

**ANALISIS KEBERATAN, BANDING DAN PENGURANGAN (KBP) DALAM  
MENANGANI KEBERATAN WAJIB PAJAK UNTUK MEMPEROLEH KEADILAN  
DIKANWIL DIREKTORAT JENDRAL PAJAK (DPJ) JAWA TIMUR III**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

Oleh

KHUSNUL FADILA

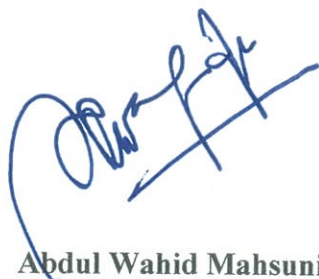
NPM. 21501082197



Telah Disetujui Pada Tanggal....

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



**Abdul Wahid Mahsuni, SE., M.SA**



**Junaidi, SE., M.SA**

## ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah ini untuk menguji dan menganalisis secara empiris makna bidang keberatan, banding dan pengurangan (KBP) dalam menangani masalah keberatan sarana wajib pajak untuk memperoleh keadilan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Jawa Timur III. Populasi dari penelitian adalah dari Wajib Pajak karena adanya perbedaan pendapat, kesalahan persepsi terhadap peraturan, kelalaian Wajib Pajak dan lamanya waktu penerbitan Keberatan Surat Keputusan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat memberikan gambaran secara singkat bahwa keberatan atas perkara perpajakan yang telah yang dilakukan oleh Ditjen Pajak Jawa Timur III sudah benar dengan prosedur. Keberatan Reviewer harus menyelidiki persyaratan formal sebelum kemudian melakukan penyelidikan berdasarkan persyaratan material seperti panggilan Wajib Pajak, peminjaman buku, catatan, data, dan keterangan yang dimiliki Wajib Pajak yang berkaitan dengan isi sengketa. Tidak hanya itu saja, Reviewer Keberatan juga harus mengajak Wajib Pajak untuk mendapatkan penerimaan apakah Wajib Pajak akan menerima atau tidak dari penelitian yang dilakukan oleh Reviewer Keberatan sebelum memberikan keputusan selama dua belas (12) bulan.

Dari kesimpulan tersebut, perlu adanya evaluasi untuk mengantisipasi Keberatan Reviewer baru yang sebelumnya ada pernah menjabat sebagai Peninjau Keberatan yang membutuhkan waktu lebih lama dalam menyelesaikan suatu perkara Keberatan Pajak dan keperluannya meningkat untuk jumlah Keberatan peneliti.

Kata kunci: Wajib Pajak, Surat Keputusan Keberatan, Penelaah Keberatan.

### ***Abstract***

*The purpose of this study is to test and analyze empirically the meaning of the field of objection, appeal and deduction in dealing with the problem of objections to taxpayer facilities to obtain justice at the Regional Office of the Directorate General of Taxes East Java III. The population of the study is from taxpayers because of differences of opinion, misperceptions of regulations, negligence of taxpayers and the length of time for issuing objections to decrees.*

*Based on the results of the study, it can provide a brief description that the objection to the tax case that has been carried out by Directorate General of Taxation East Java III is correct with the procedure. Objection Reviewers must investigate the formal requirements before then conduct an investigation based on material requirements such as summons of the Taxpayer, borrowing of books, records, data, and information owned by the Taxpayer relating to the content of the dispute. Not only that, the Objection Reviewer must also invite the Taxpayer to obtain acceptance whether the Taxpayer will accept or not from the research conducted by the Objection Reviewer before giving a decision for twelve (12) months.*

*From this conclusion, there is a need for an evaluation to anticipate the objections of new reviewers who previously served as Objection Reviewers who need longer time to resolve a Tax Objection case and the need to increase the number of objections researchers.*

*Keywords: Taxpayer, Objection Decision Letter, Objection Reviewer.*

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang memiliki peran penting dalam menopang pembiayaan pembangunan dan menggambarkan kemandirian ekonomi. Pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) diketahui pajak merupakan salah satu komponen Penerimaan Negara (Simanjuntak dan Mukhlis, 2012). Pembangunan di Indonesia sangatlah penting untuk mensejahterahkan masyarakat. Pembangunan tidak akan tercapai apabila tidak ada kerja sama antara pemerintahan dan masyarakat, hal ini ditujukan agar pembangunan tersebut berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat dan bangsa Indonesia. Di samping itu ada hal yang sangat berpengaruh terhadap pembangunan yaitu dana atau biaya untuk pembangunan itu sendiri.

Salah satu tujuan terpenting dalam reformasi di bidang perpajakan ditandai dalam menetapkan visi dari Direktorat Jenderal Pajak yaitu dijadikan model bagi pelayanan serta mutu kepada masyarakat dalam menyelenggarakan konsep dari sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia yang dapat dipercaya serta dibanggakan oleh masyarakat. Direktorat Jenderal Pajakpun menetapkan sebuah misi fiskal yang salah satunya adalah tujuan untuk menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak sehingga mampu menunjang kemandirian dari pembiayaan pemerintah didasarkan undang-undang perpajakan yang berlaku serta tingkat efektivitas dan efisiensi yang sangat tinggi.

Dalam satu sisi, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mempunyai wewenang sepenuhnya untuk menghimpun sumber pendapatan negara dari segi pajak serta

menghimpun sumber penerimaan pajak dengan melalui suatu program perubahan dengan melalui modernisasi sistem perpajakan untuk mengawasi supaya wajib pajak tetap melakukan tingkat kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (Triwigati, 2019).

Kontribusi pajak dalam mendanai pengeluaran negara yang terus meningkat membutuhkan dukungan berupa peningkatan kesadaran masyarakat wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya secara jujur dan bertanggung jawab. Fungsi pajak juga mengakomodasi peran serta masyarakat dan Negara sebagai motor penggerak kehidupan masyarakat baik bernegara maupun berbangsa. Direktorat Jenderal Pajak dalam pelaksanaan tugasnya selalu berupaya untuk dapat meningkatkan kinerjanya, dengan selalu mengedepankan visi dan misinya sehingga mampu memberikan optimalisasi pembiayaan pemerintah dalam kemandirian pembiayaan. Salah satu visinya adalah menjadi pelayanan kelas dunia yang dapat dibanggakan oleh masyarakat.

Salah satu jenis layanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak adalah memproses permohonan keberatan Wajib Pajak atas ketetapan pajak yang diterbitkan dari hasil pemeriksaan yang dilakukan oleh fiskus (pemungut pajak). Wajib pajak yang merasa keberatan terhadap ketetapan yang diterbitkan oleh fiskus (pemungut pajak), diberi hak untuk mengajukan keberatannya kepada Direktur Jenderal Pajak.

Keberatan adalah hal pertama yang mendasari munculnya sengketa pajak. Sengketa pajak adalah sengketa yang timbul dalam bidang perpajakan antara wajib pajak atau penanggung pajak dengan pejabat yang berwenang. Sengketa ini bisa disebabkan oleh perbedaan penafsiran atas ketentuan perpajakan, perbedaan pemahaman atas ketentuan perpajakan, perbedaan sudut pandang dalam menilai suatu fakta dan bisa juga karena ketidaksepakatan dalam hal proses pembuktian. Dalam UU KUP Pasal 25, Pasal 26 dan Pasal 26A maupun PMK 9/2013 s.t.d.t.d PMK 202/2015 tidak menjabarkan definisi

keberatan secara eksplisit. Namun secara sederhana, keberatan adalah upaya yang dapat ditempuh wajib pajak yang merasatidak/kurang puas atas suatu ketetapan pajak yang dikenakan kepadanya atau atas gugatan oleh pihak ketiga. Dalam hal ini, Wajib Pajak dapat mengajukan keberatan kepada Dirjen Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak di mana Wajib Pajak yang bersangkutan terdaftar

Apabila Wajib Pajak tidak atau belum puas dengan keputusan yang diberikan atas keberatan tersebut, maka Wajib Pajak dapat mengajukan banding kepada Badan Peradilan Pajak. Putusan banding yang dibuat oleh Pengadilan Pajak sesuai Undang-undang No. 14 tahun 2002 tentang Pengadilan Pajak adalah merupakan pengadilan tingkat pertama dan terakhir dalam memeriksa dan memutuskan sengketa pajak. Proses banding pajak harus dilakukan oleh pihak terkait, antara lain:

1. Banding pajak dapat diajukan oleh wajib pajak itu sendiri, ahli waris, pengurus, atau kuasa hukum wajib pajak.
2. Apabila selama proses banding pajak pemohon meninggal dunia, maka banding pajak dapat dilanjutkan oleh ahli warisnya.
3. Jika selama proses banding pajak pemohon melakukan penggabungan, pemecahan, peleburan/pemekaran usaha, maka banding pajak bisa dilanjutkan oleh pihak yang menerima pertanggung jawaban karena terjadinya kasus tersebut.

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. Namun pokok permasalahan dalam proses penyelesaian keberatan yaitu banyaknya wajib pajak beranggapan bahwa penyelesaian keberatan yang selama ini diterapkan kurang mementingkan hak-hak wajib pajak untuk mendapatkan keadilan. Dalam penyelesaian sengketa pajak seharusnya mampu memberi jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan bagi pihak yang bersengketa serta dapat dilakukan melalui prosedur dan proses yang cepat, transparan, murah dan sederhana (Sutrisno, 2010:15)

Sistem perpajakan Indonesia mengenal beberapa cara atau prosedur yang dapat ditempuh oleh wajib pajak dalam memperoleh keadilan, salah satunya seperti yang dicantumkan pada Pasal 25 UU Nomor 16 Tahun 2000 tentang Ketentuan Umum Tata Cara Perpajakan, di mana wajib pajak dapat mengajukan keberatan atau Surat Ketetapan Pajak yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Prosedur yang lainnya adalah mengajukan banding dan mengajukan gugatan.

Tegaknya aturan perpajakan yang menjamin rasa keadilan bagi wajib pajak merupakan *issue* yang sangat krusial dalam menilai efektivitas hubungan wajib pajak dan fiskus (pemungut pajak), khususnya dalam hal terjadi sengketa pajak antara wajib pajak dan fiskus. Sengketa perpajakan yang terjadi tetap harus diselesaikan agar tidak mengganggu kepentingan umum dan hak individual tiap anggota masyarakat, serta adanya kepastian hukum bagi tiap wajib pajak dan fiskus (pemungut pajak) dalam pelaksanaan peraturan perpajakan. Adapun kebutuhan akan kepastian hukum tersebut menimbulkan kebutuhan adanya suatu instansi yang kompeten untuk menyelesaikan sengketa perpajakan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka judul penelitian ini adalah “Analisis Keberatan, Banding dan Pengurangan (KBP) Dalam Menangani Keberatan Wajib Pajak Untuk Memperoleh Keadilan Di Kanwil Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Jawa Timur III”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana proses atas pelaksanaan penyelesaian dibidang Pengurangan keberatan dan banding (PKB) di DJP Jawa Timur III ?
2. Bagaimana evaluasi atas pelaksanaan penyelesaian keberatan dan banding (PKB) bagi wajib pajak di DJP Jawa Timur III ?

## 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian ini untuk menguji dan menganalisis secara empiris makna bidang keberatan, banding dan pengurangan (KBP) dalam menangani masalah keberatan sarana wajib pajak untuk memperoleh keadilan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Jawa Timur III.

### 1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat di ambil dari penelitian ini diantara lain:

1. Untuk mengetahui dan membuktikan secara empiris menganalisis secara empiris makna bidang keberatan, banding dan pengurangan (KBP) dalam menangani masalah keberatan sarana wajib pajak untuk memperoleh keadilan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Jawa Timur III.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai rujukan atau referensi yang dapat memberikan informasi teoritis dan empiris pada pihak-



pihak yang akan melakukan penelitian lebih lanjut mengenai permasalahan ini dan menambah sumber pustaka yang telah ada.

3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan memecahkan masalah yang terjadi pada kepatuhan wajib pajak maupun masalah administrasi sarana untuk memperoleh keadilan wajib pajak di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Jawa Timur
- III.



## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan dari permasalahan diatas dapat diambil simpulan sebagai berikut:

- a. Pada Kantor Direktorat Jendral Pajak (DJP) Jawa Timur III khususnya Bidang keberatan, Banding dan Pengurangan, Proses penyelesaian sengketa Pajak melalui proses keberatan dilakukan sudah sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.
- b. Adapun masalah atau hambatan yang sering dialami oleh Bidang Keberatan Banding dan pengurangan dalam memproses surat keberatan yaitu ada berkas keberatan yang masuk namun syarat formalnya tidak terpenuhi, adanya keterbatasan data yang dilampirkan dalam permohonan ada juga wajib pajak yang laporan keuangannya itu masih manual sehingga agak sulit untuk menghitung pajak .

## 5.2 Keterbatasan

Berdasarkan Hasil Penelitian Peneliti menyadari masih terdapat beberapa kekurangan diantaranya :

1. Kurangnya Penyuluhan mengenai Bagaimana Prosedur pelaksanaan Keberatan, Banding untuk memudahkan Wajib Pajak dalam pelaksanaanya
2. Memberikan Fasilitas dan pendampingan bagi WP Badan maupun Pribadi
3. Untuk WP sebelum melakukan Pengajuan Keberatan atau banding bisa lebih dulu mempersiapkan data yang diperlukan agar bisa maksimal.

## 5.3 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka adapun saran dari penulis adalah sebagai berikut:

- a. Perlunya adakan Penyuluhan tentang bagaimana prosedur pengajuan keberatan dilakukan agar ketika akan mengajukan keberatan wajib pajak dapat memenuhi syarat formalnya dengan baik.
- b. 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 Pajak (SKP) yang mereka terima.



University of Islam Malang  
**REPOSITORY**

Hak Cipta Milik UNISMA



## DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, P.J.A. 2005. Pengantar Ilmu Hukum Pajak. Jakarta: Gramedia.
- Arikunto, S. 2013. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Agoes, Sukrisno dan Estralita, Trisnawati. 2014. Akuntansi Perpajakan Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Direktorat Jenderal Pajak, Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan tata Cara Perpajakan.
- Djafar Saidi, Muhammad. 2007. Perlindungan Hukum Wajib Pajak dalam Penyelesaian Sengketa Pajak. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. 2015. Bendahara Mahir Pajak. Jakarta: Direktorat Jenderal Pajak.
- Mardiasmo. 2016. Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. U.
- Moleong, L.J. 2011. Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Nazir, Mohammad, Ph.D. 2011. Metode Penelitian. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Purhantara, Wahyu. 2010. Metode Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Resmi, Siti. 2014. Perpajakan Teori dan Kasus. Buku 1 edisi 8. Jakarta: Salemba Empat.
- Smeets, M.J.H. 2014. *De Economische betekenis belastingen* (terjemahan). Yogyakarta: Erlangga
- Sulistiyami. 2017. Analisis Makna Peranan Bidang Keberatan, Banding Dan Pengurangan (KBP) Dalam Menangani Masalah Keberatan Sebagai Sarana Wajib Pajak Untuk Memperoleh Keadilan Di Kanwil Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Jawa Timur III. Jurnal Akuntansi. Universitas Negeri Malang.
- Soemitro, Prof. Dr. Rochmat S.H. 2012. Perpajakan Teori dan Teknis Pemungutan. Bandung: Graha Ilmu.

- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Simanjuntak dan Mukhlis, 2012. Dimensi Ekonomi Perpajakan dalam Membangun Ekonomi, Penerbit RAS.
- Sutrisno. 2010. "Penyelesaian sengketa pajak". Liga Hukum, 2(1): 15-21.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2002 tentang Pengadilan Pajak, Lembaran Negara RI Tahun 2002 No. 27, Tambahan Lembaran Negara RI No. 4189, Sekretariat Negara, Jakarta.
- Villy, Vincentia.. 2016. Analisis Proses Penyelesaian Permohonan Pengurangan Atau Penghapusan Sanksi Administrasi, Pengurangan Atau Pembatalan Surat Ketetapan Pajak Atau Surat Tagihan Pajak Pada Kantor Wilayah Djp Suluttenggo Malut. Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi. Vol 16, No 1.*
- Waluyo. 2011. Perpajakan Indonesia Edisi 10 Buku 1. Penerbit Salemba Empat: Jakarta
- Weni, Nurfitasari. 2015. 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.

