

# **Penyelesaian Permohonan Non Keberatan (Studi Kasus: Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung)**

Amri Utama, Emi Suwarni, Koeharijadi

Program Studi Manajemen-S2 Universitas Bina Darma Palembang  
emi.suwarni@binadarma.ac.id, koesharijadi@yahoo.co.id  
amriutama2@gmail.com

**Abstrak.** Tujuan dari penelitian adalah untuk menganalisis proses penyelesaian permohonan non keberatan yang terdiri dari pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi, pengurangan atau pembatalan surat ketetapan pajak atau surat tagihan pajak. Peneliti menggunakan pendekatan metode penelitian kualitatif. Data diambil dengan cara studi literatur/dokumentasi, pengamatan, wawancara dari beberapa Kepala Seksi Keberatan Banding dan Pengurangan, Penelaah Keberatan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif untuk menjelaskan proses penyelesaian permohonan yang diajukan dari wajib pajak mulai dari proses perencanaan pekerjaan sampai dengan proses pengawasan sesuai dengan teori manajemen. Dengan menggunakan metode deskriptif, maka dapat diketahui presentase penyelesaian permohonan dan jangka waktu penyelesaian permohonan dan hambatan-hambatan di dalam proses penyelesaian permohonan tersebut, antara lain yaitu data wajib pajak yang tidak lengkap dan data yang memang tidak lengkap diberikan oleh wajib pajak serta proses pengawasan mengalami hambatan.

Kata kunci: permohonan non keberatan, penyelesaian permohonan,

## **1 PENDAHULUAN**

Pelaksanaan pembangunan di Indonesia yang merupakan program pemerintah dalam memajukan bangsa dalam berbagai bidang, baik itu dari sektor pendidikan, politik, ekonomi, sosial, budaya, pertahanan, dan keamanan. Sebagaimana tercantum dalam undang-undang, pembangunan di Indonesia ditujukan untuk mensejahterakan rakyat Indonesia. Untuk menjalankan program tersebut pemerintah tidak dapat berjalan sendiri tanpa dukungan dari seluruh rakyat yang ada di dalam suatu negara. Untuk itu kerjasama antara rakyat dan pemerintah menjadi salah satu hal yang sangat penting, hal ini ditujukan agar pembangunan dalam berbagai bidang tersebut dapat berjalan sesuai dengan keinginan rakyat dan negara Indonesia.

Dengan sistem perpajakan self assessment yaitu wajib pajak menghitung, menyetor dan melaporkan pajaknya yang digunakan di Indonesia memberikan ruang kepada wajib pajak dalam mengelola penghitungan dan pembayaran pajaknya. Sedangkan kantor pajak hanya melakukan pengawasan atas laporan yang telah disampaikan oleh wajib pajak, mulai dari pengawasan pembayaran, pelaporan maupun pemotongan pajak baik melalui pemeriksaan maupun konfirmasi data. Sehubungan dengan pengawasan dan pemeriksaan inilah timbulnya ketetapan pajak,

baik itu berupa surat ketetapan pajak maupun surat tagihan pajak, yang bisa jadi menimbulkan sengketa antara aparat pajak dan wajib pajak penafsiran undang-undang.

Atas terbitnya surat ketetapan pajak ini, Wajib Pajak masih dapat mengajukan proses hukum yaitu untuk Surat Ketetapan Pajak Wajib Pajak dapat mengajukan Permohonan Keberatan, sedangkan Permohonan Non Keberatan adalah permohonan yang diajukan oleh Wajib Pajak terkait penghapusan sanksi administrasi baik yang tercantum dalam Surat Ketetapan Pajak maupun Surat Tagihan Pajak, mengajukan pembatalan Surat Ketetapan Pajak yang tidak benar dan pembatalan atas Surat Tagihan Pajak yang tidak benar. yang diatur dalam Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tatacara Perpajakan.

Untuk permohonan non keberatan sebagaimana tercantum dalam pasal 36 ayat 1 huruf a, b,c, dan d No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tatacara Perpajakan harus diselesaikan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam jangka waktu penyelesaian selama 6 bulan sejak permohonan diterima lengkap dengan aturan pelaksanaan Peraturan Menteri Keuangan Nomor-8/PMK/2013 tanggal 02 Januari 2013 dan Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor SE-17/PJ/2014.

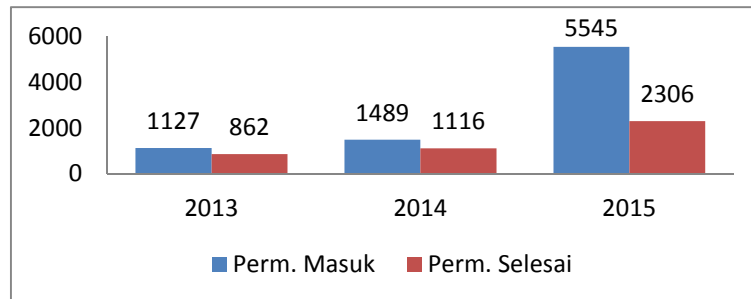
Peneliti menggunakan pendekatan metode penelitian deskriptif kualitatif. Peneliti membutuhkan data-data primer dan sekunder. Dalam melakukan penelitian, peneliti melakukan teknik pengumpulan data yaitu studi literatur/ dokumentasi, wawancara, dan observasi (pengamatan).

## **2 STUDI KASUS PADA KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK SUMATERA SELATAN DAN KEPULAUAN BANGKA BELITUNG**

Penelitian dilakukan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung yang beralamat di Jalan Tasik Kambang Iwak Palembang terhadap 5 orang WP terpilih sebagai informan. Kasus yang diamati dan dianalisis adalah proses penyelesaian permohonan non keberatan. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan beberapa orang informan penelitian yaitu Kepala Bidang Keberatan Banding dan Pengurangan, Kepala Seksi Keberatan Banding dan Pengurangan dan Penelaah Keberatan.

## **3 ANALISIS DAN PEMBAHASAN KASUS**

Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung sebagai tempat wajib pajak untuk mendapatkan keadilan harus memberikan layanan yang baik kepada setiap wajib pajak. Apalagi berdasarkan data permohonan yang masuk dari tahun 2013-2015, jumlah pengajuan permohonan non keberatan yang terdiri dari pengurangan atau penghapusan sanksi, pengurangan atau pembatalan sanksi baik dalam Surat Tagihan Pajak atau Surat Ketetapan Pajak sebagai disajikan dalam tabel berikut ini:



Sumber : Kanwil DJP Sumsel dan Kep Bangka Belitung

Gambar 1.1. Perbandingan Permohonan Masuk dan Selesai

Berdasarkan gambar diatas, bisa kita lihat bahwa setiap tahun pengajuan permohonan semakin meningkat, hal ini menunjukkan bahwa memang banyak wajib pajak yang tidak patuh sehingga diterbitkan sanksi administrasi atau pengawasan yang dilakukan kantor pelayanan pajak semakin baik sehingga Surat Tagihan Pajak diterbitkan kepada wajib pajak yang selama ini belum diawasi secara maksimal. Peningkatan yang paling tinggi adalah untuk tahun 2015 dengan kenaikan lebih dari 200% karena untuk tahun 2015 pemerintah mencanangkan sebagai tahun pembinaan wajib pajak dengan menerbitkan peraturan menteri keuangan nomor PMK-29/PMK.2015 tentang penghapusan sanksi bunga penagihan, PMK-91/PMK.2015 penghapusan sanksi administrasi atas pembetulan yang dilakukan tahun 2015, dan PMK-197/PMK.2015 tentang penghapusan sanksi administrasi atas hasil pemeriksaan yang diterbitkan ketetapan pajak pada tahun 2015.

Proses penyelesaian permohonan merupakan suatu rangkaian proses pekerjaan yang melibatkan kantor pelayanan pajak dan kantor wilayah, mulai dari permohonan masuk di kantor pelayanan pajak sampai nanti surat keputusan diterbitkan oleh kantor wilayah. Oleh karena proses ini merupakan proses yang panjang, maka dalam penyelesaian permohonan ini memerlukan manajemen yang baik agar proses penyelesaian permohonan tersebut dapat berjalan sebagaimana mestinya berdasarkan aturan yang berlaku. George.R.Terry (1977, dalam Usman Effendi 2014:5) mengemukakan bahwa manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya

Penerapan manajemen dapat digunakan di segala bidang, yang disesuaikan dengan kondisi dan bidang kerja yang ada. Badrudin (2015:22) mengemukakan bahwa bidang-bidang kerja tersebut diantaranya manajemen perkantoran, manajemen produksi,, manajemen keuangan, manajemen pemasaran, manajemen personalia, dan manajemen akuntansi. Menurut WilliamLeffingwell & Edwin Robinson(1992, dalam Badrudin 2015:22) manajemen perkantoran dapat didefinisikan sebagai perencanaan, pengendalian, dan pengorganisasian pekerjaan perkantoran serta pebggerakan mereka

yang melaksanakannya agar mencapai tujuan-tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu.

Dengan demikian, pada pokoknya manajemen perkantoran merupakan rangkaian aktivitas merencanakan, mengorganisasikan (mengatur dan menyusun), mengarahkan (memberikan arah dan petunjuk), mengawasi dan mengendalikan (melakukan kontrol) sampai menyelenggarakan secara tertib sesuai tujuan mengenai sesuatu hal atau kegiatan. Hal atau sasaran yang terkena oleh rangkaian kegiatan itu pada umumnya pekerjaan perkantoran mengetik (*typing*), menyimpan warkat/arsip (*filing*), menelepon (*telephoning*), menggandakan (*duplicating*), dan mengirim surat (*mailing*). Persentase penyelesaian permohonan per seksi di Bidang Keberatan banding dan Pengurangan Kanwil DJP Sumsel dan Kep. Bangka Belitung adalah sebagai berikut:

Tabel 1 Perbandingan berkas masuk dan selesai per seksi

No	Seksi	Berkas masuk			Berkas Selesai			%		
		2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
1	KBPI	264	340	1320	202	225	528	76,52	66,18	40,00
2	KBP II	267	332	1271	216	242	547	<b>80,90</b>	72,89	43,04
3	KBP III	<b>340</b>	<b>490</b>	1385	<b>251</b>	<b>396</b>	612	73,82	<b>80,82</b>	<b>44,19</b>
4	EKBP	256	327	<b>1569</b>	193	253	<b>619</b>	75,39	77,37	39,45
Jumlah		1.127	1.489	5.545	862	1116	2306	76,49	74,95	41,59

Sumber : Kanwil DJP Sumsel dan Kep Babel, 2016

Berdasarkan tabel 1 terlihat bahwa terdapat perbedaan yang mencolok antara seksi yang mendapatkan berkas paling banyak dan yang paling sedikit, dan juga terlihat bahwa untuk seksi KBP III, walaupun mereka mendapatkan berkas yang paling banyak tetapi tingkat produktivitas penyelesaian permohonan juga paling tinggi untuk 2 tahun 2013-2014, hal ini menunjukkan bahwa pada proses perencanaan terdapat kelemahan sehingga pembagian berkas tidak merata, yang diakibatkan karena memang proses pekerjaan yang belum terintegrasi dalam suatu sistem, sehingga proses perencanaan ditingkat kepala bidang dan kepala seksi belum bisa akurat sesuai dengan data tunggakan yang terakhir. Sehingga hal ini mempengaruhi proses pelaksanaan hingga pengawasan. Berikut disajikan jangka waktu penyelesaian permohonan:

Tabel 2. Penyelesaian permohonan non keberatan tahun 2013-2015

Tahun	Masuk	Selesai	Saat jatuh Tempo	> 5 bulan	5 bulan
2013	1.127	862	6	421	435
2014	1.489	1.116	7	253	856
2015	5.545	2.306	22	843	1.441

--	--	--	--	--	--

Sumber : Kanwil DJP Sumsel dan Kep Babel, 2016

Tingkat penyelesaian diatas mendekati tanggal jatuh tempo masih banyak terjadi, hal ini dikarena beberapa hal yaitu wajib apajk memberikan data menjelang akhir jatuh tempo, strategi dari penelaah keberatan dan lemahnya pengawasan yang dilakukan. Hal ini juga terlihat dari hasil keputusan yang dikeluarkan yaitu yang akan disajikan pada tabel 3 berikut ini:

Tabel 3 Persentase hasil keputusan permohonan non keberatan

No	Amar Putusan	% Tahun 2013	Tahun 2014	Tahun 2015
1	Menerima	24,01	22,58	41,54
2	Menolak	75,99	67,74	37,68
3	Tolak Formal	0	9,68	20,77
Jumlah		100	100	100

Sumber : Kanwil DJP Sumsel dan Kep Babel, 2016

Berdasarkan data diatas, bisa kita lihat bahwa tingkat keputusan menolak masih mendominasi di tahun 2013 dan 2014, sedangkan untuk tahun 2015 keputusan menerima sedikit lebih tinggi karena adanya thun pembinaan wajib pajak sebagaimana telah disebutkan di atas. Tingginya angka penolakan ini dikarenakan memang wajib pajak tidak dapat memberikan data pendukung atas alasan yang tercantum dalam surat permohonan yang memang harus dibuktikan oleh wajib pajak dan juga karena ketidakhadiran wajib pajak ketika dikonfirmasi perihal sengketa permohonan.

## 4 KESIMPULAN DAN SARAN

### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan penyelesaian permohonan non keberatan di Kanwil DJP Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung masih banyak yang harus diperbaiki dan ditingkatkan, mulai dari sistem perencanaan pekerjaan pelaksanaan, sampai pengawasan yang masih kurang maksimal, ini terlihat dari masih banyaknya penyelesaian yang mendekati jatuh tempo karena proses pekerjaan yang belum menggunakan aplikasi sistem informasi dan pembagian kerja yang belum merata yang diimbangi oleh pelaksanaan yang merata oleh setiap Penelaah Keberatan.

Masih banyak wajib pajak yang tidak memahami proses penyelesaian permohonan non keberatan baik itu tidak lengkap maupun tidak memenuhi ketentuan formal, sehingga terkadang wajib pajak membuat alasan yang bukan sebenarnya, dan tidak dapat membuktikannya dalam proses non keberatan sehingga berkas permohonan ditolak atau dikembalikan. Hal ini terlihat dari tingginya persentase keputusan yang menolak permohonan wajib pajak.

## 4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka peneliti mengajukan saran yaitu bagi DJP untuk selalu dapat meningkatkan kemampuan baik keilmuan maupun manajemen waktu sehingga proses penyelesaian permohonan dapat diselesaikan dengan cepat dan segera menemukan cara untuk meningkatkan proses perencanaan dan pengawasan berkas, sehingga tidak ada berkas yang terlewat dari jatuh tempo. Memberikan pemahaman yang sama kepada setiap petugas di kantor pelayanan pajak agar setiap permohonan yang dikirim ke kantor wilayah benar-benar berkas yang dapat diproses lebih lanjut bukan berkas yang tidak lengkap sehingga harus dikembalikan kepada wajib pajak.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Adhi PKM, *Pengurangan Atau Penghapusan Sanksi Perpajakan*, di akses tanggal 30 Juni 2016 dari <http://tactictaxes.blogspot.co.id/2014>
2. Asep J., *Ketidakadilan Pengenaan Sanksi Bunga Akibat Pembetulan SPT*, diakses pada tanggal 30 Juni 2016 dari <http://www.bppk.kemenkeu.go.id/publikasi/artikel/167-artikel-pajak/20297-ketidakadilan-pengenaan-sanksi-bunga-akibat-pembetulan-spt>
3. Badrudin, 2015, *Dasar-dasar Manajemen*, Bandung, Alfabeta.
4. Burhan B, 2015. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Jakarta, Rajawali Pers.
5. Burhan B, 2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Aktualisasi Metodologi Ke Arah Ragam Kontemporer*, Jakarta, Rajawali Pers.
6. Fendy DS, *Implementasi Pengurangan Sanksi Administrasi Pasal 36 Ayat (1) Huruf a Undang-Undang KUP*, diakses tanggal 30 Juni 2016 dari <http://www.bppk.kemenkeu.go.id/publikasi/artikel/167-artikel-pajak/12386-implementasi-pengurangan-sanksi-administrasi-pasal-36-ayat-1-huruf-a-undang-undang-kup>
7. Husein U, 2008. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Raja Grafindo Persada. Jakarta
8. John H, 2007, *Perpajakan Isu-Isu Kontemporer*. Graha Ilmu. Jakarta
9. Mardiasmo. 2002. *Perpajakan*. Andi Yogyakarta. Yogyakarta
10. Nawawi, Hadari, 2001, *Manajemen Sumberdaya Manusia*, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.
11. Sukarna, 2011, *Dasar-dasar manajemen*, Bandung, Mandar Maju
12. Usman E, 2014, *Asas Manajemen*, Jakarta, RajaGrafindo Persada