

ANALISIS PENYELESAIAN RESTITUSI PAJAK PERTAMBAHAN NILAI SEBAGAI HAK WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA JAKARTA MENTENG DUA TAHUN 2023

Nur Idaman Daeli¹, Rahadi Pratomo Singgih^{2*}

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi

Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

Email : nuridamandaeli@gmail.com¹, rahadipratomo@gmail.com²

*Corresponding Author

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Keywords

Value Added Tax, Tax Administration, Tax Efficiency, VAT Restitution Settlement, Taxpayer Compliance

Regulations containing the VAT refund policy are a right for every taxpayer. This research was conducted to analyze the settlement of value added tax refunds at KPP Pratama Jakarta Menteng Dua in 2023. The method used is a quantitative method with a descriptive approach. The results of the research show that the settlement of VAT refunds carried out at KPP Pratama Jakarta Menteng Dua is in accordance with procedures. Although existing regulations provide clear guidance for the tax authorities, technical and bureaucratic obstacles remain challenges. The collaborative work climate and facilities provided at KPP Pratama Jakarta Menteng Dua also support the completion of restitution. The main obstacles identified include taxpayers' lack of understanding of regulations, technical obstacles, and complicated bureaucracy. To overcome this obstacle, it is recommended to increase outreach and education, update information technology systems, and simplify procedures. This research emphasizes the importance of good understanding and effective coordination to improve the efficiency and quality of the VAT refund process.

PENDAHULUAN

Periode 2022-2023 : Jumlah wajib pajak yang mengajukan restitusi meningkat signifikan menjadi 195 pada tahun 2022 dan 213 pada tahun 2023. Jumlah wajib pajak yang diproses restitusi juga meningkat menjadi 178 pada tahun 2022 dan 195 pada tahun 2023. Nominal pengajuan restitusi naik menjadi Rp 349,874 miliar pada tahun 2022 dan Rp 402,565 miliar pada tahun 2023. Nominal restitusi yang diproses juga meningkat menjadi Rp 324,879 miliar pada tahun 2022 dan Rp 361,236 miliar pada tahun 2023. Peningkatan ini mengindikasikan adanya pemulihan ekonomi setelah pandemi, serta adanya upaya sosialisasi dan edukasi yang lebih baik oleh KPP Pratama Jakarta Menteng Dua mengenai hak dan proses pengajuan restitusi PPN. Data menunjukkan bahwa peningkatan jumlah pengajuan restitusi diikuti dengan peningkatan jumlah penyelesaian, mencerminkan peningkatan kapasitas dan efisiensi KPP dalam menangani pengajuan restitusi. Persentase penyelesaian dari total pengajuan mengalami fluktuasi namun menunjukkan tren positif, dari sekitar 87.43% pada tahun 2019, 90.14% pada tahun 2020, 85.59% pada tahun 2021, 91.28% pada tahun 2022, hingga 91.55% pada tahun 2023. Peningkatan ini mengindikasikan perbaikan dalam sistem atau prosedur pengajuan dan penyelesaian restitusi, yang membuat proses menjadi lebih efisien dan mudah diakses oleh wajib pajak. Penurunan selama pandemi dan peningkatan setelahnya menunjukkan bahwa kondisi ekonomi global dan kebijakan pemerintah sangat

mempengaruhi dinamika pengajuan restitusi PPN. Peningkatan pada tahun 2022 dan 2023 menunjukkan bahwa ekonomi mulai pulih dan wajib pajak kembali aktif dalam menjalankan usahanya, serta memahami hak-hak mereka terkait restitusi.

Upaya KPP Pratama Jakarta Menteng Dua dalam meningkatkan kesadaran dan edukasi kepada wajib pajak mengenai penyelesaian restitusi tampaknya berhasil, terbukti dari peningkatan jumlah pengajuan dan penyelesaian yang terjadi pada dua tahun terakhir. Berdasarkan uraian di atas maka penulis mengambil tema “**Analisis Penyelesaian Restitusi Pajak Pertambahan Nilai sebagai Hak Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Menteng dua tahun 2023**”.

KAJIAN PUSTAKA

1. **Administrasi** : adalah proses perencanaan, pengorganisasian, memimpin, dan mengendalikan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan secara efektif dan efisien (Gareth R. Jones dan Jennifer M. George, 2014).
2. **Administrasi Publik** : Menurut Nicholas Henry (2004), Administrasi publik adalah seluruh proses manajerial dalam pemerintahan yang berfungsi untuk mengimplementasikan kebijakan publik, memberikan layanan kepada masyarakat, dan memastikan keberlangsungan fungsi-fungsi administratif serta operasional lembaga-lembaga pemerintah. (Dari bukunya "Public Administration and Public Affairs") Berdasarkan pengertian tersebut, penulis berpendapat bahwa administrasi publik adalah segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh lembaga di bawah pemerintahan untuk mencapai tujuan pemerintah.
3. **Administrasi Pajak** : Menurut Richard M. Bird dan Milka Casanegra de Jantscher (2003) Administrasi pajak adalah proses pengelolaan perpajakan yang mencakup perencanaan, pengumpulan, pengawasan, dan penegakan hukum pajak untuk memastikan kepatuhan wajib pajak dan optimalisasi penerimaan negara. (Dari bukunya "Improving Tax Administration in Developing Countries").
4. **PPN** : adalah jenis pajak yang dikenakan pada setiap penambahan nilai (value added) yang terjadi dalam rantai produksi atau distribusi suatu barang atau jasa. Ini berarti bahwa PPN diterapkan pada setiap tahap proses produksi atau distribusi, dari bahan mentah hingga produk jadi, hingga sampai ke tangan konsumen akhir. PPN dikenakan pada selisih antara harga jual dan harga beli di setiap tahap tersebut.
5. **Restitusi Pajak** : Pertambahan Nilai (PPN) adalah proses pengembalian atau penggantian jumlah PPN yang telah dibayar oleh suatu entitas kepada pemerintah. Proses ini terjadi ketika entitas tersebut memiliki hak untuk mendapatkan kembali PPN yang telah dibayarkan dalam transaksi bisnisnya.
6. **Penyelesaian** : Menurut J.S Badudu dan Sutan Mohammad Zain, penyelesaian adalah hal, cara atau hasil (Badudu & Zain, 1996:1487). Adapun menurut Lukman Ali, penerapan adalah mempraktekkan, memasang (Ali, 1995:1044).

Kerangka Pemikiran

Pajak pertambahan nilai (PPN) menjadi salah satu sumber penerimaan negara yang signifikan. PPN dikenakan pada setiap transaksi jual beli barang dan jasa. Penting bagi wajib pajak untuk memastikan bahwa hak mereka atas restitusi PPN direalisasikan sesuai ketentuan yang berlaku, karena memiliki hak untuk membayar jumlah pajak yang sesuai. Namun, terdapat situasi di mana wajib pajak dapat mengalami lebih bayar PPN, seperti dalam kasus ekspor, penyerahan barang atau jasa kepada pemungut PPN, penyerahan PPN yang tidak dipungut, dan pada tahap produksi awal.

Ini dapat mengakibatkan kelebihan pembayaran PPN yang kemudian dapat diajukan untuk restitusi. Dalam konteks restitusi PPN, Undang-undang Perpajakan memberikan aturan tentang tata cara pengembalian kelebihan PPN. Hal ini melibatkan proses pengajuan yang harus dilakukan oleh Pengusaha Kena Pajak (PKP) pada setiap masa pajak, dengan syarat dan ketentuan tertentu.

Dalam praktiknya, proses restitusi PPN tidak selalu berjalan mulus. Birokrasi dan interpretasi hukum dapat menjadi hambatan, bahkan ada kasus penyalahgunaan restitusi pajak yang dilakukan oleh beberapa wajib pajak. Oleh karena itu, penting bagi otoritas pajak untuk melakukan penelitian dan pengawasan yang lebih ketat terhadap permohonan restitusi PPN guna mencegah penyalahgunaan dan memastikan integritas sistem perpajakan. Secara garis besar kerangka pemikiran yang telah tersusun, mengenai penelitian ini dapat digambarkan dengan model konseptual menggunakan teori dari David L. Welmer dan Aidan R. Vining yaitu : (1) Logika dari suatu kebijakan (2) Lingkungan tempat kebijakan tersebut dioperasikan dan (3) Kemampuan implementor pelaksanaan.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif berfokus pada pemahaman yang mendalam terhadap fenomena yang diteliti melalui pengumpulan data yang mendalam. Penelitian kualitatif menekankan pada kedalaman data daripada banyaknya data. Tujuan utamanya adalah untuk menjelaskan fenomena secara mendalam, dengan detail yang kaya dan kompleks (Kriyantono, 2009:56). Menurut Sugiyono (2019:18), Penelitian kualitatif dilakukan dalam kondisi objek yang alami (natural setting), bukan dalam kondisi yang diatur atau eksperimental. Peneliti berusaha memahami fenomena dalam konteks aslinya, tanpa manipulasi. Peneliti berperan sebagai instrumen kunci dalam penelitian kualitatif. Ini berarti bahwa pengumpulan dan analisis data sangat bergantung pada pengetahuan, keterampilan, dan interpretasi peneliti. Pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, yang melibatkan penggunaan berbagai teknik dan sumber data untuk meningkatkan keakuratan dan validitas temuan. Teknik ini bisa mencakup wawancara, observasi, dan analisis dokumen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Data sekunder yang diperoleh berdasarkan penelitian lapangan oleh peneliti pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Menteng dua yaitu sebagai berikut :

Tabel IV.2
Penerimaan Pajak di KPP Pratama Jakarta Menteng Dua

Tahun	Jumlah
2019	3.815.514.189.566
2020	2.716.424.801.997
2021	1.473.291.059.073
2022	3.442.599.896.106
2023	4.358.275.106.629

Sumber : KPP Pratama Jakarta Menteng dua (2024)

Berdasarkan data tersebut, dapat dilihat penerimaan Pajak di KPP Pratama Jakarta Menteng dua pada tahun 2019 Jumlah penerimaan pajak sebesar 3.815.514.189.566 Tahun ini menunjukkan angka yang cukup tinggi sebagai baseline untuk analisis perbandingan. Pada tahun

2020 Jumlah penerimaan pajak sebesar 2.716.424.801.997 terjadi penurunan signifikan sebesar 28,8% dibandingkan tahun 2019. Penurunan ini disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk dampak awal pandemi COVID-19 yang mempengaruhi berbagai sektor ekonomi. Pada tahun 2021 Jumlah penerimaan pajak sebesar 1.473.291.059.073 Jumlah ini lebih rendah lagi, dengan penurunan sekitar 45,8% dibandingkan tahun 2020. Ini menunjukkan bahwa dampak pandemi masih berlanjut, dengan tambahan faktor lainnya seperti pembatasan aktivitas ekonomi yang ketat dan ketidakpastian ekonomi. Pada tahun 2022 Jumlah penerimaan pajak sebesar 3.442.599.896.106 terjadi peningkatan yang signifikan sebesar 133,8% dibandingkan tahun 2021. Ini menunjukkan pemulihan ekonomi yang kuat setelah pandemi, dengan adanya kebijakan stimulus ekonomi dan pelanggaran pembatasan aktivitas yang berkontribusi terhadap peningkatan ini. Dan Pada tahun 2023 Jumlah penerimaan pajak sebesar 4.358.275.106.629 Angka ini menunjukkan peningkatan sebesar 26,6% dibandingkan tahun 2022, menandakan tren pemulihan yang berlanjut. Tahun 2023 menjadi tahun dengan jumlah tertinggi dalam periode analisis ini, menunjukkan bahwa berbagai sektor ekonomi telah beradaptasi dan kembali beroperasi dengan kapasitas penuh.

Data diatas menunjukkan dampak besar pandemi COVID-19 pada tahun 2020 dan 2021, dengan penurunan signifikan dalam jumlah yang tercatat. Tahun 2020 mencatat penurunan drastis yang disebabkan oleh lockdown dan gangguan besar dalam aktivitas ekonomi global. Pada tahun 2022, terlihat adanya pemulihan yang signifikan, yang berlanjut hingga tahun 2023. Ini mengindikasikan bahwa strategi pemulihan ekonomi yang diterapkan telah berhasil. Tahun 2023 bahkan mencatat jumlah tertinggi dalam lima tahun terakhir, menunjukkan pemulihan yang solid dan pertumbuhan yang melebihi kondisi pra-pandemi.

PEMBAHASAN

1. Analisis Penyelesaian Restitusi Pajak Pertambahan Nilai Sebagai Hak Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Menteng dua Tahun 2023.

Berdasarkan teori dari Lukman Ali (2011:104), yang telah penulis paparkan pada bab II, ada tiga indikator yang dapat mempengaruhi analisis penyelesaian, yaitu adanya logika, lingkungan tempat dioperasikan, dan kemampuan pelaksanaan. Dari ketiga indikator tersebut juga akan akan dibahas terkait hambatan dan upaya dalam menganalisis penyelesaian restitusi PPN sebagai hak wajib pajak. Berikut pembahasan yang akan dibahas oleh penulis sebagai berikut :

1) Adanya Logika

a. Pemahaman wajib pajak mengenai peraturan dan syarat pengajuan restitusi PPN.

Berdasarkan pandangan dari fiskus, wajib pajak, dan dosen akademisi, terlihat bahwa pemahaman wajib pajak mengenai peraturan dan syarat pengajuan restitusi PPN di KPP Pratama Jakarta Menteng dua tahun 2023 sangat bervariasi. Fiskus menyatakan bahwa ada wajib pajak yang cukup paham karena sering berurusan dengan restitusi atau menggunakan jasa konsultan pajak, namun ada juga yang masih kurang mengerti proses dan persyaratannya. Dari sudut pandang wajib pajak, aturan dan prosedur restitusi dianggap teknis dan membingungkan, terutama bagi mereka yang tidak berlatar belakang perpajakan. Informasi yang diberikan oleh fiskus dalam sosialisasi sering kali tidak cukup mendalam sehingga banyak yang harus mencari bantuan tambahan.

b. Adanya peraturan memudahkan para fiskus dalam menyelesaikan restitusi PPN

Berdasarkan pandangan dari fiskus, wajib pajak, dan dosen akademisi, dapat disimpulkan bahwa peraturan yang berlaku dalam pengajuan restitusi PPN di KPP

Pratama Jakarta Menteng dua tahun 2023 sangat membantu dalam menyelesaikan proses tersebut. Fiskus menggarisbawahi bahwa peraturan memberikan kerangka kerja yang jelas dan standar operasional prosedur yang harus diikuti, sehingga prosesnya menjadi lebih terstruktur dan terarah. Wajib pajak juga mengakui bahwa peraturan memberikan panduan yang jelas tentang dokumen dan prosedur yang harus diikuti, diharapkan memudahkan dan memperlancar proses pengajuan. Dosen akademisi menambahkan bahwa peraturan yang ada memberikan pedoman yang jelas mengenai langkah-langkah dan persyaratan, sehingga dapat meminimalkan potensi kesalahan dan ketidakpastian dalam penyelesaian restitusi. Semua ini menunjukkan bahwa peraturan yang berlaku memberikan manfaat signifikan dalam mengarahkan dan menyederhanakan proses restitusi PPN, baik dari sisi petugas pajak maupun wajib pajak.

2) Lingkungan tempat dioperasikan

a. Iklim kerja antar Fiskus

Berdasarkan pandangan dari fiskus, wajib pajak, dan dosen akademisi, dapat disimpulkan bahwa iklim kerja di KPP Pratama Jakarta Menteng dua dalam menyelesaikan restitusi PPN sangat kolaboratif, profesional, dan didedikasikan untuk pelayanan yang baik. Fiskus menekankan bahwa kerja tim yang solid dan koordinasi yang baik di antara anggota tim sangat membantu dalam memastikan bahwa setiap pengajuan restitusi diproses dengan tepat dan efisien. Wajib pajak merasakan profesionalisme dan responsivitas petugas KPP, yang berusaha memberikan pelayanan terbaik dan membantu dalam proses pengajuan restitusi.

b. Fasilitas yang disediakan

Berdasarkan pandangan dari fiskus, wajib pajak, dan dosen akademisi, dapat disimpulkan bahwa KPP Pratama Jakarta Menteng dua telah berupaya menyediakan fasilitas yang mendukung untuk pengajuan restitusi PPN tahun 2023 melalui berbagai saluran informasi seperti situs web, brosur, dan layanan bantuan telepon. Namun, meskipun upaya ini sudah ada, masih terdapat ruang untuk peningkatan.

3) Kemampuan Pelaksanaan

a. Peraturan yang Berlaku

Fiskus menyatakan bahwa proses penyelesaian restitusi PPN telah dilakukan sesuai dengan peraturan yang berlaku, termasuk verifikasi dokumen dan langkah-langkah yang diambil. Namun, wajib pajak mengungkapkan pengalaman yang berbeda, di mana terjadi keterlambatan dan ketidakjelasan meskipun persyaratan telah dipenuhi, serta adanya penilaian dokumen yang tidak lengkap atau perubahan prosedur. Sementara itu, dosen akademisi menekankan bahwa seharusnya KPP Pratama Jakarta Menteng mengikuti peraturan perpajakan yang berlaku dalam menyelesaikan restitusi PPN dan memastikan setiap langkah sesuai aturan.

b. Wajib Pajak dalam memahami peraturan

Ketiga pihak—fiskus, wajib pajak, dan dosen akademisi—sepakat bahwa pemahaman yang baik tentang peraturan dan syarat pengajuan restitusi PPN sangat penting. Fiskus menekankan bahwa pemahaman ini membantu wajib pajak menyusun dokumen dengan benar dan menghindari kesalahan yang dapat menghambat proses atau menyebabkan komplikasi hukum. Wajib pajak mengakui bahwa memahami peraturan membantu mereka menghindari kesalahan dalam pengajuan dokumen dan memungkinkan mereka menyusun strategi untuk mengoptimalkan restitusi. Dosen akademisi juga menyatakan bahwa pemahaman peraturan akan memastikan pengajuan

dilakukan sesuai prosedur dan mengurangi risiko kesalahan dalam dokumen, sehingga proses restitusi dapat berjalan lebih efisien. Jadi, secara keseluruhan, pemahaman peraturan dianggap esensial untuk kelancaran dan efisiensi proses restitusi PPN.

2. Hambatan dalam Penyelesaian Restitusi Pajak Pertambahan Nilai Sebagai Hak Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Menteng dua Tahun 2023.

Ketiga pihak—fiskus, wajib pajak, dan dosen akademisi— mengidentifikasi beberapa hambatan dalam proses pengajuan dan penyelesaian restitusi PPN. Fiskus menyebutkan bahwa kelengkapan dan ketepatan dokumen yang diajukan wajib pajak sering kali tidak memadai, pemahaman wajib pajak terhadap peraturan masih kurang, kendala teknis pada sistem informasi, tingginya volume pengajuan dengan sumber daya manusia yang terbatas, serta kurangnya koordinasi antar divisi di KPP. Wajib pajak menyoroti ketidakjelasan informasi mengenai persyaratan dan prosedur, proses penyelesaian yang lama dan birokrasi yang rumit, akses yang sulit ke layanan atau bantuan dari petugas pajak, serta perubahan peraturan yang tidak disosialisasikan dengan baik. Dosen akademisi juga menyoroti kurangnya informasi yang jelas dan terstruktur serta sosialisasi yang tidak merata mengenai persyaratan dan prosedur pengajuan. Secara keseluruhan, hambatan utama dalam proses restitusi PPN meliputi masalah dokumentasi, pemahaman peraturan, kendala teknis, birokrasi, koordinasi internal di KPP, dan komunikasi serta sosialisasi peraturan kepada wajib pajak.

Penurunan jumlah wajib pajak yang mengajukan restitusi pada tahun 2020 dan 2021 menunjukkan adanya hambatan dalam pemahaman peraturan dan kelengkapan dokumen yang disebabkan oleh pandemi. Kendala teknis dan birokrasi terlihat dari penurunan jumlah pengajuan dan nominal restitusi pada tahun 2020 dan 2021. Kurangnya koordinasi internal dan sosialisasi peraturan kepada wajib pajak berkontribusi pada hambatan dalam proses restitusi, seperti yang terlihat dari fluktuasi jumlah dan nominal restitusi yang diajukan selama lima tahun terakhir.

3. Upaya dalam mengatasi Hambatan Penyelesaian Restitusi Pajak Pertambahan Nilai Sebagai Hak Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Menteng dua Tahun 2023.

Ketiga pihak—fiskus, wajib pajak, dan dosen akademisi— mengidentifikasi berbagai upaya yang perlu dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam penyelesaian restitusi PPN di KPP Pratama Jakarta Menteng pada tahun 2023. Fiskus menekankan peningkatan sosialisasi dan edukasi, penyederhanaan prosedur, penambahan staf, pembaruan sistem teknologi informasi, peningkatan koordinasi antar divisi, dan sosialisasi perubahan regulasi. Wajib pajak mengusulkan peningkatan transparansi dan informasi, pengembangan layanan online, pelatihan dan edukasi, layanan konsultasi yang responsif, penyederhanaan birokrasi, dan peningkatan koordinasi internal di KPP. Dosen akademisi menyoroti penguatan edukasi dan pelatihan, pengembangan sistem teknologi informasi, peningkatan transparansi, penambahan sumber daya manusia, sosialisasi perubahan regulasi, peningkatan koordinasi internal, dan penerapan mekanisme evaluasi dan feedback yang efektif. Secara keseluruhan, upaya yang disarankan meliputi edukasi dan sosialisasi yang lebih baik, peningkatan teknologi informasi, penambahan sumber daya, penyederhanaan prosedur, transparansi, koordinasi yang lebih baik, serta mekanisme evaluasi yang efektif untuk memastikan proses restitusi PPN berjalan lebih efisien dan tepat waktu.

Upaya sosialisasi dan edukasi yang lebih baik diperlukan untuk meningkatkan pemahaman wajib pajak, sebagaimana terlihat dari peningkatan jumlah pengajuan restitusi setelah penurunan selama pandemi. Pembaruan sistem teknologi informasi dapat membantu mengatasi kendala teknis yang mempengaruhi proses pengajuan dan penyelesaian restitusi.

Penyederhanaan prosedur dan peningkatan transparansi akan membantu mengurangi hambatan birokrasi dan meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem restitusi PPN. Peningkatan koordinasi antar divisi di KPP Pratama Jakarta Menteng Dua akan membantu memastikan bahwa setiap pengajuan restitusi ditangani dengan efisien dan tepat waktu.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data dan pembahasan mengenai penyelesaian restitusi PPN di KPP Pratama Jakarta Menteng Dua tahun 2023, terdapat beberapa temuan kunci yang dapat disimpulkan:

1. Penyelesaian restitusi Pajak Pertambahan Nilai (PPN) di KPP Pratama Jakarta Menteng Dua tahun 2023 menunjukkan peningkatan signifikan dalam pemahaman dan kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan, didukung oleh profesionalisme dan koordinasi yang baik di antara fiskus. Meskipun fasilitas pendukung seperti situs web dan layanan bantuan sudah ada, masih diperlukan upaya peningkatan sosialisasi dan edukasi agar semua wajib pajak dapat memahami dan memanfaatkan hak restitusi dengan lebih baik. Secara keseluruhan, peraturan yang jelas dan iklim kerja yang kolaboratif telah membantu memperlancar penyelesaian restitusi PPN yang diajukan oleh wajib pajak.
2. Hambatan utama dalam penyelesaian Restitusi Pajak Pertambahan Nilai (PPN) di KPP Pratama Jakarta Menteng Dua pada tahun 2023 mencakup beberapa aspek. Pertama, kelengkapan dan ketepatan dokumen yang sering kali tidak memadai serta kurangnya pemahaman wajib pajak terhadap peraturan. Kedua, kendala teknis pada sistem informasi yang terbatas di KPP. Ketiga, proses penyelesaian yang lama dan birokrasi yang rumit. Terakhir, kurangnya sosialisasi dan informasi yang jelas mengenai persyaratan dan prosedur, serta perubahan peraturan yang tidak disosialisasikan dengan baik.
3. Untuk mengatasi hambatan penyelesaian Restitusi Pajak Pertambahan Nilai (PPN) di KPP Pratama Jakarta Menteng Dua tahun 2023, berbagai upaya perlu dilakukan. Fiskus, wajib pajak, dan dosen akademisi menyarankan peningkatan sosialisasi dan edukasi, pembaruan sistem teknologi informasi, penyederhanaan prosedur, serta penerapan mekanisme evaluasi dan feedback yang efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Aan Komariah dan Djama'an Satori.(2014). Metodologi Penelitian Kualitatif.Bandung: Alfabetha.
- Daryanto, M. 2011. Administrasi Pendidikan.Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Djuanda & Lubis. 2011. Pelaporan Pajak Pertambahan Nilai & Pajak Penjualan atas Barang Mewah. Edisi Revisi 2011. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama,
- Gie, The Liang. 2009. Administrasi Perkantoran Modern. Yogyakarta: Liberty.
- Harbani, Pasolong. 2007. Teori Administrasi Publik. , Bandung:Alfabta.
- Keban, Yeremias T. 2008. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep, Teori, Dan Isu. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Mardiasmo. 2011. Perpajakan Edisi Revisi. Yogyakarta: Penerbit Andi offset.
- Mardiasmo,2013. Perpajakan. Edisi Revisi Tahun 2013. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Mardiasmo,2016.Perpajakan.Edisi Terbaru.Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Soewarno, Handyaningrat.2002. Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen. Jakarta: CV Haji Masagung.
- Sugiyono, 2013, Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: ALFABETA.
- Sukardji, U. 2014. Pajak Pertambahan Nilai. Jakarta: Penerbit Rajawali Pers,
- Waluyo, 2011. Perpajakan Indonesia. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Resmi, S. 2019. Perpajakan: Teori dan Kasus. Buku 1 Edisi 11. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Alfabeta. Kriyantono, Rachmat 2009, Teknik Praktis Reset Komunikasi, PrenadaMedia Group Jakarta.
- Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta
- Moleong, J. Lexy. 2016. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Jurnal
- Yusadi, I., 2018. Analisis Restitusi Pajak Pertambahan Nilai Terhadap Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota.
- Octavia, S., Mayowan, Y. and Karjo, S., 2015. Analisis Proses Restitusi Pajak Pertambahan Nilai (PPN) di Indonesia. Universitas Barawijaya.
- Mangundap, P.V. and Tirayoh, V.Z., 2016. Analisis prosedur restitusi kelebihan pembarayan pajak pertambahan nilai (ppn) pada kantor pelayanan pajak pratama manado. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, 4(1).
- Kardiyati, E.N. and Karim, A., 2020. Analisis restitusi pajak pertambahan nilai pada kepatuhan pengusaha kena pajak kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP Cirebon Tahun 2016–2018). BALANCE: Economic, Business, Management and Accounting Journal, 17(2), pp.87-94.

Pratiwi, S.A. and Suryani, E., 2018. Pengaruh Self Assesment System, Surat Tagihan Pajak Dan Restitusi Pajak Pertambahan Nilai Terhadap Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai (PPN)(Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibinong Tahun 2014-2016).