

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
WAJIB PAJAK DALAM PENGURUSAN RESTITUSI PAJAK  
PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA  
PALEMBANG ILIR TIMUR**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh :**

**Desi Ratnasari**

**1620210056**

**STIE MULTI DATA PALEMBANG  
PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
PALEMBANG  
2020**

# STIE MULTI DATA PALEMBANG

---

Program Studi Akuntansi  
Skripsi Sarjana Ekonomi  
Semester Gasal Tahun 2019/2020

## **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI WAJIB PAJAK DALAM PENGURUSAN RESTITUSI PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PALEMBANG ILIR TIMUR**

**Desi Ratnasari**

**1620210056**

### **Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak dalam pengurusan restitusi pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kuantitatif. Populasi adalah wajib pajak badan. Sampel sebanyak 103 wajib pajak. Sampel menggunakan metode *Insidental Sampling*. Jenis data menggunakan data primer. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan SPSS versi 23. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa jangka waktu tidak berpengaruh signifikan terhadap pengurusan restitusi pajak dan petugas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengurusan restitusi pajak

**Kata Kunci :** Jangka Waktu, Petugas Pelayanan Pajak dan Pengurusan Restitusi Pajak

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Negara Indonesia sedang memerlukan adanya pajak sebagai sumber utama penerimaan negara. Secara hukum, pajak dapat diartikan sebagai pungutan wajib kepada pemerintah bersifat memaksa dan legal, sehingga pemerintah mempunyai kekuatan hukum untuk memberikan denda kepada wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya. Pemerintah tidak mempunyai wewenang untuk membalas jasa secara langsung kepada para pembayar pajak. Pajak dipungut pemerintah gunanya untuk menjalankan roda pemerintahan (Handayani, 2016).

Menurut Handayani (2016) mengatakan bahwa “Restitusi pajak ialah hak Wajib Pajak jika nilai pajak masukan lebih besar dari pajak keluaran, maka sangat tidak adil bila menyelamatkan semua Wajib Pajak bahwa mereka telah melakukan penyelewengan pajak, jika yang mengajukan permohonan restitusi ialah Wajib Pajak yang mempunyai itikad baik”. Dengan adanya *stigma* dan *image* tersebut maka menimbulkan keragu-raguan dikalangan para Wajib Pajak khususnya perusahaan ekspor yang akan mempunyai hak mengajukan restitusi pajak.

Tanggal 20 Febuari 2019, Gedung Direktorat Jendral Pajak Kementerian Keuangan, Jakarta menyampaikan “Jumlah Pemohon Restitusi Pajak

Melonjak 264% pada 2018 dan secara nominal, permohonan restitusi PPN mencapai Rp. 20,46 Triliun pada Mei-Desember 2018” (Katadata.co.id). Direktorat Jendral Pajak Mencatat jumlah permohonan restitusi Pajak Pertambahan Nilai meningkat 264% dibandingkan pada tahun 2017. Jumlah surat pemberitahuan (SPT) restitusi PPN yang disampaikan dalam periode Mei sampai Desember 2018 mencapai 5.499 SPT dibandingkan tahun sebelumnya pada periode yang sama 1.499 SPT.

Saat ini Ditjen Pajak sedang berupaya “mempercepat proses pengembalian kelebihan bayar pajak atau restitusi yang bertujuan untuk memperbaiki kemudahan pembayaran pajak. Tahun 2018 Permohonan restitusi dari jenis wajib pajak dengan kriteria tertentu mencapai 406. Wajib pajak yang memenuhi persyaratan tertentu mencapai 3.897 dan Penghasilan Kena Pajak Berisiko Rendah 1.146. Berdasarkan nominal Mei-Desember 2018, permohonan restitusi PPN mencapai Rp. 20.46 triliun atau meningkatkan 91% dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya sebesar Rp. 10,74 Triliun. Permohonan Restitusi tersebut meliputi Wajib Pajak dengan kriteria tertentu sebesar Rp. 4,94 Triliun, Wajib pajak memenuhi Persyaratan tertentu sebesar Rp. 993 miliar dan Penghasilan Kena Pajak berisiko rendah Rp. 14,5 triliun.

Realisasi penerimaan pajak hingga Mei 2019 masih menunjukkan perlambatan. Kementerian Keuangan mencatat penerimaan pajak hanya tumbuh 2,4% menjadi Rp 496,6 triliun. Pertumbuhan tersebut jauh di bawah hingga periode Mei tahun lalu yang mencapai 14,2% (Suwarno, 2019).

Menurut Suwarno (2019) Direktur Jenderal Pajak Robert Pahan menyatakan:

“...kinerja penerimaan pajak tidak sebagus tahun lalu. Dia menyebutkan ada dua hal yang membuat penerimaan pajak seret. Penyebabnya kondisi ekonomi dan adanya kebijakan dari kami”.

Sebelumnya, Menteri Keuangan (Menkeu) Sri Mulyani juga telah mengatakan (Suwarno, 2019):

“...kondisi penerimaan negara yang seret menjadi indikator bahwa perekonomian sedang tertekan. Adapun semua komponen penerimaan pajak mengalami perlambatan pertumbuhan. Bahkan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) turun 4,4% ....”.

Robert mengatakan (Suwarno, 2019):

“.....penerimaan PPN dan PPnBM tersebut dipengaruhi oleh restitusi. Apabila tanpa restitusi, pertumbuhan penerimaan PPN dan PPnBM mencapai 2,8%. Namun angka pertumbuhan tersebut saja masih lebih rendah dari pertumbuhan PPN dan PPnBM tahun lalu yang tercatat 16,3% saat tidak ada aturan percepatan restitusi.”

Adapun yang menilai peningkatan permohonan restitusi melebihi kenyataan sebelumnya dan memperkirakan restitusi mengalami pertumbuhan negatif lantaran perkembangan penerimaan PPN sempat mengalami pertumbuhan negatif di tahun awal 2018. Fasilitas tersebut memberikan dampak positif bagi Wajib Pajak maupun Ditjen Pajak bahwa Wajib Pajak yang melakukan restitusi dapat meningkatkan arus kas dan Ditjen Pajak untuk memproses lebih cepat para pegawai dapat melakukan kegiatan lainnya yang lebih produktif.

Dengan kebijakan percepatan restitusi berlaku sejak 12 April 2018 yang disampaikan oleh peraturan Menteri Keuangan (PMK) No. 39 Tahun 2018

menyatakan bahwa sebelum adanya aturan diterapkan “pengajuan restitusi dapat memakan waktu hingga 8 bulan. Sementara ini, butuh waktu selama satu bulan dengan ketentuan untuk Wajib Pajak patuh, Wajib Pajak dengan restitusi kecil, dan pengusaha kena pajak (KPK) berisiko rendah serta KPK berisiko rendah diperluas tidak hanya Wajib Pajak berstatus perusahaan terbuka dan BUMN, melainkan eksportir mitra utama kepabeanan dan eksportir operator ekonomi bersertifikat” (Katadata.co.id).

Tanggal 26 Agustus 2019, Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati mengeluarkan Peraturan Menteri Keuangan No.117/PMK.03/2019 tentang tata cara pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak dan berlaku pada 19 Agustus 2019. Adanya perusahaan farmasi bisa dapat restitusi pajak lebih cepat.

Perusahaan farmasi dan distributor alat kesehatan bisa mendapatkan restitusi lebih cepat. Sri Mulyani mengatakan bahwa mereka akan diberikan restitusi yang dipercepat atau pengembalian pendahuluan terutama atas kelebihan PPN setiap masa pajak (Detikfinance.com).

Aturan ini diliris untuk membantu program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan likuiditas Wajib Pajak perusahaan farmasi dan distributor. Perusahaan farmasi yang dimaksud harus memiliki sertifikat distribusi farmasi atau izin perdagangan besar farmasi dan sertifikat cara distribusi obat yang baik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Bagi distributor alat kesehatan yang memiliki sertifikat kesehatan atau izin penyalur alat kesehatan dan

sertifikat cara distribusi alat kesehatan yang baik, serta perusahaan yang dimiliki secara langsung oleh BUMN dengan kepemilikan saham lebih 50%.

Permasalahan yang sering terjadi oleh Pengusaha Kena Pajak yang tidak mengerti dalam Pembayaran Pajak Pertambahan Nilai dan kurang adanya komunikasi dari pihak pajak kepada Wajib Pajak, peraturan pajak yang sudah ditetapkan oleh kementerian keuangan, dan tidak mensosialisasikan kepada Wajib Pajak. Hal ini mengakibatkan pembengkakkan Pajak Pertambahan Nilai terhadap Wajib Pajak membayar ke pihak pemerintah, ketidakpatuhan pengusaha kena pajak serta pengawasan wajib pajak yang bebas menyebabkan kinerja penerimaan PPN kurang optimal (Rani Handayani, 2016).

Berdasarkan petugas Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur mengatakan “sering terjadinya restitusi dikarenakan kesalahan Wajib Pajak-Nya sendiri meliputi tidak mengoreksi terlebih dahulu laporan SPT yang diterbitkan oleh pihak Direktorat Jendral Pajak dan kemungkinan wajib pajak salah menghitung PPN Masuk dan PPN keluar”.

Berdasarkan data yang diperoleh oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur sebanyak 139 Wajib Pajak yang mengajukan restitusi pajak dengan jenis usaha meliputi perusahaan jasa sebanyak 59%, perusahaan dagang sebanyak 31%, dan perusahaan manufaktur sebanyak 10%. Dari jenis usaha yang paling dominan mengajukan resitusi ialah Perusahaan Jasa.

Pengembalian kelebihan pembayaran pajak dapat dilakukan dalam dua kondisi meliputi restitusi pajak seharusnya tidak terutang yang artinya kondisi yang terjadi oleh Wajib Pajak membayar iuran dan pengembalian kelebihan

pembayaran pajak PPh, PPN, dan PPnBM yang artinya terjadi oleh Wajib pajak membayar iuran lebih besar dari semestinya (Pajak.com).

**Tabel 1.1**  
**Jumlah kelebihan Bayar PPN (Rupiah) Tahun 2014-2016**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah WP yang mengajukan Restitusi</b>	<b>Nilai Lebih Bayar PPN Menurut Wajib Pajak</b>	<b>Jumlah Target</b>	<b>Jumlah Realisasi PPN</b>
2014	18	2,759,642,714	630,416,015,263	532,621,067,712
2015	39	4,287,000,441	834,335,711,403	667,747,775,433
2016	88	4,593,105,279	765,866,985,619	645,274,690,523

Sumber: KPP Pratama Ilir Timur (Dewi, 2016)

Berdasarkan tabel jumlah kelebihan bayar PPN tahun 2014-2016, diketahui jumlah Wajib Pajak yang mengajukan restitusi semakin bertambah setiap tahunnya. Hal ini menunjukkan adanya koreksi pajak. Koreksi pajak disebabkan dari faktur pajak yang penjualannya belum dipungut PPN dan pajak yang seharusnya tidak dimasukkan seperti contohnya pajak kendaraan dan pajak pribadi (Dewi, 2016).

Pengajuan restitusi Pajak Pertambahan Nilai dapat dilakukan pada setiap masa pajak, tetapi pada masa pajak yang melakukan restitusi pada pengusaha kena pajak melakukan ekspor barang kena pajak berwujud, penyerahan barang kena pajak atau jasa kena pajak kepada pemungut pajak pertambahan nilai, ekspor barang atau jasa kena pajak, maupun pengusaha kena pajak hanya dapat melakukan restitusi pada akhir tahun buku (Yusadi, 2018).

Berdasarkan penelitian sebelumnya Metta (2013) bahwa Penyebab terjadinya Wajib Pajak melakukan restitusi Pajak Pertambahan Nilai (PPN) berakibat dengan ketentuan perpajakan dan mengakibatkan penekanan harga



pokok penjualan. Pengajuan restitusi sering ditemukan perbedaan pemahaman Wajib Pajak dan fiskus yang merugikan Wajib Pajak maupun Negara.

Yang diketahui pajak bersifat menuntut jika Wajib Pajak tidak melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar, baik dalam melakukan pembayar maupun melaporkan pajak, maka akan diberikan dampak yang harus ditanggung oleh Wajib Pajak. Akibat yang ditanggung oleh Wajib Pajak berlaku dengan peraturan perundang-undangan yang mengaturnya (Maulida, 2018)..

Pemerintah sedang gencar-gencarnya melakukan percepatan Jangka Waktu Restitusi. Hal ini di sampaikan oleh Robert (Direktur Jenderal Pajak).

Robert (Ika, 2018) menyatakan:

“....tiga channel yang dimaksud adalah Wajib Pajak (WP) dengan kriteria tertentu atau WP patuh, WP memenuhi persyaratan tertentu atau dengan nilai restitusi kecil, dan Pengusaha Kena Pajak (PKP) beresiko rendah. Masing-masing dari ketiga channel itu memiliki ketentuan baru yang diatur oleh DJP kecuali, kalau kami ketemu dia ada masalah, akan dicabut ketetapanya”.

“....Rata-rata restitusi PPN dalam ease of doing business 47 minggu, hampir satu tahun. Ini kami percepat,.....”.

Ketentuan tersebut membutuhkan waktu proses restitusi pajak, dari 10 bulan kini jadi 3 bulan hingga 15 hari. "Aturan yang berlaku sekarang, ada 3 channel untuk mendapatkan restitusi Pajak Penghasilan atau Pajak Pertambahan Nilai yang sifatnya pendahuluan. Artinya, tidak diperiksa dulu, nanti post audit setahun dua tahun bisa dilakukan pemeriksaan," (Robert dalam Ika, 2018). Kebijakan ini tertuang dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor

39/PMK.03/2018 tentang Tata Cara Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak, yang terbit dan efektif berlaku sejak 12 April 2018.

Pemerintah lewat kementerian keuangan mengatakan kembalikan lebih bayar pajak sebesar 50,2 miliar pada tanggal 22 April 2019. Restitusi yang dibayarkan tersebut didominasi oleh kelebihan bayar pajak pertambahan nilai dan sisanya pajak penghasilan. Restitusi Rp. 50,2 miliar yang di PPh sebesar Rp. 12,1 miliar, PPN Rp. 38,2 miliar.

Robert mengatakan bahwa pihaknya terus mempercepat proses pencairan restitusi karena menurut beliau restitusi merupakan bentuk utang negara terhadap rakyat sehingga harus segera dilunasi ([detikfinance.com](http://detikfinance.com)).

Petugas Pelayanan Pajak memiliki peranan yang sangat penting. Memberikan pelayanan terbaik kepada Wajib Pajak dan masyarakat tentu menjadi prioritas DJP. Sistem perpajakan di Indonesia yang masih menganut sistem '*self assessment*', dalam artian Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk menghitung kewajiban pajak, membayar pajak terutang, dan melaporkan kewajiban pajaknya sendiri, menyebabkan Wajib Pajak akan sangat memerlukan informasi dan bimbingan dari petugas pajak dalam hal pemenuhan kewajiban pajak mereka.

Wajib Pajak tentu mengharapkan petugas pajak dapat memberikan pelayanan prima dari mulai memberikan informasi cara menghitung pajak, cara dan tempat membayar pajak, dan bagaimana surat pemberitahuan (SPT) dapat dilaporkan. Tidak hanya itu, Wajib Pajak juga mengharapkan pelayanan yang cepat, tepat, tidak berbelit-belit, dan memiliki kepastian hukum. Bahkan

bukan hanya Wajib Pajak yang mengharapkan pelayanan prima dari DJP, hal serupa juga diharapkan masyarakat yang menjadi calon Wajib Pajak. Bagaimana cara mendaftar untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), syarat-syarat yang diperlukan, kewajiban apa saja yang melekat jika sudah menjadi Wajib Pajak, dan banyak pertanyaan lain yang mereka harapkan dapat dijelaskan oleh petugas pajak dengan bahasa yang mudah dipahami dan dengan gestur wajah serta sikap yang ramah (Ferdian, 2019).

Menurut penelitian sebelumnya, dengan hasil faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak pertambahan nilai meliputi Mauludiyah (2017), dari penelitian Supit, Saerang, dan Bajiono (2014) dan Pratiwi, Suryani, dan Kurnia (2018) berpengaruh negatif analisis restitusi pajak pertambahan nilai terhadap penerimaan pajak pertambahan nilai. Serta dari penelitian Riftiasari (2019) dengan hasil restitusi PPN terhadap penerimaan PPN dipengaruhi oleh-oleh faktor-faktor variabel restitusi PPN.

Dalam Hapizar Triansyah dan Karona Cahya Susena (2014) dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Dalam Pengurusan Restitusi Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkulu”, Hasil penelitian menghasilkan bahwa dari lima indikator jumlah responden menyatakan pernyataan tentang pengurusan restitusi pajak dengan skor 165,1 berada pada interval 146 – 179 yang berada pada daerah berpengaruh. Hal ini kelima indikator tersebut dalam pengurusan restitusi pajak berpengaruh bagi wajib pajak. Pengurusan restitusi pajak yang berpartisipasi mengisi kuesioner secara umum menyatakan tanggapan yang sangat baik. Sesuai grafik kontinum

yang diketahui bahwa pernyataan yang dominan adalah Prosedur Restitusi dengan skor 188,6 berada pada interval 180 – 213 yang berada pada daerah sangat berpengaruh menduduki urutan tertinggi.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Dalam Pengurusan Restitusi Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan kondisi tersebut proposal ini akan dianalisis variabel faktor-faktor yang mempengaruhi Wajib Pajak dalam mengurus Restitusi pajak pertambahan nilai. Dari analisis ini akan membahas mengenai permasalahan pokok sebagai berikut:

1. Bagaimana jangka waktu mempengaruhi Wajib Pajak dalam pengurusan restitusi pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Timur?
2. Bagaimana petugas pelayanan pajak mempengaruhi Wajib Pajak dalam pengurusan restitusi di KPP Pratama Palembang Ilir Timur?

## **1.3 Pembatasan Masalah**

Penulis membatasi dalam proposal ini, batasan masalahnya yaitu objek penelitian yang meliputi Wajib Pajak badan dalam mengurus restitusi pajak. Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Palembang Ilir Timur.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan pokok permasalahan, penulis merumuskan tujuan penelitian sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui jangka waktu mempengaruhi Wajib Pajak dalam pengurusan restitusi pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Timur.
- b. Untuk mengetahui petugas pelayanan pajak mempengaruhi Wajib Pajak dalam pengurusan restitusi di KPP Pratama Palembang Ilir Timur.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat penelitian secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat yang diharapkan bisa tercapai dalam penelitian skripsi ini sebagai berikut:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Bagi akademis dan peneliti, Penelitian ini diharapkan dapat melengkapi hasil dari peneliti sebelumnya. Serta dapat menambah pemahaman dan pengetahuan baru tentang faktor-faktor restitusi pajak dalam pengurusan restitusi pajak, juga dapat menambah teori dan gagasan baru untuk peneliti selanjutnya.

#### **2. Manfaat Praktis**

- a. Bagi pengembangan ilmu pengetahuan, penelitian ini dapat Memberikan sumbangan bagi ilmu pengetahuan khususnya faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak dalam pengurusan

restitusi pajak sehingga dapat memperluas penelitian sejenis yang telah ada.

- b. Bagi penulis, penelitian menambah pengetahuan dan wawasan penulis tentang pengurusan restitusi pajak

### **1.5 Sistematika Penelitian**

Penulis akan menguraikan sistematika penulisan yang meliputi lima bab yaitu sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini, peneliti akan memaparkan tentang latar belakang masalah yang menjadi alasan pengambilan objek penelitian, rumusan masalah, tujuan masalah, manfaat, serta sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini, peneliti akan memaparkan tentang landasan teori yang digunakan oleh peneliti, melampirkan dan membandingkan penelitian dan hasil dari peneliti sebelumnya yang digunakan serta kerangka pemikiran dan hipotesis.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini, peneliti akan membahas mengenai jenis penelitian, teknik pengambilan sampel, jenis data yang digunakan, teknik pengumpulan data, dan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini, peneliti akan membahas mengenai deskripsi objek penelitian, analisis data, dan pembahasan dari hasil analisis yang telah diuji.

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini, peneliti akan membahas mengenai kesimpulan dari hasil penelitian dan saran untuk memberikan solusi mengenai permasalahan untuk peneliti selanjutnya.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ariawan, Gede Teja Purna, Siti Ragil Handayani, dan Suhartini Karjo (2016). Analisis Time Value Of Money Atas Proses Penyelesaian Restitusi Pajak Pertambahan Nilai. *Jurnal Perpajakan Vol. 9 No.1 2016*
- Arikunto, S (2007). *Produser Penelitian Suatu pendekatan Praktek Edisi Revisi VI Hal 134*. Jakarta:Rineka Apta
- Aciantyasakti. Kilau Kembang (2015) Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak. Skripsi S1. Diakses 15 Oktober 2019, dari [www.eprints.dinus.ac.id](http://www.eprints.dinus.ac.id)
- Chandrarin, Grahita (2017). *Metode Riset Akuntansi Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta:Salemba Empat.
- Djuanda & Lubis (2011). *Pelaporan Pajak Pertambahan Nilai & Pajak Penjualan atas Barang Mewah. Edisi Revisi 2011*. Jakarta:Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama
- Ferdian, Teddy. (2019). *Memaksimalkan Pelayanan Prima di DJP*. Dikases 12 September 2019, dari <https://www.pajak.go.id/id/artikel/memaknai-pelayanan-prima-di-djp>
- Handayani, Rani (2016). *Analisis Restitusi Pajak Pertambahan Nilai dan Jumlah Pengusaha Kena Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai*. Skripsi S1. Diakses 12 Oktober 2019, dari [www.elib.unikom.co.id](http://www.elib.unikom.co.id)
- Ika, Aprillia. (2018). *Dirjen Pajak: Percepatan Restitusi Pajak Diberlakukan, dari 15 Hari sampai 3 Bulan*. Diakses 11 September 2019, dari [www.ekonomi.kompas.com/read/2018/04/02/185921526/dirjen-pajak-percepatan-restitusi-pajak-diberlakukan-dari-15-hari-sampai-3](http://www.ekonomi.kompas.com/read/2018/04/02/185921526/dirjen-pajak-percepatan-restitusi-pajak-diberlakukan-dari-15-hari-sampai-3)
- Iruth, Silvia, Ventje Ilat, dan Heince Wokas (2017). Analisis Perhitungan dan Pelaporan Pajak Pertambahan Nilai Pada PT. BKSS di Manado. *Jurnal Emba Vol.5 No.2, Hal.1142-1151*
- Indrastuti, Mardiana (2017). *Persepsi Wajib Pajak PKP PPN Terhadap Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak di KPP Surakarta*. Skripsi S1. Diakses 15 Oktober 2019, dari [www.digilib.uns.ac.id](http://www.digilib.uns.ac.id)
- Lee & Kolter (2011). Pengertian Theory of Reasoned Action. Diakses 27 Januari 2020, Dari [www.bbs.binus.ac.id](http://www.bbs.binus.ac.id)



- Mauludiyah, Agustin. (2018). *Faktor-faktor Mauludiyah, Agustin. (2018). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai Pada KPP Pratama Sidoarjo Barat*. Skripsi S1. Diakses 12 Oktober 2019. Dari [www.wtheses.uin-malang.ac.id](http://www.wtheses.uin-malang.ac.id)
- Muqqarrabin, Alex Maulana. (2017). *Teori Yang Bisa Digunakan Untuk Mengukur Perilaku Konsumen*. Diakses 27 Januari 2020, Dari [www.bbs.binus.ac.id](http://www.bbs.binus.ac.id)
- Karina, Metta (2013). *Analisis Restitusi Pajak Pertambahan Nilai Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat*. Skripsi S1. Diakses 10 Desember 2019, dari [www.eprints.mdp.ac.id](http://www.eprints.mdp.ac.id)
- Katadata (2019). *Jumlah permohonan Restitusi Pajak Melonjak 264% pada 2018*. Diakses 12 Oktober 2019, dari [www.katadata.co.id](http://www.katadata.co.id)
- Kuncoro, Mudrajad (2013). *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta:Erlangga.
- Mauludiyah, Agustin (2017). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai Pada KPP Pratama Sidoarjo Barat*. Skripsi S1. Diakses 12 Oktober 2019, dari [www.wtheses.uin-malang.ac.id](http://www.wtheses.uin-malang.ac.id)
- Moleong, Lexy J (2004). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung:Remaja Rosdakarya
- Marasabessy, Fauzy (2015). Restitusi Bagi Korban Tindak Pidana: sebuah Tawaran Mekanisme Baru. *Jurnal Hukum dan Pembangunan Tahun ke-45 No.1 , Januari-Maret 2015*
- Mardiasmo. (2011). *Perpajakan. Edisi Revisi Tahun 2011*. Yogyakarta:Penerbit Andi
- Octavia, Sarah, Yuiadi Mayowan, dan Suhartini Karjo (2015). Analisis Proses Restitusi ajak Pertambahan Nilai (PPN) Di Indonesia. *Jurnal Perpajakan (Jejak) Vol. 7 No.12015*
- Online Pajak (2019). *Syarat-syarat Wajib Pajak Patuh*. Diakses 12 Oktober 2019, dari [www.online.pajak.com](http://www.online.pajak.com)
- Pajaknet (2019). *Keuntungan Wajib Pajak Patuh*. Diakses 12 Oktober 2019, dari [www.Pajaknet.com](http://www.Pajaknet.com)
- Pratiwi, Saesar Ayu, Elly Suryani, dan Kurnia (2018). Pengaruh Self Assesment System, Surat Tagihan Pajak dan Restitusi Pajak Terhadap Penerimaan

Pajak Pertambahan Nilai. *Jurnal Akuntansi Bisnis dan Ekonomi Vol. 4 NO.2, September 2018*

Riadita, Farah Alifa dan Saryadi (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pengetahuan Wajib Pajak di KPP Pratama Semarang Selatan. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis Vol.8, No.1 , 2019*

Resmi, Siti (2014). *Perpajakan Teori & Kasus Edisi 4*. Jakarta : Salemba Empat

Supit, Wandha Marina, Davis Paul Elia Saerang dan Harjanto Sabijono (2014). Analisis Restitusi Pajak Pertambahan Nilai Terhadap Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *Jurnal Emba Vol.2 No.3, September 2014, Hal 159-166*

Sukardji, Untung (2014). *Pokok-Pokok Pajak Pertambahan Nilai Indonesia*. Jakarta : Rajagrafindo Persad

Sugiyono (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Cetakan ke-23. Bandung:Alfabeta

Suwarno, Indrianto Eko. (2019). *Ekonomi lesu, penerimaan pajak hanya tumbuh 2,4% hingga Mei 2019*. Diakses 21 Juni 2019, dari <https://nasional.kontan.co.id/news/ekonomi-lesu-penerimaan-pajak-hanya-tumbuh-24-hingga-mei-2019>

Sugiyono (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta

Triansyah, Hapizar dan Karona Cahya Susena (2014). Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi Wajib Pajak Dalam Pengurusan Restitusi Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bengkulu. *Jurnal Ekombis Vol.2 No.2 (2014)*

Usman, Sarah (2017). Restitution and Restitution Examination Managerial Process KPPN Value Added Tax in Manokwari. *Jurnal Nusamba Vol.2 2017, Hal. 1*

Undang-undang No.6 Tahun 1993 tentang Ketentuan Umum dan Tata Perpajakan.

Undang-undang KUP IV tentang Pengendalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran bagi Wajib Pajak yang mempengaruhi Persyaratan Tertentu

Waluyo dan Wirawan (2009). *Perpajakan Indonesia, Cetakan kedua*. Jakarta: Salemba Empat

Waluyo, (2011). *Perpajakan Indonesia, Edisi 10*. Jakarta: Salemba Empat.