



**MEKANISME PENANGANAN RESTITUSI PPN PADA PT. XYZ
(STUDI KASUS PADA KANTOR KONSULTAN PAJAK
PT. HASPRA KONSULTING)**

LAPORAN KAJIAN ILMIAH

DINA EZRA PATRICIA

2210102012

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI PROGRAM DIPLOMA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2025**



LAPORAN KAJIAN ILMIAH

LAPORAN TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Ahli Madya**

DINA EZRA PATRICIA

2210102012

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI PROGRAM DIPLOMA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Dina Ezra Patricia

NIM : 2210102012

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 06 Juni 2025

Juni 2025

Yang menyatakan,



DINA EZRA PATRICIA

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dina Ezra Patricia
NIM : 2210102012
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : D3 Akuntansi
Jenis Karya : Laporan Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya yang berjudul:

**Mekanisme Penanganan Restitusi PPN Pada PT. XYZ
(Studi Kasus Pada Kantor Konsultan Pajak PT. Haspra Konsulting)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya .

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 06 Juni 2025

Yang menyatakan,



Dina Ezra Patricia

LAPORAN TUGAS AKHIR

MEKANISME PENANGANAN RESTITUSI PPN PADA PT. XYZ (STUDI KASUS PADA KANTOR KONSULTAN PAJAK PT. HASPRA KONSULTING)

Dipersiapkan dan disusun oleh:

DINA EZRA PATRICIA
2210102012

Dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 11 Juni 2025
Dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



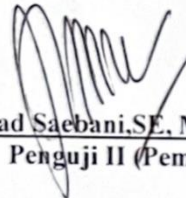
Suparna Wijaya, S.E., Ak, M.M., CPA, CTA, CLI, CSF, BKP
Ketua Penguji



Andy Setiawan, S.Pd., M.Ak
Penguji I



Dr. Amrie Firmansyah, S.E., M.M., M.Ak., M.A., M.H
Ketua Jurusan



Akhmad Saebani, SE, M.Si, CMA, CBV
Penguji II (Pembimbing)



Masripah S.E., M.S.Ak., CPSAK
Ketua Program Studi

Disahkan : Jakarta
Pada Tanggal : 11 Juni 2025

MEKANISME PENANGANAN RESTITUSI PPN PADA PT. XYZ (STUDI KASUS PADA KANTOR KONSULTAN PAJAK PT. HASPRA KONSULTING)

Oleh:
Dina Ezra Patricia

ABSTRAK

Kajian ilmiah ini merupakan studi kasus dalam penanganan restitusi Pajak Pertambahan Nilai (PPN) pada PT XYZ oleh Kantor Konsultan Pajak PT Haspra Konsulting, mulai dari menganalisis sampai dengan tahap penyelesaiannya. Kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif melalui prosedur wawancara kepada para praktisi pajak yang terlibat sehingga memperoleh pemahaman yang mendalam. Data yang diperoleh kemudian dianalisis sesuai dengan regulasi perpajakan yang berlaku. Hasil kajian menunjukkan bahwa mekanisme restitusi yang diterapkan PT Haspra Konsulting telah sesuai dengan peraturan perpajakan, khususnya PMK No. 209/PMK.03/2021 dan UU HPP. Proses ini dilaksanakan secara sistematis melalui tim internal berjenjang, penyusunan dokumen lengkap, dan komunikasi proaktif dengan pihak Kantor Pelayanan Pajak. Efektivitas dan efisiensi restitusi tercermin dari penyelesaian dalam waktu 4–5 bulan secara aktif. Namun, masih ditemukan hambatan eksternal seperti keterlambatan administrasi oleh otoritas pajak, ketidakkonsistenan pemeriksaan, serta belum optimalnya digitalisasi dalam proses pemeriksaan. Kajian ini menegaskan kembali pentingnya peran konsultan pajak sebagai mediator profesional dalam menjembatani Wajib Pajak dan otoritas pajak. Kombinasi antara kepatuhan prosedural, dokumentasi yang rapi, dan komunikasi yang intensif menjadi kunci keberhasilan dalam proses restitusi. Implikasi praktis dari studi ini memberikan rekomendasi bagi peningkatan efektivitas layanan restitusi, baik bagi konsultan pajak maupun otoritas fiskal.

Kata Kunci: Restitusi PPN, Konsultan Pajak, PT Haspra Konsulting, Kepatuhan Pajak, Efisiensi Administrasi

***Mechanism of Handling VAT Refunds at PT. XYZ
(Case Study at the Tax Consulting Firm PT. Haspra Konsulting)***

By:
Dina Ezra Patricia

ABSTRACT

This scientific study is a case analysis of the Value Added Tax (VAT) restitution process at PT XYZ, managed by the Tax Consulting Firm PT Haspra Konsulting, covering all stages from initial analysis to resolution. The study adopts a qualitative approach through interviews with tax practitioners involved in the case, enabling a deep understanding of the process. The collected data were analyzed in accordance with applicable tax regulations. The findings indicate that the restitution mechanism implemented by PT Haspra Konsulting aligns with current tax laws, particularly Regulation No. 209/PMK.03/2021 and the Harmonized Tax Law (UU HPP). The process was carried out systematically by a tiered internal team, with comprehensive documentation and proactive communication with the Tax Office. The restitution was completed efficiently within 4–5 months. However, some external obstacles were identified, such as administrative delays by tax authorities, inconsistent audits, and suboptimal digitalization in the audit process. This study reaffirms the crucial role of tax consultants as professional mediators between taxpayers and tax authorities. A combination of procedural compliance, thorough documentation, and intensive communication is key to successful restitution. The practical implications of this study offer recommendations for improving the effectiveness of restitution services, both for tax consultants and fiscal authorities.

Keywords: VAT Refund, Tax Consultant, PT Haspra Konsulting, Tax Compliance, Administrative Efficiency

PRAKATA

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan kasih dan karunia-Nya yang tiada akhir sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul "MEKANISME PENANGANAN RESTITUSI PPN PADA PT. XYZ (STUDI KASUS PADA KANTOR KONSULTAN PAJAK PT HASPRA KONSULTING) ". Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.) pada Program Studi D3 Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta. Penyusunan tugas akhir ini memberikan pengalaman yang sangat berarti bagi penulis dalam memadukan teori yang diperoleh selama perkuliahan dengan praktik nyata di lapangan, khususnya dalam ranah perpajakan.

Melalui studi ini, penulis memperoleh pemahaman yang lebih utuh mengenai proses restitusi pajak serta peran konsultan pajak dalam penanganan kasus-kasus terkait. Keberhasilan penyusunan tugas akhir ini tentunya tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan kontribusi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan apresiasi dan rasa terima kasih yang mendalam kepada:

1. Diri sendiri, atas usaha dan ketekunan dalam menjalani perkuliahan selama enam semester sampai kepada tahap mengerjakan tugas akhir ini.
2. Orang tua dan keluarga tercinta, atas kasih, doa, dan dukungan moral dan materil yang terus mengiringi setiap langkah penulis, menjadi sumber semangat yang tiada ternilai.
3. Bapak Akhmad Saebani, SE, M.Si, CMA, CBV, selaku dosen pembimbing, yang telah membimbing dengan teliti, penuh kesabaran dan memberikan arahan serta masukan yang konstruktif sepanjang proses penulisan tugas akhir ini.
4. Seluruh dosen Program Studi D3 Akuntansi UPN "Veteran" Jakarta, yang telah berbagi ilmu, wawasan, dan pengalaman selama masa studi, menjadi landasan yang kuat bagi penulis dalam menulis karya ini.

5. Pimpinan dan segenap staf Kantor Konsultan Pajak PT Haspra Consulting, yang telah memberikan kesempatan dan dukungan dalam pelaksanaan kegiatan magang dan juga studi ini, khususnya kepada:

- Bapak Dr. Ricky R Hasibuan, SE., Ak., CA., SH., MH., BKP, selaku Direktur Utama PT Haspra Consulting,
- Ibu Hari Wulan Fitri Khoiroh Ummah, SE, selaku Manager Tax PT Haspra Consulting,
- Bapak Sigit Suharno, selaku Senior Tax PT Haspra Consulting.

Atas segala bantuan dan kerjasama yang sangat berarti selama wawancara dan pengumpulan data berlangsung.

6. Teman-teman mahasiswa D3 Akuntansi UPN “Veteran” Jakarta, atas kebersamaan, saling mendukung dan semangat belajar bersama yang begitu membangun selama masa kuliah.

7. Kepada Wildan Abdilah yang senantiasa mendampingi penulis dalam suka maupun duka, terima kasih atas doa dan semangat yang diberikan telah menjadi motivasi yang berarti selama proses penyusunan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih memiliki berbagai kekurangan, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi mahasiswa, praktisi, serta masyarakat dan pihak-pihak yang berkepentingan dalam bidang perpajakan, khususnya terkait mekanisme dan pelaksanaan restitusi PPN di lingkungan konsultan pajak.

Jakarta, 06 Juni 2025



Dina Ezra Patricia

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
ABSTRACT.....	v
ABSTRAK	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
BERITA ACARA UJIAN.....	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Tujuan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
II.1 Restitusi Pajak Pertambahan Nilai (PPN)	8
II.2 Mekanisme Restitusi Pajak Pertambahan Nilai (PPN).....	9
II.3 Peran Kantor Konsultan Pajak dalam Proses Restitusi	11
II.4 Kendala dalam Proses Restitusi Pajak.....	12
BAB III METODOLOGI PENULISAN.....	14
III.1 Pemilihan Kasus.....	14
III.2 Sumber Data.....	15
III.3 Pengolahan Data.....	16
BAB IV PEMBAHASAN.....	20
IV.1 Mekanisme Proses Restitusi PPN pada PT. XYZ.....	20
IV.1.1 Pengertian dan Ruang Lingkup Restitusi PPN pada PT. XYZ.....	20
IV.1.2 Riwayat Permohonan Restitusi PPN PT. XYZ.....	20
IV.1.3 Pihak-Pihak yang Terlibat dan Koordinasi Internal PT. Haspra Konsulting	23

IV.1.4 Rata-Rata Durasi Penyelesaian Permohonan.....	23
IV.1.5 Pelaksanaan Restitusi PPN oleh PT Haspra Konsulting.....	24
IV.1.6 Tahapan Pelaksanaan Restitusi PPN pada PT. XYZ oleh PT Haspra Konsulting.....	25
IV.1.7 Validasi Data melalui Triangulasi Dokumen.....	43
IV.2 Analisis Permasalahan Umum dan Pendekatan Penyelesaiannya	44
IV.2.1 Klasifikasi Permasalahan Umum dari Sisi Internal (Haspra) & Eksternal (Otoritas Pajak)	44
IV.2.2 Strategi dan Pendekatan Penyelesaian Permasalahan.....	45
IV.3 Kesesuaian Temuan dengan Ketentuan Perpajakan yang Berlaku	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	48
V.1 Kesimpulan	48
V.2 Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA	51
RIWAYAT HIDUP.....	55
LAMPIRAN.....	56

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tahapan Analisis Data	18
Tabel 2. Daftar Pertanyaan Wawancara.....	24
Tabel 3. Klasifikasi Permasalahan Umum dalam Praktik Restitusi PPN	43
Tabel 4. Strategi dan Pendekatan Penyelesaian Permasalahan	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. SPT Masa April PT. XYZ Tahun 2024.....	26
Gambar 2. SPT Masa Mei PT. XYZ Tahun 2024.....	27
Gambar 3. SPT Masa Juni PT. XYZ Tahun 2024	28
Gambar 4. Surat Pemberitahuan Pemeriksaan	30
Gambar 5. Surat Berita Acara Pemberian Keterangan.....	31
Gambar 6. Surat Tanda Terima Penyerahan Dokumen	32
Gambar 7. Surat Pemberitahuan Hasil Pemeriksaan.....	33
Gambar 8. Surat Tanggapan Hasil Pemeriksaan.....	34
Gambar 9. Surat Permohonan Penerbitan SPMKP	36
Gambar 10. Surat Permohonan Penerbitan SPMKP (2)	36
Gambar 11. Surat Permohonan Penerbitan SPMKP (3)	37
Gambar 12. SKPLB	38
Gambar 13. SKPLB (2).....	39
Gambar 14. SPMKP.....	40
Gambar 15. SPMKP (2)	41
Gambar 16. Diagram Alur Restitusi PPN	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Berita Acara Wawancara PT Haspra Konsulting	56
Lampiran 2. Formulir Persetujuan Judul Tugas Akhir.....	57
Lampiran 3. Kartu Monitoring Tugas Akhir.....	58
Lampiran 4. Lembar Perbaikan Ujian Tugas Akhir.....	59
Lampiran 5. Lembar Perbaikan Ujian Tugas Akhir (Lanjutan).....	60
Lampiran 6. Lembar Perbaikan Ujian Tugas Akhir (Lanjutan).....	61
Lampiran 7. Lembar Perbaikan Ujian Tugas Akhir (Lanjutan).....	62
Lampiran 8. Dokumen Hasil Turnitin.....	63
Lampiran 9. Dokumen Hasil Turnitin (Lanjutan).....	64
Lampiran 10. Dokumen Hasil Turnitin (Lanjutan).....	65
Lampiran 11. Dokumen Hasil Turnitin (Lanjutan).....	66
Lampiran 12. Dokumen Hasil Turnitin (Lanjutan).....	67
Lampiran 13. Dokumen Hasil Turnitin (Lanjutan).....	68
Lampiran 14. Dokumen Hasil Turnitin (Lanjutan).....	69