

Analisis efektifitas penyelesaian keberatan sesuai dengan program layanan unggulan : studi kasus Kanwil DJP Jakarta Pusat =  
Effectiveness analysis of mind fit settlement program featured service : a case study of Central Jakarta Regional Office DJP

Ririn Avriyani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20332257&lokasi=lokal>

---

Abstrak

Penelitian ini membahas tentang efektifitas penyelesaian keberatan sesuai dengan program layanan unggulan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana efektifitas dalam penyelesaian keberatan dengan mengambil studi kasus pada Kanwil DJP Jakarta Pusat, serta permasalahan yang dihadapi dalam penyelesaian keberatan dari pihak wajib pajak maupun dari pihak penelaah keberatan.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah wawancara mendalam dan studi pustaka. Analisa dilakukan dengan menggunakan indikator efektifitas organisasi yang menyelenggarakan pelayanan publik. analisa yang dilakukan mengacu pada tema penelitian ini.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa penyelesaian keberatan sesuai dengan program layanan unggulan di kanwil DJP Jakarta Pusat belum efektif karena berdasarkan hasil penelitian masih terdapat kendala-kendala dalam proses penyelesaian keberatan.

Saran yang diberikan oleh peneliti untuk mengatasi kendala dalam proses penyelesaian keberatan adalah dilakukan penyuluhan dan bimbingan secara intensif dengan cara mengundang wajib pajak kedalam forum terbuka tentang keberatan pajak serta membentuk aparat pajak yang akuntable dengan cara pemberian sanksi.

.....This study discusses the effectiveness of the program in accordance with the settlement of objections superior service. The purpose of this study to determine how the effectiveness of the settlement of objections by taking case study at the Regional Office of the DGT Central Jakarta, as well as the problems faced in resolving the objections of the taxpayer or of the reviewers' objections.

The approach used in this study is a qualitative descriptive research. Data collection techniques are in-depth interviews and literature. The analysis is done using organizational effectiveness indicators organizing public services. analysis conducted referring to the theme of this study.

The research concludes that the resolution of the objection in accordance with the superior service programs in local offices of DGT Central Jakarta has not been effective because based on the research results, there are still obstacles in the process of resolving the objection.

The advice given by researchers to overcome the obstacles in the process of resolving complaints is conducted intensive counseling and guidance by inviting taxpayers into an open forum on tax objections and form of tax officials accountable by way of sanctions.