	97
V.1 Kesimpulan.....	97
V.2 Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN	104



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran 42

Gambar 3.1 Proses Analisis Data Penelitian Kualitatif 54

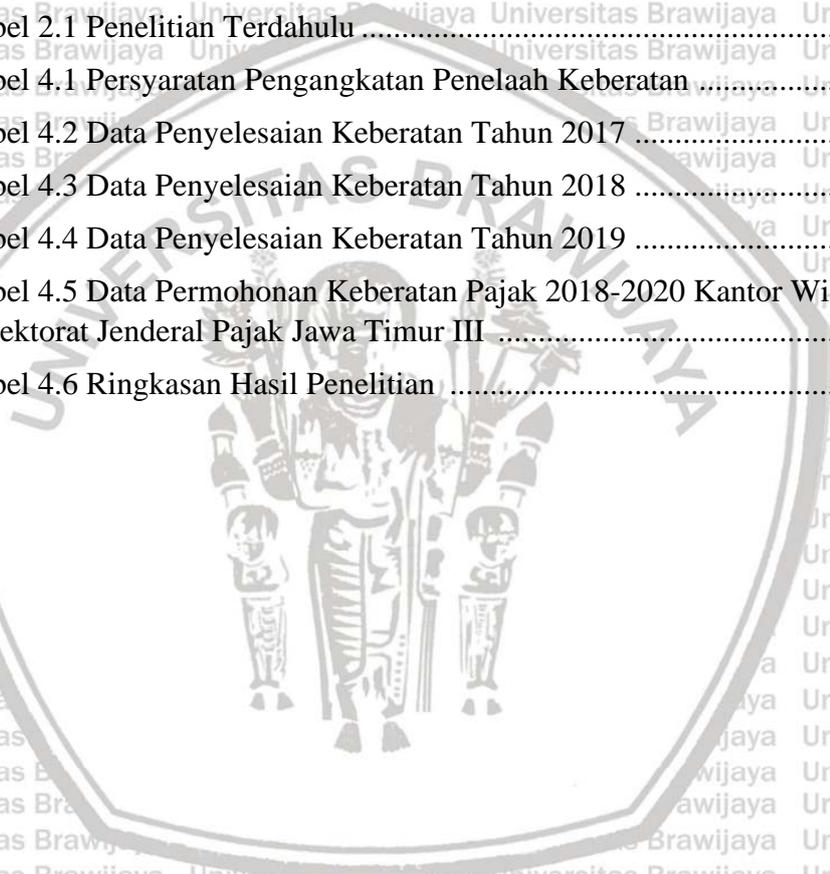
Gambar 3.2 Triangulasi Sumber 56

Gambar 3.3 Triangulasi Teknik 57



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Keputusan Keberatan.....	4
Tabel 1.2 Data Putusan Pengadilan Pajak Atas Banding.....	6
Tabel 1.3 Data Keberatan Pajak 2018-2020 Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III.....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 4.1 Persyaratan Pengangkatan Penelaah Keberatan	86
Tabel 4.2 Data Penyelesaian Keberatan Tahun 2017	72
Tabel 4.3 Data Penyelesaian Keberatan Tahun 2018	74
Tabel 4.4 Data Penyelesaian Keberatan Tahun 2019	77
Tabel 4.5 Data Permohonan Keberatan Pajak 2018-2020 Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III	89
Tabel 4.6 Ringkasan Hasil Penelitian	95



BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Menurut Undang-undang Pengadilan Pajak pengertian sengketa pajak adalah sengketa yang timbul dalam bidang perpajakan antara wajib pajak atau penanggung pajak dengan pejabat yang berwenang sebagai akibat dikeluarkannya keputusan yang dapat diajukan banding atau gugatan kepada pengadilan pajak berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan, termasuk gugatan atau pelaksanaan penagihan berdasarkan Undang-undang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa. Adapun menurut Asmorowati (2011) penyebab terjadinya sengketa pajak diawali dengan adanya ketidaksamaan persepsi atau terdapat perbedaan pendapat antara wajib pajak dengan pihak fiskus terkait hal penetapan pajak terutang untuk pajak-pajak pusat. Dalam kerangka negara hukum, jika terjadi suatu sengketa pajak, maka wajib pajak berhak mendapat perlindungan hukum yang bertujuan untuk memberikan rasa keadilan bagi wajib pajak dalam menyelesaikan sengketa pajak. Menurut Sumitro (1997) dalam penyelesaian kasus sengketa pajak di Indonesia dapat dilakukan dengan dua mekanisme, yaitu penyelesaian sengketa pajak melalui upaya administratif yakni melalui bidang keberatan, banding dan pengurangan dan melalui lembaga yudikasi yaitu Pengadilan Pajak.

Penyelesaian sengketa pajak antara wajib pajak dan fiskus melalui upaya administratif ini dimaksudkan untuk memudahkan dan memberikan rasa keadilan serta memperoleh perlindungan hukum, baik bagi fiskus sendiri maupun bagi wajib

pajak. Upaya administratif sering juga disebut sebagai peradilan semu atau peradilan administrasi tidak murni. Pengertian dari peradilan administrasi tidak murni sendiri yakni semua peradilan yang tidak memenuhi syarat-syarat suatu peradilan administrasi murni, misal dikarenakan tidak nyata terdapat suatu perselisihan, atau dikarenakan pihak yang tergugat termasuk atau merupakan bagian dari pihak yang mengadakan peradilan (Soemitro, 1991 : 51).

Salah satu upaya administratif yang dipakai dalam penyelesaian sengketa pajak yakni melalui upaya keberatan. Pada hakikatnya keberatan merupakan upaya hukum biasa yang berada di luar Pengadilan Pajak sebagai akibat dari adanya perbedaan penafsiran dan pendirian terhadap ketentuan hukum di bidang perpajakan atas suatu kasus tertentu yang diajukan oleh wajib pajak yang diperuntukkan untuk memohonkan keadilan terhadap kerugian bagi wajib pajak (Pudyatmoko, 2009 : 26). Adapun pengertian keberatan menurut Nurmantu dan Samudra (2003:626) adalah surat yang berisi pernyataan wajib pajak tentang ketidaksetujuannya terhadap jumlah yang menjadi dasar pengenaan pajak.

Berdasarkan peraturan dari Undang-Undang No 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 25 ayat 1 yang menjelaskan bahwa wajib pajak hanya dapat mengajukan keberatan hanya kepada Direktorat Jenderal Pajak. Keberatan bukan merupakan kewajiban melainkan hak yang diberikan oleh hukum pajak kepada wajib pajak, termasuk pemotong atau pemungut pajak sebagai upaya untuk mendapatkan atau memperoleh perlindungan hukum melalui bidang keberatan, banding dan pengurangan.

Menurut Abduh (2019 : 188) bidang keberatan, banding dan pengurangan dengan

pengadilan pajak tidak berada dalam satu kesatuan utuh dalam satu undang-undang pajak, melainkan diatur secara terpisah dalam undang-undang pajak yang berbeda. Bidang keberatan, banding dan pengurangan berada pada pejabat pajak, yang dilimpahkan wewenang dan ditunjuk untuk melaksanakan peraturan perundang-undangan perpajakan. Bidang keberatan, banding dan pengurangan merupakan bidang dalam penyelesaian sengketa pajak yang berada dalam organisasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

Berdasarkan Keputusan Dirjen Pajak tahun 2018 dengan nomor KEP146/PJ/2018, adanya perubahan wewenang untuk menerbitkan keputusan atas keberatan yang diajukan wajib pajak, termasuk menerbitkan keputusan atas keberatan yang tidak diputuskan setelah melewati jangka waktu 12 (dua belas) bulan sepenuhnya diberikan pada kepala kantor wilayah, tanpa pengecualian apapun. Permohonan keberatan tidak lagi diproses oleh kantor pusat DJP, tetapi harus diputuskan di kantor wilayah. Dalam pengajuan keberatan wajib pajak harus mengajukan surat keberatan atas Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB), Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan (SKPKBT), Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar (SKPLB), Surat Ketetapan Pajak Nihil (SKPN) dan terhadap pemotongan atau pemungutan oleh pihak ketiga berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Keberatan diajukan secara tertulis dalam bahasa Indonesia dengan mengemukakan jumlah pajak yang terutang atau jumlah pajak yang dipotong atau dipungut atau jumlah rugi menurut perhitungan wajib pajak dengan disertai alasan-alasan yang jelas.

Namun, dalam praktiknya proses keberatan sering dianggap berat sebelah dan tidak adil oleh para wajib pajak. Hal ini ditunjukkan oleh banyaknya permohonan keberatan yang ditolak oleh bidang keberatan, banding dan pengurangan yang berada di bawah Direktorat Jenderal Pajak. Hal tersebut dapat dilihat pada table 1.1 berikut:

Tabel 1.1 Hasil Keputusan Keberatan

Tahun Keputusan	Jenis Keputusan Keberatan			Total
	Mengabulkan Seluruhnya	Mengabulkan Sebagian	Menolak	
2014	6.70%	14.92%	77.28%	8.050
2015	7.90%	7.75%	79.56%	9.263
2016	7.92%	14.42%	77.63%	9.042
2017	8.56%	19.74%	71.70%	4.230
2018	13.67%	21.03%	65.30%	10.533
2019	13.31%	19.92%	66.77%	18.067
2020	15.81%	17.70%	66.49%	18.471

Sumber : Jurnal Pajak Indonesia Vol.2, No.2, (2018), Hal.6-19 dan Direktorat Jenderal Pajak

Berdasarkan persentase hasil keberatan yang dapat dilihat pada Tabel 1.1 putusan keberatan untuk menolak keberatan yang diajukan oleh wajib pajak selalu berada di persentase yang lebih tinggi daripada putusan untuk mengabulkan sebagian atau seluruhnya surat keberatan. Hal ini menunjukkan bahwa kecil peluang wajib pajak untuk menang dalam sengketa pajak di tingkat keberatan.

Namun hal berbeda ditunjukkan oleh data hasil putusan pengadilan pajak atas banding. Dimana pada tabel ditunjukkan jika persentase hasil kemenangan Direktorat Jenderal Pajak selalu berada lebih rendah daripada persentase

kemenangannya atas sengketa pajak yang semula ditolak oleh Direktorat Jenderal Pajak itu sendiri namun dilanjutkan ke tingkat banding oleh wajib pajak. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel 1.2 sebagai berikut:

Tabel 1.2 Data Putusan Pengadilan Pajak atas Banding

	2014	2015	2016	2017	2018
Menang/kalah					
Menang	2.076	2.487	2.669	2.034	1.883
Kalah	2.296	2.369	2.970	3.042	2.807
Jumlah	4.372	4.846	5.539	5.076	4.690
% Menang	47.48%	51.32%	47.33%	40.07%	40.15%

Sumber : Jurnal Pajak Indonesia Vol.2, No.2, (2018), Hal.6-19.

Oleh sebab itu, kondisi ini tentunya harus segera ditelusuri faktor penyebab mengapa permohonan keberatan wajib pajak sering ditolak oleh keberatan, banding dan pengurangan akan tetapi ketika permohonan sengketa pajak tersebut diajukan di tingkat banding, permohonan justru dikabulkan oleh hakim pengadilan. Adapun menurut Tampubulon (2013 dalam Jurnal Pajak Indonesia Vol.2, No.2, 2018) pemutusan hasil keberatan yang diberikan oleh keberatan, banding dan pengurangan dinilai berat sebelah dan tidak adil, hal ini dikarenakan bidang yang memberikan keputusan yakni bidang keberatan, banding dan pengurangan, merupakan bidang yang dibawah oleh Direktorat Jenderal Pajak yang mana masih merupakan bagian dari salah satu pihak tergugat. Permasalahan independensi memang menjadi dilema dan menjadi alasan kecurigaan wajib pajak untuk berprasangka bahwa keberatan mereka diproses dengan berat sebelah.

Belum lagi menurut Ispriyarso (2019) terdapat kelemahan dari bidang keberatan, banding dan pengurangan yang terletak pada kedudukannya berada di bawah ruang lingkup Direktorat Jenderal Pajak, hal ini menimbulkan keraguan masyarakat mengenai keefektifan bidang tersebut dalam membuat keputusan keberatan karena ditakutkan akan menimbulkan *conflict of interest*. Ditambah dengan kondisi wajib pajak yang dinilai ditempatkan dalam keadaan yang tidak menguntungkan dimana syarat bagi wajib pajak yang ingin mengajukan keberatan diwajibkan untuk membayar terlebih dahulu sebagian utang pajak yang nominalnya telah disetujui bersama saat proses pemeriksaan di Kantor Pelayanan Pajak berlangsung. Lalu adanya peraturan berupa sanksi denda bagi wajib pajak yang mana jika pengajuan permohonan keberatannya ditolak oleh bidang keberatan, banding dan pengurangan dan wajib pajak tidak mengajukan banding maka wajib pajak harus membayar utang pajak sebesar nominal yang tertera dalam surat keputusan keberatan dikurangi dengan jumlah yang telah dibayar dan ditambah dengan sanksi administrasi berupa denda sebesar 50% (lima puluh persen) dari jumlah pajak berdasarkan keputusan keberatan dikurangi dengan pajak yang telah dibayar sebelum mengajukan keberatan. Sehingga hal tersebut dinilai tidak adil bagi wajib pajak yang ingin berperkara di sengketa pajak tingkat keberatan (Ispriyarso, 2019).

Berdasarkan fenomena diatas peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai efektivitas dari bidang keberatan, banding dan pengurangan dalam menyelesaikan sengketa pajak pada tingkat keberatan. Adapun dikarenakan wewenang untuk menerbitkan surat keberatan berada pada kantor wilayah

direktorat jenderal pajak yang dijelaskan dalam Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP146/PJ/2018 tentang pelimpahan wewenang Direktur Jenderal Pajak kepada para pejabat di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak. Peneliti berencana untuk melakukan sebuah penelitian pada salah satu lokasi kantor wilayah direktorat jenderal pajak yang ada di Indonesia. Peneliti memilih Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III sebagai lokasi penelitian, hal ini didasarkan kepada data permohonan keberatan yang diajukan oleh wajib pajak ke Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III selama 3 (tiga) tahun terakhir selalu meningkat namun penerimaan surat keputusan keberatan tidak mencapai 50% dari data permohonan keberatan yang ada. Belum lagi penolakan surat keputusan keberatan untuk wajib pajak selalu berada pada angka yang lebih tinggi daripada putusan menerima sebagian/seluruh keberatan wajib pajak. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel 1.3 berikut:

Tabel 1.3 Data Keberatan Pajak 2018-2020 Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III

Tahun	Permohonan Keberatan	Permohonan Keberatan Diterima	Amar Surat Keputusan Keberatan			
			Sebagian	Terima	Tolak	Total
2018	288	123	19	29	75	123
2019	516	158	16	44	98	158
2020	561	355	83	96	176	355
Total	1365	636	118	169	349	636
		45,6%	18,5%	26,6%	54,9%	

Sumber : Diolah peneliti dari Direktorat Jenderal Pajak

Dengan melihat hasil data keberatan pada tabel 1.3 dimana banyaknya surat permohonan keberatan wajib pajak yang ditolak oleh Bidang Keberatan, Banding dan Pengurangan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III membuat peneliti ingin membahas lebih lanjut mengenai efektivitas dari bidang tersebut dalam memutuskan surat keberatan pajak.

Adapun untuk mengukur efektivitas dari Bidang Keberatan, Banding dan Pengurangan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III, peneliti menggunakan teori dari Sondang P. Siagian yang terdiri dari beberapa indikator yaitu faktor waktu, faktor kecermatan, dan faktor gaya pelayanan.

Alasan peneliti menggunakan indikator tersebut karena pada penelitian terdahulu untuk mengetahui efektivitas kinerja dari bidang keberatan, banding dan pengurangan biasanya hanya menggunakan indikator dari data jumlah permohonan keberatan yang dilanjutkan ke tingkat banding oleh wajib pajak.

Sedangkan keputusan untuk melanjutkan atau tidaknya perkara keberatan ke tingkat banding adalah murni hak wajib pajak sehingga tidak bisa dikaitkan dengan kinerja dari bidang keberatan, banding dan pengurangan. Oleh karena itu peneliti menggunakan indikator untuk mengukur efektivitas yang berkaitan langsung dengan kinerja dari bidang keberatan, banding dan pengurangan.

Penelitian ini akan berbeda dari penelitian sebelumnya, dimana jika pada penelitian terdahulu berfokus kepada mencari kelemahan dan evaluasi dari Bidang Keberatan, Banding dan Pengurangan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III atas prosedur dalam menyelesaikan keberatan pajak. Maka pada penelitian ini akan berfokus kepada pembahasan efektivitas dari Bidang

Keberatan, Banding dan Pengurangan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III dalam menyelesaikan keberatan pajak. Untuk itu peneliti akan melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Efektivitas Bidang Keberatan, Banding dan Pengurangan dalam Menyelesaikan Keberatan Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III).**

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan dari latar belakang yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah yang ingin peneliti teliti yaitu untuk mengetahui :

1. Bagaimana efektivitas kinerja dari Bidang Keberatan, Banding dan Pengurangan di Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III dalam menyelesaikan keberatan pajak dengan menggunakan indikator faktor waktu, faktor kecermatan dan faktor pelayanan?

I.3 Tujuan Penelitian

Sejalan dengan Rumusan Masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas kinerja dari Bidang Keberatan, Banding dan Pengurangan di Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III dalam menyelesaikan keberatan pajak dengan menggunakan indikator faktor waktu, faktor kecermatan dan faktor pelayanan.

I.4 Kontribusi Penelitian

Dengan memperhatikan dari berbagai aspek, penelitian ini memiliki kontribusi penelitian secara teoritis, praktis, dan kebijakan. Adapun kontribusi dapat dipaparkan sebagai berikut :

1. Kontribusi Teoritis

Penelitian ini untuk mengetahui efektivitas dari Bidang Keberatan, Banding dan Pengurangan dalam menyelesaikan keberatan pajak. Serta diharapkan dengan penelitian ini dapat menambah wawasan bagi akademisi yang ingin mendalami bidang perpajakan tentang Sengketa Pajak khususnya pada tingkat Keberatan.

2. Kontribusi Praktis

Hasil Penelitian ini diharapkan wajib pajak dapat mengetahui bagaimana kinerja dari Bidang Keberatan, Banding dan Pengurangan dalam menyelesaikan keberatan pajak.

3. Kontribusi Kebijakan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran dan referensi kebijakan bagi Bidang Keberatan, Banding dan Pengurangan dan Direktorat Jenderal Pajak yang dapat menciptakan keadilan di mata masyarakat.

I.5 Sistematika Pembahasan

Untuk memahami maksud dari penelitian ini maka peneliti membuat sistematika pembahasan yang bertujuan agar pembaca dapat melihat secara garis besar dalam tiap bab yang nantinya dapat memudahkan pembaca untuk mengerti tujuan dari penelitian ini. Skripsi ini terdiri dari 5 bab, sub-sub bab, data lampiran

dan juga daftar pustaka. Adapun susunan dalam sistematika penulisannya tertuang sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi penjelasan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan terkait konsep dan teori-teori yang berkaitan dengan judul dan pokok permasalahan yang dipilih serta dijadikan landasan dalam penelitian ini. Selain itu dalam bab ini juga dijelaskan mengenai penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini menuliskan terkait dengan uraian metode penelitian dan pendekatan yang digunakan peneliti, terkait Jenis Penelitian, Fokus Penelitian, Lokasi dan Situs Penelitian, Jenis dan Sumber Data, Teknik Pengumpulan, Data Instrumen Penelitian, Keabsahan Data dan Analisis Data.

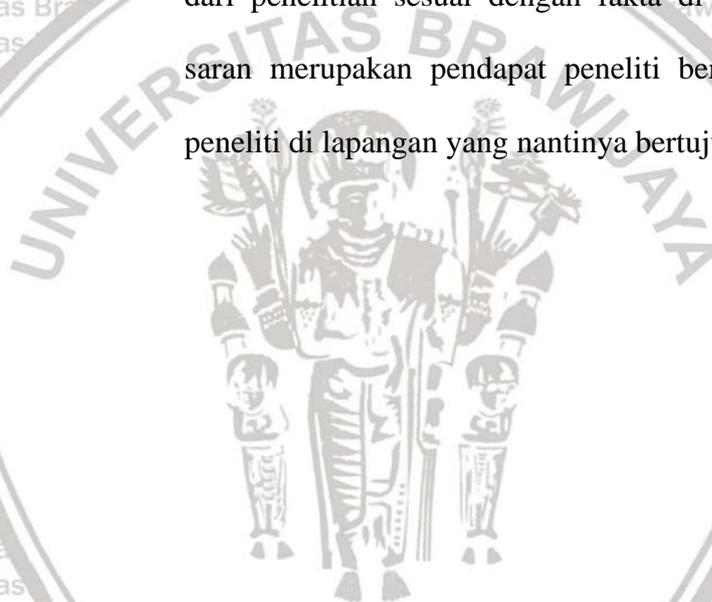
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti. Peneliti melakukan penelitian

dilapangan sesuai dengan metodologi penelitian yang digunakan oleh peneliti. Dalam bab ini pun peneliti melakukan pembahasan dengan cara menganalisis dari hasil penelitian yang telah didapat di lapangan.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini terdapat kesimpulan dan saran, yang mana kesimpulan merupakan rangkuman dari hasil dan pembahasan dari penelitian sesuai dengan fakta di lapangan, sementara saran merupakan pendapat peneliti berdasarkan pandangan peneliti di lapangan yang nantinya bertujuan membangun.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Tinjauan Empiris

Beberapa penelitian terdahulu yang dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam penelitian ini diantaranya adalah :

1. Supriyadi, Setiawan, dan Bintang (2018) dalam penelitian yang berjudul “Evaluasi Lembaga Keberatan dalam penyelesaian Sengketa Pajak yang adil di Direktorat Jenderal Pajak”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja dari Lembaga Keberatan Pajak dalam menyelesaikan berbagai kasus sengketa pajak di tingkat keberatan secara adil. Pengumpulan data dari penelitian ini berdasarkan oleh kajian literatur dan wawancara mendalam. Hasil dari penelitian ini adalah secara formal implementasi pemrosesan permohonan keberatan oleh Lembaga Keberatan Pajak telah dilakukan sesuai dengan tata cara dan prosedur keberatan yang berlaku.

Namun terdapat beberapa permasalahan yang perlu diatasi antara lain: adanya tekanan psikologis yang dirasakan oleh Penelaah Keberatan, struktur organisasi yang tidak independen mengakibatkan munculnya anggapan bahwa Lembaga Keberatan Pajak tidak objektif dalam memproses keberatan dan permasalahan manajemen SDM khususnya bagi penelaah keberatan dan beban kerja yang tidak merata. Keterbatasan dari penelitian ini ialah peneliti terdahulu tidak melakukan observasi secara langsung proses penyelesaian keberatan di Kantor Wilayah (Kanwil) DJP.

2. Ispriyarso (2019) dalam penelitian yang berjudul “Kelemahan Lembaga Keberatan Pajak”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah penyelesaian sengketa pajak pada tingkat keberatan melalui Lembaga Keberatan Pajak dilakukan secara efektif, dengan cara menganalisis kelemahan-kelemahan apa yang terdapat dalam pengajuan keberatan di Lembaga Keberatan Pajak yang ada saat ini serta faktor-faktor kelemahan dari Lembaga Keberatan Pajak. Hasil dari penelitian ini adalah kelemahan yang terdapat dalam lembaga keberatan yang ada saat ini, antara lain adalah kedudukannya yang berada di bawah lingkungan Direktorat Jenderal Pajak, sehingga diragukan keindependennya dalam memutuskan suatu perkara dikhawatirkan ada *conflict of interest*. Kelemahan lainnya adalah adanya ketidakadilan dalam berperkara di lembaga keberatan pajak seperti wajib pajak diwajibkan untuk melunasi pajak yang masih harus dibayar paling sedikit sejumlah yang telah disetujui wajib pajak dalam pembahasan akhir hasil pemeriksaan, sebelum surat keberatan disampaikan. Ketentuan ini dianggap kurang adil, karena belum ada keputusan terhadap keberatan yang diajukan, wajib pajak dipaksa untuk membayar utang pajaknya sesuai yang ditetapkan dalam SKP. Selain itu adanya ketentuan tentang sanksi administrasi 50% dari pajak terutang apabila wajib pajak kalah dalam berperkara di lembaga keberatan pajak sehingga membuat sebagian wajib pajak takut untuk mengajukan keberatan karena adanya ketentuan mengenai sanksi denda administrasi, padahal proses keberatan merupakan salah satu hak bagi wajib pajak untuk mendapatkan keadilan.

- Putra, Handayani, dan Azizah (2013) dalam penelitian yang berjudul “Evaluasi Atas Penyelesaian Keberatan Dalam Upaya Menyelesaikan Sengketa di Bidang Perpajakan”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Proses dan Evaluasi atas pelaksanaan penyelesaian keberatan pada Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III.

Adapun metode yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kualitatif

dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Hasil dari penelitian ini adalah

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 PKB IV (bidang Pajak Bumi dan Bangunan). Dalam

proses evaluasi atas pelaksanaan penyelesaian keberatan pada Kantor Wilayah

DJP Jawa Timur III terdapat adanya perbedaan pemahaman dengan wajib pajak

terkait peraturan perpajakan. 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 penelaah keberatan (PK) harus meminjam data milik wajib

pajak, memanggil pemeriksa, atau bahkan mendatangi ke lokasi usaha dari wajib

pajak. Jumlah Sumber Daya Manusia di Bagian Penelaah Keberatan 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. Secara

keseluruhan penyelesaian keberatan yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III sudah sesuai dengan prosedur yang ada.

Namun ada beberapa hal yang perlu diperhatikan sebagai evaluasi atas penyelesaian keberatan yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III 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, perlunya penambahan Penelaah Keberatan (PK) di setiap seksi karena jumlah permohonan keberatan yang masuk tidak bisa diprediksi dan ini juga mempengaruhi terhadap lamanya suatu penyelesaian keberatan yang muaranya adalah diterbitkannya Surat Keputusan Keberatan.

4. Ferina, Ermadiani, dan Nurfitasari (2015) dengan judul penelitian “Efektivitas Penyelesaian Sengketa Pajak Melalui Proses Keberatan di KPP Pratama Palembang Ilir Barat Tahun 2012-2014”.

Tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah penyelesaian sengketa pajak melalui proses keberatan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat oleh Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumsel dan Kep. Babel tahun 2012-2014 sudah efektif. Dan untuk mengetahui seberapa besar kepuasan wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat dalam memperoleh keadilan atas proses penyelesaian keberatan yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumsel dan Kep. Babel tahun 2012-2014. Jenis penelitian yang

digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan memberikan gambaran secara sistematis tentang efektivitas dari proses penyelesaian sengketa pajak oleh Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Sumsel dan Bangka Belitung terhadap hak wajib pajak dalam memperoleh keadilan perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama IIR Barat. Metode Pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini adalah proses penyelesaian keberatan yang dilakukan oleh Kanwil DJP Sumsel dan Kep. Babel telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang ada serta sudah sangat efektif dalam menyelesaikan seluruh kasus keberatan yang diajukan karena dapat menyelesaikannya dalam jangka waktu kurang dari 12 (dua belas) bulan, bahkan jangka waktu tercepat yaitu 4 bulan 5 hari pada tahun 2014.

Berdasarkan ke empat (4) penelitian di atas, persamaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian tersebut adalah sama-sama membahas terkait penyelesaian keberatan pajak. Adapun keterbaruan dari penelitian ini dari pada penelitian-penelitian sebelumnya adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan 3 (tiga) indikator untuk mengukur tingkat efektivitas bidang keberatan, banding dan pengurangan di Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III yaitu faktor waktu berupa ketepatan bidang tersebut dalam menyelesaikan keberatan pajak, faktor kecermatan berupa ketelitian dari penelaah keberatan yang ada pada bidang tersebut dalam menyelesaikan keberatan pajak, dan faktor pelayanan berupa sarana dan layanan yang diberikan bidang dalam menyelesaikan keberatan pajak kepada wajib pajak.

2. Lokasi penelitian yang berbeda dengan 3 (tiga) penelitian sebelumnya sehingga akan menghasilkan penelitian yang berbeda pula. Adapun kesamaan lokasi penelitian dengan yang dilakukan oleh Putra, Handayani, Azizah (2013) yakni di bidang keberatan, banding dan pengurangan Kantor Wilayah DJP Jawa Timur

III tetapi terdapat perbedaan pada fokus penelitiannya. Selain itu penelitian yang peneliti lakukan pada tahun 2021 terjadi setelah diterbitkannya Keputusan Dirjen Pajak tahun 2018 dengan nomor KEP146/PJ/2018 tentang Pelimpahan Wewenang Direktur Jenderal Pajak Kepada Para Pejabat di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.

Kemudian, perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya yaitu dijelaskan pada tabel sebagai berikut:



Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian Terdahulu	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	Supriyadi, Setiawan, Bintang (2018) dengan judul penelitian “Evaluasi Lembaga Keberatan dalam penyelesaian Sengketa Pajak yang adil di Direktorat Jenderal Pajak”.	Secara formal implementasi pemrosesan permohonan keberatan oleh Lembaga Keberatan Pajak telah dilakukan sesuai dengan tata cara dan prosedur keberatan yang berlaku.	1. Menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif.	1. Supriyadi, Setiawan, Bintang menggunakan objek penelitian yang bersifat nasional dan menggunakan indikator angka hasil dari sengketa pajak yang berlanjut ke tingkat banding, indikator kepuasan wajib pajak atas hasil putusan keberatan, indikator kekalahan DJP pada tingkat banding dalam mengukur tingkat efektivitas suatu Lembaga keberatan pajak 2. Peneliti menggunakan objek yang bersifat spesifik (wilayah) dan menggunakan teori Sondang P Siagian untuk mengukur efektivitas kinerja dari bidang

				keberatan, banding dan pengurangan dengan menggunakan indikator faktor waktu, faktor kecermatan dan faktor pelayanan.
2.	Ispriyarso (2019) dengan judul penelitian “Kelemahan Lembaga Keberatan Pajak”.	Kelemahan yang terdapat dalam lembaga keberatan yang ada saat ini, antara lain adalah kedudukannya yang berada di bawah lingkungan Direktorat Jenderal Pajak, Sehingga diragukan keindependenannya dalam memutuskan suatu perkara dikhawatirkan ada <i>conflict</i>	Menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif.	<p>1. Ispriyarso pada penelitiannya lebih berfokus kepada kelemahan-kelemahan yang terdapat pada lembaga keberatan pajak sehingga tidak memperdulikan mengenai keefektifan lembaga tersebut.</p> <p>2. Peneliti meneliti bagaimana kinerja dari bidang tersebut dalam menyelesaikan keberatan pajak dengan mengukur efektivitasnya dengan teori Sondang P Siagian.</p>

		<i>of interest.</i>		
3.	Putra, Handayani, Azizah (2013) dalam penelitian yang berjudul “Evaluasi Atas Penyelesaian Keberatan Dalam Upaya Menyelesaikan Sengketa di Bidang Perpajakan”.	Secara keseluruhan penyelesaian keberatan yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III sudah sesuai dengan prosedur yang ada. Namun ada beberapa hal yang perlu diperhatikan sebagai evaluasi atas penyelesaian keberatan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. 2. Menggunakan objek penelitian yang sama. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Putra, Handayani, Azizah meneliti bagaimana prosedur penyelesaian sengketa pajak pada tingkat keberatan yang dilakukan di Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III sehingga lebih berfokus kepada tata cara proses penyelesaian keberatan pajak. 2. Peneliti meneliti efektivitas kinerja dari bidang keberatan, banding dan pengurangan di Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III dengan menggunakan indikator faktor waktu, faktor kecermatan dan faktor pelayanan sehingga penelitian tidak hanya berfokus kepada prosedur penyelesaian keberatan pajak tetapi juga mengukur kinerja bidang tersebut dalam

					menyelesaikan proses keberatan pajak tersebut.
4.	Ferina, Ermadiani, Nurfitasari (2015) dengan judul penelitian “Efektivitas Penyelesaian Sengketa Pajak Melalui Proses Keberatan di KPP Pratama Palembang Ilir Barat Tahun 2012-2014”.	Proses penyelesaian keberatan yang dilakukan oleh Kanwil DJP Sumsel dan Kep.Babel telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang ada serta sudah sangat efektif dalam menyelesaikan seluruh kasus keberatan yang diajukan karena dapat menyelesaikannya dalam	1. Menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. 2. Menggunakan faktor waktu sebagai salah satu indikator untuk mengukur tingkat efektivitas.	1. Ferina, Ermadiani, Nurfitasari pada penelitian ini lebih berfokus kepada indikator ketepatan waktu dalam menyelesaikan sengketa pajak pada tingkat keberatan untuk mengukur efektivitas dari lembaga keberatan pajak itu sendiri. 2. Peneliti menggunakan indikator faktor waktu, faktor kecermatan dan faktor pelayanan dalam mengukur tingkat efektivitas kinerja dari bidang keberatan, banding dan pengurangan. Selain itu berdasarkan Keputusan Dirjen Pajak tahun 2018 dengan nomor KEP146/PJ/2018 tentang perubahan wewenang, menjelaskan bahwa semua tahapan proses	

jangka waktu kurang dari 12 (dua belas) bulan, bahkan jangka waktu tercepat yaitu 4 bulan 5 hari pada tahun 2014.

penyelesaian keberatan pajak termasuk proses administrasi dilakukan oleh Kantor Wilayah DJP setempat tidak lagi melalui KPP. KPP hanya berperan sebagai perantara untuk menyampaikan surat permohonan wajib pajak.

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2021

II.2 Tinjauan Teoritis

II.2.1 Efektivitas

Kata efektif yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective*. Agung Kurniawan dalam bukunya *Transformasi Pelayanan Publik* mendefinisikan efektivitas sebagai kemampuan dalam melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang mana tidak ada tekanan atau ketegangan di antara pelaksanaannya. Menurut Mardiasmo (2011) dalam *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya* Vol.13 No.3 September 2015, efektivitas adalah hubungan antara keluaran (hasil yang dicapai) dengan tujuan (sasaran) yang akan dicapai. Dimana apabila sebuah organisasi telah berhasil mencapai tujuannya, maka organisasi tersebut dikatakan telah berjalan efektif.

Dalam kamus ilmiah populer mendefinisikan bahwa efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Terdapat banyak pengertian dari kata efektivitas, beberapa ahli mengatakan bahwa sebuah efektivitas adalah suatu pencapaian tujuan yang ingin segera dicapai, agar tujuan tersebut dapat berjalan sesuai dengan harapan yang diinginkan. Siagian (1990:60) mengemukakan untuk mengukur suatu efektivitas dapat menggunakan beberapa indikator, diantaranya yaitu :

1. Faktor Waktu

Faktor waktu merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan berdasarkan dengan ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan tersebut.

2. Faktor Kecermatan

Faktor kecermatan merupakan ketelitian dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Faktor kecermatan ini dapat dijadikan ukuran untuk menilai efektivitas dari suatu organisasi dengan memperhatikan tingkat ketelitian dari pekerjaan yang dilakukan.

3. Faktor Pemberian Pelayanan

Faktor Pemberian Pelayanan merupakan cara atau kebiasaan dari pemberi layanan jasa kepada pelanggan. Dalam hal pemberian jasa pelayanan, dapat berupa jenis layanan dan sarana yang diberikan kepada pelanggan. Oleh sebab itu pemberian pelayanan juga dapat digunakan sebagai indikator dalam mengukur efektivitas suatu organisasi atau lembaga. Dimana dapat dilihat apakah pelayanan yang diberikan oleh organisasi tersebut sudah tepat atau belum.

II.2.2 Pemeriksaan Pajak

Pengertian pemeriksaan pajak berdasarkan pasal 1 ayat 24 Undang-Undang No. 16 tahun 2000 yang telah diubah terakhir dengan Undang-Undang No.28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan, dan/atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan perundang-undangan perpajakan (Bwoga, BBN dan Marsyahrul, 2006:2). Pegawai Negeri Sipil di

lingkungan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) atau tenaga ahli yang ditunjuk langsung oleh DJP merupakan pihak yang diberi tugas serta memiliki wewenang dan tanggung jawab untuk menjalankan pemeriksaan pajak mereka juga disebut sebagai pemeriksa pajak (Suandy, 2017:207). Dalam melakukan pemeriksaan pajak. Dirjen pajak punya dua tujuan. Pertama, untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan kedua, untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Adapun yang dijadikan sasaran dalam pemeriksaan dan penyelidikan, yakni untuk mencari interpretasi undang-undang yang dianggap tidak benar, adanya kesalahan perhitungan, penghasilan yang digelapkan secara khusus, pemotongan dan pengurangan tidak sebenarnya yang dilakukan oleh wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan (Mardiasmo, 2008).

Proses pemeriksaan yang dilakukan oleh fiskus dapat dihentikan apabila dianggap perlu, namun pada dasarnya akan berakhir dengan adanya kesimpulan dari hasil pemeriksaan ditandai dengan menerbitkan produk hukum oleh fiskus berupa surat ketetapan pajak. Surat ketetapan pajak merupakan hasil produk hukum yang diolah dari proses penelitian atau pemeriksaan pajak, diatur dalam Undang-undang tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1, yaitu "Surat Ketetapan Pajak adalah surat ketetapan yang meliputi Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar, Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan, Surat Ketetapan Pajak Nihil, atau Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar", maka kemungkinan jenis Surat Ketetapan Pajak adalah: (1) Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB),

adalah surat ketetapan pajak yang menentukan besarnya jumlah pokok pajak, kredit pajak, kekurangan pembayaran pokok pajak, besarnya sanksi administrasi, dan jumlah pajak yang masih harus dibayar; (2) Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan (SKPKBT), adalah Surat Ketetapan Pajak yang menentukan tambahan atas jumlah pajak yang telah ditetapkan; (3) Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar (SKPLB), merupakan surat ketetapan pajak yang menentukan jumlah kelebihan pembayaran pajak.

II.2.3 Sengketa Pajak

Pamungkas (2011) menyatakan pengertian Sengketa Pajak umumnya diawali dengan diterbitkannya surat ketetapan pajak atau surat tindakan penagihan pajak. Sengketa pajak dapat terjadi dikarenakan adanya ketidaksamaan persepsi atau perbedaan pendapat dan pandangan antara petugas pajak dengan wajib pajak mengenai penetapan sebuah pajak terutang yang diterbitkan atau adanya tindakan penagihan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Adapun Surat Ketetapan Pajak yang dimaksud adalah Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB), Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan (SKPKBT), Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar (SKPLB), dan Surat Ketetapan Pajak Nihil (SKPN).

Selain itu timbulnya sebuah sengketa juga dapat dikarenakan adanya pemotongan atau pemungutan yang dilakukan oleh pihak ketiga pelaku pemotongan atau pemungutan pajak. Hal yang dapat dilakukan oleh wajib pajak untuk menyelesaikan Sengketa Pajak adalah dengan mengajukan dan

melaksanakan proses keberatan, banding, peninjauan kembali, dan gugatan. Untuk menyelesaikan upaya hukum keberatan atas penetapan pajak dapat diajukan kepada Direktorat Jenderal Pajak, sedangkan penyelesaian upaya hukum pada tingkat banding dan gugatan dapat diajukan ke Pengadilan Pajak. Adapun khusus untuk penyelesaian upaya hukum Peninjauan Kembali (PK) dapat diajukan kepada Mahkamah Agung (MA). Namun demikian, ada upaya hukum tertentu dengan nama peninjauan kembali (huruf kecil) yang diajukannya kepada Direktorat Jenderal Pajak berdasarkan pasal 16 UU KUP (Ilyas dan Burton, 2010 : 108).

Definisi Sengketa Pajak menurut Wiwoho (2008 : 33) adalah sengketa di dalam bidang perpajakan yang terjadi antara wajib pajak atau Penanggung Pajak dengan pihak pejabat yang berwenang sebagai akibat dari dikeluarkannya keputusan yang dapat diajukan sebagai Banding atau Gugatan kepada Pengadilan Pajak yang mana diatur berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan, diantaranya termasuk Gugatan atas pelaksanaan penagihan berdasarkan Undang-undang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa. Penjelasan lebih lanjut dapat dipertegas, yakni dengan demikian sengketa yang timbul sebelum keluarnya keputusan dari Direktorat Jenderal Pajak dimaksud, tidak dapat dianggap sebagai sebuah sengketa pajak misalnya seperti sengketa yang terjadi di dalam pemeriksaan. Dapat dikatakan sengketa selalu melibatkan kedua belah pihak yakni wajib pajak atau penanggung pajak dengan pejabat pajak yang berwenang.

Adapun rumusan dari sengketa pajak sendiri sebenarnya tidak mengharuskan adanya penyelesaian di Pengadilan Pajak, tetapi hanya memberi batasan bahwa keputusan tersebut dapat diajukan Banding atau Gugatan ke Pengadilan Pajak. Atas dasar itu, Sengketa Pajak bisa diselesaikan di Direktorat Jenderal Pajak atau di Pengadilan Pajak hal tersebut tergantung dengan kehendak dari wajib pajak itu sendiri. (IAI, 2009).

Menurut pandangan dari Oktavia dan Setyawan (2007), "Adanya dua sudut pandang mengenai objek yaitu antara sudut pandang fiskus dan sudut pandang wajib pajak sebagai akibat dari adanya perbedaan penafsiran dan pendirian mengenai ketentuan hukum pajak yang memicu terjadinya sengketa pajak, ternyata dapat diselesaikan melalui upaya hukum yakni peradilan administrasi dalam pengajuan keberatan dan banding".

II.2.4 Lembaga Peradilan Pajak

Suatu badan peradilan yang melaksanakan kekuasaan kehakiman terhadap wajib pajak atau penanggung pajak yang sedang mencari keadilan terhadap suatu sengketa di bidang perpajakan merupakan definisi dari Pengadilan Pajak (Pudyatmoko, 2005:40). Abduh (2019) menyatakan bahwa Lembaga Peradilan Pajak terdiri dari Bidang Keberatan, Banding dan Pengurangan dan Pengadilan Pajak. Bidang Keberatan, Banding dan Pengurangan dan Pengadilan Pajak sendiri tidak berada dalam satu kesatuan yang utuh di dalam satu undang-undang pajak, melainkan peraturannya diadakan secara tersendiri pada undang-undang pajak yang berbeda. Bidang keberatan, banding dan pengurangan berada di bawah

pejabat pajak yakni Direktorat Jenderal Pajak, yang dilimpahkan wewenang dan ditunjuk untuk melaksanakan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Sedangkan Pengadilan pajak merupakan peradilan murni di luar dari pejabat pajak. Bidang keberatan, banding dan pengurangan sebagai bagian dari Lembaga

Peradilan Pajak, dapat menyelenggarakan peradilan pajak secara murni atau tidak.

Tolak ukur yang digunakan adalah unsur peradilan secara murni yang terdiri dari:

1. Pajak sebagai suatu perselisihan hukum yang konkret;
2. Perselisihan hukum yang konkret itu diterapkan hukum pajak yang bersifat abstrak dan mengikat secara umum;
3. Sekurang-kurangnya dua pihak yang bersengketa atau berperkara;
4. Adanya pihak yang berwenang memeriksa dan memutus dan terlibat sebagai pihak yang bersengketa (berperkara) yang berasal dari aparat Peradilan Pajak.

Apabila terdapat unsur-unsur Peradilan Pajak diatas yang tidak sesuai dengan yang diterapkan dalam bidang keberatan, banding dan pengurangan maka tergolong pada Peradilan Pajak tidak murni atau lazim disebut Peradilan Semu.

Sebaliknya jika bidang keberatan, banding dan pengurangan menyelesaikan sebuah sengketa pajak dengan memenuhi tolak ukur yang ada pada ketentuan di atas maka bidang keberatan, banding dan pengurangan telah menyelenggarakan peradilan pajak secara murni.

II.2.5 Keberatan Pajak dan Bidang Keberatan, Banding dan Pengurangan

Jika terjadi sebuah sengketa pajak, proses awal yang harus ditempuh sebelum mengajukan upaya banding adalah prosedur keberatan (Anshari, 2006 : 94).

Menurut Nurmantu dan Samudra (2003:626) keberatan adalah pernyataan wajib pajak berupa surat yang berisi tentang ketidaksetujuannya terhadap jumlah yang menjadi dasar pengenaan pajak. Berdasarkan Pasal 25 ayat (1) UU KUP, secara sederhana keberatan pajak dapat diartikan sebagai upaya yang dapat ditempuh wajib pajak yang kurang atau tidak puas, atau tidak sependapat dengan hasil pemeriksaan pajak yang tertuang dalam ketetapan pajak maupun atas pemotongan atau pemungutan pajak oleh pihak ketiga. Keberatan atas penetapan pajak merupakan hak wajib pajak yang dijamin oleh undang-undang dalam rangka mendapatkan keadilan terhadap pemenuhan kewajiban pajak.

Adanya hak mengajukan keberatan membuat terjadinya keseimbangan antara wajib pajak dan fiskus serta menjamin wajib pajak terhindar dari kesewenangan fiskus. Widodo dan Djefris dalam Pertiwi (2015) menyatakan bahwa hak mengajukan keberatan adalah hak setiap wajib pajak atas setiap putusan-putusan yang dibuat oleh otoritas pajak dan dapat diterapkan untuk hampir semua jenis keputusan yang diterbitkan oleh otoritas pajak, baik berupa pelaksanaan dan interpretasi hukum atau peraturan administrasi yang akan berdampak secara langsung kepada wajib pajak.

Dalam hukum pajak Indonesia ketentuan tentang keberatan diatur dalam beberapa undang-undang pajak, yaitu Undang Undang KUP, Undang Undang PBB, Undang Undang BPHTB, dan Undang Undang PDRD. Pengaturan

keberatan pajak pusat diatur dalam tiga undang-undang yang disesuaikan dengan jenis pajak pusat yang diajukan keberatan. Sedangkan untuk jenis pajak daerah keberatan diatur dalam Undang-Undang PDRD dan peraturan daerah yang memberlakukan pajak daerah pada suatu provinsi, kabupaten, atau kota.

Berdasarkan Pasal 25 ayat (1) Undang-undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Nomor 28 Tahun 2007, "Wajib pajak dapat mengajukan keberatan, dengan menyampaikan surat keberatan, hanya kepada Direktorat Jenderal Pajak atas suatu: Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar; Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan; Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar; Surat Ketetapan Pajak Nihil; Pemotongan atau pemungutan oleh pihak ketiga berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan".

Sedangkann menurut Bayangkara dan Nugroho (2010) menyatakan bidang keberatan, banding dan pengurangan merupakan tempat penyelesaian sengketa pajak yang berada dalam organisasi Direktorat Jenderal Pajak dan merupakan perwujudan dari Pasal 25 UU KUP, Pasal 15 UU PBB Pasal 16 UU BPHTB, Pasal 31 ayat (2) UU PP dan Pasal 48 ayat (2) UU PTUN. Bidang keberatan, banding dan pengurangan ini merupakan sebuah sarana atau tempat penyaluran hukum yang akan memberikan kesempatan bagi wajib pajak untuk mencari keadilan apabila wajib pajak merasa dirinya diperlakukan tidak sebagaimana mestinya, atau merasa diperlakukan tidak adil oleh pihak administrasi pajak.

II.2.6.1 Ruang Lingkup Keberatan

Dalam Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan, Vol.08, No.01, Tahun 2019 menyatakan di dalam Bab II Ruang Lingkup Pasal (2) ayat (1) dijelaskan bahwa wajib pajak dapat mengajukan keberatan hanya kepada Direktorat Jenderal

Pajak atas suatu:

1. Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB),
2. Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan (SKPKBT),
3. Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar (SKPLB),
4. Surat Ketetapan Pajak Nihil (SKPN),
5. Pemotongan atau pemungutan pajak oleh pihak ketiga berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Wajib pajak juga hanya dapat mengajukan keberatan terhadap materi atau isi dari surat ketetapan pajak, yang meliputi jumlah rugi berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, besarnya jumlah pajak, penerapan tarif pajak, penerapan persentase norma penghitungan penghasilan neto, penerapan dari sanksi administrasi, penerapan penghasilan tidak kena pajak, penghitungan pajak penghasilan dalam tahun berjalan, penghitungan kredit pajak atau terhadap materi atau isi dari pemotongan atau pemungutan pajak (Saidi, 2007 : 167-168). Jika terdapat alasan keberatan selain mengenai materi atau isi dari surat ketetapan pajak atau pemotongan atau pemungutan pajak, maka alasan tersebut tidak dapat menjadi pertimbangan dalam penyelesaian keberatan.

II.2.6.2 Proses Penyampaian Surat Keberatan

Menurut pendapat Pardiati (2009) dalam Pamungkas (2011:556), ada tiga pilihan bagi wajib pajak untuk menyampaikan surat ke kantor pelayanan pajak tempat wajib pajak terdaftar dan/atau tempat pengusaha kena pajak dikukuhkan, yaitu pertama penyampaian secara langsung, kedua melalui pos dengan bukti pengiriman surat; atau dengan cara lain. Penyampaian surat keberatan secara langsung adalah penyampaian surat keberatan melalui Kantor Penyuluhan dan Pengamatan Potensi Perpajakan (KP4) atau Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) dalam wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tempat wajib pajak terdaftar dan/atau tempat pengusaha kena pajak dikukuhkan.

Sedangkan penyampaian surat keberatan melalui cara lain meliputi dua pilihan, yakni melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat, dan secara *e-filing* melalui penyedia jasa aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP). Adapun atas penyampaian surat keberatan secara langsung akan diberikan tanda penerimaan surat dan penyampaian surat keberatan dengan *e-filing* melalui penyedia jasa aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP) diberikan bukti penerimaan elektronik. Bukti pengiriman surat lewat pos, melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir atau tanda penerimaan surat secara langsung serta bukti penerimaan elektronik menjadi bukti penerimaan surat keberatan. Dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 194/PMK.03/2007 mulai berlaku 1 Januari 2008, mengatur: (1) perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir adalah perusahaan

yang berbentuk hukum yang memberikan jasa pengiriman surat jenis tertentu termasuk surat pengiriman surat keberatan ke Direktorat Jenderal Pajak; (2) penyampaian surat keberatan secara elektronik yang selanjutnya disebut *e-filling* adalah suatu cara penyampaian surat keberatan yang dilakukan secara *online* yang real time melalui penyedia jasa aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP).

II.2.6.3 Syarat Permohonan Pengajuan Keberatan

Pandiangan (2015:93) menyatakan beberapa syarat permohonan dalam mengajukan keberatan berdasarkan Undang-undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 25, pengajuan keberatan dalam Surat Keberatan harus memenuhi syarat:

1. Diajukan secara tertulis dalam bahasa Indonesia;
2. Menyebutkan jumlah pajak yang terutang, yang dipotong atau dipungut, atau jumlah rugi menurut perhitungan wajib pajak dengan disertai alasan yang menjadi dasar perhitungan;
3. Satu surat keberatan diajukan hanya untuk satu surat ketetapan pajak, untuk satu pemotongan pajak, atau untuk satu pemungutan pajak;
4. Wajib pajak telah melunasi pajak yang masih harus dibayar paling sedikit sejumlah yang telah disetujui wajib pajak dalam pembahasan akhir hasil pemeriksaan;
5. Diajukan dalam jangka waktu tiga bulan sejak tanggal dikirim Surat Ketetapan Pajak, atau sejak tanggal pemotongan atau pemungutan pajak oleh pihak ketiga, kecuali wajib pajak dapat menunjukkan bahwa jangka waktu tersebut tidak dapat dipenuhi karena keadaan di luar kekuasaan wajib pajak (*force majeure*);

6. Surat keberatan ditanda tangani wajib pajak, dan bila surat keberatan ditanda tangani oleh bukan wajib pajak, surat keberatan tersebut harus dilampiri dengan surat kuasa khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (3) Undang-Undang KUP; dan
7. Wajib pajak tidak mengajukan permohonan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 Undang-Undang KUP.

II.2.6.4 Alur Penyelesaian Keberatan

Berdasarkan *website* resmi Direktorat Jenderal Pajak, terdapat beberapa alur dalam proses penyelesaian keberatan, yakni Direktur Jenderal Pajak berwenang untuk:

1. Meminjam buku, catatan, data, dan informasi dalam bentuk *hardcopy* dan/atau *softcopy* kepada wajib pajak terkait dengan materi yang disengketakan melalui penyampaian surat permintaan peminjaman buku, catatan, data dan informasi;
2. Meminta wajib pajak untuk memberikan keterangan terkait dengan materi yang disengketakan melalui penyampaian surat permintaan keterangan;
3. Meminta keterangan atau bukti terkait dengan materi yang disengketakan kepada pihak ketiga yang mempunyai hubungan dengan wajib pajak melalui penyampaian surat permintaan data dan keterangan kepada pihak ketiga;
4. Meninjau tempat wajib pajak, termasuk tempat lain yang diperlukan;
5. Melakukan pembahasan dan klarifikasi atas hal-hal yang diperlukan dengan memanggil wajib pajak melalui penyampaian surat panggilan;

a. Surat panggilan dikirimkan paling lama 10 hari kerja sebelum tanggal pembahasan dan klarifikasi atas sengketa perpajakan.

b. Pembahasan dan klarifikasi dituangkan dalam berita acara pembahasan dan klarifikasi sengketa perpajakan.

6. melakukan pemeriksaan untuk tujuan lain dalam rangka keberatan untuk mendapatkan data dan/atau informasi yang objektif yang dapat dijadikan dasar dalam mempertimbangkan keputusan keberatan.

Wajib pajak harus memenuhi peminjaman dan/atau permintaan paling lama 15 hari kerja setelah tanggal surat permintaan peminjaman dan/atau surat permintaan keterangan dikirim. Apabila sampai dengan jangka waktu 15 hari kerja setelah tanggal surat permintaan peminjaman dan/atau surat permintaan keterangan dikirim berakhir, wajib pajak tidak meminjamkan sebagian atau seluruh buku, catatan, data dan informasi dan/atau tidak memberikan keterangan yang diminta, Direktur Jenderal Pajak menyampaikan:

1. surat permintaan peminjaman yang kedua; dan/atau

2. surat permintaan keterangan yang kedua.

Wajib pajak harus memenuhi peminjaman dan/atau permintaan yang kedua paling lama 10 hari kerja setelah tanggal surat peminjaman dan/atau permintaan yang kedua dikirim.

II.2.6.5 Jangka Waktu Penyelesaian Keberatan

Ispriyarso (2019 :253) menyatakan jangka waktu penyelesaian atas keberatan yang diajukan wajib pajak, Direktur Jenderal Pajak dalam jangka waktu paling

lama 12 bulan sejak tanggal surat keberatan diterima harus memberi keputusan atas keberatan yang diajukan. Apabila jangka waktu sebagaimana dimaksud telah terlampaui dan Direktur Jenderal Pajak belum atau tidak menerbitkan Surat Keputusan Keberatan, maka keberatan yang diajukan wajib pajak dianggap dikabulkan dan Direktur Jenderal Pajak wajib menerbitkan Surat Keputusan Keberatan sesuai dengan keberatan wajib pajak dalam jangka waktu paling lama 1 bulan sejak jangka waktu 12 bulan tersebut berakhir. Apabila pengajuan keberatan dikabulkan sebagian atau seluruhnya, selama pajak yang masih harus dibayar sebagaimana dimaksud dalam Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar, Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan, Surat Ketetapan Pajak Nihil, dan Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar yang telah dibayar menyebabkan kelebihan pembayaran pajak, kelebihan pembayaran dimaksud dikembalikan dengan ditambah imbalan bunga sebesar 2% per bulan untuk paling lama 24 bulan (Sugiharti, 2005:32).

II.2.6.6 Pengajuan Pencabutan Keberatan

Berdasarkan informasi dari *website* resmi Direktorat Jenderal Pajak, wajib pajak dapat mencabut pengajuan keberatan yang telah disampaikan kepada Direktur Jenderal Pajak sebelum tanggal diterima surat pemberitahuan untuk hadir (SPUH) oleh wajib pajak. Pencabutan pengajuan keberatan dilakukan melalui penyampaian permohonan dengan memenuhi persyaratan sebagai berikut:

1. Permohonan harus diajukan secara tertulis dalam bahasa Indonesia dan dapat mencantumkan alasan pencabutan;

2. Surat permohonan ditandatangani oleh wajib pajak dan dalam hal surat permohonan tersebut ditandatangani bukan oleh wajib pajak, surat permohonan tersebut harus dilampiri dengan surat kuasa khusus;

3. Surat permohonan harus disampaikan ke kantor pelayanan pajak tempat wajib pajak terdaftar dengan tembusan kepada Direktur Jenderal Pajak dan Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak yang merupakan atasan Kepala Kantor Pelayanan Pajak.

Direktur Jenderal Pajak wajib memberikan jawaban atas permohonan pencabutan pengajuan keberatan berupa surat persetujuan atau surat penolakan.

Wajib pajak yang mencabut pengajuan keberatan yang telah disampaikan kepada

Direktur Jenderal Pajak ini tidak dapat mengajukan permohonan pengurangan

atau pembatalan surat ketetapan pajak yang tidak benar. Dalam hal wajib pajak

mencabut pengajuan keberatan, maka wajib pajak dianggap tidak mengajukan

keberatan. Selain itu dalam hal wajib pajak dianggap tidak mengajukan

keberatan, maka pajak yang masih harus dibayar dalam SKPKB atau

SKPKBT yang tidak disetujui dalam pembahasan akhir hasil pemeriksaan atau

pembahasan akhir hasil verifikasi menjadi utang pajak sejak tanggal penerbitan

SKP.

II.2.6.7 Keputusan Atas Surat Keberatan

Menurut Sugiharti (2005:31) untuk memberikan keputusan atas suatu keberatan fiskus harus memberikan pertimbangan yang teliti, cermat, tepat dan bersifat menyeluruh baik dari segi pemberian nilai terhadap syarat ketentuan

pengajuan keberatan maupun atas kebenaran materi dan penentuan dasar pengenaan pajak serta penerapan aturan undang-undang perpajakan.

Adapun hasil dari keputusan atas keberatan dapat berupa :

1. Surat keberatan tidak dapat dipertimbangkan.
2. Menerima seluruh atau sebagian dari surat keberatan.
3. Menolak atau menambah besarnya pajak yang terutang yang ditetapkan dalam surat ketetapan pajak atau yang dipotong/dipungut oleh pihak ketiga.

II.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini berawal dari ditemukannya Surat Ketetapan Pajak (SKP) atas sejumlah pajak terutang terhadap wajib pajak pada saat pemeriksaan pajak yang dilakukan oleh fiskus. Munculnya perbedaan pandangan antara wajib pajak dan fiskus atas SKP yang diterbitkan memunculkan sebuah sengketa pajak, dimana wajib pajak merasa tidak setuju atas nilai yang ditetapkan fiskus di SKP. Berdasarkan Pasal 25 ayat (1) Undang-undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Nomor 28 Tahun 2007 wajib pajak yang menolak SKP berhak untuk mengajukan keberatan kepada Direktorat Jenderal Pajak.

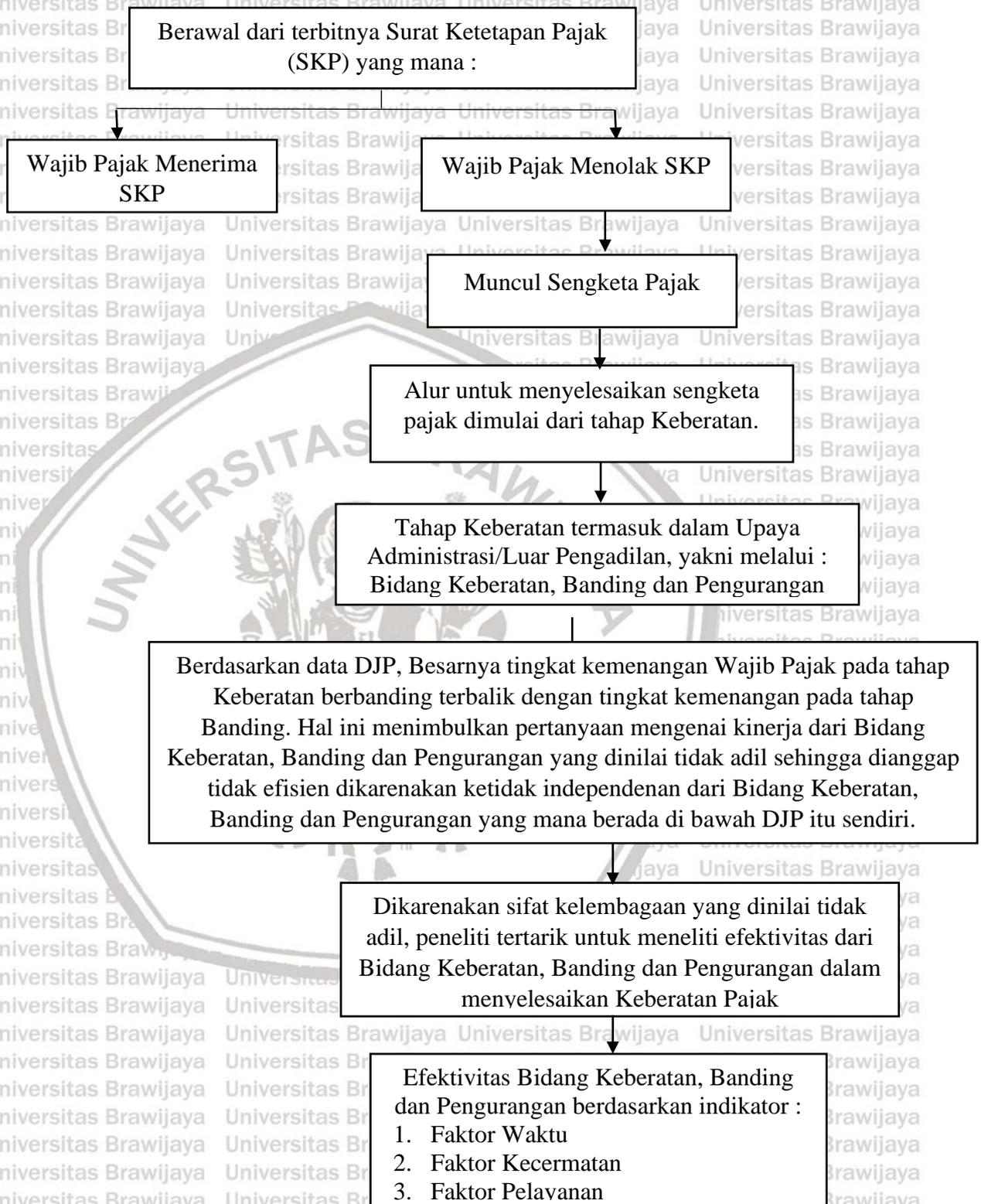
Salah satu upaya untuk menyelesaikan sengketa pajak adalah keberatan. Keberatan termasuk ke dalam upaya penyelesaian sengketa pajak secara administrasi yakni melalui bidang keberatan, banding dan pengurangan. Berdasarkan data Direktorat Jenderal Pajak, besarnya tingkat kemenangan wajib pajak pada tahap keberatan berbanding terbalik dengan tingkat kemenangan pada

tahap banding. Hal ini menimbulkan pertanyaan mengenai kinerja dari bidang keberatan, banding dan pengurangan yang dinilai tidak adil sehingga dianggap tidak efisien dikarenakan ketidak independenan dari bidang keberatan, banding dan pengurangan yang mana berada di bawah Direktorat Jenderal Pajak itu sendiri.

Karena kondisi tersebut, perlu dilakukannya penelitian terhadap bidang keberatan, banding dan pengurangan.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan indikator faktor waktu, faktor kecermatan dan faktor pelayanan untuk mengukur efektivitas dari bidang keberatan, banding dan pengurangan. Kerangka pemikiran pada penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:





Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2021

BAB III METODE PENELITIAN

III.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif dengan penggunaan pendekatan deskriptif. Menurut Bogdan dan Taylor (Moleong, 2007: 4) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Sedangkan Nazir (2011:54), mengatakan bahwa pendekatan deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.

Penelitian kualitatif di sini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman secara jelas, mendalam dan menyeluruh mengenai permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Adapun tujuan menggunakan jenis pendekatan deskriptif adalah untuk mendapatkan pemahaman secara komprehensif, mengkaji dan memberikan penjelasan atas fenomena dalam suatu peristiwa yang terjadi mengenai kedudukan dan efektivitas bidang keberatan, banding dan pengurangan dalam menyelesaikan sengketa pajak pada tingkat keberatan. Penelitian kualitatif ini dirasa tepat guna mengupas sebuah fenomena yang ingin dipecahkan oleh peneliti, karena dengan menggunakan penelitian kualitatif yang terjun ke lapangan dengan metode observasi ataupun wawancara diharapkan akan mendapatkan ketepatan data yang lebih valid dibandingkan dengan menggunakan sumber lainnya.

III.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan suatu masalah yang menjadi fokus bahasan dalam suatu penelitian. Adapun fokus penelitian menurut Moleong (2007:97) adalah segala sesuatu yang menjadi pusat perhatian peneliti menemukan serta memilah data mana yang diperlukan untuk sebuah penelitian. Tujuan dari fokus penelitian ini untuk memberikan informasi yang dibutuhkan sesuai dengan permasalahan yang dibahas dan membatasi studi dalam penelitian sehingga objek yang akan diteliti layak dan tidak meluas. Berdasarkan hal tersebut pada penelitian ini peneliti memfokuskan pembahasan pada :

1. Bagaimana efektivitas kinerja dari Bidang Keberatan, Banding dan Pengurangan di Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III dalam menyelesaikan keberatan pajak dengan menggunakan teori dari Sondang P Siagian yang terbagi menjadi beberapa indikator, yaitu:
 - a. Faktor Waktu, berupa ketepatan waktu bidang keberatan, banding dan pengurangan Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III dalam menyelesaikan dan menerbitkan surat keberatan.
 - b. Faktor Kecermatan, berupa ketelitian penelaah keberatan di bidang keberatan, banding dan pengurangan Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III dalam memproses pengajuan keberatan wajib pajak.
 - c. Faktor Pelayanan, berupa sarana dan layanan yang diberikan oleh bidang keberatan, banding dan pengurangan Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III kepada wajib pajak dalam rangka menyelesaikan keberatan pajak.

III.3 Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat peneliti melakukan penelitian terutama dalam menangkap fenomena atau peristiwa yang sedang terjadi dari objek yang diteliti dalam rangka mendapatkan data-data penelitian yang akurat (Moleong, 2011:128). Lokasi penelitian yang akan dilaksanakan peneliti berada di kota Malang, yakni pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III yang beralamat di Jl. Letjend S. Parman No.100, Purwantoro, Kec. Blimbing, Kota Malang, Jawa Timur 65126. Lokasi dipilih karena Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III merupakan lembaga resmi yang berwenang untuk menerbitkan surat keputusan keberatan pajak. Selain itu banyaknya data permohonan keberatan yang diajukan oleh wajib pajak ke Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III selama 3 (tiga) tahun terakhir selalu meningkat namun penerimaan surat keputusan keberatan tidak mencapai 50% dari data permohonan keberatan yang ada. Belum lagi penolakan surat keputusan keberatan untuk wajib pajak selalu berada pada angka yang lebih tinggi daripada putusan menerima sebagian/seluruh keberatan wajib pajak. Oleh sebab itu peneliti memilih lokasi tersebut untuk mengukur efektivitas kinerja dari bidang keberatan, banding, dan pengurangan dalam memutus surat keberatan pajak.

Situs penelitian ini merupakan tempat untuk memperoleh data dan informasi yang digunakan untuk menjawab permasalahan sesuai dengan fokus penelitian yang akan diteliti. Serta merupakan tempat dimana peneliti akan melakukan observasi penelitian secara mendalam. Pengambilan data dan wawancara pun akan dilakukan pada kantor ini. Adapun situs penelitian dari penelitian ini adalah

Bidang Keberatan, Banding dan Pengurangan yang khusus menangani kasus sengketa pajak pada tingkat keberatan.

III.4 Sumber Data

Sumber data merupakan sumber dimana peneliti mendapatkan data sesuai dengan harapan. Menurut Lofland (1984: 47) dalam buku metodologi penelitian kualitatif menyebutkan bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain (Moleong, 2005: 157). Namun untuk melengkapi data penelitian dibutuhkan dua sumber data, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

Berikut beberapa sumber data yang bisa didapat oleh peneliti melalui :

1. Sumber Data Primer

Data primer adalah pengambilan data dengan instrumen pengamatan, wawancara, catatan lapangan dan penggunaan dokumen. Sumber data primer merupakan data yang diperoleh langsung dengan teknik wawancara informan atau sumber langsung. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2015: 187). Adapun sumber data informan yang terkait dengan penelitian yang peneliti lakukan ini adalah sebagai berikut :

- a. Bapak Irfan Rizkansyah, selaku penelaah keberatan di bidang keberatan, banding, dan pengurangan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III.

b. Ibu Wulandari Fadilah, selaku penelaah keberatan di bidang keberatan, banding, dan pengurangan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa

Timur III.

c. Bapak Api Maha Prana, selaku penelaah keberatan di bidang keberatan, banding, dan pengurangan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa

Timur III.

d. Ibu Endang Sulistiorini, selaku penelaah keberatan di bidang keberatan, banding, dan pengurangan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa

Timur III.

e. Ibu Luluk Herlina, selaku penelaah keberatan di bidang keberatan, banding, dan pengurangan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur

III.

f. Bapak Dian Eka Prangga, selaku penelaah keberatan di bidang keberatan, banding, dan pengurangan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa

Timur III.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang digunakan untuk mendukung data primer yaitu melalui studi kepustakaan, dokumentasi, buku, majalah, koran, arsip tertulis yang berhubungan dengan objek yang akan diteliti pada penelitian ini.

Sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen (Sugiyono, 2015: 187). Sumber data sekunder ini akan mempermudah peneliti untuk mengumpulkan data-data dan menganalisis hasil dari penelitian ini yang nantinya

dapat memperkuat temuan dan menghasilkan penelitian yang mempunyai tingkat validitas yang tinggi.

III.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data penting bagi peneliti untuk menemukan teknik pengumpulan data seperti apa yang direncanakan kemudian oleh peneliti.

Ketepatan penggunaan teknik akan menentukan keberhasilan dari sebuah penelitian. Di tahap ini peneliti menggunakan teknik sebagai berikut :

1. Wawancara

Salah satu dari beberapa teknik dalam memperoleh serta mengumpulkan informasi atau data adalah wawancara. Wawancara dapat digunakan sebagai metode pertama dalam penelitian dibandingkan dengan alat lain dalam penelitian (Edi, 2016 :1). Wawancara merupakan percakapan dengan maksud tertentu, yaitu percakapan yang melibatkan dua pihak di mana pihak pewawancara memberikan pertanyaan dan pihak terwawancara memberikan jawaban atas pertanyaan yang diberikan (Moleong. 2014:186). Wawancara digunakan untuk menggali informasi secara langsung dari narasumber dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan yang harus dijawab oleh narasumber. Narasumber yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penelaah keberatan dari Bidang Keberatan, Banding dan Pengurangan yang ada pada Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III. Adapun alasan peneliti memilih melakukan wawancara kepada penelaah keberatan, dikarenakan penelaah keberatan merupakan subjek yang berkaitan langsung

dengan objek yang peneliti bahas yakni bidang keberatan, banding dan pengurangan.

Wawancara dapat berupa wawancara terstruktur, wawancara semi terstruktur dan wawancara tidak terstruktur. Menurut Moleong (2007: 190), wawancara terstruktur adalah wawancara yang pewawancaranya menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan, sedangkan wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang tidak disusun terlebih dahulu pertanyaannya dan disesuaikan dengan keadaan dan ciri yang unik dari narasumber. Lalu wawancara semi terstruktur adalah adanya panduan atau pedoman wawancara yang telah disiapkan sebelumnya namun pedoman tersebut dapat dikembangkan dari topik yang dibicarakan serta bersifat lebih fleksibel.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara semi terstruktur dimana peneliti telah menyiapkan panduan wawancara yang berupa kisi-kisi pertanyaan yang nantinya akan ditanyakan kepada responden dan akan disesuaikan serta dikembangkan lebih lanjut oleh peneliti. Tujuan dari wawancara semi terstruktur ini adalah menemukan jawaban dari inti permasalahan dengan cara yang lebih terbuka yakni dengan mengajukan pertanyaan yang dapat memicu pendapat dan ide dari narasumber.

2. Dokumentasi

Menurut Moleong (1990:161) dalam Nugrahani (2014:143) menjelaskan, bahwa semua dokumen yang memiliki keterkaitan dengan topik penelitian yang sedang dibahas, dapat dijadikan alat untuk menguji, menafsirkan, serta meramalkan data dalam penelitian. Menurut Muhadjir (1996:49) dalam Nugrahani

(2014:143), dengan melakukan analisis dokumen diharapkan dapat mendapatkan informasi mengenai subjek yang sedang diteliti baik mengenai pembentukan dan pengalihan perilaku serta polanya yang berlangsung melalui komunikasi verbal.

Menurut Guba & Lincoln dalam Nugrahani (2014:143), penggunaan dokumen dalam sebuah penelitian dilakukan atas beberapa alasan, yakni :

1. Dokumen merupakan sumber data yang bersifat stabil, kaya, dan mendorong.
2. Dokumen berguna sebagai bukti untuk pengujian.
3. Dokumen bersifat ilmiah, sesuai konteks, dan lahir dalam konteks.
4. Dokumen tidak reaktif sehingga memudahkan peneliti untuk mengkaji.
5. Membuka kesempatan untuk memperluas pengetahuan terhadap sesuatu yang dimiliki oleh peneliti.

Metode ini merupakan cara peneliti untuk melengkapi kelengkapan data yang berkaitan dengan objek penelitian. Teknik dokumentasi ini berkaitan dengan mempelajari data pada dokumen dan arsip-arsip yang dapat diperlihatkan oleh objek penelitian. Data yang tentunya akan diabadikan melalui *Smartphone* seperti jumlah pengajuan surat keberatan, jumlah putusan keberatan, jumlah pengajuan surat ke tahap banding.

III.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang digunakan peneliti guna memperoleh data yang dicari oleh peneliti. Berikut beberapa instrumen penelitian yang menjadi penting untuk diketahui adalah :

1. Peneliti sendiri, sejalan dengan pendekatan kualitatif bahwa peneliti itu sendiri merupakan instrumen utama dalam sebuah penelitian. Dengan menjadi instrumen utama dalam sebuah penelitian maka peneliti sendiri harus peka mengamati apa saja yang terjadi di lapangan.

2. *Interview Guide* (pedoman wawancara), yakni alat bantu berupa daftar pertanyaan yang akan diajukan kepada narasumber agar kemudian pertanyaan yang nantinya akan diajukan peneliti sesuai dengan pembahasan dan data yang dibutuhkan. Data yang diperoleh dari wawancara pun menjadi sangat penting untuk diperhatikan maka dari itu peneliti harus membuat pertanyaan yang kreatif agar data yang ingin didapat akan sesuai dengan fokus pembahasan.

3. *Field Note* (Catatan Lapangan), catatan ini merupakan bentuk fisik dari hasil pendengaran, pengamatan yang dilakukan peneliti ketika melakukan observasi. Dalam catatan lapangan ini tentunya dibutuhkan alat tulis kantor guna data yang diperoleh tidak lupa begitu saja apabila tidak dituliskan dalam bentuk fisik.

4. *Audio Recorder* (Alat Rekam), yakni suatu jenis media atau material yang memungkinkan semua data (informasi audiovisual) yang ada dapat disimpan.

III.7 Metode Analisis Data

Muhadjir (1998: 104) mengemukakan pengertian analisis data sebagai “upaya mencari dan menata secara sistematis, catatan hasil observasi, wawancara, dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain. Sedangkan untuk meningkatkan pemahaman tersebut analisis perlu dilanjutkan dengan berupaya mencari makna.

“Terdapat tiga jalur analisis data kualitatif, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles dan Huberman, 1992). Berikut akan dijabarkan secara rinci :

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Proses ini berlangsung terus menerus selama penelitian berlangsung, bahkan sebelum data benar-benar terkumpul sebagaimana terlihat dari kerangka konseptual penelitian, permasalahan studi, dan pendekatan pengumpulan data yang dipilih peneliti. Reduksi data meliputi:

- a. Meringkas data
- b. Mengkode
- c. Menelusur tema
- d. Membuat gugus-gugus

Reduksi data merupakan bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil.

2. Penyajian data

Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian data kualitatif :

- a. teks naratif: berbentuk catatan lapangan

b. matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Bentuk-bentuk ini menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih, sehingga memudahkan untuk melihat apa yang sedang terjadi, apakah kesimpulan sudah tepat atau sebaliknya melakukan analisis kembali.

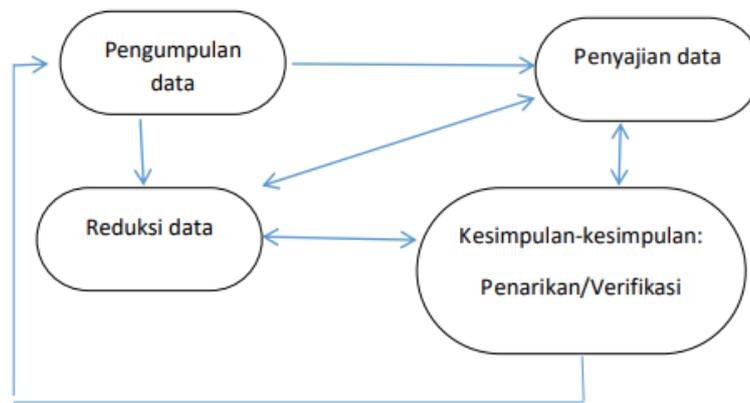
3. Penarikan Kesimpulan

Upaya penarikan kesimpulan dilakukan peneliti secara terus-menerus selama berada di lapangan. Dari permulaan pengumpulan data, peneliti kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan pola-pola (dalam catatan teori), penjelasan-penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposisi. Kesimpulan-kesimpulan ini ditangani secara longgar, tetap terbuka dan skeptis, tetapi kesimpulan sudah disediakan. Mula-mula belum jelas, namun kemudian meningkat menjadi lebih rinci dan mengakar dengan kokoh.

Kesimpulan-kesimpulan itu juga diverifikasi selama penelitian berlangsung, dengan cara:

- a. memikir ulang selama penulisan,
- b. tinjauan ulang catatan lapangan,
- c. tinjauan kembali dan tukar pikiran antar teman sejawat untuk mengembangkan kesepakatan intersubjektif,
- d. upaya-upaya yang luas untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain.

Setelah menyajikan dan menjalankan ketiga tahapan analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan data tersebut dapat digambarkan dengan gambaran sebagai berikut :



Gambar 3.1 Proses Analisis Data Penelitian Kualitatif

Sumber : Miles dan Huberman dalam Emzir, 2011 : 134

III.8 Uji Validitas Data

Menurut Sugiyono (2016 : 267) Validitas merupakan suatu derajat ketepatan antara data yang menjadi objek pada penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Validitas biasanya digunakan untuk menguji suatu keabsahan sebuah data yang ada di dalam penelitian, yang mana suatu penelitian dikatakan valid apabila memiliki validitas yang tinggi.

Melakukan uji keabsahan data bukan hanya digunakan untuk membuktikan keilmiahannya dari penelitian tetapi merupakan bagian yang sangat penting dari penelitian kualitatif. Terdapat 4 jenis uji keabsahan data yaitu *transferability*, *credibility*, *confirmability*, dan *dependability*. Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Dari beberapa jenis uji keabsahan data, peneliti memilih menggunakan uji *credibility*.

Dimana *credibility* atau dalam bahasa Indonesia uji kepercayaan. Uji keabsahan data dalam hal ini dimaksud untuk menguji data hasil penelitian yang disajikan agar hasil penelitian yang dilakukan teruji keilmiahannya karena peneliti melakukan pengecekan yang mendalam sehingga kepercayaan atas penelitian yang dilakukan dapat dipercaya secara penuh. Dalam uji *credibility* terdapat 6 metode yang dapat dilakukan seorang peneliti salah satunya adalah metode triangulasi.

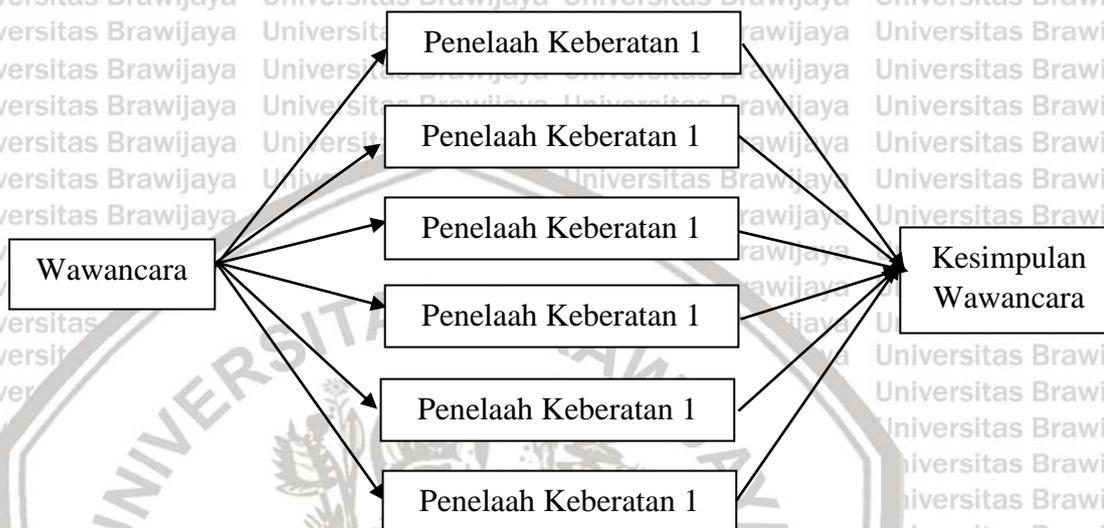
Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode triangulasi. Menurut Moleong (2013 : 330) triangulasi merupakan sebuah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Dimana sesuatu yang lain tersebut adalah penggunaan sumber yang berada di luar data yang diperuntukkan untuk pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data.

Wiersma (1986) berpendapat bahwa triangulasi dalam penelitian ini digunakan untuk mengecek kredibilitas dengan mengecek dari berbagai waktu yang ada. Triangulasi terdapat 3 jenis, yaitu triangulasi sumber, teknik pengumpulan data, dan waktu. Pada penelitian ini peneliti menggunakan jenis triangulasi, yaitu :

1. Triangulasi Sumber

Pada triangulasi ini dilakukan dengan cara melakukan pengecekan data dari berbagai sumber untuk mendapatkan informasi yang sama, sehingga data yang didapatkan dari informan bukan hanya pada satu sumber tetapi dicek keabsahan informasinya dengan mengecek dan bertanya kepada berbagai informan lainnya. Pengecekan sumber yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan cara melakukan wawancara kepada keenam narasumber berbeda yang bekerja sebagai penelaah keberatan diantaranya yakni Bapak Irfan Rizkansyah, Ibu Wulandari Fadilah,

Bapak Api Maha Prana, Ibu Endang Sulistiorini, Ibu Luluk Herlina dan Bapak Dian Eka Prangga. Dari data keenam naarsumber tersebut kemudian dideskripsikan dan disimpulkan untuk menemukan data yang lebih spesifik.

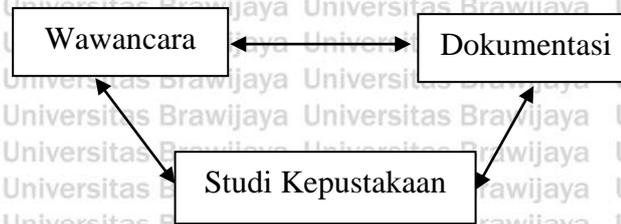


Gambar 3.2 Triangulasi Sumber

Sumber : Data diolah peneliti, 2021

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik adalah pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian dengan beberapa teknik pengumpulan data (Tohirin, 2016:73). Peneliti selanjutnya akan menggunakan bahan referensi berupa buku ataupun peraturan, kemudian akan melakukan perbandingan dengan hasil kesimpulan wawancara dan dokumentasi dengan teori yang relevan dan mendukung untuk memastikan data yang telah didapatkan tersebut adalah benar.



Gambar 3.3 Triangulasi Tekni

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2021



BAB IV**HASIL DAN PEMBAHASAN****IV.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian****IV.1.1 Profil Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III**

Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III merupakan salah satu dari unit eselon II Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan Republik

Indonesia. Kantor wilayah ini didirikan berdasarkan Surat Edaran Direktur

Jenderal Pajak Nomor SE-1/PJ/2007 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Dalam

Rangka Reorganisasi Kantor Pusat dan Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 131/PMK.01/2006 dan

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006. Kantor Wilayah

Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III terletak di Jalan Letjen S. Parman No.

100 Kota Malang 65122, (Telepon) 0341-403333, 403461, (Fax) 0341-403464.

Lokasi ini sangat strategis dan mudah di jangkau bagi wajib pajak karena

berada di tengah kota. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan nomor

210/PMK.01/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat

Jenderal Pajak, Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III membawahi Kantor

Pelayanan Pajak sebagai berikut:

1. KPP Madya Malang
2. KPP Pratama Kediri
3. KPP Pratama Malang Selatan
4. KPP Pratama Malang Utara
5. KPP Pratama Batu

6. KPP Pratama Pasuruan
7. KPP Pratama Probolinggo
8. KPP Pratama Jember
9. KPP Pratama Banyuwangi
10. KPP Pratama Tulungagung
11. KPP Pratama Blitar
12. KPP Pratama Kepanjen
13. KPP Pratama Pare
14. KPP Pratama Situbondo
15. KPP Pratama Singosari

IV.1.2 Tugas dan Fungsi Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa

Timur III

Berdasarkan Pasal 3 pada Peraturan Menteri Keuangan Nomor 210/PMK.01/2017 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur

III mempunyai tugas melaksanakan koordinasi, bimbingan teknis, pengendalian, analisis, evaluasi, penjabaran kebijakan serta pelaksanaan tugas di bidang perpajakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam mendukung berjalannya pelaksanaan tugas-tugas tersebut maka untuk mencapai tujuan Kanwil DJP Jatim III harus melaksanakan fungsi sebagai berikut:

1. analisis dan pelaksanaan penjabaran kebijakan, dan penyusunan rencana strategis di bidang perpajakan;

2. pelaksanaan koordinasi dan pemberian bimbingan di bidang perpajakan;
3. pelaksanaan koordinasi, pemberian bimbingan, analisis, dan penjabaran kebijakan pencapaian target penerimaan pajak;
4. pelaksanaan penyuluhan dan pelayanan perpajakan yang menjadi tanggung jawab Kantor Wilayah;
5. pengendalian dan evaluasi pelaksanaan kebijakan di bidang penyuluhan, pelayanan, pengawasan, pendataan, pemetaan Wajib Pajak dan Objek Pajak, penilaian, pengenaan, pemeriksaan, dan penagihan di bidang perpajakan;
6. pengelolaan administrasi dan pelaksanaan penilaian, pengenaan, pemeriksaan, pemeriksaan bukti permulaan, penyidikan, forensik, dan intelijen di bidang perpajakan;
7. penyelesaian pembetulan, keberatan, pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi, pengurangan atau pembatalan ketetapan pajak, Surat Tagihan Pajak, dan/atau Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang, dan pembatalan hasil pemeriksaan pajak;
8. pelaksanaan urusan gugatan dan banding;
9. pengelolaan data, arsip perpajakan dan nonperpajakan
10. pelaksanaan hubungan masyarakat dan kerja sama; dan
11. pemberian bimbingan dan pelaksanaan urusan di bidang kepegawaian, keuangan, tata usaha, sarana dan prasarana, dukungan teknis, advokasi, pengelolaan kinerja, dan kepatuhan internal.



IV.1.3 Struktur Organisasi Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa

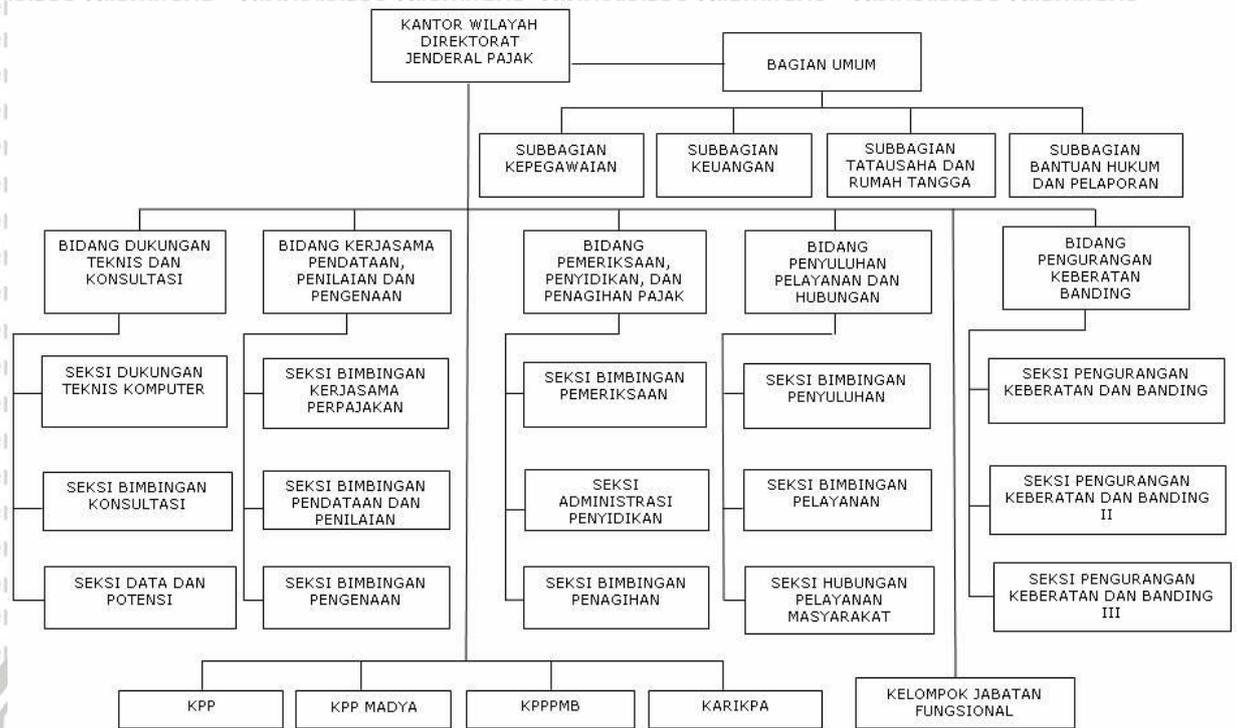
Timur III

Berdasarkan Pasal 1 dan Pasal 27 Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 210/PMK.01/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi

Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, Struktur organisasi Kantor Wilayah Direktorat

Jenderal Pajak Jawa Timur III terdiri dari :

1. Kepala kantor
2. Bagian umum
3. Bidang data dan pengawasan potensi perpajakan
4. Bidang pendaftaran, ekstensifikasi, dan penilaian
5. Bidang pemeriksaan, penagihan, intelijen, dan penyidikan;
6. Bidang penyuluhan, pelayanan, dan hubungan masyarakat;
7. Bidang keberatan, banding, dan pengurangan; dan
8. Kelompok jabatan fungsional.



**Gambar 4. Struktur Organisasi Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak
Jawa Timur III**

Sumber : Direktorat Jenderal Pajak

Bagian Umum mempunyai tugas melaksanakan urusan kepegawaian, keuangan, advokasi, penyusunan rencana strategis wilayah, pengelolaan kinerja, kepatuhan internal, rumah tangga, dan tata usaha. Bagian Umum terdiri atas:

1. Subbagian Kepegawaian;
2. Subbagian Keuangan;
3. Subbagian Advokasi, Pelaporan, dan Kepatuhan Internal; dan
4. Subbagian Tata Usaha dan Rumah Tangga.

Bidang Data dan Pengawasan Potensi Perpajakan mempunyai tugas melaksanakan pencarian, pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data dan

informasi perpajakan, melaksanakan bimbingan pengawasan dan penggalian potensi perpajakan, melaksanakan pemberian bimbingan pengawasan dan pemantauan tindak lanjut pengampunan pajak, melaksanakan pemberian dukungan teknis komputer, dan melaksanakan pengelolaan risiko Kantor Wilayah. Bidang Data dan Pengawasan Potensi Perpajakan terdiri atas:

1. Seksi Data dan Potensi;
2. Seksi Bimbingan Pengawasan; dan
3. Seksi Dukungan Teknis Komputer.

Bidang Pendaftaran, Ekstensifikasi, dan Penilaian mempunyai tugas melaksanakan bimbingan dan pemantauan pelaksanaan kebijakan teknis pendaftaran, melaksanakan pemberian bimbingan dan pemantauan pelaksanaan kebijakan teknis ekstensifikasi dan pengawasan Wajib Pajak baru, melakukan analisis dan rekomendasi penetapan tempat terdaftar Wajib Pajak di atau dari Kantor Pelayanan Pajak Madya, Kantor Pelayanan Pajak di lingkungan Kantor Wilayah Jakarta Khusus, dan Kantor Pelayanan Pajak di lingkungan Kantor Wilayah Wajib Pajak Besar, melaksanakan bimbingan dan pemantauan pelaksanaan kebijakan teknis pendataan, pemetaan Wajib Pajak dan Objek Pajak, penilaian pajak, dan pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan, serta melaksanakan pemberian bimbingan pengawasan dan pemantauan tindak lanjut pengampunan pajak Wajib Pajak baru. Bidang Pendaftaran, Ekstensifikasi, dan Penilaian terdiri atas:

1. Seksi Bimbingan Pendaftaran;
2. Seksi Bimbingan Ekstensifikasi; dan

3. Seksi Bimbingan Pendataan, Penilaian, dan Pengenaan.

Bidang Pemeriksaan, Penagihan, Intelijen, dan Penyidikan mempunyai tugas melaksanakan pemberian bimbingan pemeriksaan dan penagihan pajak, melaksanakan bimbingan administrasi pemeriksaan dan penagihan pajak, melaksanakan pemantauan pelaksanaan teknis pemeriksaan dan penagihan pajak, melaksanakan administrasi kegiatan pemeriksaan pajak, melaksanakan pemeriksaan pajak oleh Petugas Pemeriksa Pajak yang ditunjuk oleh Kepala Kantor Wilayah, melaksanakan penelaahan hasil pelaksanaan pekerjaan pejabat Fungsional Pemeriksa Pajak dan Petugas Pemeriksa Pajak yang ditunjuk oleh Kepala Kantor Wilayah (peer review), memberikan bantuan pelaksanaan penagihan, melaksanakan kegiatan intelijen dan pengamatan perpajakan, menyelenggarakan administrasi kegiatan intelijen dan pengamatan perpajakan, serta menyelenggarakan administrasi penyidikan termasuk pemeriksaan bukti permulaan tindak pidana di bidang perpajakan. Bidang Pemeriksaan, Penagihan, Intelijen, dan Penyidikan terdiri atas:

1. Seksi Administrasi dan Bimbingan Pemeriksaan;
2. Seksi Bimbingan Penagihan;
3. Seksi Intelijen; dan
4. Seksi Administrasi Bukti Permulaan dan Penyidikan.

Bidang Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat mempunyai tugas melaksanakan pemberian bimbingan dan pemantauan penyuluhan, pelayanan, konsultasi, dan pengelolaan dokumen perpajakan, melaksanakan kerja sama perpajakan dan urusan hubungan masyarakat, serta melaksanakan penyuluhan

dan pelayanan perpajakan yang menjadi tanggung jawab Kantor Wilayah. Bidang Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat terdiri atas:

1. Seksi Bimbingan Penyuluhan dan Pengelolaan Dokumen;
2. Seksi Bimbingan Pelayanan dan Konsultasi; dan
3. Seksi Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat.

Bidang Keberatan, Banding, dan Pengurangan mempunyai tugas melaksanakan pemberian bimbingan dan penyelesaian pengajuan/pencabutan permohonan pembetulan, pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi, pengurangan atau pembatalan surat ketetapan pajak yang tidak benar, pengurangan atau pembatalan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang yang tidak benar, pengurangan atau pembatalan surat tagihan pajak yang tidak benar, pembatalan hasil pemeriksaan pajak atau surat ketetapan pajak dari hasil pemeriksaan, pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan, serta melaksanakan penyelesaian keberatan, proses banding, dan proses gugatan. Bidang Keberatan, Banding, dan Pengurangan terdiri atas:

1. Seksi Keberatan, Banding, dan Pengurangan I;
2. Seksi Keberatan, Banding, dan Pengurangan II;
3. Seksi Keberatan, Banding, dan Pengurangan III; dan
4. Seksi Keberatan, Banding, dan Pengurangan IV.

IV.2 Penyajian Data dan Pembahasan

Penyajian data memuat hasil penelitian yang disajikan berdasarkan dengan temuan yang ditemukan oleh peneliti saat penelitian berlangsung. Hasil dari

penelitian disajikan berdasarkan dengan rumusan masalah dan fokus penelitian.

Peneliti memfokuskan pada menganalisis efektivitas bidang keberatan, banding dan pengurangan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III dalam menyelesaikan keberatan pajak. Untuk mengukur efektivitas bidang keberatan, banding dan pengurangan peneliti menggunakan indikator faktor waktu berupa berupa ketepatan waktu dalam menyelesaikan dan menerbitkan surat keberatan, faktor kecermatan berupa ketelitian penelaah keberatan dalam memproses pengajuan keberatan wajib pajak, faktor pelayanan berupa sarana dan layanan yang diberikan kepada wajib pajak dalam rangka menyelesaikan keberatan pajak. Adapun penyajian data penelitian adalah sebagai berikut:

IV.2.1 Analisis Efektivitas Bidang Keberatan, Banding dan Pengurangan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III dalam Menyelesaikan Keberatan Pajak

Siagian (2001:4) menjelaskan efektivitas merupakan pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan jumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankan, efektivitas juga menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan, dimana jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti semakin tinggi efektivitasnya. Siagian (1996:60) menyatakan dalam mengukur tingkat efektivitas kerja suatu organisasi dapat menggunakan 3 (tiga) indikator diantaranya adalah:

1. Faktor Waktu

Merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan berdasarkan dengan ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan tersebut. Pada penelitian ini faktor waktu mengacu kepada ketepatan waktu dan kecepatan waktu penelaah keberatan yang ada di bidang keberatan, banding dan pengurangan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III dalam menyelesaikan keberatan pajak dengan menerbitkan surat keputusan keberatan untuk wajib pajak.

Berdasarkan ketentuan Peraturan Menteri Keuangan No 202/PMK.03/2015 tentang tata cara pengajuan dan penyelesaian keberatan pasal 17 ayat 1 disebutkan

jika jangka waktu paling lama penyelesaian keberatan bagi direktorat jenderal pajak dalam hal ini penelaah keberatan adalah 12 (dua belas) bulan sejak tanggal surat keberatan diterima. Adapun dalam wawancara penelitian yang peneliti lakukan salah seorang narasumber, Bapak Irfan Rizkansyah selaku penelaah keberatan di bidang keberatan, banding dan pengurangan Kantor Wilayah

Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III menjelaskan sebagai berikut:

“Untuk waktu penyelesaian keberatan kami sendiri mempunyai standar waktu tertentu yakni berupa indikator kinerja utama dengan jangka waktu 10 bulan yang mana 2 bulan lebih cepat dari ketentuan undang-undang yang ada, yaitu 12 bulan. Jadi kami para pegawai fiskus yang ada di bidang keberatan, banding dan pengurangan Kanwil DJP Jawa Timur III ini sendiri mengusahakan untuk selalu menyelesaikan semua perkara keberatan kurang dari batas waktu indikator kinerja utama yakni tidak melebihi dari jangka waktu 10 bulan. Untuk keterlambatan itu tidak pernah terjadi ya.” (Wawancara dilakukan pada hari Jumat, 23 April 2021 di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III).

Pernyataan serupa juga disampaikan oleh Ibu Wulandari Fadilah, selaku penelaah keberatan lainnya yang ada di bidang keberatan, banding dan

pengurangan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III, beliau mengatakan bahwa :

“Mengenai waktu, kami diberikan jangka waktu untuk menyelesaikan kasus keberatan itu selama 10 bulan ya, berbeda dengan ketentuan yang ada di Undang-Undang. Jangka waktu 10 bulan ini berdasarkan Indikator Kinerja Utama yang diterapkan oleh DJP. Hal ini ditunjukkan untuk memitigasi agar kami tidak melebihi jangka waktu yang ditentukan oleh Undang-Undang yakni 12 bulan. Jadi dengan adanya ketentuan yang demikian belum pernah terjadi di Jatim III sini kasus dimana penelaah keberatan telat dalam memberikan putusan karena kami memiliki tim sendiri untuk mengontrol dan mengingatkan jatuh tempo baik waktu maupun urusan administrasi lainnya.” (Wawancara dilakukan pada hari Senin, 26 April 2021 di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III).

Hal ini juga disampaikan oleh narasumber ke 3 (tiga) Bapak Api Maha Prana yang mana juga merupakan penelaah keberatan di bidang keberatan, banding dan pengurangan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III, beliau mengatakan bahwa :

“Untuk jangka waktu, penelaah keberatan diberikan waktu 10 bulan untuk menyelesaikan suatu kasus keberatan yang ada. Sangat diusahakan agar tidak melebihi waktu yang ada ya. Sebenarnya kalau jangka waktu yang ditentukan oleh Undang-Undang itu lebih lama ya, yakni 12 bulan. Namun kami para penelaah keberatan itu dituntut agar dapat menyelesaikannya dalam waktu kurang dari 10 bulan. Jadi tidak pernah ada kasus seperti itu ya.” (Wawancara dilakukan pada hari Senin, 26 April 2021 di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III).

Narasumber ke 4 (empat) Ibu Endang Sulistiorini selaku penelaah keberatan di bidang keberatan, banding dan pengurangan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III lainnya, menjelaskan:

“Jadi jangka waktu jatuh tempo dalam memberikan keputusan keberatan di bidang keberatan, banding dan pengurangan ini berbeda ya dengan ketentuan undang-undang. Jika di UU menyebutkan waktunya 12 bulan maka di kami punya ketentuan waktu sendiri yakni 10 bulan hal ini berdasarkan dengan indikator kinerja utama. Jadi para penelaah keberatan harus menyelesaikan dan memberikan putusan atas kasus keberatan dalam kurun waktu tidak

melebihi 10 bulan. Adapun untuk kasus demikian, belum pernah terjadi ya di Jatim III sini dan saya harap kedepannya juga jangan sampai terjadi, kami akan selalu mengusahakan untuk dapat menyelesaikan kasus sesuai dengan waktu yang telah ditentukan” (Wawancara dilakukan pada hari Senin, 26 April 2021 di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III).

Hal serupa juga disampaikan oleh narasumber ke 5 (lima) Ibu Luluk Herlina yang juga merupakan seorang penelaah keberatan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III, beliau menyampaikan bahwa:

“Untuk masalah waktu, kami diberikan jangka waktu sendiri untuk menyelesaikan kasus keberatan yakni dalam kurun waktu tidak melebihi 10 bulan hal ini berdasarkan dengan ketentuan dari Indikator Kinerja Utama yang diberikan oleh DJP. Untuk kasus seperti itu, setau saya tidak pernah terjadi ya di Jatim III sini, karena sebenarnya juga kan batas waktu jika dilihat berdasarkan ketentuan undang-undang itu diberikan jangka waktu 12 bulan ya sedangkan kami punya acuan waktu sendiri yakni 10 bulan pastinya hal-hal seperti itu sangat kecil kemungkinannya untuk terjadi.” (Wawancara dilakukan pada hari Senin, 26 April 2021 di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III).

Demikian juga dengan pernyataan narasumber ke 6 (enam) yang semakin memperkuat jawaban yakni Bapak Dian Eka Prangga penelaah keberatan lainnya yang menjelaskan:

“Mengenai waktu, jadi kami itu punya yang namanya indikator kinerja utama. Nah berdasarkan IKU tersebut maka kami selaku pihak penelaah keberatan diberikan jangka waktu yang lebih singkat dari pada ketentuan waktu yang ada di undang-undang. Yang mana jika berdasarkan undang-undang itu diberikan waktu 12 bulan untuk menyelesaikan kasus keberatan, sedangkan berdasarkan IKU kami hanya diberikan waktu 10 bulan untuk menyelesaikan kasus keberatan tersebut. Hal ini untuk meminimalisir akan terjadinya keterlambatan bagi penelaah keberatan untuk menyelesaikan kasus keberatan tersebut. Selama ini juga di jatim 3 tidak pernah ada kasus demikian.” (Wawancara dilakukan pada hari Senin, 26 April 2021 di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III).

Berdasarkan hasil wawancara dengan keenam narasumber, dapat ditarik kesimpulan bahwa para penelaah keberatan yang ada di bidang keberatan, banding dan pengurangan khususnya Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa

Timur III, memiliki indikator waktu tersendiri untuk menentukan jangka waktu penyelesaian kasus sengketa keberatan diluar dari ketentuan undang-undang.

Yaitu kurang dari 10 bulan jika berdasarkan indikator kinerja utama mereka. Jadi, para penelaah keberatan harus dapat menyelesaikan kasus sengketa keberatan kurang dari waktu 10 bulan, hal ini untuk mencegah terlambatnya penelaah keberatan dalam memutuskan perkara keberatan melebihi batas waktu undang-undang yaitu 12 bulan.

Selanjutnya peneliti juga bertanya terkait adakah kasus keterlambatan penerbitan surat keputusan keberatan yang pernah terjadi di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III dan berikut adalah jawaban dari masing-masing ke 6 (enam) narasumber yang bekerja sebagai penelaah keberatan:

Bapak Irfan Rizkansyah mengatakan bahwa:

“Untuk kasus keterlambatan seperti itu tidak pernah terjadi ya.” (Wawancara dilakukan pada hari Jumat, 23 April 2021 di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III).

Ibu Wulandari Fadilah juga menambahkan penjelasan sebagai berikut:

“Dengan adanya ketentuan yang demikian belum pernah terjadi di Jatim III sini kasus dimana penelaah keberatan telat dalam memberikan putusan karena kami memiliki tim sendiri untuk mengontrol dan mengingatkan jatuh tempo baik waktu maupun urusan administrasi lainnya.” (Wawancara dilakukan pada hari Senin, 26 April 2021 di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III).

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Api Maha Prana yang menyatkan:

“Kami para penelaah keberatan itu dituntut agar dapat menyelesaikannya dalam waktu kurang dari 10 bulan. Jadi tidak pernah ada kasus seperti itu ya.” (Wawancara dilakukan pada hari Senin, 26 April 2021 di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III).

Narasumber ke 4 (empat) Ibu Endang Sulistiorini memberikan penjelasan:

“Adapun untuk kasus demikian, belum pernah terjadi ya di Jatim III sini dan saya harap kedepannya juga jangan sampai terjadi, kami akan selalu mengusahakan untuk dapat menyelesaikan kasus sesuai dengan waktu yang telah ditentukan” (Wawancara dilakukan pada hari Senin, 26 April 2021 di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III).

Pernyataan dari Ibu Luluk Herlina pun mempertegas bahwa:

“Untuk kasus seperti itu, setau saya tidak pernah terjadi ya di Jatim III sini, karena sebenarnya juga kan batas waktu jika dilihat berdasarkan ketentuan undang-undang itu diberikan jangka waktu 12 bulan ya sedangkan kami punya acuan waktu sendiri yakni 10 bulan pastinya hal-hal seperti itu sangat kecil kemungkinannya untuk terjadi.” (Wawancara dilakukan pada hari Senin, 26 April 2021 di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III).

Demikian juga dengan pernyataan dari Bapak Dian Eka Prangga yang juga menyebutkan bahwa :

“Selama ini di kanwil djp jatim 3 tidak pernah ada kasus demikian.” (Wawancara dilakukan pada hari Senin, 26 April 2021 di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III).

Berdasarkan hasil wawancara dengan keenam narasumber, dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak pernah terjadi kasus dimana penelaah keberatan di bidang keberatan, banding dan pengurangan yang ada di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III terlambat dalam menerbitkan surat keputusan keberatan pajak. Dengan berlandas kepada pernyataan ke 6 (enam) narasumber diatas, dapat dinyatakan bahwa penyelesaian keberatan pajak oleh bidang keberatan, banding dan pengurangan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III tepat waktu sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Keuangan No 202/PMK.03/2015 tentang tata cara pengajuan dan penyelesaian keberatan pasal 17 ayat 1 disebutkan jika jangka waktu paling lama penyelesaian keberatan bagi direktorat jenderal pajak dalam hal ini penelaah keberatan adalah 12 (dua belas) bulan.

Adapun untuk memperkuat pernyataan dari ke 6 (enam) narasumber, peneliti telah meminta data terkait data jangka waktu penyelesaian keberatan pajak oleh bidang keberatan, banding dan pengurangan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III dari tahun 2017-2019. Data disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.2 Data Penyelesaian Keberatan Tahun 2017

No	Tanggal Permohonan	Tanggal SKEP	Jangka Waktu Penyelesaian
1	04/07/2017	02/05/2018	10,07
2	18/07/2017	17/05/2018	10,10
3	19/07/2017	16/05/2018	10,03
4	19/07/2017	17/05/2018	10,07
5	24/07/2017	11/05/2018	9,70
6	25/07/2017	28/03/2018	8,20
7	08/08/2017	30/05/2018	9,83
8	18/08/2017	05/06/2018	9,70
9	21/12/2017	01/11/2018	10,50
10	21/12/2017	19/10/2018	10,07
11	21/12/2017	19/10/2018	10,07
12	21/12/2017	19/10/2018	10,07
13	21/12/2017	19/10/2018	10,07
14	21/12/2017	19/10/2018	10,07
15	21/12/2017	19/10/2018	10,07
16	21/12/2017	19/10/2018	10,07
17	21/12/2017	19/10/2018	10,07
18	21/12/2017	19/10/2018	10,07
19	21/12/2017	19/10/2018	10,07
20	21/12/2017	19/10/2018	10,07
21	21/12/2017	19/10/2018	10,07
22	21/12/2017	19/10/2018	10,07
23	21/12/2017	19/10/2018	10,07
24	21/12/2017	19/10/2018	10,07
25	21/12/2017	19/10/2018	10,07
26	11/08/2017	04/06/2018	9,90
27	20/12/2017	28/09/2018	9,40

28	20/12/2017	28/09/2018	9,40
29	20/12/2017	28/09/2018	9,40
30	20/12/2017	28/09/2018	9,40
31	20/12/2017	28/09/2018	9,40
32	20/12/2017	28/09/2018	9,40
33	20/12/2017	28/09/2018	9,40
34	20/12/2017	28/09/2018	9,40
35	20/12/2017	28/09/2018	9,40
36	20/12/2017	28/09/2018	9,40
37	22/12/2017	19/10/2018	10,03
38	19/04/2017	22/02/2018	10,30
39	19/04/2017	22/02/2018	10,30
40	19/04/2017	22/02/2018	10,30
41	19/04/2017	22/02/2018	10,30
42	19/04/2017	22/02/2018	10,30
43	19/04/2017	22/02/2018	10,30
44	19/04/2017	22/02/2018	10,30
45	19/04/2017	22/02/2018	10,30
46	19/04/2017	22/02/2018	10,30
47	19/04/2017	22/02/2018	10,30
48	19/04/2017	22/02/2018	10,30
49	19/04/2017	22/02/2018	10,30
50	12/06/2017	22/02/2018	8,50
51	12/06/2017	22/02/2018	8,50
52	12/06/2017	22/02/2018	8,50
53	12/06/2017	22/02/2018	8,50
54	12/06/2017	22/02/2018	8,50
55	12/06/2017	22/02/2018	8,50
56	12/06/2017	22/02/2018	8,50
57	12/06/2017	22/02/2018	8,50
58	12/06/2017	22/02/2018	8,50
59	12/06/2017	22/02/2018	8,50
60	12/06/2017	22/02/2018	8,50
61	14/06/2017	22/02/2018	8,43
62	11/07/2017	29/12/2017	5,70
63	26/09/2017	21/06/2018	8,93
64	31/10/2017	29/12/2017	1,97
65	23/05/2017	12/12/2017	6,77
66	24/03/2017	10/11/2017	7,70
67	08/06/2017	08/01/2018	7,13
68	29/12/2017	23/10/2018	9,93

69	29/12/2017	23/10/2018	9,93
70	29/12/2017	23/10/2018	9,93
71	29/12/2017	23/10/2018	9,93
72	29/12/2017	23/10/2018	9,93
73	29/12/2017	23/10/2018	9,93
74	29/12/2017	23/10/2018	9,93
75	29/12/2017	23/10/2018	9,93
76	29/12/2017	23/10/2018	9,93
77	29/12/2017	23/10/2018	9,93
78	29/12/2017	23/10/2018	9,93
79	29/12/2017	23/10/2018	9,93
80	22/08/2017	04/06/2018	9,53
81	22/08/2017	04/06/2018	9,53
82	29/08/2017	04/06/2018	9,30
83	29/08/2017	04/06/2018	9,30
84	13/10/2017	14/03/2018	5,07
85	24/07/2017	23/05/2018	10,10

Sumber : Diolah oleh peneliti dari Direktorat Jenderal Pajak

Tabel 4.3 Data Penyelesaian Keberatan Tahun 2018

No	Tanggal Permohonan	Tanggal SKEP	Jangka Waktu Penyelesaian
1	19/07/2017	17/05/2018	10,07
2	27/02/2018	26/12/2018	10,07
3	27/02/2018	26/12/2018	10,07
4	27/02/2018	26/12/2018	10,07
5	27/02/2018	26/12/2018	10,07
6	27/02/2018	26/12/2018	10,07
7	27/02/2018	26/12/2018	10,07
8	27/02/2018	26/12/2018	10,07
9	27/02/2018	26/12/2018	10,07
10	27/02/2018	26/12/2018	10,07
11	27/02/2018	26/12/2018	10,07
12	27/02/2018	26/12/2018	10,07
13	27/02/2018	26/12/2018	10,07
14	27/02/2018	26/12/2018	10,07
15	27/02/2018	26/12/2018	10,07

16	27/02/2018	26/12/2018	10,07
17	27/02/2018	26/12/2018	10,07
18	27/02/2018	26/12/2018	10,07
19	27/02/2018	26/12/2018	10,07
20	27/02/2018	26/12/2018	10,07
21	27/02/2018	26/12/2018	10,07
22	09/03/2018	26/12/2018	9,73
23	09/03/2018	26/12/2018	9,73
24	09/03/2018	26/12/2018	9,73
25	09/03/2018	26/12/2018	9,73
26	09/03/2018	26/12/2018	9,73
27	09/03/2018	26/12/2018	9,73
28	09/03/2018	26/12/2018	9,73
29	09/03/2018	26/12/2018	9,73
30	09/03/2018	26/12/2018	9,73
31	09/03/2018	26/12/2018	9,73
32	09/03/2018	26/12/2018	9,73
33	09/03/2018	26/12/2018	9,73
34	09/03/2018	26/12/2018	9,73
35	09/03/2018	26/12/2018	9,73
36	09/03/2018	26/12/2018	9,73
37	09/03/2018	26/12/2018	9,73
38	09/03/2018	26/12/2018	9,73
39	09/03/2018	26/12/2018	9,73
40	09/03/2018	26/12/2018	9,73
41	09/03/2018	26/12/2018	9,73
42	09/03/2018	26/12/2018	9,73
43	09/03/2018	26/12/2018	9,73
44	09/03/2018	26/12/2018	9,73
45	09/03/2018	26/12/2018	9,73
46	14/03/2018	11/01/2019	10,10
47	14/03/2018	11/01/2019	10,10
48	14/03/2018	11/01/2019	10,10
49	23/03/2018	21/01/2019	10,13
50	18/05/2018	04/03/2019	9,67
51	23/05/2018	21/01/2019	8,10
52	04/07/2018	31/05/2019	11,03
53	06/07/2018	31/05/2019	10,97
54	06/07/2018	31/05/2019	10,97
55	06/07/2018	31/05/2019	10,97
56	09/07/2018	24/05/2019	10,63

57	12/07/2018	31/05/2019	10,77
58	31/08/2018	17/07/2019	10,67
59	18/09/2018	21/08/2019	11,23
60	09/10/2018	28/08/2019	10,77
61	06/11/2018	01/10/2019	10,97
62	16/11/2018	07/10/2019	10,83
63	16/11/2018	07/10/2019	10,83
64	16/11/2018	07/10/2019	10,83
65	16/11/2018	07/10/2019	10,83
66	19/12/2018	07/10/2019	9,73
67	19/12/2018	07/10/2019	9,73
68	19/12/2018	07/10/2019	9,73
69	10/04/2018	18/01/2019	9,43
70	10/04/2018	18/01/2019	9,43
71	10/04/2018	18/01/2019	9,43
72	20/07/2018	15/05/2019	9,97
73	20/07/2018	15/05/2019	9,97
74	20/07/2018	15/05/2019	9,97
75	20/07/2018	15/05/2019	9,97
76	12/09/2018	31/05/2019	8,70
77	04/10/2018	31/05/2019	7,97
78	25/09/2018	12/08/2019	10,70
79	26/02/2018	14/12/2018	9,70
80	26/02/2018	14/12/2018	9,70
81	26/02/2018	14/12/2018	9,70
82	26/02/2018	14/12/2018	9,70
83	26/02/2018	14/12/2018	9,70
84	12/03/2018	28/12/2018	9,70
85	06/07/2018	08/04/2019	9,20
86	24/01/2018	19/12/2018	10,97
87	01/03/2018	19/12/2018	9,77
88	01/03/2018	19/12/2018	9,77
89	01/03/2018	19/12/2018	9,77
90	01/03/2018	19/12/2018	9,77
91	27/04/2018	15/02/2019	9,80
92	26/06/2018	16/04/2019	9,80
93	09/02/2018	03/12/2018	9,90
94	11/07/2018	31/05/2019	10,80
95	11/07/2018	31/05/2019	10,80
96	11/07/2018	31/05/2019	10,80
97	11/07/2018	31/05/2019	10,80

Sumber : Diolah oleh peneliti dari Direktorat Jenderal Pajak

Tabel 4.4 Data Penyelesaian Keberatan Tahun 2019

No	Tanggal Permohonan	Tanggal SKEP	Jangka Waktu Penyelesaian
1	04/01/2019	29/10/2019	9,93
2	28/02/2019	24/01/2020	11,00
3	28/02/2019	24/01/2020	11,00
4	06/03/2019	05/02/2020	11,20
5	06/03/2019	05/02/2020	11,20
6	06/03/2019	05/02/2020	11,20
7	06/03/2019	05/02/2020	11,20
8	06/03/2019	05/02/2020	11,20
9	06/03/2019	05/02/2020	11,20
10	06/03/2019	05/02/2020	11,20
11	06/03/2019	05/02/2020	11,20
12	06/03/2019	05/02/2020	11,20
13	06/03/2019	05/02/2020	11,20
14	06/03/2019	05/02/2020	11,20
15	06/03/2019	05/02/2020	11,20
16	06/03/2019	05/02/2020	11,20
17	06/03/2019	05/02/2020	11,20
18	06/03/2019	05/02/2020	11,20
19	06/03/2019	05/02/2020	11,20
20	06/03/2019	05/02/2020	11,20
21	08/03/2019	05/02/2020	11,13
22	10/04/2019	09/03/2020	11,13
23	10/04/2019	09/03/2020	11,13
24	22/04/2019	11/03/2020	10,80
25	11/07/2019	26/05/2020	10,67
26	11/07/2019	26/05/2020	10,67
27	11/07/2019	26/05/2020	10,67
28	11/07/2019	26/05/2020	10,67
29	11/07/2019	26/05/2020	10,67
30	11/07/2019	26/05/2020	10,67
31	11/10/2019	15/09/2020	11,33
32	11/10/2019	15/09/2020	11,33
33	11/10/2019	15/09/2020	11,33

34	11/10/2019	15/09/2020	11,33
35	11/10/2019	15/09/2020	11,33
36	11/10/2019	15/09/2020	11,33
37	11/10/2019	15/09/2020	11,33
38	11/10/2019	15/09/2020	11,33
39	11/10/2019	15/09/2020	11,33
40	17/10/2019	01/10/2020	11,67
41	17/10/2019	01/10/2020	11,67
42	22/10/2019	08/09/2020	10,73
43	22/10/2019	08/09/2020	10,73
44	29/10/2019	01/10/2020	11,27
45	29/10/2019	01/10/2020	11,27
46	29/10/2019	01/10/2020	11,27
47	29/10/2019	01/10/2020	11,27
48	21/11/2019	02/11/2020	11,57
49	18/12/2019	02/12/2020	11,67
50	18/12/2019	02/12/2020	11,67
51	26/04/2019	22/01/2020	9,03
52	29/05/2019	13/04/2020	10,67
53	29/05/2019	13/04/2020	10,67
54	29/05/2019	13/04/2020	10,67
55	25/01/2019	19/12/2019	10,93
56	22/03/2019	11/02/2020	10,87

Sumber : Diolah oleh peneliti dari Direktorat Jenderal Pajak

Berdasarkan data diatas dapat dilihat jika jangka waktu penyelesaian keberatan selalu berada di bawah dari waktu 12 bulan. Akan tetapi juga terdapat jangka waktu penyelesaian keberatan pajak yang dilakukan oleh penelaah keberatan yang ada di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III melebihi waktu yang di tentukan oleh indikator kinerja utama DJP yakni 10 (sepuluh) bulan. Namun, meskipun proses penyelesaian keberatan melewati batas waktu dari ketentuan indikator kinerja utama, bidang keberatan, banding dan pengurangan tetap dapat menyelesaikan keberatan pajak kurang dari batas waktu yang ditentukan mengingat batasan waktu penyelesaian keberatan yang sebenarnya diatur oleh Peraturan Menteri Keuangan No 202/PMK.03/2015 tentang tata cara pengajuan dan penyelesaian keberatan pasal 17 ayat 1 yakni 12 (dua belas) bulan.

Dengan membandingkan data hasil penelitian baik dari hasil wawancara dan dokumentasi dengan Peraturan Menteri Keuangan No 202/PMK.03/2015 tentang tata cara pengajuan dan penyelesaian keberatan pasal 17 ayat 1 maka dapat disimpulkan jika proses penyelesaian keberatan oleh bidang keberatan, banding dan pengurangan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III telah sesuai dan tepat waktu dengan ketentuan yang ada. Sehingga efektivitas dari bidang keberatan, banding dan pengurangan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III yang diukur dengan indikator faktor waktu oleh teori Sondang P Siagian telah sesuai dan berjalan dengan efektif dimana dibuktikan dengan penyelesaian keberatan pajak yang tepat waktu dan tidak pernah terjadinya kasus keterlambatan dalam penerbitan surat keputusan keberatan untuk wajib pajak.

2. Faktor Kecermatan

Merupakan ketelitian dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Faktor kecermatan ini dapat dijadikan ukuran untuk menilai efektivitas dari suatu organisasi dengan memperhatikan tingkat ketelitian dari pekerjaan yang dilakukan.

Pada penelitian ini berupa ketelitian penelaah keberatan di bidang keberatan, banding dan pengurangan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur

III dalam memproses pengajuan keberatan wajib pajak. Peraturan Menteri

Kuangan Republik Indonesia No. 9/PMK.03/2013 tentang tata cara pengajuan

dan penyelesaian keberatan menjelaskan mengenai syarat dan prosedur pengajuan

keberatan. Adapun dalam wawancara dengan narasumber pertama yaitu Bapak

Irfan Rizkansyah menjelaskan mengenai syarat dan bagaimana prosedur pengajuan

dan penyelesaian keberatan sebagai berikut:

“Pada prinsipnya kami memprosesnya secara beruntut dan terperinci ya, pertama kami cek dulu syarat-syarat administrasinya seperti ditulis dengan bahasa Indonesia, menyebutkan jumlah terutang dan alasannya, diajukan dalam kurung waktu 3 bulan sejak SKP diterbitkan. Nah apabila sudah sesuai berarti kami terima dan proses tahap selanjutnya yakni meminta hasil laporan pemeriksaan lalu kami pelajari hasil tersebut. Kemudian kami juga berwenang untuk meminjam catatan atau dokumen wajib pajak yang berkaitan dengan pajak terutang yang menjadi permasalahan keberatan. Kami juga berwenang untung datang ke tempat wajib pajak. Lalu setelah itu kami akan mengundang tim pemeriksa dan wajib pajak yang terkait untuk membahas hasil pemeriksaan. Lalu kita buat penerimaan data lalu kita kunci dan tutup dengan berita acara untuk selanjutnya kita memberitahukan surat pemberitahuan untuk hadir, lalu menunggu tanggapan dari wajib pajak. Setelah itu baru kami mengeluarkan surat keputusan keberatan.” (Wawancara dilakukan pada hari Jumat, 23 April 2021 di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III).

Kemudian Bapak Irfan Rizkansyah juga menambahkan penjelasan terkait apabila wajib pajak tidak hadir memenuhi panggilan dari penelaah keberatan:

“Apabila wajib pajak tidak memberikan data dan tidak berkenan untuk hadir memenuhi panggilan, maka akan kami sampaikan dalam berita acara yang mana hal ini nantinya akan menjadi salah satu bahan penentu untuk memutuskan surat keberatan pajak. Dan sesuai dengan pasal 12 ayat 3 UU KUP, DJP berhak menetapkan jumlah pajak terutang meskipun data tidak diberikan oleh wajib pajak. Untuk data yang wajib pajak tidak berikan ke fiskus pada tahap keberatan, lalu data tersebut diberikan wajib pajak pada tahap banding mengenai apakah data tersebut akan tetap diakui, tentunya hal tersebut sesuai dengan ketentuan dari hakim pengadilan ya, apakah hakim nantinya akan tetap mengakui data tersebut atau tidaknya.” (Wawancara dilakukan pada hari Jumat, 23 April 2021 di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III).

Penjelasan serupa juga disampaikan oleh Ibu Wulandari Fadilah mengenai prosedur pengajuan dan penyelesaian keberatan dengan mengatakan bahwa :

“Wajib pajak mengajukan permohonan keberatan yang disampaikan kepada KPP, kemudian KPP menyampaikan kepada bidang keberatan, banding, dan pengurangan yang ada di kanwil, kemudian penelaah keberatan akan mengecek kelengkapan persyaratan formal nya apakah sudah benar dengan ketentuan yang ada seperti diajukan dalam batas waktu 3 bulan, ditulis dengan menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar lalu setelah itu baru dipelajari materinya, hasil pemeriksaan itu nantinya dituangkan dalam laporan hasil pemeriksaan dan ada kertas kerjanya, jadi kami teliti dulu. Kami juga harus memanggil wajib pajak untuk melakukan pembahasan terkait isi sengketa yang terjadi. Kami juga memanggil tim pemeriksa untuk memberikan keterangan. Jadi kami diskusikan lalu nantinya akan dituangkan dalam berita acara. Jadi dalam membuat surat keputusan keberatan itu dilakukan secara rinci dan runtut dengan mempertimbangkan bukti-bukti yang ada. Ketika memutuskan pun setelah kami melakukan penelitian sementara dari hasil berita acara kita tuangkan dalam hasil penelitian, itu kita beritahukan ke wajib pajak dengan surat pemberitahuan untuk hadir (SPUH), wajib pajak pun masih bisa memberikan bukti, jadi hasil penelitian pun masih bisa berubah setelah adanya SPUH tadi” (Wawancara dilakukan pada hari Senin, 26 April 2021 di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III).

Berdasarkan hasil wawancara dari ke 2 (dua) narasumber diatas dapat disimpulkan bahwa prosedur penyelesaian keberatan oleh bidang keberatan, banding dan pengurangan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.

9/PMK.03/2013 tentang tata cara pengajuan dan penyelesaian keberatan yakni diawali dengan pengecekan persyaratan administrasi (formal) surat keberatan pajak oleh penelaah keberatan pajak, jika persyaratan tidak sesuai dengan ketentuan di peraturan maka penelaah keberatan akan menolak permohonan surat tersebut. Namun, apabila permohonan surat keberatan telah sesuai dengan peraturan maka akan dilanjutkan untuk di periksa isi materi permasalahannya.

Selanjutnya setelah mempelajari isi materi maka penelaah keberatan berwenang untuk meminjam buku, catatan, data, dan informasi dalam bentuk hardcopy dan/atau softcopy kepada Wajib Pajak wajib pajak melalui penyampaian surat permintaan peminjaman buku, catatan, data, dan informasi. Wajib Pajak harus memenuhi permintaan peminjaman paling lama 15 (lima belas) hari kerja setelah tanggal surat permintaan peminjaman dikirim. Apabila sampai dengan jangka waktu berakhir dan setelah dilakukan pengecekan kelengkapan atas berkas yang diserahkan Wajib Pajak tersebut diketahui bahwa Wajib Pajak tidak meminjamkan sebagian atau seluruh buku, catatan, data, dan informasi, maka penelaah keberatan akan membuat surat permintaan peminjaman yang kedua paling lama 10 (sepuluh) hari kerja. Dalam hal sampai dengan batas akhir pemenuhan permintaan peminjaman, wajib pajak tidak memenuhi sebagian atau seluruhnya permintaan peminjaman, penelaah keberatan akan membuat berita acara paling lama 10 (sepuluh) hari kerja setelah batas waktu sebagaimana dimaksud dalam surat permintaan peminjaman dan tetap memproses sesuai data yang ada dan/atau diterima. Adapun untuk surat permintaan peminjaman dapat disampaikan kepada wajib pajak secara langsung dengan bukti penerimaan dari

wajib pajak, melalui pos dengan bukti pengiriman surat, atau melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat.

Meminta wajib pajak untuk memberikan keterangan terkait dengan materi yang disengketakan melalui penyampaian surat permintaan keterangan. wajib pajak harus memenuhi permintaan keterangan paling lama 15 (lima belas) hari kerja setelah tanggal surat permintaan keterangan dikirim. Apabila sampai dengan jangka waktu berakhir, wajib pajak tidak memberikan keterangan, maka penelaah keberatan membuat surat permintaan keterangan yang kedua paling lama 10 (sepuluh) hari kerja setelah jangka waktu berakhir. Surat permintaan keterangan dikirim kepada wajib pajak secara langsung dengan bukti penerimaan dari wajib pajak, melalui pos dengan bukti pengiriman surat, atau melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat. Dalam hal sampai dengan batas akhir pemenuhan permintaan keterangan, wajib pajak tidak memenuhi sebagian atau seluruhnya permintaan keterangan, penelaah keberatan: membuat berita acara paling lama 10 (sepuluh) hari kerja setelah batas waktu sebagaimana dimaksud dalam surat permintaan keterangan dan tetap memproses sesuai keterangan yang ada dan/atau diterima. Dalam hal wajib pajak menyampaikan alasan tambahan atau penjelasan tertulis untuk melengkapi dan/atau memperjelas surat keberatan sebelum Surat Pemberitahuan Untuk Hadir (SPUH) isampaikan, penelaah keberatan dapat mempertimbangkan alasan tambahan atau penjelasan tertulis wajib pajak tersebut dalam memproses penyelesaian keberatan.

Apabila diperlukan, kepala unit pelaksana penelitian keberatan atas nama Direktur Jenderal Pajak dapat menugaskan penelaah keberatan untuk meninjau

tempat wajib pajak termasuk tempat lain yang diperlukan dengan menerbitkan Surat Tugas Peninjauan Lapangan dalam rangka penelitian keberatan. Sebelum melaksanakan peninjauan lapangan, penelaah keberatan mengirimkan Surat Pemberitahuan Peninjauan Lapangan dalam rangka Penelitian Keberatan. penelaah keberatan menuangkan hasil peninjauan lapangan dalam Laporan Hasil Peninjauan Lapangan dalam rangka Penelitian Keberatan dengan menggunakan formulir.

Kepala unit pelaksana penelitian keberatan atas nama Direktur Jenderal Pajak dapat melakukan pembahasan dan klarifikasi mengenai hal-hal yang diperlukan dengan memanggil wajib pajak melalui penyampaian surat panggilan. Surat Panggilan disampaikan kepada wajib pajak paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sebelum tanggal pembahasan dan klarifikasi atas sengketa perpajakan. Surat panggilan disampaikan kepada wajib pajak secara langsung dengan bukti penerimaan dari wajib pajak, melalui pos dengan bukti pengiriman surat, atau melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat. Penelaah keberatan menuangkan hasil pembahasan dan klarifikasi dalam berita acara pembahasan dan klarifikasi sengketa perpajakan.

Kepala unit pelaksana penelitian keberatan atas nama Direktur Jenderal Pajak dapat melakukan pembahasan dan klarifikasi mengenai hal-hal yang diperlukan dengan memanggil tim pemeriksa atau pihak lain yang terkait di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak melalui penyampaian surat panggilan. Surat panggilan disampaikan kepada tim pemeriksa atau pihak lain yang terkait di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak secara langsung dengan bukti penerimaan dari KPP/unit

kerja terkait, melalui pos dengan bukti pengiriman surat, atau melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat. Penelaah keberatan akan menuangkan hasil pembahasan dan klarifikasi dalam berita acara pembahasan dan klarifikasi sengketa perpajakan.

Kepala unit pelaksana penelitian keberatan dapat menugaskan/meminta unit terkait untuk melakukan pemeriksaan untuk tujuan lain dalam rangka penyelesaian keberatan untuk mendapatkan data dan/atau informasi yang objektif yang dapat dijadikan dasar dalam mempertimbangkan keputusan keberatan dengan surat permintaan melakukan pemeriksaan untuk tujuan lain dalam proses keberatan. Permintaan pemeriksaan untuk tujuan lain dalam rangka penyelesaian keberatan dilakukan dengan memperhatikan jangka waktu dan tahapan pemeriksaan tujuan lain serta jangka waktu dan tahapan penyelesaian keberatan.

Sebelum Surat Pemberitahuan Untuk Hadir (SPUH) diterbitkan, penelaah keberatan akan melakukan penelitian pemenuhan kriteria untuk dilakukan pembahasan terhadap hasil penelitian atas pengajuan keberatan oleh wajib pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Apabila hasil penelitian pemenuhan kriteria memenuhi kriteria untuk dilakukan pembahasan, penelaah keberatan mengusulkan kepada kepala unit pelaksana penelitian keberatan untuk dibentuk Tim Pembahas Keberatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Tim Pembahas Keberatan bersama dengan Tim Peneliti Keberatan melakukan pembahasan terhadap hasil penelitian keberatan. Tim Pembahas Keberatan menyusun Notula Rapat Pembahasan dan menyampaikan kepada kepala unit

pelaksana penelitian keberatan sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam pengambilan keputusan untuk menyelesaikan keberatan wajib pajak.

Penelaah keberatan melakukan penelitian atas buku, catatan, data, dan informasi serta keterangan yang terkait dengan keberatan wajib pajak.

Berdasarkan hasil penelitian, penelaah keberatan membuat Kertas Kerja Penelitian

Keberatan hanya apabila terjadi perbedaan penghitungan angka antara tim pemeriksa dan penelaah keberatan. Sebelum menerbitkan Surat Keputusan

Keberatan, kepala unit pelaksana penelitian keberatan atas nama Direktur Jenderal

Pajak meminta wajib pajak untuk hadir guna memberikan keterangan atau memperoleh penjelasan mengenai keberatan wajib pajak melalui penyampaian

Surat Pemberitahuan Untuk Hadir (SPUH) yang dilampiri dengan Pemberitahuan

Daftar Hasil Penelitian Keberatan dan Formulir Surat Tanggapan Hasil Penelitian

Keberatan. Penelaah keberatan membuat SPUH beserta lampirannya yang akan disampaikan kepada wajib pajak secara langsung dengan bukti penerimaan dari

wajib pajak, melalui pos dengan bukti pengiriman surat, atau melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat.

Kepala unit pelaksana penelitian keberatan menerbitkan Surat Keputusan Keberatan berdasarkan Laporan Penelitian Keberatan. Penelaah keberatan

membuat Surat Keputusan Keberatan dengan peruntukan sebagai berikut: Asli untuk unit pelaksana penelitian keberatan; Salinan untuk wajib pajak, KPP tempat

wajib pajak terdaftar dan/atau tempat pengusaha kena pajak dikukuhkan, dan Direktur Jenderal Pajak. Penelaah keberatan meneliti kembali pencantuman data,

meneliti kembali penulisan, dan meneliti kembali penghitungan dalam Surat

Keputusan Keberatan sebelum disampaikan kepada kepala unit pelaksana penelitian keberatan.

Selanjutnya peneliti menanyakan mengenai adakah kasus kesalahan yang pernah terjadi seperti berkas pengajuan keberatan dari wajib pajak yang diterima dan sudah ditindaklanjuti tetapi ternyata kemudian ditemukan bahwa berkas tersebut tidak sesuai dengan persyaratan tata cara pengajuan sebuah keberatan dan seharusnya tidak lolos dalam seleksi berkas di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III ketika dalam memproses penyelesaian keberatan, dan berikut adalah jawaban dari masing-masing ke 6 (enam) narasumber yang bekerja sebagai penelaah keberatan:

Narasumber pertama, Bapak Irfan Rizkansyah menjelaskan bahwa:

“Selama ini tidak pernah ada kasus yang demikian, karena kami selalu memitigasi dengan standar operasional prosedur yang ada. Ketika berkas masuk kami selalu meneliti secara formal dan sekilas metarial nya sehingga kami dapat memutuskan berkas ini bisa dilanjut atau tidak dengan jangka waktu 5 hari sejak berkas itu diterima. Jadi kami harus membaca cepat ya untuk menghindari adanya kesalahan dalam menindaklanjuti berkas.” (Wawancara dilakukan pada hari Jumat, 23 April 2021 di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III).

Lalu narasumber kedua, Ibu Wulandari Fadilah juga mengatakan:

“Kami, para penelaah keberatan ketika dalam mempelajari berkas kasus keberatan yang masuk itu dikerjakan dengan teliti ya, jadi benar-benar diamati satu-satu proses prosedur yang berjalan. Jadi saya rasa untuk kasus demikian, lalai terhadap berkas yang dikerjakan sampai saat ini alhamdulillah belum pernah ada ya kasus yang demikian dan semoga kedepannya juga tidak akan terjadi kasus yang seperti itu.” (Wawancara dilakukan pada hari Senin, 26 April 2021 di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III).

Narasumber ketiga, Bapak Api Maha Prana juga menjelaskan bahwa:

“Pastinya saya selaku penelaah keberatan dalam mengamati berkas keberatan yang masuk itu dengan cermat ya, jadi berkas benar-benar dicek satu persatu apakah sudah sesuai dengan ketentuan yang ada, jika sudah sesuai baru bisa

diteruskan untuk diteliti lebih lanjut. Kalau untuk kasus yang seperti itu setau saya sampai dengan saat ini tidak pernah terjadi kasus yang seperti itu ya di Jatim III sini.” (Wawancara dilakukan pada hari Senin, 26 April 2021 di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III).

Narasumber keempat, Ibu Endang Sulistiorini juga mengatakan hal yang serupa yaitu:

“Dalam menjalankan tugasnya para penelaah keberatan itu mengikuti standar operasional prosedur yang ada ya, jadi saya rasa kecermatan dan ketelitian itu sudah pasti harus ada ketika melaksanakan tugas termasuk dalam hal meneliti berkas keberatan yang masuk. Selama ini saya rasa tidak pernah ada kasus demikian, belum pernah terjadi sih dan semoga tidak akan pernah terjadi ya.” (Wawancara dilakukan pada hari Senin, 26 April 2021 di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III).

Narasumber kelima, Ibu Luluk Herlina mengatakan bahwa:

“Untuk cermat dan teliti itu pasti ya, karena kita pun kadang bekerjanya tidak sendirian yakni dibantu dengan tim. Jadi saya rasa ketika ada salah satu pihak yang tidak teliti maka pihak lain dapat mengingatkan. Oleh sebab itu kasus yang seperti itu tidak pernah terjadi si, dimana pihak peneliti lalai dalam memeriksa berkas. Karena pasti sebelum berkas tersebut dilanjutkan, para penelaah keberatan tadi akan memeriksa berkas tersebut berulang kali.” (Wawancara dilakukan pada hari Senin, 26 April 2021 di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III).

Demikian juga dengan jawaban dari narasumber keenam, Bapak Dian Eka

Prangga yang menjelaskan hal serupa dengan mengatakan:

“Kecermatan dan ketelitian dalam bekerja itu tentu harus ada ya. Baik saya dan para penelaah keberatan lainnya pasti dalam mempelajari suatu berkas keberatan yang masuk, kami akan benar-benar memeriksa keseluruhan berkas tersebut dengan detail. Jadi saya rasa kasus demikian itu dapat dihindari ya, selama ini pun tidak pernah terjadi hal demikian.” (Wawancara dilakukan pada hari Senin, 26 April 2021 di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III).

Berdasarkan hasil wawancara dengan keenam sumber responden di atas dapat disimpulkan bahwa tidak pernah terjadi kasus demikian, hal ini dikarenakan setiap penelaah keberatan yang bekerja di bidang keberatan, banding dan pengurangan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III bekerja

dengan cermat dan teliti sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada.

Para penelaah keberatan mengecek setiap berkas yang masuk secara formal dan sekilas mengenai material dari kasus secara berulang. Dengan adanya pengecekan berulang ini tentunya akan menghindari terjadinya kesalahan. Adapun berikut ini peneliti akan menyajikan data terkait permohonan surat keberatan yang ditolak dikarenakan tidak memenuhi syarat administrasi pengajuan keberatan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III sebagai berikut:

Tabel 4.5 Data Permohonan Keberatan Pajak 2018-2020 Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III

Tahun	Permohonan Keberatan yang Diajukan	Permohonan Keberatan Diterima	Permohonan Keberatan Ditolak Karena Persyaratan Administrasi
2018	288	123	165
2019	516	158	358
2020	561	355	206
Total	1365	636	729
		45,6%	54,5%

Sumber : Diolah peneliti dari Direktorat Jenderal Pajak

Peneliti menganalisis dalam menerima berkas surat keberatan yang masuk, penelaah keberatan yang ada di Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III biasanya memberikan batasan waktu selama 5 (lima) hari sejak berkas diterima untuk meneliti secara formal dan sekilas metarial kasus keberatan yang masuk. Dengan jangka waktu 5 (lima) hari tersebut penelaah keberatan harus memutuskan apakah surat keberatan tersebut telah sesuai dengan ketentuan peraturan administrasi yang

berlaku, apabila surat keberatan tersebut telah sesuai maka baru surat keberatan tersebut akan diteruskan untuk diteliti lebih lanjut dan diberikan keputusan nantinya. Dengan adanya proses meneliti persyaratan surat keberatan yang masuk sebelum diputuskan apakah surat keberatan tersebut diterima atau harus ditolak, memudahkan bagi penelaah keberatan dalam mempelajari dan memutuskan sengketa keberatan pajak yang ada. Hal ini juga yang meminimalisir terjadinya kasus ketidakcermatan dalam menerima surat keberatan yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan.

Sehingga dapat disimpulkan dengan alur proses penerimaan dan prosedur penyelesaian surat keberatan yang ada di bidang keberatan, banding dan pengurangan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III ini maka dapat dikatakan jika penelaah keberatan yang ada pada bidang keberatan, banding dan pengurangan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III telah bekerja secara teliti dan cermat, hal ini dibuktikan dengan prosedur penyelesaian keberatan pajak yang ada di bidang keberatan, banding dan pengurangan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III telah sesuai dengan prosedur penyelesaian keberatan yang dijelaskan pada Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 9/PMK.03/2013 tentang tata cara pengajuan dan penyelesaian keberatan serta didukung dengan tidak pernah terjadi kasus kesalahan pada berkas yang telah diteliti lebih lanjut. Oleh sebab itu peneliti dapat menyimpulkan jika dilihat berdasarkan faktor kecermatan maka bidang keberatan, banding dan pengurangan yang ada di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III ini telah berjalan secara efektif.

3. Faktor Pelayanan

Merupakan cara atau kebiasaan dari pemberi layanan jasa kepada pelanggan.

Dalam hal pemberian jasa pelayanan, dapat berupa jenis layanan dan sarana yang diberikan kepada pelanggan. Adapun untuk mengukur efektivitas dari bidang keberatan, banding dan pengurangan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III dengan indikator faktor pelayanan adalah dengan mengetahui apakah terdapat sarana dan layanan yang diberikan kepada wajib pajak guna memudahkan wajib pajak dalam mengajukan permohonan surat keberatan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber pertama dari penelaah keberatan yaitu Bapak Irfan Rizkansyah, beliau menyampaikan bahwa :

“Kepada wajib pajak saat ini kami mempunyai sarana baru berupa aplikasi *e-objection* yang berfungsi untuk memudahkan wajib pajak dalam menyampaikan surat keberatan secara elektronik. Jadi sekarang ini kami memfasilitasi wajib pajak dengan sarana penyampaian surat keberatan secara online, hal ini juga berkaitan dengan terjadinya pandemic *covid-19*.” (Wawancara dilakukan pada hari Jumat, 23 April 2021 di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III).

Narasumber ke 2 (dua) Ibu Wulandari Fadilah juga menambahkan penjelasan terkait fasilitas yang diberikan Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak bahwa:

“Untuk fasilitas bagi wajib pajak terbaru ini ada yang namanya *aplikasi e-objection* yang berfungsi untuk memudahkan wajib pajak dalam mengurus berkas terkait masalah keberatan pajak secara online ya. Namun fasilitas ini dibuat oleh DJP Pusat ya bukan dari Jatim III saja, jadi dapat digunakan untuk seluruh kantor pajak yang ada di Indonesia.” (Wawancara dilakukan pada hari Senin, 26 April 2021 di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III).

Kemudian narasumber ketiga, Bapak Api Maha Prana juga mengatakan bahwa:

“Sekarang ini wajib pajak diberikan fasilitas untuk mengurus berkas-berkas terkait dengan keberatan pajak secara online. DJP menyediakan aplikasi yang

bernama *e-objection*. Selain itu kami juga berusaha semaksimal mungkin untuk dapat memberikan pelayanan berupa penyelesaian keberatan pajak secepatnya agar dengan cepat memberikan kepastian kepada wajib pajak” (Wawancara dilakukan pada hari Senin, 26 April 2021 di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III).

Demikian juga dengan narasumber keempat, Ibu Endang Sulistiorini yang menjelaskan mengenai fasilitas yang disediakan oleh DJP untuk wajib pajak dengan mengatakan bahwa:

“Sekarang dari DJP pusat telah menyediakan aplikasi bernama *e-objection* yang berfungsi untuk mengurus masalah terkait keberatan pajak secara online. Jadi untuk sekarang ini wajib pajak dapat menggunakan aplikasi tersebut untuk memudahkan dalam mengurus masalah keberatan sehingga wajib pajak tidak perlu langsung datang ke kantor pajak jika ingin mengurus permohonan keberatan. Kami juga berusaha untuk dapat segera menyelesaikan proses keberatan ya, dengan menerbitkan surat ketetapan pajak kurang dari batasan waktu yang ditentukan” (Wawancara dilakukan pada hari Senin, 26 April 2021 di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III).

Lalu narasumber kelima, Ibu Luluk Herlina juga menyampaikan bahwa terdapat fasilitas yang DJP berikan untuk memudahkan wajib pajak dalam mengurus permasalahan yang terkait dengan keberatan yaitu:

“Kalau fasilitas terbaru untuk wajib pajak itu ada aplikasi bernama *e-objection* ya dimana di aplikasi tersebut wajib pajak dapat mengurus segala permasalahan terkait masalah keberatan pajak. Ini basisnya online ya sehingga wajib pajak tidak perlu repot-repot datang ke kantor pajak sambil membawa berkas yang banyak. Selain itu untuk jasa pelayanan sendiri, kami mengusahakan untuk dapat dengan cepat memproses permohonan keberatan dari wajib pajak” (Wawancara dilakukan pada hari Senin, 26 April 2021 di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III).

Hal serupa juga dijelaskan oleh narasumber keenam, Bapak Dian Eka Prangga yang mengatakan bahwa:

“Dari segi pelayanan tentunya kami akan mengusahakan untuk memberikan pelayanan yang terbaik ya dalam upaya menyelesaikan keberatan pajak. Kami juga berusaha untuk secepatnya dapat menyelesaikan dan membuat putusan keberatan yang adil bagi wajib pajak. Kalau untuk sarana terbaru itu ada aplikasi bernama *e-objection* ya jadi sekarang wajib pajak dapat mengajukan

permasalahan yang berkaitan dengan keberatan melalui aplikasi ini. Aplikasi ini pun baru saja diluncurkan ya untuk memudahkan wajib pajak.” (Wawancara dilakukan pada hari Senin, 26 April 2021 di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III).

Berdasarkan hasil wawancara dengan keenam narasumber diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III memberikan fasilitas kepada wajib pajak berupa aplikasi yang bernama *e-objection* dimana aplikasi ini berfungsi untuk memudahkan wajib pajak dalam mengajukan permohonan keberatan secara online pada situs dponline.pajak.go.id sebagai alternatif channel penyampaian surat keberatan.. Jadi wajib pajak tidak perlu datang langsung ke kantor pajak untuk mengajukan permohonan keberatan, karena melalui aplikasi tersebut semua permohonan terkait keberatan dapat diakses melalui aplikasi *e-objection* tersebut.

Untuk penggunaan aplikasi *e-Objection* ini diatur oleh Peraturan Direktur Jenderal Pajak nomor PER-14/PJ/2020 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Keberatan Secara Elektronik. Tujuan dari diberikannya layanan perpajakan secara elektronik ini adalah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyampaian surat keberatan yang selama ini diberikan secara manual atau *offline*. Untuk persyaratan administrasi pengajuan surat keberatan secara *daring* melalui aplikasi *e-Objection* tidak berbeda dengan ketentuan persyaratan pengajuan surat keberatan secara *offline*. Seperti diajukan secara tertulis dengan menggunakan bahasa Indonesia, isi permohonan menerangkan mengenai pajak terutang disertai dengan alasannya, satu permohonan hanya dapat digunakan untuk satu ketetapan pajak, dengan jangka waktu 3 (tiga) bulan sejak ketetapan dikirim, melunasi pajak terutang sejumlah yang telah disetujui. Penyampaian surat keberatan secara

elektronik dapat dilakukan dalam jangka waktu 24 (dua puluh empat) jam sehari dan 7 (tujuh) hari seminggu dengan standar Waktu Indonesia bagian Barat (WIB).

Proses penerbitan surat keputusan keberatan selama 12 bulan, apabila jangka waktu tersebut terlampaui maka direktorat jenderal pajak wajib menerima dan menerbitkan surat keputusan keberatan wajib pajak. Penggunaan aplikasi *e-Objection* ini tidak hanya berlaku untuk Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III saja, melainkan berlaku untuk seluruh Kantor Direktorat Jenderal Pajak yang ada.

Selain fasilitas tersebut, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III melalui penelaah keberatan yang ada pada bidang keberatan, banding dan pengurangan juga berusaha untuk memberikan pelayanan berupa penyelesaian keberatan pajak dengan cepat dan tepat waktu. Hal ini juga dibuktikan dengan data yang ada pada tabel 4.2; tabel 4.3; dan tabel 4.4.

Jadi dapat disimpulkan jika bentuk pelayanan yang diberikan oleh bidang keberatan, banding dan pengurangan di Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III adalah berupa sarana penyampaian surat keberatan secara daring melalui aplikasi *e-Objection* yang diluncurkan oleh direktorat jenderal pajak berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak nomor PER-14/PJ/2020 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Keberatan Secara Elektronik dan berupa pelayanan ketepatan waktu penyelesaian dan penerbitan surat keputusan keberatan bagi wajib pajak. Dengan adanya sarana dan pelayanan jasa yang diberikan oleh bidang keberatan, banding dan pengurangan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III kepada wajib pajak yang sedang mengajukan keberatan pajak, maka jika diukur dengan indikator faktor pelayanan efektifitas dari bidang keberatan,

banding dan pengurangan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III dapat diukur efektif. Adapun ringkasan dari hasil penelitian ini digambarkan seperti pada Tabel 4.6 berikut :

Tabel 4.6 Ringkasan Hasil Penelitian

Efektivitas Bidang Keberatan, Banding dan Pengurangan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III				
No.	Indikator	Hasil Penelitian	Bukti	
1.	Faktor Waktu	Berupa ketepatan waktu bidang keberatan, banding dan pengurangan Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III dalam menyelesaikan dan menerbitkan surat keberatan.	Efektif	Tidak pernah terjadinya kasus keterlambatan penelaah keberatan dalam menyelesaikan dan menerbitkan surat keputusan keberatan pajak. Semua surat keputusan keberatan diterbitkan dengan tidak melebihi jangka waktu 12 bulan berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No 202/PMK.03/2015 tentang tata cara pengajuan dan penyelesaian keberatan pasal 17 ayat 1.
2.	Faktor Kecermatan	Berupa ketelitian penelaah keberatan di bidang keberatan, banding dan pengurangan Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III dalam memproses pengajuan keberatan wajib pajak.	Efektif	Prosedur penyelesaian keberatan pajak yang ada di bidang keberatan, banding dan pengurangan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III telah sesuai dengan prosedur penyelesaian keberatan yang dijelaskan pada Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 9/PMK.03/2013 tentang tata cara pengajuan dan penyelesaian keberatan serta didukung dengan tidak pernah terjadi kasus kesalahan pada berkas yang telah diteliti lebih lanjut. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja penelaah keberatan teliti dan cermat.

**Efektivitas Bidang Keberatan, Banding dan Pengurangan Kantor Wilayah
Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III**

No.	Indikator	Hasil Penelitian	Bukti
3.	Faktor Pelayanan Berupa sarana dan layanan yang diberikan oleh bidang keberatan, banding dan pengurangan Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III kepada wajib pajak dalam rangka menyelesaikan keberatan pajak.	Efektif	Pemberian fasilitas <i>e-Objection</i> untuk memudahkan wajib pajak dalam menyampaikan surat keberatan pajak yang diluncurkan oleh direktorat jenderal pajak berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak nomor PER-14/PJ/2020 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Keberatan Secara Elektronik dan berupa pelayanan ketepatan waktu penyelesaian dan penerbitan surat keputusan keberatan bagi wajib pajak.

Sumber : Diolah oleh Peneliti, Tahun 2021



BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang telah dilakukan mengenai efektivitas bidang keberatan, banding dan pengurangan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III yang diukur dengan menggunakan teori dari Sondang P Siagian dengan indikator faktor waktu sudah dapat dikatakan efektif. Hal ini dibuktikan dengan tidak pernah terjadinya kasus keterlambatan penelaah keberatan dalam menyelesaikan dan menerbitkan surat keputusan keberatan pajak. Semua surat keputusan keberatan diterbitkan dengan tidak melebihi jangka waktu 12 bulan berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No 202/PMK.03/2015 tentang tata cara pengajuan dan penyelesaian keberatan pasal 17 ayat 1. Selanjutnya efektivitas bidang keberatan, banding dan pengurangan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III yang diukur dengan indikator faktor kecermatan dinyatakan efektif. Hal ini dibuktikan dengan Prosedur penyelesaian keberatan pajak yang ada di bidang keberatan, banding dan pengurangan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III telah sesuai dengan prosedur penyelesaian keberatan yang dijelaskan pada Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 9/PMK.03/2013 tentang tata cara pengajuan dan penyelesaian keberatan serta didukung dengan tidak pernah terjadi kasus kesalahan pada berkas yang telah diteliti lebih lanjut. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja penelaah keberatan teliti dan cermat. Kemudian efektivitas bidang keberatan, banding dan pengurangan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak

Jawa Timur III yang diukur dengan indikator faktor pelayanan juga dinyatakan efektif. Hal ini dibuktikan dengan adanya pemberian fasilitas *e-Objection* untuk memudahkan wajib pajak dalam menyampaikan surat keberatan pajak yang diluncurkan oleh direktorat jenderal pajak berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak nomor PER-14/PJ/2020 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Keberatan Secara Elektronik dan berupa pelayanan ketepatan waktu penyelesaian dan penerbitan surat keputusan keberatan bagi wajib pajak.

V.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dan uraian yang telah di bahas sebelumnya, peneliti dapat menyarankan:

1. Saran untuk Peneliti Selanjutnya

Pada penelitian ini peneliti mengalami keterbatasan dalam melakukan penelitian. Peneliti hanya berfokus kepada penyelesaian sengketa pajak pada tingkat keberatan saja. Untuk itu peneliti menyarankan bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian di bidang keberatan, banding dan pengurangan agar dapat membahas penyelesaian sengketa di tingkat lainnya seperti banding, gugatan maupun pengurangan.

2. Saran untuk Bidang Keberatan, Banding dan Pengurangan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III.

Saran dari peneliti adalah dilakukannya sosialisasi kepada wajib pajak mengenai prosedur dan tata cara pengajuan permohonan surat keberatan yang baik dan benar. Mengingat berdasarkan data masih banyak permohonan surat

keberatan wajib pajak yang ditolak karena tidak memenuhi syarat administrasi.

Untuk itu diharapkan dengan adanya sosialisasi tersebut dapat membuat wajib pajak dapat mengetahui bagaimana syarat dan prosedur pengajuan surat permohonan keberatan yang benar.



DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Anshari, Tunggul. 2006. *“Pengantar Hukum Pajak”*. Malang : Bayumedia Publishing. Hlm 95.

B. Ilyas, Wlrawan., & Burton, Richard. 2010. *“Hukum Pajak Edisi 5”*. Penerbit Salemba Empat. hlm 108.

Bwoga, BBN, dan Marsyahrul. 2006. *“Pemeriksaan Pajak Indonesia”*. Jakarta : PT Grasindo. hlm 2.

Edi, Fandi Rosi Sarwo. 2016. *“Teori Wawancara Psikodignostik”*. Yogyakarta : LeutikaPrio. hlm 1.

Moleong, Lexy J. 2014. *“Metodologi Penelitian Kualitatif”*. Bandung: Remaja Rosdakarya. hlm 320.

Nugrahani, Farida. 2014. *“Metode Penelitian Kualitatif”*. Solo : Cakra Books. hlm 143.

Nurmantu, Safri dan Samudra. 2003. *“Dasar-Dasar Perpajakan: Edisi Kedua”*. Jakarta: Pusat Penerbitan Universitas Terbuka. 7 Pertiwi

Pandiangan, Roristua. 2015. *“Hukum Pajak”*. Yogyakarta : Graha Ilmu. hlm 93.

Pudyatmoko, Y. Sri. 2005. *“Pengadilan dan Penyelesaian Sengketa di Bidang Pajak”*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka. hlm 40.

Pudyatmoko, Y. Sri. 2009. *“Pengadilan dan Penyelesaian Sengketa di Bidang Pajak”*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka. hlm 26.

Saidi, Muhammad Djafar. 2007. *“Perlindungan Hukum Wajib Pajak dalam Penyelesaian Sengketa Pajak”*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada. hlm 167-168.

Soemitro, Rochmat. 1991. *“Peradilan Administrasi Dalam Hukum Pajak Di Indonesia”*. Bandung : PT Eresco. hlm 51.

Suandy, Erly. 2017. *“Hukum Pajak Edisi 7”*. Jakarta : Salemba Empat. hlm 207.

Sugiharti, Dewi Kania. 2005. "*Perkembangan Peradilan Pajak di Indonesia*". Bandung : PT Refika Aditama. hlm 31-32.

Sugiyono. 2010. "*Memahami Penelitian Kualitatif*". Bandung: Alfabeta, hlm 270.

Wiwoho, Jamal. 2008. : "*Membangun Model Penyelesaian Sengketa Pajak yang Berkeadilan*". Surakarta : LPP UNS dan UNS Press. Hlm 33-34.

Jurnal :

Ahmad Rijali,"*Analisis Data Kualitatif*". Jurnal Alhadharah. Vol. 17 No. 33 Januari – Juni 2018. Hal.82-94.

Arridho Abduh, "*Penyelesaian Sengketa Pajak Melalui Lembaga Keberatan*". Eksekusi, Vol. I No. 2 Desember 2019. Hal.188.

Avriyani Ririn, Adang "*Analisis Efektivitas Penyelesaian Keberatan Sesuai Dengan Program Layanan Unggulan (Studi Kasus Kanwil DJP Jakarta Pusat)*". 2013.

Dyah Adriantini Sintha Dewi,"*Penyelesaian Sengketa Pajak*". Jurnal Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang Jilid 5,2010. Hal.6.

Ferina, Ermadiani, dan Nurfitasari : "*Efektivitas Penyelesaian Sengketa Pajak Melalui Proses Keberatan di KPP Pratama Palembang Ilir Barat Tahun 2012-2014*". Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya Vol.13 No.3 September 2015.

Hanggoro Pamungkas, "*Penyelesaian Sengketa Pajak*". Binus Business Review Vol. 2 No. 1 Mei 2011. Hal 554-556.

Ispriyarso, Budi : "*Kelemahan Lembaga Keberatan Pajak*". Administrative Law & Governance Journal. Volume 2 Issue 2, June 2019.

Putra, Bangki : "*Pelaksanaan Standard Operating Procedure (Sop) Penyelesaian Permohonan Keberatan Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kendari*". Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan, Vol.08, No.01, Tahun 2019.

Putra, Handayani, dan Azizah : "*Evaluasi Atas Penyelesaian Keberatan Dalam Upaya Menyelesaikan Sengketa di Bidang Perpajakan*". 2013.

Rijali, Ahmad: "*Analisis Data Kualitatif*". Jurnal Alhadharah UIN Antasari Banjarmasin Vol. 17 No. 33 Januari – Juni 2018.

Rosalina, Iga : "*Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan Pada Kelompok Pinjaman Bergulir Di Dsa Mantren*".

Kecamatan Karangrejo Kabupaten Magetan". Jurnal Mahasiswa Unesa Vol.2 No.2 2014.

Supriyadi, Setiawan, dan Bintang : "Evaluasi Lembaga Keberatan dalam penyelesaian Sengketa Pajak yang adil di Direktorat Jenderal Pajak". Jurnal Pajak Indonesia Vol.2, No.2, 2018, Hal.6-19.

Wahyuni, Hayati, dan Rijali : "Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong". Jurnal STIA Tabalong JAPB : Vol. 2, No. 2, November 2019.

Karya Ilmiah :

Andromeda, Lutfiyanti. 2020. Perkawinan Penghayat Kepercayaan Sapta Darma Di Surabaya (Studi Efektivitas Pencatatan Perkawinan Menurut Lawrence M. Friedman). Tesis : UIN Sunan Ampel Surabaya.

Anggraeny, Nia. 2013. Peranan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Dalam Pelaksanaan Pasal 2 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK.01/2009 Sebagai Upaya Mengurangi Peredaran Faktur Pajak Fiktif (Studi di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III). Skripsi : Universitas Brawijaya.

Avriyani, Ririn. 2013. Analisis Efektivitas Penyelesaian Keberatan Sesuai Dengan Program Layanan Unggulan (Studi Kasus Kanwil DJP Jakarta Pusat). Skripsi: Universitas Indonesia.

Eva, Gustiana. 2014. Prosedur Pengajuan Surat Perintah Membayar – Ganti Uang Persediaan Pada Instansi Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Bandung I. Skripsi : Unikom, Bandung.

F Wella, Febriana. 2016. Pengaruh Pelayanan Pajak Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kecamatan Ilir Barat II (Dua) Kota Palembang Sumatera Selatan. Skripsi : Politeknik Negeri Sriwijaya.

Rahmi, Nur F Aniko. 2020. Analisis Kemampuan Kinerja Relawan Pajak Dalam E-Filling (Studi Terhadap Relawan Pajak FIA UB). Skripsi : Universitas Brawijaya.

Rosiana, Anisa. 2013. Bentuk-Bentuk Dukungan Sosial Dalam Resiliensi Penyintas Lahar Dingin Merapi Di Dusun Gempol Desa Jumoyo Kecamatan Salam Kabupaten Magelang. Skripsi : Universitas Negeri Yogyakarta.

Lestari, Dessy Rahmatya. 2019. Representasi Bias Gender Dalam Dunia Fashion Korea Selatan : Analisis Framing Gaya Androgini Anggota Boyband Korea Selatan. Skripsi : Universitas Jember.

Peraturan :

Peraturan Direktur Jenderal Pajak nomor PER-14/PJ/2020 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Keberatan Secara Elektronik

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 210/PMK.01/2017 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 9/PMK.03/2013 Tentang Tata Cara Pengajuan Dan Penyelesaian Keberatan

Website :

DJP, "Pajak" diakses dari <https://www.pajak.go.id/id/pajak> pada 01 Februari 2021

DJP, "Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007" diakses dari <https://www.pajak.go.id/id/undang-undang-nomor-28-tahun-2007> pada 01 Februari 2021.

DJP, "Pemeriksaan", diakses dari <https://www.pajak.go.id/id/pemeriksaan> pada 01 Februari 2021.

LAMPIRAN

Lampiran 1.

Pedoman Wawancara

Adapun bentuk pedoman wawancara yang peneliti akan gunakan nantinya dalam memperoleh data adalah sebagai berikut :

Faktor Kecermatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana prosedur penyelesaian keberatan pajak di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III? 2. Pernahkah terjadi kasus seperti berkas pengajuan keberatan dari wajib pajak yang diterima dan sudah ditindaklanjuti tetapi ternyata kemudian ditemukan bahwa berkas tersebut tidak sesuai dengan persyaratan tata cara pengajuan sebuah keberatan dan seharusnya tidak lolos dalam seleksi berkas di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III ketika dalam memproses penyelesaian keberatan
Faktor Waktu	<ol style="list-style-type: none"> 3. Seberapa cepat biasanya Bidang Keberatan, Banding dan Pengurangan yang ada pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III dalam memberikan putusan atas suatu keberatan pajak? 4. Apakah bidang keberatan, banding, dan pengurangan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa

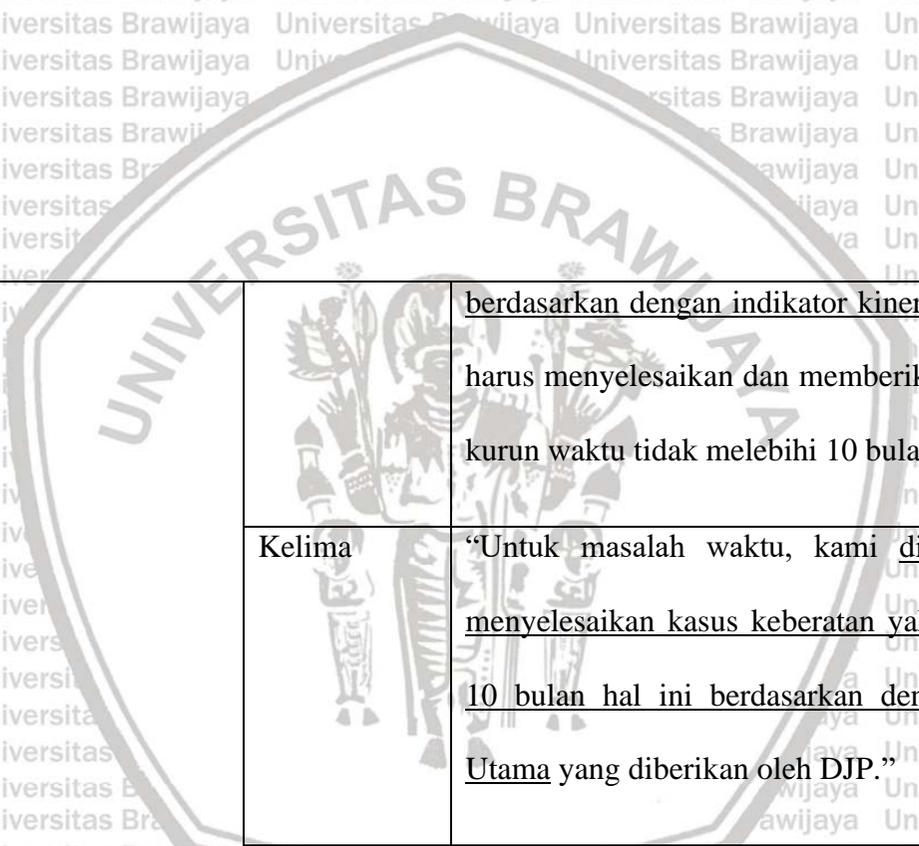
	<p>Timur III dapat memberikan putusan kurang dari 12 bulan sesuai batas waktu maksimal?</p> <p>5. Pernahkan ada kasus dimana pihak fiskus terlambat dalam memberikan surat putusan atas suatu keberatan pajak di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III ?</p>
Faktor Pelayanan	<p>6. Apakah Bidang Keberatan, Banding dan Pengurangan yang ada pada Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III menyediakan fasilitas untuk menunjang kemudahan bagi wajib pajak dalam mengajukan keberatan ataupun fasilitas untuk mempermudah fiskus dalam meneliti dan memberikan putusan atas suatu keberatan pajak? Jika ada, fasilitas yang diberikan dalam bentuk apa?</p> <p>7. Jenis pelayanan seperti apa yang diberikan Bidang Keberatan, Banding dan Pengurangan yang ada pada Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III dalam memudahkan wajib pajak untuk menyelesaikan keberatan pajaknya.</p>

Lampiran 2.

Tabel Triangulasi Sumber

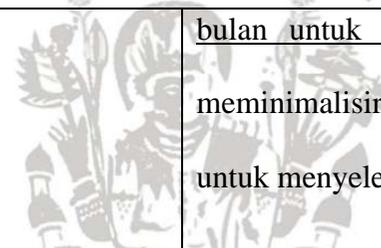
No	Pertanyaan	Narasumber	Jawaban	Kesimpulan
1.	Seberapa cepat biasanya bidang keberatan, banding dan pengurangan yang ada pada Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III dalam memberikan putusan atas suatu keberatan pajak? Apakah putusan dapat diberikan kurang dari 12 bulan sesuai batas waktu	<p>Pertama</p> <p>Kedua</p>	<p>“Untuk waktu kami sendiri mempunyai standar waktu sendiri yakni berupa <u>indikator kinerja utama dengan jangka waktu 10 bulan</u> yang mana 2 bulan lebih cepat dari ketentuan undang-undang yang ada, yaitu 12 bulan. Jadi kami para pegawai fiskus yang ada di Lembaga Keberatan Pajak Kanwil DJP Jawa Timur III ini sendiri mengusahakan untuk selalu menyelesaikan semua perkara keberatan kurang dari batas waktu indikator kinerja utama yakni tidak melebihi dari jangka waktu 10 bulan.</p> <p>“Mengenai waktu, kami diberikan jangka waktu untuk menyelesaikan kasus keberatan itu selama 10 bulan ya, berbeda dengan ketentuan yang ada di Undang-Undang. <u>Jangka waktu 10 bulan ini berdasarkan Indikator</u></p>	<p>Para penelaah keberatan yang ada di bidang keberatan, banding dan pengurangan khususnya Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III, memiliki indikator waktu tersendiri untuk menentukan jangka waktu penyelesaian kasus sengketa keberatan diluar dari ketentuan undang-undang. Yaitu kurang dari</p>

maksimal?		<u>Kinerja Utama yang diterapkan oleh DJP. Hal ini ditunjukkan untuk memitigasi agar kami tidak melebihi jangka waktu yang ditentukan oleh Undang-Undang yakni 12 bulan.”</u>	10 bulan jika berdasarkan indikator kinerja utama mereka. Jadi, para penelaah keberatan
Ketiga		<u>“Untuk jangka waktu, penelaah keberatan diberikan waktu 10 bulan untuk menyelesaikan suatu kasus keberatan yang ada. Sangat diusahakan agar tidak melebihi waktu yang ada ya. Sebenarnya kalau jangka waktu yang ditentukan oleh Undang-Undang itu lebih lama ya, yakni 12 bulan. Namun kami para penelaah keberatan itu dituntut agar dapat menyelesaikannya dalam waktu kurang dari 10 bulan.”</u>	harus dapat menyelesaikan kasus sengketa keberatan kurang dari waktu 10 bulan, hal ini untuk mencegah terlambatnya penelaah keberatan dalam memutuskan perkara keberatan melebihi batas waktu undang-undang yaitu 12
Keempat		<u>“Jadi jangka waktu jatuh tempo dalam memberikan keputusan keberatan di bidang keberatan, banding dan pengurangan ini berbeda ya dengan ketentuan undang-undang. Jika di UU menyebutkan waktunya 12 bulan maka di kami punya ketentuan waktu sendiri yakni 10 bulan hal ini</u>	bulan.



UNIVERSITAS BRAWIJAYA

	<p>berdasarkan dengan indikator kinerja utama. Jadi para penelaah keberatan harus menyelesaikan dan memberikan putusan atas kasus keberatan dalam kurun waktu tidak melebihi 10 bulan.”</p>
Kelima	<p>“Untuk masalah waktu, kami <u>diberikan jangka waktu sendiri untuk menyelesaikan kasus keberatan yakni dalam kurun waktu tidak melebihi 10 bulan hal ini berdasarkan dengan ketentuan dari Indikator Kinerja Utama yang diberikan oleh DJP.</u>”</p>
Keenam	<p>“Mengenai waktu, jadi kami itu punya yang namanya indikator kinerja utama. Nah berdasarkan IKU tersebut maka kami selaku pihak penelaah keberatan diberikan jangka waktu yang lebih singkat dari pada ketentuan waktu yang ada di undang-undang. Yang mana jika berdasarkan undang-undang itu diberikan waktu 12 bulan untuk menyelesaikan kasus keberatan, sedangkan <u>berdasarkan IKU kami hanya diberikan waktu 10</u></p>

		<p>bulan untuk menyelesaikan kasus keberatan tersebut. Hal ini untuk meminimalisir akan terjadinya keterlambatan bagi penelaah keberatan untuk menyelesaikan kasus keberatan tersebut.”</p>	
--	---	---	--

No	Pertanyaan	Narasumber	Jawaban	Kesimpulan
3.	<p>Bagaimana prosedur penyelesaian keberatan pajak di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III?</p>	<p>Pertama</p>	<p>“Pada prinsipnya kami memprosesnya secara beruntut dan terperinci ya, pertama kami cek dulu syarat-syarat administrasinya seperti ditulis dengan bahasa Indonesia, menyebutkan jumlah terutang dan alasannya, diajukan dalam kurung waktu 3 bulan sejak SKP diterbitkan. Nah apabila sudah sesuai berarti kami terima dan proses tahap selanjutnya yakni meminta hasil laporan pemeriksaan lalu kami pelajari hasil tersebut. Kemudian kami juga berwenang untuk meminjam catatan atau dokumen wajib pajak yang berkaitan dengan pajak terutang yang menjadi permasalahan</p>	<p>Pertama melakukan pengecekan surat permohonan keberatan pajak apakah telah sesuai dengan persyaratan administrasi. Selanjutnya apabila telah sesuai, dokumen akan diteruskan untuk diperiksa lebih lanjut isi materi yang di sengkatakan. Penelaah</p>



UNIVERSITAS BRAWIJAYA

keberatan. Kami juga berwenang untuk datang ke tempat wajib pajak. Lalu setelah itu kami akan mengundang tim pemeriksa dan wajib pajak yang terkait untuk membahas hasil pemeriksaan. Lalu kita buat penerimaan data lalu kita kunci dan tutup dengan berita acara untuk selanjutnya kita memberitahukan surat pemberitahuan untuk hadir, lalu menunggu tanggapan dari wajib pajak. Setelah itu baru kami mengeluarkan surat keputusan keberatan.”

“Apabila wajib pajak tidak memberikan data dan tidak berkenan untuk hadir memenuhi panggilan, maka akan kami sampaikan dalam berita acara yang mana hal ini nantinya akan menjadi salah satu bahan penentu untuk memutuskan surat keberatan pajak. Dan sesuai dengan pasal 12 ayat 3 UU KUP, DJP berhak menetapkan jumlah pajak terutang meskipun data tidak diberikan oleh wajib pajak. Untuk data yang wajib pajak tidak berikan ke fiskus pada tahap keberatan, lalu data tersebut diberikan wajib pajak pada

keberatan berwenang untuk meminjam catatan atau dokumen wajib pajak terkait masalah yang di sengkatakan. Penelaah keberatan juga berwenang untuk meninjau tempat wajib pajak. Kemudian penelaah keberatan akan memanggil wajib pajak dan tim periksa untuk memberikan keterangan dan membahas lebih lanjut tentang masalah yang di sengkatakan. Semua hasil serangkaian kegiatan akan di laporkan melalui berita acara.



UNIVERSITAS BRAWIJAYA

	<p>tahap banding mengenai apakah data tersebut akan tetap diakui, tentunya hal tersebut sesuai dengan ketentuan dari hakim pengadilan ya, apakah hakim nantinya akan tetap mengakui data tersebut atau tidaknya.”</p>	<p>Sebelum putusan keberatan pajak ditetapkan, penelaah keberatan akan mengirimkan Surat</p>
<p>Kedua</p>	<p>“Wajib pajak mengajukan permohonan keberatan yang disampaikan kepada KPP, kemudian KPP menyampaikan kepada bidang keberatan, banding, dan pengurangan yang ada di kanwil, kemudian penelaah keberatan akan mengecek kelengkapan persyaratannya apakah sudah benar dengan ketentuan yang ada seperti diajukan dalam batas waktu 3 bulan, ditulis dengan menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar lalu setelah itu baru dipelajari materinya, hasil pemeriksaan itu nantinya dituangkan dalam laporan hasil pemeriksaan dan ada kertas kerjanya, jadi kami teliti dulu. Kami juga harus memanggil wajib pajak untuk melakukan pembahasan terkait isi sengketa yang terjadi. Kami juga memanggil tim pemeriksa untuk memberikan keterangan. Jadi kami</p>	<p>Pemberitahuan Untuk Hadir kepada Wajib Pajak. Setelah itu barulah penelaah keberatan menerbitkan surat keputusan keberatan.</p>



UNIVERSITAS BRAWIJAYA

diskusikan lalu nantinya akan dituangkan dalam berita acara. Jadi dalam membuat surat keputusan keberatan itu dilakukan secara rinci dan runtut dengan mempertimbangkan bukti-bukti yang ada. Ketika memutuskan pun setelah kami melakukan penelitian sementara dari hasil berita acara kita tuangkan dalam hasil penelitian, itu kita beritahukan ke wajib pajak dengan surat pemberitahuan untuk hadir (SPUH), wajib pajak pun masih bisa memberikan bukti, jadi hasil penelitian pun masih bisa berubah setelah adanya SPUH tadi”

No	Pertanyaan	Narasumber	Jawaban	Kesimpulan
	Seberapa cermat dan teliti penelaah keberatan yang ada pada bidang keberatan,	Pertama	“Selama ini tidak pernah ada kasus yang demikian, karena kami selalu <u>memitigasi dengan standar operasional prosedur yang ada</u> . Ketika berkas masuk kami selalu meneliti secara formal dan sekilas metarial nya	Setiap penelaah keberatan yang bekerja di bidang keberatan, banding dan pengurangan di

<p>banding dan pengurangan di Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III dalam menerima dan menyeleksi berkas pengajuan keberatan oleh wajib pajak? Adakah kasus dimana berkas pengajuan keberatan dari wajib pajak yang diterima dan sudah ditindaklanjuti tetapi ternyata kemudian ditemukan bahwa berkas tersebut tidak sesuai dengan</p>		<p>sehingga kami dapat memutuskan berkas ini bisa dilanjut atau tidak dengan jangka waktu 5 hari sejak berkas itu diterima. Jadi kami harus membaca cepat ya untuk menghindari adanya kesalahan dalam menindaklanjuti berkas.”</p>	<p>Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III bekerja dengan cermat dan teliti sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada.</p>
<p>yang diterima dan sudah ditindaklanjuti tetapi ternyata kemudian ditemukan bahwa berkas tersebut tidak sesuai dengan</p>	<p>Kedua</p>	<p>“Kami, para penelaah keberatan ketika dalam mempelajari berkas kasus keberatan yang masuk itu dikerjakan dengan teliti ya, jadi benar-benar diamati satu-satu proses prosedur yang berjalan. Jadi saya rasa untuk kasus demikian, lalai terhadap berkas yang dikerjakan sampai saat ini alhamdulillah belum pernah ada ya kasus yang demikian dan semoga kedepannya juga tidak akan terjadi kasus yang seperti itu.”</p>	<p>Para penelaah keberatan mengecek setiap berkas yang masuk secara formal dan sekilas mengenai material dari kasus secara berulang. Dengan adanya pengecekan berulang ini tentunya akan menghindari terjadinya kesalahan.</p>
<p>yang diterima dan sudah ditindaklanjuti tetapi ternyata kemudian ditemukan bahwa berkas tersebut tidak sesuai dengan</p>	<p>Ketiga</p>	<p>“Pastinya saya selaku penelaah keberatan dalam mengamati berkas keberatan yang masuk itu dengan cermat ya, jadi berkas benar-benar dicek satu persatu apakah sudah sesuai dengan ketentuan yang ada, jika sudah</p>	<p>Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III bekerja dengan cermat dan teliti sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada.</p>

<p>persyaratan tata cara pengajuan sebuah keberatan dan seharusnya tidak lolos dalam seleksi berkas? Lalu jika ada kasus seperti demikian, bagaimana penyelesaiannya?</p>		<p>sesuai baru bisa diteruskan untuk diteliti lebih lanjut. Kalau untuk <u>kasus yang seperti itu setau saya sampai dengan saat ini tidak pernah terjadi kasus yang seperti itu ya di Jatim III sini.</u></p>	
	Keempat	<p>“Dalam menjalankan tugasnya para penelaah keberatan itu mengikuti standar operasional prosedur yang ada ya, jadi saya rasa kecermatan dan ketelitian itu sudah pasti harus ada ketika melaksanakan tugas termasuk dalam hal meneliti berkas keberatan yang masuk. Selama ini saya <u>rasa tidak pernah ada kasus demikian, belum pernah terjadi sih</u> dan semoga tidak akan pernah terjadi ya.”</p>	
	Kelima	<p>“Untuk cermat dan teliti itu pasti ya, karena kita pun kadang bekerjanya tidak sendirian yakni dibantu dengan tim. Jadi saya rasa ketika ada salah satu pihak yang tidak teliti maka pihak lain dapat mengingatkan. Oleh sebab itu <u>kasus yang seperti itu tidak pernah terjadi si</u>, dimana pihak</p>	

		<p>peneliti lalai dalam memeriksa berkas. Karena pasti sebelum berkas tersebut dilanjutkan, para penelaah keberatan tadi akan memeriksa berkas tersebut berulang kali.”</p>	
	Keenam	<p>“Kecermatan dan ketelitian dalam bekerja itu tentu harus ada ya. Baik saya dan para penelaah keberatan lainnya pasti dalam mempelajari suatu berkas keberatan yang masuk, kami akan benar-benar memeriksa keseluruhan berkas tersebut dengan detail. Jadi saya rasa kasus demikian itu dapat dihindari ya, <u>selama ini pun tidak pernah terjadi hal demikian.</u>”</p>	

No	Pertanyaan	Narasumber	Jawaban	Kesimpulan
5.	Apakah bidang keberatan, banding dan pengurangan yang ada pada Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III telah menyediakan sarana dan prasarana berupa fasilitas untuk menunjang kemudahan bagi wajib pajak dalam mengajukan keberatan ataupun fasilitas untuk mempermudah fiskus dalam meneliti dan	<p>Pertama</p> <p>Kedua</p> <p>Ketiga</p>	<p>“Kepada wajib pajak saat ini kami <u>mempunyai sarana baru berupa aplikasi e-objection yang berfungsi untuk memudahkan wajib pajak dalam menyampaikan surat keberatan secara elektronik</u>. Jadi sekarang ini kami memfasilitasi wajib pajak dengan sarana penyampaian surat keberatan secara online, hal ini juga berkaitan dengan terjadinya pandemic covid-19.”</p> <p>“Untuk <u>fasilitas bagi wajib pajak terbaru ini ada yang namanya aplikasi e-objection yang berfungsi untuk memudahkan wajib pajak dalam mengurus berkas terkait masalah keberatan pajak secara online ya</u>. Namun fasilitas ini dibuat oleh DJP Pusat ya bukan dari Jatim III saja, jadi dapat digunakan untuk seluruh kantor pajak yang ada di Indonesia.”</p> <p>“Sekarang ini <u>wajib pajak diberikan fasilitas untuk mengurus berkas-</u></p>	Direktorat Jenderal Pajak memberikan fasilitas kepada wajib pajak berupa aplikasi yang bernama <i>e-objection</i> dimana aplikasi ini berfungsi untuk memudahkan wajib pajak dalam mengajukan permohonan keberatan secara online. Jadi wajib pajak tidak perlu datang langsung ke kantor pajak untuk mengajukan permohonan keberatan, karena melalui aplikasi

<p>memberikan putusan atas suatu keberatan pajak? Jika ada, fasilitas yang diberikan dalam bentuk apa?</p>		<p><u>berkas terkait dengan keberatan pajak secara online.</u> DJP menyediakan aplikasi yang <u>bernama e-objection</u>, berhubung aplikasi tersebut baru saja dirilis sampai saat ini belum ada wajib pajak yang mengajukan kasus keberatan di Kanwil DJP Jatim III melalui aplikasi tersebut.”</p>	<p>tersebut semua permohonan terkait keberatan dapat diakses melalui aplikasi <i>e-objection</i> tersebut. Selain itu penelaah keberatan berupaya untuk dapat menyelesaikan keberatan pajak dengan menerbitkan surat keputusan keberatan sebelum melewati jangka batas waktu yang ditetapkan oleh undang-undang.</p>
<p>Keempat</p>		<p>“Sekarang <u>dari DJP pusat telah menyediakan aplikasi bernama e-objection yang berfungsi untuk mengurus masalah terkait keberatan pajak secara online.</u> Jadi untuk sekarang ini wajib pajak dapat menggunakan aplikasi tersebut untuk memudahkan dalam mengurus masalah keberatan sehingga wajib pajak tidak perlu langsung datang ke kantor pajak jika ingin mengurus permohonan keberatan.”</p>	<p>tersebut semua permohonan terkait keberatan dapat diakses melalui aplikasi <i>e-objection</i> tersebut. Selain itu penelaah keberatan berupaya untuk dapat menyelesaikan keberatan pajak dengan menerbitkan surat keputusan keberatan sebelum melewati jangka batas waktu yang ditetapkan oleh undang-undang.</p>
<p>Kelima</p>		<p>“Kalau <u>fasilitas terbaru untuk wajib pajak itu ada aplikasi bernama e-objection ya dimana di aplikasi tersebut wajib pajak dapat mengurus segala permasalahan terkait masalah keberatan pajak. Ini basisnya online ya</u></p>	<p>tersebut semua permohonan terkait keberatan dapat diakses melalui aplikasi <i>e-objection</i> tersebut. Selain itu penelaah keberatan berupaya untuk dapat menyelesaikan keberatan pajak dengan menerbitkan surat keputusan keberatan sebelum melewati jangka batas waktu yang ditetapkan oleh undang-undang.</p>

		<p>sehingga wajib pajak tidak perlu repot-repot dating ke kantor pajak sambal membawa berkas yang banyak.”</p>	
	<p>Keenam</p>	<p>“<u>Sarana terbaru itu ada aplikasi bernama e-objection ya jadi sekarang</u> wajib pajak dapat mengajukan permasalahan yang berkaitan dengan keberatan melalui aplikasi ini. Aplikasi ini pun baru saja diluncurkan ya untuk memudahkan wajib pajak.”</p>	



Tabel Triangulasi Teknik

No	Indikator	Kesimpulan dari Wawancara	Teori	Hasil
1.	<p>Faktor Waktu</p> <p>(Batas Waktu Penyelesaian Keberatan Pajak)</p>	<p>Para penelaah keberatan yang ada di bidang keberatan, banding dan pengurangan khususnya Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III, memiliki indikator waktu tersendiri untuk menentukan jangka waktu penyelesaian kasus sengketa keberatan diluar dari ketentuan undang-undang. Yaitu kurang dari 10 bulan jika berdasarkan indikator kinerja utama mereka. Jadi, para penelaah keberatan harus dapat menyelesaikan kasus sengketa keberatan kurang dari waktu 10 bulan, hal ini untuk mencegah</p>	<p>Batas waktu penyelesaian keberatan pajak adalah 12 bulan sejak surat keberatan diterima, hal ini berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No 202/PMK.03/2015 tentang tata cara pengajuan dan penyelesaian keberatan pasal 17 ayat 1.</p>	<p>Sesuai</p>

		terlambatnya penelaah keberatan dalam memutuskan perkara keberatan melebihi batas waktu undang-undang yaitu 12 bulan.		
2.	Faktor Kecermatan (Prosedur Penyelesaian Keberatan Pajak)	Pertama melakukan pengecekan surat permohonan keberatan pajak apakah telah sesuai dengan persyaratan administrasi. Selanjutnya apabila telah sesuai, dokumen akan diteruskan untuk diperiksa lebih lanjut isi materi yang di sengkatakan. Penelaah keberatan berwenang untuk meminjam catatan atau dokumen wajib pajak terkait masalah yang di sengkatakan. Penelaah keberatan juga berwenang untuk meninjau tempat wajib pajak. Kemudian penelaah keberatan akan memanggil wajib pajak dan tim periksa untuk	Prosedur penyelesaian keberatan yang dijelaskan pada Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 9/PMK.03/2013 tentang Tata Cara Pengajuan dan Penyelesaian Keberatan	Sesuai

	<p>memberikan keterangan dan membahas lebih lanjut tentang masalah yang di sengkatakan. Semua hasil serangkaian kegiatan akan di laporkan melalui berita acara. Sebelum putusan keberatan pajak ditetapkan, penelaah keberatan akan mengirimkan Surat Pemberitahuan Untuk Hadir kepada Wajib Pajak. Setelah itu barulah penelaah keberatan menerbitkan surat keputusan keberatan.</p>		
3.	<p>Faktor Pelayanan (Pemberian pelayanan dan fasilitas kepada wajib pajak)</p> <p>Direktorat Jenderal Pajak memberikan fasilitas kepada wajib pajak berupa aplikasi yang bernama e-objection dimana aplikasi ini berfungsi untuk memudahkan wajib pajak dalam mengajukan permohonan keberatan secara online. Jadi wajib pajak tidak perlu datang langsung ke kantor pajak</p>	<p>Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak nomor PER-14/PJ/2020 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Keberatan Secara Elektronik</p>	<p>Sesuai</p>

<p>Universitas Brawijaya</p>	<p>untuk mengajukan permohonan keberatan, karena melalui aplikasi tersebut semua permohonan terkait keberatan dapat diakses melalui aplikasi e-objectiion tersebut. Selain itu penelaah keberatan berupaya untuk dapat menyelesaikan keberatan pajak dengan menerbitkan surat keputusan keberatan sebelum melewati jangka batas waktu yang ditetapkan oleh undang-undang.</p>	<p>dan berupa pelayanan ketepatan waktu penyelesaian dan penerbitan surat keputusan keberatan bagi wajib pajak.</p>
------------------------------	---	---

Lampiran 3.

SK Keberatan Tahun 2018-2019

KODE	KANWIL	2018				2019				2020			
		SEBAGIAN	TERIMA	TOLAK	TOTAL	SEBAGIAN	TERIMA	TOLAK	TOTAL	SEBAGIAN	TERIMA	TOLAK	TOTAL
10	KANTOR WILAYAH DJP ACEH	12	21	28	61	30	4	34	68	3	10	77	90
20	KANTOR WILAYAH DJP SUMATERA UTARA I	68	43	42	153	36	45	56	137	37	47	84	168
30	KANTOR WILAYAH DJP SUMATERA UTARA II	20	16	20	56	55	10	56	121	85	29	17	131
40	KANTOR WILAYAH DJP RIAU	57	19	26	102	5	4	124	133	18	26	361	405
50	KANTOR WILAYAH DJP SUMATERA BARAT DAN JAMBI	14	0	32	46	56	139	207	402	58	27	342	427
60	KANTOR WILAYAH DJP SUMSEL DAN KEP. BABEL	22	20	83	125	18	14	263	295	24	25	310	359
70	KANTOR WILAYAH DJP BENGKULU DAN LAMPUNG	4	7	30	41	53	39	63	155	55	17	77	149
80	KANTOR WILAYAH DJP JAKARTA PUSAT	214	382	115	711	332	231	496	1.059	165	139	537	841
90	KANTOR WILAYAH DJP JAKARTA BARAT	41	68	37	146	111	121	265	497	72	61	376	509
100	KANTOR WILAYAH DJP JAKARTA SELATAN I	131	105	266	502	258	169	785	1.212	220	297	644	1.161
110	KANTOR WILAYAH DJP JAKARTA TIMUR	210	33	341	584	202	144	409	755	140	55	390	585
120	KANTOR WILAYAH DJP JAKARTA UTARA	22	11	139	172	78	14	175	267	130	67	619	816
130	KANTOR WILAYAH DJP JAKARTA KHUSUS	516	250	3.870	4.636	766	355	4.894	6.015	634	478	4.009	5.121
140	KANTOR WILAYAH DJP BANTEN	27	30	78	135	113	81	189	383	66	148	278	492
150	KANTOR WILAYAH DJP JAWA BARAT I	37	26	23	86	27	28	181	236	11	31	161	203
160	KANTOR WILAYAH DJP JAWA BARAT II	75	30	273	378	51	50	502	603	67	134	555	756
170	KANTOR WILAYAH DJP JAWA TENGAH I	8	18	41	67	84	26	83	193	64	71	147	282
180	KANTOR WILAYAH DJP JAWA TENGAH II	12	33	16	61	26	16	51	93	97	58	92	247
190	KANTOR WILAYAH DJP D.I. YOGYAKARTA	4	1	6	11	9	22	13	44	2	37	11	50
200	KANTOR WILAYAH DJP JAWA TIMUR I	19	16	81	116	96	15	244	355	110	75	154	339
210	KANTOR WILAYAH DJP JAWA TIMUR II	28	18	104	150	18	25	111	154	53	35	137	225
220	KANTOR WILAYAH DJP JAWA TIMUR III	19	29	73	121	16	30	77	123	82	95	169	346
230	KANTOR WILAYAH DJP KALIMANTAN BARAT	10	11	93	114	28	36	365	429	27	19	409	455
240	KANTOR WILAYAH DJP KALIMANTAN SELATAN DAN TENGAH	29	29	109	167	26	27	102	155	36	30	99	165
250	KANTOR WILAYAH DJP KALIMANTAN TIMUR DAN UTARA	29	15	59	103	135	93	143	371	120	231	163	514
260	KANTOR WILAYAH DJP SULSEL, BARAT DAN TENGGARA	10	14	24	48	17	22	162	201	68	22	182	272
270	KANTOR WILAYAH DJP SULUT TENGGO DAN MALUT	32	37	31	100	43	20	71	134	91	89	190	370
280	KANTOR WILAYAH DJP BALI	1	0	4	5	136	71	244	451	14	8	164	186
290	KANTOR WILAYAH DJP NUSA TENGGARA	2	0	14	16	0	5	118	123	35	13	220	268
300	KANTOR WILAYAH DJP PAPUA DAN MALUKU	9	0	1	10	6	18	13	37	6	6	45	57
310	KANTOR WILAYAH DJP WAJIB PAJAK BESAR	477	118	713	1.308	644	371	918	1.933	547	328	636	1.511
320	KANTOR WILAYAH DJP JAKARTA SELATAN II	45	36	52	133	94	139	418	651	85	157	373	615
330	KANTOR WILAYAH DJP JAWA BARAT III	5	2	43	50	8	9	217	234	44	33	241	318
340	KANTOR WILAYAH DJP KEPULAUAN RIAU	7	1	11	19	21	12	15	48	3	24	11	38
	Grand Total	2.216	1.439	6.878	10.533	3.598	2.405	12.064	18.067	3.269	2.922	12.280	18.471
	Persentase	21.03%	13.67%	5.30%		19.92%	13.31%	66.77%		17.70%	15.81%	66.49%	

Lampiran 4.

Surat Izin Melakukan Riset

6/18/2021

Gmail - e-Riset : Persetujuan Izin Riset



Farah Athaya <farahathaya19@gmail.com>

e-Riset : Persetujuan Izin Riset

1 message

Eriset Direktorat Jenderal Pajak <riset@pajak.go.id>
 Reply-To: riset@pajak.go.id
 To: farahathaya19@gmail.com

Wed, Apr 14, 2021 at 12:10 PM

**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
 DIREKTORAT JENDERAL PAJAK**

**KANWIL DJP JAWA TIMUR III**

JALAN LETJEND. S. PARMAN NO. 100 , MALANG 65122
 TELEPON 0341-403333,403461; FAKSIMILE 0341-403463; SITUS www.pajak.go.id
 LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200;
 EMAIL pengaduan@pajak.go.id, informasi@pajak.go.id

Nomor : S-
 298/RISET/WPJ.12/2021 Malang, 14 April 2021

Sifat : Biasa

Hal : Persetujuan Izin Riset

Yth **Farah Athaya Maydista**

Jl. Bunga Desember, Perum Pesona Bunga Desember Kav.10-11

Sehubungan dengan permohonan izin riset yang Saudara ajukan dengan Nomor Layanan: **03171-2021** pada **1 April 2021**, dengan informasi:

NIM : 175030407111011

Kategori riset : Gelar-S1

Jurusan : Perpajakan

Fakultas : Fakultas Ilmu Administrasi

Perguruan Tinggi : Universitas Brawijaya

Judul Riset : Analisis Kedudukan Dan Efektivitas Lembaga Keberatan Pajak Dalam Menyelesaikan Sengketa Pajak Pada Tingkat Keberatan Berdasarkan Perspektif Fiskus (studi Kasus Pada Kantor Wilayah DjP Jawa Timur Iii)

Izin yang diminta : Wawancara,

Berdasarkan hasil verifikasi berkas permohonan dan kesediaan unit kerja di Lokasi Riset, dengan ini Saudara diberikan izin untuk melaksanakan Riset pada **Kanwil DjP Jawa Timur Iii**, sepanjang data dan/atau informasi yang didapat digunakan untuk keperluan Riset dan tidak melanggar ketentuan Pasal 34 Undang-Undang KUP dan informasi publik yang dikecualikan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Beberapa hal yang perlu Saudara perhatikan:

- 1) Masa berlaku Surat Izin Riset ini adalah: **14 April 2021 s/d 13 Oktober 2021**;
- 2) Izin Riset dapat diperpanjang paling banyak 3 (tiga) kali, masing-masing berlaku selama 6 (enam) bulan;
- 3) Perpanjangan diajukan sebelum sebelum berakhirnya masa berlaku izin Riset;
- 4) Setelah melaksanakan Riset, Saudara diwajibkan mengirimkan Hasil Riset melalui email ke riset@pajak.go.id;
- 5) Apabila periset tidak mengirimkan hasil riset, maka DJP dapat menghentikan layanan pemberian izin riset kepada periset.

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n. Kepala Kanwil
 Kepala Bidang Penyuluhan Pelayanan dan Hubungan Masyarakat

Ttd.

Idham Budiarmo



Terima kasih atas perhatian Saudara dengan telah memilih tema perpajakan sebagai tema riset. Semoga hal ini dapat membantu meningkatkan kesadaran perpajakan masyarakat Indonesia di masa mendatang.

<https://mail.google.com/mail/u/0?ik=ea182a0fac8&view=pt&search=all&permthid=thread-f%3A1696991341118406250&siml=msg-f%3A16969913...> 1/2

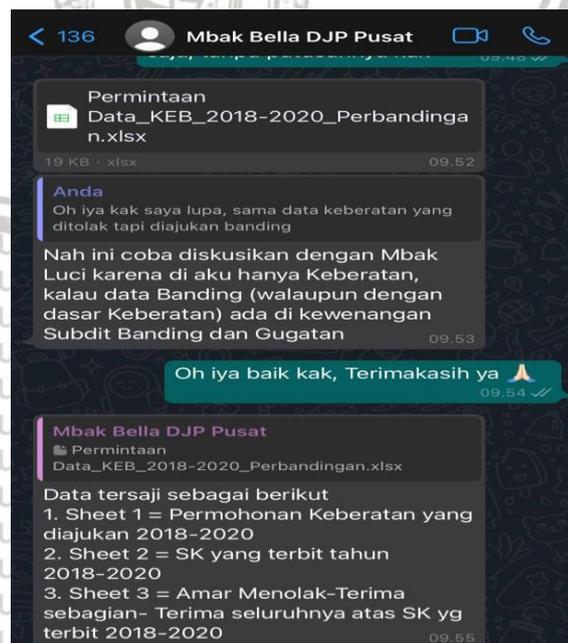


Lampiran 5.
Dokumentasi



Lampiran 6.

Riwayat Chat Permintaan Data



Lampiran 7.**Data Diri****Daftar Riwayat Hidup****BIODATA**

Nama : Farah Athaya Maydista
 Nomor Induk Mahasiswa : 175030407111011
 Tempat dan Tanggal Lahir : Pagatan, 19 Mei 1998
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Agama : Islam
 Email : Farahathaya19@gmail.com
 Alamat : Jl. Anang Panangah, Kota
 Pagatan, Kec. Kusan Hilir, Kab.
 Tanah Bumbu Kalimantan
 Selatan

**RIWAYAT PENDIDIKAN**

1. SD Negeri 2 Pasar Baru 2004-2010
2. SMP Negeri 1 Kusan Hilir 2010-2013
3. SMA Muhammadiyah 2 Yogyakarta 2013-2016
4. Universitas Brawijaya, Fakultas Ilmu Administrasi, S1 Perpajakan 2017-Sekarang

PENGALAMAN ORGANISASI

1. Duta Anak Kalimantan Selatan 2012
2. Staf Muda Biro Kewirausahaan Himpunan Mahasiswa Perpajakan 2017
3. Staf Biro Kewirausahaan Perpajakan Himpunan Mahasiswa Perpajakan 2018

PENGALAMAN KEPANITIAAN

1. Anggota Divisi Humas, Tax Planning Competition 2017
2. Anggota Divisi Acara, Upgrading and Hima Awards 2017
3. Anggota Divisi Kestari, Olimpiade Pajak 2018
4. Anggota Divisi Transkom, Pusat Bimbingan Karier dan Magang 2018
5. Sekretaris Pelaksana Kunjungan Kerja 2018
6. Anggota Divisi Acara, Tax Discussion 2019
7. Anggota Divisi Sponsorship, Seminar Nasional Perpajakan 2019
8. Anggota Divisi Konsumsi, Pemilihan Putra Putri Brawijaya 2019

