



Peran KPP Pratama Magelang Dalam Meningkatkan Efektivitas Penyelesaian Sengketa Pajak Melalui Upaya Administrasi

Sahilda Lailatul Rahma^{1*}, Okti Indah Lestari², Sholihul Hakim³, Faiza Nisrina⁴
^{1,2,3,4} Universitas Tidar, Magelang, Indonesia

*Corresponding Author: sahildarahma@gmail.com

Info Artikel

Direvisi, 10/03/2025

Diterima, 09/04/2025

Dipublikasi, 13/04/2025

Kata Kunci:

KPP Pratama
Magelang; Sengketa
Pajak; Penyelesaian
Sengketa; Upaya
Administrasi.

Keywords:

KPP Pratama
Magelang; Tax
Disputes; Dispute
Resolution;
Administrative
Remedies.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran dan mekanisme yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Magelang dalam meningkatkan produktivitas penyelesaian sengketa pajak di luar pengadilan. Metode yang digunakan meliputi wawancara mendalam, Focus Group Discussion (FGD), dan analisis dokumen resmi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa KPP Pratama Magelang berperan penting dalam memberikan bimbingan, melakukan pemeriksaan ulang data, dan memfasilitasi pengajuan keberatan atas Surat Ketetapan Pajak (SKP). Selain itu, KPP Pratama juga memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan transparansi dan efisiensi pelayanan. Meskipun demikian, tantangan seperti keterbatasan integrasi sistem digital dan kurangnya survei khusus masih dihadapi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai langkah-langkah strategis yang diambil oleh KPP Pratama untuk memperkuat kepercayaan wajib pajak dan mengurangi beban penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi.

Abstract

This study aims to analyze the roles and mechanisms carried out by the Tax Service Office (KPP) Pratama Magelang in increasing the productivity of out-of-court tax dispute resolution. The methods used include in-depth interviews, Focus Group Discussion (FGD), and analysis of official documents. The results showed that KPP Pratama Magelang plays an important role in providing guidance, conducting data re-examination, and facilitating the filing of objections to Tax Assessment Letters (SKP). In addition, KPP Pratama also utilizes digital technology to improve transparency and service efficiency. Nonetheless, challenges such as limited integration of digital systems and lack of specialized surveys are still faced. This research is expected to provide a deeper understanding of the strategic steps taken by KPP Pratama to strengthen taxpayer trust and reduce the burden of dispute resolution through litigation.

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi, pesatnya pertumbuhan ekonomi mendorong setiap negara untuk mengoptimalkan penerimaan negara, terutama melalui pajak, yang merupakan sumber utama pendapatan negara dan memiliki peran krusial dalam mendukung pembangunan infrastruktur serta kesejahteraan masyarakat. Perpajakan berfungsi tidak hanya sebagai alat pengumpul pendapatan, tetapi juga sebagai instrumen untuk mendistribusikan pendapatan dan mengatur perilaku ekonomi masyarakat. Perpajakan juga berperan dalam mengatur alokasi sumber daya, distribusi pendapatan, dan konsumsi, yang dikenal dengan fungsi regulasi pajak. Pajak juga berfungsi sebagai stabilitasi ekonomi, membantu pemerintah dalam menstabilkan perekonomian melalui kebijakan fiskal yang tepat.¹ Dengan demikian, perpajakan tidak

¹ Aqmarina, F., & Furqon, I. K. (2020). Peran Pajak sebagai Instrumen Kebijakan Fiskal dalam Mengantisipasi Krisis Ekonomi pada Masa Pandemi Covid-19. *Finansia*, 3(2), 255–274. hlm. 263.

hanya berfungsi sebagai sumber pendapatan negara, tetapi juga sebagai instrumen penting dalam mencapai tujuan pembangunan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat.

Namun, dengan semakin kompleksnya peraturan perpajakan dan kebijakan fiskal yang dinamis, sering kali terjadi perbedaan pandangan antara wajib pajak dan otoritas pajak mengenai besaran kewajiban pajak. Penyelesaian sengketa pajak merupakan salah satu tantangan dalam sistem perpajakan di Indonesia. Sengketa ini kerap terjadi akibat perbedaan persepsi antara wajib pajak dan otoritas pajak mengenai kewajiban perpajakan, baik dalam hal jumlah pajak terutang, prosedur, maupun pelaporan.² Proses penyelesaian sengketa pajak yang berlarut-larut dapat menurunkan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem perpajakan, yang pada akhirnya berdampak pada penerimaan negara. Oleh karena itu, keberadaan mekanisme penyelesaian sengketa pajak di luar pengadilan menjadi salah satu solusi strategis untuk mengatasi permasalahan ini.³

Sengketa pajak adalah masalah yang sering dihadapi oleh wajib pajak maupun pihak berwenang dalam sistem perpajakan suatu negara. Sengketa ini muncul ketika terdapat perbedaan pandangan antara wajib pajak dan otoritas pajak terkait kewajiban perpajakan, seperti jumlah pajak yang harus dibayar, pengenaan pajak, atau kelayakan pengurangan atau pembebasan pajak.⁴ Penyelesaian sengketa pajak yang adil dan efisien sangat penting untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap sistem perpajakan serta mendukung penerimaan negara. Di Indonesia, penyelesaian sengketa pajak dapat dilakukan melalui upaya administrasi atau melalui jalur peradilan. Namun, meskipun ada berbagai mekanisme penyelesaian yang tersedia, terdapat tantangan yang perlu diatasi agar proses ini berjalan dengan lebih efektif. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memiliki tanggung jawab besar dalam mengelola sistem perpajakan di Indonesia melalui kantor-kantor pelayanan yang tersebar di berbagai daerah. Satu diantara unit pelaksana DJP yaitu KPP Pratama Magelang yang tidak hanya berfokus pada pengelolaan administrasi perpajakan, tetapi juga memberikan layanan konsultasi kepada wajib pajak yang menghadapi kendala atau sengketa pajak. Melalui layanan konsultasi ini, wajib pajak dapat memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai kewajiban perpajakan mereka, sehingga banyak masalah dapat diselesaikan tanpa harus berlanjut ke tingkat pengadilan.

Satu di antara keunggulan KPP Pratama Magelang adalah implementasi layanan berbasis teknologi, seperti aplikasi On Tax, yang memungkinkan wajib pajak untuk mendapatkan informasi dan solusi secara cepat dan efisien. Selain itu, KPP Pratama Magelang juga menyediakan layanan konsultasi langsung di helpdesk untuk wajib pajak yang memerlukan bantuan tatap muka. Kedua mekanisme ini dirancang untuk memastikan bahwa wajib pajak menerima informasi yang tepat dan akurat sehingga potensi sengketa dapat diminimalkan. Permasalahan yang timbul terkait kekeliruan ketetapan pajak yang diterima oleh wajib pajak di KPP Pratama Magelang, sangat erat hubungannya dengan alat kelengkapan yang digunakan dalam proses penyusunan dan penghitungan pajak. Dalam administrasi perpajakan, alat kelengkapan merujuk pada sistem informasi dan perangkat yang digunakan untuk mengelola data perpajakan, mulai dari input data hingga pengeluaran Surat Tagihan Pajak (STP). Ketidakakuratan dalam alat kelengkapan ini dapat menyebabkan kesalahan dalam perhitungan pajak. Contohnya adalah sebuah perusahaan yang dikenakan

² Hariyasin, H. (2023). Kekuatan Eksekutorial Putusan Majelis Pengadilan Pajak Terhadap Sengketa Pajak di Indonesia. *Mimbar Keadilan*, 16(2), 269–276. hlm. 270.

³ Pane, C. (2017). *Analisis Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Hak Wajib Pajak Menurut Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Nomor 16 Tahun 2009*. hlm. 10.

⁴ Rosalin, R. F. (2023). *Analisis Sengketa Pajak Terhadap Surat Pemberitahuan Penolakan Penetapan Wajib Pajak Non Efektif (Studi Putusan Pengadilan Pajak Nomor 009544.99/2020/Pp/M. Ib Tahun 2020 Yang Dikuatkan Oleh Putusan Mahkamah Agung Reg. Nomor: 4910/B/Pk/Pjk/2022 Tanggal 21*. Universitas Islam Sultan Agung Semarang. hlm. 270.

sanksi administrasi karena dianggap tidak melaporkan SPT Tahunan, meskipun perusahaan tersebut mengklaim telah melaporkannya tepat waktu melalui pos.

Dalam pelaksanaan administrasi perpajakan, potensi terjadinya sengketa antara wajib pajak dan otoritas pajak sering kali muncul, terutama terkait perbedaan persepsi atau kendala teknis. Salah satu contoh kasus terjadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Magelang. Pada kasus ini, sebuah perusahaan dikenakan sanksi administrasi sebesar Rp1.000.000,00 berdasarkan Pasal 7 Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) karena dianggap tidak melaporkan SPT Tahunan untuk tahun pajak 2023. Namun, perusahaan tersebut merasa bahwa sanksi tersebut tidak tepat, karena mereka mengklaim telah melaporkan SPT Tahunan tepat waktu melalui pos. Meskipun begitu, laporan tersebut tidak diterima oleh kantor pajak sesuai tenggat waktu. Sebagai tanggapan, perusahaan mengajukan permohonan pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi, serta pembatalan surat ketetapan pajak yang dianggap tidak benar. Mereka melampirkan bukti pengiriman SPT Tahunan via pos sebagai dasar permohonan, dengan alasan bahwa keterlambatan pengiriman bukan merupakan kesalahan mereka.

Dalam kondisi ini, KPP Pratama Magelang memiliki peran penting dalam memberikan layanan konsultasi, menjelaskan prosedur administrasi perpajakan, serta mengarahkan wajib pajak untuk mengajukan permohonan pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi serta permohonan pengurangan atau pembatalan surat ketetapan pajak yang tidak benar sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi perpajakan tidak hanya berfungsi sebagai pengawas, tetapi juga sebagai fasilitator dalam penyelesaian sengketa pajak di luar pengadilan melalui mekanisme administrasi yang tersedia. Keberhasilan KPP Pratama Magelang dalam mendukung penyelesaian sengketa pajak di luar pengadilan tidak hanya bergantung pada layanan yang diberikan, tetapi juga pada kemampuan koordinasi antar-lembaga terkait, seperti kantor wilayah DJP dan kantor DJP pusat. Kolaborasi ini penting untuk memastikan bahwa sengketa yang lebih kompleks dapat diselesaikan dengan efektif, tanpa merugikan hak wajib pajak maupun kepentingan negara.

Peran KPP Pratama Magelang mencerminkan upaya pemerintah dalam menciptakan sistem perpajakan yang transparan, akuntabel, dan efisien. Dengan meningkatkan kualitas layanan dan membangun kepercayaan wajib pajak, penyelesaian sengketa pajak di luar pengadilan dapat menjadi langkah utama untuk menciptakan iklim perpajakan yang kondusif. Penelitian ini berfokus pada dua pertanyaan utama pertama, bagaimana peran dan mekanisme KPP Pratama Magelang dalam meningkatkan produktivitas penyelesaian sengketa pajak di luar pengadilan, dan kedua, apakah alat kelengkapan yang disediakan oleh KPP Pratama Magelang sudah efektif dalam menangani kasus penerapan sanksi administrasi yang tidak tepat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran dan mekanisme yang dilakukan oleh KPP Pratama Magelang dalam meningkatkan produktivitas penyelesaian sengketa pajak di luar pengadilan, sekaligus mengevaluasi efektivitas alat kelengkapan yang disediakan dalam menangani kasus-kasus tersebut. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang mendalam mengenai langkah strategis yang dilakukan oleh KPP Pratama Magelang dalam memperkuat kepercayaan wajib pajak, mengurangi beban penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi, serta memastikan prosedur dan fasilitas yang ada memberikan pelayanan yang adil dan transparan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam membahas Peran KPP Pratama Magelang dalam Meningkatkan Efektivitas Penyelesaian Sengketa Pajak melalui upaya administrasi adalah metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan fenomena secara mendalam mengenai peran KPP Pratama Magelang dalam menyelesaikan sengketa

pajak di luar pengadilan, termasuk proses, tantangan, dan strategi yang diterapkan. Data yang digunakan terdiri atas data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan petugas KPP dan Focus Group Discussion (FGD) yang melibatkan pegawai KPP untuk memperoleh perspektif kolektif terkait efektivitas penyelesaian sengketa pajak. Sementara itu, data sekunder dikumpulkan dari laporan resmi, dokumen kebijakan perpajakan, peraturan yang relevan, serta literatur akademik.

Teknik pengumpulan data meliputi wawancara untuk mendapatkan informasi langsung, FGD sebagai forum diskusi terfokus, dokumentasi berupa analisis terhadap dokumen resmi seperti laporan tahunan dan pedoman kerja, serta observasi terhadap proses pelayanan di KPP Pratama Magelang. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan pendekatan analisis tematik, di mana informasi diidentifikasi, dikategorikan, dan diinterpretasikan berdasarkan tema utama, seperti efektivitas penyelesaian sengketa, peran teknologi dalam layanan, serta kendala yang dihadapi. Dengan metode ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif terkait upaya KPP Pratama Magelang dalam meningkatkan efektivitas penyelesaian sengketa pajak secara non-litigasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

KPP Pratama

Menurut Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 254/KMK.01/2004 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta I, Kantor Pelayanan Pajak Madya, dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta I, Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang selanjutnya dalam Keputusan Menteri Keuangan ini disebut KPP Pratama adalah instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang secara hierarki berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) adalah unit kerja dibawah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang bertugas melaksanakan seluruh pelayanan perpajakan kepada masyarakat. Terdapat berbagai jenis KPP, termasuk KPP Pratama, yang memiliki struktur dan fungsi khusus. Sebagai bagian dari Direktorat Jenderal Pajak, kantor pelayanan pajak berinteraksi langsung dengan Wajib Pajak untuk memberikan pelayanan, pengawasan, dan penegakan hukum perpajakan. KPP Pratama merupakan salah satu instansi vertikal DJP yang berada di bawah koordinasi Kantor Wilayah DJP. Instansi ini berperan sebagai pelaksana teknis di tingkat daerah dalam rangka mendukung tugas DJP, yang merupakan salah satu unit di bawah Kementerian Keuangan. Sementara itu, KPP Pratama merupakan unsur pelaksana atau instansi vertikal yang berada di bawah Kantor Wilayah DJP Vertikal di Ditjen Pajak yang termasuk dalam salah satu instansi di bawah Kementerian Keuangan.⁵

Sehubungan dengan hal tersebut, kantor pajak dibagi menjadi Kantor Wilayah (Kanwil), Kantor Pelayanan Pajak (KPP), dan Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP). Secara umum, perbedaan antara Kanwil, KPP dan KP2KP adalah pada tugas dan wilayah yang menjadi wewenang masing-masing kantor sebagaimana telah ditetapkan berdasarkan undang-undang.⁶

Pengertian Sengketa Pajak

Menurut Undang- Undang Nomor 14 tahun 2002 tentang Pengadilan Pajak pasal 1 angka 5, Sengketa Pajak adalah sengketa yang terjadi dan termasuk dalam bidang perpajakan

⁵ Fitriya. (2025, Januari 4). Jenis Kantor Pelayanan Pajak dan Struktur KPP Pratama. *Klikpajak.id*. Diakses dari <https://klikpajak.id/blog/ketahui-sejarah-tugas-fungsi-dan-struktur-kpp-pratama/>.

⁶ Parasdyah, A., & Nurjanah, R. M. (2024, Desember 23). Perbedaan Kantor Pajak Wilayah, KPP Madya, dan KPP Pratama. *Konsultan Pajak Surabaya*. Diakses dari <https://konsultanpajaksurabaya.com/perbedaan-kantor-pajak-wilayah-kpp-madya-dan-kpp-pratama#gsc.tab=0>.

di antara wajib pajak dengan pejabat berwenang sebagai akibat dari penerbitan keputusan yang masih dapat diajukan banding atau gugatan yang diajukan ke pengadilan pajak berdasarkan peraturan perundang-undangan terkait perpajakan, di dalamnya termasuk gugatan atas pelaksanaan penagihan menurut UU Penagihan Pajak dengan Surat Paksa.

Sengketa pajak adalah sengketa antara pembayar pajak dengan Pejabat Pajak yang menetapkan pajak karena adanya surat keputusan dari Pejabat Pajak. Dengan demikian, penyelesaian sengketa pajak tersebut termasuk dalam lingkungan peradilan tata usaha Negara.⁷

Secara prinsipil, sengketa pajak dapat terjadi akibat dua hal: Pertama, akibat tidak dilakukannya perbuatan hukum yang seharusnya dilakukan sebagaimana ditentukan dalam aturan dalam hukum pajak. Kedua, akibat dilakukannya perbuatan hukum, namun tidaklah sesuai dengan aturan dalam hukum pajak. Adapun sesuai dengan definisinya, pihak yang terlibat dalam sengketa pajak adalah wajib pajak, pemungut pajak, penanggung pajak, dan pejabat pajak. Para pihak tersebut dapat mengalami sengketa hukum pajak karena kesadaran hukum terkait pemungutan atau penegakan hukum pajak yang masih hukum. Selain itu, dapat juga karena tidak menjalankan perbuatan sebagaimana diwajibkan dalam hukum pajak.⁸

Upaya Administrasi

Menurut penjelasan undang-undang nomor 5 tahun 1986 tentang Peradilan Tata Usaha Negara pasal 48 ayat (1) upaya administratif adalah mekanisme yang dapat dipilih oleh perseorangan atau badan hukum perdata, dalam hal keberatan terhadap suatu Keputusan Tata Usaha Negara. Prosedur tersebut dilaksanakan di lingkungan pemerintahan sendiri dan terdiri atas dua bentuk.

Dalam kaitannya dengan sengketa pajak, upaya administratif yang dapat dilakukan antara lain: Pembetulan, Pengurangan atau Penghapusan Sanksi Administrasi, Pengurangan atau Pembatalan Surat Ketetapan Pajak (SKP) atau Surat Tagihan Pajak (STP) dan yang terakhir adalah Keberatan. Upaya administratif dalam konteks ini merujuk pada mekanisme penyelesaian sengketa yang dilaksanakan pada lingkungan administrasi pemerintah akibat penerbitan keputusan dan/atau tindakan yang berakibat kerugian.⁹

Pembahasan

1. Peran dan Mekanisme KPP Pratama Magelang dalam Meningkatkan Produktifitas Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Magelang memiliki peran penting dalam membantu wajib pajak menyelesaikan sengketa pajak melalui upaya administrasi. Salah satu peran utamanya adalah memberikan bimbingan dan informasi terkait prosedur pengajuan pembetulan dan keberatan atas keputusan pajak yang dianggap tidak sesuai. Dalam upaya ini, KPP Pratama juga melakukan pemeriksaan ulang atas dokumen dan data yang diajukan wajib pajak untuk memastikan akurasi perhitungan pajak serta memberikan pelayanan terkait pengajuan keberatan atas Surat Ketetapan Pajak (SKP) dan penghapusan sanksi administratif. Wajib pajak dapat mengajukan permohonan pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi jika terdapat kekhilafan atau kesalahan bukan dari wajib pajak. Dalam hal ini, KPP Pratama memeriksa dokumen seperti surat permohonan yang disertai dengan cap stempel untuk perusahaan atau surat kuasa jika diajukan oleh perwakilan.

⁷ Ayza, B. (2018). *Hukum Pajak Indonesia*. Prenada Media Group. hlm. 212.

⁸ Saidi, M. D. (2013). *Hukum Acara Peradilan Pajak*. RajaGrafindo Pers. hlm. 30.

⁹ Pratiwi, R. Y. S. (2024, Desember 23). Upaya Administratif Dalam Penyelesaian Sengketa Pajak. *Pajak.com*. Diakses dari <https://www.pajak.com/pajak/upaya-administratif-dalam-penyelesaian-sengketa-pajak/>.

Sebagai contoh kasus, sebuah perusahaan dikenakan sanksi administrasi sebesar Rp1.000.000,00 berdasarkan Pasal 7 UU KUP karena tidak melaporkan SPT Tahunan tahun pajak 2023. Namun, perusahaan tersebut merasa sudah melaporkan SPT tersebut melalui pos, meskipun tidak sampai ke kantor pajak tepat waktu. Oleh karena itu, perusahaan tersebut mengajukan permohonan pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi serta permohonan pengurangan atau pembatalan surat ketetapan pajak yang tidak benar dengan melampirkan bukti pengiriman SPT Tahunan via pos, dengan alasan bahwa sanksi tersebut tidak tepat dikenakan karena SPT telah dilaporkan tepat waktu.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Magelang memiliki peran untuk memeriksa dan memastikan apakah perusahaan tersebut sudah memenuhi syarat formal dan materil dalam pengajuan permohonan ini. Syarat formal mencakup status pemohon atau wajib pajak, sedangkan syarat materil terkait dengan apakah SPT Tahunan benar-benar belum dilaporkan atau terlambat serta validitas bukti pengiriman SPT, seperti resi pos yang dilampirkan. KPP Pratama Magelang juga memberikan bimbingan kepada wajib pajak untuk memenuhi syarat formal dan materil ketika mengajukan permohonan pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi.

Jika syarat formal dan materil sudah terpenuhi, KPP Pratama akan memberikan bukti penerimaan surat (BPS) dan meneruskan berkas ke Kantor Wilayah untuk proses lebih lanjut. KPP Pratama juga memiliki kewenangan untuk melakukan pemeriksaan ulang terhadap berkas yang diajukan wajib pajak guna memastikan tidak ada kekeliruan yang merugikan kedua belah pihak. Jika berkas yang diajukan tidak lengkap, KPP Pratama akan mengirimkan surat untuk meminta kelengkapan berkas tersebut. Apabila wajib pajak datang langsung ke KPP Pratama, berkas yang kurang lengkap dapat diminta untuk dilengkapi terlebih dahulu. Setelah berkas dianggap lengkap dan syarat-syaratnya terpenuhi, KPP Pratama akan menyiapkan laporan untuk diteruskan kepada Kantor Wilayah atau Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak.

Dalam kasus tersebut, KPP Pratama berperan penting dalam meningkatkan produktivitas penyelesaian sengketa pajak di luar pengadilan. KPP Pratama Magelang memberikan informasi dan bimbingan kepada wajib pajak terkait adanya sanksi administrasi yang diberikan oleh KPP Pratama kepada wajib pajak dikarenakan SPT Tahunan yang tidak dilaporkan. Selain itu, KPP Pratama memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi dengan menyarankan wajib pajak untuk mengajukan permohonan pengurangan dan penghapusan sanksi administrasi serta permohonan pengurangan atau pembatalan surat ketetapan pajak yang tidak benar agar sanksi yang diberikan dapat dikurangi atau dihapuskan karena keterlambatan pengiriman berkas SPT Tahunan melalui via pos. KPP Pratama Magelang juga memberikan informasi mengenai prosedur pengajuan permohonan pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi serta permohonan pengurangan atau pembatalan surat ketetapan pajak yang tidak benar kepada wajib pajak agar wajib pajak tidak merasa dirugikan. Setelah menerima aduan, KPP Pratama melakukan pemeriksaan dan penilaian ulang terhadap data dan dokumen yang dipermasalahkan oleh wajib pajak untuk memastikan apakah terdapat kekeliruan. Langkah ini diambil untuk mencegah terjadinya kesalahan yang sama di masa mendatang, sehingga tidak merugikan kedua belah pihak.

Jika wajib pajak tidak merasa puas dengan keputusan atas permohonan yang diajukan, maka wajib pajak berhak untuk mengajukan keberatan. Proses administrasi dimulai dengan klarifikasi dan pemeriksaan pajak untuk memastikan kesesuaian data. Jika ditemukan ketidaksesuaian, KPP menerbitkan SKP yang dapat berupa SKPKB, SKPLB, atau SKPN sebagai dasar pengajuan keberatan oleh wajib pajak. Pengajuan keberatan dilakukan dalam waktu tiga bulan sejak penerbitan SKP, baik melalui prosedur offline maupun e-Objection.

KPP Pratama Magelang aktif berkoordinasi dengan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan Kantor Wilayah (Kanwil) Pajak. DJP berperan memberikan panduan hukum serta regulasi, sementara Kanwil mendukung melalui supervisi teknis dan evaluasi kasus. Koordinasi ini memastikan setiap keputusan sesuai dengan standar nasional.

Sebagian besar permohonan yang diterima KPP Pratama berkaitan dengan pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi, menunjukkan fokus utama mereka dalam membantu wajib pajak mengatasi sanksi tersebut. Melalui sistem pelayanan yang terorganisasi dengan baik dan prosedur yang transparan, KPP Pratama Magelang mendukung kepatuhan wajib pajak sekaligus menyelesaikan sengketa pajak secara efisien dan efektif.

2. Alat Kelengkapan yang Disediakan oleh KPP Pratama Magelang dalam Menangani Kasus Pengenaan Sanksi Administrasi yang Tidak Benar yang Dilakukan oleh KPP Pratama Magelang Kepada Wajib Pajak

Efektivitas koordinasi alat kelengkapan di KPP Pratama memainkan peran krusial dalam memastikan bahwa penanganan kasus salah hitung atau ketidaksesuaian dalam administrasi perpajakan dapat diselesaikan secara adil, cepat, dan tepat sesuai dengan prinsip good governance. Koordinasi yang baik antara berbagai unit kerja, didukung oleh penggunaan sistem teknologi informasi modern serta panduan prosedural yang jelas, memungkinkan setiap kasus ditangani dengan akurasi tinggi dan transparansi yang terjaga. Dengan memprioritaskan komunikasi yang efektif dan integrasi antar unit, KPP Pratama memastikan bahwa setiap tahapan, mulai dari identifikasi masalah, verifikasi data, hingga penyelesaian sengketa, berjalan efisien tanpa mengabaikan hak-hak wajib pajak. Upaya ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap institusi perpajakan tetapi juga memperkuat kepatuhan secara keseluruhan terhadap sistem perpajakan nasional.

Efektivitas alat kelengkapan yang disediakan oleh KPP Pratama dalam mengkoordinasikan kasus pengenaan sanksi administrasi yang tidak benar dapat dilihat dari penanganan kasus sebuah perusahaan yang dikenakan sanksi Pasal 7 UU Ketentuan Umum Perpajakan sebesar Rp1.000.000,00 akibat dugaan tidak melaporkan SPT Tahunan 2023. Perusahaan tersebut mengklaim telah melaporkan SPT tersebut melalui pos, tetapi dokumen tersebut tidak sampai atau mengalami keterlambatan.

Untuk menyelesaikan kasus ini, KPP Pratama memeriksa syarat formal dan materil yang berupa:

1. Verifikasi Syarat Formal

Permohonan pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi harus memenuhi syarat formal, seperti kelengkapan dokumen, surat permohonan, dan bukti pendukung (dalam kasus ini adalah resi pengiriman via pos).

2. Verifikasi Syarat Material

Melakukan pengecekan apakah bukti yang diberikan oleh perusahaan tersebut valid. Hal ini meliputi:

- a) Validasi keaslian resi pos (bukti pengiriman SPT).
- b) Penelusuran rekam jejak penerimaan dokumen di sistem KPP untuk memastikan SPT diterima atau tidak.
- c) Menghindari kemungkinan manipulasi bukti oleh wajib pajak.

Apabila kedua syarat, yaitu syarat formal dan material, telah dipenuhi oleh wajib pajak, KPP Pratama akan memberikan Bukti Penerimaan Surat (BPS) kepada perusahaan sebagai bentuk pengakuan resmi atas diterimanya permohonan dan dokumen pendukung yang diajukan. BPS ini menjadi bukti administratif yang penting, menunjukkan bahwa proses pengajuan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Selanjutnya, berkas permohonan yang telah diverifikasi di tingkat KPP Pratama akan diteruskan ke Kantor

Wilayah untuk dilakukan evaluasi lebih lanjut. Tahapan ini bertujuan memastikan bahwa keputusan akhir terkait permohonan, seperti penghapusan atau pengurangan sanksi administrasi, dibuat dengan mempertimbangkan seluruh aspek hukum dan fakta yang tersedia, sehingga hasilnya dapat memberikan keadilan bagi wajib pajak sekaligus menjaga kepatuhan terhadap peraturan perpajakan.

KPP Pratama menggunakan beberapa alat kelengkapan dan sistem untuk mengelola dan menyelesaikan kasus ini:

1. Sistem Informasi Perpajakan (SIP) : Sistem ini membantu memeriksa catatan pelaporan SPT Tahunan, termasuk apakah terdapat kelalaian dari wajib pajak atau kesalahan administratif lainnya.
2. Prosedur Operasional Standar (POS) : Aturan formal memastikan proses penanganan kasus berjalan sesuai regulasi yang berlaku, seperti validasi bukti dokumen dan penerbitan Bukti Penerimaan Surat (BPS).
3. Koordinasi Internal dan dengan Kantor Wilayah : Kasus yang memerlukan pembatalan SKP atau penghapusan sanksi administratif seringkali diteruskan ke tingkat Kanwil. Koordinasi yang efektif antara KPP dan Kanwil menjadi krusial agar keputusan yang diambil sesuai dengan prinsip keadilan.

Dalam kasus ini, keberadaan alat kelengkapan seperti Sistem Informasi Perpajakan (SIP) dan Prosedur Operasional Standar (POS) memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan setiap tahapan proses berjalan sesuai dengan aturan dan regulasi perpajakan yang berlaku. SIP berfungsi sebagai platform digital yang membantu petugas pajak dalam memvalidasi data, melacak riwayat pelaporan, serta memeriksa keabsahan bukti yang diajukan wajib pajak secara efisien. Sementara itu, POS menyediakan pedoman operasional yang terstruktur, sehingga semua langkah yang diambil memiliki dasar hukum yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan. Kombinasi keduanya menciptakan transparansi dalam proses verifikasi formal maupun material, yang menjadi keunggulan utama dalam membangun kepercayaan wajib pajak. Transparansi ini tidak hanya meningkatkan kredibilitas pelayanan KPP Pratama, tetapi juga memastikan wajib pajak merasa dihargai dan diperlakukan secara adil dalam setiap penyelesaian kasus perpajakan.

Proses pengajuan keberatan dalam administrasi perpajakan melibatkan langkah awal berupa pengecekan kelengkapan dokumen di helpdesk. Petugas helpdesk yang menangani berbagai layanan administrasi akan memeriksa aspek administratif seperti kesesuaian penulisan, kelengkapan dokumen pendukung, dan persyaratan lain yang diatur regulasi. Jika dokumen telah dinyatakan lengkap, permohonan diteruskan ke Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) untuk pengajuan lebih lanjut sesuai prosedur. Secara daring, sistem Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mendukung proses pengajuan keberatan melalui aplikasi e-Objection. Aplikasi ini memastikan transparansi dan efisiensi dengan memberikan umpan balik terkait kelengkapan dokumen, sehingga meminimalkan kesalahan manual. Selain itu, wajib pajak dapat mengakses layanan melalui sistem antrian online di situs kunjung.pajak.go.id yang dirancang sejak pandemi untuk mengurangi kerumunan, atau melalui WhatsApp untuk konsultasi. Layanan WhatsApp ini dilengkapi fitur autoplay dan operator manusia yang siap menangani pertanyaan wajib pajak, termasuk melalui pesan teks, dokumen pendukung, panggilan suara, atau video. Jika permasalahan tidak dapat diselesaikan secara daring, wajib pajak disarankan untuk datang ke KPP Pratama. Beberapa jenis layanan, seperti pengurangan pajak atau pembetulan Pasal 16, masih dilakukan secara manual. Dengan infrastruktur digital ini, proses administrasi perpajakan menjadi lebih efisien, transparan, dan mudah diakses, meskipun untuk kasus tertentu layanan tatap muka tetap diperlukan. Di KPP Pratama Magelang, layanan WhatsApp menjadi sarana interaktif yang dioperasikan oleh petugas profesional untuk memberikan

solusi cepat atas keluhan wajib pajak, mempercepat proses penyelesaian, dan meningkatkan kualitas pelayanan.

KESIMPULAN

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Magelang memiliki peran penting dalam meningkatkan produktivitas penyelesaian sengketa pajak di luar pengadilan melalui mekanisme administrasi yang terstruktur dan pemanfaatan teknologi modern. Dalam menangani kasus pengenaan sanksi administrasi yang tidak benar, KPP Pratama menjalankan proses verifikasi formal dan materiil untuk memastikan kelengkapan dokumen serta validitas bukti yang diajukan wajib pajak. Dengan dukungan alat kelengkapan seperti Sistem Informasi Perpajakan (SIP) dan Prosedur Operasional Standar (POS), proses penanganan kasus berjalan secara efisien, transparan, dan sesuai dengan regulasi yang berlaku. KPP Pratama juga memberikan bimbingan dan informasi kepada wajib pajak, baik secara langsung maupun melalui layanan daring seperti e-Objection dan WhatsApp, guna mempermudah pengajuan permohonan terkait penghapusan sanksi atau pembetulan Surat Ketetapan Pajak (SKP). Selain itu, koordinasi antara KPP, Kantor Wilayah, dan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memastikan keputusan yang diambil mencerminkan keadilan serta menjaga kepatuhan perpajakan. Dengan pendekatan ini, KPP Pratama Magelang berhasil meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat kepercayaan wajib pajak, dan menciptakan sistem penyelesaian sengketa pajak yang efisien dan efektif.

Berdasarkan kesimpulan di atas, saran peneliti dalam hal ini antara lain:

1. KPP Pratama Magelang perlu melakukan sosialisasi dan bimbingan yang lebih intensif kepada wajib pajak mengenai prosedur perpajakan, agar mereka lebih memahami hak dan kewajiban mereka dalam penyelesaian sengketa pajak. Ini dapat dilakukan melalui pelatihan, seminar, atau kampanye informasi yang lebih luas.
2. KPP Pratama Magelang perlu lebih fokus pada pelayanan yang responsif dan transparan terhadap keluhan wajib pajak. Dengan meningkatkan kualitas layanan ini, KPP Pratama dapat mempererat hubungan dengan wajib pajak dan mengurangi potensi sengketa yang berlarut-larut.
3. Untuk mendukung penyelesaian sengketa pajak yang lebih efektif, KPP Pratama Magelang perlu terus meningkatkan kapasitas dan kompetensi staff mereka, agar mampu memberikan layanan yang lebih profesional dan cepat dalam menangani sengketa perpajakan. Selain itu, peningkatan kapasitas dan kompetensi staff di KPP Pratama Magelang bertujuan agar petugas KPP Pratama lebih informatif dalam penyampaian informasi yang dibutuhkan oleh wajib pajak sehingga tidak terjadi kesalahpahaman antara pihak KPP Pratama Magelang dengan wajib pajak
4. KPP Pratama Magelang disarankan untuk mengembangkan survei kepuasan yang lebih spesifik terkait pengalaman wajib pajak dalam menyelesaikan sengketa pajak. Survei ini harus mencakup pertanyaan mengenai kecepatan pelayanan, kejelasan prosedur, dan sikap petugas selama proses berlangsung.
5. KPP Pratama Magelang harus terus mengoptimalkan penggunaan teknologi digital dalam pelayanan, termasuk aplikasi e-Objection, layanan melalui WhatsApp, Sistem Informasi Perpajakan (SIP). Peningkatan alat-alat kelengkapan ini digunakan untuk memastikan setiap proses administrasi yang melibatkan wajib pajak, seperti permohonan pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi, keberatan atas Surat Ketetapan Pajak (SKP), dan pengajuan banding, dapat diselesaikan dengan baik sesuai dengan peraturan yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

Aqmarina, F., & Furqon, I. K. (2020). Peran Pajak sebagai Instrumen Kebijakan Fiskal dalam Mengantisipasi Krisis Ekonomi pada Masa Pandemi Covid-19. *Finansia*, 3(2), 255–

274.

- Ayza, B. (2018). *Hukum Pajak Indonesia*. Prenada Media Group.
- Fitriya. (2025, Januari 4). Jenis Kantor Pelayanan Pajak dan Struktur KPP Pratama. *Klikpajak.id*. Diakses dari <https://klikpajak.id/blog/ketahui-sejarah-tugas-fungsi-dan-struktur-kpp-pratama/>.
- Hariyasin, H. (2023). Kekuatan Eksekutorial Putusan Majelis Pengadilan Pajak Terhadap Sengketa Pajak di Indonesia. *Mimbar Keadilan*, 16(2), 269–276.
- Pane, C. (2017). *Analisis Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Hak Wajib Pajak Menurut Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Nomor 16 Tahun 2009*. Universitas Medan Area.
- Parasyah, A., & Nurjanah, R. M. (2024, Desember 23). Perbedaan Kantor Pajak Wilayah, KPP Madya, dan KPP Pratama. *Konsultan Pajak Surabaya*. Diakses dari <https://konsultanpajaksurabaya.com/perbedaan-kantor-pajak-wilayah-kpp-madya-dan-kpp-pratama#gsc.tab=0>.
- Pratiwi, R. Y. S. (2024, Desember 23). Upaya Administratif Dalam Penyelesaian Sengketa Pajak. *Pajak.com*. Diakses dari <https://www.pajak.com/pajak/upaya-administratif-dalam-penyelesaian-sengketa-pajak/>.
- Rosalin, R. F. (2023). *Analisis Sengketa Pajak Terhadap Surat Pemberitahuan Penolakan Penetapan Wajib Pajak Non Efektif (Studi Putusan Pengadilan Pajak Nomor 009544.99/2020/Pp/M. Ib Tahun 2020 Yang Dikuatkan Oleh Putusan Mahkamah Agung Reg. Nomor: 4910/B/Pk/Pjk/2022 Tanggal 21*. Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
- Saidi, M. D. (2013). *Hukum Acara Peradilan Pajak*. RajaGrafindo Pers.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Undang-Undang Nomor 14 tahun 2002 tentang Pengadilan Pajak.