

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan hasil analisis atas penerapan ketentuan penyelesaian kelebihan pembayaran pajak di KPP Penelitian ini dilakukan untuk menjawab 3 rumusan masalah, yaitu pelaksanaan, hambatan, dan upaya mengatasi hambatan terkait penyelesaian pengembalian kelebihan pembayaran pajak di KPP Pratama Jakarta Kebon Jeruk Satu. Berdasarkan pembahasan pada bab III, maka kesimpulan yang dapat ditarik adalah sebagai berikut :

1. Proses penyelesaian pengembalian kelebihan pembayaran pajak di KPP Pratama Jakarta Kebon Jeruk Satu berjalan dengan efisien sesuai ketentuan yang berlaku. Dalam hal pengembalian pendahuluan, koordinasi antar petugas pelaksana semakin praktis dan cepat karena keseluruhan tahap penyelesaian permohonan dilakukan dalam satu unit yaitu Seksi Pelayanan. Pasalnya, peran *Account Representative* Seksi Pengawasan dan Konsultasi 1 dalam penelitian permohonan restitusi dialihkan kepada Fungsional Penyuluh Pajak. Dengan ketentuan baru, risiko keterlambatan penyelesaian pengembalian kelebihan pembayaran dapat diminimalisir karena pendistribusian dokumen yang semakin cepat membuat permohonan dapat segera ditindaklanjuti oleh petugas.

2. Sistem administrator atas proses penyelesaian pengembalian kelebihan pembayaran pajak yang baru memiliki sistem internal kontrol yang lebih lemah daripada sistem sebelumnya. Pengendalian atau monitoring yang dilakukan oleh Kepala Seksi Pelayanan dan Pelaksana Seksi Pelayanan masih bersifat administratif atau ketentuan formal. Sayangnya pengawasan dari segi substantif yang sebelumnya dilakukan oleh *Account Representative* Seksi Pengawasan dan Konsultasi 1 tidak terdapat dalam sistem yang baru. Hal ini dikarenakan Fungsional Penyuluh Pajak, yang menggantikan peran *Account Representative* Seksi Pengawasan dan Konsultasi 1, tidak memiliki fungsi pengawasan melainkan penyuluhan dan pelayanan saja. Selain itu, pihak yang memberi otorisasi dengan pihak yang mengerjakan tidak boleh berada dalam satu unit yang sama. Pemisahan tugas tersebut merupakan salah satu bentuk dari manajemen risiko. Namun saat ini, baik pemberi otorisasi (Kepala Seksi) maupun pelaksana (Fungsional Penyuluh Pajak dan Pelaksana Seksi Pelayanan) merupakan Seksi Pelayanan.
3. Upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi kelemahan sistem penyelesaian pengembalian kelebihan pembayaran pajak yang baru adalah menciptakan manajemen risiko yang lebih baik. Dari sisi pemisahan tugas, fungsi pengawasan terhadap pemberian restitusi dengan fungsi pelayanan perlu dipisahkan unit pelaksanaannya. Sedangkan dari sisi verifikasi internal, melakukan pemeriksaan atas pengembalian pendahuluan dalam jangka waktu 2 sampai 3 tahun setelah restitusi diberikan. Upaya lainnya adalah

menerapkan pengendalian internal terkait restitusi pajak yang lebih memadai oleh Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal baik dari segi kuantitas maupun kualitas pengawasan.