

**ANALISIS PROSEDUR RESTITUSI PAJAK PERTAMBAHAN
NILAI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
MANADO**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

ROSSA IVANCA MANAMBE

19041009



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE
MANADO**

2023

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS PROSEDUR RESTITUSI PAJAK PERTAMBAHAN NILAI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MANADO

Telah diuji pada tanggal : 11 Juli 2023

Susunan Penguji :

1. Frankie J. H. Taroreh, SE., M.M.

Penguji I



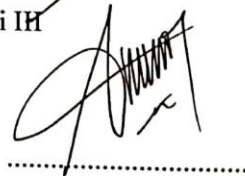
2. Franki M. Paath, SE., M.M, Ak, CA.

Penguji II



3. Anastasya C. I. Kakauhe, S.E., AK., M.Ak.

Penguji III



Manado, 11 Juli 2023

Mengetahui,

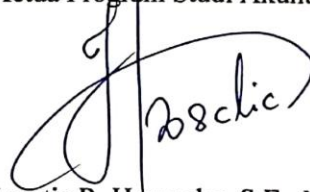
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Dr. Ivonne Angelic Umboh, SE., M.Si.

Menyetujui,

Ketua Program Studi Akuntansi,



Ignatia R. Honandar, S.E., M.Sc.

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS PROSEDUR RESTITUSI PAJAK PERTAMBAHAN NILAI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MANADO

Oleh:

Rossa Ivanca Manambe

19041009


Telah memenuhi syarat untuk diterima oleh Komisi Pembimbing:

Ketua,



Frankie J. H. Taroreh, SE., M.M.

Anggota,



Ignatia R. Honandar, S.E., M.Sc.

Manado, 04 Juli 2023

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Vivonne Angelic Umboh, SE., M.Si.

Ketua Program Studi Akuntansi,



Ignatia R. Honandar, S.E., M.Sc.



UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI AKUNTANSI
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**ANALISIS PROSEDUR RESTITUSI PAJAK PERTAMBAHAN NILAI DI
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MANADO**

Yang diajukan untuk diuji pada tanggal 11 Juli 2023, adalah hasil karya saya.

Saya juga menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri; dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas baik sengaja maupun tidak, saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Jika kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Manado, 11 Juli 2023

Yang memberi pernyataan,


ROSSA IVANCA MANAMBE
METERAI
FEMBEL
5BAKX561578353

ABSTRAK

Analisis Restitusi Pajak Pertambahan Nilai Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. Dibimbing oleh: Frankie J. H. Taroreh, S.E., M.M. dan Ignatia R. Honandar, S.E., M.Sc.

Restitusi Pajak merupakan permohonan pengembalian kelebihan dalam pembayaran pajak yang diajukan oleh wajib pajak. Restitusi Pajak Pertambahan Nilai dilakukan untuk melindungi hak setiap wajib pajak, apabila terdapat kekeliruan dalam pemungutan Pajak Pertambahan Nilai yang menyebabkan kelebihan pembayaran pajak sebagaimana yang telah dilaporkan dalam Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui restitusi Pajak Pertambahan Nilai yang dilakukan oleh KPP Pratama Manado pada Wajib Pajak sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 72/PMK.03/2010 tentang Tata Cara Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak Pertambahan Nilai Atau Pajak Pertambahan Nilai Dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah, mengetahui kendala yang dihadapi oleh KPP Pratama Manado saat melakukan prosedur restitusi Pajak Pertambahan Nilai pada Wajib Pajak, serta mengetahui upaya yang dilakukan oleh KPP Pratama Manado terhadap kendala yang terjadi.

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan model Miles dan Huberman, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Hasil dan kesimpulan dari penelitian ini adalah prosedur restitusi Pajak Pertambahan Nilai yang dilakukan oleh KPP Pratama Manado sudah sesuai berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 72/PMK.03/2010. Kendalanya adalah adanya Wajib Pajak yang terlambat dan tidak lengkap dalam memberikan dokumen serta kontak yang diberikan oleh Wajib Pajak tidak bisa dihubungi. Upaya KPP Pratama Manado yaitu melakukan komunikasi dengan Wajib Pajak terkait keterlambatan atau tidak lengkapnya dokumen, dan meminta Wajib Pajak mencari bukti pemindahbukuan pada bendaharannya.

Kata Kunci: Pajak Pertambahan Nilai, Restitusi Pajak Pertambahan Nilai, Prosedur Restitusi Pajak Pertambahan Nilai

ABSTRACT

An Analysis of Value Added Tax Restitution at Manado Pratama Tax Service Office. Supervised by: Frankie J. H. Taroreh, S.E., M.M. and Ignatia R. Honandar, S.E., M.Si.

Tax Restitution is an application for returning excess tax payments submitted by taxpayers. Value Added Tax Restitution is carried out to protect the rights of each taxpayer should there is an error in the collection of Value Added Tax which results in overpayment of tax as has been reported in the Periodic Notification of Value Added Tax. The purpose of this study was to determine the value added tax restitution made by KPP Pratama Manado for taxpayers in accordance with the Regulation of the Minister of Finance Number 72/PMK.03/2010 concerning Procedures for Refunding Overpayments of Value Added Tax or Value Added Tax and Sales Tax on Luxury Goods, as well as to find out the obstacles faced by KPP Pratama Manado when carrying out the procedure for restitution of Value Added Tax to taxpayers, and to find out the efforts made by KPP Pratama Manado to overcome the obstacles.

This study used the descriptive qualitative research method. The types of data used were primary data and secondary data. The data was collected through interviews and documentation. The data was analyzed using the Miles and Huberman model, through data collection, data reduction, data presentation, as well as drawing conclusions and verification.

The results and conclusions of this study indicated that the Value Added Tax restitution procedure carried out by KPP Pratama Manado was already in accordance with the Regulation of the Minister of Finance Number 72/PMK.03/2010. There were obstacles such as there were taxpayers who were late and did not provide complete documents, and the contact provided by the taxpayers cannot be reached. The efforts done by KPP Pratama Manado were through communicating with taxpayers regarding delays or incomplete documents, and asking the taxpayers to provide proof of transfers.

Keywords: Value Added Tax, Value Added Tax Restitution, Value Added Tax Restitution Procedure

This translation has been checked and proven accurate.



Rafael H. Y. Sengkey, S.S., M.Pd.

*Head of Language Development Office
Universitas Katolik De La Salle Manado*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, tuntunan, dan penyertaan-Nya sehingga peneliti masih diberikan kesehatan, kekuatan serta nafas kehidupan untuk dapat menyelesaikan penelitian dan dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Analisis Prosedur Restitusi Pajak Pertambahan Nilai Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado”. Skripsi ini dibuat sebagai persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi.

Selama pelaksanaan penelitian dan penyusunan Skripsi, banyak pihak-pihak yang berperan penting serta memberikan bantuan, dukungan, bimbingan, nasihat, dan motivasi agar peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Untuk itu peneliti sangat berterima kasih kepada:

Papa dan mama tercinta serta adik-adik tersayang yang selalu memberikan dukungan, motivasi, nasihat, dan mendoakan peneliti agar peneliti dapat menyelesaikan penelitian, menyusun Skripsi, sampai dapat mengikuti ujian dengan baik.

Bapak Prof. Dr. Johanis Ohoitumur selaku Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado.

Ibu Dr. Ivonne Angelic Umboh, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik De La Salle Manado.

Ibu Merry Jeanned'arc Korompis, S.E., M.M selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik De La Salle Manado.

Ibu Ignatia R. Honandar, S.E., M.Sc selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Katolik De La Salle Manado sekaligus Dosen Pembimbing 2 Skripsi yang telah menuntun, memberikan pengarahan serta bimbingan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam penyusunan Skripsi.

Bapak Frankie J. H. Taroreh, SE., M.M selaku Dosen Pembimbing 1 Skripsi yang telah menuntun, memberikan pengarahan serta bimbingan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam penyusunan Skripsi.

Bapak Franki M. Paath, SE., M.M, Ak, CA selaku Dosen Penguji 1 dalam ujian Skripsi yang telah menguji dan memberikan masukan kepada peneliti.

Ibu Anastasya C. I. Kakauhe, S.E., AK., M.Ak selaku Dosen Penguji 2 dalam ujian Skripsi yang telah menguji dan memberikan masukan kepada peneliti.

Bapak Mc Donald Porajow, SE., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan motivasi serta bimbingan kepada peneliti.

Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik De La Salle Manado.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado yang telah menerima peneliti dalam melaksanakan penelitian.

Subbagian Umum Ibu Tiwi, Fungsional Penyuluh Pajak Bapak Heince Verly Pangalila, Fungsional Asisten Penyuluh Pajak Ibu Rahmania, Fungsional Pemeriksa Pajak Bapak Yudhi Sadmoko, dan Fungsional Pemeriksa Pajak Bapak Rahdian Yoga Ariawan yang telah membantu peneliti dalam memperoleh data penelitian serta menjadi narasumber dalam proses wawancara.

Sahabat seperjuangan REWIND Elmo, Windows, Ips, Nadeyes, Deyes yang selalu saling memberikan dukungan, memotivasi dan membantu peneliti.

Fitria Chrisyanto dan Febri Mansauda sebagai sahabat peneliti dari SMA yang selalu memberikan dukungan bagi peneliti, serta Iroune Gahansa sebagai sahabat dari SMA dan satu kampus juga dengan peneliti yang selalu saling memberikan dukungan.

Seluruh keluarga dan teman-teman lainnya, serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Peneliti berharap Skripsi ini dapat berguna, memberi wawasan, serta dapat menjadi acuan bagi pembaca dan peneliti selanjutnya. Peneliti menyadari bahwa dalam pembuatan Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu, peneliti memohon maaf atas setiap kekurangan dari Skripsi ini.

Manado, 23 Juni 2023

Rossa Ivanca Manambe

MOTTO DAN DEDIKASI

“Hidup bukan tentang menemukan diri sendiri. Hidup adalah tentang menciptakan diri anda sendiri.” – George Bernard Shaw

“Fokus pada kemajuan, bukan kesempurnaan.” – Josh Beconi

“Lakukan apa yang anda cintai, cintai apa yang anda lakukan, dan dengan sepenuh hati berikan diri anda untuk itu” – Roy T. Bennett

Saya persembahkan Skripsi ini untuk:

Kedua orang tua saya yang tercinta, adik-adik tersayang, serta seluruh keluarga dan sahabat terkasih;

Seluruh dosen Program Studi Akuntansi yang saya hormati;

Teman-teman angkatan 2019 yang telah berjuang bersama selama 4 tahun.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR	vi
MOTTO DAN DEDIKASI.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4. Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5. Sistematika Penulisan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II LANDASAN TEORITIS	Error! Bookmark not defined.

2.1.	Tinjauan Pustaka	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.	Pajak	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.1	Jenis Pajak	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.2	Surat Ketetapan Pajak	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.	Pajak Pertambahan Nilai	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.1.	Jenis Pajak Pertambahan Nilai	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.2.	Barang Dan Jasa Yang Tidak Dikenai Pajak Pertambahan Nilai	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.3.	Dasar Pengenaan Pajak Dan Tarif Pajak Pertambahan Nilai.	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.	Restitusi Pajak Pertambahan Nilai ...	Error! Bookmark not defined.
2.1.4.	Kepatuhan Wajib Pajak Restitusi Pajak Pertambahan Nilai	Error! Bookmark not defined.
2.1.5.	Pengusaha Kena Pajak	Error! Bookmark not defined.
2.1.6.	Prosedur Restitusi Pajak Pertambahan Nilai Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.	Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.	Model Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN.....		Error! Bookmark not defined.
3.1.	Waktu dan Tempat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.	Jenis dan Penelitian	Error! Bookmark not defined.

- 3.3. Jenis dan Sumber Data Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
- 3.4. Teknik Pengumpulan Data**Error! Bookmark not defined.**
- 3.5. Teknik Analisis Data**Error! Bookmark not defined.**

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**Error! Bookmark not defined.**

- 4.1. Gambaran Umum Objek/Data Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
 - 4.1.1. Sejarah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado**Error! Bookmark not defined.**
 - 4.1.2. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado**Error! Bookmark not defined.**
 - 4.1.3. Visi dan Misi**Error! Bookmark not defined.**
 - 4.1.4. Logo Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado**Error! Bookmark not defined.**
 - 4.1.5. Nilai-Nilai Kementerian Keuangan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 4.1.6. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado**Error! Bookmark not defined.**
 - 4.1.7. Deskripsi Pekerjaan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado
Error! Bookmark not defined.
- 4.2. Hasil Analisis**Error! Bookmark not defined.**
 - 4.2.1. Prosedur Restitusi Pajak Pertambahan Nilai Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado.....**Error! Bookmark not defined.**

4.2.2.	Kendala Dalam Prosedur Restitusi Pajak Pertambahan Nilai Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado	Error! Bookmark not defined.
4.2.3.	Upaya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado Terkait Kendala Yang Terjadi.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.	Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.3.1.	Prosedur Restitusi Pajak Pertambahan Nilai Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.2.	Kendala Dalam Prosedur Restitusi Pajak Pertambahan Nilai Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado	Error! Bookmark not defined.
4.3.3.	Upaya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado Terkait Kendala Yang Terjadi.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP.....		Error! Bookmark not defined.
5.1.	Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2.	Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....		Error! Bookmark not defined.

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Model Penelitian	36
Bagan 4.1 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado.....	49

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Realisasi Penerimaan Pajak Di Sulawesi Utara Bulan Agustus Tahun 2022	4
Tabel 1.2 Realisasi Penerimaan Pajak Di Sulawesi Utara Bulan September Tahun 2022	5
Tabel 1.3 Realisasi Penerimaan Pajak Di Sulawesi Utara Bulan Oktober Tahun 2022	5
Tabel 1.4 Realisasi Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado	6
Tabel 1.5 Realisasi Restitusi Pajak Pertambahan Nilai Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	31
Tabel 4.1 Kesesuaian Prosedur Restitusi Pajak Pertambahan Nilai Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado.....	57
Tabel 4.2 Data Restitusi Pajak Pertambahan Nilai Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Gedung Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado.....	45
Gambar 4.2 Logo Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado.....	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Penelitian.....	77
Lampiran 2 Pedoman Wawancara	78
Lampiran 3 Transkrip Wawancara.....	80
Lampiran 4 <i>Standard Operating Procedures</i> (SOP) Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado.....	102
Lampiran 5 Data Restitusi Pajak Pertambahan Nilai.....	106
Lampiran 6 Daftar Bimbingan	107
Lampiran 7 Dokumentasi.....	108
Lampiran 8 Berita Acara Pemeriksaan Plagiarisme.....	109
Lampiran 9 Hasil Pemeriksaan Plagiarisme	110

