

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.

Kata Kunci: Reformasi Perpajakan, Persepsi Wajib Pajak, Pelayanan Wajib Pajak.

ABSTRACT

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

Keywords: *Tax Reform, Taxpayer Perception, Taxpayer Services.*

