

## TUGAS AKHIR

# ANALISIS PENYELESAIAN KEBERATAN DALAM UPAYA MENYELESAIKAN SENGKETA PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA RENGAT

Dijadikan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)  
Program Studi D3 Administrasi Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

NOVAZLIN SHARMA  
01770623314



UIN SUSKA RIAU

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI PERPAJAKAN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

**SULTAN SYARIF KASIM**

**RIAU**

**2020**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

NAMA : NOVAZLIN SHARMA  
NIM : 01770623314  
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
PROGRAM STUDI : D3 ADMINISTRASI PERPAJAKAN  
JUDUL : ANALISIS PENYELESAIAN KEBERATAN DALAM UPAYA  
MENYELESAIKAN SENGKETA PAJAK DI KANTOR  
PELAYANAN PAJAK PRATAMA RENGAT

**DISETUJUI OLEH :  
PEMBIMBING**



**Ari Nur Wahidah, SE, MM**  
NIP.19780105 200710 2 002

**MENGETAHUI**


DEKAN  
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial



**Dr. Drs. H. Muh. Saïd HM, M.Ag, MM**  
NIP. 19620542 198903 1 003



KETUA PRODI  
D3 Administrasi Perpajakan



**Sahwitri Triandani, SE, M.Si**  
NIP. 19820806 200604 2 002

- a Diindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

< cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

NAMA : NOVAZLIN SHARMA  
NIM : 01770623314  
PROGRAM STUDI : D3 ADMINISTRASI PERPAJAKAN  
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
SEMESTER : VI (ENAM)  
JUDUL : ANALISIS PENYELESAIAN KEBERATAN DALAM UPAYA  
MENYELESAIKAN SENGKETA PAJAK DI KANTOR  
PELAYANAN PAJAK PRATAMA RENGAT  
TANGGAL UJIAN : 29 JUNI 2020

Pekanbaru, 18 Juli 2020

Disetujui Oleh :

**KETUA PEMBIMBING**



Sahwitri Trandani, SE. M.Si  
NIP.19820806 200604 2 002

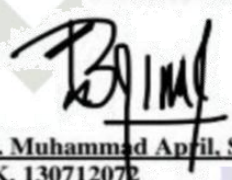
MENGETAHUI

**PENGUJI I**



Irien Violinta Anggriani, SE. M.Si  
NIP. 19751106 2007 10 2 003

**PENGUJI II**



DR. Muhammad April, SH. M. Hum  
NIK. 130712072

UIN SUSKA RIAU

## ABSTRAK

### ANALISIS PENYELESAIAN KEBERATAN DALAM UPAYA MENYELESAIKAN SENGKETA PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA RENGAT

Oleh:

Novazlin Sharma

NIM:01770623314

Sengketa Pajak yang terjadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Rengat dimana Wajib Pajak merasa kurang puas dengan hasil dari pemeriksaan yang telah dilakukan oleh Pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Rengat. maka dengan itu Wajib Pajak Melakukan Upaya Hukum dengan melakukan Keberatan Pajak. Penyelesaian Keberatan Pajak bertujuan agar Wajib Pajak merasa puas baik itu dalam hal jumlah rugi, total jumlah pajak dan jumlah potongan pajak yang diputuskan dengan hasil Pemeriksaan Pajak. Penyelesaian Keberatan diatur dalam UU No. 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan yang telah beberapa kali mengalami perubahan dan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 202/PMK.03/2015 tentang Tata Cara Pengajuan dan Penyelesaian Keberatan (Penyempurnaan dari No. 9/PMK.03/2013. dari penelitian yang dilakukan bahwa kebanyakan Wajib Pajak yang memasukkan berkas Permohonan Keberatan, tidak semua permohonan akan dikabulkan selebihnya menunggu untuk di proses. Analisis data yang digunakan adalah metode Deskriptif yaitu dimana penulis melakukan pengumpulan data berdasarkan faktor-faktor yang menjadi pendukung terhadap objek penelitian. Pengumpulan data dilakukan dengan cara interview, observasi, dan dokumentasi.

**Kata Kunci :** Keberatan, Penyelesaian Keberatan, Permohonan Keberatan, Sengketa Pajak



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum wr.wb

Alhamdulillah Puji dan Sukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia yang diberikan-Nya sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “Analisis Penyelesaian Keberatan Dalam Upaya Menyelesaikan Sengketa Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Rengat” Sholawat dan salam kita limpahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW. Semoga diberikan syafaat dari-Nya. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan guna mencapai gelar akademik Ahli Madya (A.Md) pada Prodi D3 Administrasi Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis menyadari sepenuhnya dalam penelitian TA ini masih jauh dari kata kesempurnaan dan masih banyak kelemahannya. Untuk itu penulis menerima dengan senang hati segala kritikan dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan TA ini.

Penyelesaian TA ini tidak luput dari bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW yang senantiasa memberikan kesehatan, kemudahan pemahaman, perlindungan serta perolongan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Peristimewa kepada Orang Tua ayahandaku Musa. S.Pd dan Ibundaku Ratmawati A.Ma.Pd yang selalu memberikan kasih sayang dan tak henti-henti mendo'akan anak bungsunya ini, memberikan nasehat, didikan, pelajaran hidup, tangisan dan tetesan



keringat untuk anak mu sehingga bisa merasakan pendidikan setinggi ini dan akhirnya dapat menyelesaikan studi ini dengan baik. Ucapan terimakasih takkan cukup untuk membalas semua pengorbannya dan juga terimakasih untuk Kepada Kakak-kakak ku Alfera Saswinda, S. Farm, Sara Dwi Atma, A.Md. Keb dan Zulfi Mustika Rantari S.Ked yang telah memberikan semangat, dukungan dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

3. Bapak Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, S.Ag, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

4. Bapak Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

5. Ibu Sahwitri Triandani, SE, M.Si selaku Kepala Prodi D3 Administrasi Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

6. Ibu Irien Violinda Anggraini, SE, M.Si selaku Sekretaris Prodi D3 Administrasi Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

7. Ibu Ari Nur Wahidah, SE, MM selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan nasehat, motivasi, serta membantu dalam memperbaiki kesalahan-kesalahan dalam penulisan Tugas Akhir ini.

8. Kepada seluruh Dosen pendidik dan karyawan/karyawati Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmu yang tidak dapat dinilai dengan materi.

9. Kepada segenap jajaran pegawai Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Riau dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Rengat yang telah banyak memberikan bantuan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10. Kepada Teman-teman seangkatan Administrasi Perpajakan 2017 yang telah banyak membantu selama ini khususnya Waras, Lilis, Dila, Iif, Wanda dan Meli yang telah banyak membantu penulis selama mengerjakan Tugas Akhir ini. Semoga semua bantuan dukungan dan do'a yang telah diberikan menjadi amal baik yang akan mendapatkan balasan dari Allah SWT. Semoga Tugas Akhir ini dapat berguna dan dapat dimanfaatkan sebaik-baiknya oleh pihak-pihak yang membutuhkan.

Rengat, 08 Juli 2020

Penulis

**Novazlin Sharma**  
**NIM.01770623314**

UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



# DAFTAR ISI

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Ria

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### LEMBAR PERSETUJUAN

### LEMBAR PENGESAHAN

### ABSTRAK

### KATA PENGANTAR.....i

### DAFTAR ISI.....v

### DAFTAR GAMBAR.....vi

### DAFTAR TABEL.....vii

### BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	6
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	6
1.4. Metode Penelitian.....	7
1.4.1 Lokasi dan waktu Penelitian.....	7
1.4.2 Jenis Data.....	8
1.4.3 Teknik Pengumpulan Data.....	8
1.4.4 Analisis Data.....	9
1.5. Sistematika Pembahasan.....	10

### BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1. Sejarah Berdirinya KPP Rengat.....	12
2.2. Pembagian Wilayah Kerja.....	13
2.3. Visi dan Misi KPP Rengat.....	15
2.4. Uraian Tugas dan Fungsi KPP Rengat.....	15
2.5. Struktur Organisasi KPP Rengat.....	22

### BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK

3.1. Tinjauan Teori.....	23
3.1.1 Teori Pajak.....	23
1. Definisi Pajak.....	23

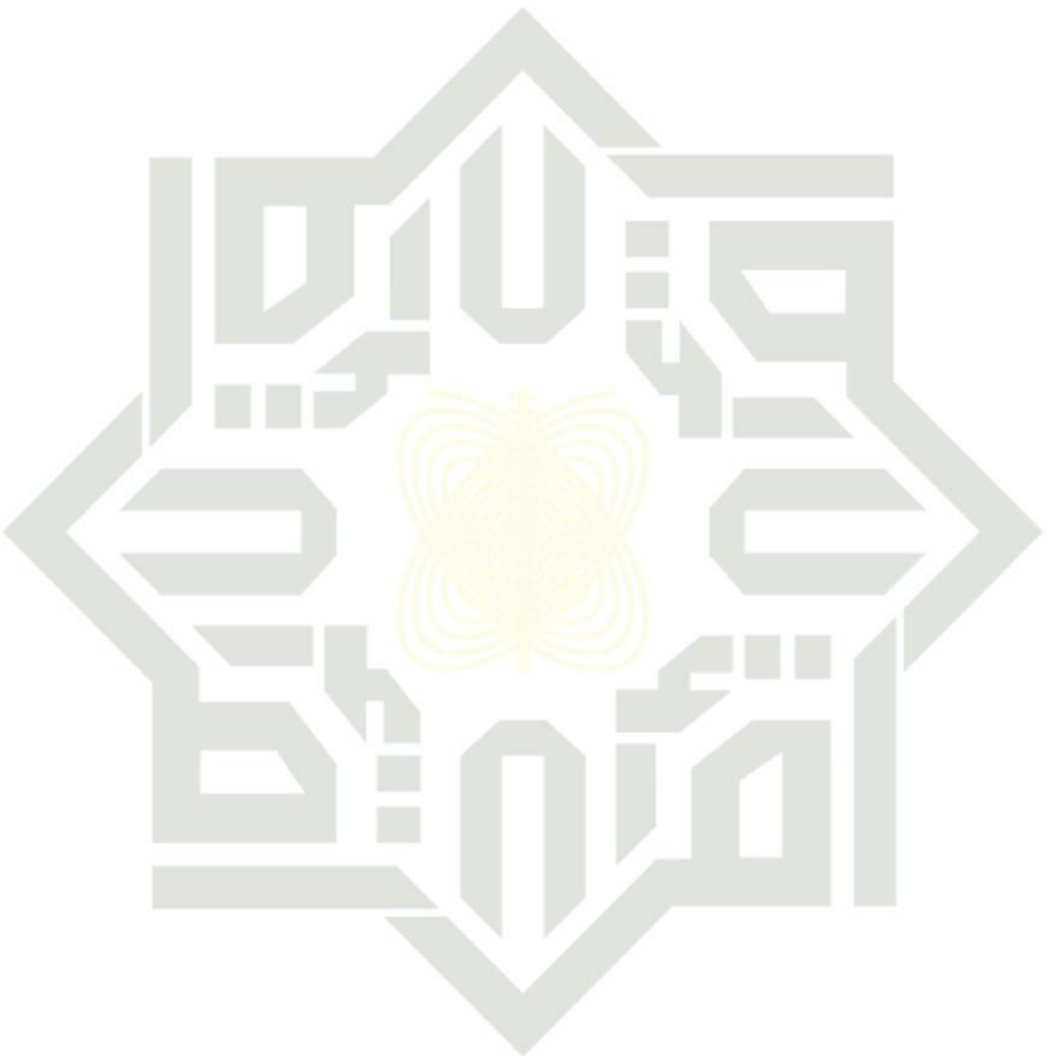




**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Fungsi Pajak .....	24
3. Subjek Pajak .....	25
4. Objek Pajak .....	26
5. Asas Pemungutan Pajak .....	27
6. Sitem Pemungutan Pajak .....	27
7. Hukum Pajak.....	29
8. Pengelompokkan Pajak.....	30
3.1.2 Teori Sengketa Pajak.....	31
1. Definisi Sengketa Pajak.....	31
2. Objek Sengketa Pajak.....	31
3. Timbulnya Sengketa Pajak .....	32
4. Berakhirnya Sengketa Pajak.....	32
5. Hubungan Hukum antara Pegawai Pajak dan Wajib Pajak.....	32
3.1.3 Teori Keberatan Pajak.....	33
1. Definisi Keberatan Pajak.....	33
2. Dasar Hukum Keberatan Pajak.....	33
3. Syarat Pengajuan Keberatan Pajak .....	34
4. Jangka Waktu Pengajuan Keberatan Pajak .....	35
3.1.4 Pandangan Pajak dalam Islam .....	36
3.2. Tinjauan Praktek .....	39
3.2.1 Proses Penyelesaian Keberatan dalam Upaya Menyelesaikan Sengketa Pajak di KPP Rengat.....	39
3.2.2 Kendala-Kendala yang timbul dalam Penyelesaia Keberatan.....	52
3.2.3 Upaya Mencegah Terjadinya Sengketa Pajak .....	52
3.2.4 Analisis dan Evaluasi Data.....	54
3.2.5 Hasil Wawancara kepada pegawai KPP Rengat.....	62
3.2.6 Perbandingan Teori, Praktek dalam Penyelesaian Keberatan .....	65
<b>BAB IV PENUTUP</b>	
4.1. Kesimpulan .....	67
4.2. Saran .....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>71</b>



UIN SUSKA RIAU

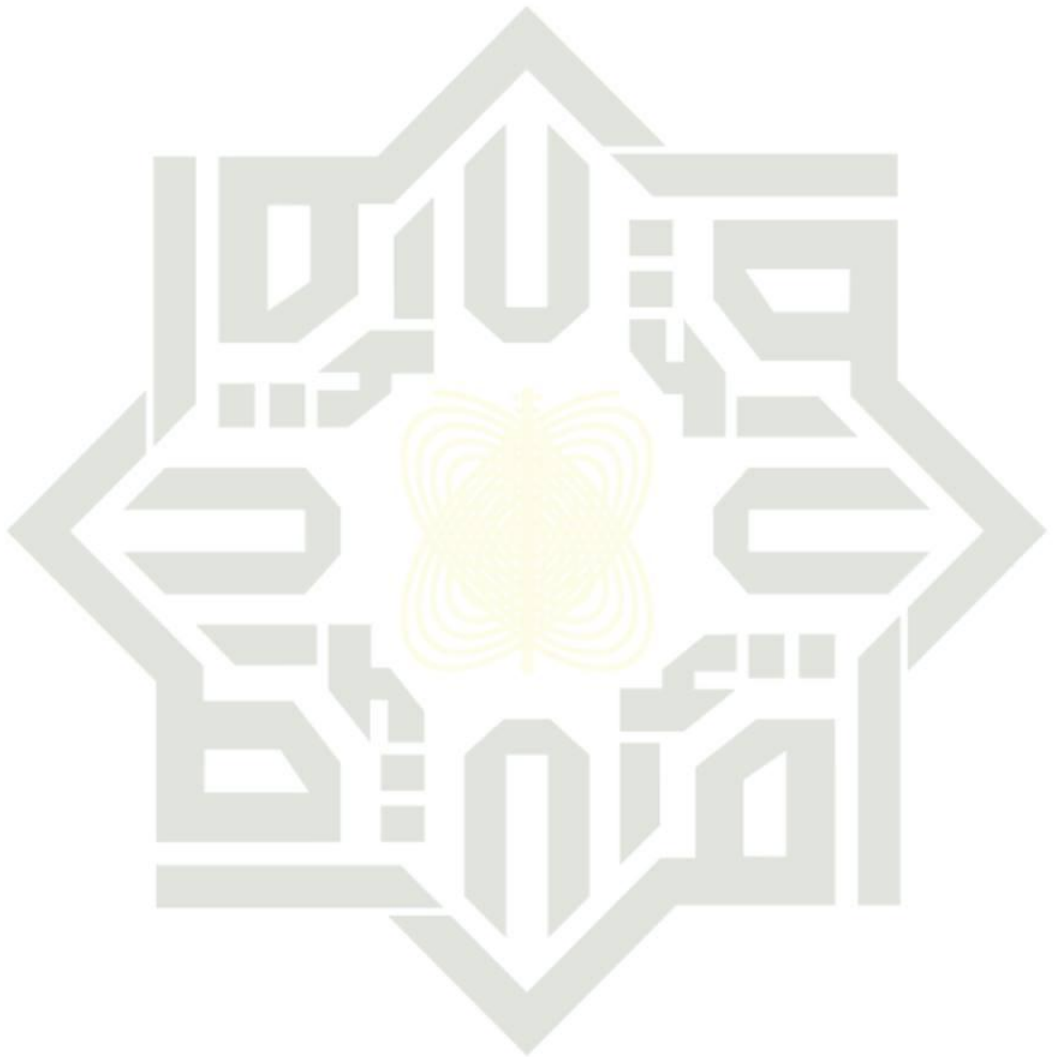
**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama

Rengat.....23



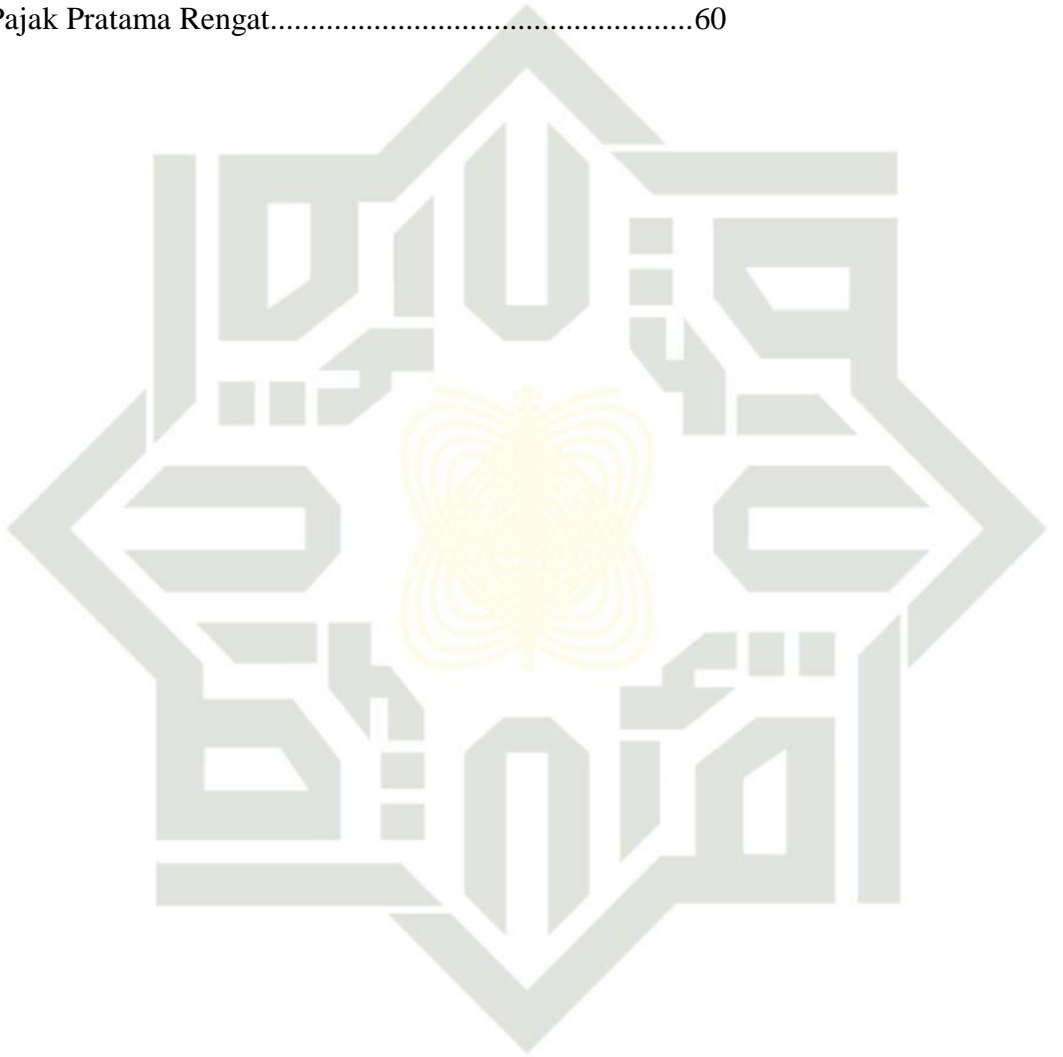
UIN SUSKA RIAU

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Peran Pajak dalam Penerimaan Negara .....	2
Tabel 3	Penyelesaian Keberatan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Rengat.....	58
Tabel 32	Permohonan dan Penyelesaian Keberatan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Rengat.....	60



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Penerimaan pajak merupakan sumber utama pendapatan negara dalam pembiayaan pemerintah dan pembangunan. Sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan bahwa defenisi pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh pribadi 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 keperluan negara dan untuk kemakmuran rakyat.

Adanya tuntutan akan peningkatan penerimaan pajak mendorong Dirjen Pajak sebagai lembaga yang ditunjuk untuk mengelola pajak dibawah naungan Kementerian Keuangan Republik Indonesia terus melakukan reformasi perpajakan berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dipungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial serta memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak (Waluyo, 2011).

**Tabel 1.1 Peran Pajak Dalam Penerimaan Negara**

No	Tahun	Jumlah dalam triliun rupiah		Persentase Pajak terhadap APBN
		APBN	PAJAK	Dalam (%)
1	2019	2.310,0 T	1.643,1 T	71,13%
2	2018	2.220,7 T	1.518,8 T	68,4%
3	2017	2.080,5 T	1.343,5 T	64,57%

**Sumber :** <https://www.kemenkeu.go.id/apbn2020>.

Dari table terlihat bahwa kontribusi penerimaan pajak terhadap APBN tahun 2019 adalah sebesar 71,13%. Besarnya persentase ini memperlihatkan bahwa pajak merupakan sumber pendapatan Negara yang memiliki peranan yang sangat penting bagi pembiayaan Negara. dapat dilihat bahwa Pajak memiliki Peran yang sangat besar dimana adanya peningkatan dari tahun ke tahun.

Bertolak dari penjelasan diatas, adapun sistem pemungutan pajak yang berlaku di indonesia adalah *self assesment system*, yaitu dimana 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 pengawasan untuk keperluan itu, maka fiskus diberi kewenangan untuk melakukan pemeriksaan pajak.

Direktur Jenderal Pajak berwenang melakukan Pemeriksaan dengan tujuan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Seandainya hasil pemeriksaan menunjukkan adanya perbedaan atau selisih maka fiskus berwenang mengeluarkan Surat Ketetapan Pajak (SKP). Dalam prakteknya, perbedaan perhitungan antara fiskus dengan wajib pajak inilah salah satu sebab timbulnya sengketa pajak. Dalam kerangka negara hukum, dalam hal sengketa pajak, wajib pajak berhak mendapat perlindungan hukum yang bertujuan untuk memberikan rasa keadilan bagi wajib pajak dalam menyelesaikan sengketa pajak.

Adanya keluhan Wajib Pajak yaitu ketidakpuasan terhadap pelayanan perpajakannya, yaitu dimana adanya perbedaan atau kesalahan perhitungan antara pihak wajib pajak dan pihak dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Rengat, sehingga Wajib Pajak menindak lanjuti dengan upaya hukum perpajakan yaitu dengan melakukan Permohonan Keberatan Pajak contohnya

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

seperti Perusahaan atau wajib pajak Duta Palma dan Inti Sawit Kelapa yang mana mereka tidak puas atas perhitungan atau perbedaan perhitungan antara wajib pajak dan pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Rengat sehingga mereka mengajukan permohonan keberatan.

Penyelesaian sengketa pajak antara wajib pajak dan fiskus dapat ditempuh melalui upaya administratif yaitu dengan mengajukan Keberatan. Penyelesaian sengketa melalui upaya administratif ini dimaksudkan untuk memudahkan dan memberikan rasa keadilan serta memperoleh perlindungan hukum baik bagi fiskus sendiri maupun bagi wajib pajak. Untuk menghindari adanya persepsi yang benar disalahkan dan yang salah dibenarkan tentu saja pemerintah memberikan solusi agar permasalahan terkait sengketa pajak tidak terjadi yaitu dengan adanya upaya penyelesaian keberatan atas sengketa pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Rengat.

Pelaksanaan Pemeriksaan yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak dalam pemeriksaan sengketa pajak dilakukan dalam kurun waktu 12 (duabelas) bulan selama proses berlangsung. Wajib Pajak dipanggil untuk dimintai keterangan dan mempersiapkan bukti data dan informasi yang sesuai dengan objek sengketa sehingga pihak Penelaan Keberatan (PK) lebih mudah

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



mengambil keputusan dalam persengketaan tersebut, tentunya PK harus menggunakan dasar hukum yang tepat dalam melakukan penyelesaian keberatan sengketa pajak ini.

Apabila pihak Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak dalam hal Penelaah Keberatan (PK) telah mengeluarkan Surat Ketetapan (SK) keberatan yang berisi keputusan diterima, ditolak, diterima sebagian, nihil, ataupun menambah besarnya pajak yang masih harus dibayar sebelum dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan sejak surat permohonan keberatan diajukan maka permohonan keberatan tersebut dianggap diterima. Jika sebelum dalam jangka waktu tersebut pihak PK telah mengeluarkan SK keberatan maka wajib pajak harus membayar utang pajak sebesar nominal yang tertera dalam SK keberatan dikurangi dengan jumlah yang telah dibayar dan ditambah dengan denda administrasi sebesar 50%.

Uraian diatas menjadi dasar penulis dalam melaksanakan penelitian tentang **“Analisis Penyelesaian Keberatan dalam Upaya Menyelesaikan Sengketa Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Rengat”**.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka rumusan masalah yang diambil dalam penelitian ini adalah :

Bagaimana Proses Penyelesaian Keberatan dalam Upaya Menyelesaikan Sengketa Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Rengat?

Apa saja kendala-kendala yang timbul dalam penyelesaian keberatan dalam upaya menyelesaikan sengketa pajak di KPP Rengat?

## 1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan dari penulisan ini adalah :

Untuk mengetahui Proses Penyelesaian Keberatan dalam Upaya Menyelesaikan Sengketa Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Rengat

Untuk mengetahui kendala-kendala yang timbul dalam penyelesaian keberatan dalam upaya menyelesaikan sengketa pajak di KPP Rengat.

### 1.3.2 Manfaat Penelitian

Bagi penulis

Penulisan ini merupakan sarana pengembangan wawasan serta pengalaman yang sangat membantu penulis dalam merealisasikan antara teori yang didapat dibangku perkuliahan dengan teori maupun praktek yang ada dilapangan, khususnya mengenai penyelesaian keberatan dalam upaya menyelesaikan sengketa pajak.

Bagi pembaca

Penulisan ini dapat memberikan wawasan dan pengetahuan, disamping itu juga sebagai bahan bacaan dan rujukan bagi pembaca tentang penyelesaian keberatan dalam upaya menyelesaikan sengketa pajak.

c. Bagi Perusahaan

Penulisan ini dapat dijadikan sebagai bahan informasi dan pertimbangan bagi instansi khususnya penyelesaian keberatan dalam upaya menyelesaikan sengeta pajak.

## 1.4 Metode Penelitian

### 1.4.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Rengat Jl. Bupati Tulus No.9, Kampung Besar Kota, Rengat, Sekip Hulu, Rengat, Kabupaten Indragiri Hulu, Riau 29319 dan Waktu penulisan dimulai tanggal 1 Mei – Selesai

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### 1.4.2 Jenis dan Sumber Data

Data yang dikumpulkan dalam laporan ini adalah :

##### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang dapat diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Data primer disebut juga ssebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat *up to date* (Sasmita,2012:50). Adapun data yang penulis peroleh berupa hasil observasi dan wawancara langsung mengenai Analisis Penyelesaian Keberatan dalam Upaya Menyelesaikan Sengketa Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Rengat.

##### 2. Data Sekunder

Data skunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada.(Sasmita, 2012:50). Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti, buku, laporan, dan lain-lain.

#### 1.4.3 Metode Pengumpulan Data

Adapun pengumpulan data dalam laporan ini adalah:

##### 1. Wawancara

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Yaitu suatu metode pengumpulan data melalui proses dialog dan tanya jawab. Wawancara yang penulis lakukan yaitu dengan cara tanya jawab kepada staf Kantor Pelayanan Pajak Pratama Rengat.

## 2. Observasi

Yaitu metode pengumpulan data melalui proses pengamatan langsung terhadap gejala atau fenomena yang terjadi dilapangan.

## 3. Dokumentasi

Yaitu menggunakan dokumen mengenai hal-hal yang berupa catatan, buku, transkrip, agenda dan lain sebagainya. Dalam hal ini dokumen yang digunakan berasal dari catatan, buku profil, struktur organisasi, foto, maupun tuntunan kerja pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Rengat.

**1.4.4 Teknik Analisis Data**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif.

Penelitian deskriptif yaitu mengumpulkan data berdasarkan faktor-faktor

yang menjadi pendukung terhadap objek penelitian, kemudian

menganalisa faktor-faktor tersebut untuk dicari peranannya.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**1.6. Sistematis Penulisan**

Dalam penulisan laporan ini penulis membaginya dalam beberapa bab, dan masing-masing bab dibagi menjadi sub tab dengan uraian sebagai berikut:

**BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan masalah tentang latar belakang masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, metode pengumpulan data, serta sistematika penulisan.

**BAB II : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

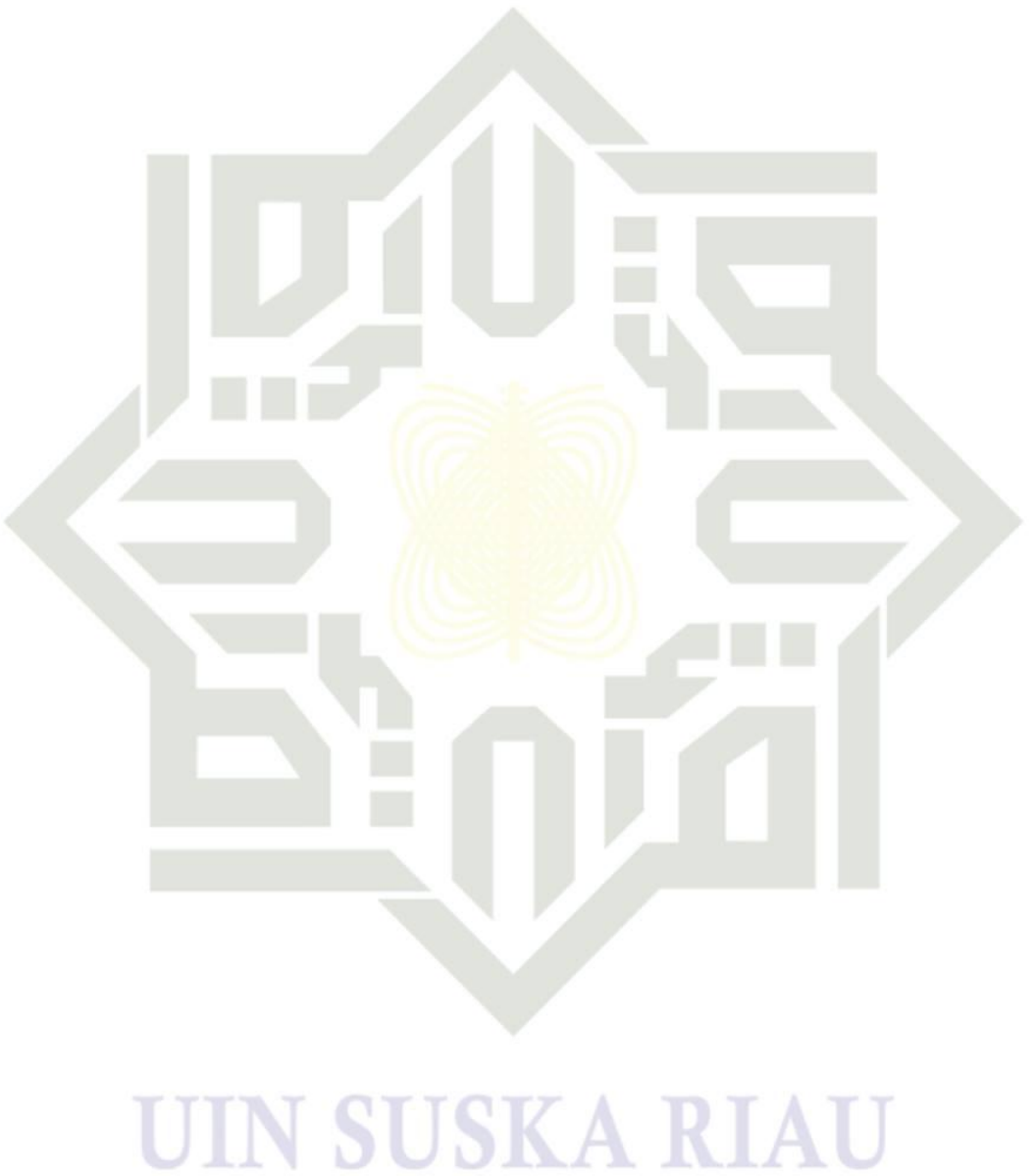
Bab ini mengemukakan tentang sejarah singkat dinas/kantor, visi dan misi, struktur organisasi dan uraian tugas sub bagian Kantor Pelayanan Pajak Pratama Rengat.

**BAB III : TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK**

Bab ini menjelaskan tentang pengertian keberatan, tata cara proses keberatan dan cara penyelesaian keberatan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Rengat.

## : PENUTUP

Bab ini penulis akan menjadikan dua sub yaitu kesimpulan dan saran dari hasil penulisan yang telah dilakukan.



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**BAB II**

**GAMBARAN UMUM KPP PRATAMA RENGAT**

**2.1 Sejarah Singkat Kantor Pelayanan Pajak Pratama Rengat**

Sejak tahun 1983 Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah berinisiatif melakukan reformasi di bidang administrasi perpajakan untuk meningkatkan kepercayaan wajib pajak melalui pemberian pelayanan yang berkualitas. Hal ini di tandai dengan reformasi di bidang peraturan perundang-undangan dengan menerapkan system *self assessment* serta perubahan struktur organisasi yang lebih mengutamakan aspek pelayanan kepada wajib pajak, dimulai dengan perubahan kantor inspeksi pajak menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Rengat berdiri pada tanggal 22 Februari 1997. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Rengat beraamat di Jl. Bupati Tulus No. 09 Rengat 29319 Indragiri Hulu-Riau Telp (0769) 21379 fax (0769) 22272.

Tugas pokok Kantor Pelayanan Pajak Pratama Rengat adalah melaksanakan pelayanan, pengawasan administratif dan pemeriksaan sederhana terhadap wajib pajak dibidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah dan pajak tidak langsung lainnya dalam wilayah wewenangnya berdasarkan undang-undang yang berlaku.



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam melakukan tugas pokoknya tersebut, Kantor Pelayanan Pajak

Pratama Rengat memiliki fungsi sebagai berikut:

Pengumpulan dan Pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, pengamatan potensi pajak dan ekstensifikasi wajib pajak.

Penelitian dan penata usahaan surat pemberitahuan pajak, surat pemberitahuan masa serta berkas wajib pajak.

Pengawasan pembayaran masa pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai dan pajak tidak langsung lainnya.

4. Penatausahaan piutang pajak, penerimaan pajak, penagihan, penyelesaian keberatan, banding dan penyelesaian restitusi pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai dan pajak tidak langsung lainnya.

5. Pemeriksaan sederhana, penerbitan dan pembetulan surat ketetapan pajak serta pengurangan sanksi pajak.

6. Penyuluhan serta konsultasi pajak.

7. Pelaksanaan administrasi perpajakan.

## 2.2 Pembagian Wilayah

### 1. Kabupaten Indragiri Hulu

Kabupaten Indragiri Hulu terdiri dari 14 Kecamatan, 180 Kelurahan

dengan luas lebih Kurang 7.676,27 km<sup>2</sup> dan berbatasan dengan:

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Sebelah utara kabupaten pelalawan
- b. Sebelah timur provinsi Kepulauan Riau
- c. Sebelah Selatan Provinsi Jambi
- d. Sebelah Barat Kabupaten Kuantan Singingi

**2. Kabupaten Indragiri Hilir**

Kabupaten Indragiri Hilir terdiri dari 20 kecamatan, 198 kelurahan dengan luas lebih kurang 13.798,37 km<sup>2</sup> dan berbatasan dengan:

- a. Sebelah utara Kabupaten Pelalawan
- b. Sebelah timur Provinsi Kepulauan Riau
- c. Sebelah Selatan Provinsi Jambi
- d. Sebelah Barat Kabupaten Indragiri Hulu

**3. Kabupaten Kuantan Singingi**

Kabupaten Kuantan Singingi terdiri dari 12 kecamatan, 208 kelurahan dengan luas lebih kurang 5.202,16 km<sup>2</sup> dan berbatasan dengan:

- a. Sebelah Utara Kabupaten Kampar
- b. Sebelah Timur Kabupaten Indragiri Hulu
- c. Sebelah Selatan Provinsi Sumatera Barat
- d. Sebelah Barat Provinsi Sumatera Barat

Sebagian besar penduduk wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Rengat

Merupakan pelaku bisnis yang bergerak dibidang industri, perhotelan, perbelanjaan dan perumahan dengan mendirikan perusahaan sehingga wajib pajak tersebut dapat dikatakan sebagai wajib pajak badan dan orang pribadi yang melakukan kegiatan bebas dan merupakan potensi pajak yang cukup besar dan dapat dimanfaatkan meningkatkan jumlah wajib pajak bagi negara.

### **2.3 Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Rengat**

#### **2.3.1 Visi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Rengat**

Menjadi Institusi Pemerintah yang menyeenggarakan Sistem administrasi Perpajakan Modern yang Efektif dan dipercaya Masyarakat dengan Integritas dan Profesional yang tinggi.

#### **2.3.2 Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Rengat**

Menghimpun Penerimaan Pajak Negara berdasarkan Undang-Undang Perpajakan yang mampu Mewujudkan Kemandirian Pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara melalui Sistem Administrasi Perpajakan yang Efektif dan Efisien.

### **2.4 Uraian Tugas dan Fungsi Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Rengat**

1. Adapun tugas pokok pada masing-masing Bagian pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Rengat adalah sebagai berikut :

#### **Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**a. Sub Bagian Umum**

Melakukan tugas pelayanan kesekretariatan dengan cara mengatur kegiatan tata usaha dan kepegawaian, keuangan, rumah tangga, serta perlengkapan untuk menunjang kelancaran tugas Kantor Pelayanan Pajak Pratama.

**b. Seksi Pengolahan Data dan Informasi**

Melakukan pengumpulan, pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, pelayanan dukungan teknis computer, pemantauan aplikasi e-SPT dan e-filling serta penyiapan laporan kinerja.

**c. Seksi Pelayanan**

Melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi Wajib Pajak, dan kerjasama perpajakan sesuai ketentuan yang berlaku.

**d. Seksi Penagihan**

Melakukan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan sesuai ketentuan yang berlaku.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**e. Seksi Pemeriksaan**

Melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya.

**f. Seksi Ekstensifikasi**

Melakukan pengamatan potensi perpajakan, pencarian data dari pihak ketiga, pendataan obyek dan subyek pajak, penilaian obyek pajak dalam rangka ekstensifikasi perpajakan sesuai ketentuan yang berlaku.

**g. Seksi Pengawasan dan Konsultasi**

Melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, bimbingan/himbauan kepada Wajib Pajak dan konsultasi teknis perpajakan, penyusunan Profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi, dan melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku.

**h. Kelompok Jabatan Fungsional**

Pejabat Fungsional terdiri atas Pejabat Fungsional Pemeriksa dan Pejabat Fungsional Penilai yang bertanggung jawab secara langsung kepada Kepala KPP Pratama. Dalam melaksanakan pekerjaannya, Pejabat Fungsional

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pemeriksa berkoordinasi dengan Seksi Pemeriksaan sedangkan Pejabat Fungsional Penilai berkoordinasi dengan Seksi Ekstensifikasi Perpajakan.

## 2. Tugas Wewenang dan Tanggung Jawab

Kegiatan usaha yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Rengat adalah berupa penyuluhan, pelayanan, pengawasan administrative, dan pemeriksaan sederhana terhadap wajib pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan Atas Barang Mewah, dan Pajak Tidak Langsung lainnya, Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

Adapun pembagian tugas di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Rengat, adalah sebagai berikut:

### 1. Kepala Kantor

- a. Melakukan pengawasan terhadap kegiatan keaktifan pegawai serta pelaksanaan tugas dari masing-masing seksi.
- b. Melakukan pengawasan tentang ketertiban pegawai dan juga sebagai Pembina para pegawai.
- c. Bertanggung jawab terhadap tugas dan memiliki wewenang untuk kemajuan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Rengat.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2. Sub Bagian Umum & Kepatuhan Internal

- a. Kepala Urusan Tata Usaha dan Kepegawaian, mempunyai tugas melakukan urusan tata usaha, kepegawaian dan laporan.
- b. Pengadministrasian surat,
- c. Kepala Urusan Keuangan, mempunyai tugas melaksanakan urusan keuangan.
- d. Kepala Urusan Rumah Tangga, mempunyai tugas melaksanakan urusan rumah tangga dan perlengkapan.

## 3. Seksi Pelayanan

- a. Melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan
- b. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan
- c. Penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya
- d. Penyuluhan perpajakan
- e. Menerima SPT dan melakukan registrasi wajib pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku

## 4. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

- a. Pengumpulan data dan pengolahan Data
- b. Penyajian informasi perpajakan

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Perekaman dokumen perpajakan
- d. Urusan tata usaha penerimaan perpajakan
- e. Pengalokasian penatausahaan bagi hasil (PBB), dan (BPHTB)
- f. Pelayanan dukungan teknis computer
- g. Pemantauan aplikasi *e-SPT* dan *e-filing*
- h. Penyiapan laporan kerja

#### 5. Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan

- a. Pelaksanaan dan penatausahaan pengamatan potensi perpajakan
- b. Pendataan objek pajak
- c. Penilaian objek pajak
- d. Kegiatan ekstensifikasi perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- e. Penerbitan NPWP cabang di KPP yang bersangkutan
- f. Himbauan PPN KMS

#### 6. Seksi Penagihan

- a. Pelaksana penatausahaan penagihan aktif
- b. Penagihan piutang pajak
- c. Penundaan dan pengangsuran tunggakan pajak
- d. Usulan penghapusan piutang pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## 7. Seksi Pemeriksaan

- a. Pelaksana penyusunan rencana pemeriksaan
- b. Pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan
- c. Penerbitan dan penyaluran surat perintah pemeriksaan perpajakan lainnya

## 8. Seksi Pengawasan dan Konsultasi

- a. Melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajakn yaitu PPH, PPN, PBB, BPHTB, dan pajak lainnya
- b. Bimbingan dan himbauan wajib pajak
- c. Penyusunan profil wajib pajak
- d. Analisa kerja wajib pajak
- e. Rekonsiliasi dan wajib pajak dalam rangka melakukan intensifikasi

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

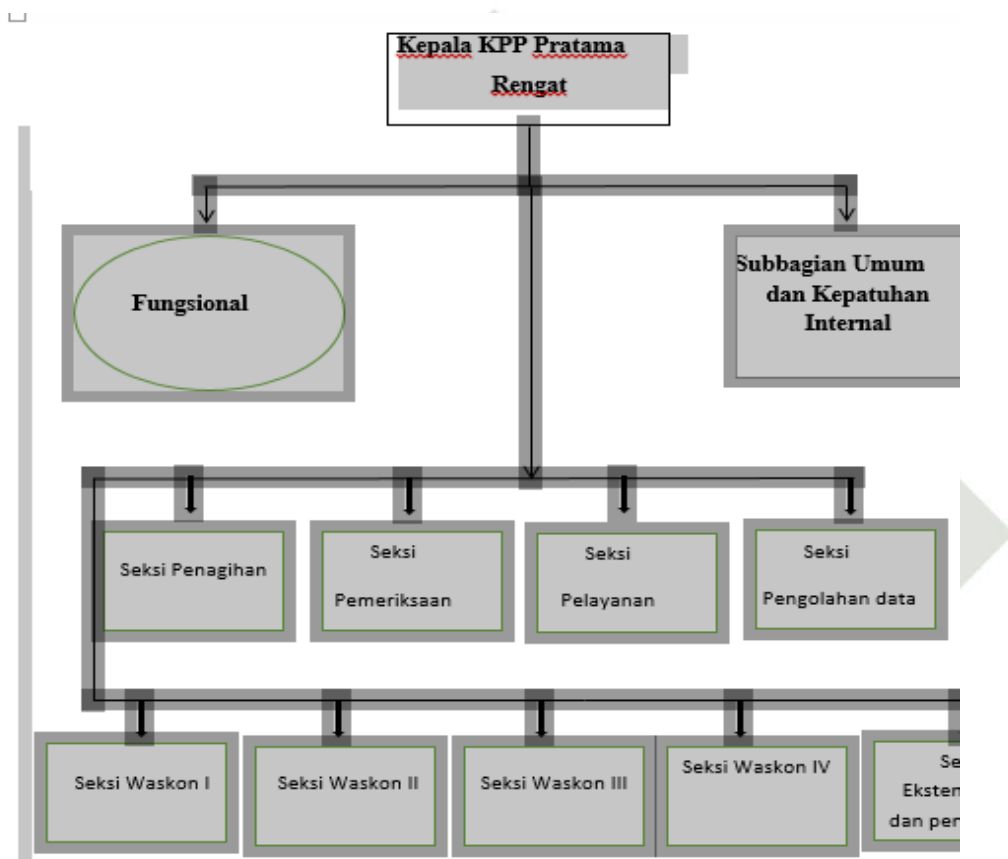
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2.5 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Rengat

Gambar 2.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Rengat



Sumber Kantor Pelayanan Pajak Pratama Rengat 2020

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 4.1 Kesimpulan

berdasarkan penjelasan gambaran dan serta evaluasi pada bab-bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Cara menyelesaikan keberatan, 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. Pembahasan dan Kalrifikasi Sengketa Pajak dengan Pemeriksa, Tim Quality Assurance Pemeriksaan, Acoount Representative, atau Pihak Lain yang Terkait di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak
- f. Permintaan untuk Melakukan Pemeriksaan untuk Tujuan Lain dalam rangka Penyelesaian Keberatan
- g. Pembahasan Keberatan
- h. Pembuatan Kertas Kerja Penelitian dan Laporan Penelitian Keberatan
- i. Penyampaian Surat Pemberitahuan Untuk Hadir
- j. Penerbitan Surat Tugas Pegawai
- k. Penerbitan dan Pengiriman Surat Keputusan Keberatan
- l. Konfirmasi Penerimaan Surat Keputusan Keberatan
2. Tentang Keberatan Pajak

Keberatan adalah pernyataan ketidaksetujuan/kekurangpuasan Wajib Pajak atas suatu ketetapan pajak yang dikenakan kepadanya atau atas suatu pemotongan/pemungutan oleh pihak ketiga dalam pelaksanaan peraturan perundang-undangan perpajakan.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dasar Hukum keberatan pajak adalah Pasal 25 dan 26 UU No. 6 Tahun 1983 (KUP), sebagaimana telah diubah dengan UU No. 9 Tahun 1994 (tentang perubahan kesatu atau UU No. 6) UU No. 16 Tahun 2000 (tentang perubahan kedua UU No. 6 Tahun 1983) 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 (4), (pokok-pokok Perubahan Undang-Undang No. 28 Tahun 2007).

#### 4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut diatas disarankan sebagai berikut:

- a. Diadakan penyuluhan tentang perpajakan kepada setiap Wajib Pajak tentang pentingnya pajak dan untuk apa pajak itu harus 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

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

untuk penyelesaian keberatan dapat diperoleh dengan mudah sehingga dapat menerbitkan keputusan yang sebenarnya.

- c. Memperbanyak buku/brosur mengenai perpajakan khususnya tentang keberatan.
- d. Selain memberikan 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.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an. 2014. Surah An – Nisa' ayat 29, Al-Qur'an dan Terjemahan. Jakarta: CV pustaka Jaya Ilmu.

Resmi, Siti, 2014. *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Edisi 8. Jilid 1. Salemba Empat, Jakarta : Salemba Empat

Mardiasmo, 2018, *Perpajakan Edisi Revisi 2018*. Yogyakarta : Andi

Saidi, Muhammad Djafar, 2007. *Pembaruan Hukum Pajak*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

Sutrisno. 2010, "Penyelesaian Sengketa Pajak". *Liga Hukum*, 2(1):15-21.

Waluyo, 2012. *Akuntansi Pajak Edisi 4*. Jakarta: Salemba Empat

Direktorat Jenderal Pajak, 2017. *Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9/PMK.03/2013. Tentang Tata Cara Pengajuan dan Penyelesaian Keberatan*. Jakarta: Sekretariat Negara

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 202/PMK.03/2015 Tentang Perubahan atas peraturan Menteri Keuangan Nomor 9/PMK.03/2013 tentang Tata Cara Pengajuan dan Penyelesaian Keberatan. Jakarta :Kementrian Keuangan, 2015.

Waluyo, 2011. *Perpajakan Indonesia*. Salemba Empat : Jakarta

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<https://www.pajak.go.id> / diakses pada tanggal 06 Juni 2020 pukul 07.53 WIB

<https://materikuliaherpajakan.wordpress.com> / diakses pada tanggal 06 Juni 2020 Pukul 08.00 WIB

[www.jdih.kemenkeu.co.id](http://www.jdih.kemenkeu.co.id) / diakses pada tanggal 05 Juni 2020 Pukul 20.05 WIB

<https://ejournal.unsri.ac.id> /diakses pada tanggal 03 Juni 2020

<https://repositori.usu.ac.id> /proses penyelesaian keberatan/ diakses pada tanggal 03 Juni 2020



## LAMPIRAN

Daftar Pertanyaan Wawancara dengan pegawai Kantor Pelayan Pajak Pratama Rengat selaku petugas pajak ;

Apakah Penyelesaian Keberatan dalam Upaya Menyelesaikan Sengketa Pajak di KPP Rengat sudah efisien dan efektif?

➤ Wewenang Penyelesaian Permohonan Keberatan berada di Kanwil DJP, dalam hal ini Kanwil DJP Riau, KPP Pratama Rengat hanya menerima Permohonan Keberatan Wajib Pajak untuk diproses kelengkapan administrasinya.

Apa Dasar Hukum dilakukannya Permohonan Keberatan oleh Wajib Pajak?

➤ Dasar Hukum Keberatan Wajib Pajak Pasal 25 dan Pasal 26 KUP

Apakah ada keuntungan yang didapatkan dari proses permohonan keberatan pada KPP Rengat baik itu untuk Wajib Pajak ataupun bagi Pemungut Pajak (KPP Rengat)?

➤ Permohonan Keberatan adalah upaya WP untuk mendapatkan kepastian hukum. Diterima atau ditolaknya permohonan tidak mengakibatkan keuntungan ataupun kerugian

Apakah Menurut bapak Proses Permohonan Keberatan ini juga akan merugikan bagi pendapatn Negara?

➤ Permohonan Keberatan yang diterima pada akhirnya akan memberikan kepastian hukum. Potensi pajak hasil Pemeriksaan yang diajukan keberatan mungkin saja tidak jadi masuk sebagai penerimaan Negara, tapi memberikan putusan yang sesuai dengan kondisi atau peraturan yang seharusnya.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bagaimana Mekanisme atau prosedur pelaksanaan penyelesaian keberatan di KPP Rengat?

➤ Wajib Pajak mengajukan permohonan keberatan kepada Direktur Jenderal Pajak melalui KPP Rengat. Permohonan diteliti kelengkapan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Apabila memenuhi persyaratan, permohonan tersebut diteruskan ke Kanwil DJP Riau untuk dilakukan proses penyelesaian dalam jangka waktu 12 bulan.

Apa saja dampak positif dan negative dalam penyelesaian keberatan di KPP Rengat?

➤ Wewenang penyelesaian permohonan keberatan berada di Kanwil DJP. Dampak yang akan diterima oleh Wajib Pajak dan DJP adalah adanya kepastian hukum terhadap suatu sengketa pajak.

Bagaimana respon masyarakat atau Wajib Pajak terhadap pelaksanaan penyelesaian keberatan di KPP Rengat? Apakah tergolong mudah atau malah mempersulit dalam proses pelaksanaannya?

➤ Wewenang penyelesaian permohonan keberatan berada di Kanwil DJP. Sampai dengan saat ini belum ada Wajib Pajak yang mengajukan keluhan terhadap proses pengajuan permohonan keberatan.

Syarat apa saja yang harus dipersiapkan dalam pelaksanaan penyelesaian sengketa pajak di KPP Rengat?

➤ Dengan mengisi surat permohonan sebagaimana aturan yang berlaku. Membayar sejumlah pajak yang disetujui atas hasil pemeriksaan (bila ada yang disetujui). Melampirkan surat ketetapan pajak yang diajukan keberatan.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Apa saja penyebab terjadinya sengketa pajak?

- Hasil pemeriksaan pajak yang tidak disetujui oleh Wajib Pajak, berdasarkan perbedaan penerapan aturan dan/atau materi lainnya.

Bagaimana upaya mencegah terjadinya sengketa pajak?

- Pemeriksaan pajak yang sesuai dengan aturan, Wajib Pajak mengerti dan memahami hasil pemeriksaan.

Berapa lama proses penyelesaian keberatan dilakukan ?

- Penyelesaian keberatan dilakukan dalam jangka waktu 12 (dua belas) bula

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
 FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
 كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية  
 FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES  
 Jl. H.H. Soedarman No. 135 KM. 15 Simpang Bumi Pekanbaru 38199 Pk. Riau 2004 Telp. 0761 362251  
 Fax. 0761-362252 Web www.uin-suskariau.id, E-mail: fesosos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/1024/2020  
 Sifat : Biasa  
 Lampiran : -  
 Perihal : **Bimbingan Laporan Penelitian**

Pekanbaru, 12 Februari 2020 M  
 17 Jumadit Akhir 1441 H

Kepada  
 Yth. Ari Nurwahidah, SE, MM  
 Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
 UIN Sultan Syarif Kasim Riau  
 Pekanbaru

Dengan hormat,

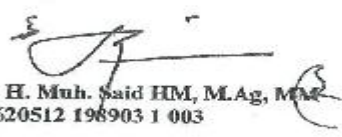
Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

Nama : Novuzlin Sharma  
 NIM : 01770623314  
 Jurusan : D-III Perpajakan  
 Semester : VI (Enam)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/menyusun laporan penelitian dengan judul: "Analisis Penyelesaian Keberatan dalam Upaya Menyelesaikan Sengketa Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Rengat". Sehubungan dengan itu, kami menunjuk saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan laporan penelitian mahasiswa tersebut di atas.

Demikianlah disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan,

  
 Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM  
 NIP. 19620512 198903 1 003

UIN SUSKA RIAU

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA MAHASISWA : Mawazita Cahaya  
 NIM/SMT : 01770622214 / G  
 JUDUL SKRIPSI : Analisis Penyelesaian keberatan dalam upaya  
 Menyelesaikan Masalah Pada Data Kantor Desa  
 Desa Dabaneh Kecamatan

No.	Tanggal	Materi Bimbingan	Faraf Pembimbing
1.	10 Maret 2020	Melalui pertemuan yang dihadiri Pada Hse Konsult. Menambatkan masalah atau Proses penyelesaian keberatan di Hse Konsult. Harus lebih Detachable teori tentang keberatan.	AR (M)
2.	4 Juni 2020	Bimbingan online dari Bab 1 s/d Bab 4	↓
3.	8 Juni 2020	Pemantaban keberatan Pada Data. Pemantaban teori fungsi Pokok Memperbaiki typo Pada tulisan.	↓
4.	9 Juni 2020	Memperbaiki kesalahan Pada keberatan Perbaikan teori & Praktek.	↓
5.	10 Juni 2020	Memperbaiki daftar Pustaka	↓
6.	11 Juni 2020	Masih harus Memperbaiki kesalahan Pada daftar Pustaka dan typo Pada Penulisan	↓
7.	12 Juni 2020	ACC TA.	↓

NB : Kartu ini dilampirkan oleh mahasiswa pada waktu  
 meminta persetujuan Kajur untuk mengikuti ujian  
 Skripsi

Pekanbaru, 20  
 Pembimbing I

AR (M)  
 (NIP/NIK 19780105200710.2007)

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
 FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
 كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية  
 FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES  
 Jl. H.R. Sastrodipos No. 157 KM. 15 Simpang Baru Pekanbaru Pekanbaru 28293 P.O. Box 1114 Tejo (0761-582051)  
 Fax: 0761-562652 Web: www.uin-suskariau.ac.id Email: fakultas@uin-suska-riau.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/1025/2020  
 Sifat : Biasa  
 Lampiran : -  
 Hal : Izin Penelitian

Pekanbaru, 12 Februari 2020 M  
 17 Jumadil Akhir 1441 H

Kepada  
 Yth. Kepala  
 Kantor Wilayah  
 Direktorat Jenderal Pajak Riau  
 Jln. Jenderal Sudirman No. 247  
 Pekanbaru

Dengan hormat, disampaikan bahwa Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, atas nama :

Nama : Novazlin Shams  
 NIM. : 01770623314  
 Jurusan : D-III Perpajakan  
 Semester : VI (Enam)

bermaksud mengadakan penelitian dalam rangka menyelesaikan laporan penelitian dengan judul: "Analisis Penyelesaian Keberatan dalam Upaya Menyelesaikan Sengketa Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Rengat". Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah disampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Dekan,



Dr. Drs. H. Mub. Said HM, M.Ag, MM  
 NIP. 19620512 198903 1 003

UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nama WP	Jenis Kasus	Jenis Perm	No. Perm	Tgl. Perm	Tgl. Terima	No. LPAD	Tgl. LPAD	Tgl.
1 RIGUNAS A	Keberatan	PERMOHO	264/Ext-T/	22/10/2011	31/10/2011	PEM01004	16/11/2011	##
2 RIGUNAS A	Keberatan	PERMOHO	261/Ext-T/	22/10/2011	31/10/2011	PEM01003	31/10/2011	##
3 RIGUNAS A	Keberatan	PERMOHO	265/Ext-T/	22/10/2011	31/10/2011	PEM01003	31/10/2011	##
4 RIGUNAS A	Keberatan	PERMOHO	257/Ext-T/	22/10/2011	31/10/2011	PEM01003	31/10/2011	##
5 RIGUNAS A	Keberatan	PERMOHO	253/Ext-T/	22/10/2011	31/10/2011	PEM01003	31/10/2011	##
6 MEGANUS,	Keberatan	PERMOHO	030/XII-18,	20/12/2011	20/12/2011	PEM01004	20/12/2011	26/
7 MEGANUS,	Keberatan	PERMOHO	029/XII-18,	20/12/2011	20/12/2011	PEM01004	20/12/2011	26/
8 MEGANUS,	Keberatan	PERMOHO	028/XII-18,	20/12/2011	20/12/2011	PEM01004	20/12/2011	26/
9 MEGANUS,	Keberatan	PERMOHO	027/XII-18,	20/12/2011	20/12/2011	PEM01004	20/12/2011	26/
10 MEGANUS,	Keberatan	PERMOHO	026/XII-18,	20/12/2011	20/12/2011	PEM01004	20/12/2011	26/
11 MEGANUS,	Keberatan	PERMOHO	025/XII-18,	20/12/2011	20/12/2011	PEM01004	20/12/2011	26/
12 MEGANUS,	Keberatan	PERMOHO	019/XII-18,	20/12/2011	20/12/2011	PEM01004	20/12/2011	26/
13 MEGANUS,	Keberatan	PERMOHO	023/XII-18,	20/12/2011	20/12/2011	PEM01004	20/12/2011	26/
14 MEGANUS,	Keberatan	PERMOHO	021/XII-18,	20/12/2011	20/12/2011	PEM01004	20/12/2011	27/
15 MEGANUS,	Keberatan	PERMOHO	022/XII-18,	20/12/2011	20/12/2011	PEM01004	20/12/2011	27/
16 MEGANUS,	Keberatan	PERMOHO	020/XII-18,	20/12/2011	20/12/2011	PEM01004	20/12/2011	26/
17 MEGANUS,	Keberatan	PERMOHO	032/XII-18,	20/12/2011	20/12/2011	PEM01004	20/12/2011	26/
18 MEGANUS,	Keberatan	PERMOHO	031/XII-18,	20/12/2011	20/12/2011	PEM01004	20/12/2011	26/
19 MEGANUS,	Keberatan	PERMOHO	024/XII-18,	20/12/2011	20/12/2011	PEM01004	20/12/2011	26/

	Nama WP	Jenis Kasus	Jenis Permohonan	No. Permohonan
1	KURNIA JAYA PERKASA	Pasal 36(1) a	PERMOHONAN	00007/240/17/213/18
2	ASLI SENCALANG JAYA	Pasal 36(1) a	PERMOHONAN	025O/PPN,PPN-BM-LBH/VII/2018
3	ASLI SENCALANG JAYA	Pasal 36(1) a	PERMOHONAN	025AR/PPN,PPN-BM-LBH/VII/2018
4	ASLI SENCALANG JAYA	Pasal 36(1) a	PERMOHONAN	025AP/PPN,PPN-BM-LBH/VII/2018
5	ASLI SENCALANG JAYA	Pasal 36(1) a	PERMOHONAN	025AO/PPN,PPN-BM-LBH/VII/2018
6	ASLI SENCALANG JAYA	Pasal 36(1) a	PERMOHONAN	025NPPN,PPN-BM-LBH/VII/2018
7	ASLI SENCALANG JAYA	Pasal 36(1) a	PERMOHONAN	025AN/PPN,PPN-BM-LBH/VII/2018
8	ASLI SENCALANG JAYA	Pasal 36(1) a	PERMOHONAN	025AM/PPN,PPN-BM-LBH/VII/2018
9	ASLI SENCALANG JAYA	Pasal 36(1) a	PERMOHONAN	025AL/PPN,PPN-BM-LBH/VII/2018
10	ASLI SENCALANG JAYA	Pasal 36(1) a	PERMOHONAN	025AK/PPN,PPN-BM-LBH/VII/2018
11	ASLI SENCALANG JAYA	Pasal 36(1) a	PERMOHONAN	025L/PPN,PPN-BM-LBH/VII/2018
12	ASLI SENCALANG JAYA	Pasal 36(1) a	PERMOHONAN	025AJ/PPN,PPN-BM-LBH/VII/2018
13	ASLI SENCALANG JAYA	Pasal 36(1) b	PERMOHONAN	025AI/PPN,PPN-BM-LBH/VII/2018
14	ASLI SENCALANG	Pasal	PERMOHONAN	025K/PPN,PPN-BM-LBH/VII/2018

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



	JAYA	36(1) b		
	ASLI SENCALANG	Pasal		
15	JAYA	36(1) b	PERMOHONAN	025AH/PPN,PPN-BM-LBH/VII/2018
	ASLI SENCALANG	Pasal		
16	JAYA	36(1) b	PERMOHONAN	025AG/PPN,PPN-BM-LBH/VII/2018
	ASLI SENCALANG	Pasal		
17	JAYA	36(1) a	PERMOHONAN	025AF/PPN,PPN-BM-LBH/VII/2018
	ASLI SENCALANG	Pasal		
18	JAYA	36(1) b	PERMOHONAN	025AE/PPN,PPN-BM-LBH/VII/2018
	ASLI SENCALANG	Pasal		
19	JAYA	36(1) b	PERMOHONAN	025AD/PPN,PPN-BM-LBH/VII/2018

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

20	ASLI SENCALANG JAYA	Pasal 36(1) a	PERMOHONAN	025J/PPN,PPN-BM- LBH/VII/2018	25/07/2018
21	ASLI SENCALANG JAYA	Pasal 36(1) a	PERMOHONAN	025AB/PPN,PPN-BM- LBH/VII/2018	25/07/2018
22	ASLI SENCALANG JAYA	Pasal 36(1) a	PERMOHONAN	025Z/PPN,PPN-BM- LBH/VII/2018	25/07/2018
23	ASLI SENCALANG JAYA	Pasal 36(1) b	PERMOHONAN	025I/PPN-BM-LBH/VII/2018	25/07/2018
24	ASLI SENCALANG JAYA	Pasal 36(1) a	PERMOHONAN	025H/PPN,PPN-BM- LBH/VII/2018	25/07/2018
25	ASLI SENCALANG JAYA	Pasal 36(1) a	PERMOHONAN	025Y/PPN,PPN-BM- LBH/VII/2018	25/07/2018
26	ASLI SENCALANG JAYA	Pasal 36(1) a	PERMOHONAN	025X/PPN,PPN-BM- LBH/VII/2018	25/07/2018
27	ASLI SENCALANG JAYA	Pasal 36(1) a	PERMOHONAN	025W/PPN,PPN-BM- LBH/VII/2018	25/07/2018
28	ASLI SENCALANG JAYA	Pasal 36(1) b	PERMOHONAN	025G/PPN,PPN-BM- LBH/VII/2018	25/07/2018
29	ASLI SENCALANG JAYA	Pasal 36(1) a	PERMOHONAN	025V/PPN,PPN-BM- LBH/VII/2018	25/07/2018
30	ASLI SENCALANG JAYA	Pasal 36(1) a	PERMOHONAN	025F/PPN,PPN-BM- LBH/VII/2018	25/07/2018

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

31	ASLI SENCALANG JAYA	Pasal 36(1) a	PERMOHONAN	025E/PPN,PPN-BM- LBH/VII/2018	25/07/2018
32	ASLI SENCALANG JAYA	Pasal 36(1) a	PERMOHONAN	025C/PPN,PPN-BM- LBH/VII/2018	25/07/2018
33	ASLI SENCALANG JAYA	Pasal 36(1) a	PERMOHONAN	025B/PPN,PPN-BM- LBH/VII/2018	25/07/2018
34	ASLI SENCALANG JAYA	Pasal 36(1) a	PERMOHONAN	025//PPN,PPN-BM- LBH/VII/2018	25/07/2018
35	ASLI SENCALANG JAYA	Pasal 36(1) a	PERMOHONAN	025A/PPN,PPN-BM- LBH/VII/2018	25/07/2018
36	ASLI SENCALANG JAYA	Pasal 36(1) a	PERMOHONAN	025D/PPN,PPN-BM- LBH/VII/2018	25/07/2018
37	ASLI SENCALANG JAYA	Pasal 36(1) a	PERMOHONAN	025AI/PPN, PPN-BM- LBH/VII/2018	25/07/2018
38	ASLI SENCALANG JAYA	Pasal 36(1) a	PERMOHONAN	025AH/PPN, PPN-BM- LBH/VII/2018	25/07/2018
39	ASLI SENCALANG JAYA	Pasal 36(1) a	PERMOHONAN	025AG/PPN, PPN-BM- LBH/VII/2018	25/07/2018
40	ASLI SENCALANG JAYA	Pasal 36(1) a	PERMOHONAN	025AE/PPN, PPN-BM- LBH/VII/2018	25/07/2018
41	ASLI SENCALANG JAYA	Pasal 36(1) a	PERMOHONAN	025AD/PPN, PPN-BM- LBH/VII/2018	25/07/2018
42	ASLI SENCALANG JAYA	Pasal 36(1) a	PERMOHONAN	025AC/PPN, PPN-BM- LBH/VII/2018	25/07/2018

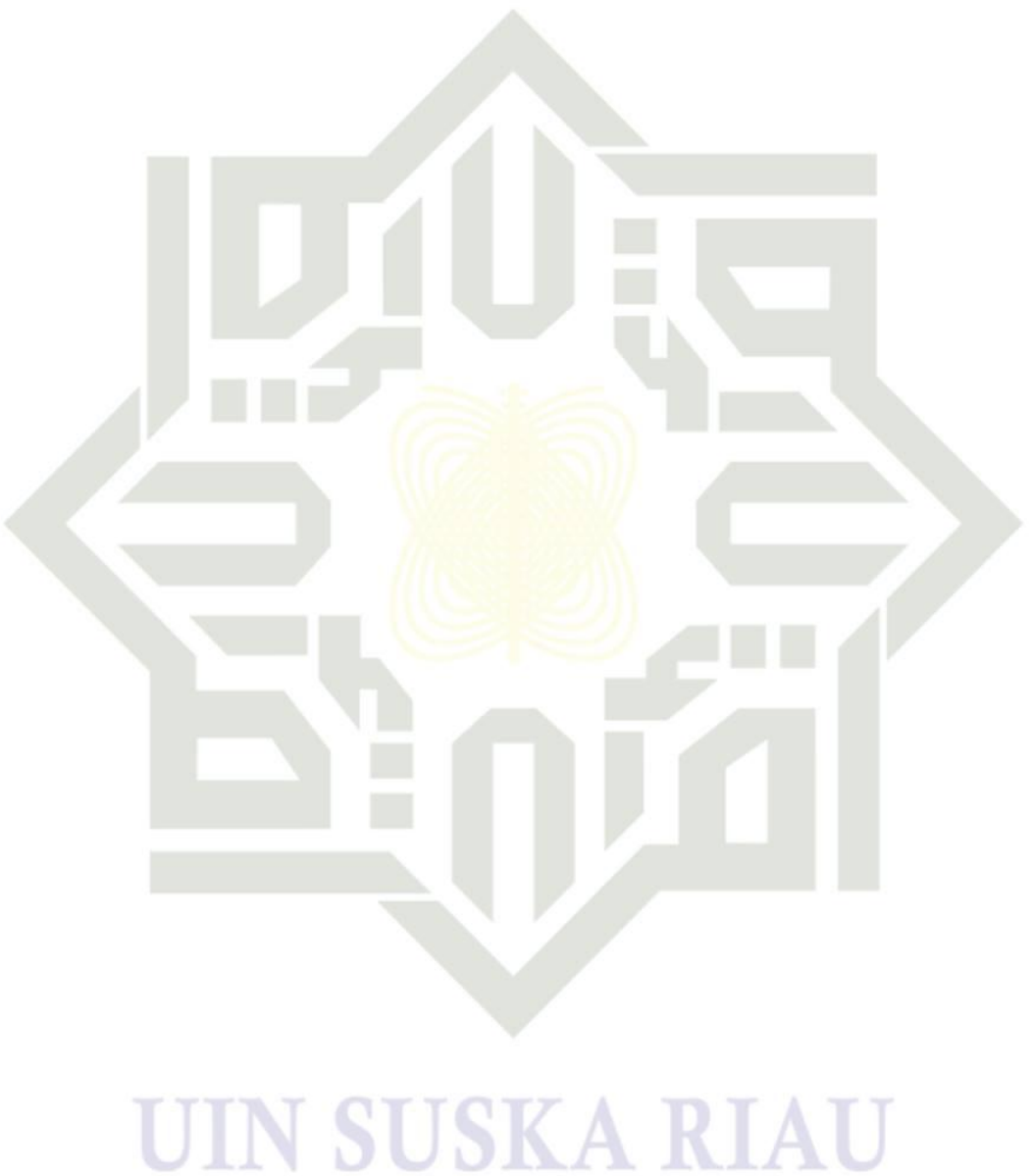
### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

43	ASLI SENCALANG JAYA	Pasal 36(1) a	PERMOHONAN	025U/PPN, PPN-BM- LBH/VII/2018	25/07/2018
44	ASLI SENCALANG JAYA	Pasal 36(1) a	PERMOHONAN	025S/PPN, PPN-BM- LBH/VII/2018	25/07/2018
45	ASLI SENCALANG JAYA	Pasal 36(1) a	PERMOHONAN	025R/PPN, PPN-BM- LBH/VII/2018	25/07/2018
46	ASLI SENCALANG JAYA	Pasal 36(1) a	PERMOHONAN	025P/PPN, PPN-BM- LBH/VII/2018	25/07/2018
47	ASLI SENCALANG JAYA	Pasal 36(1) a	PERMOHONAN	025M/PPN, PPN-BM- LBH/VII/2018	25/07/2018
48	ASLI SENCALANG JAYA	Pasal 36(1) a	PERMOHONAN	025K/PPN, PPN-BM- LBH/VII/2018	25/07/2018
49	ASLI SENCALANG JAYA	Pasal 36(1) a	PERMOHONAN	025I/PPN, PPN-BM- LBH/VII/2018	25/07/2018
50	ASLI SENCALANG JAYA	Pasal 36(1) a	PERMOHONAN	025G/PPN, PPN-BM- LBH/VII/2018	25/07/2018
51	ASLI SENCALANG JAYA	Pasal 36(1) a	PERMOHONAN	025Q/PPN, PPN-BM- LBH/VII/2018	25/07/2018
52	ASLI SENCALANG JAYA	Pasal 36(1) a	PERMOHONAN	025/PPN, PPN-BM- LBH/VII/2018	25/07/2018
53	ASLI SENCALANG JAYA	Pasal 36(1) a	PERMOHONAN	025AS/PPN, PPN-BM- LBH/VII/2018	25/07/2018
54	ASLI SENCALANG JAYA	Pasal 36(1) a	PERMOHONAN	025AQ/PPN, PPN-BM- LBH/VII/2018	25/07/2018
55	ALAM MUTIARA	Pasal 36(1) b	PERMOHONAN	174/AM-TLK/VIII/2018	6/8/2018
56	ALAM MUTIARA	Pasal 36(1) a	PERMOHONAN	174/AM-TLK/VIII/2018	6/8/2018
57	BAYAS BIOFUELS	Pasal 36(1) a	PERMOHONAN	00860/Pasal36/BBF/IX/2018	7/9/2018
58	INHIL SARIMAS	Pasal	PERMOHONAN	023/ISK-PJ/X/2018	#####

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



36(1) a

KELAPA

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## BIOGRAFI PENULIS



Penulis bernama Novazlin Sharma, dilahirkan di Rengat, 20 November 1999. ayahanda bernama Musa S.Pd dan Ibunda bernama Ratmawat A.Ma.Pd. Penulis anak terakhir dari 4 bersaudara. Penulis mengawali Pendidikan Formal di Sekolah Dasar (SD) Negeri 006 Kuala Cenaku mulai dari kelas 1-6 dan selesai pada tahun 2011. setelah itu penulis melanjutkan pendidikan tingkat pertama di Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 1 Kuala Cenaku yang berakhir pada tahun 2014. Dilanjtkan pada pendidikan tingkat atas yaitu pada Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 2 Rengat dan tamat pada tahun 2017. Tepatnya pada tahun 2017 penulis melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN SUSKA RIAU) dengan Jurusan D3 Administrasi Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.

Berkat Rahmat Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dibawah Bimbingan Ibu Arie Nurwahidah, SE, MM pada 10 Maret 2020 dengan judul **“ANALISIS PENYELESAIAN KEBERATAN DALAM UPAYA MENYELESAIKAN SENGKETA PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA RENGAT”**.

UIN SUSKA RIAU