

# TINJAUAN ATAS PROSEDUR PENGEMBALIAN LEBIH BAYAR PAJAK PERTAMBAHAN NILAI PADA SEKSI PELAYANAN DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BANDUNG CIBEUNYING

Pembimbing :  
Angky Febriansyah S.E., M.M

Oleh :  
Shafira Andriani  
21316007

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Komputer Indonesia  
2019

Email : [sandriani900@gmail.com](mailto:sandriani900@gmail.com)

---

## ABSTRACT

*This practice is performed at the primary tax service office Cibeunying Bandung. The goal of this final task report is to find out the procedures, obstacles, and efforts of the Bandung Cibeunying are associated with paying more value or regular tax returns what is called PPN restitution.*

*The method used in this final task report is a descriptive method. This method's description is to provide an idea related to the purpose of the final duty report. The data source used in this report is primary data, namely interviews and secondary data, namely data collection from KPP Cibeunying.*

*The result of this study are that the procedure for a tax refund in the tax service office is good because there are clear rules used set forth within the statute of law. The steward's regulations, as well as Standard Operating Procedure existing in the agency. But efforts must be made to reexamine in order to be more thorough in dealing with the barriers involved in enforcing the cost of repaying procedure, so that the procedure can go well.*

**Keyword:** PPN, Paying more value, Restitution

## I. PENDAHULUAN

Menurut proyeksi Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas) Negara Indonesia adalah salah satu negara yang memiliki jumlah populasi penduduk terbanyak yaitu pada tahun 2018 mencapai 265 juta jiwa. Dengan jumlah penduduk yang banyak maka pembangunan nasional harus lebih ditingkatkan, salah satu caranya adalah dengan pemungutan pajak (Achmad Sani Alhusain, 2018:7).

Pajak memiliki beberapa fungsi, yaitu: pertama adalah fungsi penerimaan (budgetair) dimana pajak sebagai penerimaan Negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran rutin dan pembangunan nasional. Kedua, fungsi mengatur (regulator) pajak sebagai alat pengendalian atau pengatur dalam menjalankan kebijakan pemerintah untuk mencapai suatu tujuan. Selain fungsi, pajak di Indonesia ada 2 macam yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Salah satu jenis pajak pusat adalah Pajak Pertambahan Nilai atau PPN (Abdul Halim dkk., 2016:1).

Apabila pajak masukan lebih besar dari pajak keluaran (PPN M > PPN K) maka terjadi PPN lebih bayar. Dari lebih bayar tersebut, PKP memiliki dua pilihan yaitu dapat di kompensasi atau dibayarkan untuk

bulan berikutnya dan dapat juga di restitusi atau dikembalikan uang lebih bayar tersebut kepada PKP tersebut (Juli Ratnawati dan Retno Indah Hernawati, 2016:290).

Identifikasi masalah di dalam laporan penelitian ini adalah PKP yang meminta permohonan pengembalian lebih bayar PPN diatas 1 miliar maka proses pengembalian membutuhkan waktuyang lama, sedangkan bagi PKP itu sesuatu yang merugikan karena itu menangkut uang perusahaannya.

Maksud dari laporan penelitian ini adalah untuk mengetahui proses pengembalian lebih bayar PPN pada KPP Cibeunying Bandung. Selain itu, tujuan dari laporan penelitian ini adalah untuk mengetahui prosedur pengembalian lebih bayar PPN di KPP Cibeunying, hambatan yang terjadi dalam proses pengembalian lebih bayar PPN dan upaya yang dilakukan instansi dalam mengatasi hambatan yang terjadi.

Kegunaan praktis yang diharapkan dalam laporan ini adalah menambah wawasan dan keterampilan dalam dunia kerja, mampu menganalisis masalah yang ada di KPP Cibeunying, dan untuk mengetahui kejadian sesungguhnya (praktek) dalam pengembalian lebih bayar di KPP Cibeunying. Selain itu, Kegunaan Akademis yang diharapkan dalam laporan ini adalah hasil dari laporan ini bisa dijadikan sebagai referensi untuk yang sedang melakukan tugas akhir, serta dapat membandingkan teori dengan apa yang terjadi sesungguhnya dilapangan (praktek).

Lokasi penelitian ini terletak di KPP Pratama Bandung Cibeunying Jalan Purnawarman No. 21 (samping BEC).

## II. TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Mulyadi (2016:4) Prosedur adalah suatu urutan kegiatan yang melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen yang dibuat sebagai penanganan secara seragam transaksi yang terjadi di perusahaan berulang-ulang.

Menurut Abdul Halim, et. Al (2016:1) Pajak adalah prestasi pemerintah yang terutang dan dapat dipakasakan tanpa adanya kontraprestasi yang dimaksudkan untuk membiayai pengeluaran pemerintah.

Menurut Abdul Halim, et. al (2016:374) ada beberapa tarif pajak yang dikenakan dalam PPN yakni:

“1. Tarif Pajak Pertambahan Nilai sebesar 10% diterapkan atas :

- a. Penyerahan BKP di daerah pabean
  - b. Impor BKP
  - c. Penyerahan JKP di daerah pabean
  - d. Pemanfaatan BKP Tidak Berwujud dari luar daerah pabean di daerah pabean
  - e. Pemanfaatan JKP dari luar daerah pabean di daerah pabean
2. Tarif PPN sebesar 0% diterapkan atas Ekspor BKP berwujud dan tidak berwujud.

## III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Menurut Muh Fitrah dan Luthfiyah (2017:156) Objek penelitian adalah dasar persoalan yang menjadi titik perhatian penelitian untuk diteliti dan mendapatkan data secara terarah.

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah metode deskriptif. Menurut Asep Saepul Hamdi dan E. Bahruddin (2015:5) penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang menggambarkan fenomena yang ada.

Teknik Pengumpulan data yang digunakan dalam laporan ini adalah observasi, wawancara, dan kepustakaan.

- a) Observasi, Menurut Sugiyono (2017:145) observasi adalah teknik pengumpulan data yang memiliki ciri yaitu tidak terbatas oleh orang melainkan dengan objek alam lainnya.
- b) Wawancara, Menurut Sugiyono (2017:231) wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan cara ingin mengetahui hal dari responden.

- c) Kepustakaan, Menurut Danang Sunyoto (2013:21) studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari buku-buku sesuai dengan objek penelitian.

Selain itu sumber data yang yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Menurut Mahfudlah Fajrie (2016:47) Sumber data dibagi menjadi dua yaitu data primer adalah data yang berasal dari sumber asli atau utama, sedangkan data sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.

#### IV. HASIL PENELITIAN

Prosedur dalam pengembalian lebih bayar PPN dijelaskan dalam PMK Nomor 39/PMK.03/2018 tentang Tata Cara Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak. Prosedur yang digunakan dalam KPP Cibeuying Bandung terkait pengembalian lebih bayar diatur dalam SOP (Standar Operation Procedure) Nomor KPP50-0002. Dalam SOP tersebut dijelaskan prosedur kerja pengembalian lebih bayar sebagai berikut:

1. WP atau PKP menyampaikan SPT PPh/PPN lebih bayar beserta lampirannya
2. Proses pertama kali akan dilakukan pada seksi pelayanan dengan memilah mana yang akan diserahkan ke waskon 1 atau pemeriksaan
3. Setelah SPT diterima dan direkam, SPT yang tergolong lebih bayar akan diserahkan kepada seksi pemeriksaan untuk diproses dan menghasilkan dokumen Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) dan Nota Perhitungan (nohit).
4. Seksi pemeriksaan kemudian akan menyerahkan LHP dan Nohit kepada seksi pelayanan.
5. Seksi pelayanan kemudian memproses LHP dan Nohit (dengan ketentuan SOP).
6. Produk dari SOP adalah SKPLB sesuai dengan LHP dan Nohit, lalu akan diproses di seksi pengawasan dan konsultasi.

7. Setelah diproses oleh seksi pengawasan dan konsultasi dan ditetapkan lebih bayar maka SKPLB akan diterima dan diberikan kembali ke seksi pelayanan.
8. Seksi pelayanan akan menerima SKPLB dan memberikan kepada PKP.

Dalam proses pengembalian lebih bayar PPN di KPP Cibeuying masih ada hambatan yang terjadi yaitu :

1. Dalam memeriksa laporan dari PKP, pelaksana harus selalu update dan terkadang sulit untuk masuk SIDJP karena server down akibatnya akan menghambat pekerjaan staff dalam mengurus permohonan pengembalian lebih bayar PPN.
2. Pelaksana terkadang salah memberikan laporan SPT lebih bayar yang seharusnya diberikan kepada Waskon 1 namun pelaksana memberikannya kepada Seksi Pemeriksaan atau sebaliknya, itu hanya akan membuang buang waktu.
3. Dan masih banyak PKP yang sulit dihubungi untuk diminta kelengkapan dokumen dan itu menghambat pekerjaan pelaksana dalam mengurus SPT tersebut.

Lalu upaya yang telah dilakukan pelaksana dalam mengatasi hambatan yang terjadi dalam pengembalian lebih bayar PPN yaitu:

1. Terus melakukan perbaikan pada server supaya meminimalkan server down pada SIDJ.
2. Pelaksana melakukan pengecekan di SIDJP dahulu sebelum memberikan kepada Seksi Pemeriksaan apabila dalam e-faktur memang sesuai dengan SPT yang dikirim maka pelaksana akan memberikan kepada Seksi Pemeriksaan.
3. Pelaksana Seksi Pelayanan akan selalu menghubungi PKP tersebut dalam jangka waktu 1 minggu, apabila tidak diangkat terus maka pelaksana akan mengecek atau mendatangi tempat usaha PKP tersebut.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cibeunying Bandung, penulis dapat menyimpulkan tentang pengembalian lebih bayar pajak pertambahan nilai adalah sebagai berikut :

1. Prosedur yang digunakan dalam pengembalian lebih bayar PPN di KPP Pratama Bandung Cibeunying sudah sesuai dengan SOP yang digunakan. Namun dalam pelaksanaannya prosedur belum berjalan dengan baik karena masih adanya hambatan yang terjadi di KPP Bandung Cibeunying dalam pengembalian lebih bayar PPN.
2. Hambatan yang terjadi di KPP Pratama Bandung Cibeunying dalam pengembalian lebih bayar PPN adalah terjadinya *server down* dalam SIDJP yang mengakibatkan terhambatnya pekerjaan. Selain itu, pelaksana terkadang salah dalam meneruskan SPT lebih bayar yang seharusnya masuk ke waskon 1 namun pelaksana memberikannya ke seksi pelayanan, tentu dalam kesalahan tersebut hanya akan membuang-buang waktu dan dapat berakibat pada tidak tepat waktu dalam penerbitan SKPPKB yang hanya dibatasi waktu satu bulan. Dan yang terakhir, masih banyak PKP yang sulit dihubungi untuk dimintai kelengkapan dokumen yang dibutuhkan tentu itu akan menghambat pelaksana dalam mengurus pengembalian lebih bayar PPN.
3. Upaya yang dilakukan KPP Pratama Bandung Cibeunying dalam mengatasi hambatan yang terjadi belum efektif dilakukan karena masih adanya hambatan dalam *server down* yang terjadi di SIDJP serta masih adanya PKP yang sulit dihubungi untuk dimintai dokumen.

### SARAN

Berdasarkan hasil penelitian di KPP Pratama Bandung Cibeunying, penulis akan mengajukan beberapa saran yang dapat bermanfaat bagi instansi yang bersangkutan diantaranya :

1. Dalam prosedur yang digunakan KPP harus lebih rinci dalam menjelaskan hal-hal yang dilakukan pelaksana dalam meneruskan SPT khususnya yang nominalnya diantara Rp. 100.000.000 supaya pelaksana tidak salah dalam meneruskan SPT serta pelaksana harus lebih teliti dalam meneliti SPT yang akan diteruskan.
2. Untuk meminimalkan PKP yang sulit dihubungi karena tidak lengkapnya dokumen yang dibutuhkan adalah dilakukannya sosialisasi dengan cara menempelkan brosur di sekitar KPP yang berisi syarat yang harus dipenuhi PKP, serta sosialisasi secara lisan kepada PKP dengan memberitahukan persyaratan yang harus dipenuhi oleh PKP, serta konfirmasi nomor telpon yang dapat dihubungi.
3. Upaya yang dilakukan harus lebih maksimal khususnya dalam hambatan yang masih sulit untuk ditangani yaitu *server down* dengan cara melakukan upaya perbaikan serta pengecekan *server* secara berkala bukan hanya saat sedang *server down* saja tetapi saat-saat jam kerja juga supaya meminimalkan adanya *server down* saat pekerja melakukan pekerjaannya.

### DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Sani Alhusain, Ariesy Tri Mauleny, Nidya Waras Sayekti, Lisnawati. 2018. *Kebijakan dan Strategi Peningkatan Pendapatan Asli Daerah dalam Pembangunan Nasional*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia. Jakarta.
- Abdul Halim, Icuk Rangga B dan Amin Dara. 2016. *Perpajakan: Konsep, Aplikasi, Contoh, dan Studi Kasus*. Salemba Empat. Jakarta.

- Chairil Anwar Pohan M. 2016. *Pedoman Lengkap Pajak Pertambahan Nilai*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Astrid Budiarto. 2016. *Pedoman Praktis Membayar Pajak*. Genesis Learning. Yogyakarta.
- Juli Ratnawati, Retno Indah Hernawati. 2015. *Dasar-Dasar Perpajakan*. Deepublish. Yogyakarta.
- Mulyadi. 2016. *Sistem Informasi*. Salemba Empat. Jakarta.
- Ade Djohar Maturidi. 2014. *Metode Penelitian Teknik Informatika*. Deepublish. Yogyakarta.
- Muh. Fitrah, Luthfiah. 2017. *Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*. CV Jejak. Sukabumi.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta. Bandung.
- Asep Saepul Hamdi, E. Bahrudin. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi dalam Pendidikan*. Deepublish. Yogyakarta.
- Danang Sunyoto. 2013. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. PT Refika Aditama Anggota Ikapi. Bandung.
- Mahfudlah Fajrie. *Budaya Masyarakat Pesisir Wedung Jawa Tengah: Melihat Gaya Komunikasi dan Tradisi Pesisiran*. Mangku Bumi Media. Wonosobo.