

**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI**



SKRIPSI

**ANALISIS KINERJA ADMINISTRASI RESTITUSI PAJAK
PERTAMBAHAN NILAI PELAYANAN RESTITUSI
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
KRAMATJATI TAHUN 2009-2010**

Disusun oleh:

**ETRY IVO SILVIANA RAJAGUKGUK
0732150092**

**JAKARTA
2011**

LEMBAR PERNYATAAN PENULIS



**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

PERNYATAAN

Seluruh isi / materi Skripsi ini menjadi tanggung jawab penulis sepenuhnya

Jakarta, Agustus 2011

Penulis,

Nama : Etry Ivo Silviana Rajagukguk

NIM : 0732150092

**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Etry Ivo Silviana Rajagukguk
NIM : 0732150092
Program S-1, Jurusan : Akuntansi
Peminatan : Perpajakan
Judul Skripsi : ANALISIS KINERJA ADMINISTRASI RESTITUSI
PAJAK PERTAMBAHAN NILAI PELAYANAN
RESTITUSI KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA KRAMATJATI TAHUN 2009-2010

Disetujui untuk diajukan kepada sidang ujian pendadaran

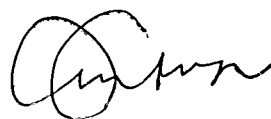
Jakarta, Agustus 2011

Pembimbing materi,



(Drs. Guntur Simanjuntak., Ak)

Pembimbing teknis,



(Drs. Guntur Simanjuntak., Ak)

UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Etry Ivo Silviana Rajagukguk
NIM : 0732150092
Fakultas : Ekonomi
Program S-1, Jurusan : Akuntansi
Judul Skripsi : **ANALISA KINERJA ADMINISTRASI RESTITUSI
PAJAK PERTAMBAHAN NILAI PELAYANAN
RESTITUSI KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA KRAMATJATI TAHUN 2009-2010**

Diterima dan disahkan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

Jakarta, Agustus 2011

Panitia Penguji

Jantje Eduard L, SE., Msi., Ak

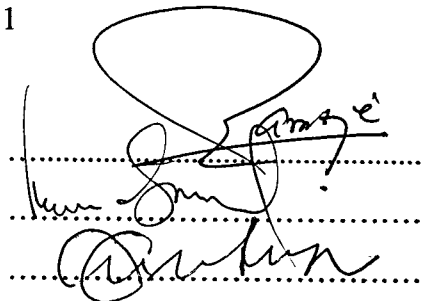
(Ketua)

Kuncu Saragih, SE., MM., Ak

(Sekretaris)

Drs. Guntur Simanjuntak, Ak

(Anggota)



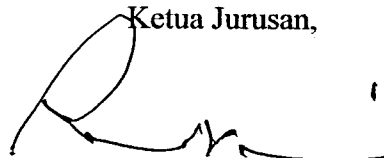
Mengetahui,

Dekan,



(D. Robert Tambunan, SE., MT., M. Min)

Ketua Jurusan,



(Ramot P. Simanjuntak, SE., MM., Ak)

RINGKASAN

ETRY IVO SILVIANA R, Analisis Kinerja Administrasi Restitusi Pajak Pertambahan Nilai Pelayanan Restitusi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kramatjati Tahun 2009-2010

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kramatjati telah memberikan pelayanan administrasi permohonan pengembalian restitusi secara optimal (berdasarkan prosedur pemberian permohonan restitusi) kepada masyarakat pemohon pengembalian restitusi, dan upaya apa saja yang telah dilakukan KPP Pratama Kramatjati untuk mengatasi kendala-kendala yang timbul selama proses pemberian permohonan restitusi

Data yang digunakan bersumber dari data primer KPP Pratama Kramatjati untuk periode dua tahun terakhir yaitu dari tahun 2009 sampai dengan 2010.

Metodologi penelitian yang digunakan oleh penulis adalah dengan teknik analisis kualitatif. Khusus untuk teknik analisis data yang bersifat kuantitatif dilakukan penulis dengan menganalisa data yang telah diperoleh untuk mendapatkan makna yang lebih luas dengan menghitung serta menginterpretasikan data yang telah dianalisa tersebut dihubungkan dengan teori yang ada.

Kesimpulan yang dapat ditarik, bahwa KPP Pratama Kramatjati telah melaksanakan prosedur pemberian restitusi dengan optimal. Pemeriksa pajak pada KPP Pratama Kramatjati telah melakukan serangkaian kegiatan untuk mencari, mengumpulkan, mengolah data dan atau keterangan lainnya untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Masih banyaknya pemohon pengembalian restitusi yang belum mengerti cara pengajuan permintaan pengembalian restitusi, sehingga timbul kendala pada saat pengajuan konfirmasi yang akan mengakibatkan terhambatnya proses pemeriksaan.

Saran penulis yang perlu mendapat perhatian dari KPP Pratama Kramatjati seperti perlunya upaya persuasif dan pendekatan kepada wajib pajak agar memberikan data yang benar dan sesuai, serta lengkap terhadap konfirmasi yang diajukan agar mempermudah proses pemeriksaan. Sebaiknya KPP Pratama Kramatjati membuat *schedule* pemeriksaan yang jelas mulai dari pemeriksaan sampai dengan penyelesaian laporan. Membentuk Tim Koordinator Pemeriksa Pajak yang menampung dan memberikan solusi terhadap permasalahan yang ditemui tim pemeriksa di lapangan. Diharapkan tidak ditemui keterlambatan dalam penerbitan laporan.

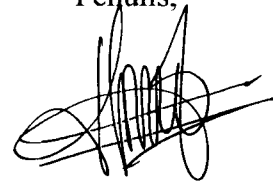
Jakarta, Agustus 2011

Pembimbing materi,



(Drs. Guntur Simanjuntak., Ak)

Penulis,



(Etry Ivo Silviana Rajagukguk)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas karunia dan berkat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Banyak kesulitan yang dialami oleh penulis dalam menyusun skripsi ini, tetapi semua itu telah dapat diatasi dengan dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak D.Robert Tambunan, SE, MT., M.Min, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Indonesia
2. Bapak Ramot P. Simanjuntak, SE, MM, Ak, selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Indonesia
3. Bapak Drs. Guntur Simanjuntak, Ak, selaku dosen pembimbing materi yang telah bersedia memberikan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing penulis dalam menyusun skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
4. Seluruh dosen yang telah mendidik dan memberikan berbagai ilmu pengetahuan sebagai bekal penulis di masa yang akan datang.
5. Papa dan Mama tercinta juga adik Evi Yunila Rajagukguk yang selalu memberikan bantuan dan dukungan baik moril maupun materiil yang sangat memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak Rully selaku pembimbing di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kramatjati yang telah banyak membantu penulis untuk memberikan informasi dan penjelasan yang diperlukan untuk penulisan skripsi ini.
7. Untuk Tante yang selama ini telah menjaga penulis selama menempuh perkuliahan hingga selesai. Sarima, Manto, Ira juga Ka Dina yang selama ini telah menjadi saudara yang baik bagi penulis.
8. Kepada Ericwan Sihombing yang selama ini selalu memberikan motivasi dan selalu menemani penulis didalam perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.
9. Kepada Heidy, Eka dan Sandra yang selama ini berjuang bersama dalam bimbingan skripsi.
10. Kepada teman-teman seperjuangan angkatan 2007 yang telah berjuang bersama selama ini bersamaku dan saling memberikan dukungan satu sama lain, semoga kita tidak saling melupakan dan tetap kompak selalu.

Walaupun penulis telah menerima banyak bantuan, namun penulis menyadari sepenuhnya skripsi ini masih banyak kekurangan, karena keterbatasan dan kemampuan penulis. Oleh karena itu, segala kesalahan dalam skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis dan bukan para pemberi bantuan.

Jakarta, Agustus 2011

Etry Ivo Silviana Rajagukguk

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERNYATAAN PENULIS	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
RINGKASAN	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Ruang Lingkup Penelitian.....	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	4
F. Sistematika Penulisan	5
BAB II URAIAN TEORETIS	
A. Pajak Pertambahan Nilai (PPN)	
1. Pengertian PPN	7
2. Obyek PPN	9

3. Subyek PPN	10
4. Jenis Barang dan Jasa tidak kena PPN.....	12
5. Pemungutan PPN	15
6. Pencatatan dan Pembukuan PPN	16
7. Faktur Pajak	17
B. Restitusi PPN	21
1. Dasar Hukum Restitusi	21
2. Mekanisme Restitusi.....	21
3. Saat Pengajuan Restitusi.....	22
4. Penyelesaian Kelebihan Pembayaran Pajak.....	24
5. Jangka Waktu Restitusi.....	25

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Definisi Operasional.....	27
B. Prosedur Pengumpulan Data	28
C. Teknik Analisis Data	29

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah KPP Pratama Kramatjati	30
B. Struktur Organisasi KPP Pratama Kramatjati	31
C. Prosedur Permohonan dan Pemberian Restitusi PPN	36
D. Jumlah Permohonan Permintaan Pengembalian Restitusi di KPP Pratama Kramatjati	51

E. Jumlah Pemberian Pengembalian Restitusi di KPP Pratama Kramatjati.....	56
--	----

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	69
B. Saran	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel IV-1	Data Rencana dan Realisasi Permohonan Restitusi PPN Pada KPP Pratama Kramatjati Selama Tahun 2009-2010.....	51
Tabel IV-2	Data Permohonan dan Pemberian Restitusi PPN di KPP Pratama Kramatjati Tahun 2009-2010.....	53
Tabel IV-3	Data Rencana dan Realisasi Penerbitan Surat Perintah Pelaksanaan Pemeriksaan(SP3) Pada KPP Pratama Kramatjati Selama Tahun 2009-2010.....	56
Tabel IV-4	Data Rencana dan Realisasi Penerbitan Laporan Pemeriksaan Pajak (LPP) Pada KPP Pratama Kramatjati Selama Tahun 2009-2010.....	65

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-159/PJ/2006
- 2 : Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-48/PJ./2008
- 3 : Surat Riset
- 4 : Contoh SPT Masa PPN