

**ANALISIS DAMPAK REFORMASI PERPAJAKAN
TERHADAP PERSEPSI WAJIB PAJAK ATAS PELAYANAN
PADA KPP PRATAMA JEMBER**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Akuntansi**



Oleh:

Aliyyah Desy Fitriana

20.1042.10.51

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2025

**ANALISIS DAMPAK REFORMASI PERPAJAKAN
TERHADAP PERSEPSI WAJIB PAJAK ATAS PELAYANAN
PADA KPP PRATAMA JEMBER**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Akuntansi**



Oleh:

Aliyyah Desy Fitriana

20.1042.10.51

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2025

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aliyyah Desy Fitriana

NIM : 2010421051

Program Studi : Akuntansi

Menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **ANALISIS DAMPAK REFORMASI PERPAJAKAN TERHADAP PERSEPSI WAJIB PAJAK ATAS PELAYANAN DI KPP PRATAMA JEMBER**, adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan plagiat atau jiplakan, saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak – pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 05 Januari 2025

Yang menyatakan,

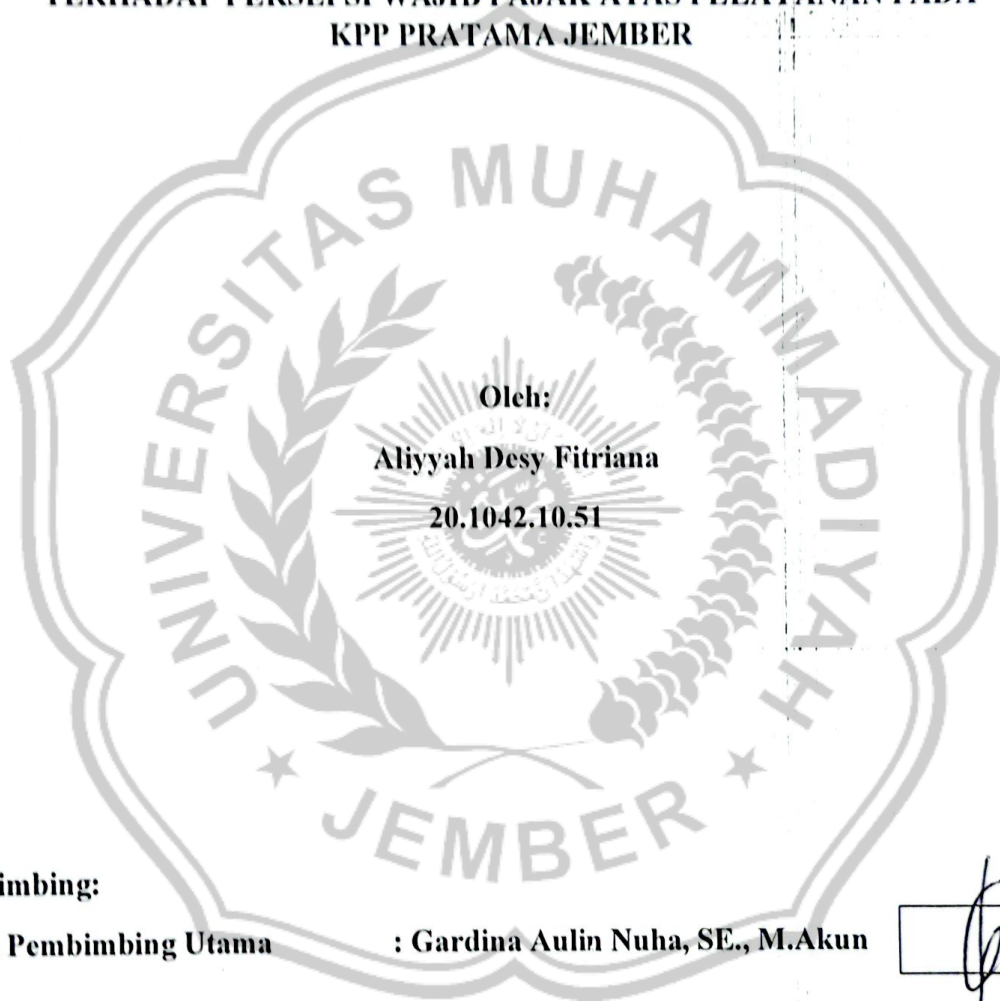


Aliyyah Desy Fitriana

2010421051

SKRIPSI


ANALISIS DAMPAK REFORMASI PERPAJAKAN TERHADAP PERSEPSI WAJIB PAJAK ATAS PELAYANAN PADA KPP PRATAMA JEMBER



Oleh:
Aliyyah Desy Fitriana
20.1042.10.51

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Gardina Aulin Nuha, SE., M.Akun


A rectangular box containing a handwritten signature in blue ink, which appears to be 'Gardina'.

Dosen Pembimbing Pendamping : Nina Martiana., M.Com., Ak.CA


A rectangular box containing a handwritten signature in blue ink, which appears to be 'Nina'.

PENGESAHAN

Skripsi berjudul : **ANALISIS DAMPAK REFORMASI PERPAJAKAN TERHADAP PERSEPSI WAJIB PAJAK ATAS PELAYANAN PADA KPP PRATAMA JEMBER**, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : *Kamis,*

Tanggal : *09 Januari 2024*

Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,



Rendy Mirwan Aspirandi, S.E., M.S.A
NPK.1991090611612823

Anggota 1,

Anggota 2,



Gardina Aulin Nuha, SE., M.Akun
NPK.1991092211703805



Nina Martiana, M.Com., Ak., CA
NPK.1971032611509636

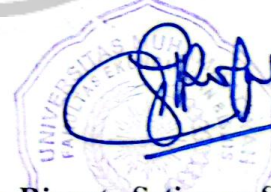

Mengesahkan,

Dekan,

Ketua Jurusan,



Maheni Kusuma Sari, SE., MM.
NIP.197708112005012001



Dr. Rivanto Setiawan S.SE., MSA.,
AK.,CA.CSRS.MCE
NPK.19721229121091118

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat berfikir, kesehatan dan kebahagiaannya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dalam kesempatan kali ini saya ucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses menyelesaikan skripsi ini diantaranya:

1. Orang tua saya, Bapak Dwi Sunariyanto dan Ibu Sofi Supiyatin tercinta dan abi Dona Maslih, umi Ayuni Melati tersayang dengan tulus membesarkan, mendidik, dan selalu mendoakan saya dengan tiada henti – hentinya.
2. Keluarga besar saya, mbak Selvi, mas Novan, adek Dirga, ponakan kecil saya Arjuna, Bunda Riny, Papa Chandra yang selalu memberikan dukungan dan motivasi untuk saya agar lebih semangat dalam mengerjakan skripsi ini.
3. Pendamping hidup saya, Fahrul Athallah Chandra yang sudah membantu hingga memberikan dukungan yang membuat saya selalu semangat dalam menjalani masa saya mengerjakan skripsi.
4. Teman – Teman saya, Cheryl, Gasa, kak Mayda, kak Lenny, kak Dela, Juhairiyah, Winanda, Agnes, Salsa, Riyatul, Winda, yang setia mendengarkan keluh kesah dan selalu memberikan semangat, terima kasih telah menemani saya.
5. Teman – teman IMM Akademos saya, Fabani, Rafi Udin, Alfian, Zainal, Alfani, Vara, Dita, Holiseh, Rani, Ikrim, dan yang lainnya pula yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.
6. Teman – teman seperjuangan saya dari program studi akuntansi angkatan 20 yang selalu menemani saya dari semester awal hingga akhir dari cerita kehidupan kampus.

MOTTO

“Maka, nikmat Tuhanmu manakah yang kamu dustakan?”

(Ar-Rahman: 13, 16, 18, 21, 23, 25, 28, 30, 32, 34, 36, 38, 40, 42, 45, 47, 49, 51, 53, 55, 57, 59, 61, 63, 65, 67, 69, 71, 73, 75, dan 77.)

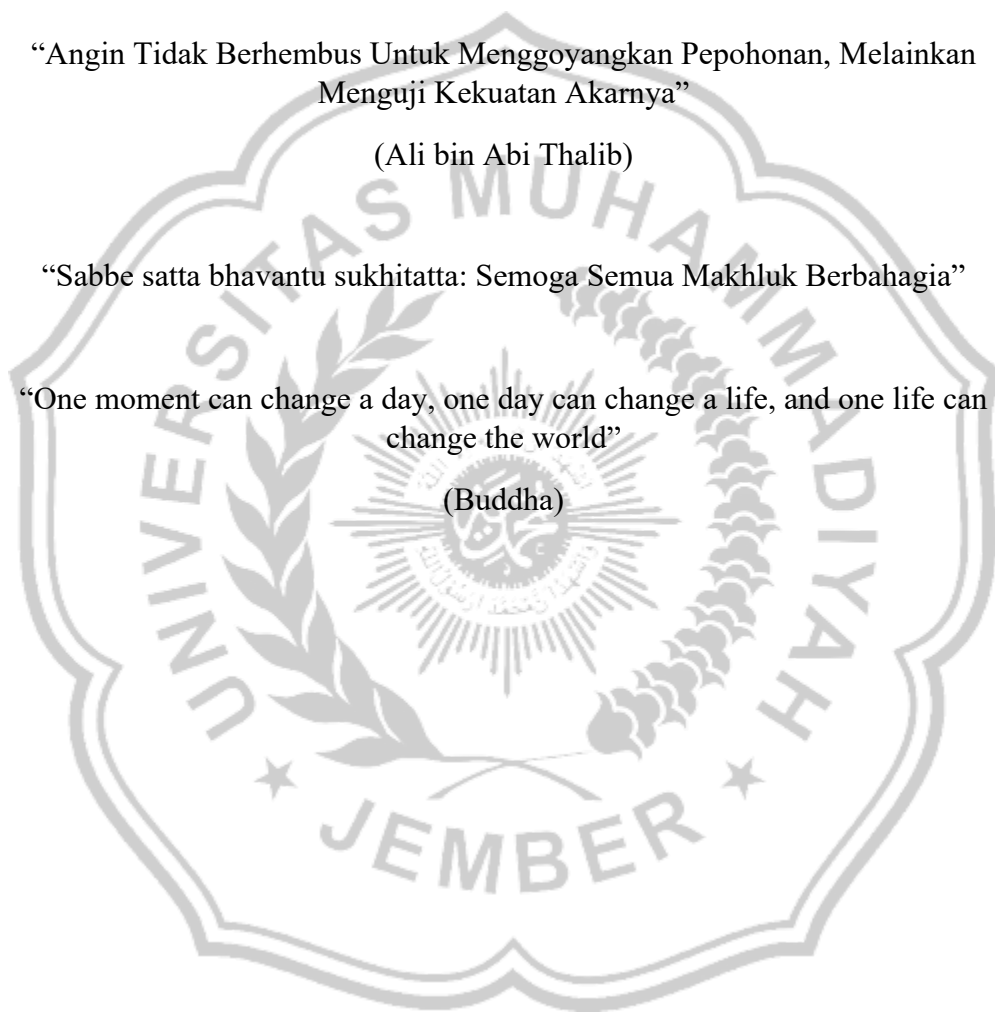
“Angin Tidak Berhembus Untuk Menggoyangkan Pepohonan, Melainkan Menguji Kekuatan Akarnya”

(Ali bin Abi Thalib)

“Sabbe satta bhavantu sukhitatta: Semoga Semua Makhluk Berbahagia”

“One moment can change a day, one day can change a life, and one life can change the world”

(Buddha)



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbilalamin segala puja dan puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat, dan hidayahnya yang melimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Dampak Reformasi Perpajakan Terhadap Persepsi Wajib Pajak Atas Pelayanan Pada KPP Pratama Jember”. Skripsi ini disusun oleh penulis dan merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S. Ak) dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Selama pengerjaan hingga tuntas, penulis mengucapkan terima kasih atas dukungan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Penulis menyadari bahwa penyelesaian tesis ini akan sulit tanpa dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan yang berbahagia ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Maheni Ika Sari, SE., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Bapak Dr. Riyanto Setiawan S,SE.,MSA.,Ak,CA,CSRS,MCE. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ibu Gardina Aulin Nuha, SE.,M.Akun selaku dosen pembimbing 1 dan Ibu Nina Martiana,M.Com.,Ak.CA selaku dosen pembimbing 2 saya yang telah memberikan saran, bimbingan, dan arahan dalam mengerjakan skripsi ini.
4. Bapak Rendy Mirwan Aspirandi, SE., MSA. Selaku dosen penguji skripsi yang memberikan saran dan masukan agar skripsi dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak dan ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat.

Atas segala bekal dan amal baik yang selalu diberikan kepada penulis, semoga diberikan balasan oleh Allah SWT dengan sebaik mungkin. Besar harapan penulis semoga dapat memberikan referensi bagi pembaca nantinya.

Nuun Walqalami Wamaa Yasturuun, Fastabiqul Khairat,

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Jember, 05 Januari 2025

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	ii
SKRIPSI	iii
PENGESAHAN	iv
PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
1. Tujuan Penelitian	3
2. Manfaat Penelitian.....	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1. Tinjauan Teori.....	5
2.1.1. Teori Kepentingan	5
2.1.2. Pengertian Pajak	5
2.1.3. Fungsi Pajak	5
2.1.4. Wajib Pajak	6
2.1.3. Sistem Pemenuhan Kewajiban Perpajakan	6
2.1.4. Persepsi Wajib Pajak	6
2.1.5. Kualitas Pelayanan	7
2.1.6. Reformasi Perpajakan.....	7

2.1.7. Dimensi Reformasi Perpajakan	8
2.1.8. Perubahan Reformasi Pajak.....	8
2.2. Kerangka Konseptual.....	11
BAB 3 METODE PENELITIAN	12
3.1. Desain Penelitian	12
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian.....	12
3.2.1. Tempat penelitian	12
3.2.2. Waktu penelitian.....	12
3.3. Jenis Data	12
3.4. Identifikasi Variabel	12
3.5. Definisi Operasional Variabel	13
3.6. Populasi dan Sampel.....	13
3.6.1. Populasi	13
3.6.2. Teknik Pengambilan Sampel.....	13
3.7. Teknik Pengumpulan dan Pengukuran Data.....	14
3.7.1. Teknik Pengumpulan Data	14
3.8. Teknik Pengukuran Data.....	14
3.9. Uji Instrumen Data.....	15
3.9.1. Uji Validitas.....	15
3.9.2. Uji Reliabilitas	15
3.10. Metode Analisis Data.....	15
3.10.1. Uji Asumsi Klasik.....	15
3.10.2. Uji Hipotesis	16
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	17
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	17
4.1.1 Profil KPP Pratama Jember	17
4.1.2. Visi dan Misi	17
4.1.3. Struktur Organisasi.....	18
4.2. Analisis Deskriptif Data.....	20
4.2.1. Deskriptif Karakteristik Responden	20
4.2.2. Diskriptif Frekuensi Jawaban Responden	22

4.3. Pengujian Instrumen	25
4.3.1. Uji Validitas.....	25
4.3.2. Uji Reliabilitas	26
4.4. Metode Analisis Data.....	26
4.4.1. Uji Normalitas	26
4.4.2. Uji Multikolinearitas.....	27
4.4.3. Uji Heteroskedastisitas	27
4.4.4. Uji Regresi Linier Berganda.....	28
4.5. Uji Hipotesis	28
4.5.1. Uji t.....	28
4.5.2. Koefisien Determinan (R_2).....	29
4.6. Pembahasan	29
4.6.1. Pengaruh dampak reformasi perpajakan terhadap persepsi wajib pajak atas pelayanan	29
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	32
5.1. Kesimpulan	32
5.2. Saran	32
DAFTAR PUSTAKA.....	33
LAMPIRAN	37

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	20
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	20
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	21
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	21
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	21
Tabel 4.6 Frekuensi Jawaban Responden pada Variabel Dampak Reformasi Perpajakan (X_1).....	22
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Responden pada Variabel Persepsi Wajib Pajak atas Pelayanan (Y)	24
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas pada Setiap Variabel.....	25
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	26
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas.....	27
Tabel 4.11 Uji Multikolinearitas	27
Tabel 4.12 Uji Heteroskedastisitas	27
Tabel 4.13 Uji Regresi Linier Berganda.....	28
Tabel 4.14 <i>Sample t-test</i> Hasil Uji Hipotesis.....	28
Tabel 4.15 Hasil <i>R Square</i>	29

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Dokumentasi Kemenkeu 2024.....	2
Gambar 4.1 Bagian Struktur Organisasi KPP Pratama Jember.....	18



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	37
Lampiran 2 Tabulasi Data Kuesioner.....	41
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas.....	45
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas.....	51
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik	51
Lampiran 6 Hasil Uji Hipotesis	53
Lampiran 7 Surat Izin Penyebaran Kuesioner.....	54
Lampiran 8 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner	56

