

**PENGARUH PEMERIKSAAN DAN TINGKAT PELAYANAN  
RESTITUSI KELEBIHAN PEMBAYARAN PAJAK  
PERTAMBAHAN NILAI (PPN) TERHADAP TINGKAT  
KEPUASAN WAJIB PAJAK BADAN PADA KANTOR  
PELAYANAN PAJAK PRATAMA PALEMBANG  
ILIR BARAT**

**SKRIPSI**



**1620210065**

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

# STIE MULTI DATA PALEMBANG

---

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

## **PENGARUH PEMERIKSAAN DAN TINGKAT PELAYANAN RESTITUSI KELEBIHAN PEMBAYARAN PAJAK PERTAMBAHAN NILAI (PPN) TERHADAP TINGKAT KEPUASAN WAJIB PAJAK BADAN PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PALEMBANG ILIR BARAT**

**Yerimia**

**1620210065**

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pemeriksaan dan tingkat pelayanan restitusi kelebihan pembayaran pajak pertambahan nilai (PPN) terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Ilir Barat Palembang. Jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian adalah Wajib Pajak Badan yang melakukan restitusi di KPP Pratama Ilir Barat Palembang yaitu sebanyak 145 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *sampel jenuh*. Data yang digunakan berupa data primer yang diambil berdasarkan kuisisioner yang disebarakan sebanyak 145 responden. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pemeriksaan restitusi kelebihan pembayaran PPN berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak. Kemudian tingkat pelayanan restitusi kelebihan pembayaran pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak

**Kata kunci :** Pemeriksaan, Restitusi, PPN, dan Kepuasan Wajib Pajak

**STIE**  
**MIDP**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat Indonesia, pemerintahan harus fokus dalam meningkatkan kesejahteraan hidup masyarakatnya lewat pembangunan nasional, namun pemerintah juga memerlukan sumber dana yang tepat guna membiayai pembangunan dan belanja negara yaitu salah satunya dengan pemungutan pajak. Untuk menunjang pembangunan disuatu negara pajak merupakan komponen yang penting, karena pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang dominan (Hafizah, 2016).

Penerimaan Negara dari sektor pajak merupakan pendapatan yang paling utama dan terbesar sebagai sumber pendapatan dan pendanaan Negara, selain dari sektor minyak dan gas. Pendapatan dari penerimaan pajak yang berasal dari rakyat ini merupakan bukti kontribusi nyata dalam menunjang pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan. Hal ini tentunya harus menjadi perhatian pemerintah kepada masyarakat yang telah berkontribusi terhadap pembiayaan negara sudah seharusnya mendapatkan pelayanan yang baik dari pemerintah, agar terjadi hubungan yang baik dan signifikan, sehingga semakin tinggi kontribusi masyarakat dalam pembayaran pajak maka pelayanan kepada masyarakat juga harus ditingkatkan. Filosofinya adalah dari

rakyat untuk rakyat, artinya sumber pendapatan yang berasal dari kontribusi pajak rakyat digunakan untuk pembiayaan pelayanan kepada rakyat. Karena, rakyatlah yang paling besar memberikan kontribusi maka rakyatlah yang harus paling utama untuk dilayani.

Waluyo, (2011:3) menyatakan pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dipaksakan) terutang oleh wajib membayarnya menurut peraturan - peraturan umum (Undang-Undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali langsung dapat ditunjuk dan guna adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Pengertian pajak adalah sebagai suatu sumber pendapatan Negara yang berdasarkan Undang-undang Perpajakan dan peraturan yang berlaku dan dapat dipaksa penarikannya dengan tidak ada kontraprestasi secara langsung. Undang-undang Perpajakan dan peraturannya disusun dengan tujuan menciptakan keadilan dan kepastian dalam pemungutan pajak. Asas keadilan dan kepastian hukum ini harus dipegang teguh, baik dalam perundang-undangannya maupun dalam pelaksanaannya. Indonesia sebagai negara hukum telah menempatkan landasan pemungutan pajak dalam undang-undang dasarnya. Pasal 23 ayat (2) UUD 1945 menetapkan bahwa segala pajak untuk keperluan Negara harus berdasarkan undang-undang. Maka dari itu, diperlukan peran serta masyarakat dalam bentuk kesadaran dan rasa peduli untuk membayar pajak, salah satunya adalah Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

Kewajiban dalam pembayaran Pajak Pertambahan Nilai (PPN) seringkali terjadi Wajib Pajak yang keliru dalam selisih pembayaran pajak antara PPN masukan dan PPN keluaran. Berdasarkan hal tersebut, apabila dalam suatu masa pajak, pajak keluaran lebih besar dibandingkan pajak masukan, maka selisihnya merupakan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) yang harus disetor oleh Wajib Pajak. Namun apabila dalam suatu masa pajak, pajak masukan yang dapat dikreditkan nilainya lebih besar dari pada pajak keluaran, selisihnya ini merupakan kelebihan pembayaran pajak yang dikompensasikan ke masa pajak berikutnya, hal inilah yang mendasari Wajib Pajak melakukan restitusi. Wajib Pajak/Penanggung Pajak dapat melakukan pengajuan restitusi yang berupa permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak karena jumlah kredit pajak atau jumlah pajak yang dibayar nilainya lebih besar dari pada jumlah pajak yang terutang atau telah dilakukan pembayaran pajak yang tidak seharusnya terutang (dengan catatan Wajib Pajak tidak memiliki hutang pajak lain). Hal-hal yang seperti PPN kurang bayar, PPN lebih bayar, ataupun nihil adalah hal yang sering berkaitan dengan Pajak Pertambahan Nilai. Namun, dari ketiga variabel tersebut PPN lebih bayar adalah yang paling berpengaruh pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Barat khususnya pada penerimaan pajaknya, dikarenakan setiap Wajib Pajak memiliki hak untuk melakukan restitusi atas kelebihan pembayaran pajaknya. Berikut adalah jumlah target PPN yang ditetapkan oleh pemerintah dan jumlah realisasinya dapat dilihat di tabel 1.1 sebagai berikut.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Target dan Jumlah Realisasi PPN**  
**WP Badan dan OP**

<b>Tahun</b>	<b>Target</b>	<b>Realisasi</b>
2014	Rp.370,098,259,842	Rp.252,628,161,534
2015	Rp.442,193,877,487	Rp.302,450,167,398
2016	Rp.529,316,547,839	Rp.281,977,383,476
2017	Rp.687,616,355,000	Rp.322,262,977,822
2018	Rp.635,610,280,000	Rp.356,033,861,942

Sumber: KPP Palembang Ilir Barat, Tahun 2014-2018.

Dari tabel 1.1 dapat diketahui bahwa jumlah realisasi PPN setiap tahunnya tidak memenuhi jumlah target PPN yang sudah ditetapkan. Seperti pada tahun 2014 jumlah target PPN sebesar Rp 370,098,259,842 namun yang terealisasi hanya sebesar Rp.252,628,161,53. Keadaan ini terus berlanjut sampai tahun 2018, dimana target PPN nya sebesar Rp.635,610,280,000 namun yang terealisasi hanya sebesar Rp.356,033,861,942 atau tidak terealisasikan.

Adapun alasan perusahaan melakukan restitusi yaitu karena nilai pajak masukan lebih besar dari pada nilai pajak keluaran. Sehubungan dengan hal tersebut, banyak perusahaan yang mengeluhkan sulitnya proses pengajuan restitusi PPN di Ditjen Pajak. Padahal dalam pasal 17B Undang-Undang Tentang Ketentuan Umum Perpajakan (UU KUP) diatur bahwa Ditjen Pajak harus menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar (SKPLB) paling lambat 12 bulan sejak permohonan restitusi diterima secara lengkap. Apabila Ditjen Pajak tidak memberikan keputusan dalam jangka waktu tersebut maka permohonan dianggap dikabulkan, dan SKPLB diterbitkan dalam waktu paling lambat 1 (satu) bulan setelah jangka waktu berakhir. Kemudian, dalam

ayat (3) pasal tersebut diatur jika Ditjen Pajak terlambat menerbitkan SKPLB maka WP diberikan imbalan bunga sebesar 2% per bulan, di hitung sejak berakhirnya jangka waktu. Adapun jumlah Wajib Pajak yang mengajukan restitusi dan nilai lebih bayar PPN menurut Wajib Pajak dapat dilihat dalam tabel 1.2 sebagai berikut.

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Kelebihan Bayar PPN (Rupiah) tahun 2014-2016**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah WP Badan Yang Mengajukan Restitusi</b>	<b>Nilai Lebih Bayar PPN Menurut WP Badan (Dalam Rp.)</b>
2014	99	2,180,558,892
2015	99	12,324,060,166
2016	77	17,664,939,521
2017	86	7,309,470,731
2018	145	25,245,486,081

Sumber : KPP Palembang Ilir Barat, Tahun 2014-2018

Dari tabel diatas dapat diketahui jumlah Wajib Pajak yang mengajukan restitusi semakin bertambah setiap tahunnya. Pada tahun 2014 jumlah Wajib Pajak yang mengajukan restitusi sebanyak 99 Wajib Pajak, di tahun 2015, jumlah Wajib Pajak yang mengajukan restitusi masih sama seperti tahun 2014. Namun kenaikan terjadi di tahun 2016 yaitu menjadi 77 Wajib Pajak, dan kembali lagi bertambah di tahun 2017 menjadi sebanyak 86 Wajib Pajak dan di tahun 2018 jumlah Wajib Pajak yang mengajukan restitusi kembali mengalami peningkatan menjadi 145 Wajib Pajak. Hal ini menunjukkan bahwa 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.

Menurut data yang didapat dari kompas.com, peminat restitusi pajak pemeriksaan naik 200 persen. Hal ini disampaikan oleh Direktur Jenderal Pajak Kementerian Keuangan Robert Pakpahan. Kenaikan ini terlihat dalam dua bulan setelah pemberlakuan PMK Nomor 39/PMK.03/2018 tentang Tata Cara Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak. Aturan percepatan restitusi pajak yang tanpa pemeriksaan dilakukan sebagai upaya mendorong investasi dan pertumbuhan kegiatan usaha. Sebelum ada percepatan restitusi pajak, rata-rata waktu penyelesaian restitusi melalui pemeriksaan adalah 10 bulan. Namun tanpa pemeriksaan hanya diberikan kepada WP patuh, WP dengan nilai restitusi kecil, dan PKP berisiko rendah. Hal ini tentu berpengaruh ke tingkat kepuasan wajib pajak karena mereka dapat dengan sukarela melakukan restitusi pajak jika dilakukan tanpa pemeriksaan dengan syarat di atas. Berbeda halnya dengan yang dilakukan pemeriksaan restitusi untuk WP dan PKP di luar syarat diatas.

Pada senin 16 mei 2016 penyidik KPK menahan 3 orang tersangka dalam kasus pemerasan restitusi lebih bayar pajak dari PT EMDI. Ketiga tersangka itu yakni Herry Setiadji (HES) selaku supervisor tim, Indarto Catur Nugroho (ICN) selaku ketua tim, dan Slamet Riyana (SR) selaku anggota tim ketiganya bekerja sebagai pemeriksa pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kebayoran Baru III. Ketiganya melakukan pemerasan dimana berdasarkan perhitungan pajak, ada kelebihan pembayaran dari PT EMDI

sebesar 1 miliar. Ketiga tersangka ini yang pada saat itu bertugas sebagai pemeriksa pajak memaksa kepada PT EMDI untuk membayar sebesar Rp 75 juta (detiknews.com). Hal ini tentu berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak, dimana proses pemeriksaan yang seharusnya adalah pelayanan untuk wajib pajak dalam melakukan restitusi lebih bayar PPN malah dijadikan ajang pemerasan oleh petugas fiskus dalam kasus ini adalah yang bertugas sebagai pemeriksa pajak.

Masalah lain yang terjadi ialah adanya seorang Wajib Pajak yang mengeluh buruknya pelayanan petugas pajak di KPP Pratama Dua dan Tiga Jakarta Pusat. Wajib Pajak tersebut menilai petugas pajak di KPP ini lamban dalam menangani masalah yang dihadapinya dan memperlakukannya dengan tidak baik (liputan6 : 2016).

Selain itu, masalah serupa juga terjadi di KPP Pratama Ilir Timur Palembang. Ada seorang Wajib Pajak yang mengeluhkan kebiasaan petugas pajak karena sering menyalahkan para Wajib Pajak. Petugas pajak tersebut saat ditanya atau ketika mendapat keluhan dari Wajib Pajak, malah cenderung menyalahkan Wajib Pajak. Menurutnya, petugas pajak tersebut harusnya lebih ramah dan lebih bersahabat dalam menanggapi keluhan dan pertanyaan Wajib Pajak, bahkan kalau boleh dilayani dengan senyuman. (ampere.com : 2018)

Lewis dan beums yang dikutip dari Transtrianingzah (2006) menyatakan kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan (Wajib Pajak) dan mampu menyelaraskan dengan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah wujud kualitas dari tindakan dalam memberikan rasa nyamanan puas (*satisfaction*) terhadap penerimaannya (Permatasari *et al* 2015).

Kepuasan pelanggan bisa tercapai bila terjadi pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan (Darmawan, 2009, h.26). kepuasan wajib pajak mengacu pada dua variabel pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan (Kotler, 2002, h.42). Dalam upaya memenuhi harapan dan keinginan wajib pajak maka tidak terlepas dari suatu organisasi yang efektif. Maksudnya ialah tanpa ditunjang dengan sistem organisasi yang efektif, pelayanan yang memuaskan terhadap wajib pajak tidak dapat terjadi.

Hasil penelitian dalam jurnal Puji Astuti Rhayu (2016) yang berjudul Pengaruh Sosialisasi Peraturan Perpajakan, Pelayanan *Account Representative*, dan Pemeriksaan PPN LB Restitusi setelah Modernisasi Terhadap Kepuasan Wajib Pajak menyimpulkan bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak. Namun, hal tersebut bertolak belakang dengan dengan hasil yang ditemukan oleh Harijianto Sabijono (2014) yang berjudul Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Badan Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakannya menyimpulkan bahwa tidak berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat

kepuasan Wajib Pajak Badan. Hasil penelitian Icha Fajriana (2018) yang berjudul Pengaruh Pelaksanaan dan Tingkat Pelayanan Restitusi Kelebihan Pembayaran Pajak Pertambahan Nilai (PPN) Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak menunjukkan tingkat pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak, berbeda dengan hasil penelitian Yesenia (2013) yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk Terhadap Kepuasan serta Loyalitas Pelanggan *Kentucky Fried Chicken* yang menyimpulkan kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan terdapat ketidak konsistenan dalam penelitian yang di lakukan sebelumnya, oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti pemeriksaan dan tingkat pelayanan restitusi kelebihan pembayaran pajak pertambahan nilai serta untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan Wajib Pajak yang ada di Kota Palembang dan mengambil tema **“Pengaruh Pemeriksaan Dan Tingkat Pelayanan Restitusi Kelebihan Pembayaran Pajak Pertambahan Nilai (PPN) Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat”**.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

1. Apakah pemeriksaan restitusi kelebihan pembayaran pajak pertambahan nilai (PPN) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat?
2. Apakah tingkat pelayanan restitusi kelebihan pembayaran pajak pertambahan nilai (PPN) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat?
3. Apakah pemeriksaan dan tingkat pelayanan restitusi kelebihan pembayaran pajak pertambahan nilai (PPN) secara simultan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat?

## **1.3 RUANG LINGKUP PENELITIAN**

Untuk memberikan gambaran yang jelas terhadap pembahasan dan sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan, maka penulis memberikan batasan penjelasan mengenai pengaruh pemeriksaan dan tingkat pelayanan restitusi kelebihan pembayaran pajak pertambahan nilai (PPN) terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak badan. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pajak Ilir Barat Palembang dengan responden Wajib Pajak badan yang menyampaikan surat pemberitahuan tahunan pajak lebih bayar restitusi sebanyak 60 perusahaan atau badan yang menjadi responden.

#### **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh pemeriksaan restitusi kelebihan pembayaran pajak pertambahan nilai (PPN) terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat.
2. Mengetahui pengaruh tingkat pelayanan restitusi kelebihan pembayaran pajak pertambahan nilai (PPN) terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat.
3. Mengetahui pengaruh pemeriksaan dan tingkat pelayanan restitusi kelebihan pembayaran pajak pertambahan nilai (PPN) secara simultan terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat.

#### **1.5 MANFAAT PENELITIAN**

Penelitian ini bermanfaat untuk :

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini memberikan referensi dalam Ilmu Akuntansi pada umumnya, serta pada perpajakan khususnya. Selain itu, menambah wawasan dan pengetahuan mengenai permasalahan yang diteliti, yaitu tingkat kepuasan Wajib Pajak.

## 2. Manfaat Praktis

Ikut berperan dalam usaha meningkatkan kepuasan Wajib Pajak dengan cara mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak dalam penelitian ini antara lain teori kepuasan, pemeriksaan pajak, dan pelayanan perpajakan. terutama bagi daerah KPP Pratama Palembang Ilir Barat.

### 1.6 SISTEM PENULISAN

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Penulis akan membahas mengenai pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

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

Penulis akan membahas mengenai tinjauan pustaka yang terdiri dari landasan teori yang berisikan teori kepuasan, pengertian pajak, restitusi pajak, pemeriksaan pajak, pengertian kepuasan Wajib Pajak, penelitian terdahulu yang berhubungan dengan variabel kepuasan wajib pajak dan yang terahir yaitu uraian dan gambaran mengenai kerangka pemikiran dari penulis kemudian disebutkan hipotesis yang ingin di uji

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Penulis akan membahas mengenai metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain: pendekatan penelitian, objek/subjek penelitian, teknik pengambilan sampel, jenis data, definisi operasional variabel, dan teknik analisis data.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN**

Penulis akan membahas mengenai deskripsi objek penelitian, analisis data, serta pembahasan dari hasil analisis dan penelitian.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Penulis membahas tentang kesimpulan dari hasil penelitian serta memberikan saran-saran, yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan dengan hasil penelitian.



**STIE**  
**MIDP**

## DAFTAR PUSTAKA

- Agoes, Sukrisno dan Estralita Trisnawati. 2014. *Akuntansi Perpajakan Berbasis ETAP Edisi 3*. Salemba Empat, Jakarta.
- Agus, Sambodo. (2014). *Pajak Dalam Entitas Bisnis*. Salemba Empat, Jakarta.
- Darmawan, Amelia (2013). Pengaruh Pajak Kendaraan Bermotor Kota Bandung Terhadap Pendapatan Asli Daerah Provinsi Jawa Barat. *Skripsi. Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Maranatha, Bandung*.
- David Paul Elia Saerang, Harijanto Subijono, Wandha Marina Supit. (2014). Analisis Restitusi Pajak Pertambahan Nilai Terhadap Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *Jurnal EMBA Universitas Sam Ratulangi, Vol.2 No.2, 2014, Hal 159-166, Manado*.
- Djuanda dan Lubis. (2011). *Pelaporan Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah. (11 ed.)*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hafizah, Ihsanul. (2016). Pengaruh etika uang (money ethics) terhadap kecurangan pajak (tax evasion) dengan religiusitas, gender, dan materialisme sebagai variabel moderasi (Studi pada WP OP yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas di Pekanbaru). *Jurnal JOM FEKON, Vol.3 No.1 (Februari) 2016*.
- Hizkia Mulki. (2016). Pengaruh Restitusi PPN dan Ekstensifikasi Pajak Terhadap Penerimaan Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pratama Sumedang Periode 2011-2015). *Skripsi. Universitas Komputer Indonesia, Sumedang*.
- Jusmani, Rudi Qurniawan. (2016). Pengaruh Restitusi PPN Terhadap Penerimaan PPN Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat. *Skripsi. Universitas PGRI, Palembang*.
- Mardiasmo. (2013). *Perpajakan Edisi Revisi*. Penerbit Andi, Yogyakarta.

- Permatasari, Ingrid. (2013). Meminimalisasi Tax Evasion Melalui Tarif Pajak, Teknologi dan Informasi Perpajakan, Keadilan Sistem Perpajakan, dan Ketetapan Pengalokasian Pengeluaran Pemerintah (Studi Empiris pada Waajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah KPP Pratama Pekanbaru Senapelan). *Skripsi UNDIP*. Semarang
- Purwono, Herry. (2010). *Dasar-dasar Perpajakan dan Akuntansi Pajak*. Erlangga. Depok.
- Rahayu, Puji Astuti. (2016), Pengaruh Sosialisasi Peraturan Perpajakan, Pelayanan Account Representative, dan Pemeriksaan PPN LB Restitusi setelah Modernisasi Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Empiris Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung). *Jurnal Akuntansi Maranatha Universitas Katolik Parahyangan*, Vol.8 No.2, Bandung.
- Resmi, Siti, (2018). *Perpajakan: Teori dan Kasus. (edisi 9)*. Salemba Empat, Jakarta.
- Sarah dan Waode Usman. (2016), Restitution and Restitution Examination Managerial Process KPPN Value Added Tax in Manokwari. *Jurnal Nusantara Universitas Papua*, Vol.2 No.1, Manokwari.
- Suandy, Erly. (2016). *Perencanaan Pajak (edisi 6.)*. Salemba Empat. Jakarta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Alfabeta, Bandung.
- Transtrianingzah, Fia. 2006. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Cabang Solo. *Skripsi Jurusan Ekonomi Islam : STAIN Surakarta*.
- Waluyo. (2011). *Perpajakan Indonesia*. Salemba Empat, Jakarta.
- Undang-Undang Pasal 17B ayat (1) Ketentuan Umum Perpajakan
- Undang-Undang Dasar 1945 pasal 23 ayat (2) bahwa segala pajak untuk keuangan Negara ditetapkan berdasarkan undang-undang
- Sari, Elisa Valenta (2016). Masyarakat Keluhkan Administrasi Pajak Yang Berbelit. Diakses pada 16 agustus 2019. [Liputan6.com](http://Liputan6.com)
- Yuniarta, Lidya (2018). *Permintaan Restitusi Pajak Meningkat*. Diakses pada 24 Agustus 2018. [www.nasional.kontan.co.id](http://www.nasional.kontan.co.id)