

TIDAK DIPINJAMKAN KELUAR

**PROSES PENYELESAIAN KEBERATAN  
OLEH SUBSEKSI KEBERATAN PAJAK PENGHASILAN  
DI KANTOR PELAYANAN PAJAK GRESIK**

**LAPORAN TUGAS AKHIR PRAKTEK KERJA NYATA**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Ahli Madya (A.Md.) Perpajakan  
Program Diploma III Perpajakan  
Pada  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER

MILIK PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JEMBER

Asal : Hadiah  
Pembelian  
Terima Tgl: 19 APR 2000  
No. Induk : PTI'2000, 9879

S  
Klasifikasi  
352.13  
FRY  
Plexp

Oleh :

**HERY FRYHASTUTIK**

NIM. 960903101071

Pembimbing

**Dra. DWI WINDRADINI B. P. MSi.**

NIP. 131 832 302

**PROGRAM DIPLOMA III PERPAJAKAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2000**

**MOTTO :**

♣ ..... Allah meninggikan orang yang beriman diantara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat.  
( terjemahan surat Al Mujaadalahlah : 1 )

♣..... Katakanlah adakah sama orang-orang yang mengetahui dengan orang-orang yang tidak mengetahui ? Sesungguhnya orang yang berakallah yang dapat menerima pelajaran.  
( Terjemahan Surat Azzumar : 11 )

*Laporan ini ku persembahkan kepada:*

- ♣ *Bapak dan Ibu yang dengan tulus ikhlas memberikan dorongan semangat dan do'a serta kasih sayang.*
- ♣ *Mbak En, Mas Abiex atas dukungan moral dan materiil, si kecil "Fani" yang menjadi sumber inspirasi ( tante Loe U )*
- ♣ *Must Teddy atas segala dorongan dan bimbingan serta cinta kasih yang selalu menemani langkah-langkah kecil ayang.*
- ♣ *Keluarga besar Mbak Abdullah Satar, Keluarga besar Mbak Somoharjo (alm) serta Keluarga kecil Papa Nanang Hariadi atas segala bantuan dan sumbangan do'anya.*
- ♣ *Yayuk gedhe, Yayuk cilik, Rika atas semua perhatian dan kasih sayang serta nasehatnya, Tik, Nunung, Sulis, Ratih, Sonix, Dono, Yoyok + Desy atas persahabatan yang abadi.*
- ♣ *Teman-teman seangkatan dan seperjuangan di D3 Pajak 1996.*
- ♣ *Almamaterku tercinta.*

UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM DIPLOMA III PERPAJAKAN

PENGESAHAN

Nama : Hery Fryhastutik  
NIM : 960903101071  
Program studi : Perpajakan  
Judul Laporan Tugas Akhir Praktek Kerja Nyata :

**PROSES PENYELESAIAN KEBERATAN  
OLEH SUBSEKSI KEBERATAN PAJAK PENGHASILAN  
DI KANTOR PELAYANAN PAJAK GRESIK**

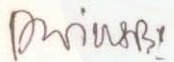
Telah dipertahankan dihadapan sidang panitia penguji Laporan Tugas Akhir Praktek Kerja Nyata Program Diploma III Perpajakan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember, pada :

Hari : Senin  
Tanggal : 21 Februari 2000  
Jam : 15.00 WIB

dan telah dinyatakan LULUS.

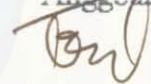
**Panitia Penguji**

Ketua,



Dra. Dwi Windradini. BP, MSi  
NIP. 131832302

Anggota,



Drs. Fadholi Sa'di, SU  
NIP. 130531977

Mengesahkan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jember  
an. Dekan  
Pembantu Dekan I



Drs. UMAIDI RADI, MA.  
NIP. 130239058

**PROGRAM DIPLOMA III PERPAJAKAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
LEMBAR PERSETUJUAN  
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

**NAMA : Hery Fryhastutik  
NIM : 960903101071  
JUDUL : Proses Penyelesaian Keberatan Oleh Subseksi Keberatan  
Pajak Penghasilan Di Kantor Pelayanan Pajak Gresik**

**DOSEN PEMBIMBING : Dra. Dwi Windradini. BP, MSi**

**DISETUJUI DI : JEMBER  
PADA TANGGAL : 14 FEBRUARI 2000**

**DOSEN PEMBIMBING**

*Dwi...*

**(Dra. Dwi Windradini. BP, MSi)**

**131 832 302**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmad serta HidayahNya sehingga terselesainya Laporan Praktek Kerja Nyata ini dengan judul “ PROSES PENYELESAIAN KEBERATAN OLEH SUBSEKSI KEBERATAN PAJAK PENGHASILAN DIKANTOR PELAYANAN PAJAK GRESIK “

Penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Diploma III Perpajakan pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Dalam penulisan laporan ini, penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dorongan serta dukungan dari berbagai pihak, laporan ini tidak mungkin terselesaikan. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Drs. H. Bariman, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Bapak Dr. Sasongko, Msi, selaku Ketua Program Diploma III Perpajakan.
3. Ibu Dra. Sri Wahjuni, selaku dosen wali yang telah banyak membantu.
4. Ibu Dra. Dwi Windradini BP, Msi, selaku dosen pembimbing yang telah banyak mengorbankan waktu serta dengan penuh kesabaran membimbing dan memberikan saran serta nasehat demi sempurnanya laporan ini.
5. Bapak Drs. Peter Napitupulu, selaku Kepala Kantor Pelayanan Pajak Gresik beserta staf dan karyawan yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan Praktek Kerja Nyata, dan telah memberikan bimbingan serta saran-saran kepada penulis.
6. Bapak dan ibu yang selalu memberikan do'a, kasih sayang dan dorongan moril yang tak bisa diungkapkan dengan kata.

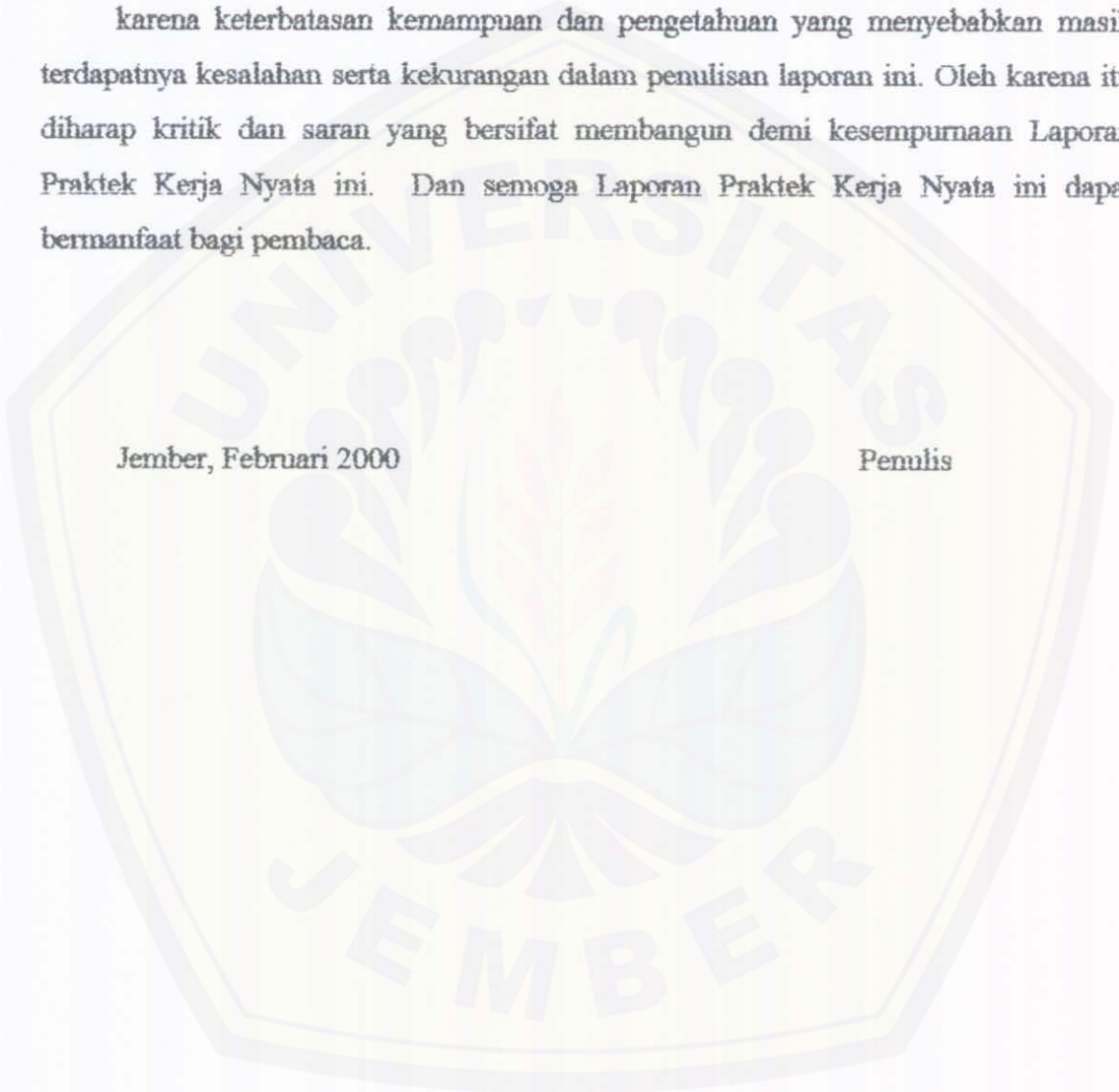
7. Mbak En, Mas Abiex serta si kecil “Fani” yang telah memberikan sumbangan dalam segala hal serta do’a – do’anya yang tak pernah putus.

Atas segala bantuan dan jasa yang telah diberikan, mudah-mudahan Allah SWT memberikan balasan yang sesuai.

karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang menyebabkan masih terdapatnya kesalahan serta kekurangan dalam penulisan laporan ini. Oleh karena itu diharap kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan Laporan Praktek Kerja Nyata ini. Dan semoga Laporan Praktek Kerja Nyata ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Jember, Februari 2000

Pemulis



**DAFTAR ISI**

	<b>Halaman</b>
HALAMAN MOTTO.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	.iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	.iv
HALAMAN LEMBAR PERSETUJUAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	.vi
DAFTAR ISI.....	.viii
I. PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan masalah .....	3
1.3 Tujuan dan Kegunaan.....	3
1.3.1. Tujuan Penulisan .....	3
1.3.2. Kegunaan diadakannya PKN.....	4
II. KERANGKA PEMIKIRAN.....	5
2.1 Tinjauan Umum Keberatan.....	5
2.1.1. Dasar Hukum .....	5
2.1.2. Ruang Lingkup Keberatan.....	6
2.1.3. Syarat-syarat Pengajuan Keberatan.....	9
2.1.4. Pelimpahan Penyelesaian Keberatan.....	11
III METODE PENGUMPULAN DATA.....	13
IV PEMBAHASAN .....	14
4.1. Tata Kerja Proses Penyelesaian Keberatan PPh oleh Subseksi Keberatan PPh di KPP Gresik.....	14



4.1.1.	Penerimaan Surat Keberatan .....	14
4.1.2.	Seleksi Surat Keberatan .....	15
4.1.3.	Peminjaman Data/Berkas Wajib Pajak.....	16
4.1.4.	Pembuatan Uraian Pemandangan Keberatan dan Surat Keputusan Keberatan PPh.....	17
4.1.5.	Keputusan atas Pengajuan Keberatan.....	18
4.1.6.	Permohonan Banding.....	19
4.2.	Data Mengenai Proses Penyelesaian Keberatan.....	21
4.3.	Hambatan Dalam Penyelesaian Surat Keberatan.....	33
4.3.1.	Faktor Dari Dalam.....	34
4.3.2.	Faktor Dari Luar.....	34
4.4.	Alternatif Pemecahan Hambatan Dalam Penyelesaian Surat Keberatan .....	35
4.4.1.	Faktor Dari Dalam .....	35
4.4.2.	Faktor Dari Luar.....	37
5.	KESIMPULAN DAN SARAN .....	39
5.1.	Kesimpulan.....	39
5.2.	Saran-saran.....	40

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar belakang

Sejak Negara RI merdeka sampai dengan sekarang ini kita mengenal 2 masa berlakunya Undang-Undang Perpajakan yang berbeda karakteristiknya yaitu berdasarkan Compulsory Compliance dan yang berdasarkan Voluntary Compliance.

Pada masa sebelum 1984 berlaku ketentuan yang berdasarkan Compulsory Compliance dimana kepatuhan perpajakan dari Wajib Pajak timbul atas adanya inisiatif dari Pemerintah (Dirjen Pajak / Fiskus) seperti berupa penerbitan Surat Ketetapan Pajak (SKP) untuk masa tertentu. Wajib Pajak membayar pajak (parsipasi pada negara) berdasarkan angka-angka yang ada pada SKP yang telah diterbitkan oleh pihak Fiskus sebagai hasil dari penetapan dikantor atau pemeriksaan dilapangan, sehingga sistem ini lazim disebut : Sistem Official Assessment.

Pada masa itu berlaku Undang-Undang Perpajakan yang masih merupakan produk sebelum kemerdekaan seperti Ordonansi Pajak Perseorangan 1925 dan Ordonansi Pajak Pendapatan 1994. Walaupun pada masa itu diusahakan adanya perubahan seperti dengan Undang-Undang Pajak atas Bunga, Deviden dan Royalty 1970 dan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1967 jo. PP 11 tahun 1967 mengenai Menghitung Pajak Orang (MPO) dan Menghitung Pajak Sendiri (MPS) namun Sistem Official Assessment tetap berlaku setelah akhir tahun pajak yang bersangkutan.

Pemerintah terus berusaha untuk mewujudkan Undang-Undang Perpajakan dimana masyarakat membayar pajak sendiri sebagai partisipasi dalam bernegara dan dengan kesadaran sendiri yang bersifat kegotongroyongan. Pada tahun 1983 kita menjalani era baru perpajakan yang sudah berdasarkan kesukarelaan (Voluntary Compliance) dimana Wajib Pajak diberi kepercayaan memenuhi kewajiban

perpajakannya berupa menghitung, memperhitungkan, dan membayar sendiri pajak yang terutang yang lazim disebut sebagai : Sistem Self Assessment.

Berbeda dengan sistem lama maka pada Sistem Self Assessment ini Wajib Pajak lebih berperan aktif dalam memenuhi kewajibannya. Pihak Fiskus melalui unit-unit kerjanya bertugas memberi penyuluhan dan pelayanan sekaligus mengadministrasikan kegiatan tersebut. Demikian pula dengan penerbitan Surat Ketetapan Pajak, pada ketentuan yang lama selalu diterbitkan setelah masa pajak berakhir. Sedang pada Sistem Self Assessment sepanjang tidak dilakukan pemeriksaan karena suatu hal maka Surat Pemberitahuan Tahunan bernilai sama dengan Surat Ketetapan Pajak.

Surat Pemberitahuan Pajak yang disampaikan oleh Wajib Pajak akan diperiksa oleh Fiskus, pemeriksaan ini bertujuan untuk menguji kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Apabila dalam pemeriksaan yang dilakukan Fiskus terdapat ketidak benaran dalam pengisian SPT atau ditemukan data fiskal yang tidak dilaporkan oleh Wajib Pajak, maka Dirjen Pajak (dalam hal ini Fiskus) akan menerbitkan Surat Ketetapan Pajak (SKP). Surat Ketetapan Pajak yang dapat berupa Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB), Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan (SKPKBT), Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar (SKPLB), Surat Ketetapan Pajak Nihil (SKPN).

Apabila Wajib Pajak berpendapat bahwa rugi, jumlah pajak, jumlah pemotongan atau pemungutan tidak sebagaimana mestinya akibat diterbitkannya SKP (Surat Ketetapan Pajak), maka Wajib Pajak dapat mengajukan keberatan sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 25 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 yang sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1994. Atas mengajukan keberatan oleh Wajib Pajak, Direktorat Jenderal Pajak mengadakan suatu peradilan pajak yang dinamakan Lembaga Keberatan. Lembaga Keberatan ini terdapat di seluruh Kantor Pelayanan Pajak, Kantor Wilayah dan Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak.

Pengajuan keberatan yang dilakukan oleh Wajib Pajak merupakan salah satu hak yang dapat diperoleh dalam pelaksanaan perpajakan yaitu memperoleh keadilan. Dengan adanya keseimbangan antara kewajiban yang dilaksanakan oleh Wajib Pajak dengan hak yang dapat diperolehnya, diharapkan dapat mendorong Wajib Pajak untuk meningkatkan kesadarannya dalam membayar pajak.

Berdasarkan uraian tersebut yang melatar belakangi untuk disusunnya laporan Praktek Kerja Nyata dengan judul **PROSES PENYELESAIAN KEBERATAN OLEH SUB SEKSI KEBERATAN PAJAK PENGHASILAN DI KANTOR PELAYANAN PAJAK GRESIK.**

## **1.2. Perumusan Masalah**

Dari uraian tersebut yang menerangkan keberatan yang diajukan oleh Wajib Pajak sehubungan dengan hak untuk mencari kepastian hukum guna memperoleh keadilan dalam perpajakan. Sehingga dalam penulisan laporan ini diusahakan untuk merumuskan masalah yang akan dibahas yaitu bagaimana proses penyelesaian keberatan PPh di Kantor Pelayanan Pajak Gresik sehubungan dengan keberatan yang diajukan oleh Wajib Pajak ?

## **1.3. Tujuan dan kegunaan**

### **1.3.1. Tujuan Penulisan**

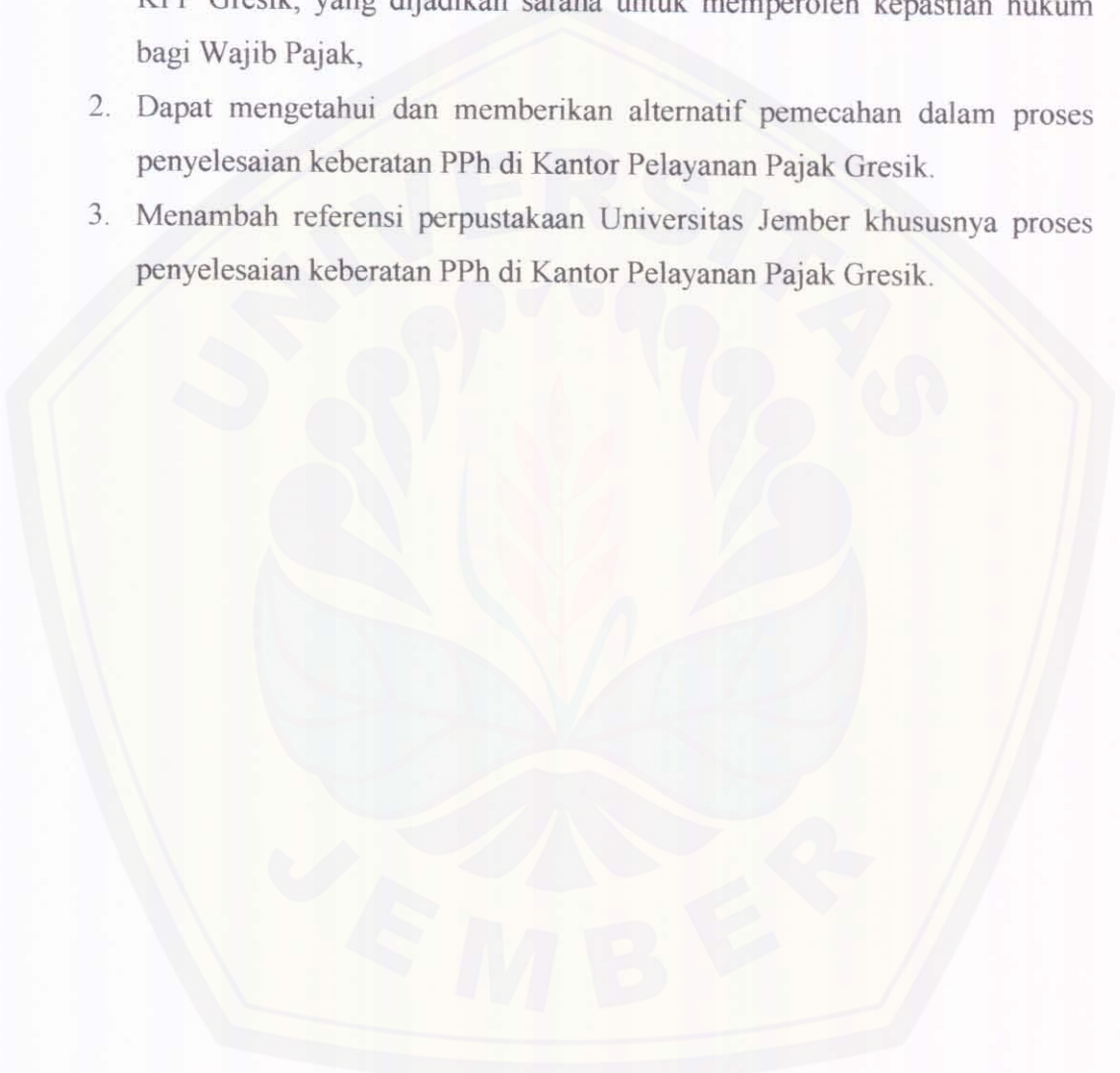
Setiap kegiatan yang dilakukan tidak akan terlepas dari tujuan yang hendak dicapai. Demikian juga dengan tujuan kegiatan Praktek Kerja Nyata (PKN) antara lain :

1. Ingin mengetahui proses penyelesaian keberatan di KPP Gresik, yang dijadikan saran untuk memperoleh kepastian hukum bagi Wajib Pajak,
2. Ingin mengetahui hambatan-hambatan dalam proses penyelesaian keberatan PPh di Kantor Pelayanan Pajak Gresik.

## 1.3.2. Kegunaan diadakannya PKN

Manfaat yang dapat diperoleh selama pelaksanaan PKN di KPP Gresik diantaranya sebagai berikut :

1. Dapat mengetahui dan menggambarkan proses penyelesaian keberatan di KPP Gresik, yang dijadikan sarana untuk memperoleh kepastian hukum bagi Wajib Pajak,
2. Dapat mengetahui dan memberikan alternatif pemecahan dalam proses penyelesaian keberatan PPh di Kantor Pelayanan Pajak Gresik.
3. Menambah referensi perpustakaan Universitas Jember khususnya proses penyelesaian keberatan PPh di Kantor Pelayanan Pajak Gresik.



## BAB II

### KERANGKA PEMIKIRAN

#### 2.1. Tinjauan Umum Keberatan

##### 2.1.1. Dasar Hukum

Dasar hukum yang digunakan sebagai pedoman dan petunjuk pelaksanaan dalam pengajuan dan penyelesaian keberatan adalah sebagai berikut :

- a. Pasal 25, 26, 27 dan pasal 27 a Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 yang sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 1994.
- b. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-68/PJ/1993 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Ketentuan Pasal 16,26, dan 36 Ketentuan Umum dan Tatacara Perpajakan.
- c. Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-22/PJ/1995 yang lampirannya diubah dengan keputusan Direktur Jenderal Pajak Kepada Para Pejabat dilingkungan DirekturJenderal Pajak.
- d. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-05/PJ.3/1995 Perihal Penegasan Ketentuan Pasal 25 dan Pasal 26 Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang KUP sebagaimana diubah dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 1994.
- e. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-50/PJ.45/1995 Perihal Pengiriman Uraian Pemandangan Keberatan yang Mendekati Tanggal Jatuh Tempo.
- f. Keputusam Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-53/PJ/1995 Tentang Tatacara Pelaksanaan Pemberian Angsuran dan Penundaan Pembayaran Pajak.

- g. Undang-undang Nomor 17/1997 Perihal Badan Penyelesaian Sengketa Pajak.

Ketujuh peraturan tersebut merupakan acuan bagi petugas Subseksi Keberatan PPh dalam pelaksanaan keberatan yang diajukan Wajib Pajak.

### 2.1.2. Ruang Lingkup Keberatan

Yang dimaksud dengan keberatan adalah keberatan yang diajukan oleh Wajib Pajak kepada Direktur Jenderal Pajak berdasarkan pasal 25 ayat (1) Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 yang sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 1994 atas :

- a. Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB),
- b. Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan (SKPKBT),
- c. Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar (SKPLB),
- d. Surat Ketetapan Pajak Nihil (SKPN),
- e. Pemotongan atau pemungutan oleh Pihak Ketiga berdasarkan Ketentuan Peraturan Perundang-undangan Perpajakan.

Jadi keberatan dapat diajukan oleh Wajib Pajak dalam hal Wajib Pajak tidak dapat menerima materi atau dasar pengenaan pajak dari suatu Surat Ketetapan.

Surat Ketetapan Pajak (SKP) yang berupa SKPKB, SKPKBT, SKPLB dan SKPN dapat dikeluarkan oleh Direktur Jenderal Pajak dalam hal :

1. SKPKB (Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar) dikeluarkan apabila :
  - a. Berdasarkan hasil pemeriksaan atau pada keterangan lain ternyata jumlah pajak yang terutang kurang atau tidak dibayar.
  - b. SPT tidak disampaikan tepat pada waktunya, setelah ditegor secara tertulis tidak juga disampaikan dalam waktu menurut surat tegoran.
  - c. Tidak dipenuhinya kewajiban pembukuan dan pemeriksaan sehingga tidak diketahui besarnya pajak yang terutang.

2. SKPKBT ( Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan) dikeluarkan apabila :
  - a. Berdasarkan data baru dan atau data yang semula belum terungkap, menyebabkan penambahan pajak yang terutang dalam Surat Ketetapan Pajak sebelumnya.
  - b. Ditemukan data lagi yang semula belum terungkap pada saat diterbitkannya SKPKBT ( Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan) . Dengan demikian SKPKBT dapat diterbitkan lebih dari satu kali.
3. SKPLB (Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar) dikeluarkan apabila :

Setelah dilakukannya penelitian oleh Direktur Jenderal Pajak, jumlah kredit pajak atau jumlah pajak yang dibayar lebih besar dari jumlah pajak yang terutang atau telah dilakukan pembayaran pajak yang seharusnya tidak terutang.
4. SKPN (Surat Ketetapan Pajak Nihil) dikeluarkan apabila :

Berdasarkan pemeriksaan yang dilakukan oleh Direktur Jenderal Pajak, jumlah kredit pajak atau jumlah pajak yang dibayar sama dengan jumlah kredit pajak atau pajak yang tidak terutang dan tidak ada kredit pajak.

Dengan demikian ketentuan mengenai keberatan mengatur tatacara dalam hal terdapat sengketa mengenai materi atau dasar pengenaan pajak antara Wajib Pajak dengan Fiskus.

Terhadap Surat Tagihan Pajak (STP) tidak diatur, pengajuan keberatan yang diajukan oleh Wajib Pajak atas STP tidak akan ditanggapi dan tidak akan dikeluarkan putusan (tidak dipertimbangkan), meskipun dalam sudut pandang penagihan pajak merupakan dasar penagihan seperti halnya SKPKB dan SKPKBT. Jadi dengan demikian atas STP tidak dapat diajukan keberatan, tetapi dapat diajukan Permohonan Peninjauan Kembali seperti yang diatur pada pasal 36 Undang-undang



Nomor 6 Tahun 1983 yang telah diubah dengan Undang-undang Nomor 1994 Tentang KUP.

Dalam hal Wajib Pajak meninggal dunia maka pengajuan keberatan dapat dilakukan oleh salah satu ahli warisnya atau pelaksana wasiat atau pengurus warisan. Bagi Wajib Pajak yang masih dibawah umur atau dibawah pengapuan maka yang mengajukan keberatan adalah wakil menurut kuasa hukum, dan keberatan dapat juga diajukan oleh orang yang diberi kuasa dengan menunjukkan surat kuasa khusus.

Dalam hal Wajib Pajak mengajukan keberatan tidak menunda kewajiban dalam membayar pajak dan pelaksanaan penagihan pajak yang sesuai dengan pasal 25 ayat (7) Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 yang sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 1994.

Surat keberatan yang diajukan oleh Wajib Pajak tidak harus dituangkan dalam bentuk khusus melainkan cukup dalam bentuk surat biasa yang dialamatkan kepada Direktur Jenderal Pajak c.q. Kepala Kantor Pelayanan Pajak yang bersangkutan. Surat keberatan menurut Rochmat Soemitro (1998 ; 69) berisi :

1. Menyatakan keberatannya,
2. terhadap ketetapan jenis pajak tertentu yang jumlahnya sekian,
3. mengenai tahun tertentu,
4. yang tertulis atas nama Wajib Pajak,
5. menyebutkan NPWP-nya dan nomor kahir serta kodenya,
6. ditandatangani,
7. diberi alasan-alasan.

Berdasarkan hal-hal tersebut didapat pengertian-pengertian sebagai berikut :

- a. Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungutan pajak atau pemotongan pajak tertentu.

- b. SKPKB adalah surat keputusan yang menentukan besarnya jumlah pajak yang terutang, jumlah kredit pajak, jumlah kekurangan pembayaran pokok pajak, besarnya sanksi administrasi dan jumlah yang masih harus dibayar.
- c. SKPKBT adalah surat keputusan yang menentukan tambahan atas jumlah pajak yang telah ditetapkan.
- d. SKPLB adalah surat keputusan yang menentukan jumlah kelebihan pembayaran pajak karena jumlah kredit pajak lebih besar dari pajak yang terutang atau seharusnya tidak terutang.
- e. SKPN adalah surat keputusan yang menentukan jumlah pajak yang terutang sama besar dengan jumlah kredit pajak atau pajak tidak terutang dan tidak ada kredit pajak.
- f. Surat Keberatan adalah surat yang diajukan oleh Wajib Pajak, (yang harus memenuhi syarat-syarat tertentu) kepada Direktur Jenderal Pajak yang mengandung suatu keberatan terhadap suatu surat ketetapan pajak (pasal 25 ayat 1 KUP)

Jadi keberatan yang hanya dapat diajukan kepada Direktur Jenderal Pajak atas SKPKB, SKPKBT, SKPLB, SKPN, Pemotongan atau Pemungutan oleh pihak ketiga. Sedangkan untuk STP hanya dapat diajukan peninjauan kembali. Bila Wajib Pajak meninggal dunia pengajuan keberatan dapat di wakikan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

### **2.1.3. Syarat-syarat pengajuan keberatan**

Dalam pengajuan surat keberatan, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh Wajib Pajak agar surat keberatan yang diajukan dapat dipertimbangkan oleh fiskus. Berdasarkan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-68/PJ/1993 Perihal Petunjuk Pelaksanaan Ketentuan Pasal 16, 26, dan 36 KUP, syarat-syarat pengajuan suatu keberatan adalah :

- a. Keberatan diajukan secara tertulis, artinya keberatan diajukan dengan media tulisan, tidak secara lisan.
- b. Dalam Bahasa Indonesia, artinya keberatan yang diajukan harus menggunakan Bahasa Indonesia, tidak diperkenankan menggunakan bahasa selain Bahasa Indonesia.
- c. Dikemukakan alasan dari keberatan, dalam surat keberatan harus dikemukakan mengapa Wajib Pajak tidak dapat menerima atau menyanggah materi atau dasar pengenaan suatu ketentuan pajak atau pemotongan atau pemungutan pajak.
- d. Satu surat keberatan hanya untuk satu ketentuan pajak, satu surat keberatan hanya berisi keberatan atas satu ketentuan pajak. Oleh sebab itu dalam surat keberatan perlu disebutkan dengan jelas nomor SKP, tahun pajak, jenis pajak dan jumlah atau besarnya ketentuan pajak.
- e. Keberatan diajukan dalam jangka waktu tiga bulan sejak tanggal surat ketentuan atau tanggal pemotongan atau tanggal pemungutan oleh pemotong atau pemungut pajak. Dalam hal Wajib Pajak tidak dapat mengajukan surat keberatan dalam jangka waktu tiga bulan karena sebab luar biasa (diluar kekuasaan Wajib Pajak) harus disertai bukti pendukung adanya keadaan luar biasa (Force Majeur) tersebut. Jangka waktu tiga bulan tersebut mengandung arti bahwa surat keberatan Wajib Pajak sudah diterima oleh Kantor Pelayanan Pajak dengan ketentuan :
  - Diterima secara fisik bila surat keberatan disampaikan langsung oleh Wajib Pajak atau dikirim melalui pos atau perusahaan pengiriman lainnya, adalah tanggal secara fisik surat diterima oleh Kantor Pelayanan Pajak,
  - Bila surat keberatan dikirim melalui pos tercatat maka tanggal pengiriman surat secara tercatat tersebut pada Kantor Pos yang dijadikan dasar memasukkan surat keberatan secara yuridis.

Selanjutnya ketentuan dalam pasal 5 PP Nomor 35 Tahun 1983 yang mengatur Persyaratan Tambahan dalam mengajukan keberatan yaitu wajib menyebutkan jumlah pajak yang seharusnya terutang menurut Wajib Pajak, tidak merupakan syarat syahnya suatu keberatan, namun lebih bersifat permintaan data atau bahan keterangan dalam hal keputusan Direktur Jenderal Pajak menerima atas keberatan Wajib Pajak, sehingga perlu diketahui berapa jumlah yang harus diterima tersebut. Hal ini disebabkan karena hukum pajak menganut hukum atau asas bahwa bila suatu keputusan keberatan tidak diterbitkan dalam jangka waktu 12 bulan sejak keberatan diajukan maka keberatan Wajib Pajak dianggap diterima.

Pengajuan keberatan oleh Wajib Pajak dapat gugur apabila Wajib Pajak menyetujui dan menandatangani Surat Pernyataan atas kebenaran data sebagai dasar penerbitan SKP yang dilakukan oleh fiskus pada saat pemeriksaan terhadap Wajib Pajak.

#### **2.1.4. Pelimpahan Penyelesaian Keberatan**

Untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak dan mendukung kelancaran tugas-tugas dilingkungan Direktur Jenderal Pajak maka perlu untuk melimpahkan wewenang penyelesaian keberatan yang tertuang dalam Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-22/PJ/1995 yang untuk lampirannya telah diubah dengan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-54/PJ/1995. Wewenang Direktur Jenderal Pajak yang dilimpahkan kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak (selain KPP khusus) untuk menerbitkan keputusan atas surat keberatan yang diajukan dengan kriteria sebagai berikut :

1. Menerbitkan keputusan atas Surat Keberatan yang diajukan Wajib Pajak sehubungan dengan Surat Ketetapan Pajak PPh yaitu atas :
  - SKP (SKPKB, SKPKBT, SKPLB, SKPN) PPh WP Badan yang jumlah pajak terutangnya tidak lebih dari Rp. 150.000.000,00 atau

jumlah kerugian yang ditetapkan tidak lebih dari Rp. 600.000.000,00.

- SKP (SKPKB, SKPKBT, SKPLB, SKPN) PPh WP Orang pribadi yang jumlah terutang pajaknya tidak lebih dari Rp.60.000.000,00 atau jumlah kerugian yang ditetapkan tidak lebih dari Rp.300.000.000,00.
- Surat Ketetapan yang dikenakan kepada pemotong atau pemungut PPh (pasal 21, 22, 23, dan 26) yang jumlah pajak terutangnya tidak lebih dari Rp.150.000.000,00.
- Pemotongan/Pemungutan PPh (pasal 21, 22, 23 dan 26) oleh pihak ketiga yang jumlahnya tidak lebih dari Rp.15.000.000,00

2. Menerbitkan keputusan atas surat keberatan yang diajukan oleh Wajib Pajak yang tidak diputuskan setelah melewati jangka waktu 12 bulan.

Sehingga dengan adanya pelimpahan wewenang yang dilakukan Direktur Jenderal Pajak kepada Kepala KPP yang akan lebih memperlancar, mempercepat proses penyelesaian keberatan yang diajukan oleh Wajib Pajak.

DEPARTEMEN KEUANGAN RI  
 DIREKTORAT JENDERAL PAJAK  
 KANTOR PELAYANAN PAJAK GRESIK

Kepada Yth  
 KEPALA KANTOR WILAYAH IX DJP  
 Di  
 Surabaya

LAPORAN PENYELESAIAN PENINJAUAN KEMBALI DAN PEMBETULAN  
 TRIWULAN : II ( April s.d Juni ) tahun 1999

JENIS PENINJAUAN KEMBALI	SURAT PERMOHONAN PK		DITERUSKAN KE KANWIL	DITERUSKAN KE KANTOR PUSAT	SALDO AKHIR (2+3-4-5-6)
	SALDO AWAL	DITERIMA TRIWULAN INI			
1	2	3	5	6	7
I. PENINJAUAN SANKSI ADMINISTRASI 1. ORANG PRIBADI 2. BADAN 3. PEMOTONG/ PEMUNGUT PAJAK	3 3 5	3 14 9	5 6 11	- - -	1 11 3
II. PEMBETULAN /PENGURANGAN/ PEMBATALAN SURAT KETE- TAPAN PAJAK (TERMASUK STP) KETETAPAN PAJAK ( TERMASUK STP)					

Gresik, 03 Juli 1999

KEPALA KANTOR PELAYANAN PAJAK GRESIK



Drs. PITER NAPTUPULU  
 NIP. 0060043086

DEPARTEMEN KEUANGAN RI  
 DIREKTORAT JENDERAL PAJAK  
 KANTOR PELAYANAN PAJAK GRESIK

Kepada Yth  
 KEPALA KANTOR WILAYAH IX DJP  
 Di  
 Surabaya

LAPORAN PENYELESAIAN PENINJAUAN KEMBALI DAN PEMBETULAN  
 TRIWULAN : II (April s.d Juni ) tahun 1999

JENIS PENINJAUAN KEMBALI	SURAT PERMOHONAN PK		DISELESAIKAN OLEH KPP	DITERUSKAN KE KANWIL	DITERUSKAN KE KANTOR PUSAT	SALDO AKHIR (2+3-4-5-6)
	SALDO AWAL	DITERIMA TRIWULAN INI				
1	2	3	4	5	6	7
I. PENINJAUAN SANKSI ADMINISTRASI 1. ORANG PRIBADI 2. BADAN 3. PEMOTONG/ PEMUNGUT PAJAK	3 3 5	3 14 9	5 6 11	- - -	- - -	1 11 3
III. PEMBETULAN /PENGURANGAN/ PEMBATALAN SURAT KETE- TAPAN PAJAK(TERMASUK STP) KETETAPAN PAJAK ( TERMASUK STP)						

Gresik, 03 Juli 1999



Drs. PITER NAPITUPULU  
 NIP. 0060043086

DEPARTEMEN KEUANGAN RI  
 DIREKTORAT JENDERAL PAJAK  
 KANTOR PELAYANAN PAJAK GRESIK

Kepada Yth.  
 KEPALA KANTOR WILAYAH IX DJP  
 Di  
 Surabaya

LAPORAN PENYELESAIAN SURAT KEBERATAN PPh  
 TRIWULAN : II ( April s.d Juni ) tahun 1999

1	2	3		4	5		6	7
		JUMLAH SURAT KEBERATAN AWAL PERIODE	TAMBAHAN TRIWULAN INI		DISELESAIKAN OLEH KPP	URAIAN PEMANDANGAN KEBERATAN DITERUSKAN KE KANWIL		
WAJIB PAJAK/PEMOTONG PAJAK /PEMUNGUT PAJAK								
ORANG PRIBADI	2	12		2				12
BADAN	5	2		2	4			1
PEMOTONG/PEMUNGUT PAJAK	12			7	5			0

Gresik, 03 Juli 1999  
 Kepala Kantor Pelayanan Pajak Gresik

*(Signature)*  
 PITER NAPITUPULU  
 NIP. 0360043086





DAFTAR REKAPITULASI KEHADIRAN NILAI AKTIVITAS PRAKTEK  
 PESERTA PROGRAM DIPLOMA III PERPAJAKAN  
 FISIP UNIVERSITAS JEMBER  
 MAHASISWA MAGANG TAHUN : 1999 / 2000


ANTOR PELAYANAN PAJAK GRESIK

O.	N A M A	NPM	ABSENSI				EFEKTIVITAS		NILAI
			HADIR	IZIN	ALPA	TERLAMBAT	CEPAT	KEHADIRAN	
	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.	Sigit Bayu Irawan	96 - 1042	35	3			2	34	80
2.	Teddy Nanggara	96 - 1122	31	6	1		2	26	61
3.	Kukuh Yulianto	96 - 1095	36	4			1	33	78
4.	Lyli Rumanita	96 - 1046	36	2	1		1.5	34.5	82
5.	Hery Frihastutik	96 - 1071	32	4	1	0.5	2	29.5	70

eterangan:

- Hadir = Kehadiran penuh di kantor, nilai 1
- Ijin/Alpa = Tidak masuk kantor, nilai minus 1
- Terlambat = Terlambat masuk kantor, nilai 1/2
- Cepat = Pulang dari kantor lebih awal, nilai 1/2
- Kolom 9 = Kolom 4 dikurangi kolom 5, 6 dan ditambah kolom 7 dan 8
- Kolom 10 = Kolom 9 dibagi banyaknya hari kerja PKL x 100

Gresik, 26 Agustus 1999  
 Kepala Kantor Pelayanan Pajak Gresik



Drs. Piter Napitupulu  
 NIP 060043086

## BAB III

### METODE PENGUMPULAN DATA

Data sebagai bahan penulisan harus disajikan secara lengkap dan jelas. Data dapat diperoleh secara dokumentasi, tanya jawab secara langsung dengan petugas serta pengamatan secara cermat terhadap proses penyelesaian keberatan.

Untuk memperoleh data-data yang akurat, digunakan metode-metode pengumpulan data antara lain :

#### 1. Studi Kepustakaan

Sebagai penunjang dalam melengkapi data-data yang dibutuhkan, dikumpulkan literatur, buku, Undang-undang, Keputusan Menteri Keuangan, Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak, dan lain sebagainya khususnya mengenai proses penyelesaian keberatan Pajak Penghasilan.

#### 2. Observasi Partisipan

Dikumpulkan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung (partisipasi aktif) terhadap proses penyelesaian keberatan di KPP Gresik.

#### 3. Wawancara

Wawancara dengan petugas yang menangani masalah keberatan, dalam hal data serta penjelasan mengenai penyelesaian keberatan Pajak Penghasilan serta hambatan yang muncul dan alternatif pemecahannya.

## BAB IV

### PEMBAHASAN

#### **4.1. Tata Kerja Proses Penyelesaian Keberatan Pajak Penghasilan oleh Subseksi Keberatan PPh di Kantor Pelayanan Pajak Gresik.**

Berdasarkan pengamatan selama melaksanakan PKN, pelaksanaan penyelesaian keberatan PPh oleh Subseksi keberatan PPh di Kantor Pelayanan Pajak Gresik adalah sebagai berikut :

##### **4.1.1. Penerimaan Surat Keberatan**

Wajib Pajak dapat mengajukan surat keberatan atas Surat Ketetapan Pajak (SKP) PPh secara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak atau dapat juga mengirimkannya melalui pos tercatat yang ditujukan kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak. Surat keberatan yang disampaikan Wajib Pajak diterima oleh petugas pada bagian umum, yang selanjutnya Wajib Pajak akan diberi bukti penerimaan surat keberatan yang telah diparaf oleh petugas penerima.

Tanda bukti atau resi penerimaan surat keberatan berguna yaitu dalam hal :

“Tanda bukti atau resi penerimaan surat keberatan sangat diperlukan untuk memenuhi ketentuan formal. Diterima atau tidaknya hak mengajukan surat keberatan dimaksud, tergantung dipenuhinya ketentuan batas waktu sebagaimana dimaksud dalam pasal 25 ayat (3) Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 sebagaimana telah diubah dalam Undang-undang Nomor 9 Tahun 1994 yaitu tiga bulan, yang dihitung sejak dikeluarkannya surat ketetapan pajak sampai saat diterimanya surat ketetapan pajak tersebut.

Tanda bukti atau resi penerimaan tersebut oleh Wajib Pajak dapat juga digunakan sebagai alat kontrol baginya, untuk mengetahui sampai kapan batas waktu 12 bulan sebagaimana dimaksud dalam pasal 26 ayat (1)

berakhir. Tanda bukti atau resi penerimaan itu diperlukan untuk memastikan bahwa keberatannya di kabulkan, apabila dalam jangka waktu tersebut Wajib Pajak tidak menerima surat balasan dari Direktur Jenderal Pajak atas keberatan yang diajukan”.

Selanjutnya setelah surat keberatan diterima oleh petugas bagian umum, dan telah mendapat disposisi dan Kepala KPP kemudian dibuatkan lembar pengantarnya. Setelah itu surat keberatan beserta lembar pengantarnya diteruskan ke seksi penerimaan dan keberatan .

#### **4.1.2. Seleksi Surat Keberatan**

Surat keberatan yang telah diterima dari Bagian Umum, oleh Suksi Penerimaan dan Keberatan dicatat pada buku Surat Masuk. Setelah disposisi oleh Kepala Seksi, surat keberatan diteruskan ke Subseksi Keberatan PPh.

Tidak semua surat keberatan yang dapat dipertimbangkan untuk diberikan keputusan. Surat keberatan dapat dipertimbangkan jika telah memenuhi persyaratan formal sebagaimana yang telah diuraikan sebelumnya. Oleh sebab itu surat keberatan yang masuk diteliti dahulu. Surat keberatan yang memenuhi persyaratan formal dicatat dalam Buku Register Surat Keberatan yang selanjutnya akan diproses. Dan untuk surat keberatan yang tidak memenuhi persyaratan formal dicatat dalam Buku Agenda Surat Masuk.

Apabila dalam jangka waktu tiga bulan sebagaimana dimaksud dalam pasal 25 ayat (3) Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 1994 masih memungkinkan, fiskus dapat menyampaikan Surat Himbauan kepada Wajib Pajak untuk melengkapi persyaratan agar surat keberatan yang disampaikannya dapat dipertimbangkan.

#### 4.1.3. Peminjaman Data/Berkas Wajib Pajak

Surat keberatan yang memenuhi persyaratan formal kemudian diproses. Dalam pemrosesan surat keberatan dibutuhkan data-data sebagai dasar untuk pembuatan Konsep Uraian Pemandangan.

Peminjaman data maupun berkas Wajib Pajak dapat dibagi menjadi :

- a. Peminjaman data/berkas Wajib Pajak pada seksi-seksi terkait.

Biasanya peminjaman data dilakukan pada Seksi Tata Usaha Perpajakan (TUP) dan Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI). Dalam peminjaman data pada seksi terkait lebih dulu dibuatkan bon peminjaman data/berkas yang ditandatangani oleh Kepala Seksi Penerimaan dan Keberatan.

- b. Peminjaman Kertas Kerja Pemeriksaan Wajib Pajak pada Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak.

Peminjaman data dapat juga dilakukan pada Kantor Permeriksaan dan Penyidikan Pajak bila dalam pembuatan Konsep Uraian Pemandangan Keberatan atas penetapan pajak yang berasal dari Laporan Pemeriksaan Lengkap. Peminjaman data yang berupa Kertas Kerja Pemeriksaan dilakukan dengan membuat surat peminjaman berkas yang ditandatangani oleh Kepala KPP.

- c. Peminjaman data/berkas Wajib Pajak kepada Wajib Pajak yang bersangkutan.

Apabila dalam pembuatan Konsep Uraian Pemandangan Keberatan masih memerlukan penjelasan atau data dari Wajib Pajak, maka fiskus dapat membuat surat permintaan kelengkapan data perpajakan kepada Wajib Pajak yang ditandatangani oleh Kepala KPP. Dalam hal permintaan data, Wajib Pajak harus memenuhi kelengkapan data yang diminta oleh fiskus, karena data tersebut digunakan Wajib Pajak untuk membuktikan ketidak benaran atas SKP PPh yang diterbitkan oleh Direktur Jenderal

Pajak. Data Wajib Pajak yang diminta fiskus tergantung dari kebutuhan, misalnya daftar rincian biaya, daftar aktiva beserta penyusutannya, bukti pembayaran pajak dan lain sebagainya.

#### **4.1.4. Pembuatan Uraian Pemandangan Keberatan dan Surat Keputusan Keberatan PPh**

Apabila data/berkas yang diperlukan fiskus dirasa cukup, kemudian dilakukan penelitian atas data/berkas tersebut. Hasil dari penelitian dituangkan dalam Konsep Uraian Pemandangan Keberatan. Setelah Konsep Uraian Pemandangan Keberatan selesai dibuat, langkah selanjutnya adalah pembuatan Konsep Surat Keputusan Keberatan.

Apabila konsep uraian pandangan keberatan dan konsep surat keberatan selesai dibuat, kemudian dimintakan persetujuan kepada Kepala KPP. Setelah mendapat persetujuan dari Kepala KPP, konsep uraian pandangan dan konsep surat keputusan keberatan dituangkan dalam lembar Uraian Pemandangan Keberatan dan Surat Keputusan Keberatan.

Surat Keputusan Keberatan yang dibuat rangkap empat setelah ditandatangani oleh Kepala KPP, oleh Seksi Penerimaan dan Keberatan kemudian dikirim ke :

1. Lembar pertama ke Wajib Pajak melalui Subag TU dengan Buku Ekspedisi,
2. Lembar kedua ke Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI),
3. Lembar ketiga ke Seksi Tata Usaha Perpajakan (TUP),
4. Lembar keempat sebagai arsip Seksi Penerimaan dan Keberatan.

Atas surat keberatan yang wewenang penyelesaiannya tidak di limpahkan kepada Kepala KPP atau menjadi wewenang Kantor Wilayah dan Kantor Pusat Direktur Jenderal Pajak tetap dibuatkan Uraian Pemandangan Keberatan yang kemudian di kirim ke masing-masing kantor. Batas waktu pengiriman Uraian Pemandangan Keberatan oleh KPP ke Kantor Wilayah Direktur Jenderal Pajak

maupun Kantor Pusat Direktur Jenderal Pajak selambat-lambatnya tiga bulan setelah diterimanya surat keberatan Wajib Pajak.

Surat Keputusan Keberatan merupakan produk akhir dari proses penyelesaian keberatan. Sesuai dengan pasal 26 ayat (1) Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 1994 Direktur Jenderal Pajak dalam jangka waktu paling lama 12 bulan sejak tanggal surat keberatan diterima harus memberikan keputusan atas keberatan yang diajukan. Apabila jangka waktu diatas telah lewat dan Direktur Jenderal Pajak tidak memberi suatu keputusan, maka keberatan yang telah diajukan tersebut dianggap diterima.

#### 4.1.5. Keputusan atas Pengajuan Keberatan

Keputusan atas keberatan yang diambil oleh Direktur Jenderal Pajak (dalam hal ini Kepala KPP) berdasarkan pertimbangan yang teliti tepat dan cermat serta bersifat menyeluruh, baik mengenai penilaian terhadap syarat pengajuan keberatan, kebenaran materi dan penentuan dasar pengenaan pajak serta penerapan ketentuan Perundang-undangan yang berkenaan. Sehingga keputusan keberatan yang tertuang dalam Surat Keputusan Keberatan dapat berupa :

a. Menerima seluruhnya keberatan

Maksudnya keberatan yang diajukan Wajib Pajak diterima seluruhnya oleh Direktur Jenderal Pajak, apabila alasan serta data-data pendukung menunjukkan kebenaran.

b. Menerima sebagian keberatan

Maksudnya keberatan yang diajukan Wajib Pajak hanya sebagian dari alasan serta data yang dapat dipertimbangkan Direktur Jenderal Pajak. Jadi hanya sebagian dari alasan serta data yang dianggap benar oleh Direktur Jenderal Pajak.



MILIK PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JEMBER

c. Menolak keberatan

Maksudnya alasan serta data yang disampaikan dalam surat keberatan tidak dapat diterima kebenarannya .

d. Menambah besarnya jumlah pajak

Hal ini terjadi apabila berdasarkan penelitian ulang jumlah pajak yang terutang lebih besar karena ditemukan data atau keterangan baru dari sumber lain yang mendukung.

#### 4.1.6. Permohonan Banding

Atas keputusan keberatan yang telah di keluarkan oleh Direktur Jenderal Pajak, Wajib Pajak dapat mengajukan permohonan banding apabila ia tidak puas atas putusan tersebut.

Permohonan banding hanya dapat diajukan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Pajak (BPSP). Sesuai dengan pasal 32, 33 dan 34 Undang-undang Nomor 17 Tahun 1997 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Pajak, maka syarat-syarat permohonan banding adalah sebagai berikut :

Banding diajukan dengan surat banding dalam Bahasa Indonesia kepada BPSP yang daerah hukumnya meliputi wilayah kerja pejabat yang menerbitkan keputusan yang dibanding.

1. Banding diajukan dalam jangka waktu tiga bulan sejak diterima keputusan yang di banding  
Jangka waktu tiga bulan tidak mengikat apabila menurut BPSP jangka waktu yang dimaksud tidak dapat dipenuhi karena keadaan diluar kekuasaan pemohon banding.
2. Terhadap satu keputusan diajukan satu surat banding.
3. Banding diajukan dengan disertai alasan-alasan yang jelas dan mencantumkan tanggal diterima surat putusan yang dibanding.
4. Pada surat banding dilampirkan salinan putusan yang dibanding.



5. Dalam hal banding yang diajukan terhadap besarnya jumlah pajak yang terutang, banding hanya dapat diajukan apabila jumlah pajak yang dimaksud telah dibayar lunas.

Banding dapat diajukan oleh Wajib Pajak, ahli warisnya, pengurus atau kuasa hukumnya. Bila selama proses banding Wajib Pajak meninggal dunia, banding dapat diajukan oleh ahli warisnya, kuasa hukum dari ahli warisnya atau pengampunya dalam hal pemohon banding pailit.

Sesuai dengan pasal 27 ayat (5) Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 1994 bahwa pengajuan permohonan banding tidak menunda kewajiban membayar pajak dan pelaksanaan penagihan pajak. Oleh karena itu, setiap permohonan banding, BPSP tidak akan melayani sepanjang permohonan tidak menunjukkan bukti pelunasan pajak yang diajukan banding tersebut.

Dalam proses persidangan, ketua sidang dapat memanggil tergugat (dalam hal ini Direktur Jenderal Pajak) untuk hadir dalam persidangan untuk dimintai keterangan. Dan jika dibutuhkan, ketua sidang dapat memanggil penggugat (dalam hal ini Wajib Pajak) supaya hadir dalam sidang untuk dimintai keterangan sehubungan dengan pengajuan permohonan bandingnya.

BPSP dalam jangka waktu 12 bulan sejak surat permohonan banding diterima harus memberi putusan. Sesuai pasal 79 Undang-undang Nomor 17 Tahun 1997, putusan BPSP dapat berupa :

1. Menolak,
2. Mengabulkan sebagian atau seluruhnya,
3. Menambah pajak yang harus dibayar,
4. Tidak dapat diterima,
5. Membetulkan kesalahan tulis dan atau kesalahan hitung.

Apabila setelah lewat jangka waktu 12 bulan BPSP belum mengambil keputusan, maka putusan yang akan diambil terhadap sengketa pajak adalah mengabulkan seluruhnya permohonan banding.

Terhadap putusan sebagaimana diatas tidak dapat diajukan banding lagi, sehingga atas putusan BPSP merupakan putusan akhir dan bersifat tetap.

Apabila pengajuan keberatan atau permohonan banding diterima sebagian atau seluruhnya, maka kelebihan pembayaran dikembalikan dengan ditambah imbalan bunga sebesar 2% sebulan untuk selama-lamanya 24 bulan. Dalam hal Wajib Pajak telah membayar lunas hutang pajaknya, tetapi apabila Wajib Pajak mengajukan permohonan mengangsur atau menunda pembayaran pajak yang terutang maka kelebihan pembayaran akan dikembalikan sesuai dengan pajak yang telah mereka bayar. Sedangkan apabila pengajuan keberatan ditolak, maka pembayaran kekurangan pajak yang terutang ditambah dengan bunga 2% perbulan atas angsuran pajak terutangnya. Selain itu Wajib Pajak juga dapat mengajukan permohonan mengangsur atau menunda pembayaran pajak atas putusan keberatan dan putusan banding bila putusan tersebut berupa menambah jumlah pajak yang terutang.

#### **4.2. Data Mengenai Proses Penyelesaian Keberatan PPh.**

Gambaran tentang penyelesaian surat keberatan oleh petugas Subseksi Keberatan PPh pada Seksi Penerimaan dan Keberatan mulai tahun 1999 dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel I  
Rekapitulasi penyelesaian surat Keberatan PPh  
Per Triwulan Tahun 1998 - 1999

TRI WULAN / TAHUN	WP/PEMOTONG Pajak/Pemungut Pajak (KOMPILASI KPP)	JUMLAH SURAT KEBERATAN			Diselesaikan Oleh KPP	URAIAN PEMANDANGAN KEBERATAN	
		Saldo Awal	Diterima Triwulan ini	Jumlah (3+4)		Diteruskan Ke KANWIL	Diteruskan Ke PK. DJP
1	2	3	4	5	6	7	8
II / 1998	1.OP 2.Badan 3. POT/PUT	1 1 8	- 1 6	1 2 14	- 1 7	- 1 1	- - -
III / 1998	1.OP 2.Badan 3. POT/PUT	1 - 6	5 2 5	6 2 11	2 - 5	- - 2	- - -
IV / 1998	1.OP 2.Badan 3. POT/PUT	4 2 4	- 1 2	4 3 6	1 - 3	2 2 1	- - -
I / 1999	1.OP 2.Badan 3. POT/PUT	1 1 2	2 5 13	3 6 15	1 1 3	- - -	- - -
II / 1999	1.OP 2.Badan 3. POT/PUT	2 5 12	12 2 -	14 7 12	2 2 7	- 4 5	- - -
TOTAL	1.OP 2.Badan 3. POT/PUT	9 9 32	19 11 26	28 20 58	6 4 25	2 7 9	- - -

Sumber : Laporan Triwulanan Penyelesaian Surat Keberatan PPh Seksi Penerimaan dan Keberatan.

Pada tabel 1 dapat diketahui banyaknya surat keberatan yang diproses dan telah diselesaikan oleh Kantor Pelayanan Pajak serta yang diteruskan ke Kanwil dan Pusat Kantor Direktorat Jenderal Pajak. Surat keberatan yang sudah diselesaikan maupun yang belum diselesaikan oleh KPP. Dapat dibuat persentase (%) tingkat penyelesaian surat keberatan yang dilakukan oleh Subseksi Keberatan PPh. Jadi tingkat penyelesaian surat keberatan tiap triwulan dapat dilihat dari perbandingan antara jumlah surat keberatan yang dapat diselesaikan (baik dari Wajib Pajak Orang

Pribadi, Wajib Pajak Badan maupun Pot/Put) dengan jumlah surat keberatan yang diproses. Dengan perbandingan tersebut dapat dibuat rumusan sebagai berikut :

$$\frac{\text{Jumlah Surat Keberatan Yang Telah Diselesaikan Oleh KPP}}{\text{Jumlah Surat Keberatan (Saldo awal + Diterima Triwulan ini)}} \times 100\%$$

Jadi dengan rumus tersebut dapat diketahui persentase penyelesaian surat keberatan sebagai berikut :

#### 1. Triwulan II tahun 1998

Dalam triwulan II tahun 1998 surat keberatan yang diproses untuk Wajib Pajak Orang Pribadi hanya 1 surat keberatan yang berasal dari saldo awal triwulan ini atau sisa dari triwulan I tahun 1998. Tetapi 1 surat keberatan tersebut tidak dapat diselesaikan. Untuk Wajib Pajak Badan jumlah surat keberatan yang diterima untuk proses 2 surat keberatan yang berasal dari saldo awal 1 surat keberatan dan tambahan triwulan ini 1 surat keberatan. Dan hanya dapat diselesaikan oleh KPP 1 surat keberatan, sedangkan 1 surat keberatan diteruskan ke kanwil. Sedangkan untuk Pot /Put surat keberatan yang diproses 14 surat keberatan yang berasal dari 8 surat keberatan dari saldo awal triwulan II tahun 1998 dan 6 surat keberatan tambahan triwulan ini. KPP hanya dapat menyelesaikan sebanyak 7 surat keberatan, sedangkan 1 surat keberatan diteruskan ke kanwil. Jadi tingkat penyelesaian surat keberatan pada triwulan II tahun 1998 :

$$\frac{8}{17} \times 100\% = 47,05\%$$

Ini berarti bahwa dari 17 surat keberatan yang diproses hanya 8 surat keberatan yang dapat diselesaikan pada triwulan ini, sehingga tersisa 9 surat keberatan. 7 surat keberatan yang menjadi beban untuk triwulan III tahun 1998 serta 2 surat keberatan yang diteruskan ke kanwil. Surat keberatan yang diteruskan ke Kanwil karena jumlah nominal dari penghasilan lebih dari Rp. 600.000.000; sampai dengan Rp. 15.000.000.000;

Dengan demikian tingkat penyelesaian keberatan sebesar 47,05% dapat dikatakan rendah, karena dari 17 surat keberatan yang diproses hanya 8 surat keberatan yang dapat diselesaikan oleh petugas dan 2 surat keberatan yang diteruskan ke kanwil.

## 2. Triwulan III tahun 1998

Untuk triwulan III tahun 1998 saldo triwulan II tahun 1998 sebanyak 1 lembar surat keberatan, sedangkan surat keberatan yang diterima untuk diproses pada triwulan II sebanyak 5 surat keberatan. Jadi jumlah surat keberatan Wajib Pajak orang Pribadi yang diproses sebanyak 6 surat keberatan. Dan hanya 2 surat keberatan yang dapat diselesaikan oleh KPP. Sedangkan untuk Wajib Pajak Badan surat keberatan yang diterima untuk diproses sebanyak 2 surat keberatan tetapi KPP belum dapat menyelesaikan ke 2 surat keberatan tersebut. Sedangkan untuk Pot/Put surat keberatan yang diproses sebanyak 11 surat keberatan, yang terdiri dari 6 surat keberatan saldo awal triwulan ini dan tambahan untuk triwulan ini sebanyak 5 surat keberatan. Yang dapat diselesaikan hanya 5 surat keberatan dan 2 surat keberatan diteruskan ke kanwil, sehingga tersisa 4 surat keberatan yang akan menjadi saldo awal triulan IV tahun 1998. Dengan demikian tingkat penyelesaian surat keberatan pada triwulan III tahun 1998 :

$$\frac{7}{19} \times 100\% = 36,84\%$$

Pada triwulan III tahun 1998 tingkat penyelesaian surat keberatan rendah. Hal karena dari 19 surat keberatan yang diproses (yang berasal dari 6 surat keberatan dari Wajib Pajak Orang Pribadi, 2 surat keberatan dari Wajib Pajak Badan dan 11 surat keberatan dari Pot/Put) hanya 7 surat keberatan yang dapat diselesaikan. Sehingga sisa 12 surat keberatan yaitu 4 surat keberatan Wajib Pajak Orang Pribadi, 2 surat keberatan dari Wajib Pajak Badan serta 6 surat keberatan dari Pot/Put yang terdiri dari 2 surat keberatan yang diteruskan ke kanwil dan 4 surat keberatan yang belum diproses.

Dengan demikian terjadi penurunan tingkat penyelesaian surat keberatan sebesar 10,21% dari 47,05% pada triwulan II tahun 1998 menjadi 36,84% pada triwulan III tahun 1998.

### 3. Triwulan IV tahun 1998

Surat keberatan yang diterima oleh Subseksi Keberatan PPh untuk Wajib Pajak Orang Pribadi sebanyak 4 surat keberatan yang berasal dari saldo awal triwulan ini. Yang dapat diselesaikan oleh KPP hanya 1 surat keberatan, 2 surat keberatan diteruskan ke kanwil dan 1 surat keberatan merupakan saldo awal triwulan I tahun 1999. Untuk Wajib Pajak Badan terdapat 3 surat keberatan yang diproses yang terdiri dari 2 saldo awal triwulan ini dan tambahan untuk triwulan ini 1 surat keberatan. KPP tidak dapat menyelesaikan surat keberatan tetapi diteruskan ke kanwil sebanyak 2 surat keberatan yang akan menjadi saldo awal triwulan I tahun 1999. Sedangkan untuk Pot/Put terdapat 6 surat keberatan yang diproses yang berasal dari 4 surat keberatan saldo awal triwulan IV dan tambahan untuk triwulan ini 2 surat keberatan. Dari 6 surat keberatan tersebut yang dapat diselesaikan oleh KPP sebanyak 3 surat keberatan, 1 surat keberatan diteruskan ke kanwil. Jadi 2 surat keberatan yang menjadi saldo awal triwulan I tahun 1999. Jadi tingkat penyelesaian surat keberatan pada triwulan IV tahun 1998:

$$\frac{4}{13} \times 100\% = 30,76\%$$

Pada triwulan IV ini tingkat penyelesaian surat keberatan rendah. Hal ini dikarena dari 13 surat keberatan yang diproses (yang berasal dari 4 surat keberatan Wajib Pajak Orang Pribadi, 3 surat keberatan Wajib Pajak Badan dan 6 surat keberatan Pot/Put) hanya 4 surat keberatan yang dapat diselesaikan, sehingga tersisa 9 surat keberatan. Yaitu 5 surat keberatan diteruskan ke kanwil dan 4 surat keberatan menjadi beban triwulan I tahun 1999.

Dengan demikian terjadi penurunan tingkat penyelesaian surat keberatan sebesar 6,08%. Dari 36,84% pada triwulan III menjadi 30,76% pada triwulan IV tahun 1998.

#### 1. Triwulan I tahun 1999

Pada triwulan I tahun 1999 Wajib Pajak Orang Pribadi terdapat 3 surat keberatan yang berasal dari 1 surat keberatan saldo awal dan tambahan triwulan ini sebanyak 2 surat keberatan, yang dapat diselesaikan hanya 1 surat keberatan. Untuk Wajib Pajak Badan terdapat 6 surat keberatan yang diproses untuk triwulan I tahun 1999 yang terdiri dari 1 surat keberatan saldo awal dan 5 surat keberatan tambahan triwulan ini dan KPP hanya dapat menyelesaikan 1 surat keberatan. Sedangkan untuk Pot/Put terdapat 2 surat keberatan saldo awal triwulan I tahun 1999 dan 13 surat keberatan tambahan triwulan ini. Jadi terdapat 15 surat keberatan yang harus diproses tetapi KPP hanya dapat menyelesaikan 3 surat keberatan saja. Jadi tingkat penyelesaian surat keberatan triwulan I tahun 1999 :

$$\frac{5}{24} \times 100\% = 20,83\%$$

Ini berarti pada triwulan I tahun 1999, dari 24 surat keberatan yang diproses (yaitu 3 surat keberatan dari Wajib Pajak Orang Pribadi, 6 surat keberatan dari Wajib Pajak Badan dan 15 surat keberatan dari Pot/Put) hanya 5 surat keberatan yang dapat diselesaikan sehingga terdapat 16 surat keberatan yang belum diselesaikan. Sehingga terdapat penurunan prosentase penyelesaian surat keberatan sebesar 9,93% dari 30,76% pada triwulan IV tahun 1998 menjadi 20,83% pada triwulan I tahun 1999. Dengan demikian tingkat penyelesaian surat keberatan pada triwulan I cukup rendah karena dari 24 surat keberatan hanya 5 surat keberatan yang dapat diselesaikan oleh petugas.

#### 2. Triwulan II tahun 1999

Triwulan II tahun 1999 jumlah surat keberatan yang diproses untuk Wajib Pajak Orang Pribadi sebanyak 14 surat keberatan yang terdiri dari 2 surat keberatan

saldo triwulan I tahun 1999 ditambah dengan 12 surat keberatan yang diterima triwulan ini. Sedangkan yang dapat diselesaikan sebanyak 2 surat keberatan. Jadi terdapat sisa 12 surat keberatan. Untuk Wajib Pajak Badan surat keberatan yang diproses sebanyak 5 surat keberatan dan tambahan 2 surat keberatan untuk triwulan II tahun 1999. KPP hanya dapat menyelesaikan 2 surat keberatan dan 4 surat keberatan diteruskan ke kanwil, jadi terdapat sisa 1 surat keberatan. Untuk Pot/Put terdapat 12 surat keberatan yang merupakan saldo awal triwulan II tahun 1999, dari 12 surat keberatan yang diproses KPP hanya dapat menyelesaikan 7 surat keberatan dan 5 surat keberatan diteruskan ke kanwil dengan demikian tingkat penyelesaian surat keberatan pada triwulan II tahun 1999 :

$$\frac{11}{33} \times 100\% = 33,33\%$$

Persentase tingkat penyelesaian surat keberatan pada triwulan II tahun 1999 dikatakan rendah karena dari 33 surat keberatan (yang berasal dari 14 surat keberatan Wajib Pajak Orang Pribadi, 7 surat keberatan Wajib Pajak Badan serta 12 surat keberatan Pot/Put) yang diproses, petugas hanya dapat menyelesaikan 11 surat keberatan (yang berasal dari 2 surat keberatan Wajib Pajak Orang Pribadi, 2 surat keberatan Wajib Pajak Badan dan 7 surat keberatan Pot/Put) sehingga terdapat sisa 22 surat keberatan yang belum diselesaikan yaitu 12 surat keberatan Wajib Pajak Orang Pribadi, 5 surat keberatan Wajib Pajak Badan yang terdiri dari 4 surat keberatan diteruskan ke kanwil dan 1 surat keberatan yang menjadi sisa serta 5 surat keberatan Pot/Put yang diteruskan kekanwil.

Dengan demikian terjadi peningkatan persentase surat keberatan sebesar 12,5% dari 20,83% pada triwulan I tahun 1999 menjadi 33,33% pada triwulan II tahun 1999.

Berdasarkan tingkat penyelesaian surat keberatan yang di mulai triwulan II tahun 1998 s.d triwulan II tahun 1999 menunjukkan persentase yang bervariasi. Untuk persentase penyelesaian surat keberatan triwulan II tahun 1998 sebesar 47,05% turun sebesar 10,21% yaitu menjadi 36,84% pada triwulan III tahun 1998



dan merosot lagi sebesar 6,08% menjadi 30,76% pada triwulan IV tahun 1998 dan terjadi penurunan lagi sebesar 9,93% menjadi 20,83% pada triwulan I tahun 1999 tetapi mengalami peningkatan persentase sebesar 12,5% menjadi 33,33% pada triwulan II tahun 1999. Dengan demikian kinerja petugas pada Subseksi Keberatan PPh dengan tingkat penyelesaian surat keberatan yang kurang memuaskan dapat dikatakan sangat lamban.

Dari uraian diatas dapat dibuat ringkasan penyelesaian surat keberatan PPh dimulai triwulan II tahun 1998 sampai dengan triwulan II tahun 1999 adalah sebagai berikut :

- a. Untuk Wajib Pajak Orang Pribadi surat keberatan yang diproses sebanyak 28 surat keberatan, yang dapat diselesaikan hanya 6 surat keberatan dan yang diteruskan ke Kanwil sebanyak 2 surat keberatan. Prosentasenya adalah :

$$\frac{6}{28} \times 100\% = 21,42\%$$

- b. Untuk Wajib Pajak Badan jumlah surat keberatan yang diproses sebanyak 20 surat keberatan dan yang dapat diselesaikan hanya 4 surat keberatan, yang diteruskan ke kanwil sebanyak 7 surat keberatan. Prosentasenya adalah:

$$\frac{4}{20} \times 100\% = 20\%$$

- c. Untuk pot/put jumlah surat keberatan yang diproses sebanyak 58 surat keberatan yang dapat diselesaikan oleh KPP hanya 25 surat keberatan, dan diteruskan ke kanwil sebanyak 9 surat keberatan. Prosentasenya adalah :

$$\frac{25}{58} \times 100\% = 43,10\%$$

Proses penyelesaian keberatan oleh petugas pada Subseksi Keberatan PPh dimulai dari penerimaan surat permohonan keberatan. Dari surat permohonan keberatan yang masuk tersebut akan diseleksi berdasarkan prosedur pengajuan keberatan.

Gambaran tentang seleksi surat permohonan keberatan yang masuk mulai triwulan II tahun 1998 sampai dengan triwulan II tahun 1999 dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2  
Rekapitulasi Penerimaan

Surat Permohonan Keberatan Atas SKP PPh  
Triwulan II Tahun 1998 s.d Triwulan II Tahun 1999

TRIWULAN / TAHUN	WAJIP PAJAK / PEMOTONG PAJAK / PEMUNGUT PAJAK	JUMLAH SURAT MASUK	JUMLAH SURAT YANG DIPROSES	JUMLAH SURAT YANG DITOLAK
II / 1998	1. OP	-	-	-
	2. BADAN	1	1	-
	3. POT/PUT	6	6	-
III / 1998	1. OP	6	5	1
	2. BADAN	2	2	-
	3. POT/PUT	5	5	-
IV / 1998	1. OP	-	-	-
	2. BADAN	1	1	-
	3. POT/PUT	2	2	-
I / 1999	1. OP	3	2	1
	2. BADAN	5	5	-
	3. POT/PUT	13	13	-
II / 1999	1. OP	13	12	1
	2. BADAN	2	2	-
	3. POT/PUT	-	-	-
TOTAL	3. OP	22	19	3
	4. BADAN	11	11	-
	5. POT/PUT	26	26	-

Sumber : Buku Agenda Surat Masuk Seksi Penerimaan Dan Keberatan Subseksi Keberatan PPh.

Data pada tabel 2 menyajikan seleksi surat keberatan yang memenuhi persyaratan formal dan yang ditolak oleh Subseksi Keberatan PPh mulai triwulan II tahun 1998 s.d triwulan II tahun 1999. Dari data tersebut dapat dibuat persentase (%) atas pengajuan surat keberatan yang ditolak secara keseluruhan (jumlah surat keberatan mulai triwulan II tahun 1998 s.d triwulan II tahun 1999) untuk setiap kelompok pajak (Orang Pribadi, Badan serta Pemotongan atau Pemungutan oleh Pihak Ketiga) dengan rumus :

$$\frac{\text{Jumlah Surat Keberatan Yang Ditolak}}{\text{Jumlah Surat Yang Masuk}} \times 100\%$$

Berdasarkan rumus tersebut dapat diketahui persentase surat keberatan yang ditolak sebagai berikut :

1. Surat keberatan atas SKP PPh Wajib Pajak Orang Pribadi mulai triwulan II tahun 1998 s.d. triwulan II tahun 1999.

Pada triwulan II tahun 1998 tidak ada surat keberatan yang masuk. Pada triwulan III tahun 1998 jumlah surat keberatan yang masuk sebanyak 6 surat keberatan, sedangkan yang diterima untuk diproses sebanyak 5 surat keberatan, sehingga surat keberatan yang ditolak sebanyak 1 surat keberatan. Pada triwulan IV tahun 1998 tidak ada surat keberatan yang masuk. Pada triwulan I tahun 1999 banyaknya surat keberatan yang masuk sebanyak 3 surat keberatan, sedangkan yang diterima untuk diproses sebanyak 2 surat keberatan, jadi surat keberatan yang ditolak sebanyak 1 surat keberatan. Dan pada triwulan II tahun 1999 jumlah surat keberatan yang masuk sebanyak 13 surat keberatan. Yang diterima untuk diproses sebanyak 12 surat keberatan. Jadi surat keberatan yang ditolak sebanyak 1 surat keberatan. Jadi prosentase penolakan surat keberatan atas SKP PPh Wajib Pajak Orang Pribadi :

$$\frac{3}{22} \times 100\% = 13,63\%$$

Surat keberatan yang diajukan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi dari 22 surat keberatan yang masuk hanya 3 surat keberatan yang ditolak karena sedangkan 19 surat keberatan diterima untuk diproses.

Dengan demikian hak Wajib Pajak Orang Pribadi dalam mengajukan keberatan berjalan dengan baik selama 5 triwulan yaitu triwulan II tahun 1998 s.d. triwulan II tahun 1999. Meskipun masih terdapat surat keberatan yang diajukan ditolak yaitu sebanyak 3 surat keberatan dengan persentase 13,63%.

2. Surat keberatan atas SKP PPh Wajib Pajak Badan mulai triwulan II tahun 1998 s.d. triwulan II tahun 1999.

Pada triwulan II tahun 1998 surat keberatan yang masuk sebanyak 1 surat keberatan dan semuanya diproses. Pada triwulan III tahun 1998 jumlah surat keberatan yang masuk sebanyak 2 surat dan semuanya diterima untuk diproses. Pada triwulan IV surat keberatan yang masuk 1 surat keberatan dan diterima untuk diproses. Pada triwulan I tahun 1999 surat keberatan yang masuk sebanyak 5 surat keberatan semuanya diterima untuk diproses, demikian juga pada triwulan II tahun 1999 terdapat 2 surat keberatan yang masuk dan diterima untuk diproses.

Jadi prosentase penolakan surat keberatan atas SKP PPh Wajib Pajak Badan :

$$\frac{0}{11} \times 100\% = 0\%$$

Pada Wajib Pajak Badan surat keberatan yang diajukan sebanyak 11 surat keberatan dan semuanya diterima untuk diproses.

Dengan diterimanya semua surat keberatan yang diajukan tersebut menunjukkan Wajib Pajak badan dalam mengajukan keberatan mulai triwulan II tahun 1998 s.d. triwulan II tahun 1999 sudah berjalan dengan baik.

3. Surat keberatan atas SKP PPh Pot.Put mulai triwulan II tahun 1998 s.d. triwulan II tahun 1999.

Pada triwulan II tahun 1998 jumlah surat keberatan yang masuk sebanyak 6 surat keberatan dan semuanya diterima untuk diproses. Pada triwulan III tahun 1998

surat keberatan yang diterima 5 surat keberatan semuanya diterima dan diproses. Sedangkan pada triwulan IV surat keberatan yang masuk sebanyak 2 surat keberatan, seperti halnya pada triwulan sebelumnya semua surat keberatan tersebut diterima dan diproses. Demikian juga halnya dengan triwulan I tahun 1999 dari 13 surat keberatan yang masuk semuanya diterima dan diproses. Pada triwulan II tahun 1999 tidak terdapat surat keberatan yang masuk. Jadi persentase penolakan surat keberatan atas SKP PPh Pot/Put :

$$\frac{0}{26} \times 100\% = 0\%$$

Sama halnya dengan Wajib Pajak badan, pada Pot/Put persentase surat keberatan yang ditolak sebesar 0%. Jumlah surat keberatan yang diajukan oleh Pot/Put mulai triwulan II tahun 1998 s.d. triwulan II tahun 1999 sebanyak 26 surat keberatan dan semuanya diterima untuk diproses. Dengan diterimanya semua surat keberatan yang diajukan menandakan hak Pot/Put dalam mengajukan keberatan Sudan berjalan dengan baik pula.

Dari ketiga kelompok pajak yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi, Wajib Pajak Badan serta Pot/Put, persentase surat keberatan yang ditolak paling besar adalah Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini dikarenakan banyak dari Wajib Pajak Orang Pribadi kurang mengetahui prosedur pengajuan keberatan, sedangkan pada Wajib Pajak Badan dan Pot/Put persentase penolakan terhadap surat keberatan yang diajukan sebesar 0%. Hal ini menunjukkan bahwa Wajib Pajak Badan mengetahui prosedur pengajuan keberatan dan hampir semua Wajib Pajak Badan mempunyai konsultan pajak

Berdasarkan tabel 2 maka jumlah keseluruhan surat keberatan yang masuk, yang diterima untuk diproses, serta surat keberatan yang ditolak mulai triwulan II tahun 1998 sampai dengan triwulan II tahun 1999 adalah sebagai berikut :

- a. Untuk Wajib Pajak Orang Pribadi surat keberatan yang masuk sebanyak 22 surat keberatan, sedang yang diterima untuk diproses sebanyak 19 surat

keberatan, jadi yang ditolak sebanyak 3 surat keberatan, karena 1 surat keberatan tidak melampirkan alasan-alasan keberatan, 1 surat keberatan tidak menyebutkan Nomor Pokok Wajib Pajaknya, sedangkan 1 surat keberatan tidak ditandatangani oleh Wajib Pajak. Dengan prosentase :

$$\frac{3}{22} \times 100\% = 13,63\%$$

- b. Untuk Wajib Pajak Badan surat keberatan yang masuk sebanyak 11 surat keberatan dan semua diterima dan diproses. Dengan prosentase :

$$\frac{0}{11} \times 100\% = 0\%$$

- c. Untuk Pot/Put surat keberatan yang masuk sebanyak 26 surat keberatan dan semuanya diterima untuk diproses. Dengan prosentase :

$$\frac{0}{26} \times 100\% = 0\%$$

Jadi dapat disimpulkan dari prosentase tersebut bahwa surat keberatan yang masuk, kebenaran data cukup bagus. Sehingga sangat sedikit surat keberatan yang ditolak.

#### 4.3. Hambatan Dalam Penyelesaian Surat Keberatan

Pelaksanaan penyelesaian keberatan oleh Subseksi keberatan PPh pada KPP Gresik tidak terlepas dari berbagai hambatan. Ini terlihat berdasarkan kedua tabel tersebut menunjukkan bahwa tingkat penyelesaian surat keberatan PPh untuk tiap triwulan tidak 100% selesai. Hak Wajib Pajak dalam mengajukan surat keberatan terutama Wajib Pajak Orang Pribadi berjalan dengan baik meskipun dari Wajib Pajak Orang Pribadi masih terdapat surat keberatan yang diajukan ditolak. Dikarenakan adanya faktor penghambat baik yang berasal dari dalam (faktor internal) yang menyangkut petugas pada Subseksi Keberatan PPh maupun dari luar (faktor eksternal) yang menyangkut Wajib Pajak.

#### 4.3.1. Faktor Dari Dalam

Hambatan dari dalam menyangkut sumber daya manusia yang ada pada Subseksi Keberatan PPh antara lain :

Kurangnya petugas :

Seksi penerimaan dan keberatan hanya terdiri dari 2 petugas yaitu Kasubsi dan 1 pelaksana. Keterbatasan jumlah petugas tersebut menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan penyelesaian keberatan yang mempunyai tahap-tahap yang cukup panjang. Padahal pada seksi lain yang mempunyai sedikit pekerjaan terdapat banyak petugas seperti Seksi PPh Badan dan PPh Orang Pribadi. Sehingga tidak terjadi keseimbangan antara pekerjaan yang dihadapi dengan jumlah petugas yang tersedia.

#### 4.3.2. Faktor Dari Luar

- a. Kurangnya pengetahuan Wajib Pajak terhadap prosedur pengajuan keberatan.

Peraturan perundang-undangan perpajakan yang mengatur tentang masalah keberatan kurang berjalan dengan baik dalam pelaksanaannya. Hal ini dikarenakan surat keberatan yang diajukan Wajib Pajak kurang memenuhi persyaratan formal. Biasanya Wajib Pajak hanya mengirimkan surat keberatan atas pajak yang terutang tanpa memperhatikan persyaratan formal lainnya (seperti : tidak menyebutkan ketentuan jenis pajak tertentu yang jumlahnya sekian, tidak menyebutkan NPWP dan nomor kahir serta kodenya, serta tidak ditandatangani), disamping itu alasan dari pengajuan keberatan kurang jelas. Hal ini akan menyebabkan petugas untuk berfikir dalam menguraikan maksud dari pengajuan keberatan tersebut.

- b. Rendahnya kesadaran Wajib Pajak dalam Membayar pajak.

Pada dasarnya, kebanyakan dari masyarakat enggan dalam membayar pajak. Wajib Pajak mau membayar pajak karena terikat oleh undang-undang

yang sifatnya dapat dipaksakan. Padahal sistem self assessment yang memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang telah diterapkan. Adanya Wajib Pajak yang berusaha mengurangi beban pajaknya dengan mengajukan keberatan, sebenarnya pengajuan keberatan itu tidak perlu, karena SKP yang diterbitkan oleh fiskus sudah benar. Perbuatan Wajib Pajak seperti ini dapat menghambat pekerjaan fiskus dalam menyelesaikan keberatan.

- c. Kurangnya respon Wajib Pajak terhadap permintaan kelengkapan data maupun informasi.

Dalam proses penyelesaian keberatan yang dilakukan oleh petugas Subseksi Keberatan PPh membutuhkan data yang akurat. Data yang diperlukan dapat diperoleh dari seksi-seksi yang terkait, Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak, dan dapat juga dilakukan peminjaman data/berkas kepada Wajib Pajak yang bersangkutan. Peminjaman data oleh petugas kepada Wajib Pajak dengan membuat surat permintaan kelengkapan data yang dikirim ke Wajib Pajak. Kadang surat yang telah diterima Wajib Pajak tidak langsung dibalas, jadi petugas menunggu beberapa hari surat balasan dari Wajib pajak. Begitu pula bila Wajib Pajak diminta kesediaannya untuk datang ke KPP untuk dimintai penjelasan dimana sudah ditentukan jam serta tanggalnya. Wajib Pajak tidak datang tepat waktu, terkadang beberapa hari setelah tanggal surat panggilan baru datang ke KPP dengan berbagai alasan.

#### **4.4. Alternatif Pemecahan Hambatan Dalam Penyelesaian Surat Keberatan**

##### **4.4.1. Faktor kedalam**

1. Peningkatan kemampuan serta kualitas kerja petugas

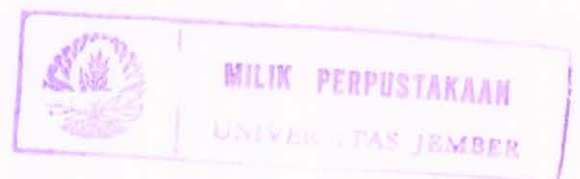
Proses penyelesaian keberatan dapat berjalan dengan baik bila dilaksanakan oleh petugas yang berkualitas dalam menjalankan tugasnya.



Peningkatan pengetahuan serta kualitas petugas dapat dilakukan dengan cara :

- a. Mengadakan **In house training** yang membahas tentang pelaksanaan tugas Seksi Penerimaan dan Keberatan khususnya Seksi Keberatan PPh.
  - b. Pengiriman petugas untuk mengikuti Diklat dan Pendidikan Perpajakan
  - c. Mengikut sertakan petugas dalam lokakarya, seminar dan lain sebagainya.
2. Melakukan pengawasan kepada petugas terhadap pelaksanaan pekerjaan

Dalam rangka pencapaian Sumber Daya Manusia yang handal dan terlatih tidak akan berfungsi dengan optimal tanpa adanya kontrol yang efektif. Kepala KPP selaku pimpinan tertinggi harus sering melakukan pengawasan secara langsung terhadap bawahan dalam melaksanakan tugas. Begitu juga kepada Kepala Seksi Penerimaan dan Keberatan harus sering melakukan kontrol terhadap pelaksanaan proses penyelesaian keberatan yang dilakukan petugas. Apabila dalam melakukan pengawasan, Kepala KPP maupun Kepala Seksi Penerimaan dan Keberatan menemui adanya pelanggaran yang dilakukan petugas (seperti tidak sungguh-sungguh dalam bekerja, tidak disiplin waktu, dan lain sebagainya), maka harus ditindak dengan tegas dan bila perlu dikenai sanksi. Selain itu atasan (Kepala KPP maupun Kepala Seksi Penerimaan dan Keberatan) harus dapat memberikan contoh yang baik terhadap bawahan dalam melaksanakan tugasnya. Apabila hal diatas dapat terlaksana dengan baik dan berkesinambungan, maka proses penyelesaian keberatan PPh yang diemban oleh petugas Subseksi Keberatan PPh dapat terlaksana dengan baik.



### 3. Mutasi Petugas

Mutasi petugas adalah salah satu faktor yang penting dalam menentukan keberhasilan sebuah pekerjaan. Mutasi ini dilakukan sebagai langkah penyegaran petugas terhadap suatu pekerjaan. Dengan demikian petugas akan merasakan berbagai macam pekerjaan, sehingga terhindar dari rasa bosan karena menghadapi pekerjaan yang monoton. Mutasi sebagai langkah penyegaran dapat dilakukan minimal setengah tahun sekali dan maksimal 1 tahun sekali. Selain itu mutasi yang dilaksanakan harus diimbangi dengan kebutuhan jumlah petugas serta kualitas dari petugas tersebut.

### 4. Pemberian penghargaan atas prestasi kerja

Untuk merangsang kinerja petugas pada Subseksi Keberatan PPh perlu adanya pemberian penghargaan atas pekerjaan yang telah mereka selesaikan. Penghargaan tersebut diberikan kepada petugas yang dapat menyelesaikan keberatan dengan kriteria tertentu, misalnya petugas yang bersangkutan dapat menyelesaikan keberatan dalam 1 (satu) triwulan dengan tingkat penyelesaian minimal 90% dan dapat dipertahankan sampai dengan 1 (satu) tahun.

Dengan adanya jumlah petugas yang cukup serta kualitas dari petugas, pekerjaan pada Subseksi Keberatan PPh dapat terselesaikan dengan baik dan cepat.

#### 4.4.2. Faktor ke luar

##### 1. Penyuluhan kepada Wajib Pajak

Kekurang pahaman Wajib Pajak terhadap prosedur serta tata cara pengajuan keberatan, merupakan penghambat dalam memperoleh hak untuk mengajukan keberatan. Karena diterima tidaknya surat keberatan yang diajukan Wajib Pajak tergantung lengkap tidaknya persyaratan formal yang harus dipenuhi. Untuk itu peran dari Kantor Penyuluhan untuk memberikan informasi kepada Wajib Pajak tentang tata cara pengajuan

keberatan. Penyuluhan dapat dilakukan dengan cara langsung (seperti sarasehan, lokakarya, seminar dan sebagainya) maupun tidak langsung melalui media masa. Pelaksanaan penyuluhan ini dapat dilaksanakan dengan menjalin kerja sama dengan jajaran Pemda serta media masa radio setempat. Sehingga dengan adanya penyuluhan yang efektif maka Wajib Pajak akan semakin paham dan mengerti tentang prosedur dan tata cara pengajuan keberatan dalam rangka untuk memperoleh haknya.

## 2. Penyediaan brosur/buku panduan pengajuan keberatan

Pemberian brosur atau buku petunjuk secara cuma-cuma kepada Wajib Pajak. Didalam brosur atau buku tersebut diuraikan tentang ruang lingkup keberatan yang dimulai dari sebab-sebab pengajuan keberatan, penyampaian surat keberatan sampai dengan dikeluarkannya putusan atas keberatan secara sederhana tapi jelas dan mudah dipahami oleh Wajib Pajak. Pemberian brosur atau buku dapat diberikan kepada Wajib Pajak yang diterbitkan SKP dengan cara memasukkan brosur atau buku tersebut kedalam amplop bersamaan dengan SKP untuk dikirim ke Wajib Pajak. Maksud dari pemberian brosur atau buku petunjuk tersebut adalah agar Wajib Pajak dapat lebih paham haknya untuk mengajukan keberatan.

Dengan adanya alternatif pemecahan masalah baik dari dalam (yang menyangkut petugas Subseksi Keberatan PPh) maupun dari luar (yang menyangkut Wajib Pajak) yang dijalankan dengan berkesinambungan diharapkan dapat mengurangi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam proses penyelesaian keberatan. Sehingga terciptanya keselerasan antara hak dan kewajiban baik untuk fiskus maupun Wajib Pajak.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisa data, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Proses penyelesaian keberatan dimulai dari penerimaan surat masuk, seleksi surat masuk, peminjaman data, pembuatan uraian pemandangan keberatan, dan berakhir pada dikeluarkannya putusan atas keberatan Wajib Pajak.
2. Berdasarkan analisa data, tingkat penyelesaian surat keberatan oleh petugas Subseksi keberatan PPh pada KPP Gresik mulai triwulan II tahun 1998 sebesar 47,05%. Triwulan III tahun 1998 turun 10,21% menjadi 36,84%. Sedangkan pada triwulan IV tahun 1998 turun 6,08% menjadi 30,76%. Dan pada triwulan I tahun 1999 turun lagi sebesar 9,93% menjadi 20,83%. Pada triwulan II terdapat peningkatan sebesar 12,5% menjadi 33,33%. Berdasarkan tingkat penyelesaian surat keberatan, maka kinerja petugas Subseksi Keberatan PPh pada KPP Gresik adalah lamban. Sedangkan hak wajib Pajak dalam mengajukan keberatan Sudah berjalan dengan baik. Ini dapat ditunjukkan dengan persentase tingkat penolakan terhadap surat keberatan yang diajukan mulai triwulan II tahun 1998 s.d. triwulan II tahun 1999 dengan tingkat penolakan sebagai berikut : untuk Wajib Pajak Orang Pribadi tingkat penolakan surat keberatan yang diajukan sebesar 13,63%, sedangkan untuk Wajib Pajak Badan dan Pot/Put tingkat penolakan surat keberatan yang diajukan sebesar 0%.

3. Lambannya kinerja petugas Subseksi keberatan pada KPP Gresik dikarenakan adanya faktor-faktor penghambat. Faktor-faktor tersebut antara lain :
  - a. Faktor dari dalam (yang menyangkut petugas pada Subseksi Keberatan PPh) yaitu kurangnya petugas, kurangnya disiplin waktu, dan kurangnya semangat kerja.
  - b. Faktor dari luar (yang menyangkut Wajib Pajak) yaitu kurangnya pengetahuan Wajib Pajak terhadap prosedur pengajuan Keberatan, rendahnya kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak, kurangnya respon Wajib Pajak terhadap permintaan kelengkapan data maupun informasi.

## 5.2. Saran

Dengan adanya hak mengajukan keberatan yang dapat diperoleh Wajib Pajak diharapkan :

1. Menjadikan Seksi Penerimaan dan Keberatan khususnya Subseksi Keberatan PPh sebagai tempat untuk memperoleh kepastian hukum guna mencari keadilan bagi Wajib Pajak.
2. Meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak khususnya petugas Subseksi Keberatan PPh untuk lebih mempercepat proses penyelesaian keberatan, supaya Wajib Pajak tidak terlalu lama menunggu.
3. Alternatif pemecahan dari faktor penghambat dalam penyelesaian surat keberatan antara lain :
  - a. Faktor kedalam yaitu peningkatan kemampuan serta kualitas kerja petugas, melakukan pengawasan kepada petugas terhadap pelaksanaan pekerjaan, mutasi petugas, serta pemberian pekerjaan atas prestasi kerja.

- b. Faktor keluar yaitu penyuluhan kepada Wajib Pajak, penyediaan brosur/buku panduan pengajuan keberatan.
4. Bagi Wajib Pajak yang akan mengajukan keberatan diharapkan melengkapi persyaratan formal yang telah ditentukan, sehingga surat keberatan yang diajukan dapat segera diproses.



## DAFTAR PUSTAKA

- ....., 1994. *UU Pajak 1994*, Citra Umbaran, Bandung.
- Cyrus Sihaloho, Drs, Modul Ketentuan Perpajakan, Cetakan Kedua, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1997.
- Eugenia Liliawati Muljono SH, CN/Hadi Setia Tunggal, SH, *Peraturan Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan Buku Satu*, Hervarindo, Jakarta, 1997
- Kerjasama Berita Pajak dengan Ikatan Sarjana Ekonomi, *Solusi Perpajakan Terlengkap (tanya jawab dan ilustrasi)*, 1999.
- Mardiasmo, Perpajakan, Andi Offset, Yogyakarta, 1989.
- Soemitro, Rochmat H. Prof, DR. SH, *Azas dan Dsar Perpajakan 2*, PT ERESKO, 1998.

DEPARTEMEN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK  
KANTOR WILAYAH IX DJP JAWA TIMUR  
KANTOR PELAYANAN PAJAK GRESIK

Jalan Kh. Wachid Hasyim No. 17  
Lantai II  
Gresik - 61114

Telepon : 3974826  
3975548-49  
Faksimili : 3974827

N O T A      D I N A S

Nomor : ND- 11 /WPJ.09/KP.1901/1999

Kepada : Para Kepala Seksi / Subag TU / Kapenpa  
Dari : Kepala Kantor Pelayanan Pajak Gresik  
Lampiran : 1 (satu) lembar  
Hal : Ralat Pelaksanaan studi PKL Mahasiswa Prodig III Perpajakan  
Fisip Universitas Jember.

27 Juli 1999

Berhubung para Mahasiswa Prodig III Perpajakan Fisip Universitas Jember yang melaksanakan studi PKL di KPP Gresik pada tanggal 1 September 1999 mulai masuk kuliah lagi, maka dengan ini di ralat atas lampiran Nota Dinas kami Nomor : ND-08/WPJ.09/KP.1901/1999 tanggal 2 Juli 1999 tentang jadwal penempatan pelaksanaan studi PKL tersebut dan jadwal penempatan pelaksanaan studi PKL yang dimaksud menjadi sebagaimana yang tercantum dalam lampiran nota dinas ini.

Demikian untuk menjadi perhatian



Kepala Kantor  
Drs. Piter Napitupulu  
NIP. 060043086

Tindakan :

1. Kepala Kanwil IX DJP Jawa Timur di Surabaya
2. Para mahasiswa yang namanya tercantum dalam lampiran nota dinas ini.



**JADWAL PENEMPATAN KEGIATAN MAGANG  
MAHASISWA PRODIP III PERPAJAKAN FISIP UNIVERSITAS JEMBER  
PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK GRESIK**

Lampiran Nota Dinas  
Nomor : ND- // /WPI.0  
Tanggal : 2/ Juli 1999

No	Seksi	5/7 - 10/7	12/7 - 17/7	19/7 - 22/7	23/7 - 27/7	28/7 - 31/7	2/8 - 5/8	6/8 - 10/8	11/8 - 14/8	16/8 - 19/8	20/8 - 23/8
1	POT/PLT PPH	1999	1999	1999	1999	1999	1999	1999	1999	1999	1999
		Teddy N.	Teddy N.	Teddy N.	Teddy N.	Teddy N.	Teddy N.	Lily Rumanita	Hery F.	Lily Rumanita	Hery F.
2	PPN & PTL	1999	1999	1999	1999	1999	1999	1999	1999	1999	1999
		Sigit Bayu I.	Sigit Bayu I.	Sigit Bayu I.	Sigit Bayu I.	Sigit Bayu I.	Sigit Bayu I.	Sigit Bayu I.	Sigit Bayu I.	Sigit Bayu I.	Sigit Bayu I.
3	PENAGIHAN	1999	1999	1999	1999	1999	1999	1999	1999	1999	1999
		Kukuh Y.	Kukuh Y.	Kukuh Y.	Kukuh Y.	Kukuh Y.	Kukuh Y.	Kukuh Y.	Lily Rumanita	Hery F.	Kukuh Y.
4	PENERIMAAN & KEBERATAN	1999	1999	1999	1999	1999	1999	1999	1999	1999	1999
		Hery F.	Kukuh Y.	Sigit Bayu I.	Teddy N.	Teddy N.	Teddy N.	Teddy N.	Lily Rumanita	Hery F.	Kukuh Y.
5	SUB BAGIAN TU	1999	1999	1999	1999	1999	1999	1999	1999	1999	1999
		Lily Rumanita	Hery F.	Kukuh Y.	Sigit Bayu I.	Teddy N.	Teddy N.	Teddy N.	Lily Rumanita	Hery F.	Kukuh Y.
6	PDI	1999	1999	1999	1999	1999	1999	1999	1999	1999	1999
		Lily Rumanita	Hery F.	Kukuh Y.	Sigit Bayu I.	Teddy N.	Teddy N.	Teddy N.	Lily Rumanita	Hery F.	Kukuh Y.
7	PPH ORANG PRIBADI	1999	1999	1999	1999	1999	1999	1999	1999	1999	1999
		Lily Rumanita	Hery F.	Kukuh Y.	Sigit Bayu I.	Teddy N.	Teddy N.	Teddy N.	Lily Rumanita	Hery F.	Kukuh Y.
8	PPH BADAN	1999	1999	1999	1999	1999	1999	1999	1999	1999	1999
		Lily Rumanita	Hery F.	Kukuh Y.	Sigit Bayu I.	Teddy N.	Teddy N.	Teddy N.	Lily Rumanita	Hery F.	Kukuh Y.
9	TUP	1999	1999	1999	1999	1999	1999	1999	1999	1999	1999
		Lily Rumanita	Hery F.	Kukuh Y.	Sigit Bayu I.	Teddy N.	Teddy N.	Teddy N.	Lily Rumanita	Hery F.	Kukuh Y.
10	KAPENPA	1999	1999	1999	1999	1999	1999	1999	1999	1999	1999
		Lily Rumanita	Hery F.	Kukuh Y.	Sigit Bayu I.	Teddy N.	Teddy N.	Teddy N.	Lily Rumanita	Hery F.	Kukuh Y.



Kantor Pelayanan Pajak Gresik



DEPARTEMEN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN RI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI D-III PERPAJAKAN

Jl. Kalimantan - Kampus Tegalboto, Telp. (0331) 335586 - 431342, Fax. (0331) 431342 Jember 68121

Nomer : 1393/PT.32.H4.FISIP/I7'99  
Lampiran : 1 lembar  
Perihal : Pelaksanaan Kegiatan Magang

Jember, 28 Juni 1999

Kepada Yth : Kepala Kantor Pelayanan Pajak Gresik  
Jl. KH Wahid Hasyim No. 17  
Di -  
Gresik

Menindak lanjuti surat Saudara No. S.99/WPJ.09/KP.1901/1999 tertanggal 1 Juni 1999 perihal jawaban atas permohonan tempat kegiatan magang dan memperhatikan surat Kakanwil IX DJP Jawa Timur No. S.368/WPJ.09/ BG.01.02/1999 tertanggal 3 Juni 1999 perihal persetujuan permohonan kegiatan magang mahasiswa D-III Perpajakan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember di Kantor Pelayanan Pajak Gresik, maka dengan ini kami menugaskan mahasiswa untuk melaksanakan magang (Surat Tugas terlampir) sesuai dengan jadwal.

Selanjutnya pengaturan jadwal dan pelaksanaan magang sepenuhnya kami serahkan kepada Saudara sesuai dengan tata tertib dan disiplin kerja yang berlaku. Kami berharap selama melaksanakan magang mahasiswa diberi kesempatan untuk praktek disetiap seksi yang ada di KPP Gresik.

Atas bantuan dan kerjasama yang baik kami sampaikan terima kasih



A/n Dekan  
Bantu Dekan II,

Matnūr Haryono  
130 531 992

Tembusan kepada :

1. Kepala Pusat Penyuluhan Pajak  
Direktorat Jenderal Pajak, Jakarta
2. Kepala Kantor Wilayah IX DJP  
Jawa Timur - di Surabaya



**DEPARTEMEN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN RI**  
**UNIVERSITAS JEMBER**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**PROGRAM STUDI D-III PERPAJAKAN**

Jl. Kalimantan - Kampus Tegalboto, Telp. (0331) 335586 - 431342, Fax. (0331) 431342 Jember 68121

Surat Tugas

Nomer : 1394/PT.32.H4.FISIP/17'99

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember menugaskan kepada nama-nama di bawah ini :

No	Nama	NIM	Keterangan
01	Teddy Nanggara	96-1122	Ketua
02	Sigit Bayu Irawan	96-1042	Wakil ketua
03	Kukuh Yulianto	96-1095	Anggota
04	Hery Fryhastutik	96-1071	Anggota
05	Lily Rumanita	96-1046	Anggota

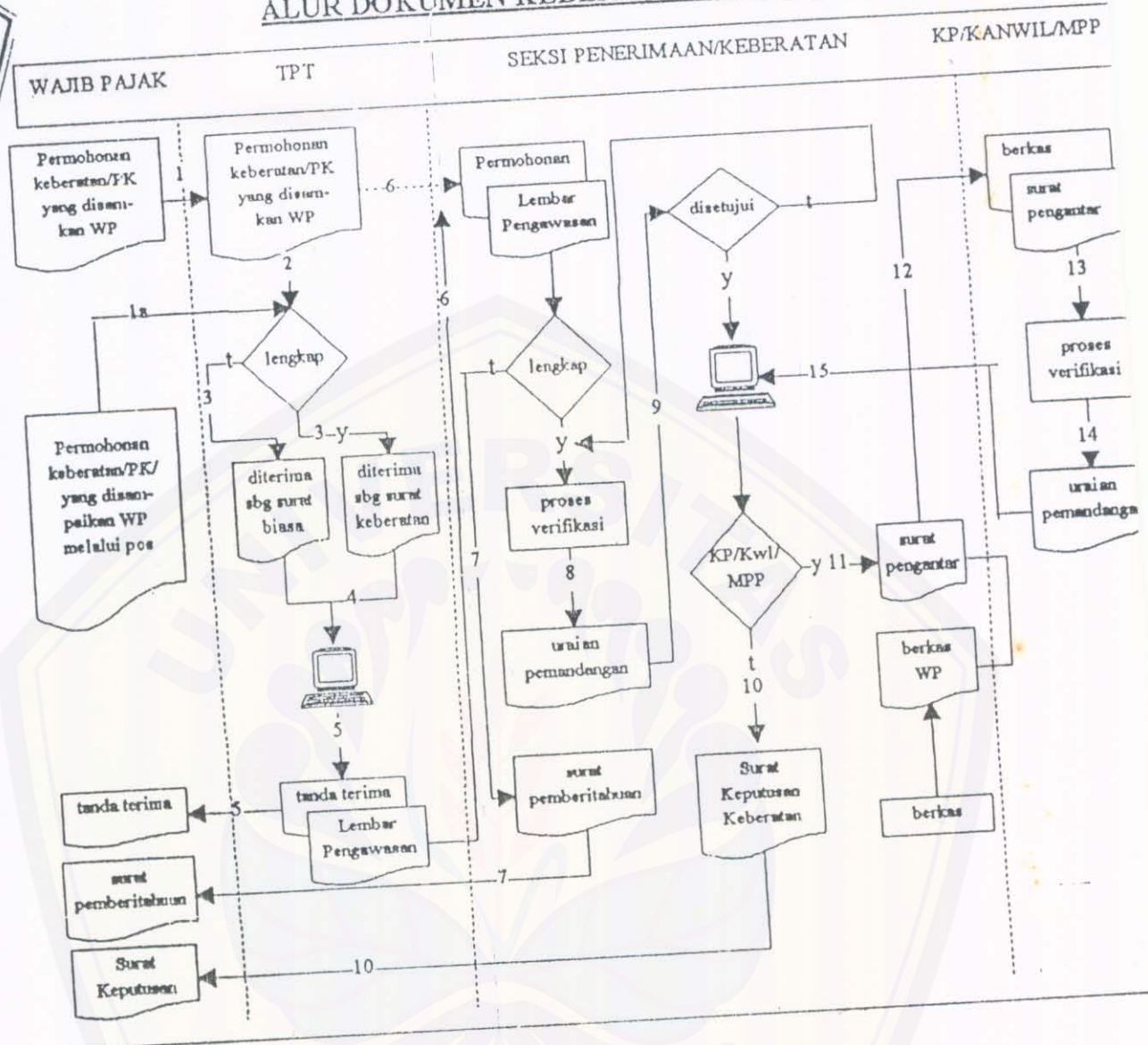
Untuk mengikuti Program Magang di Kantor Pelayanan Pajak Gresik selama 2 bulan terhitung sejak tanggal 1 Juli 1999 sampai dengan 31 Agustus 1999. Selama melaksanakan kegiatan magang diwajibkan mengikuti tata tertib dan disiplin kerja yang berlaku di tempat magang.

Demikian surat tugas ini dibuat untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Jember, 28 Juni 1999  
Dekan  
Fakultas Ilmu Politik  
Matnur Haryono  
NIP. 130 531 992



## ALUR DOKUMEN KEBERATAN WAJIB PAJAK



### WAJIB PAJAK

1. Menyampaikan permohonan keberatan/PK ke KPP melalui TPT dengan cara datang sendiri.
- 1a. Permohonan yang datang melalui pos, setelah didisposisi oleh Kepala KPP dikirim ke TPT

### TEMPAT PELAYANAN TERPADU

2. Menerima dan meneliti kelengkapan permohonan keberatan /PK WP.
3. Jika permohonan lengkap diterima sebagai permohonan keberatan apabila tidak, diterima sebagai surat biasa.
4. Permohonan direkam.
5. Mencetak tanda terima bukti penerimaan surat/lembar pengawasan alur dokumen, dan menyerahkannya kepada WP.

### SEKSI PENERIMAAN DAN KEBERATAN

6. Menerima surat permohonan dan Lembar Pengawasan Arus Dokumen dari TPT.
7. Jika permohonan tidak lengkap dibuatkan surat pemberitahuan kepada WP secara manual, jika lengkap dilakukan proses verifikasi.
8. Membuat uraian pemandangan atas keberatan WP.
9. Jika uraian pemandangan belum disetujui atasnya dilakukan proses verifikasi kembali, jika disetujui direkam uraian pemandangan ke komputer.
10. Jika permohonan wewenang KPP, diterbitkan surat keputusan keberatan dan diserahkan ke WP.
11. Jika permohonan merupakan wewenang Kantor Pusat, Kanwil dibuatkan surat pengantarnya.
12. Mengirimkan berkas WP bersama dengan surat pengantar ke Kantor Pusat/Kanwil

### KANTOR PUSAT/KANWIL

13. Menerima dan melakukan proses verifikasi atas keberatan WP.
14. Membuat uraian pemandangan atas permohonan keberatan WP
15. Mengirimkan uraian pemandangan bersama dengan berkas WP ke KPP.