

ABSTRAK

Nama : Fian Leonardo
Program Studi : Ilmu Administrasi Fiskal
Judul : Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak
Pertambahan Nilai Oleh Pengusaha Yang Melakukan
Kegiatan Tertentu

Dalam perpajakan di Indonesia, dikenal adanya kewajiban perpajakan dan hak perpajakan. Restitusi atau pengembalian kelebihan pembayaran pajak merupakan salah satu hak perpajakan yang dimiliki Wajib Pajak. Dalam restitusi seringkali timbul masalah, terutama mengenai kualitas pelayanannya. Kantor Pajak sebagai salah satu instansi pemerintah, tugasnya adalah memberikan pelayanan umum, khususnya pelayanan umum yang prima. Oleh karena itu, kesesuaian pelaksanaan pengembalian kelebihan pembayaran Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku menjadi suatu hal yang menarik untuk diteliti, terutama di KPP WP Besar I yang didirikan untuk memberikan pelayanan yang lebih profesional kepada Wajib Pajak. Peneliti ingin mendeskripsikan dan menganalisis kesesuaian pelaksanaan pengembalian kelebihan pembayaran PPN yang diajukan oleh pengusaha yang melakukan kegiatan tertentu di KPP WP Besar I. terdapat standar-standar yang dapat dijadikan ukuran suatu pelayanan sudah prima atau belum, yaitu standar alur penyelesaian dokumen dan standar waktu. Selain itu, peneliti juga ingin mencari tahu apa yang menjadi hambatan dan faktor pendukung bagi KPP WP Besar I untuk dapat melakukan pelayanan prima tersebut. Dalam melakukan analisis, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif, berdimensi lintas waktu, dan penelitian terapan. Teknik pengumpulan data menggunakan penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan, dengan survey yang didukung dengan wawancara mendalam dan observasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa KPP WP Besar I telah mengimplementasikan pelayanan prima dalam pengembalian kelebihan pembayaran PPN yang diajukan oleh pengusaha yang melakukan kegiatan tertentu.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Standar Pelayanan, Pengembalian Kelebihan Pembayaran PPN Oleh Pengusaha Yang Melakukan Kegiatan Tertentu, Standar Alur Penyelesaian Dokumen dan Standar Waktu, Pelayanan Prima.

ABSTRACT

Name : Fian Leonardo
Study Program : Fiscal Administration
Title : A Value Added Tax Refund By An Entrepreneur Who Is Doing Specific Activity

Taxation obligation and taxation rights are a familiar terms in Indonesia Taxation. One of Taxation Rights that owned by tax payer is VAT Refund. Problems are often occurred in VAT Refund, as a matter of fact, especially its service quality. As a government instance, Tax Office is assigned to provide general services, first rate service in particular. Therefore, the harmonization between implementation of VAT Refund and standards of service which have been ruled in Tax Law, is remarkable to be researched, particularly in Large Tax Office I which was founded for providing professional service for the tax payer. Researcher want to describe and analyze the harmonization between VAT Refund in LTO I, which is proposed by The entrepreneur with specific activities. There are standards which can be used as a first rate service's indicator, such as standard completion document procedure and standard of time. Furthermore, researcher want to reveal the existing barrier and supporting factor as well, which LTO I encountered in accomplishing a first rate service. In order to make analysis of it, researcher was using a quantitative approach with descriptive studies, and cross sectional research. Technique of data collecting used were library research and field research, while the research was conducted through survey and supported with in depth interview and observation. The result of this research shows that Large Tax Office I has implemented first rate services in VAT Refund, which is proposed by the entrepreneur with specific activities.

Kata kunci: Service Quality, Standar Of Services, VAT Refund which is proposed by The entrepreneur with specific activities, standard completion document procedure and standard of time, First Rate Services.