

## Analisis Pelaksanaan Pengembalian PPN untuk Turis Asing (*Vat Refund*)

Aditya Putra Pramana

Mochammad AL Musadieg

Rosalita Rachma Agusti

( PS Perpajakan, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya,  
[105030400111039@mail.ub.ac.id](mailto:105030400111039@mail.ub.ac.id). )

### Abstract

*Implementation of VAT Refund is closely related to Indonesian tourism, because according to Law No. 42 of 2009 Article 16E paragraph 1 and Regulation Directorate General of Taxation Number PER-28 / PJ / 2013 article 1, paragraph 1 stated that the target recipients of services VAT Refund This is the private holders of foreign passports and the majority of private holders of foreign passports are foreign tourists who come to Indonesia for a tour. The purpose of this study is 1) To know implementation of VAT Refund in Indonesia, especially in the area of KPP Sidoarjo North, 2) To determine what factors are emerging during the implementation of the rules of VAT Refund is 3) To know the realization of VAT Refund spending.*

*The type of research in this research is descriptive approach used in this study is a qualitative approach. The results showed that the increase in the number of transactions VAT Refund in Indonesia from April 1<sup>st</sup> 2010 until November 2013 is still low, it can be seen from the number of applications and the number of applications approved.*

**Keywords:** *Refund of VAT to Foreign Tourists*

### Abstrak

Penerapan *VAT Refund* ini berkaitan erat dengan pariwisata Indonesia, karena menurut Undang-Undang Nomor 42 Tahun 2009 pasal 16E ayat 1 dan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-28/PJ/2013 pasal 1 ayat 1 disebutkan bahwa sasaran penerima layanan *VAT Refund* ini adalah orang pribadi pemegang paspor luar negeri dan mayoritas orang pribadi pemegang paspor luar negeri adalah turis asing yang datang ke Indonesia untuk berwisata. Tujuan penelitian ini yaitu 1) Untuk mengetahui pelaksanaan *VAT Refund* di Indonesia khususnya di wilayah KPP Sidoarjo Utara 2) Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang muncul selama pelaksanaan peraturan *VAT Refund* ini 3) Untuk mengetahui realisasi pengeluaran *VAT Refund*.

Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perkembangan jumlah transaksi *VAT Refund* di Indonesia dari 1 April 2010 sampai bulan November 2013 masih kecil, hal ini terlihat dari jumlah permohonan dan jumlah permohonan yang disetujui.

**Kata Kunci:** *Pengembalian PPN untuk Turis Asing*

### PENDAHULUAN

Pajak Pertambahan Nilai merupakan Pajak pusat dimana pengawasannya dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak. PPN dikenakan atas konsumsi Barang Kena Pajak (BKP) dan Jasa Kena Pajak (JKP) yang dilakukan orang pribadi, perusahaan, maupun pemerintah di dalam daerah pabean (Marsyahrul, 2005:116). Dalam Undang-undang Nomor 42 Tahun 2009 memberikan hak dalam melaksanakan dan memenuhi kewajiban perpajakan. Salah satu hak tersebut adalah hak untuk melakukan kompensasi atau restitusi. Restitusi dapat diajukan terhadap semua jenis pajak. Restitusi Pajak Pertambahan Nilai diartikan sebagai pengembalian Pajak Pertambahan Nilai karena jumlah Pajak Masukan melebihi Pajak Keluaran.

Dalam Undang-undang Nomor 42 Tahun 2009 tentang Pajak Pertambahan Nilai, diatur hal baru tentang adanya ketentuan restitusi Pajak Pertambahan Nilai (PPN) bagi turis asing atas PPN yang sudah dibayar untuk pembelian barang kena pajak yang akan dibawa ke luar Indonesia. Ketentuan ini diatur dalam Pasal 16E ayat (1) sampai dengan ayat (5). Ketentuan ini merupakan refleksi dari prinsip destinasi, bahwa PPN dikenakan di tempat tujuan barang atau jasa akan dikonsumsi. Maka dari itu Direktorat Jenderal Pajak sebagai pelaksana kebijakan di bidang perpajakan membuat Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-20/PJ/2010 yang pada 1 April 2010 mulai menetapkan peraturan tentang layanan *Value Added Tax (VAT Refund)* di Indonesia. *VAT Refund* ini merupakan salah satu fasilitas atau

layanan yang menonjol dalam beberapa tahun terakhir mulai dari tahun 2010 hingga 2015. Setiap turis yang belanja di Indonesia mendapat restitusi pajak dari pemerintah Indonesia apabila melakukan pembelian Barang Kena Pajak di Indonesia, yang kemudian dibawa ke luar daerah pabean atau luar negeri. Latar belakang diterapkannya peraturan *VAT Refund* di Indonesia adalah untuk meningkatkan jumlah kunjungan wisata ke Indonesia

Penerapan *VAT Refund* ini berkaitan erat dengan pariwisata Indonesia, karena menurut Undang-Undang Nomor 42 Tahun 2009 pasal 16E ayat 1 dan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-28/PJ/2013 pasal 1 ayat 1 disebutkan bahwa sasaran penerima layanan *VAT Refund* ini adalah orang pribadi pemegang paspor luar negeri dan mayoritas orang pribadi pemegang paspor luar negeri adalah turis asing yang datang ke Indonesia untuk berwisata, maka erat kaitannya antara *VAT Refund* dengan potensi pariwisata Indonesia. Dalam hal daya saing pariwisata di antara negara ASEAN yang dilansir *World Economic Forum* tahun 2013, maka posisi Indonesia terus merangkak naik setiap tahunnya.

Sampai akhir tahun 2014 jumlah wisatawan mancanegara (wisman) yang datang ke Indonesia berjumlah 9.435.411. Selain itu pengeluaran yang mereka habiskan di Indonesia juga meningkat dari US\$1.133,81 ditahun 2012 menjadi US\$1.142,24 per orang per kunjungan tahun 2013. (Badan Pusat Statistik, 2015). Di negara-negara lain seperti negara Uni Eropa, Inggris, Turki, negara ASEAN seperti Thailand dan Singapura, *VAT Refund* telah lama diterapkan. Indonesia saat ini telah ikut serta menjadi bagian dari negara-negara yang menerapkan insentif *VAT Refund* bagi turis asing (Budiarto, 2015). Penerapan *VAT Refund* di Indonesia merupakan sebuah kemajuan bagi dunia pariwisata, namun penerapannya masih sangat jauh dari sempurna. Oleh karena itu, Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak dan Kementerian Keuangan melalui Keputusan Menteri Keuangan juga terus memperluas layanan *VAT Refund* di Indonesia dengan cara menambah counter pada bandara-bandara di Indonesia.

Bandara Juanda menjadi salah satu gerbang kedatangan wisatawan asing yang akan berkunjung ke Indonesia khususnya Jawa Timur. Saat ini Bandara Juanda merupakan salah satu dari 5 bandara besar di Indonesia yang menyediakan *counter VAT Refund* untuk turis asing. Bandara Juanda berada dalam kawasan KPP Pratama Sidoarjo Utara dalam pelayanan administrasi perpajakannya, termasuk dalam hal *VAT Refund*. Keberadaan Bandara Juanda menjadi jalur lalu lintas

angkutan udara yang memberikan peluang untuk mengembangkan potensi perpajakan.

## KAJIAN PUSTAKA

Menurut Soemahamidjaja (1964) dalam Suandy (2011:9) mengatakan bahwa "pajak adalah iuran wajib, berupa uang atau barang, yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum". Menurut Mulyono (2008:4) mendefinisikan Pajak Pertambahan Nilai sebagai berikut: "Pajak Pertambahan Nilai atau *Value Added Tax (VAT)* merupakan Pajak Penjualan yang dipungut atas dasar nilai tambah yang timbul pada setiap transaksi. Nilai tambah adalah setiap tambahan yang dilakukan penjual atas barang atau jasa yang dijual, karena pada prinsipnya setiap penjual menghendaki adanya tambahan tersebut yang bagi penjual merupakan keuntungan".

Dalam rangka menarik wisatawan asing untuk berkunjung ke Indonesia, maka kepada mereka diberikan insentif perpajakan, dimana insentif tersebut dinamakan *VAT Refund* yang berupa pengembalian Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) yang sudah dibayar atas pembelian Barang Kena Pajak di Indonesia yang kemudian dibawa oleh orang pribadi tersebut keluar Daerah Pabean. *VAT Refund* dilakukan pada tanggal keberangkatan keluar negeri sesaat sebelum meninggalkan Indonesia.

Pemberian intensif pajak melalui pengembalian Pajak Pertambahan Nilai Barang Bawaan Orang Pribadi Pemegang Paspor Luar Negeri yang telah terkandung dalam undang-undang Nomor 42 Tahun 2009 perubahan ketiga atas undang-undang Nomor 8 Tahun 1983 tentang Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa dan Penjualan atas Barang Mewah Pasal 16E yang berbunyi: "PPN dan PPnBM yang sudah dibayarkan atas pembelian BKP yang dibawa keluar daerah pabean oleh Orang Pribadi Pemegang Paspor Luar Negeri dapat diminta kembali" dan dipertegas oleh Peraturan Menteri Keuangan Nomor 100/PMK.03/2013 perubahan kedua atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 76/PMK.03/2010 tentang tata cara pengajuan dan penyelesaian permintaan kembali Pajak Pertambahan Nilai Barang Bawaan Orang Pribadi Pemegang Paspor Luar Negeri, dimana yang dimaksud Orang Pribadi adalah orang pribadi yang memiliki paspor yang diterbitkan oleh negara lain.

Atas pelaksanaan pembayaran *VAT Refund* yang dilakukannya, Direktorat Jenderal Pajak membuat laporan sesuai peraturan perundang-undangan. Laporan disusun dan diselenggarakan secara terpisah dari

penyelenggaraan laporan realisasi penerimaan perpajakan yang bersifat umum. Direktur Jenderal Pajak sesuai tugas dan fungsinya bertindak selaku Kuasa Pengguna Anggaran atas realisasi *VAT Refund*. Kuasa Pengguna Anggaran, sesuai peraturan perundang-undangan, berkewajiban menyampaikan Pertanggungjawaban atas pengelolaan uang dalam rangka pelaksanaan pembayaran pengembalian Pajak Pertambahan Nilai. Pertanggungjawaban disusun dalam suatu Laporan Pertanggungjawaban Penyelenggaraan Pembayaran *VAT Refund*.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah deskriptif. Istilah deskriptif berasal dari kata "*to describe*" yang berarti memaparkan atau menggambarkan suatu hal. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi, situasi, peristiwa, kegiatan, dan hal-hal lain, kemudian hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian secara lugas dan apa adanya (Arikunto, 2010:3). Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui dan mengevaluasi pelaksanaan peraturan *VAT Refund* untuk turis asing, khususnya di wilayah Bandara Internasional Juanda yang menjadi wilayah KPP Sidoarjo Utara apakah sudah sesuai dengan peraturan yang ada, untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang muncul selama pelaksanaan peraturan *VAT Refund* ini diterapkan di Bandara Internasional Juanda yang menjadi wilayah KPP Sidoarjo Utara, serta realisasi pengeluarannya. Lokasi penelitian adalah KPP Sidoarjo Utara yang beralamat di Jalan Pahlawan No. 55, Sidoarjo. Teknik analisis data ini juga mengikuti konsep yang diberikan Miles dan Huberman (1984:15-21) yang mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus pada setiap tahapan penelitian sehingga sampai tuntas dan datanya sampai jenuh., analisis data dalam Miles dan Huberman (1984) memiliki tiga proses, yaitu: 1) Reduksi data, 2) Penyajian data dan 3) Penarikan kesimpulan dan verifikasi

## HASIL DAN PEMBAHASAN PEMBAHASAN

Hasil analisis data dan pembahasan yang dilakukan dapat diuraikan sebagai berikut:

### 1. *VAT Refund* di Indonesia

Banyak orang Indonesia masih asing terhadap program *VAT Refund*, namun di negara lain program ini sudah lama diterapkan, Indonesia baru menerapkan program ini selama 5 tahun sejak pertama kali diterapkan pada 1 April 2010, dimana tempat yang pertama kali menerapkan ini adalah Bandara Internasional Soekarno Hatta dan Bandara Internasional I

Gusti Ngurah Rai. Berdasarkan penyajian data diketahui bahwa pada awalnya program ini masih dalam taraf uji coba dan toko ritel yang menyediakan faktur *VAT Refund* masih harus ditunjuk oleh Dirjen Pajak, namun setelahnya minat para toko untuk menyediakan faktur *VAT Refund* meningkat diiringi juga niat Dirjen Pajak untuk mengembangkan program ini maka diperluaslah menjadi 5 bandara yang menyediakan layanan *VAT Refund*, Bisa dilihat bahwa sebenarnya minat para pengusaha toko ritel maupun pemerintah dalam upaya mengembangkan program ini cukup besar dikarenakan program ini nantinya akan menjadi salah satu promosi bagi pemerintah dalam rangka meningkatkan kunjungan dan belanja turis asing di Indonesia.

### 2. Realisasi *VAT Refund* di Indonesia

Realisasi *VAT Refund* di Indonesia berdasarkan penyajian data yang dijabarkan pada tahun 2010-2013 masih belum merata permohonannya, ini bisa dilihat hanya Bandara Internasional Soekarno Hatta dan Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai saja yang tinggi permohonan dan realisasi pengeluarannya. Salah satu yang menjadi penyebab belum meratanya permohonan dikarenakan tingginya batas minimal belanja yang ditetapkan pemerintah senilai Rp 5.000.000 kepada turis asing agar bisa mendapatkan *VAT Refund*. Dibandingkan negara-negara lain Indonesia menjadi salah satu negara yang menerapkan batas minimal belanja yang tinggi kepada turis asing, alangkah baiknya jika batas minimal belanja diturunkan agar minat turis asing untuk melakukan *VAT Refund* semakin tinggi dan berdampak kepada tingginya jumlah kunjungan dan belanja di Indonesia.

### 3. Pelaksanaan *VAT Refund* di Bandara Juanda

Berdasarkan dari penyajian data yang telah dijabarkan *VAT Refund* pertama kali diterapkan di Bandara Internasional Juanda yang menjadi wilayah KPP Pratama Sidoarjo Utara pada 25 Agustus 2011. Bisa dilihat dari awal diterapkan pada Agustus 2011 sampai bulan Agustus 2015 bahwa realisasi pengeluaran *VAT Refund* di Bandara Internasional Juanda terbilang kecil. Sejak tahun 2011 hingga 2014 total realisasinya hanya Rp 9.518.215 sedangkan tahun 2015 ini dimana sampai bulan Agustus realisasi pengeluarannya mencapai Rp 11.409.552. Berarti ada faktor-faktor yang menjadi penghambat *VAT Refund* di Bandara Juanda yang membuat turis asing enggan untuk melakukan refund saat akan pulang ke negara asalnya.

### 4. Faktor-faktor Pendukung *VAT Refund* di Bandara Juanda

a. Aplikasi sistem

Ada faktor-faktor yang dapat mendukung pelaksanaan suatu program atau peraturan, dalam kaitannya dengan pelaksanaan *VAT Refund* pada Bandara Internasional Juanda maka salah satu faktor yang mendukung adalah pengaplikasian sistem. Penggunaan suatu sistem akan sangat membantu dan berguna dalam hal kehidupan sehari-hari terutama pekerjaan, karena dengan adanya sistem yang terbentuk dan berjalan dengan baik akan diperoleh hasil yang baik pula. Dalam kaitannya dengan *VAT Refund* Dirjen Pajak telah memiliki suatu sistem yang mengkoordinasikan kelima bandara dengan server yang berpusat di Jakarta. Pengaplikasian sistem ini dirasa mudah dan sangat membantu petugas dalam melaksanakan pelayanan yang maksimal terhadap turis asing yang akan melakukan *VAT Refund*.

b. Petugas yang terlatih

Berdasarkan dari penyajian data yang dijabarkan salah satu faktor yang mendukung pelaksanaan *VAT Refund* pada Bandara Internasional Juanda adalah petugas yang terlatih. Menurut penjelasan Bapak Indra Wahyu selaku Petugas Unit Pelayanan Restitusi PPN/*VAT Refund* bahwa Kanwil DJP Jawa Timur II maupun KPP Pratama Sidoarjo Utara telah memiliki petugas-petugas yang terlatih dalam mengoperasikan sistem, keterampilan berbahasa Inggris maupun dalam melakukan pelayanan secara maksimal. Dilihat dari sisi sumber daya manusia maka tidak ada lagi yang perlu dikhawatirkan dalam kaitan pelaksanaan *VAT Refund* pada Bandara Internasional Juanda.

## 5. Faktor-faktor Penghambat *VAT Refund* di Bandara Juanda

a. Sistem *server down*

Ada faktor-faktor yang dapat menghambat pelaksanaan suatu program atau peraturan, dalam kaitannya dengan pelaksanaan *VAT Refund* pada Bandara Internasional Juanda maka salah satu faktor yang menghambat adalah sistem *server down*. Menurut penjelasan Bapak Indra Wahyu bahwa *server* sistem di pusat yang terkadang bermasalah seperti *down* atau koneksi internetnya maka akan berdampak pula pada pelayanan *VAT Refund* pada keseluruhan 5 bandara. Hal ini jika terus terjadi maka akan berdampak sangat tidak baik pada kualitas pelayanan *VAT Refund* di Indonesia, alangkah baiknya jika Dirjen pajak sebagai pelaksana *VAT Refund* di Indonesia menyiapkan langkah-langkah antisipasi

ke depannya terkait sistem *server* pusat yang bermasalah.

b. Bahasa

Bahasa adalah alat utama dan penting yang digunakan untuk berkomunikasi antara manusia satu dengan manusia lainnya. Bahasa Inggris menjadi bahasa internasional nomor satu dan digunakan di berbagai belahan dunia manapun, oleh sebab itu para petugas *VAT Refund* harus memiliki kemampuan Bahasa Inggris yang baik guna memudahkan dan memperlancar proses pelaksanaan *VAT Refund* kepada turis asing. Berdasarkan penyajian data saat ini kerap terjadi permasalahan apabila terdapat turis asing yang berasal dari Cina dikarenakan mereka kurang mahir berbahasa Inggris maka ini akan menjadi tidak efektif dan efisien karena menghambat juga memperlambat proses *VAT Refund*.

c. Ruangan yang kurang nyaman

Semua pekerja pasti membutuhkan sarana dan prasarana yang memadai guna menunjang pekerjaannya agar lebih efektif. Dalam kaitannya dengan *VAT Refund* sarana yang baik bukan hanya akan menunjang pekerjaan para petugas namun juga akan menunjang kenyamanan para turis asing yang akan melakukan proses *VAT Refund*. Berdasarkan penyajian data primer yang melalui hasil wawancara ada satu hal dalam sarana yang dirasa masih belum maksimal atau menjadi salah satu faktor penghambat, yaitu ruangan yang kurang nyaman. Ruangan yang berukuran 9m<sup>2</sup> dengan tempat duduk hanya tersedia untuk petugas dan tidak untuk para turis asing, maka ini akan memberikan rasa tidak nyaman kepada turis asing dan akan enggan untuk melakukan proses *VAT Refund* karena pelayanan yang tidak maksimal. Seharusnya KPP Pratama Sidoarjo Utara sebagai pelaksana perpajakan di wilayah Bandara Internasional Juanda harus menyediakan tempat duduk bagi para wajib pajak yang akan melakukan *refund* dan memperbesar ruangan yang tersedia sekarang menjadi sekitar 25 m<sup>2</sup> agar ada tempat untuk menempatkan kursi-kursi bagi para turis yang akan melakukan *refund*.

d. Sosialisasi

Kunci keberhasilan suatu program salah satunya melalui sosialisasi, dalam hal *VAT Refund* maka sosialisasi harus diberikan kepada turis asing sebagai ajang promosi serta untuk memberi tahu bagaimana proses melakukan serta syarat yang berlaku jika ingin melakukan *VAT*

*Refund*. Pada KPP Sidoarjo Utara yang melingkupi wilayah Bandara Internasional Juanda bahkan tidak ada sosialisasi tentang program ini. Bagaimana kita mengharapkan program ini menjadi ajang promosi turis asing untuk berkunjung dan berbelanja di Indonesia jikalau sosialisasi selama ini kurang atau bahkan tidak ada sama sekali. Harus selarasnya KPP dengan Dinas Pariwisata Jawa Timur dalam hal sosialisasi dapat segera dilakukan agar tujuan program ini dapat tercapai dengan baik.

## PENUTUP

1. Perkembangan jumlah transaksi *VAT Refund* di Indonesia dari 1 April 2010 sampai bulan November 2013 masih kecil, hal ini terlihat dari jumlah permohonan dan jumlah permohonan yang disetujui. Dari sisi jumlah turis asing yang melakukan permohonan *VAT Refund* bisa dibilang sangat berbeda jauh antara Bandara Internasional Soekarno Hatta dan Bandara Internasional Ngurah Rai dengan 3 bandara lain yang menyediakan layanan *VAT Refund* di Indonesia. Alasan mengapa 2 bandara tersebut tinggi jumlah pemohonnya tidak lepas karena letak Bandara Internasional Ngurah Rai yang berada di Bali dimana sampai saat ini Bali merupakan destinasi wisata favorit turis asing yang berkunjung ke Indonesia dan Bandara Internasional Soekarno Hatta yang terletak di ibukota menjadi gerbang utama turis asing yang akan masuk ke Indonesia.
2. Tingginya batas minimal belanja yang dapat di *refund* yaitu sebesar Rp 5.000.000 ini menyebabkan rendahnya turis asing yang melakukan *VAT Refund*, karena dengan ini maka turis harus belanja minimal Rp 5.000.000 dimana jumlah tersebut masih dianggap terlalu tinggi jika dibandingkan negara-negara lain yang menyediakan layanan *VAT Refund*.
3. Pelaksanaan *VAT Refund* di Bandara Internasional Juanda sudah berjalan baik bila dilihat dari proses pelaksanaan, ini terlihat dari teknologi maupun sistem yang sudah mumpuni serta petugas yang sudah terlatih, namun masih ditemukan hal-hal yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan *VAT Refund* di Bandara Internasional Juanda. Sistem server yang kadang down dinilai menjadi hambatan karena jika down otomatis petugas tidak dapat melayani turis asing, kendala non teknis apabila ada turis asing yang berasal dari Cina karena kebanyakan turis asing dari Cina kurang bisa berbahasa Inggris dan itu bisa sedikit menyulitkan, dan yang terakhir adalah

konter *VAT Refund* yang terlalu kecil dan sempit.

## Saran

1. Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif serta Direktorat Jenderal Pajak harus saling bekerja sama dalam hal sosialisasi adanya program *VAT Refund* di Indonesia. Sampai saat ini masih petugas *VAT Refund* sendiri pun masih bingung siapa yang seharusnya bertanggung jawab dalam mensosialisasikan program *VAT Refund* di Indonesia kepada turis asing maupun warga negara asing yang akan berkunjung ke Indonesia. Sebaiknya Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif yang harus lebih gencar dalam melakukan sosialisasi *VAT Refund* karena program ini salah satu cara agar lebih banyak mendatangkan turis asing ke Indonesia dan itu tugas Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Indonesia, sedangkan fungsi Direktorat Jenderal Pajak disini hanya berwenang dalam melaksanakan prosesnya saja di Indonesia
2. Pemerintah sebaiknya menurunkan jumlah batas minimal pembelian yang dapat di *refund*, karena saat ini batas minimal pembelian Rp 5.000.000 dirasa masih terlalu besar sehingga turis asing pun banyak yang tidak bisa melakukan *VAT Refund*. Namun pemerintah tidak akan mudah untuk menurunkan batas minimal pembelian atau transaksi karena harus mengubah Pasal 16E Undang-Undang PPN Nomor 42 Tahun 2009 yang tentunya akan melalui proses panjang melibatkan pemerintah dengan persetujuan DPR.
3. Direktorat Jenderal Pajak, Kanwil Direktorat Jenderal Pajak II Jawa Timur dan Otoritas Bandara Internasional Juanda sebaiknya memperbaiki sarana yang sudah ada saat ini menjadi lebih baik, contohnya konter *VAT Refund* yang saat ini dinilai jauh dari kata nyaman karena terlalu kecil dan sempit. Hal ini dapat berpengaruh terhadap pelayanan yang tidak maksimal sehingga turis asing pun akan merasa enggan melakukan *VAT Refund*. Begitu pula dengan sistem server down dimana itu harus segera dibenahi dan tidak boleh terulang kembali agar pelayanan para petugas pada kelima bandara dapat berjalan maksimal

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek (Edisi Revisi 2010)*. Jakarta : Rineka Cipta

Badan Pusat Statistik (2015). Rata-rata Pengeluaran Wisatawan Mancanegara per Kunjungan Menurut Negara Tempat Tinggal, 2003-2014. Diakses pada tanggal 9 Maret 2015 dari <https://www.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/1390>

Budiarto, Muhammad Taufiq (2015). Menelisik Threshold Restitusi PPN Bagi Turis Asing. Diakses 10 November 2015 dari <http://www.bppk.kemenkeu.go.id/publikasi/artikel/167-artikel-pajak/21108-menelisik-thresholdrestitusi-ppn-bagi-turis-asing>

Marsyahrul. 2005, *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: PT Grasindo

Mulyono, Djoko. 2008. *Pajak Pertambahan Nilai*, Yogyakarta : Andi

Miles, Mathew B. Michael Huberman. 1984. *Qualitative Data Analysis: A Sourcebook of New Methods*. London: Sage Publication, Inc.

Peraturan Dirjen Pajak Nomor Per-20/PJ/2010 Tentang Tata Cara Pendaftaran dan Kewajiban Toko Retail Serta Kantor Pelayanan Pajak Yang Mengelola Administrasi Pengembalian Pajak Pertambahan Nilai Kepada Orang Pribadi Pemegang Paspor Luar Negeri

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 100/PMK.03/2013 perubahan kedua atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 76/PMK.03/2010 tentang tata cara pengajuan dan penyelesaian permintaan kembali Pajak Pertambahan Nilai Barang Bawaan Orang Pribadi Pemegang Paspor Luar Negeri

Suandy, Erly. 2011. *Hukum Pajak. Edisi Kelima*. Jakarta : Salemba Empat

Undang-Undang Nomor 42 Tahun 2009 perubahan ketiga atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1983 tentang Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa dan Penjualan atas Barang Mewah.