

## BAB III METODE

### PENELITIAN

#### 3.1 Obyek Penelitian/ Gambaran

Obyek penelitian adalah SPT PPN. Penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gubeng Surabaya.

#### 3.2 Pendekatan Penelitian dan Sumber Data

Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode yang lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah daripada melihat permasalahan untuk penelitian generalisasi. Metode penelitian ini lebih suka menggunakan teknik analisis mendalam (*in-depth analysis*), yaitu mengkaji masalah secara kasus perkasus karena metodologi kualitatif yakin bahwa sifat suatu masalah satu akan berbeda dengan sifat dari masalah lainnya. Tujuan dari metodologi ini bukan suatu generalisasi tetapi pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah. Penelitian kualitatif berfungsi memberikan kategori substantif dan hipotesis penelitian kualitatif.

Sumber data terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung (dari tangan pertama), sementara data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada. Contoh data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus, dan panel, atau juga data hasil wawancara peneliti



dengan narasumber. Contoh data sekunder misalnya catatan atau dokumentasi perusahaan berupa absensi, gaji, laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, data yang diperoleh dari majalah, dan lain sebagainya.

### 3.3 Teknik Pengumpulan Data

#### a. Wawancara

Wawancara merupakan alat *re-checking* atau pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam.

Melakukan wawancara kepada bagian Waskon I terkait Restitusi PPN dan bagian pemeriksaan untuk mengerti tentang pemeriksaan Restitusi PPN.

#### b. Dokumentasi

Sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Sebagian besar data yang tersedia adalah berbentuk surat-surat, catatan harian, cendera mata, laporan, artefak, foto, dan sebagainya. Sifat utama data ini tak terbatas pada ruang dan waktu sehingga memberi peluang kepada peneliti untuk mengetahui hal-hal yang pernah terjadi di waktu silam. Secara detail bahan dokumenter terbagi beberapa macam, yaitu otobiografi, surat-surat pribadi, buku atau catatan harian, memorial, *klipping*, dokumen pemerintah atau swasta, data di *server* dan *flashdisk*, data tersimpan di *website*, dan lain-lain.

### 3.4 Satuan Kajian

Data yang dibutuhkan untuk penelitian sebagai berikut:



1. Jumlah WP yang melapor SPT PPN pada tahun 2015
2. Jumlah WP yang SPT lebih bayar tahun 2015
3. Jumlah WP yang mengajukan restitusi
4. Jumlah laporan restitusi yang disetujui
5. Jumlah laporan restitusi yang ditolak

### 3.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data untuk memulai penelitian:

1. Mengetahui jumlah Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Gubeng
2. Mengetahui Data jumlah SPT PPN tahun 2015 pada KPP Pratama Surabaya Gubeng.
3. Mengetahui jumlah SPT lebih bayar tahun 2015.
4. Menghitung jumlah WP yang mengajukan restitusi PPN.
5. Menganalisis jumlah dan alasan laporan restitusi yang disetujui.
6. Menganalisis jumlah dan alasan laporan restitusi yang ditolak.
7. Mengevaluasi.





## BAB IV

### HASIL PENELITIAN

#### 4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian

##### a. Gambaran umum KPP Pratama Surabaya Gubeng

Latar belakang berdirinya KPP Pratama Surabaya Gubeng adalah pada bulan November tahun 2008 terjadi perubahan organisasi pada tubuh Direktorat Jenderal Pajak yang menjadikan perubahan nama yang semula adalah KPP Surabaya Gubeng berubah menjadi KPP Pratama Surabaya Gubeng, yang semula membawahi 3 Kecamatan : Kec. Gubeng, Sukolilo, dan Mulyorejo, diubah menjadi 2 wilayah Kecamatan :Kec. Gubeng dan Sukolilo. Alamat : Jl. Sumatera no.22-24, Surabaya

##### b. Visi Direktorat Jenderal Pajak

Menjadi Institusi Penghimpun Penerimaan Negara yang terbaik demi menjamin Kedaulatan dan Kemandirian Negara

##### c. Misi Direktorat Jenderal Pajak

Menjamin penyelenggaraan negara yang berdaulat dan mandiri dengan:

1. Mengumpulkan penerimaan berdasarkan kepatuhan pajak sukarela yang tinggi dan penegakan hukum yang adil;
2. Pelayanan berbasis teknologi modern untuk kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan;



3. Aparatur pajak yang berintegritas, kompeten dan profesional; dan
4. Kompensasi yang kompetitif berbasis sistem manajemen kinerja.

**Gambar 4.1**  
**Gedung KPP Pratama Surabaya Gubeng**

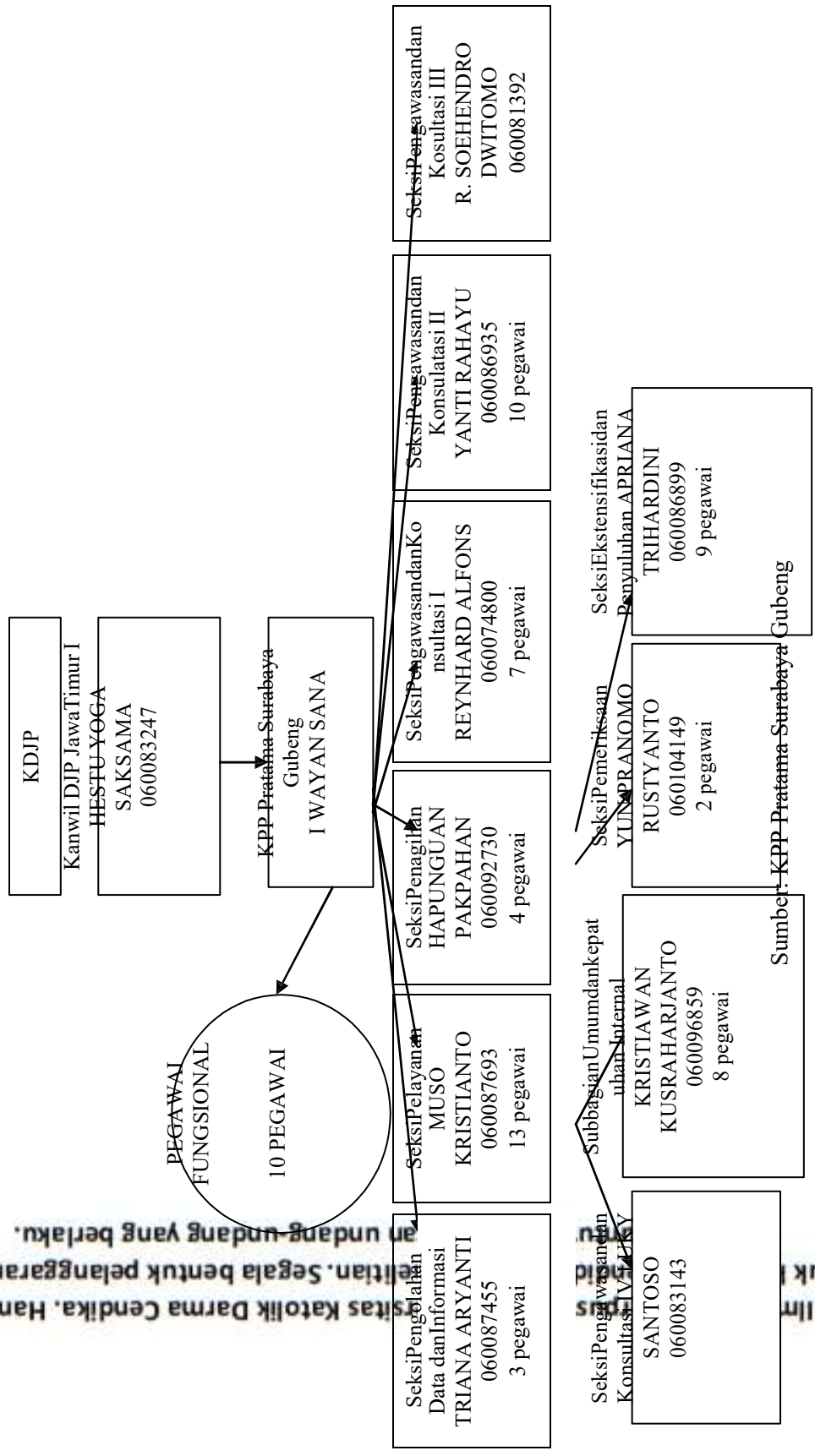


Sumber: KPP Pratama Surabaya Gubeng

...ndang undang yang berlaku.  
 ...sitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan  
 ... untuk ...  
 ...

f. Struktur Organisasi dan Uraian tugas:

Gambar 4.2  
 Struktur Organisasi KPP Pratama Surabaya Gubeng







- (1) Subbagian Umum mempunyai tugas melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tatausaha, dan rumah tangga.
- (2) Seksi Pengolahan Data dan Informasi mempunyai tugas melakukan pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pengalokasian Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi e-SPT dan e-Filing, pelaksanaan i-SISMIOP (Sistem Informasi dan Manajemen Objek Pajak) dan SIG (Sistem Informasi Geografis), serta menyiapkan laporan kinerja.
- (3) Seksi Pelayanan mempunyai tugas melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi wajib pajak, serta melakukan kerja sama perpajakan.
- (4) Seksi Penagihan mempunyai tugas melakukan urusan penata usahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan.
- (5) Seksi Pemeriksaan mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan



penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya.

- (6) Seksi Ekstensifikasi Perpajakan mempunyai tugas melakukan pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, penilaian objek pajak dalam rangka ekstensifikasi.
- (7) Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, Seksi Pengawasan dan Konsultasi II, Seksi Pengawasan dan Konsultasi III, serta Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV, masing-masing mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, bimbingan/ himbauan kepada Wajib Pajak dan konsultasi teknis perpajakan, penyusunan profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak, melakukan rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi, dan melakukan evaluasi hasil banding.
- (8) Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sumber Daya Manusia (SDM)

**Tabel 4.1**  
**Eselon**

No.	Eselon	Orang
1.	Pejabat Eselon III	1 orang
2.	Pejabat Eselon IV	10 orang
3.	Pejabat Fungsional	10 orang
4.	Account Representative	32 orang
5.	Pelaksana	33 orang

Sumber: KPP Pratama Surabaya Gubeng





**Tabel 4.2**  
**Pendidikan**

No.	Pendidikan	Orang
1.	S2	12 orang
2.	S1 / DIV	35 orang
3.	DIII	22 orang
4.	DI / SMU	17 orang

Sumber: KPP Pratama Surabaya Gubeng

**Tabel 4.3**  
**Golongan**

No.	Golongan	Orang
1.	Gol IV	8 orang
2.	Gol III	44 orang
3.	Gol II	34 orang

Sumber: KPP Pratama Surabaya Gubeng

## 4.2 Deskripsi Hasil Penelitian

### 1. Data yang diperoleh dari KPP Pratama Surabaya Gubeng

**Tabel 4.4**  
**Pelaporan PPN Tahun Pajak 2015**

Status SPT	Keterangan	Total
Kurang Bayar		8902
Lebih Bayar	Kompensasi	5503
	Restitusi	67
Nihil		9346
Grand Total		23818

Sumber: KPP Pratama Surabaya Gubeng

Jumlah yang kompensasi lebih banyak daripada restitusi karena banyak WP memilih kompensasi kebulan berikutnya restitusi terjadi pada akhir tahun.

Jumlah Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Gubeng tahun 2015 adalah 143.235. Yang melaporkan SPT PPN adalah 23.818.



**Tabel 4.5**  
**Laporan Restitusi PPN yang disetujui dan ditolak**

Yang disetujui	Yang ditolak	Jumlah
46	21	67

Sumber: KPP Pratama Surabaya Gubeng

Alasan laporan disetujui memenuhi kriteria dan persyaratan tertentu. Bila pasal 17c (tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan) atau pasal 17d (PKP yang menyampaikan surat pemberitahuan masa Pajak Pertambahan Nilai dengan jumlah penyerahan dan jumlah lebih bayar sampai dengan jumlah tertentu) tidak terpenuhi maka melewati pasal 17 ayat 1 WP akan mendapat surat dari KPP bahwa laporan restitusi akan diselesaikan melewati pasal 17 ayat 1 dan nilai restitusi bagi WP badan tidak lebih dari Rp100 juta kalau WPOP tidak lebih dari Rp10 juta. Tidak ada laporan yang ditolak tetapi hanya dialihkan pemeriksaan. Karena tidak memenuhi persyaratan dan kriteria tertentu atau bagi WP badan lebih dari Rp 100 juta dan bagi WPOP lebih dari 10 juta. Dari pemeriksaan bisa hasilnya bisa berubah ada yang Lebih Bayar (LB), Kurang Bayar (KB), dan Nihil. Jika lewat proses penelitian diselesaikan dalam 1 bulan, kalau lewat proses pemeriksaan dapat diselesaikan dalam 12 bulan.

## 2. Hasil Wawancara

Berikut prosedur restitusi PPN menurut Waskon I:

Prosedur restitusi PPN terkait dengan seluruh proses hukum diatur SOP (Standar Operating Prosedur) mengatur secara detail masuk keluarnya. Permohonan nrestitusi diatur SOP ditangani dalam pasal 17d dan 17c pasal 17 ayat 1.



1. WP mengajukan permohonan pengembalian pembayaran pajak di KPP yang terdaftar di KPP penyampaian dokumen masuk di TPT (Tempat Pelayanan Terpadu).
2. Meneliti kelengkapan formal dibuat tanda terima bukti penerimaan surat dikirim ke Waskon I mendiskusikan AR (*Account Representative*) untuk melakukan penelitian.

Terkait pasal 17d untuk WP memenuhi persyaratan tertentu menurut PMK no.198/PMK.03/th2013 ada 2 tahapan oleh petugas peneliti:

1. Analisa Resiko terhadap lebih bayar untuk memastikan 5 aspek:
  - a. Penyampaian SPT masa PPN 3 masa paja kterakhir
  - b. Tidak memiliki utang pajak
  - c. Bila memiliki utang pajak, belum diterbitkan surat paksa
  - d. Utang pajak hanya di KPP yang bersangkutan
  - e. BPS SPT 3 masa pajak terakhir

Analisa resiko dapatdibagi 2 yaitu:

1. Memenuhi melalui proses penelitian. Proses penelitian oleh Waskon memiliki 4 aspek
  - a. Kelengkapan SPT dan lampirannya
  - b. Kebenaran penulisan dan perhitungan pajak
  - c. Kebenaran kreditpajakatau PM berdasarkan sistem aplikasi DJP



d. Kebenaran pembayaran pajak yang dilakukan oleh WP

2. Tidak terpenuhi oleh fungsional melalui pemeriksaan diproses dengan pasal 17b dengan surat pemberitahuan ke WP.

2. Proses Penelitian ada dua:

1. Tidak terpenuhi melalui pasal 17 ayat 1 dengan pemeriksaan
2. Terpenuhi melalui pasal 17d dengan diterbitkan SKPPKP (Surat Keputusan Pendahuluan Pengembalian Kelebihan Pajak), SKPKP (Surat Keputusan Pendahuluan Kelebihan Pajak), dan SPMKP (Surat Perintah Membayar Kelebihan Pajak)

Berikut mekanisme restitusi PPN dengan pemeriksaan menurut seksi pemeriksaan:

1. WP melaporkan SPT lebih bayar restitusi, sampai dengan Rp100 juta ditangani oleh Waskon atau WP yang dikategorikan WP patuh ditangani oleh Waskon I diteliti bila memenuhi syarat diterima LB-nya kalau tidak memenuhi syarat lalu diperiksa.
2. Di KPP Pratama Surabaya Gubeng prosedurnya pemeriksaan diusulkan ke Kanwil, dari Kanwil biasanya disetujui proses pemeriksaannya. Lalu diterbitkan SP2 (Surat Perintah Pemeriksaan Pajak) ke fungsional diteliti diperiksa apa yang kurang dari data-datanya bila tidak sesuai (dipungut dari pihak lain) tidak dikeluarkan bila sesuai dikeluarkan SP2.



3. Dari hasil pemeriksaan bisa mengerti berapa lebih bayar yang diterima ada yang sebagian diterima ada yang ditolak juga ada yang kurang bayar.
4. Setelah ketetapan SKPLB diterbitkan dikirim ke pelayanan untuk dibuat SPMKP (Surat Perintah Membayar Kelebihan Pajak)

Ada berbagai alasan untuk menolak dan menyetujui proses restitusi PPN:

1. Dilihat dari prosedur restitusi apakah WP memenuhi syarat atau tidak untuk mengajukan restitusi.
2. Kelengkapan SPT

Tindak lanjutnya restitusi atau lebih bayar ada 4 kemungkinan dari hasil pemeriksaan:

1. SPT lebih bayar menjadi besar
2. SPT lebih bayar menjadi kecil
3. SPT menjadi kurang bayar
4. SPT menjadi nihil

Hambatan untuk mengajukan restitusi tidak ada bila surat lengkap. Bila dari WP lampiran SPT tidak lengkap harus membawa surat untuk kelengkapan hanya WP yang termasuk pasal 17d dan pasal 17c.

Restitusi terjadi karena pajak masukan lebih besar daripada pajak keluaran. Jangka waktu permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak paling lama 1 bulan sejak permohonan diterima lengkap. Prosedur penelitian dan penyelesaian



terhadap permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak berada di tangan AR (*Account Representative*).

Dasar Hukum Restitusi PPN:

**Tabel 4.6**  
**Dasar Hukum Restitusi PPN**

DasarHukum	Penetapan	Keterangan	ProdukHukum
Pasal 17 (1)	Pemeriksaan	Kreditpajak/ jumlah pajak yang dibayar > jumlah pajak yang terutang	SKPLB
Pasal 17 (2)	Verifikasi	Pajak yang seharusnya tidak terutang	SKPLB
Pasal 17b	Pemeriksaan	WP mengajukan restitusi (selain 17c/ 17d)	SKPLB
Pasal 17c	Penelitian	WP kriteria tertentu	SKPPKP
Pasal 17d	Penelitian	WP persyaratan tertentu	SKPPKP
Pasal 17e	Pemrosesan di bandara keberangkatan	Pengembalian PPN bagi turis asing	SKPLB
Pasal 9(4c) PPN	Penelitian	PKP risiko rendah	SKPPKP

Sumber: KPP Pratama Surabaya Gubeng

Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan, dan/atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang undangan perpajakan. Penelitian adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk menilai kelengkapan pengisian Surat Pemberitahuan dan lampiran-lampirannya termasuk penilaian tentang kebenaran penulisan dan penghitungannya. Verifikasi adalah dalam rangka menerbitkan surat ketetapan pajak. Verifikasi dalam rangka menerbitkan surat ketetapan pajak ini dapat dilakukan untuk





1 (satu) atau beberapa jenis pajak, baik untuk 1 (satu) atau beberapa Masa Pajak, Bagian Tahun Pajak atau Tahun Pajak dalam tahun-tahun lalu maupun tahun berjalan. Pasal 10 Peraturan Menteri Keuangan nomor 198/PMK.03/2013 mengatur: Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak tidak diterbitkan dalam hal berdasarkan hasil penelitian menunjukkan:

1. Tidak terdapat kelebihan pembayaran pajak;
2. Surat Pemberitahuan beserta lampirannya tidak lengkap;
3. Penulisan dan penghitungan pajak tidak benar;
4. Kredit pajak atau Pajak Masukan berdasarkan sistem aplikasi Direktorat Jenderal Pajak tidak benar;
5. Pembayaran pajak yang dilakukan oleh Wajib Pajak tidak benar; atau
6. Wajib Pajak dilakukan Pemeriksaan Bukti Permulaan atau Penyidikan tindak pidana di bidang perpajakan.

#### **4.3 Pembahasan dan Analisis Data**

Jumlah Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Gubeng adalah 143.235. Yang mendaftarkan SPT PPN tahun 2015 pada KPP Pratama Surabaya Gubeng yaitu 23.818 SPT. Dari jumlah SPT yang lebih bayar terdapat 5.614 SPT, WP yang mengajukan restitusi PPN hanya 67 SPT. Sedangkan sisanya lebih memilih kompensasi, karena kompensasi mudah tidak banyak persyaratan. Kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan



(Hasibuan, 2002:54). Kompensasi berbentuk uang, artinya gaji dibayar dengan sejumlah uang kartal kepada karyawan yang bersangkutan. Kompensasi berbentuk barang, artinya gaji dibayar dengan barang. Misalnya gaji dibayar 10% dari produksi yang dihasilkan. Pengusaha Kena Pajak dapat melakukan kompensasi PPN sampai batas waktu tidak terhingga karena tidak ada peraturan perpajakan yang membatasi jangka waktu kompensasi tersebut.

Terdapat 46 SPT yang disetujui, alasannya laporan disetujui memenuhi kriteria dan persyaratan tertentu. Bila pasal 17d atau pasal 17c tidak terpenuhi maka melewati pasal 17 ayat 1 WP akan mendapat surat dari KPP bahwa laporan restitusi akan diselesaikan melewati pasal 17 ayat 1 dan bagi WP badan tidak lebih dari Rp100 juta kalau WPOP tidak lebih dari Rp10 juta.

Terdapat 21 SPT yang ditolak dengan alasan tidak ada laporan yang ditolak tetapi hanya dialihkan ke pemeriksaan. Karena tidak memenuhi SOP (Standar Operating Prosedur) yang ditangani pasal 17 ayat 1, pasal 17c dan pasal 17d atau bagi WP badan jumlah restitusi lebih dari Rp 100 juta dan bagi WPOP lebih dari 10 juta. Dari pemeriksaan hasilnya bisa berubah ada yang LB, KB, dan Nihil. Jika lewat proses penelitian dapat diselesaikan dalam 1 bulan, kalau lewat proses pemeriksaan dapat diselesaikan dalam 12 bulan.

Dalam Pasal 17 ayat (1) Undang-Undang KUP dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan pemeriksaannya bersifat wajib;
- b. Memperhatikan ketentuan mengenai jangka waktu pemeriksaan;



- c. Penerbitan ketetapan pajak harus dilakukan sebelum daluwarsa penetapan;
- d. Dilakukan dengan jenis pemeriksaan lapangan; dan
- e. Ruang lingkup pemeriksaan meliputi satu jenis pajak.

Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) pasal 17c, terdapat fasilitas bagi Wajib Pajak dengan kriteria tertentu, yaitu:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak
- c. Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 tahun berturut-turut
- d. Tidak pernah dipidanan karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu lima tahun terakhir

Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKPPKP) pasal 17d UU KUP terdapat fasilitas bagi WP yang memenuhi persyaratan tertentu, yaitu:

- a. WPOP yang tidak melakukan usaha/ pekerjaan bebas (pekerjaan yang dilakukan oleh orang pribadi yang mempunyai keahlian khusus sebagai usaha untuk memperoleh penghasilan yang tidak terikat oleh suatu hubungan kerja).
- b. WPOP yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas dengan jumlah peredaran usaha dan jumlah lebih bayar dengan jumlah tertentu.



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

- c. WP badan dengan jumlah peredaran usaha dan jumlah lebih bayar sampai dengan jumlah tertentu.
- d. PKP yang menyampaikan Surat Pemberitahuan masa Pajak Pertambahan Nilai dengan jumlah penyerahan dan jumlah lebih bayar sampai dengan jumlah tertentu.