



**ANALISIS PENYELESAIAN KEBERATAN
TERHADAP PENERIMAAN PAJAK PERTAMBAHAN
NILAI (PPN) PADA KANWIL DJP SUMATERA
UTARA I**

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian Sidang Tugas Akhir
Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya Pada Fakultas Sosial Sains
Universitas Pembangunan Panca Budi Medan

Oleh:

HANNA KRISTIN LUAHAMBOWO

NPM: 1715400043

**PROGRAM STUDI D-III PERPAJAKAN
FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN
2020**

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang Penyelesaian Keberatan Terhadap Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) Pada Kanwil DJP Sumatera Utara I. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana penyelesaian keberatan pada Kanwil DJP Sumatera Utara I. Cara pengumpulan data yang dipakai adalah penelitian studi kepustakaan yaitu mempelajari beberapa referensi yang berhubungan dengan penyelesaian keberatan terhadap penerimaan pajak pertambahan nilai dan melalui penelitian lapangan yaitu mengumpulkan data dengan cara wawancara. Sumber data adalah dengan data primer dan data sekunder. Teknis analisis data menggunakan metode deskriptif. Penyelesaian keberatan terhadap penerimaan pajak pertambahan nilai di Kanwil DJP Sumatera Utara I dapat diselesaikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku yaitu dimulai dari tahap penerimaan berkas dari wajib pajak, tahap pemeriksaan hingga pada tahap keputusan akhir penyelesaian sengketa. Walaupun penyelesaian keberatan selalu dapat diselesaikan sebelum jatuh tempo yaitu selama 12 (dua belas) bulan tetapi waktu penyelesaian yang dibutuhkan menjadi semakin lama karena terdapat masalah atau hambatan dalam proses penyelesaian keberatan. Saran yang diberikan oleh peneliti untuk mengatasi hambatan dalam proses penyelesaian keberatan adalah melakukan penyuluhan dan bimbingan secara intensif dengan cara mengundang wajib pajak ke dalam forum terbuka tentang perpajakan dan Direktorat jenderal Pajak juga memberikan bimbingan kepada pihak petugas keberatan agar pengetahuan dan pemahaman mereka lebih baik lagi tentang keberatan pajak.

Kata Kunci: Keberatan, Pajak Pertambahan Nilai

ABSTRACT

This study discusses the Resolution of Objection to Receiving Value Added Tax (VAT) in the North Sumatra DGT Regional office I. The purpose of this study was to determine the procedure for resolving objections in the North Sumatra DGT Regional office I. The method of collecting data used is library research that is studying some references relating to the resolution of objections to the receipt of value added tax and through field research that is collecting data by interview. Data sources are primary data and secondary data. Technical data analysis using descriptive methods. Resolution of objections to the receipt of value added tax in the Regional office of the North Sumatra I DGT can be resolved in accordance with applicable provisions, which starts from the stage of receipt of the dossier from the taxpayer, the inspection stage to the final decision resolution stage. Although the resolution of objections can always be resolved before the due date, which is 12 (twelve) months, but the time needed for resolution becomes longer due to problems or obstacles in the process of resolving the objections. Suggestions given by researchers to overcome obstacles in the process of resolving objections are to do intensive counseling and guidance by inviting taxpayers into an open forum on taxation and the Directorate General of Taxation also provides guidance to the objections officers so that their knowledge and understanding is better about tax objections.

Keywords: Objection, Value Added Tax

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Pengertian Pajak.....	8
2. Fungsi Pajak.....	9
3. Kedudukan Hukum Pajak.....	9
4. Asas Pemungutan Pajak.....	10
5. Pengelompokkan Pajak.....	13
6. Tata Cara Pemungutan Pajak	14
7. Hambatan Pemungutan Pajak.....	16
8. Pajak Pertambahan Nilai.....	16
9. Keberatan	19
10. Dasar Hukum Keberatan.....	20
11. Syarat Pengajuan Keberatan.....	20
12. Jangka Waktu Pengajuan Keberatan.....	23
13. Jangka Waktu Penyelesaian Keberatan.....	23
14. Pencabutan Pengajuan Keberatan	24
B. Penelitian Terdahulu	26
C. Kerangka Konseptual.....	27
D. Hipotesis.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
A. Pendekatan Penelitian	28
B. Tempat dan Waktu Penelitian	28
C. Defenisi Operasional Variabel	29
D. Populasi dan Sampel/Jenis dan Sumber Data	30

E. Teknik Pengumpulan Data.....	32
F. Teknik Analisis Data	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
A. Hasil Penelitian	34
1. Sejarah Singkat Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara I.....	34
a. Struktur Organisasi Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara I.....	35
b. Visi dan Misi Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara I.....	37
c. Tugas dan Fungsi Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara I.....	38
d. Hasil penelitian.....	40
B. Pembahasan.....	43
1. Analisis Penyelesaian Keberatan Terhadap Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) Di Kanwil DJP Sumatera Utara I.....	43
a. Pengiriman Surat Peminjaman Data, Informasi, Dan/Atau Dokumen Ke KPP	43
b. Analisis Sengketa Terhadap Berkas Keberatan	44
c. Peminjaman Buku, Catatan, Data, Informasi, Permintaan Keterangan Atau Bukti Kepada Wajib Pajak, Peninjauan Tempat Wajib Pajak Termasuk Tempat Lain Yang Diperlukan, Pembahasan Dan Klarifikasi Dengan Wajib Pajak.....	44
d. Permintaan Keterangan Atau Bukti Terkait Dengan Materi Yang Disengketakan Kepada Pihak Ketiga Yang Mempunyai Hubungan Dengan Wajib Pajak	48
e. Permintaan Untuk Melakukan Pemeriksaan Untuk Tujuan Lain Dalam Rangka Penyelesaian Keberatan	49
f. Pembahasan Keberatan	49
g. Pembuatan Kertas Kerja Penelitian Dan Laporan Penelitian Keberatan	50
h. Penyampaian Surat Pemberitahuan Untuk Hadir (SPUH).....	51
i. Penerbitan Surat Tugas Pengganti	52
j. Penerbitan Dan Pengiriman Surat Keputusan Keberatan	53
k. Konfirmasi Penerimaan Surat Keputusan Keberatan	53
2. Penyelesaian Keberatan Mencapai Target Penerimaan Pajak.....	54
a. Analisa Data.....	54
b. Evaluasi Data	58

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	59
A. Kesimpulan.....	59
B. Saran.....	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BIODATA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Permohonan Keberatan	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 Keterangan Waktu Penelitian.....	29
Tabel 3.2 Jumlah Keberatan Diperiksa	31
Tabel 4.2 Jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) di Bidang Keberatan, Banding dan Pengurangan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara I	40
Tabel 4.3 Jumlah Permohonan Keberatan atas Jenis Pajak PPN Dalam Negeri Tahun 2017 s.d 2019	42
Tabel 4.4 Data Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai Tahun 2017 s.d 2019.....	57

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	27
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara I.....	35

DAFTAR LAMPIRAN

1. Jumlah Permohonan Keberatan
2. Penelitian Terdahulu
3. Kerangka Konseptual
4. Keterangan Waktu Penelitian
5. Jumlah Keberatan Diperiksa
6. Struktur Organisasi Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara I
7. Jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) Di Bidang Keberatan, Banding Dan Pengurangan Di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara I
8. Jumlah Permohonan Keberatan Atas Jenis Pajak PPN Dalam Negeri Tahun 2017 s.d 2019
9. Data Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) Tahun 2017 s.d 2019
10. Jumlah Permohonan Dan Penyelesaian Keberatan Tahun 2017 s.d 2019
11. Wawancara
12. Biodata Mahasiswa

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini tepat pada waktunya. Penulisan Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Diploma III Perpajakan di Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi. Adapun Tugas Akhir ini berjudul “**Analisis Penyelesaian Keberatan Terhadap Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) Pada Kanwil DJP Sumatera Utara I**”.

Dalam penulisan tugas akhir ini tentunya ada bantuan dari berbagai pihak, baik dukungan moril maupun materi. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih Yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang terlibat dalam penulisan tugas akhir ini khususnya kepada:

1. Bapak **Dr. H. Muhammad Isa Indrawan, SE., M.M.**, selaku Rektor Universitas Pembangunan Panca Budi.
2. Ibu **Dr. Surya Nita, S.H., M.Hum.**, selaku Dekan Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi.
3. Ibu **Nina Andriany Nasution, SE., Ak., M.Si.**, selaku Ketua Program Studi D-III Perpajakan Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi yang telah berkenan memberikan izin dalam penyusunan tugas akhir ini.
4. Bapak **Dr. Muhammad Toyib Daulay, SE, MM.**, selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan, bimbingan, saran serta dorongan yang sangat berarti kepada Penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

5. Bapak **Sumardi Adiman, SE., M.Si., BKP.**, selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan serta arahan yang membangun bagi Penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Ibu **Geby Citra Ananda, SE., MM.**, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, saran serta dorongan yang sangat berarti kepada Penulis dalam menyusun tugas akhir ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Pegawai yang banyak membantu Penulis selama menjalankan pendidikan Program Diploma III Perpajakan di Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi.
8. Bapak **Mukthar**, selaku Pimpinan Kanwil DJP Sumatera Utara I yang telah memberikan izin untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) dan menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Ibu **Juwita Sidabutar**, selaku Pembina Praktek Kerja Lapangan Penulis di Kanwil DJP Sumatera Utara I secara khusus kepada Ibu yang telah memberi dukungan moral maupun material serta doa restu yang sangat bermanfaat sehingga Penulis dapat menyelesaikan Praktek Kerja Lapangan (PKL) dan menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Staf Pegawai Kanwil DJP Sumatera Utara I yang memberikan bimbingan dan pengarahan serta banyak membantu Penulis selama kegiatan Praktek Kerja Lapangan dan menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Teristimewa kepada kedua orangtua tercinta Papa **Sarododo Luahambowo** dan Mama **Nihoji Haria** yang telah mendidik dan mengasuh Penulis dengan penuh kasih sayang mereka dan dengan berkat doa mereka Penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

12. Kakak **Sefni Eka Putri Luahambowo**, Kakak **Dewi Sri Intan Halawa**, dan Adik **Melkisedek Luahambowo** yang tiada henti-hentinya selalu memberikan semangat, dorongan, dan motivasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
13. Abang/Kakak dan seluruh keluarga yang selalu memberikan semangat serta doa kepada Penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
14. Seluruh teman-teman Penulis D-III Perpajakan Stambuk 2017 yang senantiasa memberikan dukungan moral dan semangat kepada Penulis.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan balasan atas semua bantuan yang diberikan kepada Penulis. Akhir kata, Penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat menambah dan memperluas pengetahuan. Amin.

Medan, April 2020
Penulis

Hanna Kristin Luahambowo
NPM:1715400043

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penerimaan pajak merupakan sumber utama atas pendapatan Negara dalam pembiayaan pemerintah dan pembangunan. Sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 tentang Perubahan Keempat Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan bahwa defenisi pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh pibadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara dan untuk kemakmuran rakyat. Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kegunaan dari pemungutan pajak adalah untuk membiayai Negara dan untuk kemakmuran rakyat.

Menurut Soemitro Mardiasmo (2011:1) menulis bahwa pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Sedangkan menurut P. J. A. Andriani bukunya Wayulo (2013:2) mendefenisikan bahwa pajak adalah iuran masyarakat kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas Negara yang menyelenggarakan pemerintahan.

Dari kedua definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pajak adalah iuran dari rakyat kepada Negara yang dipungut berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapat jasa timbal dari Negara dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara, yaitu pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

Sistem perpajakan di Indonesia menganut *self assessment system*, menurut Ilyas *self assessment system* yaitu wajib pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, menyetor dan melapor sendiri pajak yang terutang sesuai ketentuan undang-undang perpajakan. Pemberian kepercayaan yang besar kepada wajib pajak sudah sewajarnya diimbangi dengan instrument pengawasan, untuk keperluan itu fiskus diberi kewenangan untuk melakukan pemeriksaan pajak.

Salah satu upaya otoritas pajak dalam melakukan pengawasan perpajakan adalah dengan melakukan pemeriksaan pajak. Definisi pemeriksaan pajak menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah serangkaian kegiatan untuk mencari, mengumpulkan dan mengolah data dan/atau keterangan lainnya untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Dalam proses penetapan pajak melalui pemeriksaan ini sering timbul sengketa antara Wajib Pajak dan Otoritas pajak. Sengketa yang terjadi biasanya perbedaan penafsiran atas ketentuan perpajakan, perbedaan pemahaman atas ketentuan perpajakan, sudut pandang yang berbeda dalam menilai suatu fakta, keselisihan perhitungan, dan bisa juga karena ketidaksepakatan dalam hal proses

pembuktian. Menteri Keuangan Republik Indonesia memberikan ruang kepada Wajib Pajak untuk mengajukan keberatan.

Keberatan adalah cara yang ditempuh Wajib Pajak jika merasa tidak puas atau kurang puas atas suatu penetapan pajak yang dikenakan kepadanya atas dasar pemungutan/pemotongan oleh pihak ketiga. Wajib Pajak melakukan proses keberatan karena SKP (Surat Ketetapan Pajak) yang dianggap tidak adil. Surat Ketetapan Pajak (SKP) biasanya diterbitkan sebagai produk dari pemeriksaan pajak yang didahului oleh proses pemeriksaan, namun sebagian besar Wajib Pajak tentu banyak berbeda pendapat dengan pemeriksaan pajak tentang perlakuan perpajakan atas suatu transaksi yang dilakukan oleh Wajib Pajak.

Dasar hukum mengenai keberatan diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 (UU KUP) dan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 194/PMK.03/2007 Tentang Tata Cara Pengajuan dan Penyelesaian Keberatan yang dilengkapi oleh Peraturan Dirjen Pajak SE-11/PJ2014. Wajib Pajak dapat mengajukan keberatan dengan menyampaikan surat keberatan hanya kepada DJP (Direktur Jenderal Pajak) atas suatu SKPLB (Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar), SKPKB (Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar), SKPKBT (Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambah), SKPN (Surat Ketetapan Pajak Nihil) dan pemotongan/pemungutan oleh pihak ketiga berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Berikut ini gambaran permohonan keberatan yang diajukan oleh Wajib Pajak yang diperoleh dari Kanwil DJP Sumatera Utara I:

Tabel 1.1 Jumlah Permohonan Keberatan

Sumber: Kanwil DJP Sumut I, diolah kembali oleh peneliti Tahun 2020

Jika dilihat dari grafik diatas, terlihat adanya trend peningkatan jumlah permohonan keberatan yang diterima oleh Kanwil DJP Sumatera Utara I selama tiga tahun terakhir ini. Dimana pada tahun 2017 Kanwil DJP Sumatera Utara I tercatat menerima permohonan keberatan sebanyak 142 berkas pengajuan keberatan, sedikit mengalami peningkatan pada tahun 2018 yang tercatat sebanyak 185 berkas keberatan. Akhir tahun 2019 Kanwil DJP Sumatera Utara I mencatat telah menerima permohonan keberatan dengan total 324 berkas keberatan. Berkas keberatan yang diterima oleh Kanwil DJP Sumatera Utara I meliputi jenis pajak PPh (Pajak Penghasilan), PPN (Pajak Pertambahan Nilai), PPnBM (Pajak Penjualan atas Barang Mewah), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan BPHTB (Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan).

Fakta yang terjadi dilapangan bahwa adanya Wajib Pajak yang keberatan atau tidak setuju atas hasil ketetapan pajak yang dikenakan kepadanya, sehingga

Wajib Pajak mengajukan keberatan atas pajak yang dibebankan kepadanya, baik itu Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB). Dalam proses pengajuan keberatan adanya hambatan bagi Wajib Pajak dalam mengajukan keberatan dikarenakan kurangnya pemahaman Wajib Pajak dalam proses pengajuan keberatan yang menimbulkan akibat berkas pengajuan tersebut tidak dapat diproses oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

Berdasarkan Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan dijelaskan bahwa Wajib Pajak mempunyai hak untuk mengajukan keberatan atas suatu ketetapan pajak dengan mengajukan secara tertulis kepada DJP (Direktorat Jenderal Pajak) paling lambat 3 bulan sejak tanggal Surat Ketetapan Pajak, dan atas keberatan tersebut DJP akan memberikan keputusan paling lama dalam jangka waktu 12 bulan sejak surat keberatan diterima dari Wajib Pajak yang mengajukan.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk membuat Tugas Akhir yang penelitiannya dilakukan di Kanwil DJP Sumatera Utara I dengan judul **“Analisis Penyelesaian Keberatan Terhadap Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) Pada Kanwil DJP Sumatera Utara I”**.

B. Identifikasi dan Batasan Masalah

1. Identifikasi Masalah

- a. Kurangnya pemahaman Wajib Pajak dalam proses pengajuan keberatan yang menimbulkan akibat berkas pengajuan tersebut tidak dapat diproses oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

- b. Banyaknya Surat Ketetapan Pajak (SKP) yang diajukan keberatan belum dapat diselesaikan sehingga penerimaan pajak berkurang.

2. Batasan Masalah

Apabila kita mengkaji lebih dalam maka kita dapat melihat luasnya permasalahan yang ada dalam penelitian ini, jadi pembatasan masalah sangat diperlukan agar penelitian ini dapat menyajikan hasil yang akurat. Oleh karena itu batasan masalah dalam penelitian ini adalah “Penyelesaian Keberatan Terhadap Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai Pada Kanwil DJP Sumatera Utara I”.

C. Rumusan Masalah

1. Apakah Wajib Pajak Memahami Penyelesaian Keberatan Terhadap Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) Di Kanwil DJP Sumatera Utara I.
2. Apakah Penyelesaian Keberatan Sudah Mencapai Target Penerimaan Terhadap Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) Di Kanwil DJP Sumatera Utara I.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Tugas Akhir
 - a. Untuk Mengetahui Prosedur Penyelesaian Keberatan Terhadap Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) Di Kanwil DJP Sumatera Utara I.

- b. Untuk Mengetahui Penyelesaian Keberatan Sudah Mencapai Target Penerimaan Terhadap Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) Di Kanwil DJP Sumatera Utara I.

2. Manfaat Tugas Akhir

- a. **Bagi Penulis**, menambah pengetahuan, pengalaman, dan wawasan di dalam dunia kerja mengenai modernisasi administrasi perpajakan, untuk mengimplementasikan ilmu yang diperoleh penulis dari perkuliahan dan Praktik Kerja Lapangan ke dalam dunia nyata melalui karya ilmiah, mendapatkan pengalaman dan bekal untuk menjadi seorang yang berpotensi dan professional di dalam dunia kerja
- b. **Bagi mahasiswa tahun berikutnya yang akan membuat Tugas Akhir**, menjadi referensi dalam pembuatan Tugas Akhir mahasiswa ditahun-tahun berikutnya dan dapat menghasilkan mahasiswa yang berkualitas dan berpotensi yang telah siap mengaplikasikan ilmunya dalam dunia kerja.
- c. **Bagi pihak lain**, sebagai informasi dan masukkan kepada masyarakat untuk mengetahui Penyelesaian Keberatan Terhadap Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) Pada Kanwil DJP Sumatera Utara I.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

Dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini, penulis akan memberikan beberapa pengertian yang berhubungan dengan judul penelitian yang diajukan, karena tanpa pengertian yang jelas akan menyebabkan informasi yang disajikan tidak sesuai yang diharapkan.

1. Pengertian Pajak

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 tentang Perubahan Keempat Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) pengertian pajak adalah “Kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Adapun definisi pajak menurut beberapa ahli di bidang perpajakan adalah sebagai berikut:

- a. Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H. (2011), pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat diunjukkan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.
- b. S. I. Djajadiningrat (2011), pajak adalah suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas Negara yang disebabkan suatu keadaan,

kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari Negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan secara umum.

- c. Dr. N. J. Feldmann (2011) pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada penguasa (menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum), tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum.

2. Fungsi Pajak

Terdapat dua fungsi pajak, yaitu fungsi *budgeter* dan fungsi *reguler*. Hal ini terdapat dalam buku Waluyo (2011:6) yaitu:

- a. “Fungsi Penerimaan (*budgeter*)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Sebagai contoh: dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.

- b. Fungsi Mengatur (*reguler*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kewajiban di bidang sosial dan ekonomi. Sebagai contoh: dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras, dapat ditekan. Demikian pula terhadap barang mewah”.

3. Kedudukan Hukum Pajak

R. Santoso Brotodiharjo (Siti Resmi, 2011) menyatakan bahwa hukum pajak termasuk hukum publik. Hukum public merupakan bagian dari tata tertib hukum yang mengatur hubungan antara penguasa dengan warganya.

Hukum pajak dibagi menjadi 2 (dua) berdasarkan buku (Siti Resmi, 2011:4), yaitu:

- a. “Hukum Pajak *Materiil* merupakan norma-norma yang menjelaskan keadaan, perbuatan, dan peristiwa hukum yang harus dikenakan pajak, siapa yang harus dikenakan pajak, dan berapa besar pajaknya.
- b. Hukum Pajak Formil merupakan peraturan-peraturan mengenai berbagai cara untuk mewujudkan hukum *materiil* menjadi suatu kenyataan. Bagian hukum ini memuat cara-cara penyelenggaraan mengenai penetapan suatu utang pajak, kontrol oleh pemerintah terhadap penyelenggaranya, kewajiban para Wajib Pajak (sebelum dan sesudah menerima Surat Ketetapan Pajak), kewajiban pihak ketiga, dan prosedur dalam pemungutannya”.

4. Asas Pemungutan Pajak

Asas pemungutan pajak dapat pula dibagi dalam beberapa asas, adalah sebagai berikut (Waluyo, 2011:15):

a. Asas Menurut Falsafah Hukum

Hukum pajak harus berdasarkan pada keadilan. Selanjutnya keadilan ini sebagai asas pemungutan pajak. Untuk menyatakan keadilan kepada hak negara untuk memungut pajak, muncul beberapa teori dasar (Waluyo, 2011:15), sebagai berikut:

1) “Teori Asuransi

Dalam perjanjian asuransi diperlukan pembayaran premi. Premi tersebut dimaksudkan sebagai pembayaran atas usaha melindungi orang dari segala kepentingannya, misalnya keselamatan atau keamanan harta bendanya. Teori asuransi ini menyamakan pembayaran premi dengan pembayaran pajak.

Walaupun kenyataannya menyatakan bahwa dengan premi tersebut tidaklah tepat.

2) Teori Kepentingan

Pada teori kepentingan ini memperhatikan beban pajak yang harus dipungut dari masyarakat. Pembebanan ini harus didasarkan pada kepentingan setiap orang pada tugas pemerintah termasuk perlindungan jiwa dan hartanya. Oleh karena itu, pengeluaran negara untuk melindunginya dibebankan pada masyarakat.

3) Teori Gaya Pikul

Teori ini mengandung maksud bahwa dasar keadilan pemungutan pajak terletak pada jasa-jasa yang diberikan oleh negara kepada masyarakat berupa perlindungan jiwa dan harta bendanya. Oleh karena itu, untuk kepentingan perlindungan, maka masyarakat akan membayar pajak menurut gaya pikul seseorang.

4) Teori Bakti

Teori bakti ini disebut juga teori kewajiban pajak mutlak. Teori ini berdasarkan pada negara mempunyai hak mutlak untuk memungut pajak. Di lain pihak, masyarakat menyadari bahwa pembayaran pajak sebagai suatu kewajiban untuk membuktikan tanda baktinya terhadap negara. Dengan demikian dasar hukum pajak terletak pada hubungan masyarakat dengan negara.

5) Teori Asas Daya Beli

Dalam teori ini mendasarkan bahwa penyelenggaraan kepentingan masyarakat yang dianggap sebagai dasar keadilan pemungutan pajak yang bukan

kepentingan individu atau negara, sehingga lebih menitikberatkan pada fungsi mengatur”.

b. Asas Yuridis

Untuk menyatakan suatu keadilan. Hukum pajak harus memberikan jaminan hukum kepada Negara atau warganya. Oleh karena itu, pemungutan pajak harus didasarkan pada undang-undang. Landasan hukum pemungutan pajak di Indonesia adalah Pasal 23 A Amandemen Undang-Undang Dasar 1945.

c. Asas Pemungutan Pajak Lainnya

Terdapat tiga asas yang digunakan untuk memungut pajak dalam pajak penghasilan, adalah sebagai berikut:

1) Asas Tempat Tinggal

Negara-negara mempunyai hak untuk memungut atas seluruh penghasilan Wajib Pajak berdasarkan tempat tinggal Wajib Pajak. Sesuai Pasal 4 Undang-Undang Pajak Penghasilan bahwa “Wajib pajak yang bertempat tinggal di indonesia dikenai pajak atas penghasilan yang diterima atau diperoleh, yang berasal dari indonesia atau berasal dari luar negeri”.

2) Asas Kebangsaan

Pengenaan pajak dihubungkan dengan suatu Negara. Asas ini diberlakukan kepada setiap orang asing yang bertempat tinggal di indonesia untuk membayar pajak.

3) Asas Sumber

Negara mempunyai hak untuk memungut pajak atas penghasilan yang bersumber pada suatu negara yang memungut pajak. Dengan demikian, wajib

pajak menerima atau memperoleh penghasilan dari Indonesia dikenakan pajak di Indonesia tanpa memperhatikan tempat tinggal wajib pajak.

5. Pengelompokan Pajak

Siti Resmi (2011:7) menyatakan pajak dikelompokkan yaitu sebagai berikut:

a. Menurut Golongan

- 1) Pajak langsung, yaitu pajak yang dipikul atau ditanggung sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dilimpahkan kepada orang lain. Contoh: Pajak Penghasilan (PPh).
- 2) Pajak Tidak Langsung, yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

b. Menurut Sifat

- 1) Pajak Subjektif, yaitu pajak yang pengenaannya memerhatikan keadaan pribadi Wajib Pajak atau pengenaan Wajib Pajak yang memerhatikan subjeknya.
- 2) Pajak Objektif, yaitu pajak yang pengenaannya memerhatikan objeknya baik berupa benda, keadaan, perbuatan, atau peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memerhatikan keadaan pribadi Wajib Pajak.

c. Menurut Lembaga Pemungutnya

- 1) Pajak Pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara pada umumnya. Contoh: Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan

Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB).

- 2) Pajak Daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah baik daerah tingkat I (Pajak Provinsi) maupun daerah tingkat II (Pajak Kabupaten/Kota) dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing.

6. Tata Cara Pemungutan Pajak

Tata cara pemugutan pajak terdiri atas *stelsel* pajak dan sistem pemungutan pajak.

a. Stelsel Pajak

Cara pemungutan pajak dilakukan berdasarkan 3 (tiga) *stelsel* (Waluyo, 2011:16), adalah sebagai berikut:

1) “*Stelsel Nyata (riilstelsel)*”

Pengenaan pajak didasarkan pada objek (penghasilan) yang nyata, sehingga pemungutannya baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak, yakni setelah penghasilan yang sesungguhnya telah dapat diketahui. Kelebihan *stelsel* ini adalah pajak yang dikenakan lebih realistis. Kelemahannya adalah pajak baru dapat dikenakan pada akhir periode (setelah penghasilan *riil* diketahui).

2) *Stelsel Anggapan (fictive stelsel)*

Pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh undang-undang, sebagai contoh; penghasilan suatu tahun dianggap sama dengan tahun sebelumnya sehingga pada awal tahun pajak telah dapat ditetapkan besarnya pajak yang terutang untuk tahun pajak berjalan. Kelebihan *stelsel* ini adalah pajak yang dibayar selama tahun berjalan, tanpa harus menunggu akhir tahun.

Kelemahannya adalah pajak yang dibayar tidak berdasarkan pada keadaan yang sesungguhnya.

3) *Stelsel* Campuran

Pengenaan pajak didasarkan pada kombinasi antara stelsel nyata dan stelsel anggapan. Pada awal tahun besar pajak dihitung berdasarkan suatu anggapan, kemudian pada akhir tahun besar pajak disesuaikan dengan keadaan yang sebenarnya. Apabila besar pajak menurut kenyataan lebih besar daripada pajak menurut anggapan, maka wajib pajak harus menambah kekurangannya. Demikian pula sebaliknya, apabila lebih kecil, maka kelebihanannya dapat diminta kembali”.

b. Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak dapat dibagi menjadi 3 (tiga) yaitu:

1) Sistem *Official Assessment*

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang.

Ciri-ciri *official assessment system* adalah sebagai berikut:

- a) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang berada pada fiskus.
- b) Wajib Pajak bersifat pasif.
- c) Utang pajak timbul setelah dikeluarkan Surat Ketetapan Pajak oleh fiskus.

2) Sistem *Self Assessment*

Sistem ini merupakan pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

3) Sistem *Withholding*

Sistem ini merupakan sistem pemugutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

7. Hambatan Pemungutan Pajak

Hambatan pemungutan pajak terdiri dari dua yaitu:

a. Perlawanan pasif

Perlawanan yang bukan kemauan dan usaha dari para Wajib Pajak itu sendiri. Perlawanan pasif ini disebabkan oleh ekonomi, etika dan pengetahuan tentang tata cara pemungutan pajak itu sendiri.

b. Perlawanan aktif

Perlawanan yang berasal dari kemauan Wajib Pajak itu sendiri dengan tujuan untuk menghindari pajak atau mengurangi kewajiban pajak yang seharusnya dibayar.

8. Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

a. Defenisi Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

Pajak Pertambahan Nilai (PPN) merupakan pajak yang dikenakan atas konsumsi di dalam negeri (daerah pabean), baik konsumsi Barang Kena Pajak (BKP) maupun konsumsi Jasa Kena Pajak (JKP). Pajak Pertambahan Nilai merupakan pengganti dari Pajak Penjualan. Alasan penggantian ini karena Pajak Penjualan dirasa sudah tidak lagi memadai untuk menampung kegiatan masyarakat dan belum mencapai sasaran kebutuhan pembangunan, antara lain untuk meningkatkan penerimaan Negara, mendorong ekspor, dan pemerataan pembebanan pajak yang didefenisikan oleh Mardiasmo (2013:293).

Wahono (2012:264) mendefenisikan Pajak Pertambahan Nilai adalah “pajak atas konsumsi barang dan jasa di daerah pabean yang dikenakan secara bertingkat di setiap jalur produksi dan distribusi”. Menurut Soemarno (Whaskita, 2013) mengatakan bahwa Pajak Pertambahan Nilai merupakan “pajak yang dikenakan pada waktu perusahaan melakukan pembelian atas BKP/JKP yang dikenakan dari Dasar Pengenaan Pajak (DPP)”. Dalam buku Lalujan 2013 Pajak Pertambahan Nilai termasuk jenis pajak tidak langsung, maksudnya pajak tersebut disetor oleh pihak lain (pedagang) yang bukan penanggung pajak (konsumen akhir) tidak menyettor langsung pajak yang ia tanggung.

b. Karakteristik Pajak Pertambahan Nilai

Sukardji (2014:22) mengemukakan beberapa karakteristik Pajak Pertambahan Nilai sebagai berikut:

1. Pajak Tidak Langsung

Karakter ini memberikan suatu konsekuensi yuridis bahwa antara pemikul beban pajak (destinataris pajak) dengan penanggung jawab atas pembayaran ke kas Negara berada pada pihak yang berbeda.

2. Pajak Objektif

Pajak objektif adalah suatu jenis pajak yang saat timbulnya kewajiban pajak ditentukan oleh faktor objektif, yaitu taatbestand. Adapun yang dimaksud dengan taatbestand adalah suatu keadaan, peristiwa atau perbuatan hukum yang dapat dikenakan pajak yang juga disebut dengan nama objek pajak.

3. *Multi Stage Tax*

Karakteristik Pajak Pertambahan Nilai yang bermakna bahwa PPN dikenakan setiap mata rantai jalur produksi maupun jalur distribusi.

4. Dapat dihitung Menggunakan *Indirect Subtraction Method/Credit Method/Invoice Method*:

a. *Indirect Subtraction Method* (Metode Pengurangan Tidak Langsung)

Pajak Pertambahan Nilai terutang yang wajib dibayar ke kas Negara merupakan hasil perhitungan mengurangi PPN yang dibayar kepada Pengusaha Kena Pajak (PKP) lain yang dinamakan Pajak Masukan (*input tax*) dengan PPN yang dipungut dari pembeli atau penerima jasa yang dinamakan Pajak Keluaran (*output tax*).

b. *Credit Method* (Metode Pengkreditan)

Pajak yang dikurangkan dengan pajak untuk memperoleh juga pajak yang akan dibayar ke kas Negara dinamakan *Tax Credit*.

c. *Invoice Method* (Metode Faktur)

Untuk mendeteksi kebenaran jumlah Pajak Masukan dan Pajak Keluaran yang terlibat dalam mekanisme ini dibutuhkan suatu dokumen penunjang sebagai alat bukti. Dokumen penunjang ini dinamakan Faktur Pajak (*tax invoice*).

5. Pajak atas Konsumsi Umum Dalam Negeri

Sebagai pajak atas konsumsi umum dalam negeri, Pajak Pertambahan Nilai hanya dikenakan atas konsumsi Barang Kena Pajak dan/atau Jasa Kena Pajak yang dilakukan di dalam negeri.

6. Bersifat Netral

Netralitas Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dibentuk oleh dua faktor, yaitu:

a. PPN dikenakan baik atas konsumsi barang atau jasa.

b. Dalam pemungutannya, PPN menganut prinsip tempat tujuan (*destination principle*).

7. Tidak Menimbulkan Dampak Pengenaan Pajak Berganda

Kemungkinan pengenaan pajak berganda dapat dihindari sebanyak mungkin karena Pajak Pertambahan Nilai dipungut atas nilai apa saja.

c. Dasar Hukum Pajak Pertambahan Nilai

Hukum Pajak Pertambahan Nilai adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1983 tentang Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1994, diubah lagi dengan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2000, dan terakhir Undang-Undang Nomor 42 Tahun 2009 yang didefenisikan oleh Resmi (2012:1).

9. Keberatan

Defenisi keberatan berdasarkan buku (Chairil Anwar Pohan, 2014:106) adalah tindakan yang ditempuh oleh Wajib Pajak jika merasa tidak/kurang puas atas suatu ketentuan pajak yang dikenakan kepadanya atau atas pemotongan/pemungutan oleh pihak ketiga, dengan cara dengan menyampaikan surat keberatan hanya kepada Direktur Jenderal Pajak. Dalam hal ini Wajib Pajak dapat mengajukan keberatan.

Wajib Pajak dapat mengajukan keberatan hanya kepada Direktorat Jenderal Pajak atas suatu Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB), Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambah (SKPKBT), Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar (SKPLB), Surat Ketetapan Pajak Nihil (SKPN), dan pemotongan/pemungutan pajak oleh pihak ketiga berdasarkan ketentuan perundang-undangan perpajakan.

Wajib Pajak hanya dapat mengajukan keberatan terhadap materi atau isi dari Surat Ketetapan Pajak (SKP), yang meliputi jumlah rugi berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, jumlah besarnya pajak, atau terhadap materi atau isi dari pemotongan/pemungutan pajak. Dalam hal terdapat alasan keberatan selain mengenai materi atau isi dari Surat Ketetapan Pajak atau pemotongan/pemungutan pajak, alasan tersebut tidak dipertimbangkan dalam penyelesaian keberatan.

10. Dasar Hukum Keberatan

Dasar hukum pengajuan keberatan dan penyelesaiannya diatur di dalam ketentuan-ketentuan sebagai berikut:

- a. Pasal 25 dan 6 UU No. 6 Tahun 1983 (KUP) sebagaimana telah diubah dengan UU No. 9 Tahun 1994 (tentang perubahan kedua UU No. 6).
- b. UU No. 16 Tahun 2000 (tentang perubahan kedua UU No. 6 Tahun 1993).
- c. Dan diperbaharui lagi dalam UU No. 28 Tahun 2007 (tentang perubahan ketiga UU Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan) yang lebih spesifiknya terdapat pada Pasal 25 ayat (3), (3a), (7), (8), (9), dan pada Pasal 26A ayat (2) dan ayat (4). (Pokok-Pokok Perubahan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007).

11. Syarat Pengajuan Keberatan

Pengajuan keberatan yang dituangkan dalam bentuk surat keberatan harus memenuhi syarat formal sebagai berikut:

- a. Diajukan secara tertulis dalam bahasa Indonesia

- b. Mengemukakan jumlah pajak yang terutang atau jumlah pajak yang dipotong atau dipungut atau jumlah rugi menurut perhitungan Wajib Pajak dengan disertai alasan-alasan yang menjadi dasar perhitungan.
- c. 1 (satu) keberatan diajukan hanya untuk 1 (satu) surat ketetapan pajak, untuk 1 (satu) pemotongan pajak, atau untuk 1 (satu) pemungutan pajak.
- d. Wajib Pajak telah melunasi pajak yang masih harus dibayar paling sedikit sejumlah yang telah disetujui Wajib Pajak dalam pembahasan akhir hasil pemeriksaan atau pembahasan akhir verifikasi, sebelum Surat Keberatan disampaikan.
- e. Diajukan dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan sejak tanggal:
 - 1) Surat ketetapan pajak dikirim; atau
 - 2) Pemotongan atau pemungutan pajak oleh pihak ketiga;Kecuali Wajib Pajak dapat menunjukkan bahwa jangka waktu tersebut tidak dapat dipenuhi karena keadaan di luar kekuasaan Wajib Pajak.
- f. Surat keberatan ditandatangani oleh Wajib Pajak dan dalam Surat Keberatan ditandatangani oleh bukan Wajib Pajak, Surat Keberatan tersebut harus dilampiri dengan surat kuasa khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (3) Undang-Undang KUP
- g. Wajib Pajak tidak mengajukan permohonan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 Undang-Undang KUP.

Surat keberatan Wajib Pajak disampaikan ke KPP atau ke Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) dalam wilayah KPP yang bersangkutan. Dalam hal Wajib Pajak mengajukan keberatan, jangka waktu pelunasan pajak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (3) atau ayat (3a) UU

KUP atas jumlah pajak yang belum dibayar pada saat pengajuan keberatan, tertanggung sampai dengan 1 (satu) bulan sejak tanggal penerbitan Surat Keputusan Keberatan.

Tanggal bukti penerimaan surat keberatan yaitu:

- a. Sesuai tanggal terima yang tercantum pada bukti penerimaan surat yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak atau Kantor Pelayanan Penyuluhan konsultasi Perpajakan, dalam wilayah kerja KPP dalam hal surat keberatan disampaikan secara langsung
- b. Sesuai tanggal stempel pos yang tercantum pada bukti pengiriman surat, dalam hal surat keberatan disampaikan melalui pos
- c. Sesuai tanggal pengiriman yang tercantum pada bukti pengiriman surat, dalam hal surat keberatan disampaikan melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir, atau
- d. Sesuai tanggal yang tercantum pada bukti penerimaan elektronik, dalam hal surat keberatan disampaikan dengan e-filing melalui Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider (ASP)*.

Apabila diminta oleh Wajib Pajak untuk keperluan pengajuan keberatan, Direktur Jenderal Pajak wajib memberikan keterangan secara tertulis hal-hal yang menjadi dasar pengenaan pajak, perhitungan rugi, atau pemotongan/pemungutan pajak. Direktur Jenderal Pajak wajib memberi keterangan yang diminta oleh Wajib Pajak dalam jangka waktu paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak surat penerimaan Wajib Pajak diterima. Wajib Pajak dapat menyampaikan perbaikan surat keberatan dengan melengkapi persyaratan yang belum dipenuhi sebelum jangka waktu 3 (tiga) bulan terlampaui. Dalam hal Wajib Pajak menyampaikan perbaikan

surat keberatan tanggal penyampaian perbaikan surat keberatan merupakan tanggal surat keberatan diterima. Surat keberatan yang tidak memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) UU KUP bukan merupakan surat keberatan sehingga tidak dipertimbangkan dan tidak diterbitkan Surat Keputusan Keberatan.

12. Jangka Waktu Pengajuan keberatan

Keberatan harus diajukan dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan sejak tanggal SKPKB, SKPKBT, SKPLB, SKPN atau sejak tanggal dilakukan pemotongan/pemungutan oleh pihak ketiga.

- a. Untuk surat keberatan yang disampaikan langsung ke KPP, maka jangka waktu 3 (tiga) bulan dihitung sejak tanggal SKPKB, SKPKBT, SKPLB, SKPN atau sejak dilakukan pemotongan/pemungutan oleh pihak ketiga sampai saat keberatan diterima oleh Kantor Pelayanan Pajak.
- b. Untuk surat keberatan yang disampaikan melalui pos (harus dengan pos tercatat), jangka waktu 3 (tiga) bulan dihitung sejak tanggal SKPKB, SKPKBT, SKPLB, SKPN atau sejak dilakukan pemotongan/pemungutan oleh pihak ketiga sampai dengan tanggal bukti pengiriman melalui Kantor Pos dan Giro.

13. Jangka Waktu Penyelesaian Keberatan

- a. Direktur Jenderal Pajak dalam jangka waktu paling lama 12 (dua belas) bulan sejak tanggal Surat Keberatan diterima harus memberikan keputusan atas keberatan yang diajukan. Jangka waktu tersebut dihitung sejak tanggal Surat Keberatan diterima sampai dengan tanggal Surat Keputusan Keberatan diterbitkan.

- b. Dalam hal Wajib Pajak mengajukan gugatan ke Pengadilan Pajak atas surat dari Direktur Jenderal Pajak yang menyatakan bahwa keberatan Wajib Pajak tidak dipertimbangkan, jangka waktu 12 (dua belas) bulan tertangguh, terhitung sejak tanggal dikirim surat dari Direktur Jenderal Pajak tersebut kepada Wajib Pajak sampai dengan Putusan Gugatan Pengadilan Pajak diterima oleh Direktur Jenderal Pajak.
- c. Apabila jangka waktu di atas telah terlampaui dan Direktur Jenderal Pajak tidak memberi keputusan atas keberatan, yang diajukan oleh Wajib Pajak dianggap dikabulkan dan Direktur Jenderal Pajak menerbitkan Surat Keputusan Keberatan sesuai dengan pengajuan keberatan Wajib Pajak dalam jangka waktu paling lama 1 (satu) bulan sejak jangka waktu 12 (dua belas) bulan tersebut berakhir.

14. Pencabutan Pengajuan Keberatan

- a. Wajib Pajak dapat mencabut pengajuan keberatan yang telah disampaikan kepada Direktur Jenderal Pajak sebelum tanggal diterima Surat Pemberitahuan Untuk Hadir (SPUH) oleh Wajib Pajak.
- b. Pencabutan pengajuan keberatan dilakukan melalui penyampaian permohonan dengan memenuhi persyaratan sebagai berikut:
 - 1) Permohonan harus diajukan secara tertulis dalam bahasa Indonesia dan dapat mencantumkan alasan pencabutan;
 - 2) Surat permohonan di tandatangani oleh Wajib Pajak dan dalam hal surat permohonan tersebut ditandatangani bukan oleh Wajib Pajak, surat permohonan tersebut harus dilampiri dengan surat kuasa khusus;

- 3) Surat permohonan harus disampaikan ke Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar dengan tembusan kepada Direktur Jenderal Pajak dan Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak yang merupakan atasan Kepala Kantor Pelayanan Pajak.
- c. Direktur Jenderal Pajak wajib memberikan jawaban atas permohonan pencabutan pengajuan keberatan berupa surat persetujuan atau surat penolakan.
 - d. Wajib Pajak yang mencabut pengajuan keberatan yang telah disampaikan kepada Direktur Jenderal Pajak ini tidak dapat mengajukan permohonan pengurangan atau pembatalan surat ketetapan pajak yang tidak benar.
 - e. Dalam hal Wajib Pajak mencabut pengajuan keberatan Wajib Pajak dianggap tidak mengajukan keberatan.
 - f. Dalam hal Wajib Pajak dianggap tidak mengajukan keberatan, pajak yang masih harus dibayar dalam SKPKB atau SKPKBT yang tidak disetujui dalam Pembahasan Akhir Hasil Pemeriksaan atau Pembahasan Akhir Hasil Verifikasi menjadi utang pajak sebagai tanggal penerbitan SKP.

Wajib Pajak yang mengajukan keberatan tidak dapat mengajukan permohonan:

- a. Pengurangan, penghapusan, dan pembatalan sanksi administrasi berupa bunga, denda, dan kenaikan yang terutang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan.
- b. Pengurangan atau pembatalan surat ketetapan pajak yang tidak benar; atau
- c. Pembatalan surat ketetapan pajak dari hasil pemeriksaan atau verifikasi yang dilaksanakan tanpa:

- 1) Penyampaian Surat Pemberitahuan Hasil Pemeriksaan atau Surat Pemberitahuan Hasil Verifikasi; atau
- 2) Pembahasan Akhir Hasil Pemeriksaan atau Pembahasan Akhir Hasil Verifikasi dengan Wajib Pajak.

B. Penelitian Terdahulu

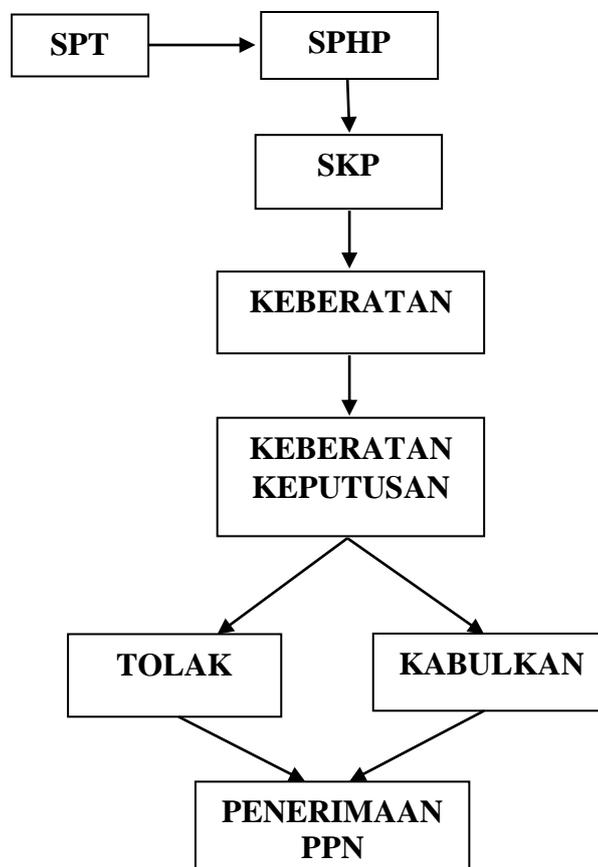
Adapun penelitian terdahulu yang dilakukan oleh beberapa peneliti yaitu:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama/ Tahun	Judul	Variabel	Model Analisis	Hasil Penelitian
1	Fyfan nie Ismay anti/20 11	Efektivitas Penyelesaian Keberatan Retribusi Kebersihan Di Dinas Pendapatan Kota Manado	Variabel X1: efektivitas penyelesaia n keberatan, dan Variabel X: retribusi kebersihan	Metode deskripti f kualitati f	Efektivitas penyelesaian keberatan retribusi kebersihan di Dinas Pendapatan Kota Manado belum sepehunya dikatakan efektif karena tidak puas dengan tindak lanjut dari hasil laporan keberatan
2	Agusti na/201 7	Pengaruh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pemeriksaan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Metro	Variabel X1: pemeriksaan pajak, Variabel Y: penerimaan pajak	Metode deskripti f kuantitat if	Surat Tagihan Pajak (STP) berpengaruh terhadap penerimaan pajak
3	Ririn Avriya ni/201 3	Analisis Efektivitas Penyelesaian Keberatan Sesuai Dengan Program Layanan Unggul (Studi Kasus Kanwil DJP Jakarta Pusat)	Variabel X1: efektivitas penyelesaia n keberatan, Variabel X: program layanan unggul	Metode deskripti f kualitati f	Penyelesaian keberatan sesuai dengan program layanan unggul di Kanwil DJP Jakarta Pusat belum efektif karena berdasarkan hasil penelitian masih terdapat kendala-kendala dalam proses penyelesaian keberatan

C. Kerangka Konseptual

Berdasarkan landasan teori dan rumusan masalah penelitian, dapat dilihat gambaran dalam penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 2.2 Kerangka Konseptual

D. Hipotesis

Berdasarkan konseptualitas diatas, maka hipotesis dalam pembahasan ini adalah sebagai berikut:

1. Wajib Pajak memahami penyelesaian keberatan terhadap penerimaan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) di Kanwil DJP Sumatera Utara I.
2. Penyelesaian keberatan sudah mencapai target penerimaan terhadap penerimaan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) di Kanwil DJP Sumatera Utara I.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode deskriptif. Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, kondisi, sistem pemikiran ataupun peristiwa pada masa sekarang. Adapun menurut Burhan Bungin (2013:48) “Penelitian sosial menggunakan format deskriptif bertujuan untuk menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi atau berbagai variabel yang timbul di masyarakat yang menjadi objek penelitian itu”. Penelitian ini dilakukan peneliti dengan cara mengidentifikasi terlebih dahulu dan mendeskripsikan masalah.

B. Tempat Dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian merupakan hal yang mendasari pemilihan, pengolahan, dan penafsiran suatu data dan keterangan yang berkaitan dengan apa yang menjadi tujuan penelitian. Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara I, Bagian Keberatan, Banding dan Pengurangan (KBP) yang beralamat di Jl. Sukamulia No.17 A, AUR, Medan Maimun, Kota Medan, Sumatera Utara 20151, Indonesia. Sedangkan waktu penelitian akan dilaksanakan pada bulan Juli 2019 sampai Agustus 2019.

Tabel 3.1 Keterangan Waktu Penelitian

No	Keterangan	Bulan/ Tahun																				
		November 2019			Desember 2019			Januari 2020			Februari 2020			Maret 2020			April 2020					
1.	Pengajuan Judul Tugas Akhir																					
2.	Penyusunan Tugas Akhir																					
3.	Bimbingan Tugas Akhir																					
4.	Seminar Proposal																					
5.	Perbaikan Tugas Akhir																					
6.	Sidang Meja Hijau																					

C. Defenisi Operasional Variabel

Defenisi operasional adalah defenisi yang dirumuskan oleh peneliti tentang istilah-istilah yang ada pada masalah peneliti dengan maksud untuk menyamakan persepsi antara peneliti dengan orang-orang yang berkaitan dengan penelitian, (Wina Sanjaya, 2013:287). Dan definisi operasional adalah “penentuan konstrak atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur.” (Sugiyono, 2014). Definisi operasional menjelaskan cara tertentu yang digunakan untuk meneliti dan mengoperasikan atau mengembangkan cara pengukuran konstrak yang lebih baik, sehingga memudahkan dalam mengumpulkan data dan menghindari interpretasi serta membatasi ruang lingkup variabel.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan variabel independen adalah penyelesaian keberatan serta variabel dependen adalah penerimaan pajak pertambahan nilai. Adapun pengertian dari variabel diatas adalah:

1. Variabel Variabel Independen (X)

Variabel independen atau variabel bebas memiliki arti variabel yang mempengaruhi variabel lainnya, dengan simbol X.

2. Variabel Dependen (Y)

Variabel terikat memiliki arti variabel yang memberikan sebuah reaksi jika dihubungkan dengan variabel bebas, dengan simbol Y.

D. Populasi dan Sampel/Jenis dan Sumber Data

1. Populasi dan Sampel Penelitian

a. Populasi Penelitian

Menurut Burhan Bungin (2013:101), “Populasi penelitian adalah keseluruhan (*universum*) dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup, dan sebagainya, sehingga dapat menjadi sumber data penelitian”.

Dari pengertian diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa populasi yang diambil penulis dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang terdaftar di Kanwil DJP Sumatera Utara I adalah 651 Wajib Pajak dari tahun 2017-2019.

b. Sampel Penelitian

Menurut Burhan Bungin (2013:103), “Sampel penelitian merupakan kesimpulan yang ditarik dari populasi dapat digeneralisasikan kepada seluruh populasi”. Sedangkan menurut Wina (2013:228) sampel adalah yang bersifat

representative, yang artinya harus mewakili populasi, sebab sampel adalah cerminan dari populasi.

Dari pengertian tersebut maka sampel yang diambil oleh penulis adalah Wajib Pajak yang diperiksa di Kanwil DJP Sumatera Utara I. Penulis menetapkan jumlah sampel sebanyak 391 Wajib Pajak sebagai permohonan keberatan PPN yang diperiksa dengan kriteria sebagai berikut:

Tabel 3.2 Jumlah Keberatan Diperiksa

No	Tahun Pajak	Keberatan PPN
1	2017	77
2	2018	114
3	2019	200
	Total	391

Sumber: Kanwil DJP Sumut I, diolah kembali oleh peneliti tahun 2020

2. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

Menurut Wina (2013:47), Jenis data dengan metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang bertujuan menggambarkan secara utuh dan mendalam tentang realitas sosial dan berbagai fenomena yang terjadi di masyarakat yang menjadi subjek penelitian sehingga tergambar ciri, karakter, sifat, dan model dari fenomena tersebut. Jenis data yang diambil penulis pada penelitian ini di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara I adalah Deskriptif Kualitatif.

b. Sumber Data

1) Data Primer

Data Primer melalui wawancara merupakan data informasi yang dikumpulkan, diolah dan diperoleh langsung dari Keberatan, Banding dan Pengurangan (KBP) berupa tentang data penerimaan keberatan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara I.

2) Data Sekunder

Data Sekunder yang diperoleh oleh penulis secara tidak langsung dari dokumen-dokumen atau catatan-catatan, buku-buku, yang ada kaitannya dengan penelitian. Disamping itu data-data dari literature tentang perpajakan. Berupa lampiran -52-pj-2010.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian diperlukan data, karena data-data tersebut mempunyai peranan penting untuk menjawab kebenaran dari permasalahan yang telah diajukan sebelumnya, maka penulis mengumpulkan data dengan cara, sebagai berikut:

1. Wawancara

Menurut Burhan Bungin (2013:133), Metode wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara. Dalam hal ini penulis melakukan teknik pengumpulan data dengan memberikan pertanyaan secara langsung dengan pegawai KBP yang berkaitan dalam masalah penulis.

2. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis/surat, buku, website, gambar maupun sumber informasi berupa elektronik lainnya.

F. Teknik Analisis Data

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode deskriptif, yaitu dengan cara menentukan data yang akan digunakan, mengumpulkan data yang telah ditentukan, kemudian mengelompokkannya, menginterpretasikan, dan menganalisis data serta dibandingkan dengan teori-teori, kemudian diambil suatu kesimpulan dan selanjutnya memberikan saran.

Langkah-langkah dalam menganalisis data penelitian ini sebagai berikut:

1. Meminta dan mengumpulkan data, dimana data yang dikumpulkan berupa angka seperti jumlah Wajib Pajak yang terdaftar, jumlah Wajib Pajak yang mengajukan keberatan PPN, serta jumlah penerimaan pajak.
2. Menganalisis data, dalam langkah ini penulis membandingkan teori dengan kenyataan dalam pelaksanaan penyelesaian keberatan pada Kanwil DJP Sumatera Utara I.
3. Mendeskripsikan data, yaitu penulis dalam hal ini menggambarkan data yang diperoleh, memberikan keterangan yang masuk akal dengan data yang ada, serta menjelaskan hasil penelitian ini dengan menggunakan kalimat yang berbentuk narasi.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Sejarah Singkat Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera

Utara I

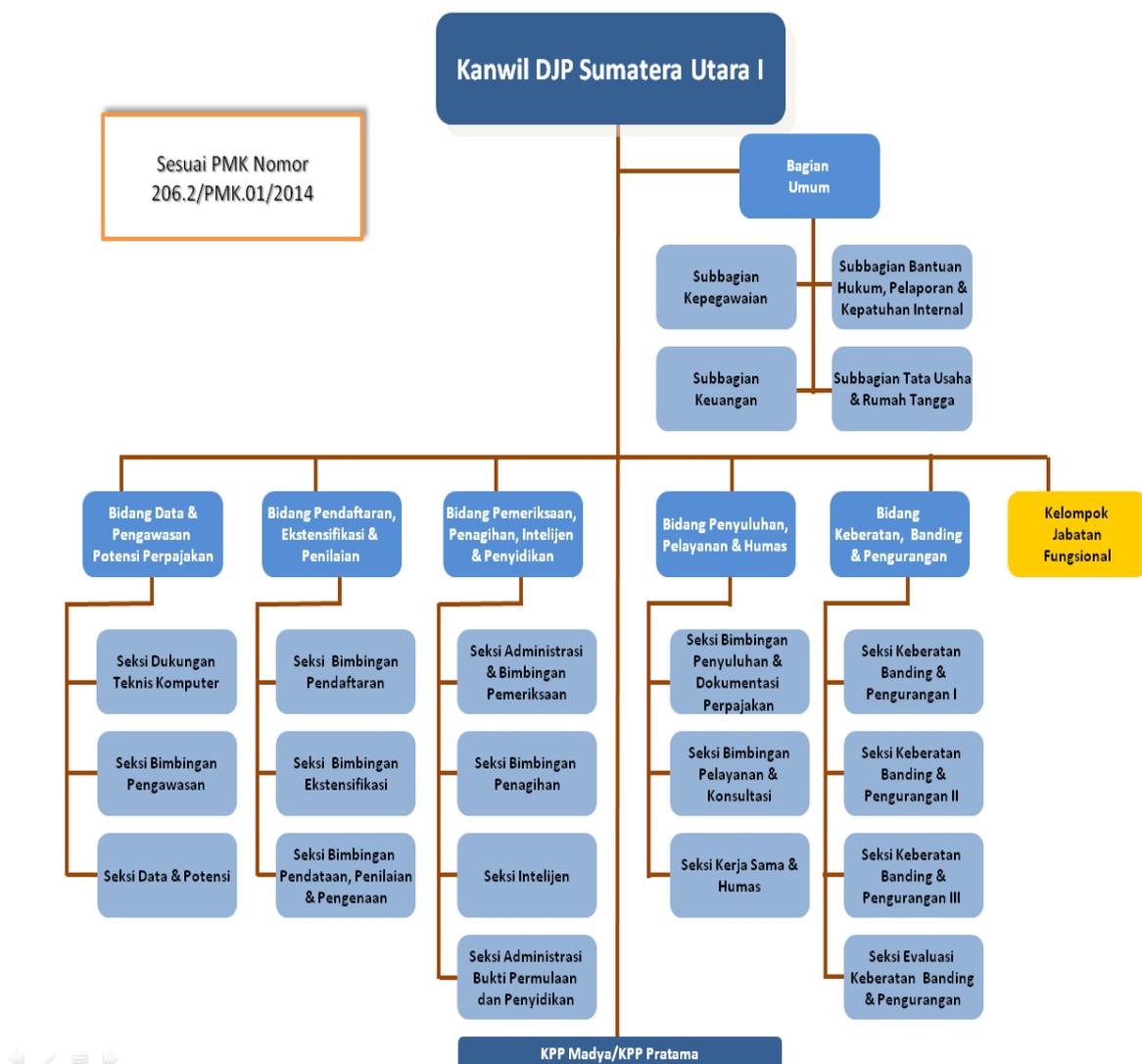
Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara I semula bernama Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Bagian Utara namun berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 131/PMK.01/2006. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01.2006 tanggal 23 Desember 2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak. Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Bagian Utara berganti nama menjadi Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara I dengan wilayah Kota Medan, Kota Binjai, Kabupaten Langkat, Kabupaten Tanah Karo, dan sebagian Kabupaten Deli Serdang.

Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara I merupakan instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Direktorat Jenderal Pajak. Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara I mempunyai tugas untuk melaksanakan koordinasi, bimbingan teknis, pengendalian, analisis, evaluasi, penjabaran kebijakan, serta pelaksanaan tugas di bidang perpajakan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor PMK-206.2/PMK.01/2014 tanggal 17 Oktober 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja

Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara I membawahi KPP, yaitu KPP Madya Medan, KPP Pratama Medan Barat, KPP Pratama Medan Belawan, KPP Pratama Medan Timur, KPP Pratama Medan Polonia, KPP Pratama Medan Kota, KPP Pratama Medan Petisah, KPP Pratama Binjai, dan KPP Pratama Lubuk Pakam.

a. Struktur Organisasi Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara I



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara I

Adapun keterangan dari Struktur Organisasi Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara I adalah sebagai berikut:

1. Bagian Umum

Terdiri atas Sub Bagian Kepegawaian, Sub Bagian Keuangan, Sub Bagian Bantuan Hukum, Laporan dan Kepatuhan Internal, dan Sub Bagian Tata Usaha dan Rumah Tangga.

2. Bidang Data dan Pengawasan Potensi Perpajakan

Terdiri atas Seksi Dukungan Teknis Komputer, Seksi Bimbingan Pengawasan dan Seksi Data dan Potensi.

3. Bidang Pendaftaran, Ekstensifikasi dan Penilaian

Terdiri atas Seksi Bimbingan Pendaftaran, Seksi Bimbingan Ekstensifikasi, dan Seksi Bimbingan Pendataan dan Penilaian dan Pengenaan.

4. Bidang Pemeriksaan, Penagihan, Intelijen dan Penyidikan

Terdiri atas Seksi Administrasi dan Bimbingan Pemeriksaan, Seksi Bimbingan Penagihan, Seksi Intelijen, dan Seksi Administrasi Bukti Permulaan dan Penyidikan.

5. Bidang Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat

Terdiri atas Seksi Bimbingan Penyuluhan dan Pengelolaan Dokumen, Seksi Bimbingan Pelayanan dan Konsultasi, dan Seksi Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat.

6. Bidang Keberatan, Banding dan Pengurangan

Terdiri atas Seksi Keberatan, Banding dan Pengurangan I, Seksi Keberatan, Banding dan Pengurangan II, Seksi Keberatan, Banding dan Pengurangan III, dan Seksi Evaluasi Keberatan, Banding dan Pengurangan.

7. Kelompok Jabatan Fungsional

Terdiri atas Supervisor, Ketua Tim, dan Anggota Tim.

b. Visi dan Misi Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara I

Sebagai instansi vertical dibawah Direktorat Jenderal Pajak maka tujuan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara I adalah sesuai dengan tujuan yang akan dicapai oleh Direktorat Jenderal Pajak yaitu mengoptimalkan penerimaan Negara dari sektor perpajakan dan kesinambungan program reformasi administrasi perpajakan serta transformasi kelembagaan Direktorat Jenderal Pajak telah menetapkan visi dan misi yaitu:

1. Visi

Menjadi institusi penghimpunan penerimaan negara yang terbaik demi menjamin kedaulatan dan kemandirian Negara.

2. Misi

Menjamin penyelenggaraan Negara yang berdaulat dan mandiri dengan:

- a. Mengumpulkan penerimaan berdasarkan kepatuhan pajak suka rela yang tinggi dan penegakan hukum yang adil.
- b. Pelayanan berbasis teknologi modern untuk kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan.
- c. Aparatur pajak yang berintegritas, kompeten dan profesional, dan
- d. Kompensasi yang kompetitif berbasis sistem manajemen kinerja.

c. Tugas dan Fungsi Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara I

Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara I melaksanakan peran strategis dengan mendapat mandat dari Direktorat Jenderal Pajak terlebih dahulu yaitu pencapaian target penerimaan negara dari sektor pajak. Oleh karena itu dalam pencapaian mandat yang telah diberikan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara I selalu berkoordinasi dengan Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak dan Kantor Pelayanan Pajak di lingkungannya agar tugas dan fungsi Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara I dapat tercapai dan berjalan sesuai dengan yang diinginkan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206.2/PMK.01/2014 tentang “Organisasi Dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak. Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara I mempunyai tugas melaksanakan koordinasi, bimbingan teknis, pengendalian, analisis, evaluasi, penjabaran kebijakan serta pelaksanaan tugas di bidang perpajakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku”.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara I menyelenggarakan fungsi:

1. Koordinasi dan pemberian bimbingan dan evaluasi pelaksanaan tugas Direktorat Jenderal Pajak.
2. Pengamanan rencana kerja dan rencana penerimaan di bidang perpajakan.
3. Pemberian bimbingan konsultasi, pengawasan, dan penggalian potensi perpajakan serta pemberian dukungan teknis komputer.

4. Pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data serta penyajian informasi perpajakan.
5. Pemberian bimbingan pendataan dan penilaian serta pemberian bimbingan dan pemantauan pengenaan.
6. Pemberian bimbingan teknis pemeriksaan dan penagihan, serta pelaksanaan dan administrasi pemeriksaan, penyidikan dan intelijen.
7. Pemberian bimbingan pelayanan dan penyuluhan, pelaksanaan hubungan masyarakat, serta penyiapan dan pelaksanaan kerjasama perpajakan.
8. Pemberian bimbingan dan penyelesaian pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan.
9. Pemberian bimbingan dan pelaksanaan penyelesaian keberatan, banding, pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi, dan pengurangan atau pembatalan ketetapan pajak yang tidak benar, serta pelaksanaan urusan gugatan.
10. Pemberian bimbingan dan penyelesaian pembetulan keputusan keberatan, keputusan pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi, dan keputusan pengurangan atau pembatalan ketetapan pajak yang tidak benar.
11. Pemberian bimbingan dan pelaksanaan urusan kepegawaian, perencanaan, dan pengembangan sumber daya manusia.
12. Pengelolaan kinerja di lingkungan Kantor Wilayah.
13. Pelaksanaan urusan bantuan hukum.
14. Pelaksanaan administrasi kantor.

d. Hasil Penelitian

Berdasarkan penyelesaian keberatan diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 (UU KUP) dan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 194/PMK.03/2007 Tentang Tata Cara Pengajuan dan Penyelesaian Keberatan yang dilengkapi oleh Peraturan Dirjen Pajak SE-11/PJ2014. Wajib Pajak dapat mengajukan keberatan dengan menyampaikan surat keberatan hanya kepada DJP (Direktur Jenderal Pajak) atas suatu SKPLB (Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar), SKPKB (Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar), SKPKBT (Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambah), SKPN (Surat Ketetapan Pajak Nihil) dan pemotongan/pemungutan oleh pihak ketiga berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

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

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

Tabel 4.2 Jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) di bidang Keberatan, Banding dan Pengurangan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara I

No	Jabatan	Jumlah (Orang)
1	Kepala Bidang	1
2	Kepala Seksi	4

3	Seksi Penelaah Keberatan (PK I)	4
4	Seksi Penelaah Keberatan (PK II)	4
5	Seksi Penelaah Keberatan (PK III)	4
6	Seksi Penelaah Keberatan (PK IV)	5
7	Pelaksana	4
	Jumlah	26

Sumber: Sub Bagian Kepegawaian Kanwil DJP Sumut I Tahun 2020

Pembagian seksi pada bidang KBP menjadi 4 (empat) sebagaimana tercantum dalam PMK No. 62 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagaimana dijelaskan pada Pasal 25 ayat (1,2,3, dan 4) yaitu:

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

Berdasarkan Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor KEP-11/PJ/2013 adapun alur yang harus dilakukan oleh Unit Pelaksana Penelitian Keberatan dalam penyelesaian keberatan yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara I untuk menangani kasus keberatan yang diajukan oleh Wajib Pajak yang terdaftar di KPP dimulai dari pengajuan keberatan dengan memenuhi persyaratan formal hingga pengiriman Surat Keputusan (SK) Keberatan dan pengiriman salinan surat Keputusan (SK) Keberatan ke KPP, yaitu:

- a. Pengiriman surat permintaan data, informasi, dan/atau dokumen ke KPP.

- b. Analisis sengketa terhadap berkas keberatan.
- c. Peminjaman buku, catatan, data, informasi, permintaan keterangan atau bukti kepada Wajib Pajak, peninjauan tempat Wajib Pajak termasuk tempat lain yang diperlukan, pembahasan dan klarifikasi dengan Wajib Pajak.
- d. Permintaan keterangan atau bukti terkait dengan materi yang disengketakan kepada pihak ketiga yang mempunyai hubungan dengan Wajib Pajak.
- e. Permintaan untuk melakukan pemeriksaan untuk tujuan lain dalam rangka penyelesaian keberatan.
- f. Pembahasan keberatan.
- g. Pembuatan kertas kerja penelitian dan laporan penelitian keberatan.
- h. Penyampaian Surat Pemberitahuan Untuk Hadir (SPUH).
- i. Penerbitan surat tugas pengganti.
- j. Penerbitan dan pengiriman Surat Keputusan (SK) Keberatan.
- k. Konfirmasi penerimaan Surat Keputusan (SK) Keberatan.

Dalam penelitian ini data yang diambil penulis terkait permohonan dan penyelesaian keberatan untuk tahun 2017, 2018 dan 2019 dengan melakukan penelitian langsung di Seksi Penerimaan dan Keberatan pada Kanwil DJP Sumatera Utara I, data dimaksud adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3 Jumlah Permohonan Keberatan Atas Jenis Pajak PPN Dalam Negeri Tahun 2017 s.d 2019

NO	TAHUN PAJAK	KEBERATAN PPN		Total
		Mengabulkan	Menolak	
1	2017	25	52	77
2	2018	68	46	114
3	2019	99	101	200
Total		192	199	391

Sumber: Kanwil DJP Sumut I Tahun 2020

Dari hasil data diatas, diketahui pada tahun 2017 untuk jenis pajak PPN sebanyak 52 berkas dari 77 berkas keberatan yang masuk pada tahun yang sama diputuskan dengan putusan menolak. Ditahun berikutnya sebanyak 46 berkas dari 114 berkas keberatan yang masuk dengan keputusan menolak. Akan tetapi, pada tahun 2019 kita dapat melihat pengajuan keberatan atas jenis pajak PPN, yaitu keputusan menolak lebih banyak dari pada keputusan mengabulkan dengan rata-rata keputusan menolak lebih 50% dari dari total keberatan yang masuk, dimana sebanyak 101 berkas dari 200 berkas keberatan yang masuk pada tahun yang sama diputuskan dengan putusan menolak. Jumlah tersebut terbilang cukup besar yang menandakan bahwa proses penelitian persyaratan formal pengajuan berkas keberatan di Kanwil DJP Sumatera Utara I itu sangat penting dilakukan. Karena terkadang surat terlanjur dikirim ke Kanwil, tetapi surat tersebut ternyata luput dari penelitian menyeluruh. Maka pada tahap ini penolakan atas keberatan yang diajukan oleh Wajib Pajak dapat terjadi.

B. Pembahasan

1. Analisis Penyelesaian Keberatan Terhadap Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) Di Kanwil DJP Sumatera Utara I

a. Pengiriman Surat Permintaan Data, Informasi, Dan/Atau Dokumen Ke KPP

Tim Peneliti Keberatan membuat surat permintaan data, informasi, dan/atau dokumen ke KPP dan mengirimkannya paling lama 5 (lima) hari kerja setelah berkas keberatan diterima lengkap atau 3 (tiga) hari kerja setelah jangka waktu sebagaimana disebutkan dalam surat permintaan bukti sebagai wakil Wajib Pajak.

Tim Peneliti Keberatan membuat pemberitahuan penerimaan data, informasi, dan/atau dokumen secara tertulis kepada Kepala KPP yang mengirimkan data, informasi, dan/atau dokumen paling lama 5 (lima) hari kerja setelah data, informasi, dan/atau dokumen diterima.

b. Analisis Sengketa Terhadap Berkas Keberatan

Tim Peneliti keberatan melakukan analisis sengketa terhadap berkas keberatan. Hasil analisis sengketa Tim Peneliti Keberatan dituangkan dalam bentuk matrik. Matrik sengketa keberatan dibuat oleh Tim Peneliti Keberatan paling lama 5 (lima) hari kerja setelah data, informasi, dan/atau dokumen dari KPP diterima.

c. Peminjaman Buku, Catatan, Data, Informasi, Permintaan Keterangan Atau Bukti Kepada Wajib Pajak, Peninjauan Tempat Wajib Pajak Termasuk Tempat Lain Yang Diperlukan, Pembahasan Dan Klarifikasi Dengan Wajib Pajak

Dalam proses penyelesaian keberatan Direktur Jenderal Pajak berwenang untuk:

1. Meminjam buku, catatan, data, dan informasi dalam bentuk *hardcopy* dan/atau *softcopy* kepada Wajib Pajak

Tim Peneliti Keberatan meminjam buku, catatan, data, dan informasi dalam bentuk *hardcopy* dan/atau *softcopy* kepada Wajib Pajak terkait dengan materi yang disengketakan melalui penyampaian surat permintaan peminjaman buku, catatan, data, dan informasi. Wajib Pajak harus memenuhi permintaan

peminjaman paling lama 15 (lima belas) hari kerja setelah tanggal surat permintaan peminjaman dikirim.

Apabila sampai dengan jangka waktu berakhir dan setelah dilakukan pengecekan kelengkapan atas berkas yang diserahkan Wajib Pajak tersebut diketahui bahwa Wajib Pajak tidak meminjamkan sebagian atau seluruh buku, catata, data, dan informasi, maka Tim Peneliti Keberatan membuat surat permintaan peminjaman yang kedua paling lama 10 (sepuluh) hari kerja. Dalam hal masih diperlukan, maka Tim Peneliti Keberatan dapat membuat surat permintaan peninjauan buku, catatan, data, dan informasi tambahan.

Surat permintaan peminjaman disampaikan kepada Wajib Pajak secara langsung dengan bukti penerimaan dari Wajib Pajak, melalui pos dengan bukti pengiriman surat, atau melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat.

Dalam hal sampai dengan batas akhir pemenuhan permintaan peminjaman, Wajib Pajak tidak memenuhi sebagian atau seluruhnya permintaan peminjaman, Tim Peneliti Keberatan membuat berita acara paling lama 10 (sepuluh) hari kerja setelah batas waktu sebagaimana dimaksud dalam surat permintaan peminjaman dan tetap memproses sesuai dengan data yang ada dan/atau diterima.

Apabila Wajib Pajak tidak menyerahkan asli bukti pemotongan atau pemungutan pajak saat keberatan atas suatu pemotongan atau pemungutan pajak, maka Tim Peneliti Keberatan tetap memproses sesuai data yang ada atau diterima.

2. Meminta Wajib Pajak untuk memberikan keterangan terkait dengan materi yang disengketakan melalui penyampaian surat permintaan keterangan.

Tim Peneliti Keberatan dapat meminta keterangan secara tertulis terkait dengan materi yang disengketakan melalui penyampaian surat permintaan keterangan. Wajib Pajak harus memenuhi permintaan keterangan paling lama 15 (limabelas) hari kerja setelah tanggal surat permintaan keterangan dikirim. Apabila sampai dengan jangka waktu berakhir, Wajib Pajak tidak memberikan keterangan, maka Tim Peneliti Keberatan membuat surat permintaan keterangan yang kedua paling lama 10 (sepuluh) hari kerja setelah jangka waktu berakhir. surat permintaan keterangan dikirim oleh Wajib Pajak secara langsung dengan bukti penerimaan dari Wajib Pajak, melalui pos dengan bukti pengiriman surat, atau melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat.

Dalam hal sampai dengan batas akhir pemenuhan permintaan keterangan, Wajib Pajak tidak memenuhi sebagian atau seluruhnya permintaan keterangan Tim Peneliti Keberatan membuat berita acara paling lama 10 (sepuluh) hari kerja setelah batas waktu sebagaimana dimaksud dalam surat permintaan keterangan dan tetap memproses sesuai keterangan yang ada dan/atau diterima.

Dalam hal Wajib Pajak menyampaikan alasan tambahan atau penjelasan tertulis untuk melengkapi dan/atau memperjelas Surat Keberatan sebelum Surat Pemberitahuan Untuk Hadir (SPUH) disampaikan, Tim Peneliti Keberatan dapat mempertimbangkan alasan tambahan atau penjelasan tertulis Wajib Pajak tersebut dalam memproses penyelesaian keberatan.

3. Meninjau tempat Wajib Pajak, termasuk tempat lain yang diperlukan

Apabila diperlukan, kepala unit pelaksana penelitian keberatan atas nama Direktur Jenderal Pajak dapat menugaskan Tim Peneliti Keberatan untuk meninjau tempat Wajib Pajak termasuk tempat lain yang diperlukan dengan menerbitkan Surat Tugas Peninjauan Lapangan dalam rangka penelitian keberatan.

Sebelum melaksanakan peninjauan lapangan, Tim Peneliti Keberatan mengirimkan Surat Pemberitahuan Peninjauan Lapangan dalam rangka penelitian keberatan. Tim Peneliti Keberatan menuangkan hasil peninjauan lapangan dalam Laporan Hasil Peninjauan Lapangan dalam rangka penelitian keberatan dengan menggunakan formulir.

4. Melakukan pembahasan dan klarifikasi mengenai hal-hal yang diperlukan dengan memanggil Wajib Pajak

Kepala unit pelaksana penelitian keberatan atas nama Direktur Jenderal Pajak dapat melakukan pembahasan dan klarifikasi mengenai hal-hal yang diperlukan dengan memanggil Wajib Pajak melalui penyampaian surat panggilan. Tim Peneliti Keberatan membuat surat panggilan untuk melakukan pembahasan dan klarifikasi atas sengketa perpajakan.

Surat panggilan disampaikan kepada Wajib Pajak paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sebelum tanggal pembahasan dan klarifikasi atas sengketa perpajakan. Surat panggilan disampaikan kepada Wajib Pajak secara langsung dengan bukti penerimaan dari Wajib Pajak, melalui pos dengan bukti pengiriman surat, atau melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti

pengiriman surat. Tim Peneliti Keberatan menuangkan hasil pembahasan dan klarifikasi dalam berita acara pembahasan dan klarifikasi sengketa perpajakan.

d. Permintaan Keterangan Atau Bukti Terkait Dengan Materi Yang Disengketakan Kepada Pihak Ketiga Yang Mempunyai Hubungan Dengan Wajib Pajak

Apabila diperlukan keterangan atau bukti terkait dengan materi yang disengketakan kepada pihak ketiga yang mempunyai hubungan dengan Wajib Pajak, kepala unit pelaksana penelitian keberatan atas nama Direktur Jenderal Pajak meminta keterangan atau bukti terkait dengan materi yang disengketakan kepada pihak ketiga yang mempunyai hubungan dengan Wajib Pajak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2011, melalui penyampaian surat permintaan keterangan atau bukti. Tim Peneliti Keberatan membuat surat permintaan keterangan atau bukti kepada pihak ketiga yang mempunyai hubungan kepada Wajib pajak.

Surat permintaan keterangan atau bukti disampaikan kepada pihak ketiga secara langsung dengan bukti penerimaan pihak ketiga yang berwenang, melalui pos dengan bukti pengiriman surat, atau melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat. Dalam hal pihak ketiga terikat oleh kewajiban merahasiakan, termasuk kerahasiaan bank, Tim Peneliti Keberatan meminta peniadaan kerahasiaan pihak ketiga sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam hal permintaan keterangan atau bukti kepada pihak ketiga yang mempunyai hubungan dengan Wajib Pajak belum dijawab, keberatan tetap diproses sesuai data yang ada.

e. Permintaan Untuk Melakukan Pemeriksaan Untuk Tujuan Lain Dalam Rangka Penyelesaian Keberatan

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

Permintaan pemeriksaan untuk tujuan lain dalam rangka penyelesaian keberatan dilakukan dengan memperhatikan jangka waktu dan tahapan pemeriksaan tujuan lain serta jangka waktu dan tahapan penyelesaian keberatan.

f. Pembahasan Keberatan

Sebelum Surat Pemberitahuan Untuk Hadir (SPUH) diterbitkan, Tim Peneliti Keberatan melakukan penelitian pemenuhan kriteria untuk dilakukan pembahasan terhadap hasil penelitian atas pengajuan keberatan oleh Wajib Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

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

Tim Pembahas Keberatan menyusun Notula Rapat Pembahasan dan menyampaikan kepada kepala unit pelaksana penelitian keberatan sebagai bahan

masukan dan pertimbangan dalam pengambilan keputusan untuk penyelesaian keberatan Wajib Pajak.

g. Pembuatan Kertas Penelitian Dan Laporan Penelitian Keberatan

Tim Peneliti Keberatan melakukan penelitian atas buku, catatan, data, dan informasi serta keterangan yang terkait dengan keberatan Wajib Pajak. Berdasarkan hasil penelitian, Tim Peneliti Keberatan membuat Kertas Kerja Penelitian Keberatan hanya apabila terjadi perbedaan perhitungan angka antara Pemeriksa dan Tim Peneliti Keberatan.

Dalam rangka pengujian Pasal 26A ayat (4) Undang-Undang KUP dan Pasal 14 ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9/PMK.03/2013, maka Tim Peneliti Keberatan membuat Kertas Kerja Penelitian Alur Dokumen yang isinya mengenai:

1. Rincian dokumen yang diminta oleh Pemeriksa;
2. Rincian dokumen yang diberikan maupun yang tidak diberikan oleh Wajib Pajak kepada Pemeriksa;
3. Rincian dokumen yang diminta oleh Tim Peneliti Keberatan;
4. Rincian dokumen yang diberikan maupun yang tidak diberikan oleh Wajib Pajak kepada Tim Peneliti Keberatan;
5. Dalam hal Wajib Pajak tidak memberikan dokumen, Tim Peneliti Keberatan memberikan keterangan atas tidak diberikannya dokumen oleh Wajib Pajak;
6. Dalam hal sengketa keberatan Wajib Pajak hanya bersifat yuridis maka Kertas Kerja Penelitian Alur Dokumen dapat tidak dibuat;
7. Tim Peneliti Keberatan membuat Laporan Penelitian Keberatan;

8. Tim Peneliti Keberatan meneliti kembali pencantuman data, meneliti kembali penulisan, dan meneliti kembali perhitungan dalam Laporan Penelitian Keberatan sebelum disampaikan kepada kepala unit pelaksana penelitian keberatan.

h. Penyampaian Surat Pemberitahuan Untuk Hadir (SPUH)

Sebelum menerbitkan Surat Keputusan Keberatan, kepala unit pelaksana penelitian keberatan atas nama Direktur Jenderal Pajak meminta Wajib Pajak untuk hadir guna memberikan keterangan atau memperoleh penjelasan mengenai keberatan Wajib Pajak melalui penyampaian Surat Pemberitahuan Untuk Hadir (SPUH) yang dilampiri dengan:

- 1) Pemberitahuan daftar hasil penelitian keberatan; dan
- 2) Formulir surat tanggapan hasil penelitian keberatan.

Tim Peneliti Keberatan membuat SPUH beserta lampirannya, SPUH beserta lampirannya disampaikan kepada Wajib Pajak secara langsung dengan bukti penerimaan dari Wajib Pajak, melalui pos dengan bukti pengiriman surat, atau melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat.

Wajib Pajak diberi kesempatan untuk menanggapi secara tertulis sesuai dengan formulir surat tanggapan hasil penelitian keberatan yang dilampirkan dalam SPUH disertai buku, catatan, data, atau informasi yang mendukung uraian dalam tanggapan secara tertulis paling lama 10 (sepuluh) hari kerja setelah tanggal SPUH dikirim. Pemberitahuan Daftar Hasil Penelitian Keberatan yang disampaikan kepada Wajib Pajak melalui SPUH tidak bersifat final.

Dalam hal Wajib Pajak menggunakan hak untuk hadir memberikan keterangan atau memperoleh penjelasan mengenai keberatan Wajib Pajak, Tim Peneliti Keberatan membuat berita acara dengan menggunakan formulir sebagai berikut:

- a. Berita acara kehadiran dan pemberian keterangan tertulis; atau
- b. Berita acara kehadiran Wajib Pajak tetapi tidak memberikan keterangan tertulis; atau
- c. Berita acara kehadiran Wajib Pajak memberikan keterangan tetapi tidak bersedia tanda tangan.

Wajib Pajak yang tidak menggunakan hak untuk hadir memberikan keterangan atau mengenai keberatan Wajib Pajak, Tim Peneliti Keberatan membuat berita acara dengan menggunakan formulir:

- 1) Berita acara ketidakhadiran Wajib Pajak dan tidak memberikan keterangan tertulis; atau
- 2) Berita acara ketidakhadiran Wajib Pajak dan memberikan keterangan tertulis.

Wajib pajak tidak menggunakan hak untuk hadir, proses keberatan tetap diselesaikan tanpa menunggu kehadiran Wajib Pajak.

i. Penerbitan Surat Tugas Pengganti

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

Pergantian pegawai saat adanya perubahan susunan Tim Peneliti Keberatan di Kanwil DJP Sumut I dilakukan saat pegawai yang

bertanggungjawab akan sebuah kasus keberatan harus dipindah tugaskan ke tempat lain. Jika hal ini terjadi maka Kepala kanwil DJP Sumut I membuat surat pengganti kepada pegawai yang berwenang untuk melanjutkan penyelesaian keberatan oleh pegawai sebelumnya sehingga pergantian tugas tidak menghambat proses penyelesaian keberatan yang sedang diselesaikan.

j. Penerbitan Dan Pengiriman Surat Keputusan Keberatan

Kelapa unit pelaksana penelitian keberatan menerbitkan Surat Keputusan (SK) keberatan berdasarkan Laporan Penelitian Keberatan. SK keberatan asli untuk unit peneliti keberatan sedangkan salinan untuk Wajib Pajak, KPP tempat Wajib Pajak terdaftar dan/atau tempat Pengusaha kena Pajak dikukuhkan, dan Direktur Jenderal Pajak.

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

k. Konfirmasi Penerimaan Surat Keputusan Keberatan

Unit pelaksana penelitian keberatan mengirimkan Lembar Konfirmasi ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar dan/atau Pengusaha Kena Pajak dikukuhkan paling lambat tanggal 10 (sepuluh) bulan berikutnya setelah diterbitkannya Surat Keputusan Keberatan.

Kantor Pelayanan Pajak mengirimkan kembali Lembar Konfirmasi tersebut di atas kepala unit pelaksana penelitian keberatan paling lama 5 (lima) hari setelah Lembaran Konfirmasi diterima.

2. Penyelesaian Keberatan Mencapai Target Penerimaan Pajak

a. Analisa data

Dalam pelaksanaan proses pengajuan surat keberatan pajak akan terdapat beberapa hambatan/masalah yang membuat waktu yang diperkirakan meleset. Permasalahan yang timbul dalam prosedur pengajuan dan hal-hal yang bersangkutan adalah sebagai berikut:

1. Faktor yang menyebabkan Wajib Pajak yang belum mengerti bagaimana cara mengajukan pajak, yang disebabkan oleh:
 - a. Kurangnya tingkat kepatuhan dan kesadaran Wajib Pajak, baik dari segi pembayaran pajak maupun dari segi kepatuhan terhadap perundang-undangan perpajakan.
 - b. Ketidakhadiran Wajib Pajak dalam sosialisasi-sosialisasi yang diadakan KPP setempat, sehingga kurangnya pengetahuan dan wawasan Wajib Pajak mengenai ketentuan-ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - c. Rendahnya *Law Enforce* (kekuatan hukum) dari Wajib Pajak yang menganggap bahwa pajak merupakan suatu paksaan, sehingga terdapat unsur ketidakhadiran dalam pembayaran pajak.
2. Adanya Wajib Pajak yang mengajukan Surat Keberatan tidak disertai dengan alasan-alasan yang jelas dan benar, yang disebabkan oleh:
 - a. Termasuk masalah sosialisasi yang diadakan KPP setempat, namun hanya sedikit Wajib Pajak yang diundang tersebut hadir.

- b. Masalah pembukuan yang belum memenuhi persyaratan formal, sehingga menyebabkan surat keberatan tersebut tidak dapat diproses (dikabulkan) karena alasan yang tidak benar.

Pada umumnya dalam mengajukan surat keberatan Wajib Pajak harus melengkapi surat permohonan dengan beberapa persyaratan formal. Persyaratan formal yang dimaksud adalah seperti yang terdapat pada Pasal 25 UU No. 6 Tahun 1983 (KUP) UU No. 9 Tahun 1994 (Perubahan Kesatu) UU No. 16 Tahun 2000 (Perubahan Kedua) dan diperbaharui lagi pada UU No. 28 Tahun 2007 (tentang Perubahan Ketiga UU Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan).

3. Faktor yang menyebabkan Wajib Pajak merasa dirugikan dalam masalah pembayaran pajak atau besarnya pajak yang harus dibayar, yang disebabkan oleh:
 - a. Kurangnya tingkat kepatuhan dan kesadaran Wajib Pajak, baik dari segi pembayaran pajak maupun dari segi kepatuhan terhadap perundang-undangan perpajakan.
 - b. Wajib Pajak melihat adanya ketidakcocokan/kesesuaian dalam perhitungan SPT berdasarkan perhitungan Wajib Pajak sendiri dengan perhitungan oleh pihak fiskus. Biasanya Wajib Pajak melihat bahwa perhitungan dari pihak fiskus lebih besar, sehingga Wajib Pajak merasa dirugikan.
 - c. Ketidaksetujuan Wajib Pajak terhadap ketepatan pajaknya atau besarnya jumlah yang dipergunakan sebagai Dasar Pengenaan Pajak atas suatu surat ketepatan.

- d. Berkaitan juga dengan masalah administrasi yang menyangkut sarana-sarana yang diperlukan untuk menunjang kelancaran tugas-tugas penyelesaian di Seksi Keberatan.
 - e. Berkaitan dengan Sumber Daya Manusia (SDM) dan tingkat pendidikan Wajib Pajak yang kurang dalam memahami ketentuan-ketentuan yang berlaku dalam peraturan perundang-undangan.
 - f. Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi/Badan yang menggunakan norma perhitungan menganggap persentasenya terlalu besar.
 - g. Kurangnya ketelitian dan perhatian bagi Wajib Pajak Orang Pribadi atau Badan yang menyelenggarakan pembukuan.
4. Kesalahan teknis atau keterlambatan pengiriman Surat Keberatan serta berkas-berkas Wajib Pajak, sehingga dapat memperpanjang proses dan waktu.

Adapun kendala-kendala yang dihadapi oleh pihak fiskus dalam penyelesaian keberatan adalah sebagai berikut:

- a. Terbatasnya kuantitas penelaah keberatan yang tidak seimbang dengan volume keberatan yang harus diselesaikan.
- b. Kurangnya koordinasi dengan pemeriksa di KPP dalam hal peminjaman berkas meminta tanggapan atas surat keberatan yang diajukan oleh Wajib Pajak

Adapun penyelesaian keberatan Wajib Pajak harus diselesaikan dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan sejak tanggal diterima surat keberatan tersebut. hal keberatan diatur pada Pasal 25 UU No. 16 Tahun 2000 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Keberatan harus diajukan dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan sejak tanggal dikirim surat ketetapan pajak atau sejak tanggal

pemotongan/pemungutan pajak, kecuali apabila Wajib Pajak dapat menunjukkan bahwa jangka waktu tersebut tidak dapat dipenuhi oleh keadaan di luar kekuasaannya. Dalam Pasal 26 UU No. 16 Tahun 2000 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Keputusan Keberatan dilakukan oleh Dirjen Pajak dalam jangka waktu paling lama 12 (dua belas) bulan sejak tanggal surat keberatan diterima, harus memberikan keputusan atas keberatan yang diajukan. Sebelum surat keputusan diterbitkan Wajib Pajak dapat menyampaikan alasan tambahan atau tertulis. Keputusan Direktur Jenderal Pajak atas keberatan dapat berupa menerima seluruhnya atau sebagian, menolak atau menambah besarnya jumlah pajak yang terutang.

Terhambatnya proses pengajuan keberatan karena salah satu syarat yang dilampirkan tidak terpenuhi oleh Wajib Pajak yang bersangkutan, karena kurangnya informasi.

5. Data Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai Pada Kanwil DJP Sumut I

Dalam penelitian ini data yang diambil penulis terkait dengan penerimaan pajak pertambahan nilai dengan melakukan penelitian langsung di Kanwil DJP Sumut I di Seksi Penerimaan dan Keberatan, data yang dimaksud adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4 Data Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai Tahun 2017 s.d 2019

No	Tahun Pajak	Target	Penerimaan	Dalam Persentase (%)
1	2017	20,641,532,501,000	17,146,253,368,328	83%
2	2018	20,023,523,310,000	17,162,877,622,763	86%
3	2019	18,558,642,691,000	16,648,491,818,225	90%

Sumber: Kanwil DJP Sumut I Tahun 2020

Dari hasil data diatas, diketahui pada tahun 2017 penerimaan sebesar 17,146,253,368,328 dari target sebesar 20,641,532,501,000 dengan persentase sebesar 83%. Ditahun berikutnya penerimaan sebesar 17,162,877,622,763 dari target 20,023,523,310,000 dengan persentase sebesar 86%. Dan pada tahun 2019 penerimaan sebesar 16,648,491,818,225 dari target 18,558,642,691,000 dengan persentase sebesar 90%. Dari jumlah data tersebut penerimaan pajak meningkat dan mencapai target secara signifikan.

b. Evaluasi Data

Sebenarnya poses pengajuan keberatan oleh Wajib Pajak tidaklah membutuhkan waktu yang lama. Hanya saja sampai saat ini kebanyakan Wajib Pajak tidak mengetahui syarat-syarat kelengkapan lampiran pada saat Wajib Pajak mengajukan keberatan. Apabila masalah-masalah di atas timbul, maka proses pengajuan keberatan dapat menjadi lama, karena ketidakjelasan alasan-alasan yang diberikan oleh Wajib Pajak tersebut. Namun Wajib Pajak yang mengajukan keberatan di Kanwil DJP Sumut I hampir seluruhnya mengetahui syarat-syarat kelengkapan lampiran dan memberikan alasan yang jelas dalam mengajukan keberatan pajak sehingga keberatan tersebut diproses dan diterima oleh Dirjen Pajak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan penyelesaian keberatan terhadap penerimaan pajak pertambahan nilai, terdapat kesimpulan adalah:

1. Cara menyelesaikan permohonan keberatan, yaitu:
 1. Pengiriman surat permintaan data, informasi, dan/atau dokumen ke KPP.
 2. Analisis sengketa terhadap berkas keberatan.
 3. Peminjaman buku, catatan, data, informasi, permintaan keterangan atau bukti kepada Wajib Pajak, peninjauan tempat Wajib Pajak termasuk tempat lain yang diperlukan, pembahasan dan klarifikasi dengan Wajib Pajak.
 4. Permintaan keterangan atau bukti terkait dengan materi yang disengketakan kepada pihak ketiga yang mempunyai hubungan dengan Wajib Pajak.
 5. Permintaan untuk melakukan pemeriksaan untuk tujuan lain dalam rangka penyelesaian keberatan.
 6. Pembahasan keberatan.
 7. Pembuatan kertas kerja penelitian dan laporan penelitian keberatan.
 8. Penyampaian Surat Pemberitahuan Untuk Hadir (SPUH).
 9. Penerbitan surat tugas pengganti.
 10. Penerbitan dan pengiriman Surat Keputusan (SK) Keberatan.
 11. Konfirmasi penerimaan Surat Keputusan (SK) Keberatan.

2. Kendala-kendala yang dihadapi dalam proses penyelesaian keberatan:
 1. Dari pihak Wajib Pajak adalah kurangnya pemahaman Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan yang berlaku dalam pengajuan keberatan.
 2. Dari pihak petugas keberatan adalah kurangnya koordinasi dengan pemeriksa di KPP dalam hal peminjaman berkas meminta tanggapan atas surat keberatan yang diajukan oleh Wajib Pajak.
3. Mengetahui Prosedur Penyelesaian Keberatan Terhadap Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) Di Kanwil DJP Sumatera Utara I.
4. Mengetahui Penyelesaian Keberatan Sudah Mencapai Target Penerimaan Terhadap Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) Di Kanwil DJP Sumatera Utara I.

B. Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan, maka peneliti memberikan saran agar bermanfaat dalam meningkatkan penyelesaian keberatan, adalah sebagai berikut:

- a. Diadakan penyuluhan tentang perpajakan kepada setiap Wajib Pajak tentang pentingnya pajak dan untuk apa pajak itu dibayar sehingga Wajib Pajak merasa sadar dan tidak merasa dipaksa membayar pajak sesuai Undang-Undang yang berlaku.
- b. Kewajiban pembukuan Wajib Pajak agar diawasi/diproses sehingga tidak mengakibatkan kesalahan dalam penetapan pajak terutang. Agar data untuk penyelesaian keberatan dapat diperoleh dengan mudah sehingga dapat menerbitkan keputusan yang sebenarnya.

- c. Memperbanyak buku-buku/brosur mengenai perpajakan khususnya tentang keberatan.
- d. Selain pemberian penyuluhan kepada Wajib Pajak, ada baiknya Direktorat Jenderal Pajak juga memberikan penyuluhan kepada pihak Fiskus agar pengetahuan dan pemahaman mereka lebih baik lagi tentang Pajak, khususnya mengenai Keberatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. 2013. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Jakarta: Kencana.
- Damayanti, T. W., dan Supramono. 2010. *Perpajakan Indonesia Mekanis medan Perhitungan*. Yogyakarta: Andi.
- Diana, A., dan Lilis Setia Wati. 2010. *Perpajakan Indonesia Konsep, Aplikasi, dan Penuntun Praktis*. Yogyakarta: Andi.
- Eka Jelita Putri. 2018. *Tugas Akhir (Kantor Direktorat Jenderal Pajak Sumut 1)*. Medan: Program Studi Diploma Tiga Akuntansi Universitas Sumatera Utara.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi.
- Pengantar Peraturan Direktur Jendeal Pajak Nomor PER-52/PJ/2010 Tentang *Tata Cara Pengajuan dan Penyelesaian Keberatan Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan/atau Pajak Penjualan Atas Barang Mewah, dan Ketentuan Pelaksanaannya*.
- Pohan, C. A. 2014. *Pengantar Perpajakan Teori dan Konsep Hukum Pajak*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Resmi, Siti. 2011. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sanjaya, Wina. 2013. *Penelitian Pendidikan Jenis, Metode dan Prosedur*. Jakarta: Kencana.
- Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- <http://repository.fe.unila.ac.id>
- <http://repository.usu.ac.id>