

IMPLEMENTASI PENYELESAIAN SENGKETA PAJAK PADA KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK JAKARTA TIMUR

Muhammad Ghifari¹, Heksawan Rahmadi^{1*}

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi

Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

Email : muhammadghifari05@gmail.com¹ , rahmadiheksawan@gmail.com²

*Corresponding Author

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Keywords

The phenomenon in this study concerned the condition of tax dispute resolution, which was abundant and time-consuming. Taxpayers' considerations in responding to decisions issued by the Directorate General of Taxes relate to the legal remedies provided under Article 25 and Article 27 of the General Provisions and Tax Procedures Law. The purpose of this study was to examine how the implementation of tax dispute resolution at the Regional Office of the Directorate General of Taxes (DJP) East Jakarta was carried out, as well as the inhibiting factors and solutions in implementing tax dispute resolution.

This research employed a descriptive study with a qualitative approach. The analysis method used was qualitative data analysis. The research location was the Regional Office of DJP East Jakarta. The results of this study indicated that the implementation strategy carried out by the Regional Office of DJP East Jakarta has been quite successful, as seen from the key performance indicators in 2024, which exceeded the target, achieving 88.43% compared to the target of 79%.

PENDAHULUAN

Pada proses penghimpunan pajak yang dilakukan oleh aparat petugas pajak (fiskus) sering terjadi dispute (sengketa) antara fiskus dengan wajib pajak mengenai perbedaan penafsiran terkait aturan peraturan perundang-undangan perpajakan. Sengketa pajak ini sering terjadi pada saat proses pemeriksaan, keberatan, banding/gugatan di Pengadilan Pajak, sampai ke Peninjauan Kembali di Mahkamah Agung. Sengketa Pajak yang terjadi baik dalam proses pemeriksaan maupun keberatan di tangani oleh petugas pajak dibawah lingkup Direktorat Jenderal Pajak, sedangkan sengketa yang terjadi dalam proses banding/gugatan yang terjadi antara petugas pajak dengan wajib pajak ditangani oleh Pengadilan Pajak, yaitu sebuah Pengadilan khusus yang dibentuk berdasarkan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2002 untuk menangani sengketa pajak antara wajib pajak dengan Direktorat Jenderal Pajak. Masalah sengketa perpajakan di Indonesia secara umum cenderung meningkat dari tahun ke tahun. Bahkan ke depannya, jumlah ini diprediksikan akan terus meningkat yang disebabkan oleh isu-isu terkini di dunia perpajakan, seperti penegakan hukum pasca program Pengampunan Pajak adopsi OECD Transfer Pricing Guideliness 2017 di Indonesia.

Tabel 1
Berkas Sengketa Pajak Tahun 2019-2023

Jumlah Berkas Sengketa Menurut Terbanding/Tergugat 2019-2023							
No	Terbanding/Tergugat	Tahun					Total
		2019	2020	2021	2022	2023	
1	Dirjen Pajak	12.882	14.660	12.317	11.602	10.038	61.499
2	Dirjen Bea dan Cukai	2.142	1.830	2.804	2.889	2.615	12.280
3	Pemda	24	144	67	218	61	514
	Total	15.048	16.634	15.188	14.709	12.714	74.293

Data diambil dari : Sekretariat Pengadilan Pajak (Set PP) 2024

Berdasarkan tabel diatas, sebagai gambaran, di tahun 2019 terdapat 15.048 berkas sengketa pajak, pada tahun 2020 terdapat 16.634 berkas sengketa pajak, terdapat kenaikan sebesar 10,54%, untuk tahun 2021 berkas sengketa pajak 15.188, mengalami penurunan sebesar 8,7%, untuk tahun 2022 berkas sengketa pajak sebesar 14.709, mengalami penurunan sebesar 3,15%, untuk tahun 2023 berkas sengketa pajak 12.714, mengalami penurunan sebesar 13,56% Penyelesaian sengketa pajak membutuhkan waktu yang tidak sebentar. Jika kita lihat dari Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan prosedur yang dapat dilakukan Wajib Pajak untuk menyelesaikan sengketa pajak ada 2 ruang lingkup, yaitu keberatan dan banding. Setelah proses keberatan dan banding, WP dapat melakukan upaya gugatan. Upaya terakhir atau upaya luar biasa yang dapat dilakukan WP adalah dengan cara Peninjauan Kembali. Atas sengketa perpajakan yang ada, hanya dapat mengajukan Peninjauan Kembali 1 (satu) kali selama proses hukum dilakukan. Total waktu yang dibutuhkan adalah selama proses ini kurang lebih bisa 3 (tiga) tahun. Apabila hal ini terjadi, maka DJP dan WP sama sama dirugikan dalam banyak hal, seperti hilangnya biaya, tenaga, dan waktu.

Kantor Wilayah (Kanwil) DJP Jakarta Timur merupakan instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak (DJP) . Adapun wilayah cakupan kerja dari Kanwil DJP Jakarta Timur meliputi beberapa kecamatan, antara lain : Kecamatan Pasar Rebo, Kecamatan Ciracas, dan Kecamatan Cipayung, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pasar Rebo salah satu unit dibawah Kanwil DJP Jakarta Timur juga tidak luput dari masalah penyelesaian sengketa pajak dengan Wajib Pajak. Salah satu masalah yang sering terjadi adalah penetapan Surat Ketetapan Pajak oleh KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo terhadap Wajib Pajak terdaftar. Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka proposal skripsi ini diberi judul: **“Implementasi Penyelesaian Sengketa Pajak pada Kanwil DJP Jakarta Timur”**

KAJIAN PUSTAKA

1. **Sengketa Pajak** : Menurut Ida Zuraida (2021:16) sengketa pajak adalah sengketa yang timbul dalam bidang perpajakan antara wajib pajak atau penanggung pajak dengan pejabat yang berwenang
2. **Implementasi** : Menurut teori George Edward III dalam Joko Pramono (2020: 4-5), implementasi kebijakan dipengaruhi oleh 4 variable, yaitu: (1) Komunikasi, yaitu keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, dimana yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok

sasaran (target group), sehingga akan mengurangi distorsi implementasi. (2) Sumber daya, meskipun isi kebijakan telah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, maka implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia. (3) Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor memiliki sikap yang baik, maka implementor dapat menjalankan kebijakan dengan baik dan apabila sikap implementor atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan akan menjadi kurang efisien. (4) Struktur Birokrasi, struktur organisasi yang bertugas memimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek dari organisasi adalah Standard Operating Procedure (SOP) dan fragmentasi. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan red-tape, yaitu prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks, yang menjadikan aktivitas organisasi tidak fleksibel.

3. **Upaya Hukum** : menurut Ida Zuraida (2021:11) merupakan tindak lanjut untuk memberikan upaya hukum kepada wajib pajak dalam rangka memperoleh kepastian hukum

METODE PENELITIAN

Pada metode penelitian kali ini, menggunakan penelitian deksriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut pendapat Sugiyono (2019:18) yang mengartikan bahwa penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti sebagai instrumen kunci. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu studi kepustakaan, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi. Untuk Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, data display, dan conclusion draw.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Implementasi Penyelesaian Sengketa Pajak pada Kanwil DJP Jakarta Timur

- 1) Komunikasi

Dalam penelitian ini berdasarkan analisis verbatim tentang komunikasi di Kanwil DJP Jakarta Timur sudah sesuai dengan prosedur yang ada di dalam Undang-undang KUP Pasal 25 dan Pasal 27, bahwa setelah mendapatkan Surat Pemberitahuan Hasil Pemeriksaan Wajib Pajak dapat melakukan upaya hukum keberatan dan Upaya hukum banding jika wajib pajak tidak puas menerima hasil pemeriksaan pajak tersebut dan untuk mendapatkan kepastian hukum. Komunikasi dalam melaksanakan penyelesaian sengketa pajak dilakukan antara wajib pajak dengan Fungsional Pemeriksa Pajak yang sebelumnya sudah diberikan arahan dan tugas dari Kepala Kantor Pajak untuk melaksanakan tugasnya dalam bentuk Surat Perintah Pemeriksaan. Dalam Upaya hukum proses keberatan, komunikasi juga dilakukan oleh Penelaah Keberatan dengan wajib pajak pada saat visit Lokasi usaha wajib pajak dan panggilan Surat Pemberitahuan Untuk Hadir serta dalam proses penyelesaian sengketa pajak keberatan.

Ada nya sengketa pajak diartikan sebagai Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh wajib pajak pada saat mereka merasa bahwa keputusan yang dikeluarkan oleh petugas pajak berupa ketetapan pajak tidak sesuai dengan yang diharapkan. Interpretasi

pemahaman Undang-undang antara petugas pajak dengan wajib pajak tentu menimbulkan adanya perbedaan yang menjadi dasar dari sengketa pajak. Petugas pajak sebagai seorang yang ditugaskan oleh negara untuk menjalankan perintah undang-undang tentu akan bertindak sebagai “hakim” yang akan melakukan koreksi apabila terdapat data atau prosedur yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan. Sedangkan wajib pajak yang menjalankan usaha tentu berpendapat bahwa perhitungan pajak yang dilakukan sesuai dengan system self assessment telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kanwil DJP Jakarta Timur dalam hal ini memproses upaya hukum berupa keberatan dari lingkup seluruh KPP di Kanwil DJP Jakarta Timur tentu bekerja berdasarkan undang-undang yang berlaku, sesuai dengan SOP yang ada.

2) Sumber Daya

Dalam penelitian ini berdasarkan analisis verbatim tentang Sumber daya menurut pihak Kanwil DJP Jakarta Timur untuk menentukan kriteria petugas yang ditugaskan untuk memproses penyelesaian sengketa pajak harus sesuai dengan KMK Nomor: 9/KMK.01/2006, antara lain :

- a. Pendidikan Formal paling rendah Diploma III; dan
- b. Pangkat paling rendah pada saat diusulkan Pengatur Tingkat I (Golongan II/d)

Untuk sumber daya material, Kanwil DJP Jakarta Timur memiliki anggaran yang bersumber dari Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) dalam bentuk Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA), terdiri dari:

- a. Perjalanan Dinas Dalam Kota;
- b. Perjalanan Dinas Luar Kota;
- c. Belanja bahan untuk pembelian snack rapat dan makan siang;
- d. Biaya koordinasi dengan pihak ke 3 apabila dibutuhkan; dan
- e. Biaya Jasa Profesi untuk menghadiri narasumber sebagai pembicara.

Sedangkan untuk tim kuasa hukum wajib pajak sendiri, sumber daya manusia yang dibutuhkan memenuhi syarat sebagai berikut :

- a. Minimal menempati jabatan asisten manajer; dan
- b. Minimal memiliki sertifikat konsultan pajak tipe B

3) Disposisi

Disposisi merupakan kemauan, keinginan dan kecenderungan para pelaku kebijakan dan untuk melaksanakan kebijakan tadi secara sungguh-sungguh sehingga apa yang menjadi tujuan kebijakan dapat diwujudkan. Dalam penelitian ini berdasarkan analisis verbatim tentang disposisi pihak Kanwil DJP Jakarta Timur sudah dapat dikatakan efektif dan sesuai SOP dalam melakukan proses penyelesaian sengketa pajak, dimana Fungsional Pemeriksa Pajak yang melakukan pemeriksaan sudah mendapatkan Surat Perintah Pemeriksaan dari Kepala Kantor, begitu juga Penelaah Keberatan yang melakukan proses sengketa pajak di kanwil berdasarkan Surat Tugas dari Kepala Kantor Wilayah sudah sesuai dengan SOP dan ketentuan sesuai Undang-undang yang berlaku, melalui Upaya hukum keberatan, banding hingga peninjauan Kembali.

4) Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi atau organisasi dapat diartikan sebagai pola hubungan kewenangan dan koordinasi di antara agen pelaksana (instansi) terkait dengan implementor. Dalam analisis verbatim tentang struktur birokrasi di Kanwil DJP Jakarta Timur sudah sesuai dengan SOP-SOP yang dijalankan oleh rata-rata seluruh kanwil DJP di Indonesia berdasarkan peraturan perUndang-undangan yang berlaku, seperti proses penyelesaian keberatan yang dilaksanakan di Kanwil DJP Jakarta Timur, proses Banding terdapat di Pengadilan Pajak, serta proses Peninjauan Kembali terdapat di Mahkamah Agung.

2. Faktor-faktor penghambat pada Kanwil DJP Jakarta Timur

Dalam menjalankan implementasi penyelesaian sengketa pajak di Kanwil DJP Jakarta Timur ditemukan beberapa hambatan yang terjadi selama proses tersebut. Kendala tersebut bisa dari Penelaah Keberatan, Kuasa Hukum Wajib Pajak, atau pun Akademisi. Dengan melakukan wawancara yang lebih mendalam terhadap pihak-pihak yang terkait dan yang memegang peranan dalam pelaksanaan, peneliti mencoba mendeskripsikan yang mempengaruhi hambatan dalam implementasi penyelesaian sengketa pajak tersebut. Kendala yang dihadapi oleh informan 1 (Penelaah Keberatan) dalam implementasi penyelesaian sengketa pajak yaitu terkait sumber daya, baik itu sarana dan prasarana anggaran maupun sumber daya manusia. Untuk sumber daya anggaran, yang disediakan oleh DIPA Kanwil DJP Jakarta Timur untuk mengakomodir kegiatan selama 1 tahun penuh anggaran yang ada belum mencukupi, karena penelaah keberatan harus melakukan kunjungan lapangan kepada wajib pajak untuk melihat kondisi existing usaha dari wajib pajak tersebut agar dapat melakukan analisis yang tepat untuk memproses berkas penyelesaian sengketa pajak yang ada. Selain itu, kendala yang biasa di hadapi terdapat pada sumber daya manusia, terjadi ketika proses pola mutasi dan promosi yang melibatkan penelaah keberatan, tidak diganti dengan jumlah yang sama. Selain itu, ada nya kebijakan dari Kantor Pusat DJP terkait penelaah keberatan juga Kembali ditugaskan untuk beracara di Pengadilan Pajak, tentu membuat beban kerja bertambah, dimana sebelum nya penelaah keberatan juga menjadi hakim pada saat proses keberatan, lalu pada proses banding penelaah keberatan mendapatkan peran baru sebagai “pengacara”.

Kendala yang dihadapi oleh informan 2 dan 3 (Kuasa Hukum Wajib Pajak) dimana pada proses pemanggilan Surat Pemberitahuan Hasil Pemeriksaan (SPHP) dan Surat Pemberitahuan Untuk Hadir (SPUH) diharapkan dapat dilakukan secara online tanpa perlu menghadiri langsung ke KPP atau Kanwil DJP Jakarta Timur. Selain itu, diharapkan ke depannya terdapat Lembaga independent yang menangani proses penyelesaian sengketa pajak, dimana selama proses tersebut masih dalam 1 lingkungan dengan Kementerian keuangan, terdapat fungsi penerimaan, di khawatirkan dalam memutus perkara sengketa pajak, terdapat ketidakadilan yang ada. Kendala yang dihadapi oleh informan 4 (Akademisi) yaitu pada proses sengketa pajak yang membutuhkan waktu cukup lama, selain itu dalam pandangan akademisi struktur yang ada dapat ditingkatkan untuk mempercepat proses penyelesaian sengketa pajak dengan cara:

- 1) Sederhana dan klarifikasi peraturan;
- 2) Peningkatan sumber daya manusia;
- 3) Pemanfaatan teknologi secara optimal
- 4) Sosialisasi dan edukasi; dan
- 5) Penguatan kelembagaan.

3. Solusi Penyelesaian Sengketa Pajak pada Kanwil DJP Jakarta Timur

Dalam menjalankan implementasi penyelesaian sengketa pajak di Kanwil DJP Jakarta Timur ditemukan beberapa solusi yang terjadi selama proses tersebut. Solusi tersebut bisa dari Penelaah Keberatan, Kuasa Hukum Wajib Pajak, atau pun Akademisi. Dengan melakukan wawancara yang lebih mendalam terhadap pihak-pihak yang terkait dan yang memegang peranan dalam pelaksanaan, peneliti mencoba mendeskripsikan Solusi dalam implementasi penyelesaian sengketa pajak tersebut. Solusi yang diberikan oleh informan 1 (Penelaah Keberatan) dalam kasus penyelesaian sengketa pajak, sering diadakannya Focus Group Discussion antara penelaah keberatan di kantor pusat DJP dan di Kanwil DJP Jakarta Timur, serta dilakukan sharing session untuk mempertajam penanganan perkara yang sama dan pernah terjadi pada tahun-tahun sebelumnya. Dalam hal sumber daya, diharapkan terdapat pelatihan berjenjang untuk penelaah keberatan di Kanwil DJP Jakarta Timur seperti Pelatihan Dasar Penyelesaian sengketa, Pelatihan Menengah, dan Pelatihan tinggi untuk membantu menambah pengetahuan penelaah keberatan. Dalam waktu dekat diharapkan ada nya aplikasi core tax membantu meringkas proses penyelesaian sengketa pajak. Untuk sarana dan prasarana, diharapkan di tahun-tahun ke depan nya anggaran untuk kegiatan penelaah keberatan dapat ditambahkan sehingga seluruh kegiatan dalam 1 tahun dapat terakomodir dengan baik.

Solusi yang diberikan oleh informan 2 dan 3 (Kuasa Hukum Wajib Pajak) dalam kasus penyelesaian sengketa pajak yaitu berdiskusi dalam 1 ruangan untuk melihat pokok sengketa serta melihat koreksi yang sudah dilakukan pada berkas sebelumnya untuk menjadi dasar dalam menjawab sengketa pajak. Selain itu, untuk anggaran kantor Tim kuasa hukum wajib pajak tidak pernah meminjam ke bank, jika ada hutang pajak bisa di cicil atau di bayar full. Untuk proses alur sengketa pajak, ada baik nya pada saat penyampaian Surat Pemberitahuan Hasil Pemeriksaan dan Surat Panggilan Untuk Hadir dapat dilaksanakan secara online. Terakhir untuk struktur birokrasi diharapkan pada masa mendatang terdapat Lembaga independent yang menangani proses sengketa pajak diluar Kementerian keuangan. Solusi yang diberikan oleh informan 4 (Akademisi) dalam kasus penyelesaian sengketa pajak yaitu pada struktur birokrasi, di harapkan terdapat penyederhanaan birokrasi agar proses berjalan secara efisien dan sederhana, dengan saran lain sebagai berikut:

- 1) Penyederhanaan formulir;
- 2) Pemanfaatan system elektronik;
- 3) Penetapan batas waktu yang jelas;
- 4) Proses peradilan di pengadilan pajak;
- 5) Peningkatan penggunaan Teknologi;
- 6) Penyederhanaan tata cara persidangan;
- 7) Peningkatan kapasitas hakim;

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan interpretasi yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, serta dengan mengacu pada beberapa teori dan hasil penelitian sebelumnya, maka peneliti dapat menarik kesimpulan tentang Implementasi Penyelesaian Sengketa Pajak di Kanwil DJP Jakarta Timur sebagai berikut:

1. Implementasi penyelesaian sengketa pajak sesuai teori dari George Edward III dapat disimpulkan telah berhasil. Jika dilihat dari berkas sengketa pajak yang telah selesai di proses berdasarkan dengan persyaratan dari Undang-undang Ketentuan Umum dan Tata Cara

Perpajakan Pasal 25 dan Pasal 27 dan pencapaian Indikator Kinerja Utama telah melampaui target sampai dengan 30 september 2024 dengan presentase sebesar 88,43% (dari target sebesar 79%).

2. Hambatan dalam implementasi penyelesaian sengketa pajak adalah jumlah sumber daya manusia dan anggaran yang tidak mencukupi dalam proses kegiatan sengketa pajak dalam 1 tahun. Selain itu ada nya kebijakan dari Kantor Pusat DJP untuk penelaah keberatan di Kanwil DJP Jakarta Timur untuk ikut bersidang di Pengadilan Pajak membuat beban kerja bertambah. Untuk Kuasa Hukum Wajib Pajak menekankan apabila ingin mendapatkan hasil yang adil, harus memisahkan proses keberatan di luar instansi Kementerian Keuangan.
3. Solusi dalam implementasi penyelesaian sengketa pajak adalah melaksanakan focus group discussion dan sharing session yang dilaksanakan oleh Kantor Pusat DJP dan Kanwil DJP Jakarta Timur untuk penanganan kasus-kasus yang identik mirip dan cara penanganannya. Pendidikan dan pelatihan secara berjenjang harus didapatkan oleh setiap penelaah keberatan. Diharapkan ada nya aplikasi Core Tax dapat membantu menyederhanakan proses penyelesaian sengketa pajak. Selain itu di untuk struktur birokrasi diharapkan ke depan terdapat badan independent di luar Kementerian keuangan yang menangani proses sengketa pajak agar putusan yang di keluarkan lebih adil.

DAFTAR PUSTAKA

Pramono, Joko. 2020. Implementasi Kebijakan George C. Edward III

dalam Kebijakan Publik. Surakarta: Penerbit Unisri Press.

Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Zuraida, Ida.2021. Sengketa Pajak dan Upaya Hukumnya. Yogyakarta : Penerbit Mirra Buana Media.