

ABSTRAK

Orientasi pengembangan Direktorat Jenderal Pajak (DJP), sebagai organisasi pelayanan publik, ke depan adalah memperbaiki kualitas sistem pelayanan kepada Wajib Pajak dengan memberikan banyak kemudahan dalam urusan perpajakan. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan tersebut adalah dengan menggunakan sistem layanan *on-line*, termasuk di dalamnya adalah sistem Monitoring Pelaporan Pembayaran Pajak (MP3) secara *on-line*. Sistem MP3 merupakan sistem yang digunakan DJP dalam mengakses data-data pembayaran pajak secara *on-line*. Menurut pihak DJP, banyak manfaat dan kelebihan yang dimiliki oleh sistem MP3. Berbagai manfaat dan kelebihan ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh DJP dan kepatuhan Wajib Pajak.

Penerapan sistem *on-line* ini sebagai suatu sistem baru akan membawa kepada arah yang lebih baik, salah satunya diharapkan dapat membawa perubahan yang lebih baik bagi pelaksanaan restitusi Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Dalam penelitian ini, proses restitusi dibedakan menjadi dua, yaitu proses restitusi sebelum adanya sistem *on-line* ini dan proses restitusi dengan menggunakan sistem *on-line*. Hal ini dikarenakan peneliti ingin mengetahui prosedur dan manfaat diterapkannya sistem *on-line* khususnya pada proses restitusi Pajak Pertambahan Nilai.

Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif. Obyek penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Kediri. Metode analisis data yang digunakan adalah dengan teknik yang bersifat deskriptif.

Setelah melakukan penelitian, didapat keputusan bahwa sistem *on-line* ini dapat membawa perubahan yang lebih baik khususnya pada proses restitusi Pajak Pertambahan Nilai. Perubahan-perubahan yang lebih baik tersebut terletak pada tidak perlunya melakukan konfirmasi secara manual, sehingga dapat memberikan pengaruh-pengaruh positif lainnya.

Kata kunci : Pajak Pertambahan Nilai (PPN), sistem Monitoring Pelaporan Pembayaran Pajak (MP3) secara *on-line*, restitusi PPN, Pajak Masukan, Pajak Keluaran, Faktur Pajak, sistem konfirmasi, *credit method*.