

# Analisis Dampak Reformasi Perpajakan terhadap Persepsi Wajib Pajak atas Pelayanan pada KPP Pratama Jember

Aliyyah Desy Fitriana<sup>1</sup>, Gardina Aulin Nuha<sup>2</sup>, Nina Martiana<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup>Universitas Muhammadiyah Jember

---

## Info Artikel

### Article history:

Received November, 2024

Revised November, 2024

Accepted Januari, 2025

---

### Kata Kunci:

Reformasi Perpajakan, Persepsi Wajib Pajak, Pelayanan Wajib Pajak.

---

### Keywords:

Tax Reform, Taxpayer Perception, Taxpayer Services.

---

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh reformasi perpajakan terhadap persepsi wajib pajak mengenai kualitas pelayanan yang diterima. Reformasi perpajakan yang diterapkan di Indonesia diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi administrasi perpajakan, yang pada gilirannya mempengaruhi persepsi wajib pajak terhadap instansi perpajakan. Dengan menggunakan metode kuantitatif melalui survei terhadap wajib pajak di KPP Pratama Jember, penelitian ini mengidentifikasi faktor-faktor pelayanan yang diperoleh wajib pajak, seperti keandalan, empati, bukti fisik pelayanan, dan jaminan atas kebutuhan administratif yang memadai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa reformasi perpajakan yang diikuti dengan perubahan nyata dalam pelayanan, termasuk peningkatan transparansi, kecepatan, dan kualitas interaksi antara petugas dan wajib pajak, memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap persepsi wajib pajak. Temuan ini juga mengindikasikan bahwa pelayanan yang lebih baik dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dan mendukung keberhasilan reformasi perpajakan secara keseluruhan. Oleh karena itu, penelitian ini menyarankan agar pemerintah terus mengembangkan sistem pelayanan yang lebih responsif dan sesuai dengan kebutuhan wajib pajak guna memperkuat dampak reformasi perpajakan.

---

## ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of tax reform on taxpayers' perception of the quality of services received. The tax reform implemented in Indonesia is expected to increase the efficiency and transparency of tax administration, which in turn affects taxpayers' perception of tax agencies. Using a quantitative method through a survey of taxpayers at KPP Pratama Jember, this study identifies the service factors obtained by taxpayers, such as reliability, empathy, physical evidence of service, and guarantee of adequate administrative needs. The results of the study show that tax reform followed by real changes in services, including increased transparency, speed, and quality of interaction between officers and taxpayers, has a significant positive influence on taxpayer perceptions. These findings also indicate that better services can improve taxpayer compliance levels and support the overall success of tax reform. Therefore, this study suggests that the government continue to develop a service system that is more responsive and in accordance with the needs of taxpayers to strengthen the impact of tax reform.

*This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.*



**Corresponding Author:**

Name: Aliyyah Desy Fitriana  
 Institution: Universitas Muhammadiyah Jember  
 Email: [aliyadesy28@gmail.com](mailto:aliyadesy28@gmail.com)

**1. PENDAHULUAN**

Indonesia membutuhkan anggaran yang cukup besar setiap tahun untuk mempercepat kemajuannya sebagai negara berkembang. Untuk meningkatkan pembiayaan negara, pemerintah harus meningkatkan penerimaan negara, salah satunya dari pajak. Pajak membagi sumber daya seperti pendapatan, konsumsi, dan kekayaan, dan digunakan untuk membiayai anggaran pemerintah, mendistribusikan kembali kekayaan, dan mengatur perekonomian. Pajak memainkan peran yang signifikan dalam pertumbuhan ekonomi dan keberlanjutan suatu negara. Menurut Pasal 1 Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh individu atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung, dan digunakan untuk keperluan negara untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Untuk menanggapi persaingan yang meningkat antara negara-negara di seluruh dunia, reformasi pajak dilakukan untuk membuat sistem perpajakan lebih efisien dan efektif (Monalika & Haninun, 2020). Perubahan pada tarif pajak, penyederhanaan peraturan yang berlaku, dan peningkatan transparansi adalah beberapa contoh reformasi pajak.

Pada tahun 1983, Undang-Undang (UU) Nomor 6 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Undang-Undang (UU) Nomor 7 tentang Pajak Penghasilan, dan Undang-Undang (UU) Nomor 8 tentang Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa dan Pajak Penjualan Barang Mewah memulai reformasi pajak. Inilah masa awal penerapan sistem penilaian pribadi, yang memungkinkan wajib pajak untuk mendaftar, menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan pajaknya. Perubahan pajak Jilid I, juga dikenal sebagai Modernisasi Administrasi Pajak, dimulai pada tahun 2000–2001 sebagai akibat dari krisis keuangan Asia yang melanda Indonesia. (Hofir & Indonesia. Direktorat Jenderal Pajak, 2021). Terjadinya perubahan yang sering dalam reformasi perpajakan hingga saat ini membuat banyak perubahan khususnya untuk mengangkat prospek penerimaan lebih tinggi. Pajak Penghasilan (PPh) pada Pasal 21 selalu tumbuh positif 1,18% (*year-on-year*) (Wulyandani & Adam, 2021).



Gambar 1.1. Dokumentasi Kemenkeu 2024

Setoran pajak hingga Juli 2024 mencapai Rp.1.045,32 triliun, atau 52,56% dari target APBN 2024, menurut laporan Menteri Keuangan Republik Indonesia pada tahun 2024. Pendapatan negara, termasuk hasil pajak, tumbuh lebih tinggi pada tahun lalu daripada pendapatan lain, seperti bea cukai, yang hanya naik 3,7%. Penerimaan pajak sebesar Rp1.523,7 triliun, artinya 88,7% dari target tahun ini, naik 5,3% dari tahun sebelumnya, yang sebesar Rp1.446,5 triliun (menkeu, 2023). Jumlah pendapatan akan tetap tumbuh sebesar 0,4% per tahun. Penerimaan pajak pada akhir tahun akan kurang dari target 1,921,9 triliun. Oleh karena itu, sektor pajak harus dimaksimalkan. Penerimaan pajak meningkat setiap tahun karena anggaran APBN terus meningkat. Jika Direktorat Jenderal Pajak (DJP) tidak memiliki layanan yang baik, mudah, dan memuaskan bagi wajib pajak, anggaran sebesar itu akan menjadi tantangan besar baginya.

Jumlah wajib pajak yang terdaftar diharapkan meningkat sebagai akibat dari reformasi perpajakan. Selain itu, jumlah wajib pajak yang aktif dalam penyampaian SPT meningkat. Namun, wajib pajak yang tidak efisien terus meningkat setiap tahun (Susyanto, 2021). Pemerintah mengambil langkah-langkah untuk memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya sebagai bagian dari upaya untuk menciptakan lingkungan perpajakan yang lebih baik. Meningkatkan layanan kepada wajib pajak dianggap sebagai upaya untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan. Diharapkan bahwa peningkatan kualitas dan jumlah layanan akan meningkatkan kepuasan pelanggan wajib pajak, yang akan mengarah pada peningkatan kepatuhan pembayaran pajak.

Kualitas pelayanan pajak merupakan cara yang dapat dilakukan pemerintah dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya (Rizky Pebrina & Amir, 2020). Sebagai badan dari pemerintah yang bertugas pengumpulan penerimaan negara dan sekaligus berkewajiban memberikan pelayanan terhadap masyarakat, peran dan fungsi dari Direktorat Pajak semakin penting, tidak hanya berperilaku berdasarkan aturan, prosedur, ketentuan belaka akan tetapi mau tidak mau harus mampu memenuhi apa yang dibutuhkan oleh masyarakat di negara ini melalui pelayanan yang optimal.

Pelayanan pajak yang memadai dapat berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Ketika wajib pajak merasa diperlakukan dengan baik dan prosesnya jelas dan mudah dipahami, mereka cenderung lebih termotivasi untuk memenuhi kewajiban pajak mereka dengan baik. Layanan pajak yang berkualitas memberikan petunjuk yang jelas, konsultasi yang baik, dan penjelasan yang mudah dipahami mengenai aturan dan prosedur perpajakan. Ini dapat membantu wajib pajak mengatasi ketidakpastian ini sehingga mereka dapat memenuhi kewajiban mereka.

Organisasi dan proses administrasi yang efektif dapat mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan kewajiban perpajakan. Dengan layanan yang baik, wajib pajak dapat menghindari kesalahan dalam pelaporan dan pembayaran pajak dengan lebih cepat dan tanpa kesulitan.

Fokus penelitian tentang faktor kualitas pelayanan perpajakan adalah kenyamanan, keamanan, dan kepastian bagi wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban dan haknya di bidang perpajakan (Azra Ramizah et al., 2022). Tujuan dari penelitian ini juga adalah untuk mengetahui seberapa efektif reformasi perpajakan yang diterapkan pada KPP Pratama Jember, yang terletak di jalan Karimata no 45A. Peneliti menggunakan reformasi pajak 2009 sebagai jilid II karena tidak ada penelitian sebelumnya tentang reformasi jilid III. Tantangan yang dihadapi oleh ketua Direktorat Jenderal Pajak pada saat itu membuatnya meminta para ahli dan Bank Dunia untuk memeriksa perubahan reformasi pajak 2009. Hasil analisis kala itu menunjukkan bahwa sistem yang digunakan oleh DJP tidak memadai untuk mengawasi wajib pajak karena terlalu banyak elemen dalam layanan tersebut. Kita dapat mengetahui apakah reformasi kebijakan perpajakan telah mendorong atau menghalangi kepatuhan wajib pajak dengan melakukan survei atau studi kasus terhadap para wajib pajak. Selain itu, penting untuk mempertimbangkan komponen tambahan yang mungkin memengaruhi tingkat kepatuhan, seperti pendidikan pajak yang baik, layanan perpajakan yang efisien, dan transparansi data.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Pengertian Pajak

Salah satu sumber pembayaran negara adalah pajak, yang digunakan untuk menjalankan pemerintahan. Menurut DinarAryanti (2020), pajak juga merupakan kontribusi wajib yang dilakukan oleh wajib pajak individu atau badan pada negara yang berdasarkan undang-undang. Ini dilakukan tanpa mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk meningkatkan kemakmuran negara dan kebutuhan rakyatnya. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, sebagaimana diubah terakhir oleh Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang, menjelaskan definisi pajak sebagai kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh individu atau organisasi yang bersifat memaksa.

Menurut (Recky H. E. Sendouw, Jeane Mantiri, 2023), dapat ditarik kesimpulan tentang ciri – ciri yang melekat pada pengertian pajak:

- 1) Ditanggung oleh negara (pemerintah pusat dan daerah). Iuran tersebut adalah uang yang diambil karena suatu keadaan, kejadian, atau perbuatan yang memberikan manfaat tertentu bagi seseorang. Itu diambil atau dipotong sesuai dengan kekuatan dan aturan pelaksanaan Undang-Undang.
- 2) Pembayaran pajak tidak dapat menunjukkan kontraprestasi langsung.
- 3) Dialokasikan untuk pengeluaran pembayaran pemerintah yang menguntungkan rakyat.

### 2.2 Fungsi Pajak

Dalam (Ginting & Irawan, 2022) fungsi pajak sendiri terdapat 2 fungsi yaitu fungsi anggaran (*budgetair*) dan fungsi mengatur (*regulerend*).

#### 1) Fungsi anggaran (*budgetair*)

Manfaat pajak untuk menambah dana ke kas negara. Sampai saat ini, pajak merupakan pendapatan terbesar di Indonesia. Oleh karena itu, pajak sangat penting untuk membiayai belanja negara, termasuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan meningkatkan pembangunan negara.

#### 2) Fungsi mengatur (*regulerend*)

Pajak digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan di bidang ekonomi dan memberikan kepastian hukum, terutama dalam penyusunan undang-undang. Fungsi ini dimaksudkan untuk tujuan tertentu yang berbeda dari bidang ekonomi dan terkait dengan sektor swasta. Namun, dimaksudkan untuk tidak membedakan fiskus dari wajib pajak.

### 2.3 Wajib Pajak

Wajib pajak individu terbagi menjadi dua kategori: wajib pajak individu di dalam negeri dan wajib pajak individu di luar negeri. Wajib pajak adalah individu atau organisasi, termasuk pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang memiliki hak dan kewajiban yang berkaitan dengan pajak menurut undang-undang.

- 1) Wajib pajak pribadi sebagai subjek pajak dalam negeri yaitu menurut undang – undang pajak penghasilan (PPh) Nomor 36 Tahun 2008 yaitu:
  - a. Orang pribadi yang bertempat tinggal di Indonesia
  - b. Orang pribadi yang berada di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan, atau
  - c. Orang pribadi yang dalam suatu tahun pajak berada di Indonesia dan mempunyai niat untuk bertempat tinggal di Indonesia.
- 2) Wajib pajak pribadi sebagai subjek pajak luar negeri yaitu menurut undang – undang pajak penghasilan (PPh) Nomor 36 Tahun 2008 yaitu:

- a. Orang pribadi yang tidak tinggal di Indonesia, atau orang pribadi yang tidak tinggal di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan yang menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indonesia.
- b. Orang pribadi yang tidak tinggal di Indonesia, atau orang pribadi yang tidak tinggal di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan yang dapat menerima atau memperoleh penghasilan dari Indonesia, tidak dari menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indonesia.

#### 2.4 Sistem Pemenuhan Kewajiban Perpajakan

Secara umum, ada 3 sistem dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yaitu *self-assessment system*, *official assessment system*, dan *withholding system* (Pandiangan, 2014). Masing – masing memiliki pengertian sebagai berikut,

1. *Self-Assessment System* yaitu sistem pemenuhan kewajiban perpajakan dimana Wajib Pajak (WP) melaksanakan sendiri kewajiban perpajakannya sesuai dengan data dan informasi yang ada berdasarkan ketentuan perundang – undangan perpajakan yang berlaku.
2. *Official Assessment System* yaitu sistem pemenuhan kewajiban perpajakan dimana Wajib Pajak (WP) melaksanakan kewajiban perpajakannya setelah adanya penetapan pajak dari otoritas perpajakan (kantor pajak)
3. *Withholding System* yaitu sistem pemenuhan kewajiban perpajakan dimana pelaksana kewajiban Wajib Pajak (WP) dilakukan oleh pihak lain (pihak ketiga) karena adanya transaksi antara WP dan pihak lain tersebut.

#### 2.5 Persepsi Wajib Pajak

Pada hakikatnya, persepsi adalah proses mental yang dialami setiap orang ketika mereka memahami informasi tentang lingkungannya melalui penghayatan, penglihatan, penciuman, dan perasaan (Irawati & Sari, 2019). Persepsi wajib pajak berdampak besar pada kepatuhan wajib pajak; ini sangat penting karena dapat mempengaruhi tingkat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak mereka.

Pemerintah berusaha membenahi sarana dan prasarana perpajakan untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi. "Perilaku seseorang akan sangat dipengaruhi oleh persepsi orang tersebut." Sebaliknya, Wajib Pajak dengan sendirinya akan patuh jika dia memiliki persepsi yang positif terhadap kewajiban perpajakannya. Tidak ada kotrapretasi langsung antara siapa yang harus membayar pajak dan siapa yang harus membayar pajak. Karena itu, KPP menawarkan layanan terbaik atau jelas untuk membuat wajib pajak merasa nyaman dan nyaman saat menyeteror pajak. Layanan terbaik ini dapat mendorong wajib pajak untuk membayar pajak dengan benar.

#### 2.6 Kualitas Pelayanan

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) kebutuhan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan dasar dan tata cara yang telah ditetapkan (Erlianti et al., 2019). Bagaimana wajib pajak melaksanakan kewajiban pajak mereka dipengaruhi oleh persepsi mereka tentang bagaimana aparat pajak melayani mereka.

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan, serta tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap yang dapat dipercaya dari aparat pajak. Jika kualitas pelayanan dirasakan sama atau melebihi kualitas yang diharapkan, maka pelayanan tersebut dianggap berkualitas dan memuaskan.

Menurut (Bappenda, 2018), ada lima dimensi kualitas pelayanan:

- 1) Tangibles (bukti fisik), bukti yang menjadi bukti awal dan bisa ditunjukkan oleh organisasi penyedia layanan yang ditunjukkan oleh tampilan gedung, fasilitas fisik pendukung, perlengkapan, penampilan kerja.

- 2) Realibility (keandalan), kemampaun penyedia layanan membuktikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- 3) Responsiveness (daya tangkap), para pekerja memiliki kemauan dan bersedia membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat dan tanggap.
- 4) Assurance (jaminan), pengetahuan dan kecakapan para pekerja yang memberikan jaminan bahwa mereka bisa memberikan layanan yang terbaik.
- 5) Emphaty (empati), pekerja mampu menjalin komunikasi interpersonal dan memahami kebutuhan pelanggan.

### **2.7 Reformasi Perpajakan**

Reformasi perpajakan yaitu perubahan sistem perpajakan yang menyeluruh, termasuk administrasi perpajakan, perbaikan regulasi, dan peningkatan basis perpajakan. (Direktorat Jenderal Pajak, n.d.) Reformasi perpajakan juga dapat berarti proses mengubah cara pengumpulan dan pengelolaan perpajakan oleh pemerintah. Reformasi perpajakan biasanya dilakukan untuk memperbaiki administrasi perpajakan atau memberikan manfaat ekonomi ataupun sosial.

Selama reformasi, struktur organisasi DJP berubah. Untuk melayani wajib pajak besar di seluruh negara, KPP Wajib Pajak Besar dan KPP Madya didirikan. Kemudian, unit yang tidak termasuk dalam KPP Wajib Pajak Besar dan KPP Madya diubah menjadi KPP Pratama (Hofir & Indonesia). Direktorat Pajak, 2021).

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menggunakan teknologi informasi untuk membantu wajib pajak dan tujuan internal. Oleh karena itu, aplikasi seperti e-registrasi, e-filing, e-SPT, dan e-payment telah dikembangkan dan digunakan di KPP Wajib Pajak hingga Kanwil DJP Jakarta Khusus. Dalam upaya untuk menjaga integritas DJP, penggunaan sistem elektronik mengurangi interaksi wajib pajak dengan petugas pajak, dan juga mempercepat proses bisnis dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Dalam sistesis, analisis pada dampak reformasi perpajakan terhadap persepsi wajib pajak atas pelayanan menunjukkan bahwa reformasi perpajakan juga dapat meningkatkan efisiensi sistem pemungutan pajak, meningkatkan penerimaan pajak, dan mengurangi ketimpangan. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan pajak dan meningkatkan persepsi mereka bahwa pemerintah terutama Direktorat Jenderal Pajak (DJP) lebih efektif dalam mengatur dana tersebut untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

### **2.8 Dimensi Reformasi Perpajakan**

Nasucha (2004) dan Sofyan (2005) membahas empat dimensi reformasi administrasi perpajakan. Mereka adalah struktur, prosedur, strategi, dan budaya organisasi (Monalika & Haninun, 2020). Hal ini sangat penting bagi administrasi perpajakan karena mereka membutuhkan struktur pajak yang disederhanakan untuk kemudahan, kepatuhan, dan manajemen strategi pemungutan pajak yang tepat.

#### **1) Struktur Organisasi**

Faktor-faktor yang berkaitan dengan pola, termasuk pola peran yang sudah ditetapkan dan hubungan antar peran, pembagian kegiatan ke sub-unit yang berbeda, pembagian wewenang antara posisi administratif, dan jaringan komunikasi formal.

#### **2) Prosedur Organisasi**

Pengambilan keputusan, komunikasi, prestasi, sosialisasi, dan karir Namun, diskusi dan pemahaman tentang prosedur organisasi bergantung pada pekerjaan organisasi yang dilakukan secara rutin.

#### **3) Budaya Organisasi**

Sistem yang menyebarkan kepercayaan dan nilai kepada anggota, nilai-nilai yang dibangun dalam organisasi dan memengaruhi perilaku mereka. Salah satu hal yang membedakan suatu organisasi dari organisasi lainnya adalah budaya organisasi, yang merujuk pada sistem yang dianut oleh para anggota.

#### 4) Strategi Organisasi

Secara umum, strategi organisasi didefinisikan sebagai rencana, sikap, pandangan, dan tindakan yang bertujuan untuk memanfaatkan semua keadaan, faktor, peluang, dan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan organisasi dengan sukses.

### 2.9 Perubahan Reformasi Pajak

Sistem pajak online di Indonesia adalah sebuah sistem elektronik yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan beberapa Penyedia Jasa Aplikasi Perpajakan (PJAP) yang ditunjuk oleh DJP.

#### 1) E – Registration

E-registration adalah pendaftaran pada layanan pajak elektronik untuk memudahkan para masyarakat mendaftarkan dirinya sebagai wajib pajak baru guna mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Pendaftaran tersebut cukup mempersiapkan data pribadi seperti NIK, KK, KTP dan email aktif.

#### 2) E – filing

E – Filing adalah sistem pelaporan SPT pajak elektronik yang dilakukan secara online untuk melakukan SPT Tahunan dan lapor SPT Masa WP Badan.

#### 3) E Billing

E – Billing adalah sistem pembayaran online agar dapat meminimalisir terjadinya kesalahan dalam pencatatan yang mungkin saja terjadi. Sebab, data dan hasil transaksi akan langsung tersimpan di sistem DJP sehingga mengurangi risiko kehilangan data akibat kelalaian atau penyebab lainnya.

## 3. METODE PENELITIAN

### 3.1. Desain Penelitian

Studi ini memanfaatkan metode kuantitatif dan survei (Dr. Drs. Marsono, 2019). Untuk pengumpulan data, menggunakan instrumen penelitian kuesioner yang subyektif. Data subyektif terdiri dari opini, sikap, pengalaman, atau sifat subjek penelitian.

### 3.2. Jenis Data

Data yang dikumpulkan dari responden melalui tanggapan tertulis atau verbal atas pertanyaan yang berkaitan dengan hasil survei. Data primer dan sekunder terdiri dari dua kategori.

- 1) Data primer: Ini adalah data yang langsung dikumpulkan melalui eksperimen dan survei. Peneliti harus jelas dan mendefinisikan populasi mereka dalam ruang masalah dan pada waktu tertentu. Data primer diperoleh langsung dari subjek penelitian melalui angket atau kuesioner yang disebarkan oleh peneliti (Auliya et al., 2020).
- 2) Data sekunder adalah data yang telah tersedia sebelumnya yang dikumpulkan dari berbagai sumber, seperti sumber tertulis pemerintah atau perpustakaan atau sumber tangan kedua (Auliya et al., 2020).

### 3.3. Identifikasi Variabel

Untuk menentukan peningkatan pelayanan, penelitian ini menggunakan reformasi perpajakan dan partisipasi pajak wajib. Jenis variabel yang akan dibahas meliputi:

- 1) Variabel terikat, atau dependen, adalah variabel yang dipengaruhi atau dipengaruhi oleh variabel bebas. Dalam kasus ini, variabel dependennya adalah kualitas pelayanan yang lebih baik.
- 2) Variabel yang memengaruhi atau menyebabkan variabel dependen berubah atau muncul disebut variabel bebas. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah reformasi perpajakan dan partisipasi wajib pajak. Menurut kerangka konseptual, persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan dipengaruhi oleh reformasi (X1).

### 3.4. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jember kecamatan Sumbersari sebanyak 112.949 orang (KPP Pratama Jember, 2023).

Pemilihan sebagian dari populasi yang akan dipilih peneliti sebagai subjek penelitian digunakan dalam sample ini. Sampling isidental adalah metode pengambilan sampel yang menggunakan pembagian kuesioner yang mudah dan cepat (Pasaribu et al., 2018). Untuk mengetahui berapa banyak sampel yang digunakan dalam penelitian ini, rumus Slovin berikut digunakan:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{112.949}{1 + (112.949 \times 10^2)} = \frac{112.949}{1130,49} = 100$$

Keterangan:

n : Besaran sampel

N : Besaran populasi

e : Nilai (batas penelitian) yang diinginkan

Berdasarkan teknik pengambilan sampel menggunakan rumus diatas dan menerapkan pada populasi yang ditetapkan yaitu sebanyak 100 responden.

### 3.5. Uji Instrumen Data

#### 3.5.1. Uji Validitas

Uji Dalam penelitian, validitas dimaksudkan untuk menunjukkan bahwa alat ukur yang valid bekerja dengan baik dan memiliki kecermatan tinggi (Dr. Deni Darmawan, S.Pd., 2014). Analisis korelasi moment produk adalah metode pengukuran yang digunakan untuk mengukur kevalidan instrumen atau  $r_{bis}$ .

#### 3.5.2. Uji Reliabilitas

Cronbach alpha ( $\alpha$ ) digunakan sebagai kriteria pengambilan keputusan untuk menguji reliabilitas kuesioner pada skala; koefisien lebih dari 0,7 menunjukkan bahwa kuesioner dapat dipercaya dan diandalkan, sedangkan koefisien kurang dari 0,7 menunjukkan bahwa kuesioner tidak dapat dipercaya dan tidak diandalkan.

### 3.6. Metode Analisis Data

Dua metode pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji ketahanan dan uji hipotesis, yang akan dijelaskan sebagai berikut:

#### 3.6.1 Uji Asumsi Klasik

- 1) Studi ini menggunakan pengambilan keputusan kolmogorov smirnov dan pendekatan monte carlo. Jika nilai signifikansi lebih dari 0,05, nilai residual terdistribusi normal, dan jika nilai signifikansi kurang dari 0,05, nilai residual tidak terdistribusi normal.
- 2) Ketika variabel independen dalam model memiliki hubungan linier yang kuat atau sangat dekat, uji multikolinieritas dilakukan (Pasaribu et al., 2018). Ada beberapa cara untuk mengetahui apakah multikolinieritas ada atau tidak:
  - a) Jika nilai toleransi > 0,10 maka tidak terjadi multilinearitas dan sebaliknya jika nilai toleransi < 0,10 maka terjadi multikolinearitas.
  - b) Multikolinieritas dapat juga dilihat dari nilai *Variance Inflating Factor (VIF)*. Jika  $VIF < 10$ , hasilnya tingkat kolinearitas dapat ditoleransi dan sebaliknya jika  $VIF > 10$ , tingkat kolinearitas tidak dapat ditoleransi.
- 3) Uji Heterokedastisitas yaitu metode statistik yang digunakan untuk menguji apakah ketidakkonsistenan varian varian (heteroskedastisitas) dalam data. Heteroskedastisitas

terjadi ketika varian dari variabel tergantung tidak konstan di seluruh rentang nilai variabel independen (Pasaribu et al., 2018).

- 4) Uji Regresi Linier Berganda yaitu metode statistik untuk menguji apakah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dalam model regresi adalah linier. Model persamaan regresi yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + e$$

Keterangan:

- Y = Variabel Terikat
- a = Konstanta
- b<sub>1</sub> = Koefisien Garis Regresi
- X<sub>1</sub> = Reformasi Perpajakan
- e = Variabel Pengganggu

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### 4.1 Pengujian Instrumen

##### 4.3.1. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengevaluasi validitas kuesioner. Jika r hitung lebih besar atau kurang dari r tabel, kuesioner itu valid. Jika tidak, kuesioner itu tidak valid. Hasil uji validitas penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas pada setiap Variabel**

No	Variabel	Nilai Korelasi		Kesimpulan
		R-Hitung	R-Tabel	
<b>Dampak Reformasi Perpajakan</b>				
1	X1.1	0,638	0,195	Valid
2	X1.2	0,700	0,195	Valid
3	X1.3	0,620	0,195	Valid
4	X1.4	0,662	0,195	Valid
5	X1.1	0,644	0,195	Valid
6	X1.2	0,670	0,195	Valid
7	X1.3	0,749	0,195	Valid
8	X1.4	0,675	0,195	Valid
9	X1.1	0,821	0,195	Valid
10	X1.2	0,802	0,195	Valid
11	X1.3	0,866	0,195	Valid
12	X1.4	0,591	0,195	Valid
13	X1.3	0,699	0,195	Valid
14	X1.4	0,666	0,195	Valid
<b>Persepsi Wajib Pajak Atas Pelayanan</b>				
1	Y1	0,758	0,195	Valid
2	Y2	0,687	0,195	Valid
3	Y3	0,747	0,195	Valid
4	Y4	0,732	0,195	Valid
5	Y5	0,735	0,195	Valid
6	Y1	0,695	0,195	Valid

7	Y2	0,699	0,195	Valid
8	Y3	0,791	0,195	Valid
9	Y4	0,710	0,195	Valid

Sumber: Data yang diolah, Oktober 2024

Tabel 1 menunjukkan bahwa semua indikator pertanyaan untuk setiap variabel menunjukkan hasil valid karena r hitung lebih besar dari r tabel. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua item dinyatakan valid atau dapat digunakan sebagai ukuran instrumen penelitian.

**4.3.2. Uji Reliabilitas**

Karena menggunakan uji Cronbach's Alpha, uji reliabilitas dapat digunakan sebagai alat untuk mengukur secara konsisten dari waktu ke waktu. Kuesioner ini memiliki nilai kepercayaan yang tinggi dan dianggap reliabel hanya jika nilai Alpha lebih besar dari 0,7. Hasil uji reliabilitas penelitian berikut:

**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas**

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Standar T Alpha	Keterangan
1.	Dampak Reformasi perpajakan (X1)	0,927	0,7	Reliabel
2.	Persepsi Wajib Pajak Atas Pelayanan (Y)	0,912	0,7	Reliabel

Sumber: Data yang diolah, Oktober 2024

Sebagai hasil dari fakta bahwa setiap variabel dalam kuesioner memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,7, dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel memenuhi syarat untuk digunakan sebagai ukuran dan kuesioner tersebut dianggap dapat diandalkan.

**4.2 Metode Analisis Data**

**4.4.1. Uji Normalitas**

Uji normalitas adalah teknik statistik untuk menguji apakah data yang diamati terdistribusi dengan baik. Studi ini menggunakan metode uji Kolmogorov-Smirnov (KS), dengan t hitung sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikansi > 0,05 maka residual terdistribusi normal
- 2) Jika nilai signifikansi < 0,05 maka nilai residual tidak terdistribusi normal

**Tabel 3. Hasil Uji Normalitas**

No	Variabel	Ketentuan		Kriteria
		T hitung	Sig > 5%	
1	Nilai residual variabel X <sub>1</sub> , Y	0,67	0,05	Normal

Sumber: Data yang diolah, Oktober 2024

Berdasarkan tabel 3, menunjukan bahwa hasil normalitas pada nilai residual variabel dampak reformasi perpajakan (X1), dan kualitas pada pelayanan (Y) adalah normal dengan t hitung lebih besar dari 5%. Namun pada penghitungan menggunakan Outlier Boxplot dikarenakan terjadinya nilai yang kurang maksimal.

**4.4.2. Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengevaluasi model regresi dengan korelasi variabel independen; hasilnya akan baik jika ada kriteria yang menunjukkan bahwa tidak ada multikolinearitas jika nilai toleransi lebih dari 0,10 dan sebaliknya jika nilai toleransi kurang dari 0,10. Hasil uji multikolonieritas penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. Uji Multikolinearitas**

No	Variabel	Tolerance	VIF	Kriteria
1	Dampak Reformasi Perpajakan	1,000	1,000	Tidak Ada Multikolonearitaas

Sumber: Data yang diolah, Oktober 2024

Tabel 4 menunjukkan hasil uji multikolinearitas terhadap instrumen variabel dampak reformasi perpajakan (X1), yang memiliki nilai tolerabilitas 1,000, dan VIF-nya adalah 1, yang menunjukkan bahwa tidak ada kolinearitas di antara variabel independen.

**3.3.4 Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas menentukan apakah ada ketidaksamaan variabel antara residual dan pengamatan lain dalam model regresi. Studi ini menggunakan uji glejser. Nilai signifikansi lebih tinggi dari 0,05 menunjukkan bahwa model regresi tidak menunjukkan gejala heteroskedastisitas. Di sisi lain, nilai signifikansi lebih rendah dari 0,05 menunjukkan bahwa gejala heteroskedastisitas ada. Berikut adalah temuan penelitian:

**Tabel 5. Uji Heteroskedastisitas**

No	Variabel	ketentuan		Kriteria
		T Hitung	Sig > 0,05	
1	Dampak Reformasi Perpajakan	1,000	0,05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Sumber: Data yang diolah, Oktober 2024

Karena nilai t hitung lebih besar dari 0,05, hasil uji heteroskedastisitas terhadap instrumen variabel dampak reformasi perpajakan (X1) tidak menunjukkan heteroskedastisitas, seperti yang ditunjukkan dalam tabel 5.

**4.4.5 Uji Regresi Linier Berganda**

Uji regresi linier berganda dapat diartikan sebagai alat untuk menguji adanya pengaruh dan hubungan variabel independen. Berikut hasil dari uji regresi linier berganda dalam penelitian ini:

**Tabel 6. Uji Regresi Linier Berganda**

	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	4,333	2.055		2,108	0,038
2	Dampak Reformasi Perpajakan	0,571	0,036	0,851	15,885	0,001

Sumber: Data yang diolah, Oktober 2024

Dengan persamaan regresi linier berganda, tabel 6 menunjukkan nilai konstanta (nilai  $\alpha$ ) sebesar 4,333 dan nilai dampak reformasi perpajakan (nilai  $\beta$ ) sebesar 0,571.

$$Y = 4,333 + 0,571 X_1 + e$$

Memiliki arti sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta ( $\alpha$ ) atau keadaan saat variabel persepsi wajib pajak (Y) belum dipengaruhi oleh variabel lain yaitu variabel dampak reformasi perpajakan ( $X_1$ ). Maka ketika faktor yang mempengaruhi persepsi wajib pajak bernilai positif akan mempengaruhi nilai kualitas pelayanan menjadi lebih baik.
- 2) Nilai koefisien regresi ( $X_1$ ) menunjukkan bahwa variabel dampak reformasi perpajakan mempunyai pengaruh yang positif terhadap persepsi wajib pajak atas pelayanan (Y) yang berarti akan mempengaruhi setiap kenaikan nilainya sebesar 0,571

**4.3 Uji Hipotesis**

**4.3.1. Uji t**

Nilai hitung dan nilai signifikan dibandingkan untuk melakukan pemeriksaan ini. Hipotesis divalidasi jika nilai perhitungan di bawah 0,05 dan sebaliknya jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05.

**Tabel 7. Sample t-test Hasil Uji Hipotesis**

Hasil Uji t					
No	Variabel	t-hitung	t-tabel (0,025 : 97)	Nilai Signifikansi	Sig < 5%

1.	Dampak Reformasi Perpajakan	16,756	1,985	0,001	0,05
----	-----------------------------	--------	-------	-------	------

Sumber: Data yang diolah, Oktober 2024

Dari tabel 7, dapat ditafsirkan bahwa pengaruh Dampak Reformasi Perpajakan (X1) terhadap Persepsi Wajib Pajak Atas Pelayanan (Y) adalah nilai  $t$  16,756 > nilai  $t$  tabel 1,985 dan signifikansi  $0,001 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian diterima dan terdapat hubungan yang signifikan dari variabel X1 terhadap variabel Y.

**4.5.2. Koefisien Determinan (R<sup>2</sup>)**

Nilai koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) dapat diartikan untuk alat ukur seberapa jauh kemampuan model dari pengaruh variabel independen. Berikut hasil uji koefisiensi determinasi (R<sup>2</sup>) dalam penelitian ini:

**Tabel 8. Hasil R Square**

Hasil Koefisien Determinan (R <sup>2</sup> )				
Variabel	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,861	0,741	0,739	2,73020

Sumber: Data yang diolah, Oktober 2024

Hasil dari tabel 8, diatas dapat ditafsirkan bahwa nilai koefisien determinasi atau *R Square* adalah sebesar 0,741 atau 74,1%. Besarnya nilai tersebut merupakan presentase dari hubungan variabel (X1)

**4.4 Pembahasan**

Pembahasan dapat diartikan sebagai penjelasan hasil dari penelitian mengenai hubungan pada variabel yang telah dilakukan. Untuk pembahasan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut: **Pengaruh dampak reformasi perpajakan terhadap persepsi wajib pajak atas pelayanan**

Berdasarkan hasil pengujian secara statistik diketahui bahwasanya dampak reformasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap persepsi wajib pajak atas pelayanan. Pada teori kepentingan yang ada dalam masyarakat dan berbagai sektor ekonomi dapat memiliki dampak signifikan terhadap tata cara perpajakan, mempengaruhi berbagai aspek sistem perpajakan secara menyeluruh. Pertama, perubahan dapat terjadi dalam proses pelaporan pajak. Misalnya, dengan mengadopsi teknologi informasi yang lebih canggih, pemerintah dapat mempermudah proses pelaporan pajak bagi wajib pajak, sehingga mereka dapat melaporkan pendapatan dan kewajiban pajak mereka dengan lebih cepat dan akurat.

Salah satu perubahan yang dapat dilihat saat ini adalah reformasi dalam pelayanan perpajakan, yang berfokus pada peningkatan kualitas layanan dan responsivitas. Peningkatan ini berdampak langsung pada kepuasan masyarakat. Ketika wajib pajak merasa dilayani dengan baik dan memiliki akses yang mudah terhadap informasi yang mereka butuhkan, hal ini dapat mendorong mereka untuk lebih aktif berpartisipasi dalam memenuhi kewajiban pajak mereka. Akibatnya, ini dapat meningkatkan tingkat kepatuhan pajak di masyarakat, yang sangat penting untuk memastikan penerimaan negara yang stabil dan berkelanjutan (Indawati et al., 2024). Penelitian ini menemukan bukti yang kuat tentang pengaruh reformasi perpajakan terhadap persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Temuan ini diharapkan dapat memberikan implikasi yang signifikan bagi wajib pajak, terutama terkait dengan bagaimana mereka menilai dan merasakan perubahan dalam pelayanan. Selain itu, hasil penelitian ini menggambarkan bahwa ketika pelayanan perpajakan bertransformasi sesuai dengan prinsip reformasi, yang ditunjukkan melalui bukti fisik, keandalan, jaminan, dan empati yang disesuaikan dengan kebutuhan wajib pajak, hal ini akan berdampak positif pada keberhasilan reformasi perpajakan. Dengan kata lain, perubahan pelayanan yang tepat dan responsif terhadap kebutuhan wajib pajak akan memperbaiki hasil reformasi dan meningkatkan kepuasan wajib pajak.

Hal ini menunjukkan bahwa dampak reformasi perpajakan menjadi faktor untuk mencapai persepsi wajib pajak atas pelayanan yang lebih baik karena pelayanan yang diberikan dengan

handal, terorganisasi, dan efektif. Dampak reformasi perpajakan sangat penting karena pajak merupakan komponen yang penting bagi penerimaan negara (Satriyo, 2018). Jika reformasi mencakup pelatihan dan peningkatan sumber daya untuk petugas pajak, ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Wajib pajak akan merasa lebih puas jika mereka menerima layanan yang cepat dan responsif.

Studi sebelumnya mengenai dampak reformasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak setuju dengan temuan ini (Monalika & Haninun, 2020), yang menunjukkan bahwa persepsi orang tentang wajib pajak sangat dipengaruhi oleh dampak reformasi perpajakan.

## 5. KESIMPULAN

Peneliti menyimpulkan bahwa reformasi perpajakan meningkatkan persepsi wajib pajak terhadap pelayanan perpajakan. Reformasi perpajakan di Indonesia khususnya di KPP Pratama Jember bertujuan untuk memperbaiki sistem administrasi yang berkembang termasuk menggunakan teknologi digital. Jika reformasi fokus pada pengawasan dan penegakan hukum saja, maka hal ini bisa menciptakan rasa ketidaknyamanan dikalangan wajib pajak, yang dapat merugikan persepsi mereka terhadap pelayanan. Maka adanya reformasi perpajakan diharapkan dapat membuat para wajib pajak merasakan peningkatan kualitas dan kepuasan pada pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (A. Husnu Abadi, A.Md. (ed.); Cetakan I). Penerbit Pustaka Ilmu.
- Azra Ramizah, Desi Handayani, & Fera Sriyunianti. (2022). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak atas e-System (e-Registration, e-Billing, e-Filing) terhadap Kualitas Pelayanan Perpajakan di KPP Pratama Padang. *Jurnal Akuntansi, Bisnis Dan Ekonomi Indonesia (JABEI)*, 1(2), 46–55. <https://doi.org/10.30630/jabei.v1i2.29>
- Bappenda. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak*. Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Asahan.
- DinarAryanti. (2020). Pengaruh Self Assessment System Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 9(7), 1–21.
- Direktorat Jenderal Pajak. (n.d.). *Reformasi Perpajakan*.
- Dr. Deni Darmawan, S.Pd., M. S. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif* (P. Latifah (ed.); Cetakan ke). PT REMAJA ROSDAKARYA.
- Dr. Drs. Marsono, M. S. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif* (Edisi 2). IN MEDIA.
- Erlianti, D., Tinggi, S., Lancang, I. A., Dumai, K., Gunung, J., No, M., Dumai, B. A., Pelayanan, K., & Jaminan, P. E. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Kata Kunci. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 1(1), 9–18.
- Ginting, N., & Irawan, F. (2022). Tinjauan Kebijakan Insentif Pajak Di Masa Pandemi Covid-19 Berdasarkan Fungsi Budgetair Dan Regulerend Pajak. *HERMENEUTIKA: Jurnal Ilmu Hukum*, 6(1), 1–17. <https://doi.org/10.33603/hermeneutika.v6i1.6743>
- Hofir, A., & Indonesia. Direktorat Jenderal Pajak. (2021). *Cerita di balik reformasi perpajakan : reformasi adalah keniscayaan, perubahan adalah kebutuhan*.
- Indawati, Y., Anggriawan, T. P., & Sakti, P. B. (2024). Pengaruh Reformasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia. *UNES Law Review*, 6(4), 9796–9802.
- Irawati, W., & Sari, A. K. (2019). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Dan Preferensi Risiko Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Bareleng*, 3(2), 104–114. <https://doi.org/10.33884/jab.v3i2.1223>
- menkeu. (2023). *Hingga Akhir Oktober 2023, Pendapatan Negara Terjaga Tetap Positif*. Kementerian Keuangan.
- Monalika, H. P., & Haninun. (2020). Pengaruh reformasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak: Studi kasus di KPP Pratama Kedaton Bandar Lampung (The effect of taxation administration reform to tax mandatory compliance: Case study in tax office Kedaton Bandar Lampung). *Jurnal Akuntansi Keuangan Dan Manajemen*, 1(2), 135–154.
- Pandiangan, L. (2014). *Administrasi Perpajakan* (S. Suryadi (ed.)). Airlangga.
- Pasaribu, D., Verawaty, C., Darmayanti, N., Triyani, Y., Heningtyas, O. S., Indirani, I. K., & Amru, M. (2018). *METODOLOGI PENELITIAN: Akuntansi Dan Manajemen Pendekatan Kuantitatif* (Y. Welly (ed.)). CV. Media Sains Indonesia.
- Recky H. E. Sendouw, Jeane Mantiri, B. F. S. (2023). *Administrasi Perpajakan Indonesia* (D. T. Pangalila (ed.)).

Eureka Media Aksara.

Rizky Pebrina, & Amir, H. (2020). PENGARUH PENERAPAN E-SPT, PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN, SANKSI PERPAJAKAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK Rizky. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 17(1), 1–8.

Satriyo. (2018). *Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak ( Kpp ) Pratama Jakarta*. 1–67.

Susanto, N. E. (2021). YUME : *Journal of Management Evaluasi Kepatuhan Wajib Pajak Sebelum Dan Sesudah Reformasi Perpajakan Tahun 2009*. 4(2), 125–137. <https://doi.org/10.37531/yume.vxix.343>