

BAB IV

SIMPULAN

1. Pelaksanaan pengembalian pendahuluan di KPP Pratama Lubuk Pakam sudah dilakukan berdasarkan PMK Nomor 39/PMK.03/2018 tentang Tata Cara Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak di KPP Pratama Lubuk Pakam. Dari tahun 2018 sampai dengan 23 Mei 2021 prosedur pelaksanaan pengembalian pendahuluan melibatkan 3 seksi. Pertama, seksi pelayanan yang menjadi pintu awal masuknya permohonan. Kedua, seksi Waskon I pelayanan yang secara keseluruhan memiliki peranan yang lebih banyak hingga menerbitkan produk hukum berupa SKPPKP. Ketiga adalah seksi pemeriksaan yaitu bertugas melakukan pemeriksaan atas permohonan yang ditolak menggunakan mekanisme penelitian dan akan menerbitkan produk hukum berupa SKPLB. Per tanggal 24 Mei 2021 peranan Waskon I dalam pelaksanaan pengembalian pendahuluan dipindahtangankan kepada seksi penyuluhan. Pada KPP Pratama Lubuk Pakam wajib pajak yang mengajukan pengembalian pendahuluan hanya wajib pajak dengan kriteria tertentu. Sejak tahun 2018-

2021 belum ada dilakukan penetapan atas wajib pajak patuh dan PKP Risiko Rendah.

2. Dalam pelaksanaan pengembalian pendahuluan KPP Pratama Lubuk Pakam menjumpai beberapa kendala seperti berikut.
 - a) Bukti potong tidak terbaca oleh sistem sehingga seolah-olah lawan transaksi wajib pajak belum melaporkan bukti potong tersebut.
 - b) Wajib pajak tidak melakukan *update* data, sehingga petugas pajak mengalami kesulitan untuk menghubungi wajib pajak.
 - c) Wajib pajak tidak responsif dalam menanggapi surat yang dikirim oleh petugas pajak.
 - d) Wajib pajak yang sering salah centang di SPT dalam menentukan jenis wajib pajak karena kurangnya pengetahuan wajib pajak.
3. Upaya yang dilakukan oleh KPP Pratama Lubuk Pakam dalam menangani kendala yang muncul dalam pelaksanaan pengembalian pendahuluan adalah:
 - a) Bukti potong yang tidak terkonfirmasi pada sistem dapat dilacak secara manual melalui aplikasi PKPM, namun cara tersebut akan memakan waktu yang lebih lama.
 - b) Petugas pajak terus mengingatkan wajib pajak agar sedapat mungkin dapat melakukan *update* data untuk kemudahan bersama.
 - c) Petugas pajak mengusahakan agar dapat menyampaikan alasan penolakan dilakukan berdasarkan ketentuan undang-undang

perpajakan yang berlaku. Oleh karena itu, perlu adanya kerja sama anatar petugas pajak dan wajib pajak.

- d) Untuk dapat memberikan edukasi kepada wajib pajak, KPP Pratama Lubuk Pakam menyediakan fasilitas *help desk* yang akan memberikan penjelasan ketentuan perpajakan yang berlaku dan tata cara pengisian SPT.