

**EFEKTIVITAS PENYELESAIAN SENGKETA PAJAK MELALUI PROSES  
KEBERATAN DI KPP PRATAMA PALEMBANG ILIR BARAT  
TAHUN 2012-2014**

Ika Sasti Ferina<sup>1</sup>  
Ermadiani<sup>2</sup>  
Weni Nurfitasari<sup>3</sup>

**ABSTRACT**

This study used qualitative research and the data were collected through interviews, direct observing and documentation. The informants were obtained based on the consideration of the researcher. This research based on the objection from the Taxpayer because of there is differences opinion, misperception of regulation, the dereliction of Taxpayer and the length of time the issuance of the Objection Decision Letter by reviewers objection. Based on the research, it can give briefly understanding that the objection of tax cases which had done by Directorate General of Taxation South Sumatera and Bangka Belitung is properly correct with the procedure. Complaints resolution process conducted by Directorate General of Taxation South Sumatera and Bangka Belitung been very effective in resolving all cases of objections raised by the taxpayer listed on Tax Office Primary Palembang Ilir Barat because it can finish it within a period of less than twelve (12 ) months , even fastest time period is 4 months 5 days in 2014 , the date of filing of January 23, 2014 , and the date of issuance of the decision Objection May 28, 2014 so as to give a good impact on the quality / service quality and the Directorate General of Taxation South Sumatera and Bangka Belitung, but when viewed from the satisfaction of the taxpayer , the taxpayer wants the objection turnaround time can be accelerated so as to provide a legal certainty and satisfaction for the taxpayer on existing services.

**Keyword :** *effectiveness of settling the objection, service satisfaction, reviewers objection, taxpayer*

## **I. PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Penerimaan pajak merupakan sumber utama pendapatan negara dalam pembiayaan pemerintah dan pembangunan. Sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 tentang Perubahan Keempat Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan bahwa definisi pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kegunaan dari pemungutan pajak adalah untuk membiayai keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Dalam Tabel 1.1 Ringkasan APBN 2012-2014 di bawah ini, terlihat bahwa pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang paling besar

---

<sup>1</sup> Dosen Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi. Universitas Sriwijaya

<sup>2</sup> Dosen Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi. Universitas Sriwijaya

<sup>3</sup> Alumni Fakultas Ekonomii Jurusan Akuntansi. Universitas Sriwijaya

**Tabel 1.1 Ringkasan APBN Tahun 2012-2014 (dalam miliar rupiah)**

Komponen APBN	2012	2013	2014
Pendapatan Negara dan Hibah	1.358.205,0	1.529.673,1	1.768.132,0
1. Penerimaan Dalam Negeri	1.357.380,0	1.525.189,5	1.765.832,0
a. Penerimaan Perpajakan	1.016.237,3	1.192.994,1	1.380.400,0
Pajak Dalam Negeri	968.293,2	1.134.289,2	1.318.872,7
Pajak Perdagangan Internasional	47.944,1	58.704,9	61.527,3
b. Penerimaan Negara Bukan Pajak	341.142,6	332.195,4	385.432,0
2. Hibah	825,1	4.483,6	2.300,0

Sumber: [www.anggaran.depkeu.go.id](http://www.anggaran.depkeu.go.id)

Adanya tuntutan akan peningkatan penerimaan pajak mendorong Ditjen Pajak sebagai lembaga yang ditunjuk untuk mengelola pajak dibawah naungan Kementerian Keuangan Republik Indonesia terus melakukan reformasi perpajakan berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial serta memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak (Waluyo, 2011).

**Tabel 1.2. Peran Pajak terhadap Pendapatan Negara Tahun 2012-2014**

No	Tahun	Jumlah dalam miliar rupiah		Persentase Pajak terhadap APBN
		APBN	PAJAK	dalam (%)
1	2014	1.768.132,00	1.380.400,00	78,07%
2	2013	1.529.673,10	1.192.994,10	77,99%
3	2012	1.358.205,00	1.016.237,30	74,82%

Sumber: Data olahan dari [www.anggaran.depkeu.go.id](http://www.anggaran.depkeu.go.id)

Dari Tabel tersebut, terlihat bahwa kontribusi penerimaan pajak terhadap APBN tahun 2014 adalah sebesar 78,07%. Besarnya persentase ini memperlihatkan bahwa pajak merupakan sumber pendapatan negara yang memiliki peranan yang sangat penting bagi pembiayaan negara.

Bertolak dari penjelasan diatas, adapun sistem pemungutan pajak yang dipakai di Indonesia saat ini adalah *self assessment system*, menurut Ilyas (2010), *self assessment system* yaitu wajib pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, menyetor dan melapor sendiri pajak yang terutang sesuai ketentuan undang-undang perpajakan. Pemberian kepercayaan yang besar kepada wajib pajak sudah sewajarnya diimbangi dengan instrumen pengawasan, untuk keperluan itu fiskus diberi kewenangan untuk melakukan pemeriksaan pajak. Seandainya hasil pemeriksaan menunjukkan adanya perbedaan atau selisih maka fiskus berwenang mengeluarkan Surat Ketetapan Pajak

(SKP). Dalam praktek, perbedaan perhitungan antara fiskus dengan wajib pajak inilah salah satu sebab timbulnya sengketa pajak. Dalam kerangka negara hukum, dalam hal terjadi suatu sengketa pajak, wajib pajak berhak mendapat perlindungan hukum yang bertujuan untuk memberikan rasa keadilan bagi wajib pajak dalam menyelesaikan sengketa pajak.

Penyelesaian sengketa pajak antara wajib pajak dan fiskus dapat di tempuh melalui upaya administratif yaitu dengan mengajukan keberatan. Penyelesaian sengketa melalui upaya administratif ini dimaksudkan untuk memudahkan dan memberikan rasa keadilan serta memperoleh perlindungan hukum, baik bagi fiskus sendiri maupun bagi wajib pajak. Salah satu dasar pertimbangan semula diberikannya penyelesaian sengketa pajak melalui lembaga keberatan adalah untuk mempercepat penyelesaian sengketa pajak, sehingga lebih cepat memberi kepastian hukum bagi kedua pihak baik wajib pajak maupun fiskus itu sendiri.

Berdasarkan penjelasan diatas terlihat bahwa Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memberikan kemudahan bagi para pihak yang bersengketa dalam menyelesaikan masalah perpajakannya. Fasilitas tersebut ialah pemberian hak dalam pengajuan permohonan keberatan ke Kantor Pelayanan Perpajakan (KPP) sesuai dimana Wajib Pajak (WP) terdaftar yang nantinya akan diselesaikan oleh Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak untuk menyelesaikan proses keberatan antara wajib pajak dan fiskus. Pengajuan keberatan dilakukan paling lama 3 bulan setelah SKP oleh pihak KPP diterbitkan. Namun sebelum mengajukan keberatan wajib pajak terlebih dahulu harus membayar sebagian utang pajak yang telah disetujui bersama saat proses pemeriksaan di KPP berlangsung.

Pelaksanaan pemeriksaan yang dilakukan oleh Kanwil DJP dalam kerangka penyelesaian sengketa pajak dilakukan dalam kurun waktu 12 (dua belas) bulan. Selama proses berlangsung, kedua pihak dipanggil secara bergantian untuk dimintai keterangan dan mempersiapkan bukti, data, dan informasi yang sesuai dengan objek sengketa sehingga pihak penelaah keberatan (PK) lebih mudah menarik benang merah dalam persengketaan tersebut, tentunya PK harus menggunakan dasar hukum yang tepat dalam melakukan penyelesaian keberatan sengketa pajak ini.

Apabila pihak Kanwil DJP dalam hal ini penelaah keberatan (PK) telah mengeluarkan Surat Ketetapan (SK) keberatan yang berisi keputusan diterima, ditolak, diterima sebagian, nihil, ataupun menambah besarnya pajak yang masih harus dibayar sebelum dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan sejak surat permohonan keberatan diajukan maka permohonan keberatan tersebut dianggap diterima. Jika sebelum dalam jangka waktu tersebut pihak PK telah mengeluarkan SK keberatan maka wajib pajak harus membayar utang pajak sebesar nominal yang tertera dalam SK keberatan dikurangi dengan jumlah yang telah dibayar dan ditambah dengan denda administrasi sebesar 50%.

Semakin mudah dan cepatnya proses yang dijalani, memiliki arti bahwa proses penyelesaian keberatan yang dilakukan oleh pihak Kanwil DJP semakin efektif dan membuat wajib pajak merasa puas dan hak dalam memperoleh keadilannya terpenuhi. Jika wajib pajak merasa adil akan hasil yang diperoleh tentunya dengan ringan hati mereka akan mengungkapkan rasa keadilannya dengan melakukan pembayaran dari SK keberatan yang telah ditetapkan ke KPP dimana mereka terdaftar.

### **Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah penyelesaian sengketa pajak melalui proses keberatan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama

Pelambang Iilir 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 Pelambang Iilir Barat dalam memperoleh keadilan atas proses penyelesaian keberatan yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumsel dan Kep.Babel tahun 2012-2014.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### Kajian Teori

#### Pajak

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 tentang Perubahan Keempat Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), pengertian pajak adalah:

“Kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

Menurut Waluyo (2011), dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak, adalah sebagai berikut:

1. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya yang sifatnya dapat dipaksakan.
2. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
3. Pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
4. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih surplus, digunakan untuk *public investment*.

#### Sengketa Pajak

Tatkala menelusuri UU KUP tidak ada ketentuan yang mengatur pengertian sengketa pajak. Sebaliknya, pasal 25 ayat (1) UU KUP mengatur hak wajib pajak untuk mengajukan keberatan kepada pejabat pajak. Dalam arti, keberatan dapat diajukan bila ada sengketa pajak dan pasal 25 ayat (1) UU KUP hanya menentukan secara liminatif objek yang dapat diajukan sengketa pajak. Adapun bunyi dari pasal 25 ayat (1) UU KUP yaitu:

“Wajib Pajak dapat mengajukan keberatan hanya kepada Direktorat Jenderal Pajak atas suatu: a. Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar; b. Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan; c. Surat Ketetapan Pajak Nihil; d. Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar; atau e. pemotongan atau pemungutan pajak oleh pihak ketiga berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.”

Pengertian sengketa pajak hanya diatur dalam pasal 1 angka 5 UU Pengadilan Pajak (DILJAK) bukan dalam UU KUP. Menurut Hadi (2013) dalam ketentuan Pasal 1 angka 5 Undang-Undang Nomor 14 tahun 2002 tentang Pengadilan Pajak bahwa sengketa pajak adalah:

“Sengketa pajak adalah sengketa yang timbul dalam bidang perpajakan antara wajib pajak dan 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 atas pelaksanaan penagihan berdasarkan undang-undang penagihan pajak dengan surat paksa.

### **Objek Sengketa Pajak**

Objek sengketa dalam hukum pajak tidak semua keputusan (*beschikking*) merupakan objek sengketa pajak (Saidi,2007:92). Sengketa pajak pada tahap keberatan tertuju pada objek sengketa yang diperbolehkan secara yuridis sebagaimana sesuai dengan Pasal 25 ayat (1) UU KUP, yaitu *Pertama* penetapan pajak (*tax beschikking*) yang meliputi surat penetapan pajak kurang bayar, surat penetapan pajak kurang bayar tambahan, surat penetapan pajak lebih bayar, dan surat penetapan pajak nihil. *Kedua*, pemotongan atau pemungutan pajak yang dilakukan oleh pihak ketiga berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan.

### **Timbulnya Sengketa Pajak**

Timbulnya sengketa pajak ada pada dua hal yang sangat prinsipal yaitu pertama, tidak melakukan perbuatan hukum sebagaimana yang diperintahkan oleh norma hukum pajak, kedua, melakukan perbuatan hukum, tetapi tidak sesuai dengan norma hukum pajak. Selanjutnya disebutkan pihak-pihak yang menimbulkan sengketa pajak yaitu pihak wajib pajak, pemotong, penanggung pajak, pemungut pajak dan pejabat pajak.

### **Berakhirnya Sengketa Pajak**

Mengenai waktu berakhirnya sengketa pajak merupakan kajian hukum pajak sebagai hukum positif. Dalam arti, hukum lainnya (selain hukum pajak) tidak boleh melibatkan diri untuk mengkaji menangani kapan berakhirnya sengketa pajak, walaupun sebenarnya sengketa pajak ada diatur oleh instrument hukum lain yang terdapat dalam hukum pajak, tetapi berdasarkan hasil penelitian ternyata sengketa pajak berakhir karena penyelesaian di luar lingkungan peradilan maupun di dalam lembaga peradilan pajak.

### **Hubungan Hukum antara Pegawai Pajak dan Wajib Pajak**

Hukum pajak tidak bersifat individual seperti hukum perdata, yang mana satu wajib pajak menyepakati sesuatu hal dengan pihak pemerintah. Hubungan hukum antara pihak pemerintah (pegawai pajak) dengan rakyat (wajib pajak) tersebut menempatkan para pihak dalam kedudukan yang tidak sederajat. Pegawai pajak atau pemungut pajak mempunyai kedudukan dengan kekuasaan untuk menentukan yang lebih besar dibandingkan dengan wajib pajak atau penanggung pajak (Pudyatmoko, 2007:8).

### **Keberatan**

Keberatan merupakan upaya hukum biasa yang diperuntukkan bagi wajib pajak untuk mendapatkan keadilan dan kebenaran terhadap perbuatan hukum yang dilakukan oleh pejabat pajak dalam melakukan penagihan pajak (Saidi,2007:167).

Keberatan yang diajukan oleh wajib pajak tertuju pada materi atau isi dari bentuk perbuatan hukum yang dilakukan oleh pejabat pajak dan pemotong atau pemungut pajak, berupa: jumlah rugi berdasarkan ketentuan undang-undang perpajakan; jumlah besarnya pajak yang terutang; pemotongan atau pemungutan pajak; penerapan tarif pajak, termasuk bea dan cukai; pencabutan fasilitas atau penutupan sebagai akibat penafsiran peraturan; penerapan persentase norma penghitungan penghasilan neto; penerapan penghasilan tidak kena pajak; penghitungan pajak penghasilan dalam tahun berjalan dan penghitungan kredit pajak; penerapan sanksi administrasi berupa denda, bunga, atau kenaikan.

Berdasarkan Pasal 25 ayat (3) UU KUP menegaskan bahwa “keberatan harus diajukan dalam jangka waktu tiga bulan, sejak tanggal surat, tanggal pemotongan atau pemungutan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1), kecuali apabila wajib pajak dapat menunjukkan bahwa jangka waktu itu tidak dapat dipenuhi karena keadaan diluar kekuasaannya.”

### **Keputusan atas Surat Keberatan Pajak**

Atas pengajuan keberatan dari Wajib Pajak, maka Dirjen Pajak dapat menerbitkan keputusan sebagaimana bunyi pasal 26 ayat (3) UU KUP, yaitu:

- a. mengabulkan seluruh keberatan, atau
- b. mengabulkan sebagian keberatan, atau;
- a. menolak keberatan, atau;
- b. menambah besarnya pajak yang masih harus dibayar.

### **Efektivitas**

Menurut Mardiasmo (2011), efektivitas adalah adalah hubungan antara keluaran (hasil yang dicapai) dengan tujuan (sasaran) yang harus dicapai. Dimana apabila suatu organisasi telah berhasil mencapai tujuannya, maka organisasi tersebut dikatakan telah berjalan efektif.

### **Pelayanan**

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003. “Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan”. Pengertian ini dapat dinyatakan sebagai bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintahan dalam bentuk barang atau jasa yang sesuai kebutuhan masyarakat dan peraturan perundang undangan.

### **Kepuasan Wajib Pajak**

Kepuasan masyarakat setelah atau sesudah mendapat pelayanan itu tergantung dari kinerja pelayanan terhadap harapan mereka. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi pembeda antara kinerja dengan harapan pengguna jasa yang dapat mengalami salah satu dari tiga tingkatan kepuasan umum (Gitosudarmo, 1997:233) yaitu:

- a. Kinerja di bawah harapan, pelanggan kecewa.
- b. Kinerja sesuai harapan, pelanggan puas.
- c. Kinerja melebihi harapan pelanggan sangat puas.

### **Pengukuran Kepuasan Pelayanan Publik**

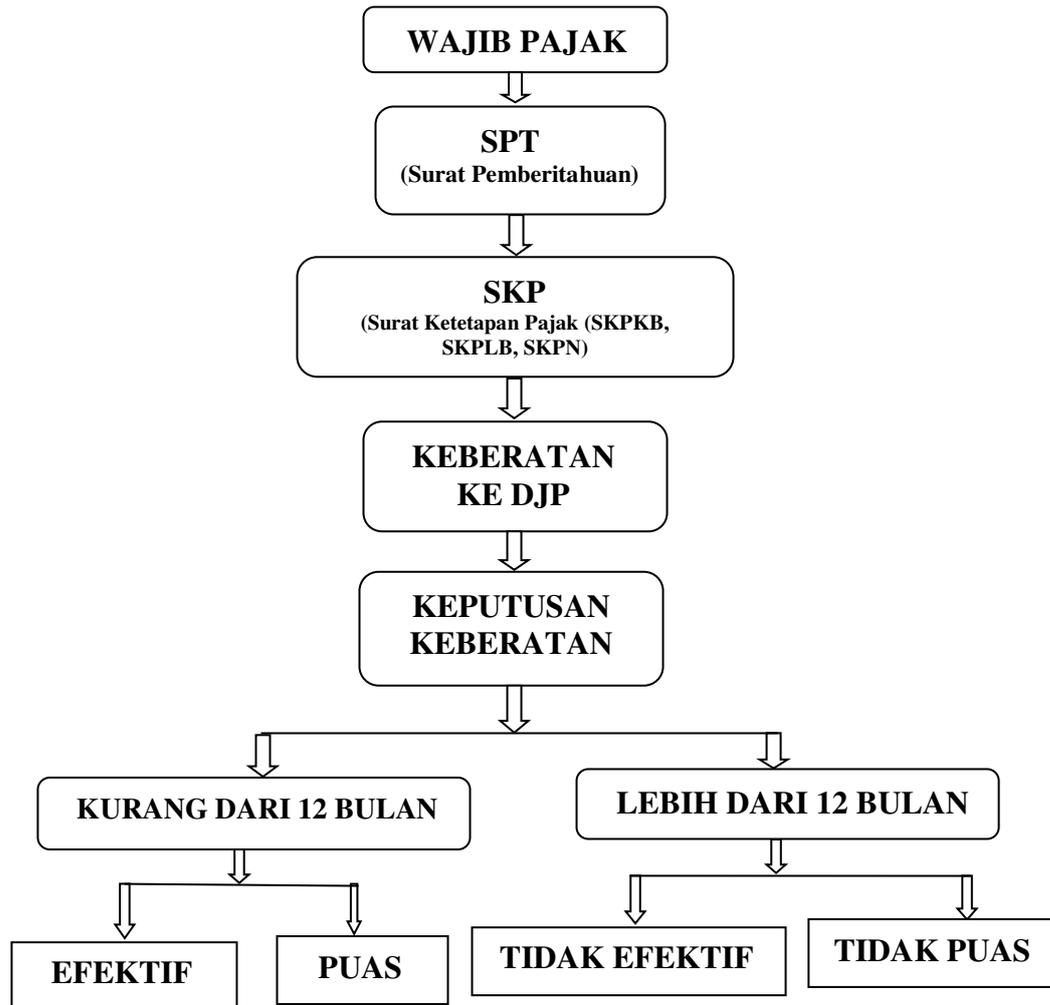
Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 : KEP/M.PAN/2/2004 untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan perlu adanya indeks kepuasan. Indeks kepuasan pelanggan tersebut dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, *valid* dan *reliable* sebagai unsur minimal yang harus ada. Adapun pengukuran indeks kepuasan pelanggan tersebut meliputi :1. Prosedur pelayanan ;2. Prasyarat pelayanan ;3. Kejelasan petugas pelayanan ;4. Kedisiplinan petugas pelayanan ;5. Tanggung jawab petugas pelayanan ;6. Kemampuan petugas pelayanan;7.Kecepatan pelayanan; 8.Keadilan mendapatkan pelayanan; 9. Kesopanan dan keramahan petugas; 10.Kewajaran biaya pelayanan;11.Kepastian biaya pelayanan;12.Kepastian jadwal pelayanan; 13.Kenyamanan lingkungan;14.Keamanan pelayanan.

### Penelitian Terdahulu

Tinjauan penelitian terdahulu yang digunakan mendukung penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian yang dilakukan Fyfiannie Ismayanti dan V.V. Rantung (2011) mengenai “Efektivitas Penyelesaian Keberatan Retribusi Kebersihan di Dinas Pendapatan Daerah Kota Manado”, penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas penyelesaian keberatan retribusi kebersihan di Dinas Pendapatan Daerah Kota Manado belum sepenuhnya dikatakan efektif karena tidak puas dengan tindak lanjut dari hasil laporan keberatan.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Tarigan (2012) mengenai “Analisis Efektivitas dan Kontribusi PBB Terhadap Penerimaan Pajak di KPP Pratama Kota Manado Tahun 2008-2012. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat efektivitas penerimaan PBB pada KPP Pratama Kota Manado tergolong efektif, bahkan ada beberapa tahun yang sangat efektif, begitu juga dengan kontribusinya.
3. Penelitian yang dilakukan Wan Juli dan Joko Nur Suriono (2014) mengenai “Hak dan Kewajiban Wajib Pajak dalam Penyelesaian Sengketa Perpajakan di Pengadilan Pajak”, hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam konteks hak dan kewajiban WP, kekhususan Pengadilan Pajak ini cenderung diartikan seluas-luasnya mulai dari adanya pembedaan kompetensi absolut yaitu upaya Banding dan Gugatan, hukum acara yang berbeda, dan kesempatan upaya hukum lebih lanjut yang terpengkas karena putusan Pengadilan Pajak hanya bisa diajukan Peninjauan Kembali ke MA.
4. Penelitian yang dilakukan Haris Darmawan Putra, Siti Ragil Handayani, dan Devi Farah Azizah (2013) mengenai “Evaluasi atas Penyelesaian Keberatan dalam Upaya Menyelesaikan Sengketa di Bidang Perpajakan”, jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan penyelesaian keberatan di Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III sudah sesuai dengan prosedur yang ada. 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.
5. Penelitian yang dilakukan oleh Tunas (2013) mengenai “Efektivitas Penagihan Tunggalan Pajak Dengan Menggunakan Surat Paksa Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado pada Tahun 2011-2012. Dengan metode deskriptif kuantitatif, hasil penelitian menunjukkan bahwa penagihan tunggalan pajak menggunakan surat paksa pada tahun 2011 memiliki persentase 64,84% yang indikatornya tergolong cukup efektif, sedangkan pada tahun 2012 memiliki persentase 81,56% yang indikatornya tergolong efektif. Dengan demikian penerimaan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado dalam hal pembayaran tunggalan pajak dengan surat paksa bisa dikategorikan efektif karena penerimaan pajak tahun 2011 ke tahun 2012 mengalami peningkatan.

### Kerangka Pemikiran



### III. METODE PENELITIAN

#### Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian dilakukan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumsel dan Kep.Babel serta Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Iilir Barat Jalan Tasik, Kambang Iwak Palembang. Objek dari penelitian ini adalah proses penyelesaian keberatan berdasarkan permohonan keberatan dari KPP Pratama Palembang Iilir Barat pada tahun 2012-2014.

#### Jenis Penelitian

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 Iilir Barat.

#### Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data primer dari KPP Palembang Ilir Barat dan Kanwil DJP Sumsel Babel pada seksi pengawasan dan konsultasi informasi awal tentang permasalahan pada objek.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara pengumpulan data sekunder dari KPP Pratama Palembang Ilir Barat dan Kanwil DJP Sumsel dan Kep.Babel. Data yang diperlukan jumlah waktu yang diperlukan dalam proses keberatan.

**Metode Analisis Data**

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini, adalah metode statistik deskriptif, yaitu statistik yang mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul sebagaimana adanya dengan cara menghitung efektivitas penyelesaian sengketa pajak melalui proses keberatan dengan adanya data waktu penyelesaian sengketa pajak dengan rumus umum yaitu:

$$\text{Efektivitas} = \text{Output Aktual} / \text{Output Target} \geq 1$$

- Jika output aktual berbanding output yang ditargetkan lebih besar atau sama dengan 1 (satu), maka akan efektivitas tercapai.
- Jika output aktual berbanding output yang ditargetkan kurang daripada 1 (satu), maka efektifitas tidak tercapai.

Kemudian menganalisis proses penyelesaian keberatan oleh Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Sumsel dan Kep.Babel apakah sudah sesuai dengan prosedur dan peraturan yang ada sehingga mampu memberikan kepuasan bagi wajib pajak yang mengajukan permohonan keberatan.

**IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Gambaran Umum KPP Pratama Palembang Ilir Barat**

**Sejarah Singkat KPP Pratama Palembang Ilir Barat**

Pada awalnya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat merupakan satu kesatuan dengan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur dengan nama Kantor Pelayanan Pajak Palembang Utara. Kemudian Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No. 443/KMK.01/2001, KPP ini resmi terbentuk pada tanggal 1 Januari 2002 dengan nama KPP Pratama Palembang Ilir Barat.

Seiring dengan program pemerintah untuk meningkatkan penerimaan dari sektor pajak melalui modernisasi perpajakan dan Kantor Pelayanan Pajak, Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak No. KEP-159/PJ/2008 Tentang Penerapan Organisasi, Tata Kerja dan saat mulai beroperasinya Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung pada tanggal 9 September 2008, KPP Pratama Ilir Barat resmi diubah menjadi KPP Pratama Palembang Ilir Barat dan saat ini KPP Pratama Palembang Ilir Barat beralamat di Jalan Tasik, Kambang Iwak, Palembang 30135, satu gedung dengan Kantor Wilayah DJP Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung dan Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang.

## Hasil Penelitian

### Penyelesaian Keberatan oleh Bidang Pengurangan, Keberatan, dan Banding (PKB) di KPP Pratama Palembang Iilir Barat

Pengajuan permohonan keberatan yang dilakukan oleh wajib pajak yang merasakan adanya ketidakadilan dalam hal perpajakan berupa isi dari Surat Ketetapan Pajak (SKP) oleh pihak Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tempat mereka terdaftar diajukan ke unit pelaksana penelitian keberatan yang berwenang untuk melakukan penyelesaian keberatan yaitu Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

Berikut data jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada pada bidang Pengurangan, Keberatan, dan Banding (PKB):

Tabel 4.1 Jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) dalam bidang Pengurangan, Keberatan, dan Banding (PKB) di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumsel dan Kep.Babel

No.	Jabatan	Jumlah (Orang)
1	Kepala Bidang	1
2	Kepala Seksi	4
3	Seksi Penelaah Keberatan (PK I)	4
4	Seksi Penelaah Keberatan (PK II)	4
5	Seksi Penelaah Keberatan (PK III)	4
6	Seksi Penelaah Keberatan (PK IV)	5
7	Pelaksana	4
	Jumlah	26

Sumber: *Sub Bagian Kepegawaian Kanwil DJP Sumsel dan Kep.Babel*

Pembagian seksi pada bidang PKB menjadi 4 (empat) sebagaimana tercantum dalam PMK No.62 tahun 2009 tentang organisasi dan tata kerja instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagaimana dijelaskan pada Pasal 25 ayat (1,2,3, dan 4) yaitu:

- 1) Seksi Keberatan dan Banding I (Sektor Industri).
- 2) Seksi Keberatan dan Banding II (Sektor Perdagangan).
- 3) Seksi Keberatan dan Banding III (Sektor Jasa Keuangan).
- 4) Seksi Keberatan dan Banding IV (Sektor Jasa Lainnya).

Berdasarkan Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-11/PJ/2013, adapun alur yang harus dilakukan oleh Unit Pelaksana Penelitian Keberatan dalam penyelesaian keberatan yang dilakukan oleh Kanwil DJP Sumsel dan Kep.Babel untuk menangani kasus keberatan yang diajukan oleh Wajib Pajak (WP) yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Iilir Barat dimulai dari pengajuan keberatan dengan memenuhi persyaratan formal hingga pengiriman Surat Keputusan (SK) Keberatan dan pengiriman salinan Surat Keputusan (SK) Keberatan ke KPP, yaitu:

1. Penelitian berkas keberatan.
2. Pengiriman surat peminjaman data, informasi, dan/atau dokumen dan analisis sengketa terhadap berkas keberatan ke KPP.
3. Peminjaman buku, catatan, data, informasi, dan permintaan keterangan kepada wajib pajak.
4. Pembuatan Kertas Kerja Penelitian (KKP) dan Kertas Kerja Penelitian (KKP) alur dokumen.
5. Penyampaian Surat Pemberitahuan untuk Hadir (SPUH).

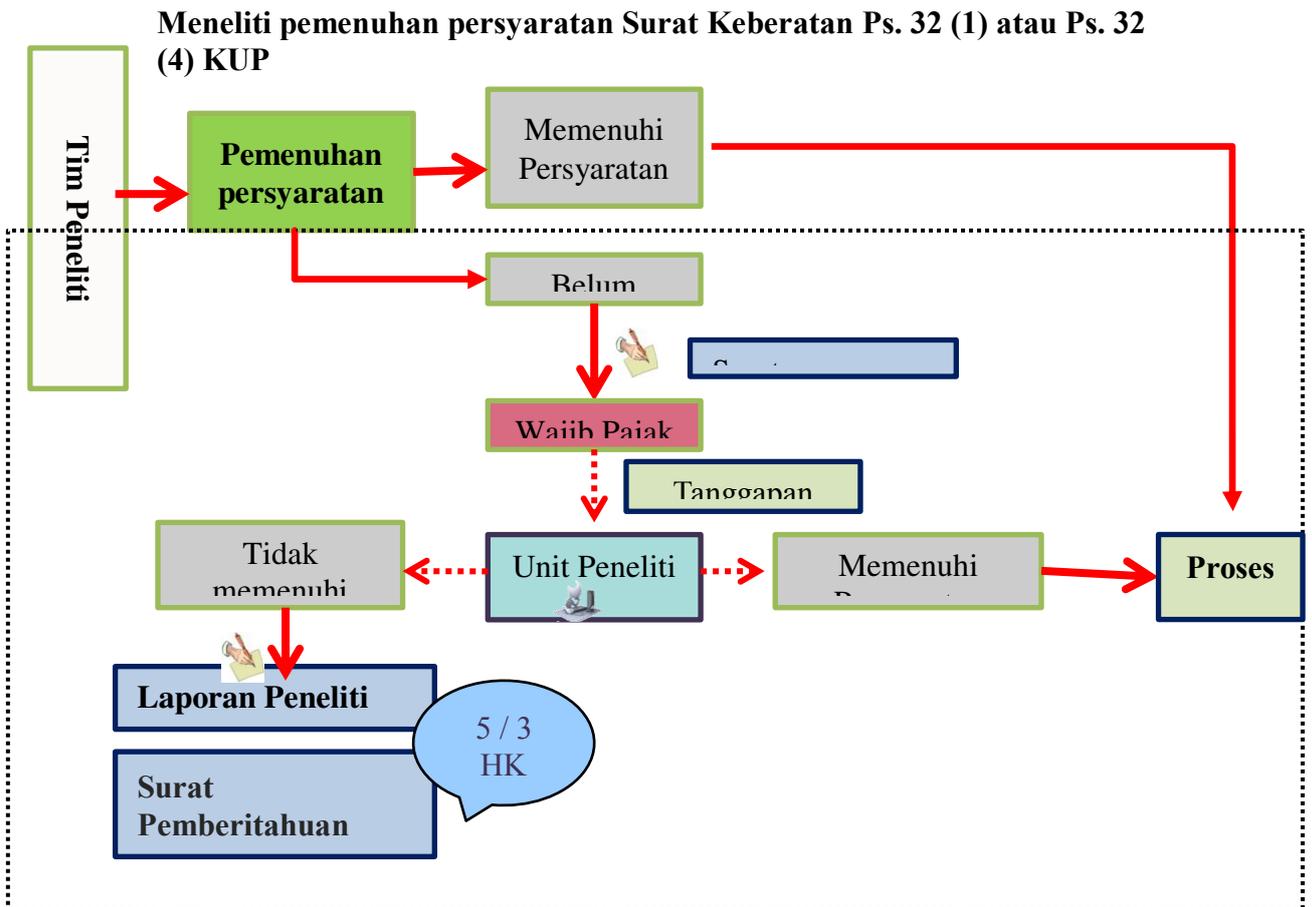
6. Penerbitan surat tugas pengganti
7. Pengiriman Surat Keputusan (SK) keberatan dan pengiriman salinan Surat Keputusan (SK) keberatan ke KPP.

**Pembahasan**

**Penelitian Berkas Keberatan**

Berdasarkan informasi yang peneliti peroleh dari pihak yang menyelesaikan keberatan dalam hal ini Penelaah Keberatan (PK), sebagian besar persyaratan formal saat pengajuan keberatan telah dipenuhi dan meyakinkan, pun kalau ada kekurangan persyaratan formal tersebut, maka wajib pajak segera tanggap akan permohonan kelengkapan persyaratan formal yang belum ia penuhi dan sesegera mungkin memenuhinya sehingga permohonan yang ia ajukan segera diproses.

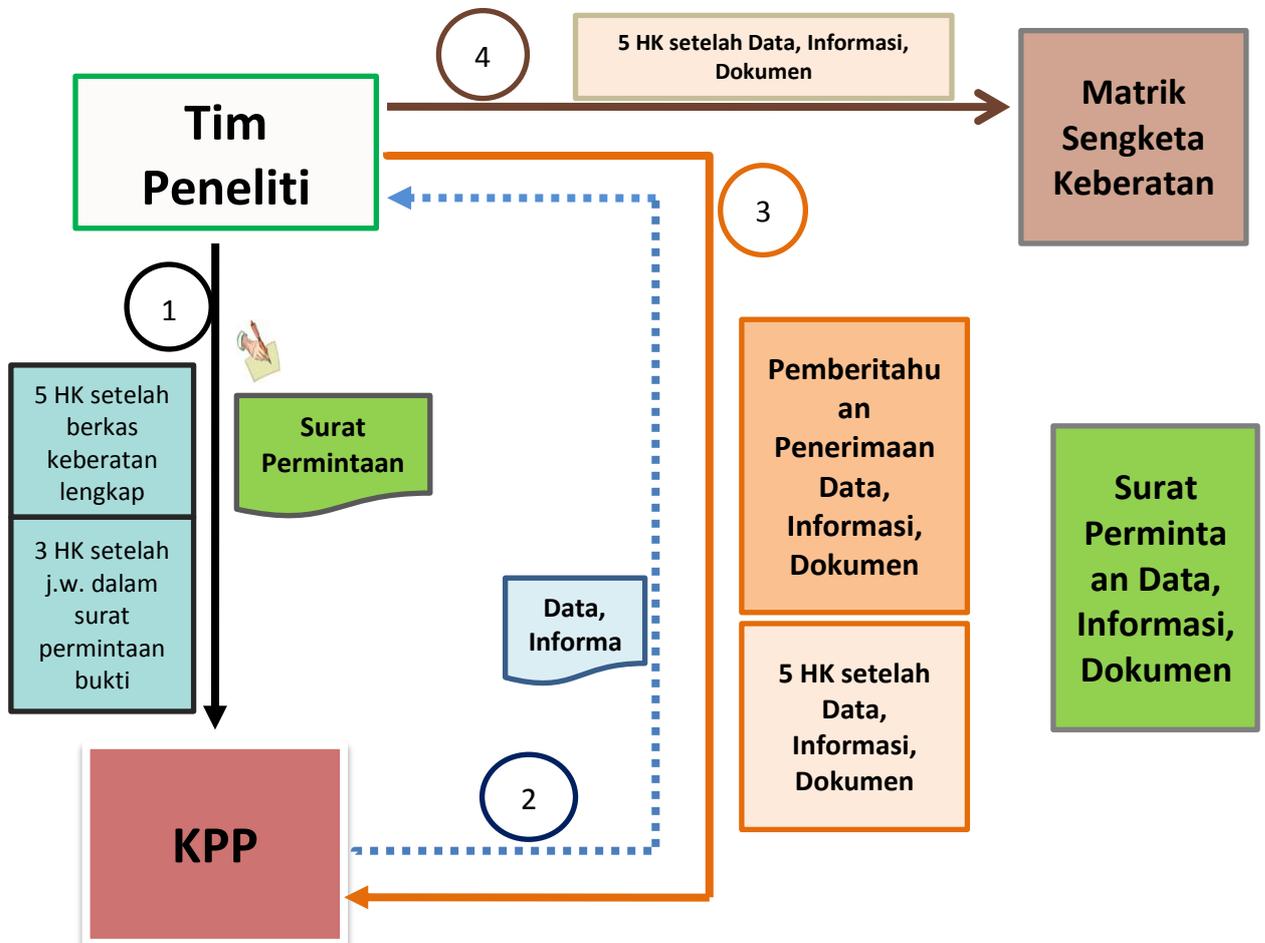
Gambar 4.2 Diagram penelitian berkas keberatan



Sumber: Direktorat Jenderal Pajak

### Pengiriman Surat Peminjaman Data, Informasi, dan/atau Dokumen dan Analisis Sengketa terhadap Berkas Keberatan ke KPP

Gambar 4.3 Diagram Pengiriman surat peminjaman data, informasi, dan/atau dokumen dan analisis sengketa terhadap berkas keberatan ke KPP.



Sumber : Direktorat Jenderal Pajak

Koordinasi yang terjalin antara Kanwil DJP Sumsel dan Kep.Babel dengan KPP Pratama Palembang Iilir Barat dalam melakukan suatu tugas terlihat baik karena berdasarkan kegiatan administrasi yang peneliti amati, terlihat bahwa setiap ada berkas yang masuk langsung dikerjakan tanpa menunda-nunda.

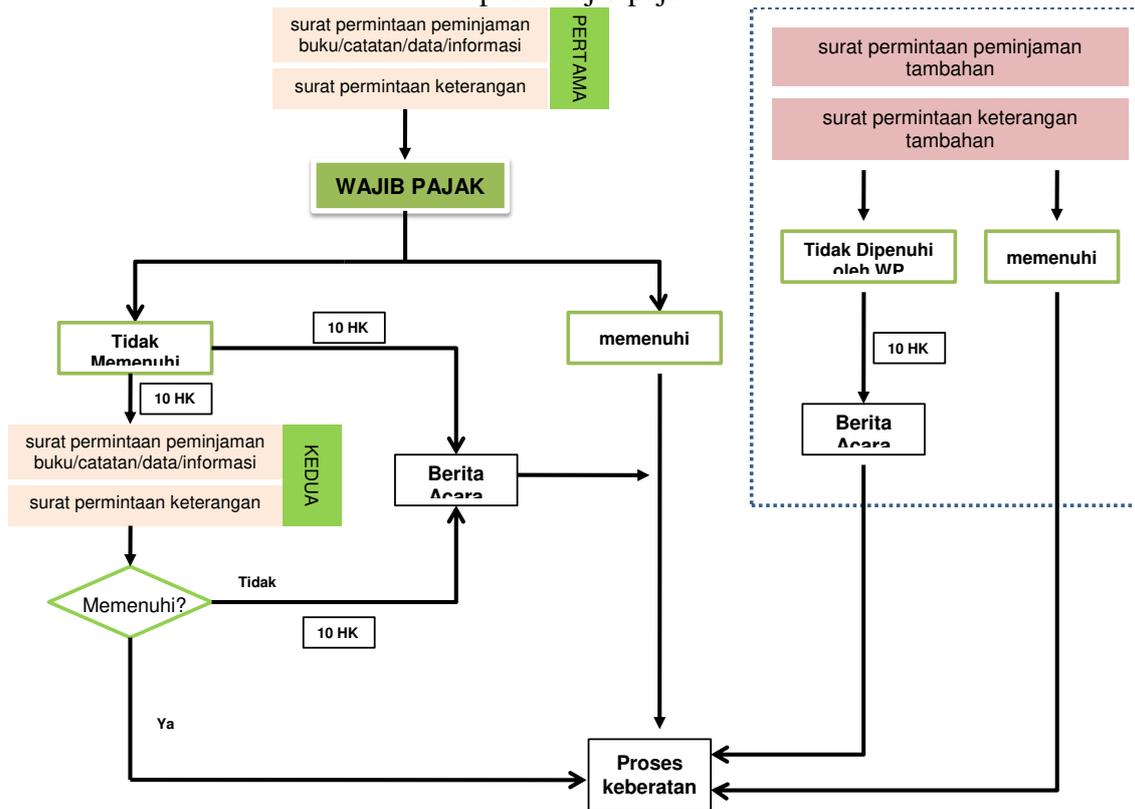
Berdasarkan diagram diatas, tim peneliti keberatan membuat surat permintaan data, informasi, dan/atau dokumen ke KPP tempat WP terdaftar dan mengirimkannya paling lambat 5 (lima) hari kerja setelah berkas keberatan diterima lengkap atau 3 (tiga) hari kerja setelah jangka waktu sebagaimana disebutkan dalam surat permintaan bukti. Setelah data, informasi, dan/atau dokumen telah diterima maka tim peneliti keberatan harus membuat pemberitahuan penerimaan berkas tersebut paling lama 5(lima) hari kerja setelah berkas diterima. Selanjutnya, tim peneliti keberatan melakukan analisis terhadap berkas keberatan yang ada, kemudian hasil analisis tersebut dituangkan dalam matriks keberatan yang telah disediakan formatnya paling lama 5 (lima) hari kerja setelah data, informasi, dan/atau dokumen dari KPP diterima.

### Peminjaman Buku, Catatan, Data, Informasi, dan Permintaan Keterangan Kepada Wajib Pajak

Dalam menelaah masalah berkas keberatan yang diajukan oleh wajib pajak, seorang PK tidak langsung memutuskan berkas keberatan tersebut. PK harus meminjam buku, catatan, data, dan informasi dalam bentuk *hardcopy* dan/atau *softcopy* ke wajib pajak terkait materi yang disengketakan.

Peminjaman buku, catatan, data, informasi, dan permintaan keterangan kepada wajib pajak terkait dengan materi yang disengketakan melalui penyampaian surat permintaan peminjaman paling lama 5 (lima) hari kerja setelah data, informasi, dan/atau dokumen dari KPP diterima.

Gambar 4.4 Peminjaman buku, catatan, data, informasi, dan permintaan keterangan kepada wajib pajak.



Sumber : Direktorat Jenderal Pajak

Untuk menghemat waktu penyelesaian keberatan yang diajukan oleh wajib pajak, maka wajib pajak harus mau memenuhi permintaan peminjaman berkas yang diinginkan paling lama 15 (lima belas) hari kerja setelah tanggal surat permintaan peminjaman dikirim. Dan apabila wajib pajak tidak meminjamkannya maka tim peneliti keberatan akan mengajukan surat permintaan peminjaman berkas yang kedua paling lama 10 (sepuluh) hari kerja setelah jangka waktu permintaan berkas pertama berakhir. Jika wajib pajak tidak juga memenuhi permintaan tersebut maka tim peneliti keberatan akan melanjutkan proses penyelesaian keberatan dengan data seadanya.

### **Pembuatan Kertas Kerja Penelitian (KKP) dan Kertas Kerja Penelitian (KKP) Alur Dokumen**

Kertas Kerja Penelitian (KKP) dibuat oleh tim peneliti keberatan hanya apabila terjadi perbedaan penghitungan angka antara pemeriksa dan peneliti keberatan, dan apabila sengketa keberatan yang diajukan oleh wajib pajak hanya bersifat yuridis maka KKP alur dokumen tidak dapat dibuat.

Sebagian besar sengketa keberatan yang diajukan oleh wajib pajak di KPP Pratama Palembang Iir Barat kepada Kanwil DJP Sumsel dan Kep Babel tidak memerlukan pembuatan KKP karena umumnya, penghitungan yang dilakukan oleh pemeriksa sudah benar.

### **Pengajuan Surat Pemberitahuan untuk Hadir (SPUH)**

Sebelum menerbitkan Surat Keputusan (SK) Keberatan, kepala unit pelaksana penelitian keberatan atas nama DJP untuk hadir guna memberikan keterangan ataupun penjelasan mengenai keberatan yang diajukan. Surat Pemberitahuan untuk Hadir (SPUH) beserta lampirannya disampaikan kepada Wajib Pajak (WP) secara langsung dengan bukti penerimaan dari WP melalui pos ataupun jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat.

Wajib pajak diberi kesempatan untuk menanggapi SPUH secara tertulis paling lama 10 (sepuluh) hari setelah tanggal SPUH dikirim. Pemberitahuan daftar hasil penelitian keberatan tidak bersifat final. Dalam hal wajib pajak tidak menggunakan haknya untuk hadir sebagaimana telah diberikan SPUH kepadanya, maka proses keberatan tetap diselesaikan tanpa menunggu kehadiran wajib pajak.

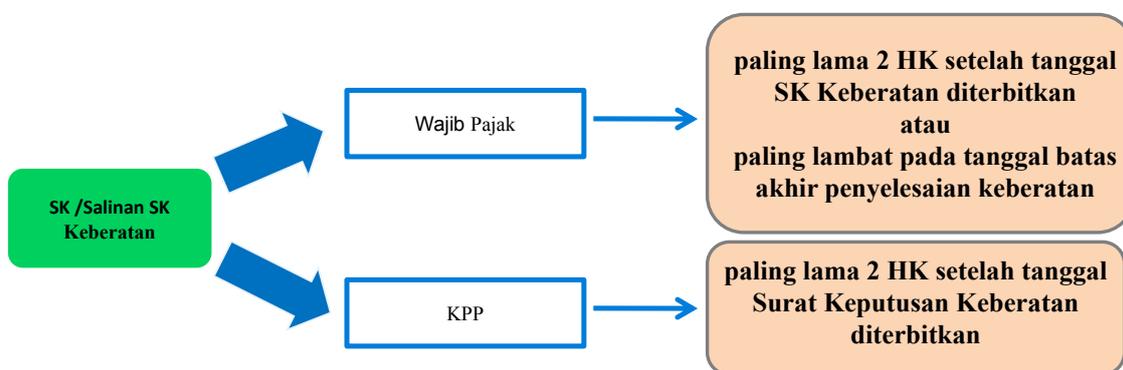
### **Penerbitan Surat Tugas Pengganti**

Apabila dalam pelaksanaan penyelesaian keberatan terjadi pergantian/perubahan susunan tim peneliti keberatan, maka kepala unit pelaksana peneliti keberatan akan menugaskan pegawai yang berwenang untuk melanjutkan penelitian keberatan dengan menerbitkan surat tugas pengganti.

Pergantian pegawai saat adanya perubahan susunan tim peneliti keberatan di Kanwil DJP Sumsel dan Kep.Babel dilakukan saat pegawai yang bertanggungjawab akan sebuah kasus keberatan harus dipindahtugaskan ke tempat lain. Jika hal ini terjadi maka Kepala Kanwil DJP Sumsel dan Kep.Babel membuat surat tugas pengganti kepada pegawai yang berwenang untuk melanjutkan penyelesaian keberatan oleh pegawai sebelumnya sehingga pergantian tugas tidak menghambat proses penyelesaian keberatan yang sedang diselesaikan.

## Pengiriman Surat Keputusan (SK) Keberatan dan Pengiriman Salinan Surat Keputusan (SK) Keberatan ke KPP

Gambar 4.5 Alur Pengiriman SK Keberatan/ salinan SK Keberatan



Sumber : Direktorat Jenderal Pajak

Kepala unit pelaksana penelitian keberatan menerbitkan SK keberatan berdasarkan Laporan Penelitian Keberatan. SK keberatan asli untuk unit peneliti keberatan, sedangkan salinan untuk wajib pajak (WP), KPP tempat WP terdaftar dan/atau tempat Pengusaha Kena Pajak dikukuhkan, dan Direktur Jenderal Pajak.

Pengiriman salinan SK Keberatan kepada wajib pajak paling lama 2 (dua) hari kerja setelah tanggal SK keberatan diterbitkan atau paling lambat pada tanggal batas akhir penyelesaian keberatan, sedangkan kepada KPP tempat WP terdaftar dan/atau tempat Pengusaha Kena Pajak dikukuhkan paling lama 2 (dua) hari kerja setelah tanggal SK keberatan diterbitkan.

### Efektivitas dari Proses Penyelesaian Keberatan pada KPP Pratama Palembang Ilir Barat oleh Kanwil DJP Sumsel dan Kep.Babel

Kantor Wilayah DJP Sumsel dan Kep.Babel dalam menyelesaikan sengketa pajak tentunya memiliki target yang ingin dicapai agar hasil yang didapatkan sesuai dengan keinginan dan diselesaikan dalam jangka waktu kurang dari batas waktu yang telah ditentukan. Sebagai seorang wajib pajak yang memiliki suatu permohonan tentunya menginginkan suatu hasil yang memuaskan dan membuat rasa adil dalam diri karena haknya dalam melakukan permohonan keberatan telah dilaksanakan. Kepuasan ini tentunya dapat dilihat dari cepat atau tidaknya proses penyelesaian keberatan yang dilakukan oleh Kanwil DJP Sumsel dan Kep.Babel dan keputusan yang diterima memang benar-benar berdasarkan peraturan dan prosedur penyelesaian keberatan yang ada.

Semua berkas permohonan keberatan yang berasal dari KPP Pratama Palembang Ilir Barat ke Kanwil DJP Sumsel dan Kep.Babel dari bulan Mei tahun 2011- Januari 2014 semuanya diselesaikan dalam jangka waktu kurang dari jangka waktu yang telah ditentukan yaitu kurang dari 12 (dua belas) bulan. Sehingga semua permohonan keberatan menghasilkan Surat Ketetapan (SK) Keberatan dalam tahun 2012-2014.

Berikut data akhir penyelesaian keberatan berdasarkan SK keberatan tahun 2012-2014 atas permohonan keberatan dari KPP Pratama Palembang Iilir Barat :

Tabel 4.2 Berikut data tanggal permohonan keberatan hingga diterbitkannya SK Hasil Keberatan tahun 2011-2014 oleh KPP Pratama Palembang Iilir Barat yang telah diselesaikan oleh Bidang PKB di Kanwil DJP Sumsel dan Kep.Babel

<b>No.</b>	<b>Tgl. Diterima Permohonan</b>	<b>Tanggal SK Diterbitkan</b>	<b>Jangka Waktu Penyelesaian</b>
1	06 Mei 2011	03 Mei 2012	11 bulan 27 hari
2	06 Mei 2011	03 Mei 2012	11 bulan 27 hari
3	06 Mei 2011	03 Mei 2012	11 bulan 27 hari
<b>No.</b>	<b>Tgl. Diterima Permohonan</b>	<b>Tanggal SK Diterbitkan</b>	<b>Jangka Waktu Penyelesaian</b>
4	06 Oktober 2011	02 Agustus 2012	9 bulan 26 hari
5	06 Oktober 2011	10 September 2012	11 bulan 4 hari
6	04 Juli 2012	20 Mei 2013	10 bulan 16 hari
7	02 April 2013	13 Januari 2014	9 bulan 11 hari
8	01 April 2013	13 Januari 2014	9 bulan 12 hari
9	01 April 2013	13 Januari 2014	9 bulan 12 hari
10	02 April 2013	13 Januari 2014	9 bulan 11 hari
11	01 April 2013	13 Januari 2014	9 bulan 12 hari
12	02 April 2013	13 Januari 2014	9 bulan 11 hari
13	01 April 2013	13 Januari 2014	9 bulan 12 hari
14	01 April 2013	13 Januari 2014	9 bulan 12 hari
15	01 April 2013	13 Januari 2014	9 bulan 12 hari
16	01 April 2013	13 Januari 2014	9 bulan 12 hari
17	01 April 2013	13 Januari 2014	9 bulan 12 hari
18	01 April 2013	13 Januari 2014	9 bulan 12 hari
19	01 April 2013	13 Januari 2014	9 bulan 12 hari
20	01 April 2013	13 Januari 2014	9 bulan 12 hari
21	01 April 2013	13 Januari 2014	9 bulan 12 hari
22	01 April 2013	17 Februari 2014	10 bulan 16 hari
23	01 April 2013	17 Februari 2014	10 bulan 16 hari
24	01 April 2013	17 Februari 2014	10 bulan 16 hari
25	01 April 2013	17 Februari 2014	10 bulan 16 hari
26	01 April 2013	17 Februari 2014	10 bulan 16 hari
27	17 April 2013	19 Februari 2014	10 bulan 2 hari
28	17 April 2013	19 Februari 2014	10 bulan 2 hari
29	17 April 2013	19 Februari 2014	10 bulan 2 hari
30	17 April 2013	19 Februari 2014	10 bulan 2 hari
31	17 April 2013	19 Februari 2014	10 bulan 2 hari
32	17 April 2013	19 Februari 2014	10 bulan 2 hari
33	05 Maret 2013	24 Februari 2014	11 bulan 19 hari

34	27 Februari 2013	24 Februari 2014	11 bulan 27 hari
35	05 Maret 2013	24 Februari 2014	11 bulan 19 hari
36	05 Maret 2013	24 Februari 2014	11 bulan 19 hari
37	05 Maret 2013	24 Februari 2014	11 bulan 19 hari
38	05 Maret 2013	24 Februari 2014	11 bulan 19 hari
39	05 Maret 2013	24 Februari 2014	11 bulan 29 hari
40	27 Februari 2013	24 Februari 2014	11 bulan 27 hari
<b>No.</b>	<b>Tgl. Diterima Permohonan</b>	<b>Tanggal SK Diterbitkan</b>	<b>Jangka Waktu Penyelesaian</b>
41	05 Maret 2013	24 Februari 2014	11 bulan 19 hari
42	27 Februari 2013	24 Februari 2014	11 bulan 27 hari
43	05 Maret 2013	24 Februari 2014	11 bulan 19 hari
44	17 April 2013	24 Februari 2014	10 bulan 7 hari
45	15 Juli 2013	10 Juni 2014	11 bulan 25 hari
46	15 Juli 2013	16 Juni 2014	11 bulan 1 hari
47	15 Juli 2013	22 Mei 2014	10 bulan 7 hari
48	15 Juli 2013	22 Mei 2014	10 bulan 7 hari
49	15 Juli 2013	22 Mei 2014	10 bulan 7 hari
50	15 Juli 2013	16 Juni 2014	11 bulan 1 hari
51	15 Juli 2013	22 Mei 2014	10 bulan 7 hari
52	15 Juli 2013	22 Mei 2014	10 bulan 7 hari
53	15 Juli 2013	22 Mei 2014	10 bulan 7 hari
54	15 Juli 2013	16 Juni 2014	11 bulan 1 hari
55	15 Juli 2013	22 Mei 2014	10 bulan 7 hari
56	15 Juli 2013	22 Mei 2014	10 bulan 7 hari
57	15 Juli 2013	16 Juni 2014	11 bulan 1 hari
58	19 Juni 2013	22 Mei 2014	11 bulan 7 hari
59	19 Juni 2013	22 Mei 2014	11 bulan 7 hari
60	19 Juni 2013	22 Mei 2014	11 bulan 7 hari
61	19 Juni 2013	22 Mei 2014	11 bulan 7 hari
62	19 Juni 2013	22 Mei 2014	11 bulan 7 hari
63	19 Juni 2013	22 Mei 2014	11 bulan 7 hari
64	19 Juni 2013	22 Mei 2014	11 bulan 7 hari
65	19 Juni 2013	22 Mei 2014	11 bulan 7 hari
66	19 Juni 2013	14 Mei 2014	10 bulan 25 hari
67	19 Juni 2013	14 Mei 2014	10 bulan 25 hari
68	19 Juni 2013	14 Mei 2014	10 bulan 25 hari
69	19 Juni 2013	14 Mei 2014	10 bulan 25 hari
70	19 Juni 2013	22 Mei 2014	11 bulan 3 hari
71	19 Juni 2013	22 Mei 2014	11 bulan 3 hari
72	19 Juni 2013	22 Mei 2014	11 bulan 3 hari

73	25 Nopember 2013	27 Agustus 2014	9 bulan 2 hari
74	25 Nopember 2013	27 Agustus 2014	9 bulan 2 hari
75	25 Nopember 2013	27 Agustus 2014	9 bulan 2 hari
76	25 Nopember 2013	27 Agustus 2014	9 bulan 2 hari
77	25 Nopember 2013	27 Agustus 2014	9 bulan 2 hari
<b>No.</b>	<b>Tgl. Diterima Permohonan</b>	<b>Tanggal SK Diterbitkan</b>	<b>Jangka Waktu Penyelesaian</b>
78	23 Januari 2014	28 Mei 2014	4 bulan 5 hari
79	23 Januari 2014	28 Mei 2014	4 bulan 5 hari
80	23 Januari 2014	28 Mei 2014	4 bulan 5 hari
81	23 Januari 2014	28 Mei 2014	4 bulan 5 hari
82	23 Januari 2014	28 Mei 2014	4 bulan 5 hari
83	23 Januari 2014	28 Mei 2014	4 bulan 5 hari
84	23 Januari 2014	28 Mei 2014	4 bulan 5 hari
85	23 Januari 2014	28 Mei 2014	4 bulan 5 hari
86	23 Januari 2014	28 Mei 2014	4 bulan 5 hari
87	23 Januari 2014	28 Mei 2014	4 bulan 5 hari
88	23 Januari 2014	28 Mei 2014	4 bulan 5 hari
89	23 Januari 2014	28 Mei 2014	4 bulan 5 hari

Sumber : Data olahan dari Bidang Pengurangan, Keberatan, dan Banding (PKB), Kanwil DJP Sumsel dan Kep.Babel

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil pembahasan pada uraian diatas dapat diringkas sebagai berikut:

1. Proses penyelesaian keberatan yang dilakukan oleh Kanwil DJP Sumsel dan Kep.Babel telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang ada.
2. Proses penyelesaian keberatan yang dilakukan oleh Kanwil DJP Sumsel dan Kep.Babel 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.

Agar penyelesaian proses keberatan menjadi efektif dan menghasilkan rasa kepuasan dan keadilan bagi wajib pajak di KPP Pratama Palembang Iir Barat yang telah mengajukan permohonan keberatan, maka dalam menyelesaikan sebuah kasus keberatan, sebaiknya perlu adanya *database* secara *online* (secara nasional atau setiap wilayah) tentang kasus-kasus keberatan yang sudah ditangani oleh Kantor Wilayah DJP Sumsel dan Kep.Babel. sehingga penyelesaian keberatan dapat diselesaikan lebih efektif setiap tahunnya ataupun dengan cara menambah anggota Penelaah Keberatan. Bagi pihak KPP Pratama Palembang Iir Barat dan Kanwil DJP Sumsel dan Kep.Babel seharusnya lebih banyak melakukan sosialisasi akan fasilitas penyelesaian sengketa pajak melalui proses keberatan sehingga banyak wajib pajak yang lebih mengetahuinya dan dapat menggunakannya disaat mereka merasa adanya ketidakadilan dalam Surat Ketetapan (SKP) yang ada.

### Daftar Pustaka

- APBN 2010-2014. Diakses pada tanggal 11 Oktober 2014 dari [www.anggaran.depkeu.go.id](http://www.anggaran.depkeu.go.id)
- Devi F.A., Haris D.P. & Siti Ragil Handayani.2013. Evaluasi Atas Penyelesaian Keberatan dalam Upaya Menyelesaikan Sengketa di Bidang Perpajakan (Studi Kasus Pada Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III). Jurnal PS Perpajakan, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, [105030407111037@mail.ub.ac.id](mailto:105030407111037@mail.ub.ac.id))
- Gito Sudarmo, Indriyo.1997. Perilaku Keorganisasian. Yogyakarta:BPFE
- Hadi, Ilman. 2013. Cara Penyelesaian Sengketa Pajak. Diakses pada tanggal 18 Oktober 2014 dari [www.hukumonline.com/klinik/detail/c12072/cara-penyelesaian-sengketa-pajak](http://www.hukumonline.com/klinik/detail/c12072/cara-penyelesaian-sengketa-pajak)
- Hendra Winarta,Frans. *Hukum Penyelesaian Sengketa*.2011.Jakarta: Sinar Grafika
- Ikatan Akuntan Indonesia. 2013. *Modul Pelatihan Pajak Terapan Brevet A dan B Terpadu*. Jakarta : Ikatan Akuntan Indonesia
- . 2013. *Undang-Undang Perpajakan*. Jakarta : Ikatan Akuntan Indonesia
- Ilyas,Wirawan B. dan Waluyo. 2003. *Perpajakan Indonesia Buku 1*. Jakarta:Salemba Empat
- Ilyas, Wirawan dan Suhartono, Rudi 2010. *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP)*. Jakarta: Salemba Empat
- Ismayanti, Fyfiannie & V.V. Rantung. 2011. “Efektivitas Penyelesaian Keberatan Retribusi Kebersihan di Dinas Pendapatan Daerah Kota Manado”. Jurnal Prodi PSP Pascasarjana Unsrat
- Juli, Wan & Joko Nur Sariono.2014. “Hak dan Kewajiban Wajib Pajak dalam Penyelesaian Sengketa Perpajakan di Pengadilan Pajak”. Jurnal Perspektif,, Vol. XIX No. 3 Tahun 2014 Edisi September Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
- Keberatan Pajak. Diakses pada tanggal 18 November 2014 dari <http://www.pajak.go.id/content/keberatan-pajak-tingkat-lanjut>.
- L.P. Sinambela. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara
- Pangemanan, Inggriani dan Stanley. 2013. “Analisis Efektivitas dan Kontribusi Pajak BPHTB Terhadap Penerimaan Pajak Daerah Kota Manado tahun 2011 dan 2012”. Jurnal Riset Akuntansi Going Concern FEB UNSRAT.
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-52/PJ/2010 tentang Tata Cara Pengajuan dan Penyelesaian Keberatan Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan/atau Pajak Penjualan atas Barang Mewah.
- Pudyatmoko, Y. Sri.2007. Penegakan dan Perlindungan Hukum di Bidang Pajak. Jakarta: Salemba Empat.
- Saidi,Muhammad Djafar. 2007. Perlindungan Hukum Wajib Pajak dalam Penyelesaian Sengketa Pajak. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Sanusi, Anwar. 2011. Metodologi Penelitian Bisnis. Jakarta: Salemba Empat.
- Suandy, Erly. 2011. Hukum Pajak ed 5. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiharti, Dewi Kania. 2005. Perkembangan Peradilan Pajak Di Indonesia. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Bandung: Alfabeta.

- Tarigan. 2012. "Analisis Efektivitas dan Kontribusi PBB Terhadap Penerimaan Pajak di KPP Pratama Kota Manado Tahun 2008-2012".
- Tunas, Derlina Sutria. 2013. Efektivitas Penagihan Tunggakan Pajak dengan Menggunakan Surat Paksa pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Akuntansi Universitas Sam Ratulangi Manado. ISSN 2303-1174.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah Diubah Terakhir dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Jo Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009
- Waluyo. (2011). *Perpajakan Indonesia*. Edisi 10. Jakarta: Salemba Empat
- Waluyo, Bambang. 1991. *Pemeriksaan dan Peradilan di Bidang Perpajakan*. Jakarta: Sinar Grafika