

# **Persepsi wajib pajak PKP PPN terhadap pelayanan pengembalian kelebihan pembayaran pajak di KPP Surakarta**

**Oleh :**

**Mardiana Indrastuti**

**NIM : F.1301117**

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Pengertian Pajak**

Ada banyak definisi pajak yang dikemukakan oleh para ahli di bidang perpajakan yang meskipun berbeda-beda, tetapi berbagai definisi tersebut mempunyai pengertian yang sama. Perbedaan yang terjadi hanyalah perbedaan pada sudut pandang yang digunakan masing-masing dalam perumusan pengertian pajak.

Menurut Andriani sebagaimana dikutip oleh Sukardji (1999:1), pengertian pajak adalah sebagai berikut :

Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh Wajib Pajak yang membayarnya menurut peraturan –peraturan, dengan tidak mendapatkan prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Menurut Soemitro (1992:1), “ pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan “ surplus”-nya digunakan untuk saving yang merupakan sumber utama untuk membiayai public investment.”

Definisi lainnya dikemukakan oleh S.I Djajadiningrat yang berpendapat bahwa pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian daripada kekayaan ke kas negara disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman menurut

peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan umum. (Tjahjono dan Husein, 2000).

Berdasarkan pengertian-pengertian yang ada, terdapat beberapa ciri yang melekat pada pengertian pajak.

1. Iuran masyarakat kepada negara, dalam arti bahwa yang berhak untuk melakukan pemungutan pajak hanyalah negara berdasarkan kekuatan Undang-Undang serta peraturan pelaksanaannya, sehingga dengan alasan apapun, pihak swasta tidak boleh memungut pajak.
2. Tidak terdapat Kontraprestasi secara langsung. Hal ini mengandung arti tidak terdapat jasa timbal balik yang diberikan secara langsung kepada individu dari pemerintah. Ciri-ciri inilah yang membedakan pengertian pajak dengan retribusi.
3. Pajak dipungut disebabkan adanya suatu keadaan, kejadian dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu kepada seseorang.
4. Diperuntukkan bagi pengeluaran rutin pemerintah jika masih surplus digunakan untuk *public saving*.
5. Pajak dapat pula mempunyai tujuan yang tidak *budgetair* yaitu mengatur.

## **B. Persepsi**

### **1. Pengertian**

Persepsi memiliki definisi yang berbeda-beda diantara satu dengan yang lain. Ada yang mendefinisikan Persepsi merupakan proses kognitif yang dialami oleh setiap orang dalam memahami informasi sebagai lingkungannya baik lewat penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan, dan penciuman (Miftah Toha, 1997:123). Persepsi adalah proses pemberian arti terhadap lingkungan seorang individu. Persepsi juga meliputi pengetahuan. Jadi Persepsi mencakup penafsiran

objek, tanda dan orang dari sudut pengalamam yang bersangkutan. Dengan kata lain persepsi mencakup penerimaan stimulus, pengorganisaiaan stimulus, dan penterjemhan atau penafsiran stimulus yang telah diorganisasi dengan cara yang dapat mempengaruhi perilaku dan membentuk sikap.

Definisi persepsi menurut para ahli psikologi sebagai berikut:

Persepsi adalah proses penyelesaian, pengorganisasian, penyampaian data informasi ke dalam suatu gambaran dunia yang dapat digunakan oleh mental (Williams et al. 1983:114).

Definisi persepsi menurut Siegel dan Marconi sebagai berikut:

Persepsi adalah proses dengan mana individu menyeleksi, mengorganisasi, dan menginterpretasikan rangsangan (stimulus) ke dalam suatu gambaran yang berarti dan koheren dengan dunia (Markoni et al, 1989:36).

Dari definisi di atas dapat disimpulkan persepsi adalah kreativitas seseorang dalam memberi arti, kesan, pendapat dengan memahami, mengorganisasi, menafsirkan suatu stimulus sehingga memungkinkan individu untuk melakukan penilaian terhadap objek situasi atau peristiwa yang dapat mempengaruhi perilaku. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi yaitu individu yang mengadakan persepsi, situasi, dan objek yang dipersepsikan. Individu dipengaruhi oleh faktor nilai dan sikap kepribadian, budaya, dan aturan organisasi. Objek yang dipersepsikan antara lain dipengaruhi oleh intensitas ukuran, kontras, dan gerakan

## **2. Karakteristik Persepsi**

Persepsi merupakan keadaan yang menyatu dengan individu terhadap stimulus yang diterimanya. Agar individu dapat mengadakan persepsi, Walgito memberikan karakteristik yang harus dipenuhi yaitu:

1. Adanya objek yang dipersepsikan.

Obyek menimbulkan stimulus yang mengenai alat indera atau reseptor. Stimulus dapat datang langsung dari luar dan dari dalam alat indera yang langsung mengenai syaraf sensories yang bekerja sebagai reseptor.

2. Adanya alat indera atau reseptor.

Merupakan alat untuk menerima stimulus. Di samping itu harus ada syaraf motorik sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang diterima reseptor ke pusat susunan syaraf yaitu otak.

3. Adanya perhatian.

Untuk mengadakan persepsi tentang suatu objek diperlukan perhatian yang merupakan langkah pertama dalam mengadakan persepsi. Tanpa ada perhatian maka tidak mungkin ada persepsi.

### **C. Tinjauan Khusus Tentang Kelebihan Pembayaran Pajak**

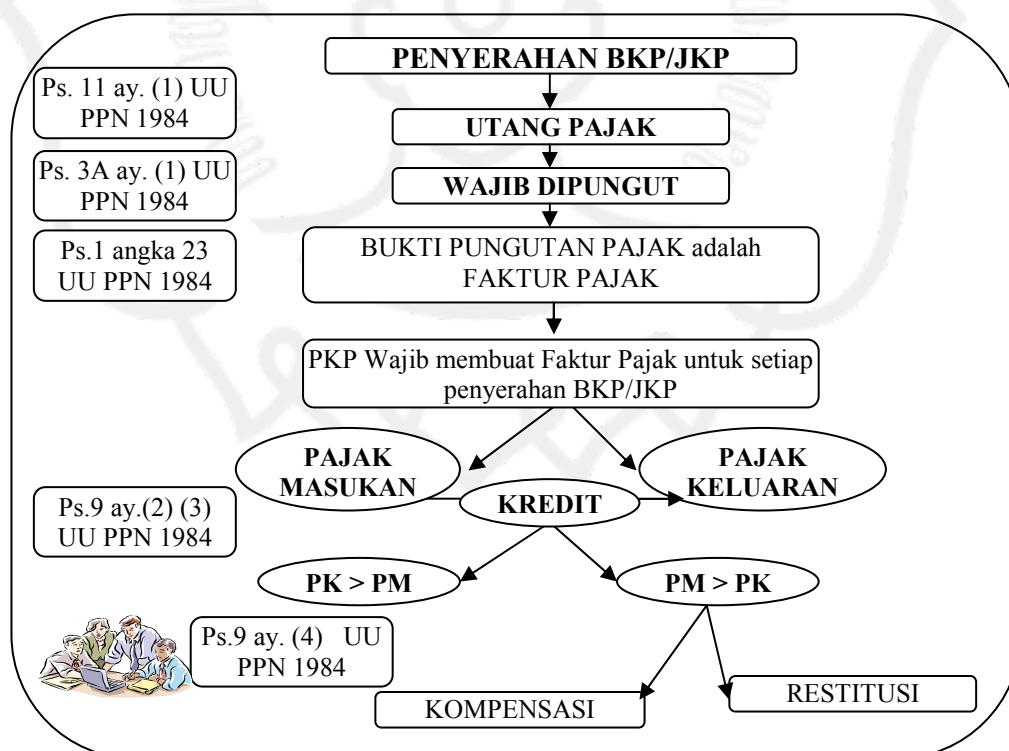
1. Sebab-sebab Terjadi Kelebihan Pembayaran Pajak

Kelebihan pembayaran PPN dapat terjadi karena:

- a. Jumlah Pajak Masukan yang dibayar lebih besar daripada jumlah Pajak Keluaran yang dipungut dalam suatu Masa Pajak yang disebabkan oleh:
- b. Pembelian barang modal dan bahan baku atau bahan pembantu yang dilakukan sebelum usaha dimulai atau pada awal usaha dimulai.
- c. PKP melakukan kegiatan ekspor BKP
- d. PKP menyerahkan BKP dan/atau JKP kepada Pemungut PPN.

- e. PKP menyerahkan BKP dana/atau JKP sehubungan dengan proyek milik Pemerintah yang dananya berasal dari hibah atau pinjaman dari luar negeri.
- f. PKP melakukan penyerahan BKP untuk diolah lebih lanjut kepada Enterport Produksi untuk Tujuan Ekspor (EPTE).

Selain itu kemungkinan terjadi kelebihan pembayaran pajak bukan disebabkan Pajak Masukan lebih besar daripada Pajak Keluaran, melainkan semata-mata disebabkan oleh kekeliruan pemungutan pajak yang dilakukan oleh Pengusaha Kena Pajak. Peristiwa ini dinamakan kelebihan pembayaran pajak karena terjadi pembayaran pajak yang salah dipungut (Pasal 7 ayat (4) PP No. 143/200). Sebab-sebab terjadinya kelebihan pembayaran pajak dapat dilihat pada gambar 1.



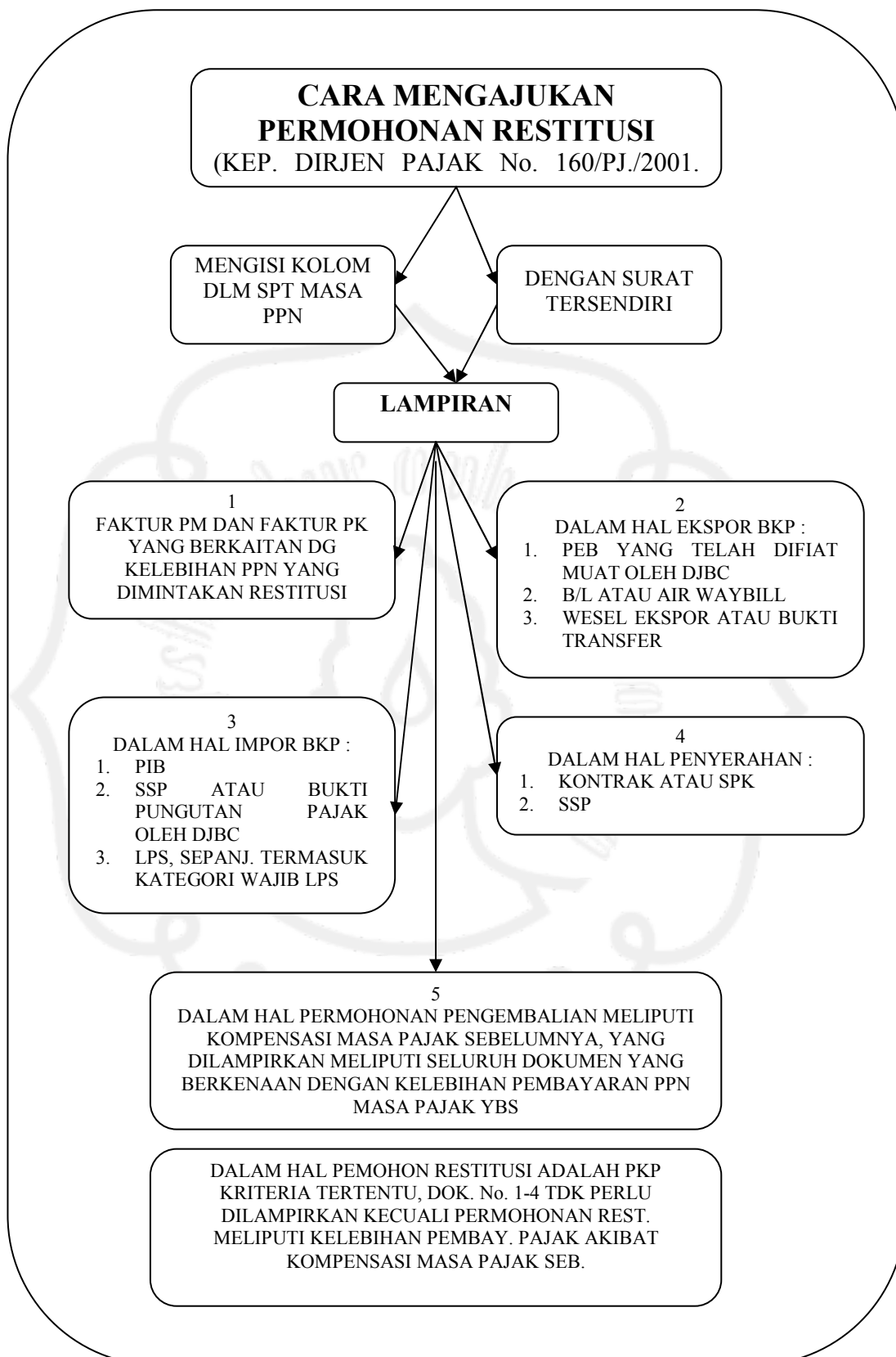
Gambar 1

## 2. Mekanisme Restitusi

- a. Saat pengajuan permintaan pengembalian kelebihan pembayaran pajak.  
Permohonan pengembalian kelebihan pada setiap akhir Masa Pajak sebagaimana diatur dalam Pasal 9 ayat (4) UU PPN 1984.
- b. Cara mengajukan permintaan pengembalian pembayaran pajak:
  - 1) Permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak disampaikan oleh PKP dengan cara mengisi kolom yang tersedia dalam SPT Masa PPN atau dengan surat tersendiri, disampaikan kepada Kepala KPP di tempat PKP dikukuhkan.
  - 2) Permohonan tersebut dilampiri dengan dokumen yang menyatakan adanya kelebihan pembayaran pajak, yaitu:
    - a) Faktur Pajak Masukan dan Faktur Pajak Keluaran yang berkaitan dengan kelebihan pembayaran PPN yang dimintakan pengembalian.
    - b) Dalam hal impor BKP, dilampiri:
      - 1) Pemberitahuan Impor Barang (PIB);
      - 2) Surat Setoran Pajak (SSP) atau bukti pungutan pajak yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;
      - 3) Laporan Pemeriksaan Surveyor (LPS), sepanjang termasuk dalam kategori wajib LPS.
    - c) Dalam hal ekspor BKP, dilampirkan:
      - 1) Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB) yang telah difiat muat oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;
      - 2) Bill of Lading (B/L) atau Air Waybill;
      - 3) Wesel ekspor atau bukti transfer.
    - d) Dalam hal penyerahan BKP dan atau JKP kepada Pemungut PPN, dilampirkan:
      - 1) Kontrak atau Surat Perintah Kerja;

## 2) Surat Setoran Pajak

- e) Dalam hal permohonan pengembalian yang diajukan meliputi kelebihan pembayaran akibat kompensasi Masa Pajak sebelumnya, maka yang dilampirkan meliputi seluruh dokumen yang berkenaan dengan kelebihan pembayaran Pajak Pertambahan Nilai Masa Pajak yang bersangkutan.
- f) Dalam hal permohonan diajukan oleh PKP kriteria tertentu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17C UU KUP, lampiran dimaksud pada butir a) sampai dengan d) tidak wajib disampaikan, kecuali apabila permohonan pembayaran akibat kompensasi Masa Pajak sebelum PKP ditetapkan sebagai PKP kriteria tertentu.
- g) Permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak ditentukan satu permohonan untuk satu Masa Pajak. Untuk lebih jelasnya lihat gambar 2.



**Gambar 2**  
**Cara Mengajukan Permohonan Restitusi**



### 3. Pajak Masukan yang Dapat Diminta Kembali

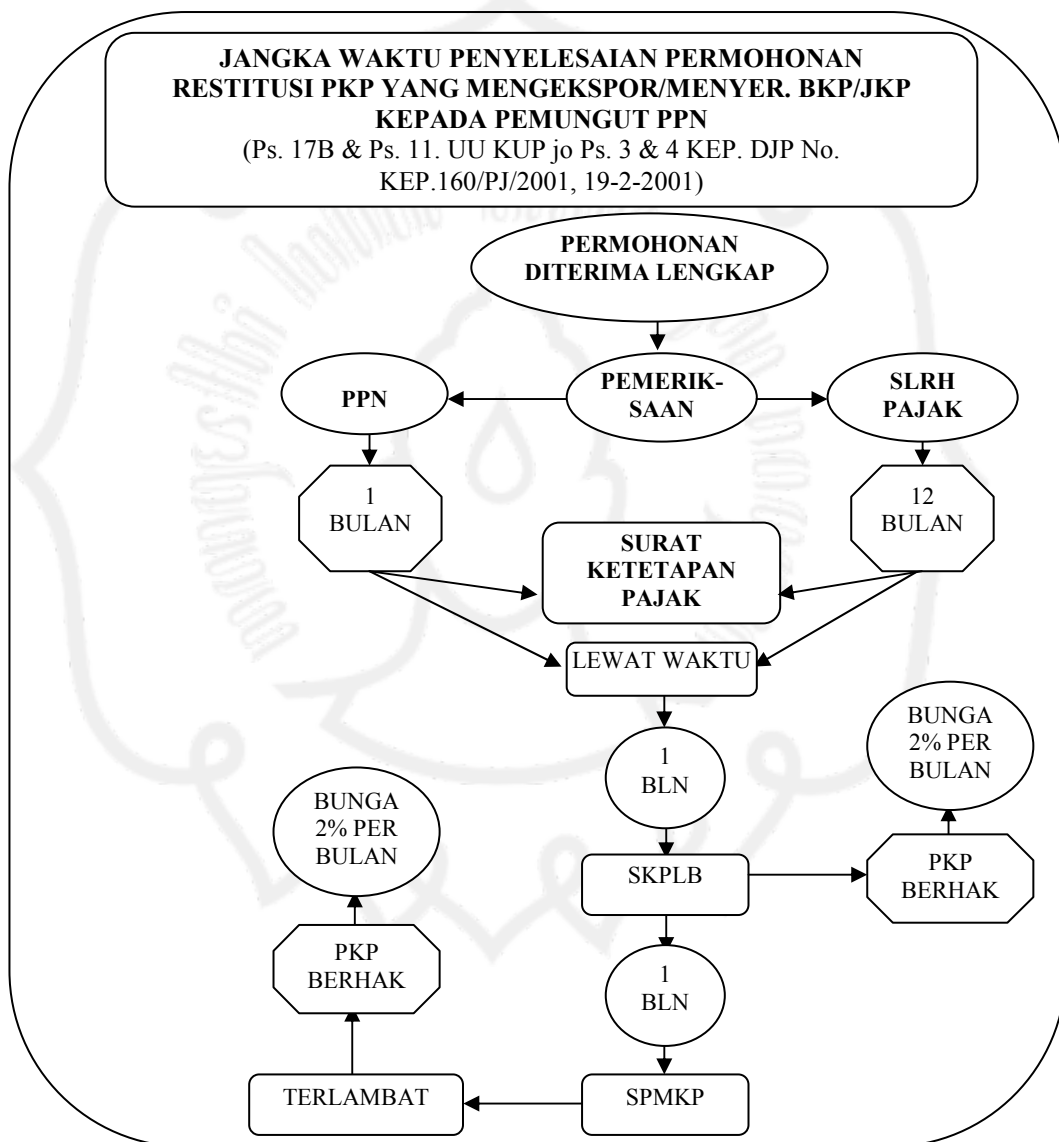
Pajak Masukan yang dapat diminta kembali adalah:

- a. Pajak Masukan yang berasal dari perolehan BKP dan/atau JKP dari BKP yang diekspor.
- b. Pajak Masukan yang berasal dari perolehan BKP dan/atau JKP dari BKP dan/atau JKP yang diserahkan kepada Pemungut PPN.
- c. Seluruh Pajak Masukan yang dibayar untuk perolehan BKP dan/atau JKP yang berhubungan langsung dengan kegiatan usaha yang menghasilkan penyerahan kena pajak.
- d. Dalam hal ekspor BKP yang Tergolong Mewah, selain kelebihan Pajak Masukan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, juga dapat dimintakan kembali PPnBM atas perolehan BKP yang Tergolong Mewah yang diekspor sebagaimana diatur dalam Pasal 10 Ayat (3) UU PPN 1984.

### 4. Jangka Waktu Penyelesaian Permohonan Restitusi

- a. Setelah melakukan pemeriksaan atas permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak yang diajukan oleh PKP yang melakukan kegiatan tertentu yaitu melakukan ekspor BKP atau melakukan penyerahan BKP atau JKP kepada Pemungut PPN, Direktur Jenderal Pajak harus menerbitkan surat ketetapan pajak paling lambat.
  - 1) 2 (dua) bulan sejak saat permohonan diterima dalam keadaan lengkap oleh KPP, kecuali permohonan yang penyelesaiannya dilakukan melalui pemeriksaan untuk semua jenis pajak;
  - 2) 12 (dua belas) bulan sejak saat permohonan diterima dalam keadaan lengkap sepanjang penyelesaiannya dilakukan melalui pemeriksaan untuk semua jenis pajak.

- b. Apabila jangka waktu tertentu telah dilampaui, Direktur Jenderal Pajak tidak menerbitkan surat ketetapan pajak, berarti permohonan pengembangan kelebihan pembayaran pajak dikabulkan, dan Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar harus diterbitkan dalam jangka waktu 1 (satu) bulan setelah jangka waktu tersebut terakhir. Untuk lebih jelasnya lihat gambar 3.



**Gambar 3**  
**Jangka Waktu Penyelesaian Permohonan Restitusi**

#### 5. Penyelesaian Permohonan Restitusi Bagi PKP dengan Kriteria Tertentu

Ketentuan dalam Pasal 17C UU KUP yang memberikan kemudahan di bidang penyelesaian permohonan restitusi kepada Wajib Pajak yang memenuhi kriteria tertentu, telah dijabarkan dalam.

- a. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000 tanggal 22 Desember 2000.
- b. Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-550/PJ./2000 tanggal 29 Desember 2000.

Sebagai petunjuk pelaksanaannya telah diterbitkan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-04/PJ.33/2001 tanggal 25 Januari 2001.

Pasal 1 Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000 ini pada dasarnya menetapkan bahwa kepada WP dapat diberikan pemberian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak dalam hal memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a) Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam 2 (dua) tahun terakhir
- b) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak kecuali memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
- c) Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir; dan
- d) Dalam hal laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan harus dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau dengan pendapat wajar dengan pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

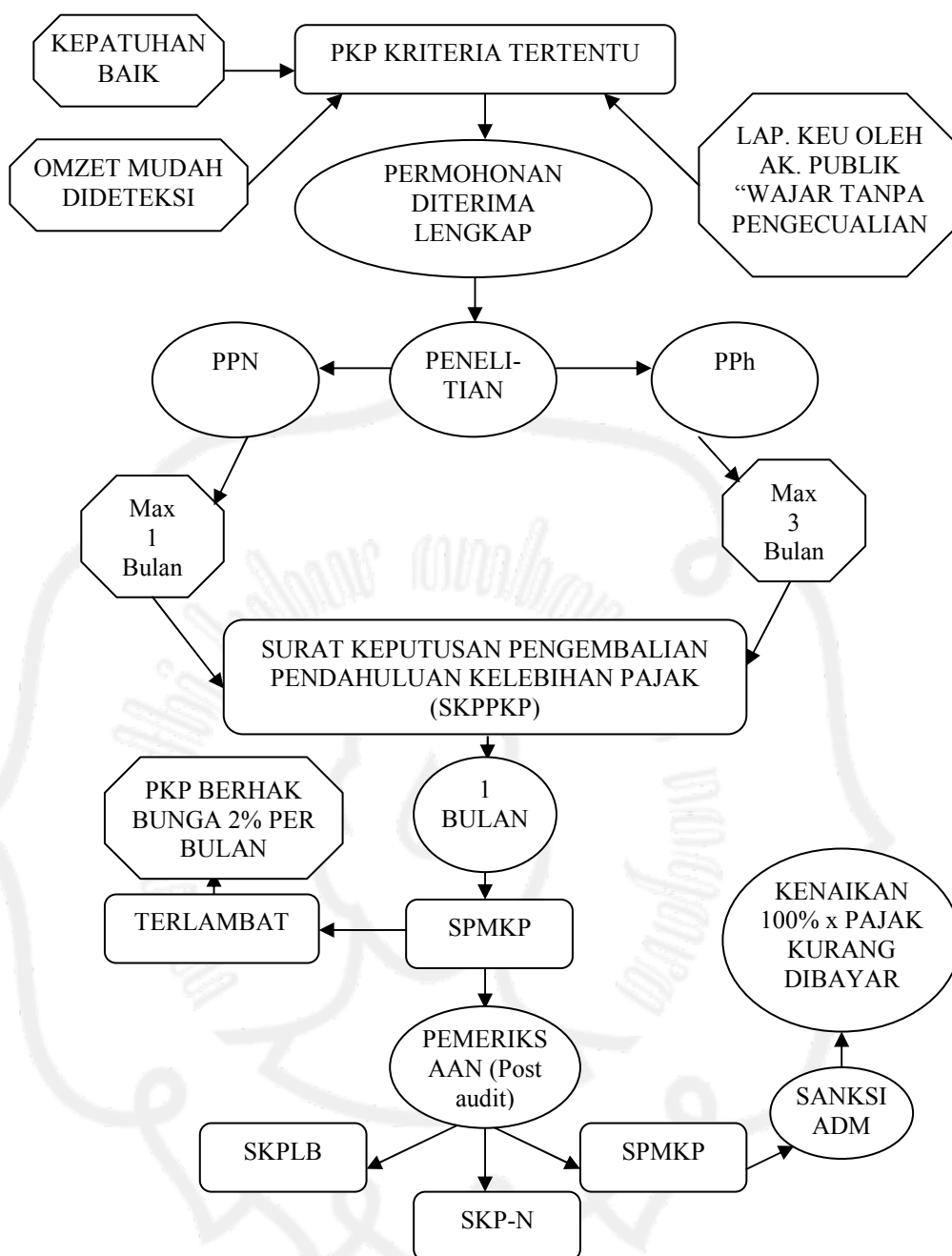
Laporan akuntan publik harus :

- a) Disusun dalam bentuk panjang (*long form report*)
- b) Menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal

Dalam hal laporan keuangan tidak diaudit oleh akuntan publik, maka Wajib Pajak dapat mengajukan permohonan untuk ditetapkan sebagai Wajib Pajak Kriteria Tertentu, sepanjang memenuhi syarat huruf 1), 2), dan 3) serta syarat lain yang ditetapkan dalam Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-550/PJ/2000, yaitu dalam 2 (dua) tahun pajak terakhir:

- 1) Menyelenggarakan pembukuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 UU KUP; dan
- 2) Dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5% (lima persen).

Berdasarkan kriteria tersebut, Kepala KPP melakukan inventarisasi dan kemudian menyusun daftar nominasi wajib pajak patuh serta mengirimkan kepada Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak yang bersangkutan. Berdasarkan daftar nominasi tersebut, Kepala Kantor Wilayah terkait atas nama Direktur Jenderal Pajak menetapkan Wajib Pajak Patuh paling lambat pada akhir bulan Januari. Untuk lebih jelasnya lihat Gambar 4.



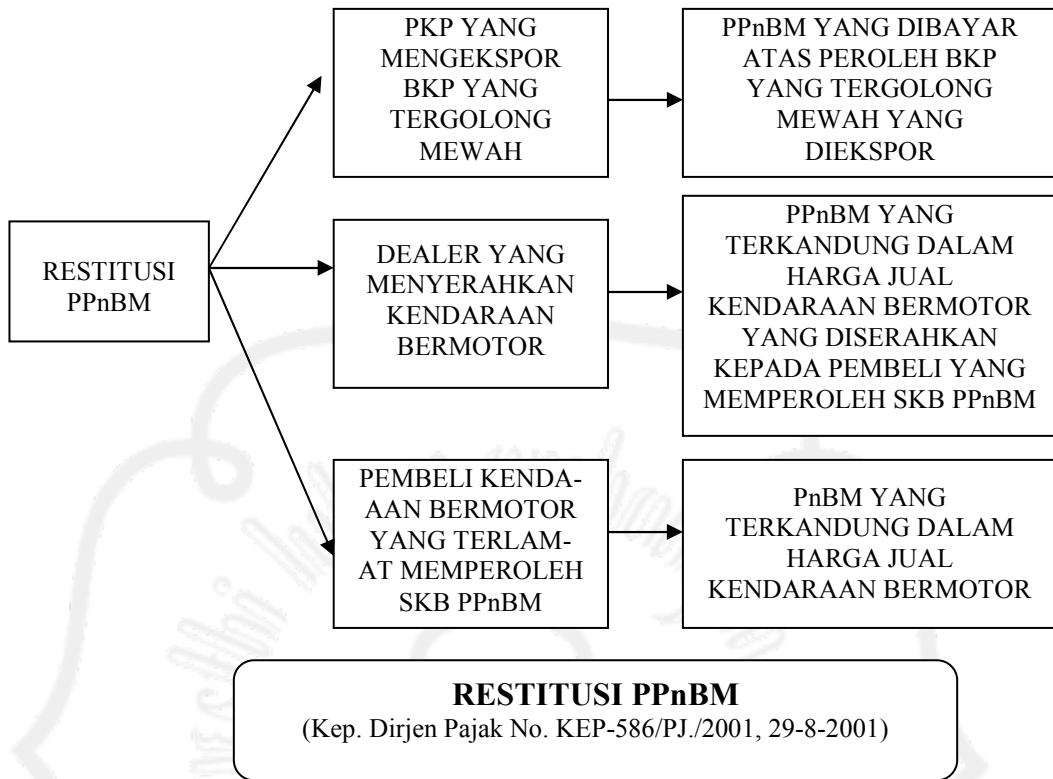
**Gambar 4**  
**Skema Penyelesaian Permohonan Restitusi Bagi PKP Dengan Kriteria Tertentu**

#### **D. Restitusi Pajak Penjualan Atas Barang Mewah (PPnBM)**

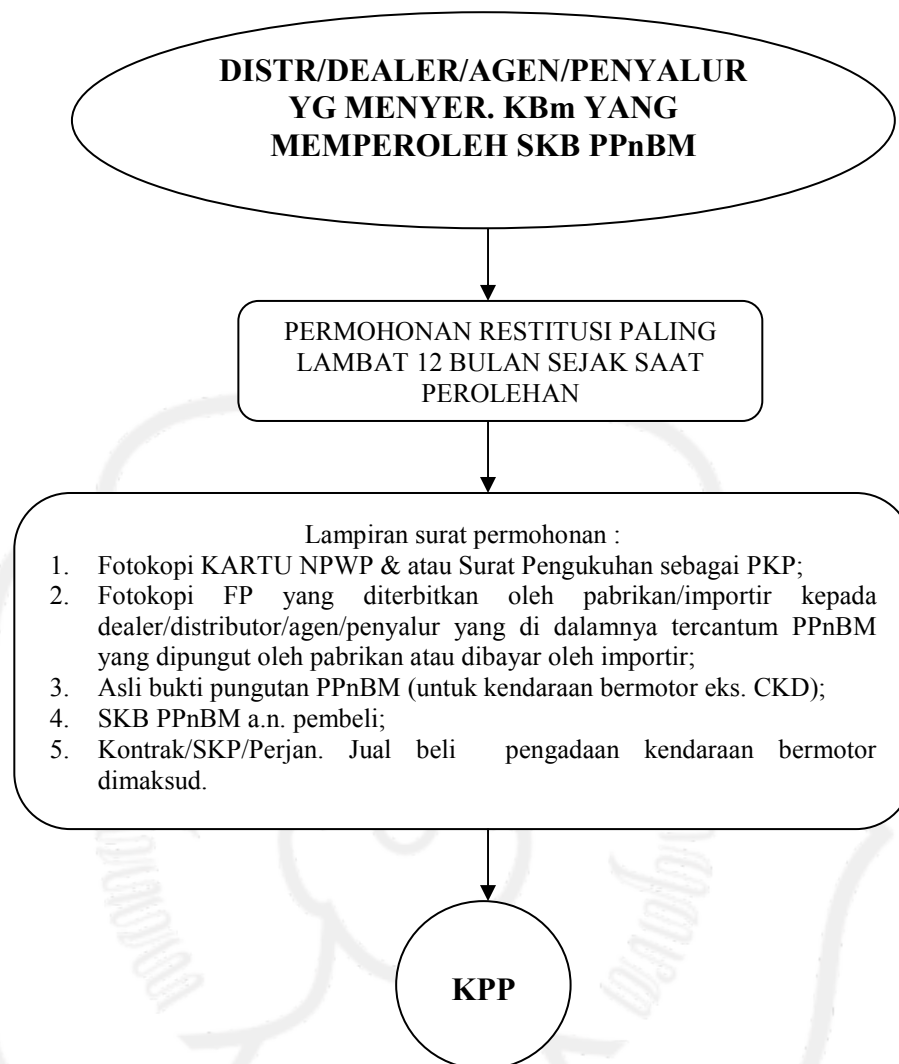
Permohonan pengembalian PPnBM yang terlanjut dipungut atas impor atau penyerahan kendaraan bermotor yang dibebaskan dari pengenaan PPnBM dapat dilakukan oleh:

1. Orang pribadi atau dalam yang melakukan impor atau yang menerima penyerahan kendaraan bermotor yaitu:
  - Orang pribadi atau badan yang melakukan impor atau yang menerima penyerahan kendaraan ambulans, kendaraan jenazah, kendaraan pemadam kebakaran, kendaraan tahanan.
  - Pengusaha angkutan umum
  - Sekretariat negara; atau
  - TNI/POLRI
2. Importir, distributor, dealer, agen, penyalur, showroom, atau pihak ketiga lainnya.

Untuk lebih jelasnya lihat gambar 5. Sedangkan untuk lampiran surat permohonan lihat gambar 6 dan gambar 7.

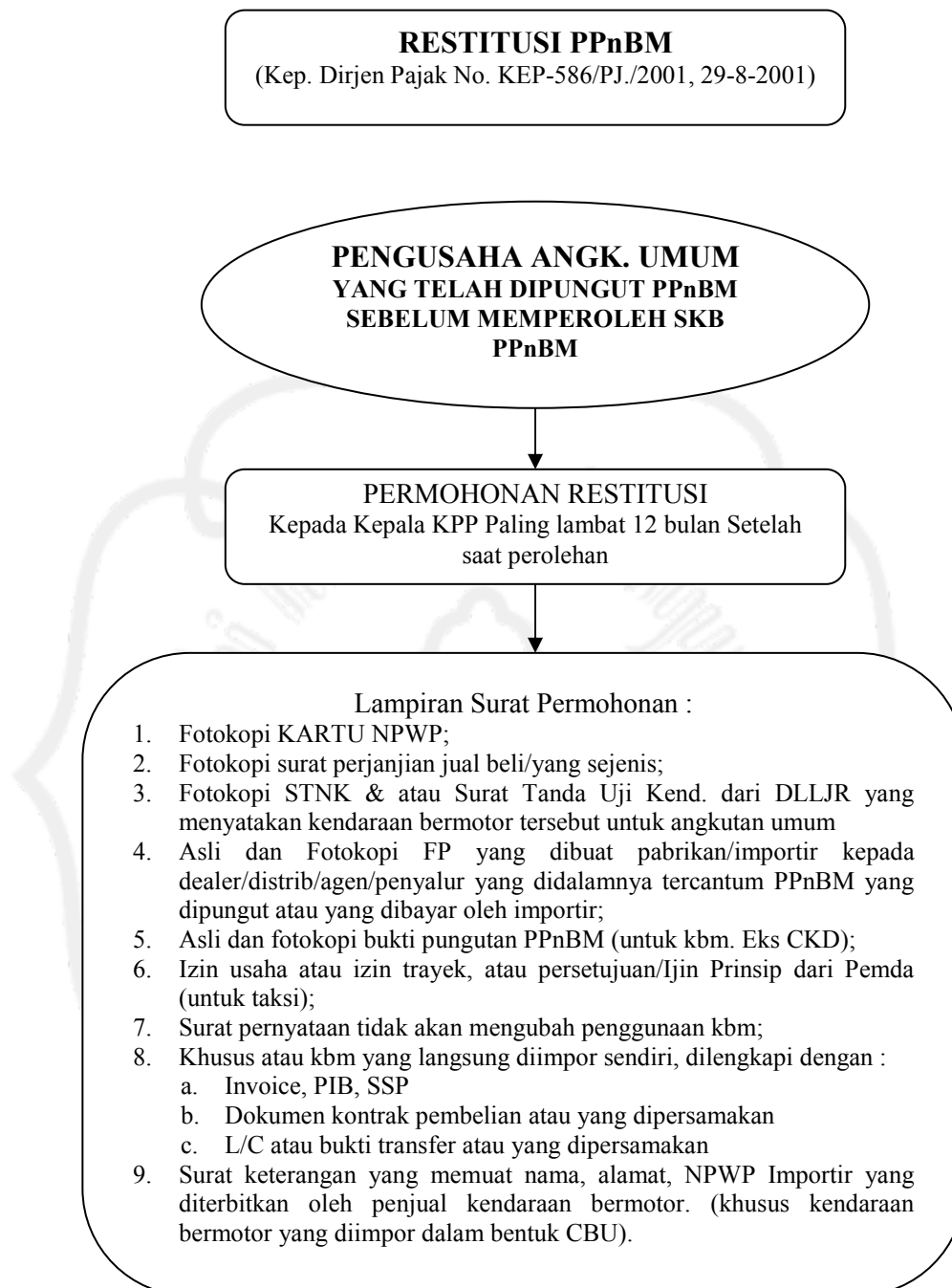


**Gambar 5**  
**Restitusi PPnBm**



**Gambar 6**  
**Permohonan Restitusi PPnBM Bagi Dealer Yang Pembelinya**  
**Memperoleh SKB PPnBM**





**Gambar 7**  
**Permohonan Restitusi PPnBM Bagi Pengusaha Angkutan Yang Telah  
Dipungut PPnBM Sebelum Memperoleh SKB PPnBM**

## E. Konfirmasi

Tata cara konfirmasi sejak 1 Januari 2001 menggunakan Sistem Informasi Perpajakan (SIP) yang diatur dalam Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-754/PJ./2001 tanggal 26 Desember 2001 tersebut. Adapun ketentuan pokok tentang konfirmasi yang diatur dalam keputusan ini dapat dikemukakan sebagai berikut:

Tujuan konfirmasi Faktur Pajak adalah untuk mendapatkan keyakinan bahwa :

1. Faktur Pajak tersebut diterbitkan oleh Pengusaha yang telah dikukuhkan sebagai PKP;
2. Faktur Pajak tersebut diterbitkan oleh PKP sehubungan dengan adanya penyerahan BKP dan atau JKP yang terutang PPN;
3. Faktur Pajak tersebut telah dilaporkan PKP penerbit sebagai Pajak Keluaran pada SPT Masa PPN.

Hasil konfirmasi dengan aplikasi SIP dapat berupa:

1. Faktur Pajak (Pajak Masukan) yang dilaporkan oleh PKP Pembeli sesuai dengan Pajak Keluaran yang dilaporkan oleh PKP Penjual.
2. Faktur Pajak (Pajak Masukan) yang dilaporkan oleh PKP Pembeli sesuai dengan Pajak Keluaran yang dilaporkan oleh PKP Penjual. Ketidaksesuaian terjadi disebabkan antara lain karena : kode seri dan nomor Faktur Pajak, tanggal Faktur Pajak dan atau jumlah yang dipungut pada rekaman data Faktur Pajak PKP Pembeli berbeda dengan yang dilaporkan PKP Penjual.
3. Tidak ada data pembanding yang kemungkinan disebabkan PKP Penjual belum/tidak melaporkan Pajak Keluarannya, atau KPP tempat PKP Penjual diadministrasikan, belum melakukan perekaman.

4. PKP Pembeli belum melaporkan sebagai Pajak Masukan tetapi PKP Penjual telah melaporkan Pajak Keluarannya.

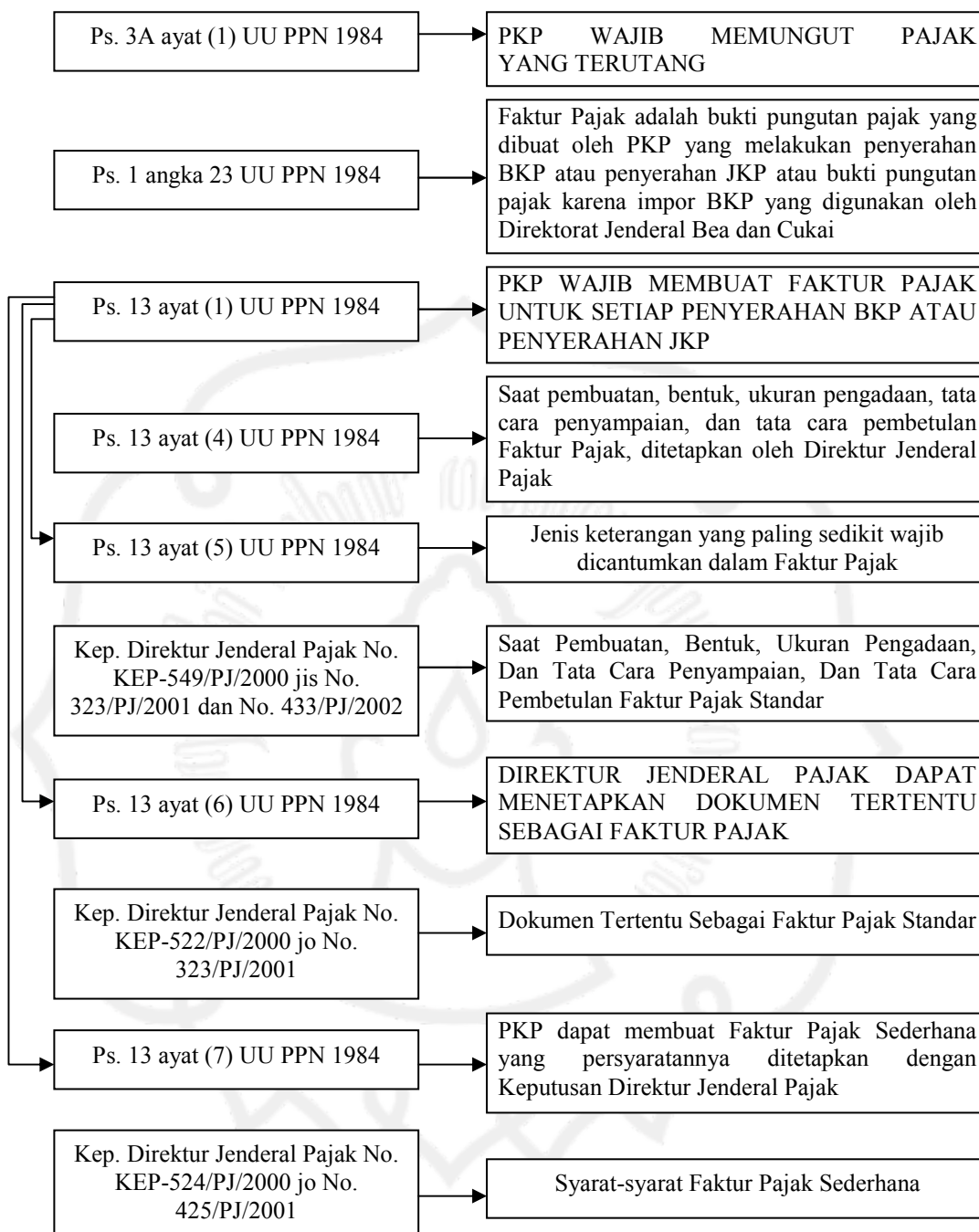
## **F. Faktur Pajak**

Faktur Pajak adalah bukti pungutan pajak yang dibuat oleh Pengusaha Kena Pajak yang melakukan penyerahan Barang Kena Pajak atau Penyerahan Jasa Kena Pajak atau Bukti Pungutan Pajak karena impor Barang Kena yang digunakan oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.

Fungsi Faktur Pajak adalah:

1. Bukti Pungutan bagi Pengusaha Kena Pajak yang menyerahkan Barang Kena Pajak atau Jasa Kena Pajak dan bagi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.
2. Bukti Pembayaran Pajak ditinjau dari sisi pembeli Barang Kena Pajak atau Penerima Jasa Kena Pajak atau orang pribadi atau badan yang mengimpor Barang Kena Pajak.
3. Sarana untuk mengkreditkan Pajak Masukan.

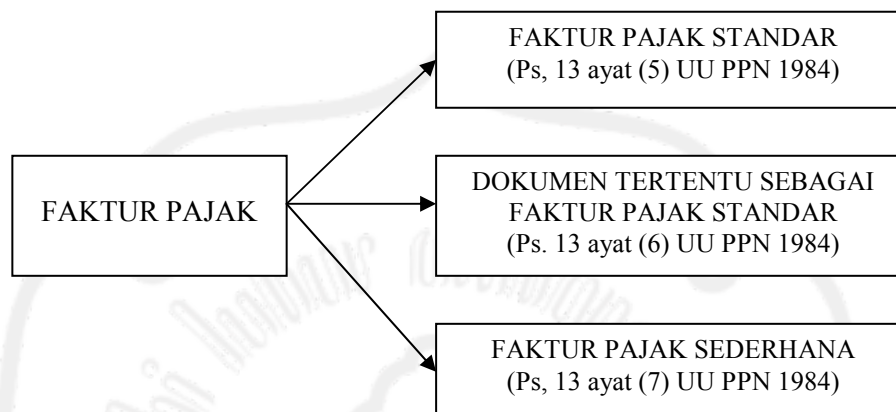
Untuk lebih jelasnya lihat gambar 8.



**Gambar 8**  
**Faktur Pajak**

## G. Macam-macam Faktur Pajak

Faktur Pajak dapat berupa Faktur Pajak Standar, Faktur Pajak Sederhana, dan Dokumen-dokumen tertentu yang ditetapkan sebagai Faktur Pajak oleh Direktur Jenderal Pajak. Untuk lebih jelasnya lihat gambar 9.



**Gambar 9**  
**Macam-Macam Faktur Pajak**

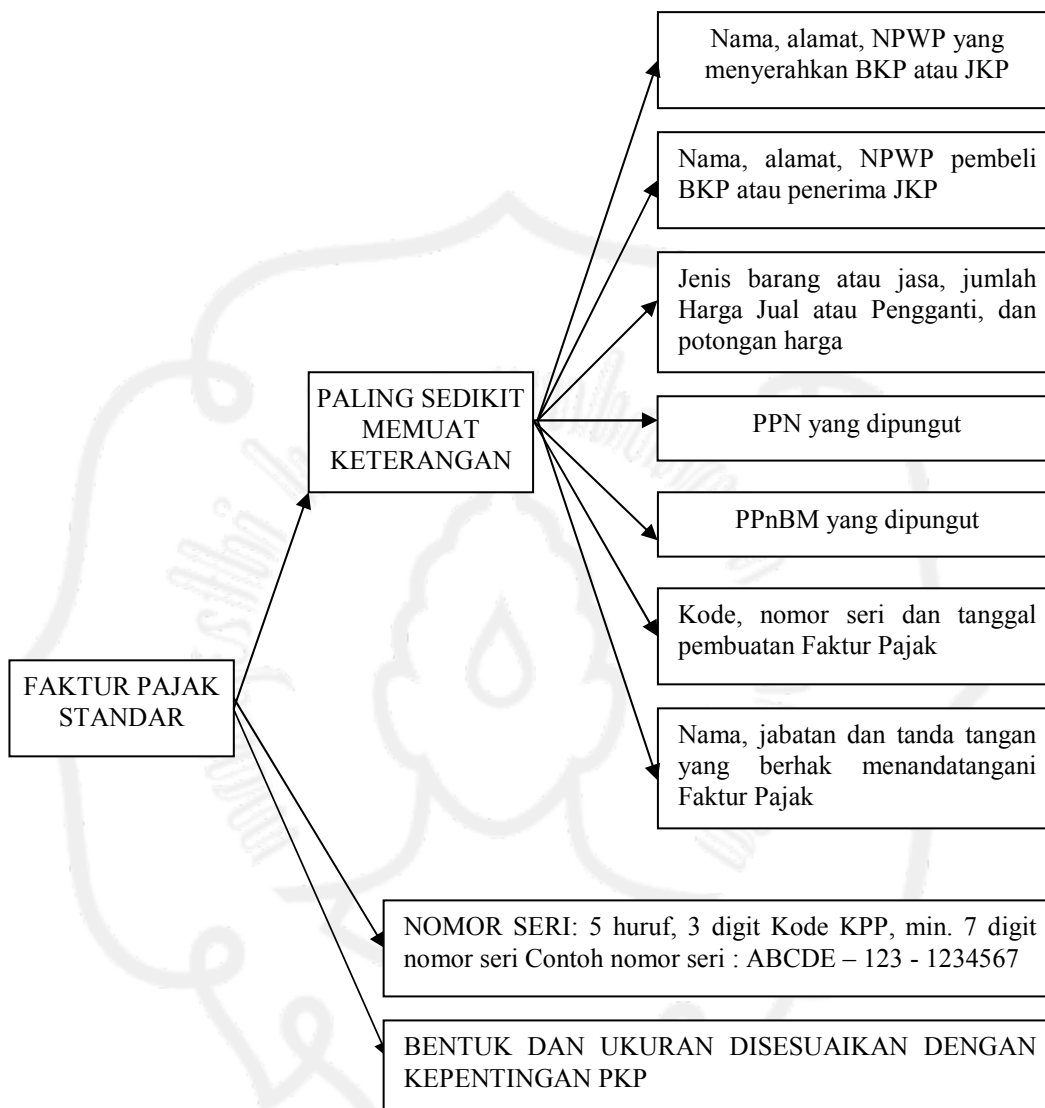
Selain ketiga macam Faktur Pajak tersebut, ada satu Faktur Pajak yang meliputi seluruh penyerahan BKP atau penyerahan JKP dalam satu Masa Pajak untuk pelanggan yang sama yang dinamakan Faktur Pajak Gabungan. Tetapi karena bentuk dan isinya sama dengan bentuk dan isi Faktur Pajak Standar maka pada dasarnya Faktur Pajak Gabungan tergolong dalam kelompok Faktur Pajak Standar.

### G.1 Faktur Pajak Standar

Faktur Pajak Standar paling sedikit memuat :

1. Nama, alamat, NPWP yang menyerahkan BKP atau JKP.
2. Nama, alamat, NPWP pembeli BKP atau penerima JKP.
3. Jenis barang atau jasa, jumlah Harga Jual atau Pengganti, dan potongan harga.
4. PPN yang dipungut.
5. PPnBM yang dipungut.

6. Kode, nomor seri dan tanggal pembuatan Faktur Pajak.
  7. Nama, jabatan dan tanda tangan yang berhak menandatangani Faktur Pajak.
- a. Klasifikasi Umum



**Gambar 10**  
**Faktur Pajak Standar**

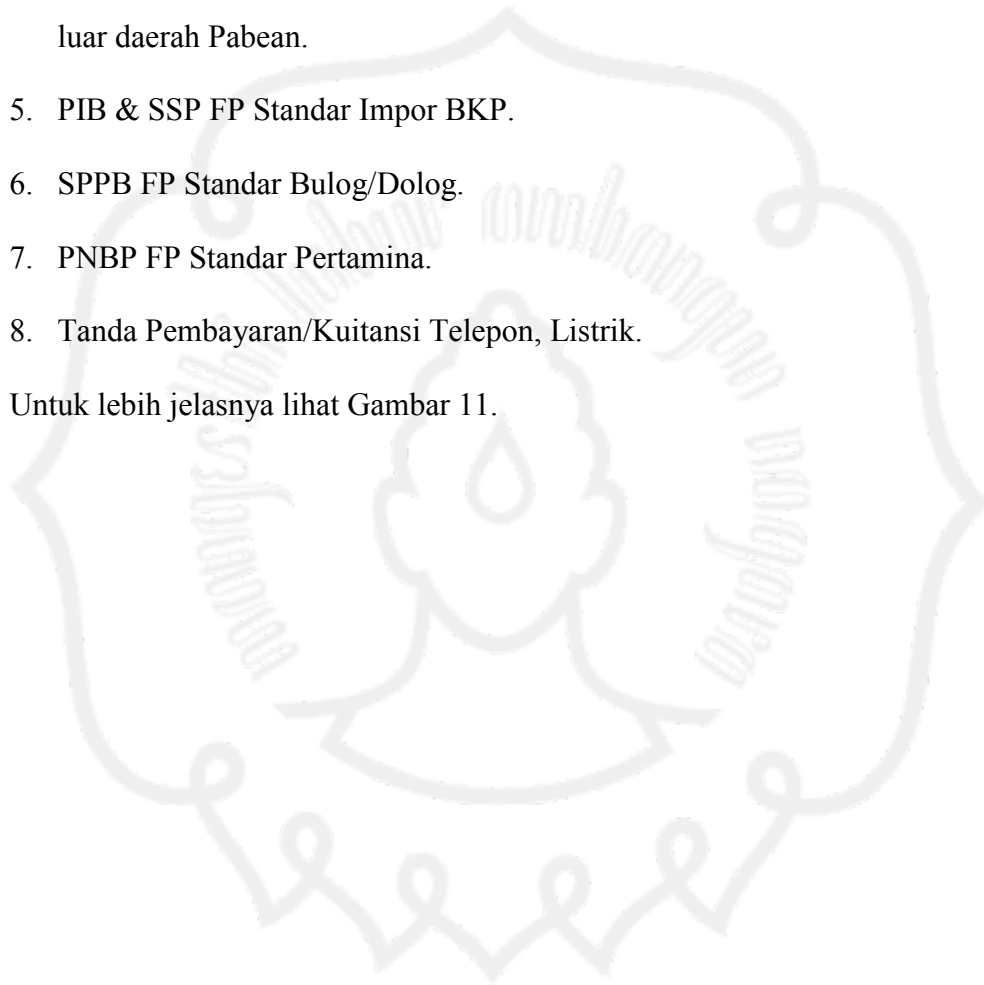
## G.2 Dokumen Tertentu sebagai Faktur Pajak Standar

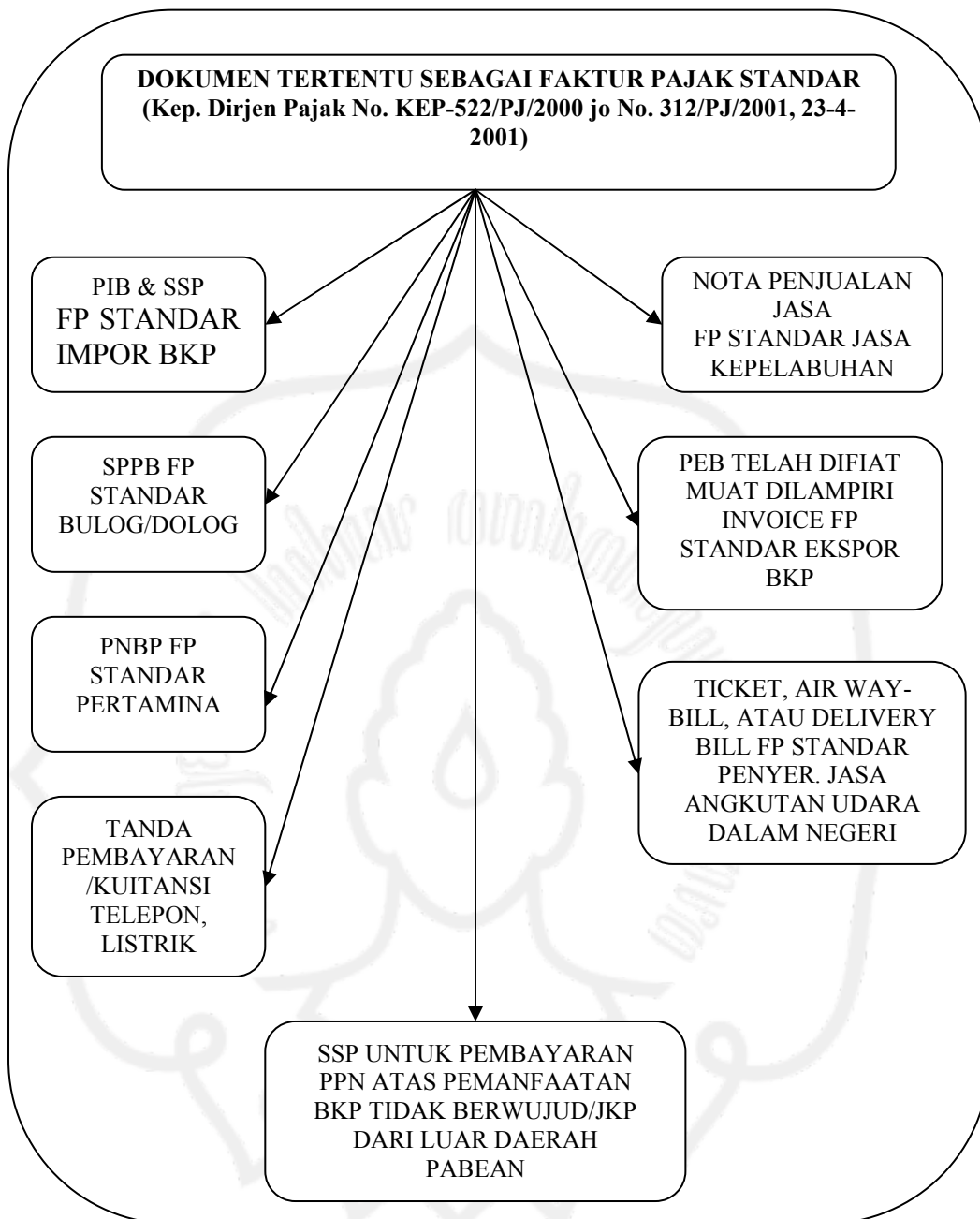
Sejak 1 Januari 2001 berlalu ketentuan KEP-522/PJ/2000 tanggal 6 Desember 2000 yang disempurnakan dengan KEP-312/PJ/2001 tanggal 23 April 2001 yang mengatur tentang dokumen tertentu sebagai Faktur Pajak Standar.

Dokumen tertentu tersebut meliputi:

1. Nota Penjualan Jasa FP Standar Jasa Kepelabuhan.
2. Peb Telah Difiat Muat Dilampiri Invoice FP Standar Ekspor BKP.
3. Ticket, *air way-bill*, atau delivery bill FP standar penyerahan jasa angkutan udara dalam negeri.
4. SSP untuk pembayaran PPN atas pemanfaatan BKP tidak berwujud/JKP dari luar daerah Pabean.
5. PIB & SSP FP Standar Impor BKP.
6. SPPB FP Standar Bulog/Dolog.
7. PNBK FP Standar Pertamina.
8. Tanda Pembayaran/Kuitansi Telepon, Listrik.

Untuk lebih jelasnya lihat Gambar 11.





**Gambar 11**  
**Dokumen Tertentu Sebagai Faktur Pajak Standar**



### G.3 Faktur Pajak Sederhana

1. Faktur Pajak Sederhana dibuat oleh Pengusaha Kena Pajak yang melakukan.
  - b. Penyerahan Barang Kena Pajak dan atau Jasa Kena Pajak kepada konsumen akhir; dan
  - a. Penyerahan Barang Kena Pajak dan atau Jasa Kena Pajak kepada pembeli atau penerima Jasa Kena Pajak yang tidak diketahui identitasnya secara lengkap.
2. Bentuk Faktur Pajak Sederhana dapat berupa bon kontan, faktur penjualan, segi kas register, karcis, kuitansi, atau tanda bukti penyerahan atau pembayaran lain yang sejenis.
3. Faktur Pajak Sederhana paling sedikit harus memuat keterangan:
  - a. Nama, alamat, dan Nomor Pokok Wajib Pajak yang menyerahkan Barang Kena Pajak dan atau Jasa Kena Pajak.
  - b. Jenis dan kuantum Barang Kena Pajak dan atau Jasa Kena Pajak yang diserahkan.
  - c. Jumlah Harga Jual atau Penggantian yang sudah termasuk PPN atau besarnya PPN dicantumkan secara terpisah.
  - d. Tanggal Pembuatan Faktur Pajak Sederhana

Faktur Pajak Sederhana yang tidak memenuhi syarat minimal ini, diperlukan sebagai Faktur Pajak yang tidak lengkap. Demikian pula Faktur Pajak Standar yang diisi lengkap bukan merupakan Faktur Pajak Sederhana.

## H. Saat Pembuatan Faktur Pajak

Pembuatan Faktur Pajak Standard ditetapkan sebagai berikut:

1. Paling lambat pada saat pembayaran, dalam hal pembayaran diterima sebelum dilakukan penyerahan
2. Paling lambat pada saat PKP rekanan menyampaikan tagihan kepada pemungut PPN
3. Paling lambat pada saat penerimaan pembayaran termin dalam hal penyerahan sebagian tahap pekerjaan
4. Paling lambat pada akhir bulan berikutnya setelah bulan dilakukan keseluruhan JKP, dalam hal penyerahan dilakukan sebelum diterima pembayaran, kecuali sebelum akhir bulan tersebut diterima pembayaran faktur pajak dibuat paling lambat pada saat penerimaan pembayaran.

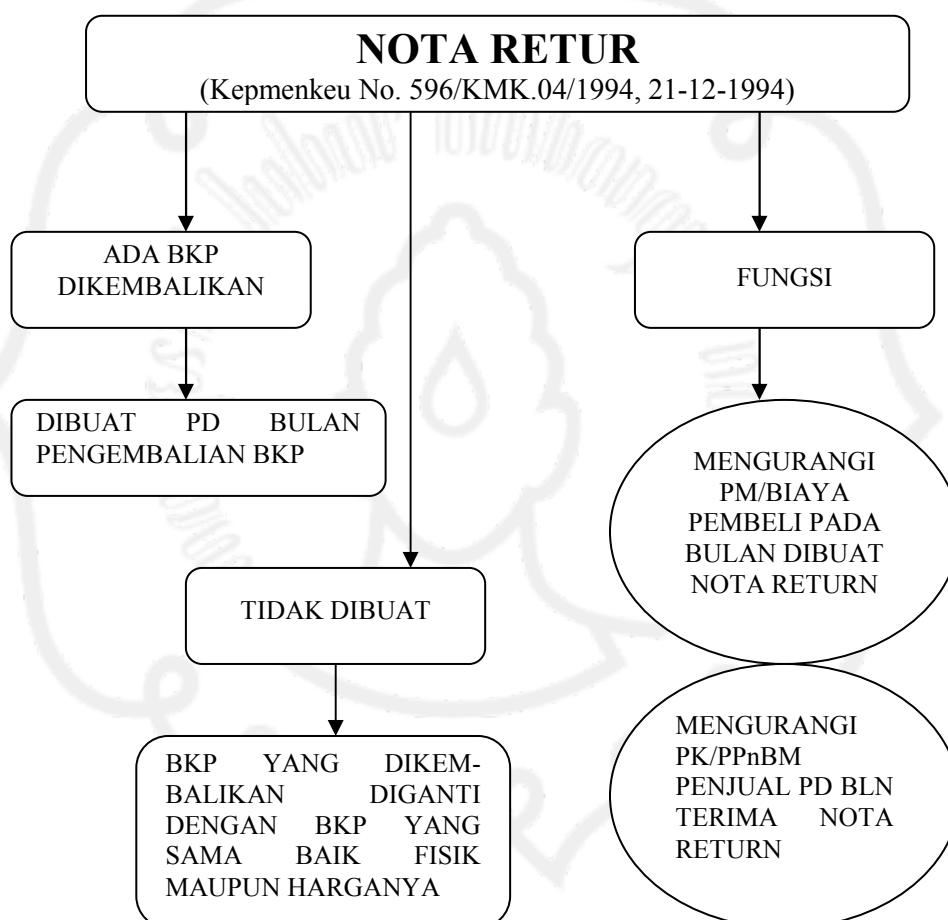


Gambar 12

## I. Nota Return

*Nota Return* dibuat apabila terjadi pengembalian BKD, kecuali BKP tersebut diganti dengan BKP dari jenis yang sama, tipenya sama, jumlah dan harganya sama oleh PKP penjual.

*Nota Return* harus dibuat dalam Masa Pajak pada saat terjadinya pengembalian Barang Kena Pajak. Untuk lebih jelasnya lihat gambar 14.



**Gambar 13**  
**Nota Retur**

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

## A. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan deskriptif adalah pendekatan dalam metode penelitian untuk membuat gambar mengenai situasi atau kejadian (Nazir,1988). Pendekatan ini bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh suatu konsep diterapkan. Dalam skripsi ini, penelitian dilakukan dengan tujuan utama untuk mengetahui persepsi Pengusaha Kena Pajak terhadap pelayanan pengembalian kelebihan pembayaran pajak di wilayah Surakarta. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode survei. Sesuai dengan pengertiannya, penelitian ini mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data (Singarimbun,1989).

Desain penelitian ini adalah *ex post facto* dimana peneliti tidak mempunyai kendali terhadap variabel-variabel. Penelitian hanya melaporkan apa yang terjadi di lapangan berdasarkan jawaban-jawaban para responden.

Dimensi waktu penelitian merupakan studi cross sectional (lintas seksi) yaitu diukur satu kali dan mencerminkan potret dari suatu keadaan pada saat penelitian dilakukan (Emori, 1990:85).

## B. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi atau *universe* adalah jumlah keseluruhan dari unit analisa yang ciri-cirinya akan diduga (Singarimbun,1989). Populasi terdiri atas populasi sampling dan populasi sasaran. Populasi sampling merupakan seluruh area yang lebih luas yang akan diambil sampelnya. Populasi sasaran merupakan bagian kecil dari populasi sampling dimana sampel akan diambil. Populasi sampling penelitian ini adalah seluruh Pengusaha Kena Pajak. Populasi sasaran dalam penelitian ini adalah seluruh Pengusaha Kena Pajak di wilayah Surakarta yang lebih bayar yang mengajukan restitusi.

Pengertian dari populasi adalah jumlah keseluruhan unit analisis yang ciri-cirinya akan diduga (Singarimbun, 1989:1152). Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak PKP yang pernah mengajukan permohonan restitusi atas Kelebihan Pajak Masukan terhadap

Pajak Keluaran yang berada di wilayah Surakarta. Penentuan populasi tersebut disesuaikan dengan tujuan penelitian yaitu ingin mengetahui persepsi Wajib Pajak terhadap Pelayanan Pengembalian Kelebihan Pajak PPN, serta hambatan-hambatan dalam mekanisme restitusi di KPP Surakarta.

Besar sampel untuk mendapatkan data yang representatif dilakukan dengan mempertimbangkan faktor sebagai berikut; derajat keseragaman (*degree of homogeneity*), presisi yang dikehendaki, rencana analisis, dan tenaga, biaya serta waktu. Jumlah sampel ditentukan sebesar 85 PKP dengan tujuan agar memenuhi syarat untuk mendekati distribusi normal yakni jumlah sampel  $> 30$ .

Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *Convenience Sampling*. Prosedur ini untuk mendapatkan unit sampel menurut keinginan peneliti, untuk memperoleh daftar pertanyaan dalam jumlah yang besar dan lengkap secara cepat dan hemat dan cocok untuk penelitian eksploratif sebagai pendahuluan sebuah penelitian desain sampel probabilitas. Pengambilan sampel dilakukan dengan membagi perusahaan menjadi tiga jenis usaha yaitu perdagangan, jasa, dan perindustrian. Diambilnya ketiga jenis usaha tersebut karena dalam SPT masa PPN dibagi menjadi ketiga usaha tersebut yaitu kategori jasa, dagang, dan industri. Sehingga populasi dibatasi Pengusaha Kena Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Surakarta yang pernah mengajukan restitusi atas kelebihan pajak masukan terhadap pajak keluarannya.

### C. Variabel Penelitian

Variabel merupakan obyek penelitian, atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian (Arikunto,1996). Variabel-variabel yang akan

digunakan dalam penelitian perlu ditetapkan, diidentifikasi dan diklasifikasikan. Variabel yang digunakan terdiri atas variabel dependen (terpengaruh), variabel independen (bebas) dan variabel kontrol.

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah persepsi wajib pajak. Persepsi adalah kreativitas seseorang dalam memberi arti, kesan, pendapat dengan memahami, mengorganisasi, dan menafsirkan suatu stimulus sehingga memungkinkan individu untuk melakukan penilaian terhadap suatu objek situasi atau peristiwa yang dapat mempengaruhi perilaku. Adapun variabel independen (bebas) dalam penelitian ini adalah tingkat pelayanan pengembalian kelebihan pembayaran pajak. Tingkat pelayanan ini diukur melalui variabel - variabel:

1. Keandalan (*Reabilitas*)

Variabel ini diukur dengan berbagai pernyataan yang merupakan indikator untuk tingkat keandalan petugas dalam memberikan pelayanan restitusi. Tingkat keandalan petugas dapat diukur dari informasi jawaban kuesioner responden atau pernyataan nomor 1 sampai dengan 4.

2. Keresponsifan (*Responsiveness*)

Variabel ini diukur dengan berbagai pernyataan yang merupakan indikator untuk mengetahui tingkat keresponsifan petugas dalam memberikan pelayanan restitusi. Tingkat keresponsifan petugas dapat diukur dari informasi jawaban kuesioner responden untuk pernyataan nomor 5 sampai dengan 9.

3. Keyakinan (*Assurance*).

Variabel ini diukur dengan menggunakan berbagai pernyataan yang merupakan indikator untuk mengetahui tingkat keyakinan (*Assurance*) petugas dalam memberikan pelayanan restitusi. Tingkat keyakinan petugas

dapat diukur dari informasi jawaban kuesioner responden untuk pernyataan nomor 10 sampai dengan 15.

#### 4. Empati (*Emphaty*)

Variabel ini diukur dengan menggunakan berbagai pernyataan yang merupakan indikator untuk mengetahui tingkat empati petugas dalam memberikan pelayanan restitusi. Tingkat empati petugas dapat diukur dengan menggunakan jawaban kuesioner responden untuk pertanyaan nomor 16 sampai dengan 18.

#### 5. Berwujud (*Tangible*)

Variabel ini diukur dengan menggunakan berbagai pernyataan yang merupakan indikator untuk mengetahui tingkat tangible petugas dalam memberikan pelayanan restitusi. Tingkat tangible dapat diukur dengan menggunakan jawaban kuesioner responden untuk pertanyaan nomor 19 sampai dengan 21

Variabel kontrol yang digunakan dalam penelitian ini berupa jenis usaha responden.

### **D. Sumber Data**

Dalam penelitian ini terdapat dua jenis sumber data yakni data primer dan data sekunder.

#### 1. Data Primer

Data primer merupakan data pokok atau data utama yang digunakan untuk proses penelitian. Data primer dalam penelitian ini adalah pernyataan responden yang diperoleh dari hasil kuesioner yang dibagikan. Kuesioner

ini digunakan dengan tujuan untuk memperoleh informasi dari tangan pertama yang relevan dengan tujuan penelitian dengan validitas dan reabilitas setinggi mungkin.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data-data yang diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak Surakarta berupa data jumlah PKP yang mengajukan restitusi atas kelebihan pembayarannya, jumlah penyelesaian permohonan restitusi setiap triwulannya. Selain itu, data sekunder juga dapat diperoleh dari berbagai peraturan-peraturan perpajakan baik Peraturan Pemerintah, Keputusan Menteri Keuangan, Surat Edaran dan berbagai buku literatur yang mendukung proses penelitian ini.

## E. Instrumen Penelitian

Penelitian survai merupakan penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok (Singarimbun,1989). Oleh karena penelitian ini merupakan penelitian survai, maka jenis instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner berupa daftar pernyataan yang mengacu pada tingkat persepsi wajib pajak PKP terhadap pelayanan restitusi di Kantor Pelayanan Pajak Surakarta. Kuesioner dalam penelitian ini disebarkan kepada Pengusaha Kena Pajak badan yang mengajukan restitusi atas kelebihan pembayaran pajaknya.

Menurut Singarimbun (1989:175), tujuan pokok pembuatan kuesioner adalah untuk memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan survai. Instrumen penelitian sebagai alat ukur yang sangat menentukan keabsahan penelitian. Untuk mencapai keabsahan penelitian, pengujian terhadap instrumen penelitian perlu dilakukan. Instrumen penelitian berupa kuesioner harus dilakukan pengujian dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas.

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur mengukur apa yang ingin diukur (Ancok, 1989). Validitas dapat digolongkan dalam beberapa jenis, yakni validitas konstruk, validitas isi, validitas prediktif, validitas eksternal dan validitas rupa. Penelitian ini menggunakan pengujian validitas konstruk dengan menggunakan konsep “persepsi” sebagai konsep yang diukur.

Pengujian validitas dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Mendefinisikan secara operasional konsep yang diukur



Konsep yang diukur dalam penelitian ini adalah persepsi yang secara operasional didefinisikan sebagai kreativitas seseorang dalam memberikan kesan, pendapat terhadap suatu objek situasi atau peristiwa yang dapat mempengaruhi perilaku.

2. Mempersiapkan skala pengukur pada sejumlah responden.

Terhadap pernyataan-pernyataan yang ada baik yang bernilai positif maupun negatif dikuantifikasikan dengan nilai yang saling berlawanan antara keduanya. Kuesioner yang disebar sebanyak 85 kuesioner.

3. Mempersiapkan tabel tabulasi jawaban responden berupa skor untuk setiap pernyataan dan total skor untuk keseluruhan pernyataan.
4. Menghitung korelasi antara setiap pernyataan dengan skor total dan teknik korelasi '*Product Moment*'. Rumus korelasi tersebut adalah sebagai berikut:

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Dari hasil penelitian tersebut, angka korelasi yang diperoleh dibandingkan dengan angka kritik. Tabel korelasi nilai  $-r$ , dengan taraf signifikansi 5% atau angka kritik sejumlah 0,252. Apabila angka yang diperoleh melalui kerangka kritik, maka pernyataan signifikan dan memiliki validitas.

Reliabilitas suatu instrumen penelitian menunjukkan tingkat keandalan instrumen untuk digunakan sebagai alat pengumpul data sehingga tidak bersifat tendensius dan menghasilkan data terpercaya (Arikunto, 1996). Dari berbagai macam teknik yang ada, pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus Alpha. Rumus ini digunakan karena pengujian reliabilitas dapat digunakan untuk berbagai jumlah pertanyaan baik sedikit maupun banyak. Rumus Alpha khusus digunakan untuk mencari reliabilitas instrumen yang skornya bukan 1 dan 0.

Pengujian reliabilitas untuk setiap butir pernyataan dengan rumus Alpha adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = [k/(k-1)] [1 - \sum \sigma b^2 / \sigma^2]$$

Notasi

$$\begin{aligned} r_{xy} &= \text{reliabilitas instrumen,} \\ k &= \text{banyaknya butir pernyataan,} \\ \sum \sigma b^2 &= \text{jumlah varians butir, dan} \\ \sigma^2 &= \text{variens total} \end{aligned}$$

Jumlah varians butir merupakan kumulatif dari varians setiap butir.

Rumus varians adalah sebagai berikut:

$$\sigma^2 = (\sum x^2 - (\sum x)^2 / N) / N$$

Notasi

$$\begin{aligned} \sigma^2 &= \text{variens butir,} \\ x &= \text{skor butir, dan} \\ N &= \text{jumlah responden} \end{aligned}$$

Untuk varians total, menggunakan rumus dan metode yang sama dengan perincian sebagai berikut:

$\sigma^2$  = varians total

$x$  = skor total, dan

$N$  = jumlah responden

Bila dalam penelitian,  $r_{xy} > r_{tab}$ , maka instrumen tersebut dinyatakan reliabel.

## F. Teknik Pengumpulan Data

Seperti telah dijelaskan di muka, instrumen penelitian berupa angket atau kuesioner. Pengiriman kuesioner dilakukan dengan membagikan daftar pernyataan tersebut secara langsung kepada Pengusaha Kena Pajak yang termasuk dalam kriteria sampel pada saat melaporkan SPT Masa PPN ke Kantor Pelayanan Pajak Surakarta. Jawaban kuesioner diharapkan dapat diterima kembali satu bulan berikutnya setelah bulan penyerahan. Apabila dalam jangka waktu satu bulan belum dapat diterima, maka jawaban paling lama terkumpul dalam jangka waktu dua bulan sejak penyerahan daftar pernyataan.

## G. Teknik Analisis Data

Analisis data dilaksanakan dengan menggunakan teknik analisis proporsi untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan. Data berupa pandangan wajib pajak terhadap pelayanan restitusi di Kantor Pelayanan Pajak Surakarta dikumpulkan dari hasil survei dikuantifikasi atau diberi skor angka kemudian dinyatakan dengan persentase. Hasil berupa persentase tersebut kemudian dikuantifikasikan kembali sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Langkah- langkah yang ditempuh adalah:

1. Setiap jawaban dari pertanyaan kuesioner diberi skor sesuai dengan ukuran skala likert.

SS : Sangat Setuju skor 5

S : Setuju skor 4

N : Netral skor 3

TS : Tidak Setuju skor 2

STS : Sangat Tidak Setuju skor 1

Ditiadakannya pilihan ragu-ragu untuk menjaga kesungguhan responden dalam menjawab kuesioner. Skor tersebut di atas berlaku untuk pertanyaan yang bersifat positif. Sedang untuk pertanyaan negatif dihitung dengan skor kebalikannya yaitu:

SS : Sangat Setuju skor 1

S : Setuju skor 2

N : Netral skor 3

TS : Tidak Setuju skor 4

STS : Sangat Tidak Setuju skor 5

Termasuk dalam kategori pertanyaan positif adalah pernyataan nomor 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,15,16,17,18,19,20,21. Sedangkan yang termasuk dalam kategori pernyataan negatif adalah pertanyaan nomor 13,14.

2. Melakukan tabulasi jawaban responden untuk setiap pertanyaan tersebut.
3. Menghitung rata-rata riil setiap pernyataan dengan rumus jumlah Skor Jawaban dibandingkan dengan Jumlah Responden kemudian menghitung rata-rata kelompok dengan rumus Jumlah rata-rata riil pernyataan dengan dibandingkan dengan jumlah pertanyaan.
4. Melakukan analisis data untuk mengetahui persepsi wajib pajak PKP PPN terhadap pelayanan restitusi di Kantor Pelayanan Pajak Surakarta.

## H. Teknik Pengambilan Keputusan

Dalam mengambil kesimpulan hasil penelitian, peneliti menggunakan teknik analisis non statistik. Kesimpulan dari hasil penelitian ini diambil berdasarkan rata-rata riil dan rata-rata kelompok dari hasil penelitian. Kesimpulan penelitian diambil dengan membandingkan antara rata-rata riil dengan rata-rata harapan dan rata-rata riil kelompok dengan rata-rata harapan. Rata-rata harapan diperoleh dengan membagi skor tertinggi yaitu skor 5 (lima) dibagi 2 (dua) sehingga diperoleh rata-rata harapan sebesar 2,5 (dua koma lima). Peneliti menetapkan standard persepsi wajib pajak PKP PPN terhadap pelayanan restitusi sebagai berikut:

1. Persepsi positif terjadi apabila rata-rata riil lebih besar dari 2,5 (rata-rata harapan)
2. Persepsi netral terjadi apabila rata-rata riil sama dengan 2,5 ( dua koma lima)
3. Persepsi negatif terjadi apabila rata-rata riil lebih kecil 2,5 (dua koma lima)

## BAB IV ANALISIS DATA

Bab ini dibagi dalam empat pembahasan yang terdiri atas kronologis persiapan dan pelaksanaan penelitian/pengumpulan data primer, penjelasan tentang gambaran umum identitas responden, pengujian data dan analisis yang bertujuan untuk menarik kesimpulan.

### **Persiapan dan pelaksanaan penelitian/pengumpulan data primer**

Tahap persiapan ini dilakukan dengan menyusun daftar pertanyaan sesuai dengan tujuan penelitian ini. Kuesioner terdiri atas tiga bagian yaitu identitas wajib pajak, pernyataan-pernyataan dan kendala-kendala yang dihadapi dalam pengurusan restitusi yang dihadapi wajib pajak.

Identitas responden terdiri dari nama, umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, jenis perusahaan, jabatan, dan lama bekerja. Sedangkan pernyataan-pernyataan responden terdiri dari pernyataan yang berhubungan dengan tingkat keandalan petugas, koresponsivan petugas, tingkat keyakinan petugas, tingkat empati petugas, serta tingkat tangible dari petugas dalam melayani permohonan restitusi wajib pajak. Sedangkan pernyataan-pernyataan yang berhubungan dengan kendala-kendala wajib pajak berisi tentang pertanyaan-pertanyaan mengenai hambatan atau kendala dalam prosedur penyelesaian restitusi.

Pelaksanaan penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak yang pernah mengajukan permohonan restitusi atas kelebihan pembayaran pajak. Dalam pembagian jenis usaha hanya dibagi kedalam kelompok jenis usaha perdagangan, perindustrian, dan jasa. Kuesioner dibagikan kepada 85 responden. Sedangkan yang kembali ke tangan peneliti sebanyak 72 responden. Sedangkan 13 kuesioner tidak dikembalikan oleh responden tanpa alasan yang jelas.

Oleh karena keterbatasan waktu dan biaya kuesioner dibagikan ketika responden menyampaikan SPT masa PPN di loket TPT. Kuesioner disampaikan ke WP sekitar bulan Januari 2004 dan awal bulan Maret 2004 telah diterima kembali sebanyak 72 responden . Jangka waktu pengembalian

yang lama ini diakibatkan karena WP mengembalikan kuesioner pada waktu penyampaian SPT masa untuk masa berikutnya.

### **Gambaran umum responden**

Pada penelitian survai ini, responden yang diambil adalah Pengusaha Kena Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Surakarta. Kantor Pelayanan Pajak Surakarta membawahi seluruh wilayah di Surakarta dan beberapa daerah di sekitar Surakarta, diantaranya Sragen, Boyolali, dan Karanganyar. Oleh karena itu sampel dalam penelitian ini menyebar ke wilayah tersebut. Sampel yang disebar sebanyak 85 namun yang bersedia menjadi responden sebanyak 72 responden.

Berdasarkan data dari 72 responden yang terkumpul tersebut dapat diperoleh gambaran sebagai berikut:

1. Sebanyak 58 responden atau 80,56% adalah laki-laki, sedangkan sisanya sebanyak 14 responden atau 19,44 % adalah perempuan.

### **G. Tabel IV.1**

#### **H. Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	58	80,56%
Perempuan	14	19,44%
Jumlah	72	100 %

2. Dari berbagai jenis usaha responden dikelompokkan ke dalam tiga sub kelompok besar jenis usaha yaitu perdagangan, perindustrian, dan jasa. Hasil klasifikasi tersebut adalah 46 responden atau 63,89 % bergerak di bidang perindustrian, 16 responden atau 22,22 % bergerak di bidang perdagangan, dan 10 responden atau 13,89 bergerak di bidang jasa.

### **Tabel IV.2**

**I. Distribusi responden berdasarkan jenis usaha**

Bidang Usaha	Jumlah	Persentase
Perdagangan	16	22,22%
Perindustrian	46	63,89%
Jasa	10	13,89%
Jumlah	72	100%



### 3. Tingkat Pendidikan Terakhir

Berdasarkan latar belakang pendidikan, responden yang mewakili perusahaan tersebut memiliki berbagai macam taraf pendidikan dengan perincian sebagai berikut:

**Tabel IV. 3**

#### **J. Distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir**

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
SMP	1	1,39%
SMA/SMEA	33	45,83%
DIPLOMA	27	37,50%
SARJANA	11	15,28%
Jumlah	72	100%

### 4. Gambaran Responden Berdasarkan Masa Kerja

Sesuai masa kerja yang ada, responden yang mewakili perusahaan dapat digolongkan sebagai berikut:

#### **K. Tabel IV.4**

##### **Distribusi Responden Berdasarkan Masa Kerja**

Masa Kerja	Jumlah	Persentase
< 2 Tahun	23	31,94%
2 - < 5 Tahun	28	38,89%
5 - < 9 Tahun	12	16,67%
9 Tahun ke atas	9	12,50%
Jumlah	72	100%

### **Pengujian Validitas dan Reabilitas**

Sebelum melakukan analisis terhadap data primer, pengujian terhadap kesahihan dan keampuhan ( reliabilitas ) data perlu dilakukan. Pengujian dilakukan terhadap validitas dan reabilitas.

#### 1. Pengujian Validitas



Seperti dijelaskan dalam bab sebelumnya, validitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur benar-benar mengukur apa yang ingin diukur. Menurut Arikunto (1996), pengujian validitas dapat dilakukan dengan menggunakan dua cara yaitu ; validitas eksternal dan validitas internal. Validitas internal dicapai bila ada kesesuaian antara bagian-bagian dalam instrumen dengan instrumen secara keseluruhan. Pengujian validitas internal dilakukan dengan menggunakan analisis butir (anabut). Pengujian validitas tersebut dilakukan dengan mengkorelasikan skor butir dengan skor total.

Dengan menggunakan metode korelasi product moment, nilai  $r_{xy}$  dihitung dan kemudian dibandingkan dengan nilai kritis ( $r$  tabel). Bila  $r_{xy}$  lebih besar dari  $r_{tab}$ , maka data dinyatakan valid. Sedangkan bila  $r_{xy}$  lebih kecil dari  $r_{tab}$ , maka data dinyatakan invalid sehingga tidak dapat digunakan untuk uji analisis data.

Dari hasil pengujian validitas, tidak terdapat item pernyataan yang invalid dari dua puluh satu item pernyataan responden karena  $r_{xy} > r_{tab}$ . Sehingga semua pernyataan dapat digunakan untuk menganalisis persepsi Wajib Pajak PKP PPN terhadap pelayanan pengembalian kelebihan pembayaran pajak di KPP Surakarta.

## 2. Pengujian Reliabilitas

Pengujian reliabilitas digunakan untuk mengukur kekonsistensian hasil pengukuran dan menguji bagaimana instrumen cukup dapat dipercaya. Seperti dalam validitas, pengujian reliabilitas juga menggunakan reliabilitas internal dengan menggunakan rumus alpha.

Pengujian dengan rumus alpha dilakukan dengan cara sebagai berikut :

Mencari varians tiap butir dan menjumlahkan seluruhnya

Mencari varians total

Memasukkan ke dalam perhitungan rumus alpha.

$$r_{xy} = [ k/(k-1) ] [ 1 - \Sigma \sigma b^2 / \sigma^2 ]$$

Notasi

$r_{xy}$  = reliabilitas instrumen,

$k$  = banyaknya butir pernyataan,

$\Sigma \sigma b^2$  = jumlah varians butir, dan

$\sigma^2$  = varians total

Perhitungan varians tiap butir adalah sebagai berikut :

Rumus varians adalah sebagai berikut :

$$\sigma^2 = ( \Sigma x^2 - (\Sigma x)^2 / N ) / N$$

Notasi

$\sigma^2$  = varians butir,

$x$  = skor butir, dan

$N$  = jumlah responden

Untuk varians total, menggunakan rumus dan metode yang sama dengan perincian sebagai berikut:

$\sigma^2$  = varians total

x = skor total, dan

N = jumlah responden

Bila dalam penelitian,  $r_{xy} > r_{tab}$ , maka instrumen tersebut dinyatakan reliabel.

### **Analisis Hasil Penelitian**

Peneliti menggunakan teknik analisis proporsi untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan. Data berupa Persepsi Wajib Pajak PKP PPN Terhadap Pelayanan Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak Di KPP Surakarta yang dikumpulkan dari hasil survai dikuantifikasikan atau diberi skor kemudian dinyatakan dengan persentase. Hasil berupa persentase tersebut kemudian dikuantifikasikan kembali sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya.

Hasil analisis adalah sebagai berikut:

1. Pernyataan yang berkaitan dengan persepsi Wajib Pajak Terhadap Pelayanan Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak Di KPP Surakarta dapat diketahui dari jawaban responden atas pernyataan nomor 1 sampai dengan nomor 21. Dari dua puluh satu pernyataan tersebut dibagi ke dalam empat variabel yaitu variabel *Reliability* mencakup pernyataan nomor satu sampai nomor empat, variabel *Responsife* mencakup pernyataan nomor lima sampai nomor sembilan, variabel *Assurance* mencakup pernyataan nomor sebelas sampai nomor lima belas, variabel *Emphati* mencakup nomor enam belas sampai delapan belas dan variabel *tangible* mencakup nomor sembilan belas sampai nomor dua puluh satu. Adapun analisa setiap pernyataan adalah sebagai berikut :

## a. Pernyataan nomor 1

Kemauan pegawai (petugas) untuk memberikan pelayanan restitusi sesuai dengan prosedur

Proporsi jawaban responden atas pernyataan ini adalah 9,72% menyatakan sangat setuju, 19,44% menyatakan setuju, 15,28% menyatakan netral, 36,11% menyatakan tidak setuju, dan 19,44% menyatakan sangat tidak setuju.

Untuk selengkapnya dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel IV. 5**  
**PERNYATAAN NOMOR 1**

Proporsi Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	7	9,72
Setuju	14	19,44
Netral	11	15,28
Tidak Setuju	26	36,11
Sangat Tidak setuju	14	19,44

## b. Pernyataan Nomor 2

Petugas Selalu memegang sikap kejujuran dalam memberikan keterangan permohonan restitusi

Proporsi jawaban responden atas pernyataan ini adalah 19,44% menyatakan sangat setuju, 51,39% menyatakan setuju, 16,67% menyatakan netral, 12,5% menyatakan tidak setuju, 0% menyatakan sangat tidak setuju.

Untuk selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut ini

**L. TABEL IV.6**  
**M. PERNYATAAN NOMOR 2**

Proporsi Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	14	19,44
Setuju	37	51,39
Netral	12	16,67

Tidak Setuju	9	12,5
Sangat Tidak setuju	0	0

c. Pernyataan nomor 3

Waktu pengurusan restitusi, petugas senantiasa memperhatikan kecepatan proses pelayanan dan selalu dilakukan dengan baik

Proporsi jawaban responden atas pernyataan ini adalah 12,5% menyatakan sangat setuju, 15,27% menyatakan setuju, 15,27% menyatakan netral, 47,22% menyatakan tidak setuju, 9,72% menyatakan sangat tidak setuju.

Tabel Frekuensi berikut ini.

**TABEL IV.7**

**N. PERNYATAAN NOMOR 3**

Proporsi Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	9	12,50
Setuju	11	15,27
Netral	11	15,27
Tidak Setuju	34	47,22
Sangat Tidak setuju	7	9,72

d. Pernyataan nomor 4

Pegawai yang bertugas di Kantor Pelayanan Pajak Surakarta memberikan pelayanan yang sama dan adil kepada semua Wajib Pajak yang mengajukan restitusi.

Proporsi jawaban responden atas pernyataan ini adalah sebagai berikut 30,56% menyatakan sangat setuju, 31,94% menyatakan setuju, 25% menyatakan netral, 12,5% menyatakan tidak setuju, dan 0% menyatakan tidak setuju

Untuk lebih jelasnya lihat tabel berikut:

**TABEL IV.8****O. PERNYATAAN NOMOR 4**

Proporsi Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	22	30,56
Setuju	23	31,94
Netral	18	25
Tidak Setuju	9	12,5
Sangat Tidak setuju	0	0

## e. Pernyataan Nomor 5

Petugas sadar akan tugas dan tanggung jawab terhadap masalah atau keluhan dari para Wajib Pajak yang mengajukan restitusi.

Proporsi jawaban responden atas pernyataan ini adalah sebagai berikut 19,44% menyatakan sangat setuju, 51,39% menyatakan setuju, 18,05% menyatakan netral, 9,72% menyatakan tidak setuju dan 1,39% menyatakan sangat tidak setuju.

Untuk selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut ini

**TABEL IV.9****PERNYATAAN NOMOR 5**

Proporsi Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	14	19,44
Setuju	37	51,39
Netral	13	18,05
Tidak Setuju	7	9,72
Sangat Tidak setuju	1	1,39

## f. Pernyataan nomor 6

Petugas menguasai peraturan yang berhubungan dengan penyelesaian restitusi

Proporsi jawaban responden atas pernyataan ini adalah sebagai berikut 26,39% menyatakan sangat setuju, 54,17% menyatakan setuju, 11,11%

menyatakan netral, 8,33% menyatakan tidak setuju dan 0% menyatakan sangat tidak setuju

**TABEL IV.10**  
**PERNYATAAN NOMOR 6**

Proporsi Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	19	26,39
Setuju	39	54,17
Netral	8	11,11
Tidak Setuju	6	8,33
Sangat Tidak setuju	0	0

g. Pernyataan nomor 7

Petugas menguasai dan terampil dalam urusan restitusi

Proporsi Jawaban atas pernyataan ini adalah sebagai berikut 30,56% menyatakan sangat setuju, 54,17% menyatakan setuju, 6,94% menyatakan netral, 8,33% menyatakan tidak setuju, dan 0% menyatakan sangat tidak setuju.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini

**TABEL IV.11**  
**PERNYATAAN NOMOR 7**

Proporsi Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	22	30,56
Setuju	39	54,17
Netral	5	6,94
Tidak Setuju	6	8,33
Sangat Tidak setuju	0	0

h. Pernyataan nomor 8

Petugas memiliki pengetahuan bidang PPN Khususnya proses restitusi

Proporsi jawaban atas pernyataan ini adalah sebagai berikut ini 31,94% menyatakan sangat setuju, 44,44% menyatakan setuju, 16,67% menyatakan netral, 6,94% menyatakan tidak setuju dan 0% menyatakan sangat tidak setuju.

Untuk selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut ini

**TABEL IV.12**  
**PERNYATAAN NOMOR 8**

Proporsi Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	23	31,94
Setuju	32	44,44
Netral	12	16,67
Tidak Setuju	5	6,94
Sangat Tidak setuju	0	0



## i. Pernyataan nomor 9

Petugas menguasai secara teknis dan administrasi dalam penyelesaian permohonan restitusi

Proporsi jawaban atas pernyataan ini adalah sebagai berikut ini 26,39% menyatakan sangat setuju, 56,94% menyatakan setuju, 5,56% menyatakan netral, 11,11% menyatakan tidak setuju dan 0% menyatakan sangat tidak setuju.

Tabel Frekuensi berikut

**TABEL IV.13**  
**PERNYATAAN NOMOR 9**

Proporsi Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	19	26,39
Setuju	41	56,94
Netral	4	5,56
Tidak Setuju	8	11,11
Sangat Tidak setuju	0	0

## j. Pernyataan nomor 10

Petugas senantiasa memberikan penjelasan dan berkomunikasi dengan baik kepada pemohon restitusi.

Proporsi Jawaban responden atas pernyataan ini adalah sebagai berikut 20,83% menyatakan sangat setuju, 54,17% menyatakan setuju, 13,89% menyatakan netral, 11,11% menyatakan tidak setuju, dan 0% menyatakan sangat tidak setuju.

Untuk lebih jelasnya lihat tabel berikut ini

**TABEL IV.14**  
**PERNYATAAN NOMOR 10**

Proporsi Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	15	20,83
Setuju	39	54,17
Netral	10	13,89
Tidak Setuju	8	11,11
Sangat Tidak setuju	0	0

k. Pernyataan nomor 11

Petugas senantiasa bertindak ramah dan sopan kepada para pemohon restitusi

Proporsi jawaban atas pernyataan ini adalah sebagai berikut 16,67% menyatakan sangat setuju, 63,89% menyatakan setuju, 9,72% menyatakan netral, 9,72% menyatakan tidak setuju, dan 0% menyatakan sangat tidak setuju.

Untuk lebih jelasnya lihat tabel berikut ini

**TABEL IV. 15**  
**PERNYATAAN NOMOR 11**

Proporsi Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	12	16,67
Setuju	46	63,89
Netral	7	9,72
Tidak Setuju	7	9,72
Sangat Tidak setuju	0	0

l. Pernyataan nomor 12

Petugas senantiasa memberikan pelayanan restitusi sampai tuntas.

Proporsi jawaban atas pernyataan ini adalah sebagai berikut 15,28% menyatakan sangat setuju, 59,72% menyatakan setuju, 15,28% menyatakan netral, 9,72% menyatakan tidak setuju, dan 0% menyatakan sangat tidak setuju

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini

**TABEL IV.16**  
**PERNYATAAN NOMOR 12**

Proporsi Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	11	15,28
Setuju	43	59,72
Netral	11	15,28
Tidak Setuju	7	9,72
Sangat Tidak setuju	0	0

m. Pernyataan nomor 13

Lamanya proses penyelesaian restitusi membuat pemohon restitusi harus mengeluarkan sejumlah imbalan untuk mempercepat proses restitusi.

Proporsi jawaban responden atas pernyataan ini adalah sebagai berikut 2,78% menyatakan sangat setuju, 15,28% menyatakan setuju, 23,61% menyatakan netral, 47,22% menyatakan tidak setuju, dan 11,11% menyatakan sangat tidak setuju.

Tabel frekuensi berikut ini

**TABEL IV.17**  
**PERNYATAAN NOMOR 13**

Proporsi Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	2	2,78
Setuju	11	15,28
Netral	17	23,61
Tidak Setuju	34	47,22
Sangat Tidak setuju	8	11,11

n. Pernyataan nomor 14

Pemberian imbalan dalam pelayanan restitusi menguntungkan petugas dan para pemohon restitusi.

Proporsi Jawaban responden atas pernyataan ini adalah sebagai berikut 1,39% menyatakan sangat setuju, 18,05% menyatakan setuju, 29,17% menyatakan netral, 44,44% menyatakan tidak setuju, dan 6,94% menyatakan sangat tidak setuju.

Untuk selengkapnya dapat dilihat pada tabel frekuensi berikut ini

**TABEL IV.18**  
**PERNYATAAN NOMOR 14**

Proporsi Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	1	1,39
Setuju	13	18,05
Netral	21	29,17
Tidak Setuju	32	44,44
Sangat Tidak setuju	5	6,94

## o. Pernyataan nomor 15

Pemberian imbalan atas setiap pelayanan restitusi dapat dihilangkan melalui upaya penyederhanaan mekanisme restitusi dan penegakan peraturan.

Proporsi jawaban responden atas pernyataan ini adalah sebagai berikut 9,72% menyatakan sangat setuju, 48,61% menyatakan setuju, 25% menyatakan netral, 13,89% menyatakan tidak setuju dan 2,78% menyatakan sangat tidak setuju.

Tabel frekuensi berikut ini

**TABEL IV.19**  
**PERNYATAAN NOMOR 15**

Proporsi Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	7	9,72
Setuju	35	48,61
Netral	18	25
Tidak Setuju	10	13,89
Sangat Tidak setuju	0	2,78

## p. Pernyataan nomor 16

Pimpinan beserta petugas Kantor Pelayanan Pajak Surakarta senantiasa melakukan dan memberikan pembinaan serta penyuluhan kepada Wajib Pajak yang mengajukan restitusi.

Proporsi jawaban responden atas pernyataan ini adalah sebagai berikut 16,67% menyatakan sangat setuju, 48,61% menyatakan setuju, 25% menyatakan netral, 9,72% menyatakan tidak setuju dan 0% menyatakan sangat tidak setuju.

Untuk selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut ini

**TABEL IV. 20**

**PERNYATAAN NOMOR 16**

Proporsi Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	12	16,67
Setuju	35	48,61
Netral	18	25
Tidak Setuju	7	9,72
Sangat Tidak setuju	0	0

## q. Pernyataan nomor 17

Pelayanan dalam proses restitusi dapat memberikan rasa keadilan dan kepastian hukum

Proporsi jawaban responden atas pernyataan ini adalah sebagai berikut 12,5% menyatakan sangat setuju, 65,27% menyatakan setuju, 15,27% menyatakan netral, 6,94% menyatakan tidak setuju, dan 0% menyatakan sangat tidak setuju.

**TABEL IV.21**  
**PERNYATAAN NOMOR 17**

Proporsi Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	9	12,5
Setuju	47	65,27
Netral	11	15,27
Tidak Setuju	5	6,94
Sangat Tidak setuju	0	0

## r. Pernyataan nomor 18

Petugas senantiasa memberikan perhatian khusus atas masalah yang dihadapi dalam proses penyelesaian restitusi.

Proporsi Jawaban responden atas pernyataan ini adalah sebagai berikut 12,5% menyatakan sangat setuju, 62,5% menyatakan setuju, 5,27% menyatakan netral, 9,72% menyatakan tidak setuju, 0% menyatakan sangat setuju.

TABEL IV.22

## PERNYATAAN NOMOR 18

Proporsi Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	9	12,5
Setuju	45	62,5
Netral	11	15,27
Tidak Setuju	7	9,72
Sangat Tidak setuju	0	0

## s. Pernyataan nomor 19

Petugas memberikan kemudahan memperoleh SPT Masa PPN di Tempat Pelayanan Terpadu.

Proporsi jawaban responden atas pernyataan ini adalah sebagai berikut 13,89% menyatakan sangat setuju, 18,05% menyatakan setuju, 27,78% menyatakan netral, 40,28% menyatakan tidak setuju, dan 0% menyatakan sangat tidak setuju.

**TABEL IV. 23**  
**PERNYATAAN NOMOR 19**

Proporsi Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	10	13,89
Setuju	13	18,05
Netral	20	27,78
Tidak Setuju	29	40,28
Sangat Tidak setuju	0	0

t. Pernyataan nomor 20

Petugas memberikan bimbingan dalam pengisian SPT Masa PPN

Proporsi jawaban responden atas pernyataan ini adalah sebagai berikut 9,72% menyatakan sangat setuju, 23,61% menyatakan setuju, 15,28% menyatakan netral, 41,67% menyatakan tidak setuju, dan 9,72% menyatakan sangat tidak setuju.

**TABEL IV.24**  
**PERNYATAAN NOMOR 20**

Proporsi Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	7	9,72
Setuju	17	23,61
Netral	11	15,28
Tidak Setuju	30	41,67
Sangat Tidak setuju	7	9,72

u. Pernyataan Nomor 21

Dokumen kelengkapan restitusi tidak banyak dan Wajib Pajak tidak merasa keberatan dalam melengkapinya.



Proporsi jawaban responden atas pernyataan ini adalah sebagai berikut 9,72% menyatakan sangat setuju, 18,05% menyatakan setuju, 13,89% menyatakan netral, 45,82% menyatakan tidak setuju, dan 12,5% menyatakan sangat tidak setuju.

**TABEL IV.25**  
**PERNYATAAN NOMOR 21**

Proporsi Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	7	9,72
Setuju	13	18,05
Netral	10	13,89
Tidak Setuju	33	45,82
Sangat Tidak setuju	9	12,5

2. Hambatan yang dihadapi Wajib Pajak untuk permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak

Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi Wajib Pajak dalam rangka permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak, peneliti telah menyusun pertanyaan tertutup mengenai macam/jenis hambatan yang dihadapi Wajib Pajak.

Berdasarkan pertanyaan yang telah diajukan peneliti mengenai kendala yang dihadapi dalam mengajukan permohonan restitusi diperoleh jawaban sebanyak 30 responden atau 42% menyatakan “ Ya “ dan 42 responden atau 58% menyatakan “ Tidak “.

Dari 30 responden yang menyatakan “ Ya “ atas pertanyaan tersebut diperoleh gambaran yang lebih rinci mengenai jenis hambatan yang mereka hadapi. Rincian jawaban dapat dilihat pada tabel IV.26 berikut ini.

**TABEL IV.26**  
**KENDALA YANG DIHADAPI WAJIB PAJAK DALAM**  
**PROSES RESTITUSI**

No	Jenis Kendala	Jumlah	Persentase
1.	Kendala dari WP	23	76,67
2.	Kendala dari	25	83,33
3.	KPP	22	73,33
	Kendala dari Fiskus		

Untuk memperoleh gambaran yang lebih rinci, berikut disajikan rincian masing- masing kendala yang akan peneliti jabarkan dalam beberapa sub bab.

a. Kendala dari diri Wajib Pajak sendiri

Dari 23 responden yang menyatakan kendala dari Wajib Pajak sendiri, sebanyak 21 responden atau 91,30% memilih wajib pajak kurang mengetahui prosedur yang berlaku dalam pengurusan restitusi ; 17 responden atau 73,91 memilih wajib pajak kurang berani dalam berurusan tentang masalah perpajakan; 7 responden atau 30,43% memilih tidak adanya keberanian WP dalam beragumen dengan fiskus karena kurang tahu dalam hal peraturan pajak.

Untuk selengkapnya dapat dilihat pada tabel IV.27 berikut ini

**TABEL IV.27**  
**KENDALA DARI WAJIB PAJAK SENDIRI**

No	Jenis Kendala	Jumlah	Persentase
1.	Wajib Pajak kurang mengetahui prosedur yang berlaku	21	91,30
2.	dalam pengurusan restitusi	17	73,91
3.	Wajib Pajak kurang berani dalam berurusan tentang masalah perpajakan Tidak adanya keberanian Wajib Pajak dalam berargumen dengan fiskus karena kurang tahu dalam hal peraturan pajak	7	30,43

b. Kendala dari Kantor Pelayanan Pajak

Dari 25 responden yang menyatakan kendala dari Kantor Pelayanan Pajak, sebanyak 12 responden atau 48% menyatakan prosedur untuk pengurusan restitusi sangat rumit; 23 responden atau 92% menyatakan dokumen- dokumen untuk pengajuan restitusi terlalu banyak dan rumit; 11 responden atau 44% menyatakan adanya

pungutan liar yang berlaku dalam penyelesaian restitusi; 22 responden atau 88% menyatakan waktunya lama. Untuk selengkapnya dapat dilihat pada tabel IV.28



**TABEL IV.28**  
**KENDALA DARI KANTOR PELAYANAN PAJAK**

No	Jenis Kendala	Jumlah	Persentase
1.	Prosedur untuk pengurusan restitusi	12	48
2.	sangat rumit Dokumen-	23	92
3.	dokumen untuk pengajuan restitusi	11	44
4.	terlalu banyak dan rumit Adanya pungutan liar yang berlaku dalam penyelesaian restitusi Waktunya lama	22	88

c. Kendala yang berasal dari Petugas Pajak

Untuk kendala yang berasal dari petugas pajak dapat dirinci sebagai berikut 9 responden atau 40,90% menyatakan sikap petugas pajak yang tidak komunikatif; 7 responden atau 31,82% menyatakan ada kesan arogan dari petugas pajak; 11 responden atau 50% menyatakan sikap berbelit-belit dalam prosedur pengurusan restitusi; 13 responden atau 18,06% menyatakan ada petugas pajak yang meminta imbalan dalam penyelesaian restitusi. Untuk selengkapnya dapat dilihat pada tabel IV.29



**TABEL IV.29**  
**KENDALA DARI PETUGAS PAJAK**

No	Jenis Kendala	Jumlah	Persentase
1.	Sikap petugas pajak yang tidak komunikatif	9	40,90
2.	Ada kesan arogan dari petugas pajak	7	31,82
3.	Sikap berbelit-belit dalam pengurusan restitusi	11	50
4.	Ada petugas pajak yang meminta imbalan dalam penyelesaian restitusi	13	18,06

### 3. Menghitung rata-rata riil dan rata-rata kelompok

Untuk mengetahui persepsi Wajib Pajak PKP PPN terhadap pelayanan pengembalian kelebihan pembayaran pajak di KPP Surakarta, maka dihitung rata-rata riil setiap pernyataan dan rata-rata kelompok. Rata-rata riil setiap pernyataan dihitung dengan rumus sebagai berikut ini.

Jumlah skor jawaban

Rata-rata riil =  $\frac{\text{Jumlah skor jawaban}}{\text{Jumlah responden}}$

Jumlah responden

Sedangkan rata-rata riel kelompok dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Rata-rata riel kelompok} = \frac{\text{Jumlah rata-rata riel pernyataan}}{\text{Jumlah pernyataan}}$$

Apabila rata-rata riel setiap pernyataan dan rata-rata riel kelompok lebih besar dari rata-rata harapan (2,5) maka kesimpulannya persepsi Wajib Pajak PKP PPN terhadap pelayanan pengembalian kelebihan pembayaran pajak di KPP Surakarta mempunyai persepsi positif. Apabila jika rata-rata riel setiap pernyataan dan rata-rata riel kelompok sama dengan rata-rata harapan (2,5) maka kesimpulannya persepsi Wajib Pajak PKP PPN terhadap pelayanan pengembalian kelebihan pembayaran pajak di KPP Surakarta mempunyai persepsi netral. Apabila rata-rata riel setiap pernyataan dan rata-rata riel kelompok lebih kecil dari rata-rata harapan (2,5), maka kesimpulannya persepsi Wajib Pajak PKP PPN terhadap pelayanan pengembalian kelebihan pembayaran pajak di KPP Surakarta mempunyai persepsi negatif.

Dari hasil perhitungan, rata-rata riel pernyataan dan rata-rata riel kelompok didapatkan hasil sebagai berikut:

**TABEL IV.30**  
**HASIL PENGHITUNGAN SKOR**

No	Nomor Pernyataan	Rata-rata Riel
1.	Pernyataan nomor 1	2,64
2.	Pernyataan nomor 2	3,75
3.	Pernyataan nomor 3	2,74
4.	Pernyataan nomor 4	3,81



5.	Pernyataan nomor 5	3,74
6.	Pernyataan nomor 6	4,00
7.	Pernyataan nomor 7	4,07
8.	Pernyataan nomor 8	3,85
9.	Pernyataan nomor 9	3,99
10.	Pernyataan nomor 10	3,85
11.	Pernyataan nomor 11	3,88
12.	Pernyataan nomor 12	3,81
13.	Pernyataan nomor 13	3,49
14.	Pernyataan nomor 14	3,38
15.	Pernyataan nomor 15	3,35
16.	Pernyataan nomor 16	3,72
17.	Pernyataan nomor 17	3,83
18.	Pernyataan nomor 18	3,78
19.	Pernyataan nomor 19	3,06
20.	Pernyataan nomor 20	2,82
21.	Pernyataan nomor 21	<u>2,67</u>
	Jumlah	74,23
	Rata-rata Riel Kelompok	3,53

Dari tabel diatas menunjukkan rata-rata riel pernyataan dan rata-rata riel kelompok lebih besar dari rata-rata harapan sehingga disimpulkan persepsi Wajib pajak PKP PPN terhadap pelayanan pengembalian kelebihan pembayaran pajak di KPP Surakarta mempunyai persepsi positif.

Apabila rata-rata riel dihitung berdasarkan variabelnya maka untuk variabel Reliability diperoleh rata-rata riel 3,24 mempunyai persepsi positif. Untuk variabel Responsif diperoleh rata-rata riel 3,92 mempunyai persepsi

positif. Untuk variabel Assurance diperoleh rata-rata riel 3,63 mempunyai persepsi positif. Untuk variabel Emphaty diperoleh rata-rata riel 3,78 mempunyai persepsi positif. dan untuk variabel Tangible diperoleh rata-rata riel 2,85 mempunyai persepsi positif.

Kalau rata-rata riel dihitung berdasarkan tingkat pendidikan terakhir, maka diperoleh hasil rata-rata untuk kelompok Tamat SMP sebesar 3,38; Tamat SMA atau SMEA sebesar 3,44 ; Tamat Dipoloma sebesar 3,62 ; dan Tamat Sarjana sebesar 3,69. Untuk selengkapnya hasil penghitungan dapat dilihat pada tabel IV.31 di bawah ini

**TABEL IV. 31**  
**HASIL PENGHITUNGAN SKOR BERDASARKAN TINGKAT**  
**PENDIDIKAN WAJIB PAJAK YANG MENGAJUKAN RESTITUSI**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah Skor	Jumlah Responden	Rata-rata
1.	SMP	71	1	3,38
2.	SMA	2238	31	3,69
3.	Diploma	2283	30	3,62
4.	Sarjana	775	10	3,44

Kalau rata-rata riel dihitung berdasarkan jenis usaha Wajib Pajak yang mengajukan restitusi dalam hal ini dibagi dalam tiga kategori yaitu dagang, jasa, dan industri maka akan diperoleh hasil rata-rata untuk kelompok dagang sebesar 3,46 ; industri sebesar 3,55; dan jasa sebesar 3,71. Untuk hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel IV.32 di bawah ini :

**TABEL IV.32**

**HASIL PENGHITUNGAN SKOR BERDASARKAN JENIS  
USAHA WAJIB PAJAK YANG MENGAJUKAN RESTITUSI**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah Skor	Jumlah Responden	Rata-rata
1.	Dagang	1162	16	3,46
2.	Industri	3355	45	3,55
3.	Jasa	701	9	3,71

Dari penghitungan di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi Wajib Pajak PKP PPN terhadap Pelayanan Pengembalian kelebihan Pembayaran Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Surakarta memiliki persepsi positif. Sedangkan apabila persepsi tersebut dilihat dari tingkat pendidikan terakhir wajib pajak yang mengajukan restitusi memiliki persepsi positif. Begitu juga apabila dilihat dari jenis usaha Wajib Pajak yang mengajukan restitusi juga memiliki persepsi positif.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bagian ini akan disampaikan kesimpulan dari hasil pembahasan dan saran-saran yang sekiranya perlu untuk diberikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

## Kesimpulan

Secara umum persepsi wajib pajak PKP PPn terhadap Pelayanan Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak adalah positif, dimana bisa dilihat rata-rata riel pernyataan maupun rata-rata riel kelompok lebih besar dari rata-rata harapan (2,5) yaitu sebesar 3,53.

Persepsi wajib pajak PKP PPn terhadap pelayanan pengembalian kelebihan pembayaran ditinjau dari 5 variabel yaitu variabel reabilitas mempunyai persepsi positif dengan rata-rata riel kelompok sebesar 3,235; variabel responsif (*Responsive*) mempunyai persepsi positif dengan rata-rata riel kelompok sebesar 3,93, variabel *Assurance* mempunyai persepsi positif dengan rata-rata riel kelompok sebesar 3,63; variabel Empati (*emphaty*) mempunyai persepsi positif dengan rata-rata riel kelompok sebesar 3,78 dan variabel berwujud (*tangible*) mempunyai persepsi positif dengan rata-rata riel kelompok sebesar 2,85.

Jika persepsi wajib pajak PKP PPn terhadap pelayanan pengembalian kelebihan pembayaran pajak ditinjau dari jenis usaha untuk kelompok dagang sebesar 3,46; industri sebesar 3,55; dan jasa sebesar 3,71. Jadi persepsi terhadap pelayanan pengembalian kelebihan pembayaran pajak ditinjau dari usaha mempunyai persepsi positif.

Berdasarkan asal hambatan atau kendala yang dihadapi wajib pajak dalam proses pengembalian kelebihan pembayaran sebesar 23 responden atau 76,67% memilih hambatan kendala berasal dari wajib pajak sendiri; 25 responden responden atau 83,33% memilih hambatan atau kendala dari prosedur kantor pelayanan pajak Surakarta dan 22 responden 73,33% memilih hambatan atau kendala dari pihak fiskus.

Dari 23 responden yang menyatakan kendala dari wajib pajak sendiri, sebanyak 24 responden atau 91,30% memilih wajib pajak kurang mengetahui prosedur yang berlaku dalam pengurusan restitusi; 17 responden atau 73,91% memilih wajib pajak kurang berani dalam berurusan tentang masalah perpajakan; 7 responden atau 30,43% memilih tidak adanya keberanian WP dalam beragumen dengan fiskus karena kurang tahu dalam hal peraturan pajak.

Dari 25 responden yang menyatakan kendala dari Kantor Pelayanan Pajak sebanyak 12 responden atau 48 % menyatakan prosedur untuk pengurusan restitusi sangat rumit; 23 responden atau 92% menyatakan dokumen-dokumen untuk pengajuan restitusi terlalu banyak dan rumit; 11 responden atau 44% menyatakan adanya pungutan liar yang berlaku dalam penyelesaian restitusi; 22 responden atau 88% menyatakan waktunya lama.

Dari 9 responden atau 40,90% menyatakan sikap petugas pajak yang tidak komunikatif; 7 responden atau 31,82% menyatakan ada kesan arogan dari petugas pajak; 11 responden atau 50% menyatakan sikap berbelit-belit dalam prosedur pengurusan restitusi; 13 responden atau 18,06% menyatakan ada petugas pajak yang meminta imbalan dalam penyelesaian restitusi.

## **SARAN**

Sehubungan dengan kendala atau hambatan yang dihadapi wajib pajak PKP PPn terhadap Pelayanan Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak, maka diberikan saran-saran sebagai berikut:

Kantor Pelayanan Pajak dapat memberikan penjelasan tentang kewajiban dan juga hak-hak terutama dokumen dan prosedur restitusi PPn ke berbagai media, baik melalui penyuluhan ataupun media massa serta menerbitkan brosur-brosur yang dipandang perlu. Hal ini perlu dilakukan karena selain dokumen dan prosedur, pengusaha kena pajak masih mengalami ketakutan terhadap pemeriksaan. Pemeriksaan yang dilakukan terhadap permohonan pengembalian kelebihan pembayaran adalah pemeriksaan sederhana. Ada kemungkinan, pengusaha kena pajak masih menyamakan dengan pemeriksaan lengkap *All Taxes* yang lebih detail dan luas.

Direktur Jenderal pajak dapat menerbitkan peraturan-peraturan baru untuk menyesuaikan perkembangan yang ada terutama tentang dokumen yang berkaitan dengan proses pengajuan restitusi dan untuk memperjelas peraturan lama sehingga kepastian detail dokumen bisa dipahami oleh pengusaha kena pajak maupun fiskus.

Untuk mempercepat proses pelayanan restitusi, maka direktur jenderal pajak harus lebih mengefektifkan sistem on-line PK-PN melalui intranet yang dimiliki Direktorat Jenderal Pajak, karena selama ini perekaman faktur pajak belum maksimal. Meskipun ada peraturan wajib pajak dapat menyampaikan SPT Masa PPN 1195 melalui disket, tetapi hal ini hanya dapat dilakukan di KPP tertentu saja misalnya KPP di wilayah Jakarta. Untuk KPP di daerah belum dapat menerima pelaporan SPT Masa PPN 1195 melalui disket karena sarana komputernya belum memadai.

Meningkat profesionalisme aparat pajak dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak, sehingga dapat memberikan jawaban secara jelas dan tuntas mengenai permasalahan perpajakan. Profesionalisme meliputi aspek kerja, sikap dan moral.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, Suharsimi. Dr. 1996. **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek**. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta.
- Dajan, Anto. 1984. **Pengantar Metode Statistik Jilid II**. Penerbit LP3ES Jakarta
- Djarwanto, Drs. Subagyo Pangestu, Drs. MBA. **Statistik Induktif**. Edisi Keempat BPFE Yogyakarta
- Departemen Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak. 1999. **Pedoman Pelayanan Umum Perpajakan**
- Fajar, Prabowo, “**Analisis Proses Penyelesaian Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak di KPP Surakarta**”, Skripsi S1:FE UNS
- Gunadi, 2001. “**Panduan Komprehensif Pajak Pertambahan Nilai Sesuai Dengan UU No. 18 Tahun 2000**”, Cetakan II, Jakarta : PT. Multi Utama Consultindo.
- Kuncoro, Mudrajat, 2003 “**Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi**”, Jakarta : Erlangga.
- Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor : Kep-197/PJ/1999 **Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pekerjaan ( Prosedur Kerja ) Pada Kantor Pelayanan Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Bumi Dan Bangunan , Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak dan Kantor Penyuluhan Pajak.**
- Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 538/KMK.04/2000 **Tentang Tata Cara Penghitungan dan Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak**
- Mardiasmo, 1997. “**Perpajakan**”, Yogyakarta : Andi Offset.
- Riduwan ,2003 “ **Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian** “ ,Cetakan Kedua Bandung: PT. ALFABETA
- Sakidi, 2002 “ **Persepsi Karyawan Terhadap Kewajiban Memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak Di Wilayah Surakarta**”, Skripsi-S1, Surakarta: FE UNS
- xiii
- Singarimbun, Masri & Sofian Effendi, 1989. “**Metode Penelitian Survai**”, Jakarta : LP3ES.

Soemitro, Rochmat, 1992. **“Pengantar Singkat Hukum Pajak”**, Bandung : PT. Eresco.

Sukardji, Untung, 2003, **“Pokok-Pokok Pajak Pertambahan Nilai Indonesia”**, Cetakan Pertama, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Sukardji, Untung, 1999. **“Pajak Pertambahan Nilai”**, Cetakan Pertama, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, 1990. **“Kamus Besar Bahasa Indonesia”**, Cetakan Ketiga : Balai Pustaka

