

## EKSPLOKASI IMPLEMENTASI REFORMASI PERPAJAKAN DI KANTOR PELAYANAN PAJAK

**Dian Agung Susanto**

Program Studi Magister Manajemen, Universitas Pendidikan Nasional

*E-mail: dianrara.2007@gmail.com\**

### ABSTRACT

*This study aims to explore the implementation of tax reform, especially in the service sector at the Tax Service Office. This study was using a descriptive method that uses a qualitative study approach with a research setting at the Denpasar Middle Tax Service Office. The researcher as the key instrument collected the data himself through documentation and interviews with informants. The results of this study was to indicate that tax reform, especially in the service sector, provides a positive implementation of tax revenue and taxpayer compliance. The availability and validity of the data filled in by the Taxpayer makes it easier for the DGT to supervise the Taxpayer, in addition to simplifying the reporting of SPT, the ease of reporting through an online basis, and convenient facilities that can increase the voluntary compliance of the taxpayer.*

**Keywords:** *tax; tax reform; services; tax revenue; tax compliance*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan eksplorasi implementasi reformasi perpajakan terutama di bidang pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yang menggunakan pendekatan studi kualitatif dengan setting penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar. Peneliti sebagai instrument kunci mengumpulkan sendiri data melalui dokumentasi dan wawancara dengan para informan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa reformasi perpajakan terutama di bidang pelayanan, memberikan implementasi positif terhadap penerimaan pajak dan kepatuhan Wajib Pajak. Ketersediaan dan validitas data yang diisi oleh Wajib Pajak memudahkan DJP melakukan pengawasan terhadap Wajib Pajak, selain itu penyederhanaan pelaporan SPT, kemudahan pelaporan melalui basis online, fasilitas yang nyaman mampu meningkatkan kepatuhan sukarela Wajib Pajak.

**Kata Kunci:** pajak; reformasi perpajakan; pelayanan; penerimaan pajak; kepatuhan wajib pajak

### PENDAHULUAN

Pembangunan di suatu negara harus berjalan berkesinambungan untuk meningkatkan kesejahteraan seluruh rakyatnya. Agar tujuan pembangunan tersebut dapat direalisasikan, tentunya

harus didukung oleh pembiayaan yang cukup memadai. Pajak adalah sumber utama penerimaan dan pembiayaan bagi negara. Karena melalui uang pajak, Negara bisa menjalankan roda pemerintahan,

melaksanakan pembangunan di setiap sektor dan meningkatkan kesejahteraan seluruh rakyat Indonesia (Mardiasmo, 2011). Dalam APBN tahun 2018, sektor perpajakan menjadi penyumbang terbesar yang berkontribusi sekitar 85,42%. Hal ini menjadi bukti bahwa penerimaan dari

sektor pajak merupakan hal penting dalam menjalankan pemerintahan di Indonesia, dan penerimaan dari sektor perpajakan mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Berikut adalah tabel penerimaan nasional Tahun 2014 sampai dengan tahun 2018.

**Tabel 1. Penerimaan Nasional Tahun 2014-2018**

| Sumber Penerimaan                         | 2014 <sup>(1)</sup> | 2015 <sup>(1)</sup> | 2016 <sup>(1)</sup> | 2017 <sup>(2)</sup> | 2018 <sup>(3)</sup> |
|---|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| <b>I. Penerimaan Dalam Negeri</b>         | <b>1.545.456,30</b> | <b>1.496.047,33</b> | <b>1.546.946,60</b> | <b>1.732.952,00</b> | <b>1.893.523,50</b> |
| <b>Penerimaan Perpajakan</b>              | <b>1.146.865,80</b> | <b>1.240.418,86</b> | <b>1.284.970,10</b> | <b>1.472.709,90</b> | <b>1.618.095,50</b> |
| Pajak Dalam Negeri                        | 1.103.217,60        | 1.205.478,89        | 1.249.499,50        | 1.436.730,90        | 1.579.395,50        |
| Pajak Penghasilan                         | 546.180,90          | 602.308,13          | 657.162,70          | 783.970,30          | 855.133,50          |
| Pajak Pertambahan Nilai                   | 409.181,60          | 423.710,82          | 412.213,50          | 475.483,50          | 541.801,10          |
| Pajak Bumi dan Bangunan                   | 23.476,20           | 29.250,05           | 19.443,20           | 15.412,10           | 17.369,10           |
| Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan | 0                   | 0                   | 0                   | 0                   | 0                   |
| Cukai                                     | 118.085,50          | 144.641,30          | 143.525,00          | 153.165,00          | 155.400,00          |
| Pajak Lainnya                             | 6.293,40            | 5.568,30            | 17.154,50           | 8.700,00            | 9.691,80            |
| Pajak Perdagangan Internasional           | 43.648,10           | 34.939,97           | 35.470,70           | 35.979,00           | 38.700,00           |
| Bea Masuk                                 | 32.319,10           | 31.212,82           | 32.472,10           | 33.279,00           | 35.700,00           |
| Pajak Ekspor                              | 11.329,00           | 3.727,15            | 2.998,60            | 2.700,00            | 3.000,00            |
| <b>Penerimaan Bukan Pajak</b>             | <b>398.590,50</b>   | <b>255.628,48</b>   | <b>261.976,30</b>   | <b>260.242,10</b>   | <b>275.428,00</b>   |
| Penerimaan Sumber Daya Alam               | 240.848,30          | 100.971,87          | 64.901,90           | 95.643,10           | 103.674,90          |
| Bagian laba BUMN                          | 40.314,40           | 37.643,72           | 37.133,20           | 41.000,00           | 44.695,40           |
| Penerimaan Bukan Pajak Lainnya            | 87.746,80           | 81.697,43           | 117.995,40          | 85.057,60           | 83.753,10           |
| Pendapatan Badan Layanan Umum             | 29.681,00           | 35.315,46           | 41.945,90           | 38.541,40           | 43.304,60           |
| <b>II. Hibah</b>                          | <b>5.034,50</b>     | <b>11.973,04</b>    | <b>8.987,70</b>     | <b>3.108,10</b>     | <b>1.196,90</b>     |
| <b>Jumlah</b>                             | <b>1.550.490,80</b> | <b>1.508.020,37</b> | <b>1.555.934,20</b> | <b>1.736.060,10</b> | <b>1.894.720,30</b> |

Sumber: <https://www.bps.go.id>

Pemerintah Indonesia sudah seharusnya memaksimalkan pendapatan negara dari sektor pajak, mengingat begitu besarnya peran pajak, salah satunya dengan cara memaksimalkan pendapatan negara dengan diberlakukannya sistem pemungutan pajak (Widyantari, 2017). Abimanyu (2013) menerangkan bahwa reformasi perpajakan adalah suatu perubahan yang mendasar di segala aspek perpajakan. Sedangkan Mokoagow et al (2021) menjelaskan bahwa diberlakukannya *self assesment system* dalam pelaporan pajak mampu memberikan kepercayaan penuh kepada Wajib Pajak sehingga memiliki arti penting dalam membayar pajak, dimana kesadaran dan

kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak merupakan faktor terpenting dalam pelaksanaan sistem tersebut menjadi penting (Waluyo, 2014; Pamawa et al, 2021). Dengan adanya Reformasi Perpajakan yang dijalankan pemerintah, diharapkan kesejahteraan rakyat dan kemandirian bangsa dapat diwujudkan. Hal ini akan terwujud apabila penerimaan negara dari sektor pajak terus meningkat.

Pada tanggal 20 Desember 2016, Tim Reformasi Perpajakan secara resmi dibentuk agar menjadi suatu tim dalam institusi yang dipercaya publik, andal dan kredibel serta mampu untuk melaksanakan tugas dengan lebih baik lagi sesuai dengan konstitusi dan Undang-Undang. Kantor

Pelayanan Pajak (KPP) Madya Denpasar memiliki karakteristik khusus yaitu melayani Wajib Pajak badan hukum/perusahaan yang memiliki penghasilan cukup besar di wilayah Propinsi Bali. Pada tahun 2017, target penerimaan Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar adalah sebesar Rp 5,2 triliun dengan realisasi sebesar Rp 4,18 triliun atau 80,10%, sedangkan pada tahun 2018 target penerimaan pajak adalah sebesar Rp5,315 Triliun dengan realisasi sebesar Rp 4,62 triliun atau sebesar 86,90 %. Tingkat rasio kepatuhan Wajib Pajak pada tahun 2017

adalah sebesar 100,42 %. Sedangkan pada tahun 2018 meningkat menjadi sebesar 112,67 %. Potensi penerimaan pajak dari berbagai sektor usaha terutama akomodasi dan pariwisata seiring dengan kondisi ekonomi di Propinsi Bali adalah cukup besar. Tetapi fenomena yang terjadi di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar dalam kurun waktu 2 tahun ini adalah rasio kepatuhan Wajib Pajak cenderung naik akan tetapi target penerimaan pajak tidak pernah tercapai. Target dan realisasi penerimaan pajak KPP Madya Denpasar disajikan pada tabel berikut.

**Tabel 2. Target Dan Realisasi Penerimaan Pajak KPP Madya Denpasar**

| Tahun                 | 2014      | 2015      | 2016      | 2017      | 2018      |
|-----------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Target                | 3.195.482 | 4.733.452 | 5.523.546 | 5.222.491 | 5.315.814 |
| Realisasi             | 3.193.157 | 4.040.920 | 3.946.706 | 4.188.065 | 4.623.610 |
| Capaian               | 99,93%    | 85,37%    | 71,78%    | 80,19%    | 86,98%    |
| Realisasi Pertumbuhan | 21,39%    | 26,55%    | -1,89%    | 5,63%     | 10,405    |
| Target Pertumbuhan    | 21,48%    | 48,24%    | 36,69%    | 31,72%    | 26,935    |

Penelitian Sumardjito (2012) menunjukkan hasil yang belum optimal dalam pelaksanaan Reformasi Perpajakan di Indonesia. Sehingga memunculkan beberapa masukan terhadap penyempurnaan pelaksanaan reformasi perpajakan. Penelitian Ria (2016) menunjukkan bahwa meningkatkan kompetensi SDM aparatur adalah strategi yang harus menjadi prioritas untuk keberhasilan reformasi birokrasi. Setelah itu diikuti dengan membuat suatu sistem pengawasan yang berbasis masyarakat, memperbanyak sistem secara *online* dan meningkatkan tingkat kesejahteraan pegawai pajak. Sedangkan Deni (2015) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa terjadi peningkatan kinerja Direktorat Jenderal Pajak dalam aspek reformasi birokrasi serta peningkatan. Namun

penelitian ini mengambil fokus pada pelaksanaan Reformasi Perpajakan tahap ketiga yang telah berjalan kurang ebih selama tiga tahun terutama pada bidang pelayanan penerimaan pajak dan kepatuhan Wajib Pajak, kendala serta strategi yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar sebagai ujung tombak pelaksanaan Reformasi Perpajakan di Wilayah Propinsi Bali.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini tergolong sebagai penelitian kualitatif deskriptif untuk menggambarkan suatu keadaan yang menjadi titik berat penelitian melalui analisis induktif (Suprijanto & Arikunto, 2016; Moleong, 2012), dengan pendekatan studi kasus tanpa melakukan rekayasa situasi (Rahardjo, 2017). Data primer

diperoleh dari hasil wawancara, sementara untuk data sekunder dari dokumen yang dipublikasikan oleh institusi Kementerian Keuangan Republik Indonesia. Dalam penelitian ini peneliti bertindak sebagai partisipan penuh (*complete participant*) dan mengungkapkan jati dirinya sebagai peneliti di setting penelitian. Informan pada penelitian ini adalah: Kepala Kantor KPP Madya Denpasar, Kepala Seksi, *Account Representative* Pengawasan, *Account Representative* Pelayanan, Petugas Pelayanan *Help Desk*, Petugas Pelayanan dan Wajib Pajak.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian ini dapat ditunjukkan gambaran bagaimana pelaksanaan reformasi perpajakan terutama di bidang pelayanan pajak tersebut memberikan implementasi terhadap penerimaan pajak dan kepatuhan Wajib Pajak. Selain itu, ditemukan juga faktor yang menjadi kendala serta strategi dalam upaya mengatasi kendala pelaksanaan reformasi perpajakan terutama di bidang pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar. Dari hasil penelitian dapat ditunjukkan bahwa pelaksanaan reformasi perpajakan terutama di bidang pelayanan mampu memberikan kontribusi positif untuk meningkatkan penerimaan pajak. Hasil temuan penelitian tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Data yang diperoleh dari Wajib Pajak akan semakin cepat tersedia dan valid karena tidak lagi melewati proses perekaman data sehingga data yang dilaporkan sesuai dengan yang diisi oleh Wajib Pajak. Data tersebut akan membantu proses pengawasan terhadap Wajib Pajak dalam ketentuan pelaksanaan peraturan perundang-

undangan di bidang perpajakan. Pengelolaan data yang semakin baik, memudahkan DJP melakukan pengawasan terhadap Wajib Pajak, sehingga apabila ada kekeliruan dan kekurangan pembayaran pajak, DJP dapat lebih cepat mengetahui dan meminta klarifikasi kepada wajib pajak, sehingga penerimaan pajak juga dapat semakin optimal.

2. Wajib Pajak mendapatkan pelayanan dan dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan lebih murah, lebih cepat dan lebih baik. Hal tersebut memberikan kepercayaan dan kepuasan kepada Wajib Pajak yang dapat menimbulkan itikat baik Wajib Pajak untuk lebih patuh terhadap pemenuhan kewajiban perpajakannya diwujudkan dengan kenaikan pembayaran pajak, meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pembayaran pajak secara sukarela.
3. Implementasi pelaksanaan reformasi pelayanan perpajakan di KPP Madya Denpasar dapat meningkatkan kemampuan Wajib Pajak dalam membayar pajak. Hal tersebut terlihat dari kemudahan dalam aturan validasi surat setoran pajak, percepatan surat keterangan fiskal, percepatan restitusi pengembalian pendahuluan yang mana untuk mendorong pertumbuhan ekonomi dan likuiditas Wajib Pajak agar tetap stabil dengan begitu akan berpengaruh dengan penerimaan pajak yang meningkat.

Data yang diperoleh dari Wajib Pajak akan semakin cepat tersedia dan valid karena tidak lagi melewati proses perekaman data sehingga data yang dilaporkan sesuai dengan yang diisi oleh Wajib Pajak. Data tersebut akan membantu

proses pengawasan terhadap Wajib Pajak dalam koridor pelaksanaan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan. Pengelolaan data yang semakin baik, memudahkan DJP melakukan pengawasan terhadap Wajib Pajak, sehingga apabila ada kekeliruan dan kekurangan pembayaran pajak, DJP dapat lebih cepat mengetahui dan meminta klarifikasi kepada wajib pajak, sehingga penerimaan pajak juga dapat semakin optimal dan meningkat (Pu'o et al, 2018). Sehingga pelaksanaan reformasi perpajakan terutama di bidang pelayanan mampu memberikan kontribusi positif untuk meningkatkan penerimaan pajak di KPP Madya Denpasar.

Wajib Pajak mendapatkan pelayanan dan dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan lebih mudah, lebih cepat dan lebih baik. Hal tersebut memberikan kepercayaan dan kepuasan kepada Wajib Pajak yang dapat menimbulkan itikad baik Wajib Pajak untuk lebih patuh terhadap pemenuhan kewajiban perpajakannya diwujudkan dengan kenaikan pembayaran pajak, meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pembayaran pajak secara sukarela (Juliartini, et al., 2021). Reformasi perpajakan dapat memberikan dampak pada Wajib Pajak misalnya dalam hal kemudahan pelayanan pengurusan pajak, kemudahan di bidang administrasi dan fasilitas insentif (Saga & Wizanasari, 2021). Pelaksanaan reformasi perpajakan terutama di bidang pelayanan mampu memberikan kontribusi positif untuk meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil temuan penelitian dari proses wawancara dapat dirangkum sebagai berikut:

1. Implementasi pelaksanaan reformasi pelayanan perpajakan di KPP Madya Denpasar yang terus ditingkatkan seperti penyederhanaan pelaporan SPT, kemudahan pelaporan melalui basis online, Fasilitas yang nyaman maka berjalan positif dan sebanding sesuai dengan yang diharapkan yaitu dapat meningkatkan kepatuhan sukarela Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya di KPP Madya Denpasar.
2. Implementasi reformasi pelayanan perpajakan utamanya di bidang pelaporan SPT secara elektronik sangat membantu dan memberi kemudahan bagi Wajib Pajak dalam melaporkan SPT. Sehingga angka kepatuhan Wajib Pajak KPP Madya Denpasar dalam menyampaikan SPT Tahunan selalu memenuhi target tiap tahunnya.
3. Dengan adanya reformasi pelayanan perpajakan, Wajib Pajak tidak perlu harus datang ke kantor pajak, mengingat lokasi Wajib Pajak KPP Madya Denpasar yang berada di seluruh Bali. Hal ini memudahkan Wajib Pajak untuk melakukan pelaporan SPT baik SPT Masa maupun Tahunan, maupun permohonan-permohonan lain, karena sudah banyak permohonan yang dapat dilakukan secara mandiri (online). Sehingga tidak ada alasan lagi bagi Wajib Pajak untuk tidak patuh.

Terdapat beberapa kebijakan terbaru khususnya di bidang pelayanan pajak. Ketentuan tersebut diantaranya adalah Penyederhanaan kewajiban menyampaikan SPT yang diatur dalam PMK-09/PMK.03/2018 (Apriani et al, 2019). Implementasi reformasi pelayanan

perpajakan utamanya di bidang pelaporan SPT secara elektronik sangat membantu dan memberi kemudahan bagi Wajib Pajak dalam melaporkan SPT. Sehingga angka kepatuhan Wajib Pajak KPP Madya Denpasar dalam menyampaikan SPT Tahunan selalu memenuhi target setiap tahunnya (Febriani et al, 2019). Selain itu, dengan adanya reformasi pelayanan perpajakan, Wajib Pajak tidak perlu harus datang ke kantor pajak, mengingat lokasi Wajib Pajak KPP Madya Denpasar yang berada di seluruh Bali. Hal ini memudahkan Wajib Pajak untuk melakukan pelaporan SPT baik SPT Masa maupun Tahunan, maupun permohonan-permohonan lain, karena sudah banyak permohonan yang dapat dilakukan secara mandiri (online). Sehingga tidak ada alasan lagi bagi Wajib Pajak untuk tidak patuh (Nurhasanah, 2020). Dalam implementasi pelaksanaan reformasi perpajakan di KPP Madya Denpasar tentu terdapat faktor yang menjadi penghambat atau kendala dalam pelaksanaannya. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa masih terdapat beberapa faktor yang menjadi kendala. Hasil temuan penelitian dari proses wawancara dapat dirangkum sebagai berikut:

1. Kendala dari sistem Teknologi Informasi (IT) dikarenakan implementasi dalam pelaksanaan reformasi perpajakan di KPP Madya Denpasar ini banyak menggunakan sistem online berbasis internet.
2. Kendala internal dari KPP Madya Denpasar yaitu peningkatan kompetensi sumber daya manusia pegawai dalam implementasi pelaksanaan reformasi perpajakan ini.
3. Kendala eksternal dari Wajib Pajak yaitu peningkatan keterbatasan pengetahuan dan pemahaman tentang

implementasi pelaksanaan reformasi perpajakan dari Wajib Pajak seperti aplikasi dan proses bisnis pelayanan perpajakan yang baru.

Dalam implementasi pelaksanaan reformasi perpajakan di KPP Madya Denpasar tentu terdapat faktor yang menjadi penghambat atau kendala dalam pelaksanaannya. Untuk mengatasi kendala tersebut, KPP Madya Denpasar pasti mempunyai strategi untuk mengatasinya. Dari hasil penelitian mengenai strategi dalam upaya mengatasi kendala implementasi reformasi perpajakan di KPP Madya Denpasar, dapat diketahui bahwa terdapat beberapa strategi yang dijalankan. Hasil temuan penelitian dari proses wawancara dapat dirangkum sebagai berikut:

1. Perbaikan dan upgrade secara terus menerus terhadap sistem Teknologi Informasi (IT) dengan cara meningkatkan beberapa layanan guna mempermudah dan meningkatkan kinerja reformasi perpajakan, antara lain *e-antrian*, *roomchat*, *e-storage*. KPP Madya Denpasar selalu berusaha berinovasi demi memudahkan layanan kepada Wajib Pajak.
2. Peningkatan kompetensi sumber daya manusia pegawai KPP Madya Denpasar dalam implementasi pelaksanaan reformasi perpajakan (in house training, diklat, rapat pembinaan dan e learning).

Peningkatan pengetahuan dan pemahaman kepada Wajib pajak tentang implementasi pelaksanaan reformasi perpajakan seperti aplikasi dan proses bisnis pelayanan perpajakan yang baru. Strategi ini dilakukandengan cara edukasi secara personal melalui Account Representative terhadap Wajib Pajak,

sosialisasi, penyuluhan, penjelasan di help desk, pengiriman surat, *email blast* dan sms *blast*. untuk media luar ruang digunakan juga *banner*, *pamflet*, spanduk, serta iklan di media online dan cetak lainnya. Selain itu juga disediakan *livechat* dengan aplikasi *WhatsApp* untuk Wajib Pajak yang ingin bertanya mengenai berbagai jenis ketentuan dan layanan perpajakan.

## SIMPULAN

Implementasi reformasi perpajakan di KPP Madya Denpasar terutama di bidang pelayanan mampu memberikan kontribusi positif untuk meningkatkan penerimaan pajak di KPP Madya Denpasar, dimana data akan semakin cepat tersedia dan valid karena tidak lagi melewati proses perekaman dan sesuai dengan yang diisi oleh Wajib Pajak. Pengelolaan data yang semakin baik, tentu saja akan memudahkan DJP melakukan pengawasan terhadap Wajib Pajak, sehingga apabila ada kekeliruan dan kekurangan pembayaran pajak, DJP dapat lebih cepat mengetahui dan meminta klarifikasi kepada wajib pajak, sehingga penerimaan pajak juga dapat semakin optimal. Hal tersebut mampu emberikan kepercayaan dan kepuasan kepada Wajib Pajak sehingga akan berpengaruh dengan penerimaan pajak yang meningkat.

Implementasi pelaksanaan tersebut juga mampu memberikan kontribusi positif untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak utamanya di KPP Madya Denpasar seperti penyederhanaan pelaporan SPT, kemudahan pelaporan melalui basis online, fasilitas yang nyaman maka berjalan positif dan sebanding sesuai dengan yang diharapkan yaitu dapat meningkatkan kepatuhan sukarela Wajib Pajak namun beberapa faktor yang menjadi kendala

adalah sistem berbasis internet, sehingga dibutuhkan perbaikan dan upgrade secara terus menerus terhadap sistem Teknologi Informasi (IT) dengan cara meningkatkan beberapa layanan dan inovasi guna mempermudah dan meningkatkan kinerja reformasi perpajakan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abimanyu, A. (2013). *Reformasi Perpajakan Perlu Dukungan Masyarakat*. Badan Analisa Fisikal Departemen Keuangan.
- Apriani, K. R., Ichi, I., Kurniawan, A. (2019). *The Effect of Taxpayers Knowledge of Taxation Regulations, Knowledge of Information Service for Motor Vehicle Tax Payment And Police Operations On Compliance with Compliance Tax*. *JTAR (Journal of Taxation Analysis and Review)*. Volume. 1 No. 1, 77-95.
- Deni, K.A. (2015). *Performance Measurement In Indonesia's Tax Agency*. Tesis. Magister Ekonomi, Program Pascasarjana, Universitas Gajah Mada.
- Febriani, Y., Kurniawan, A., & Mulyati, S. (2019). *The Influence of Government Regulation Number 46 of 2013, Taxation Socialization and Quality of Tax Service on Tax Obligation Compliance (Case Study of Taxpayers Registered at KPP Pratama Bandung Karees)*. *JABI (Journal of Accounting and Business Issues)*, 1(1), 54-68.
- Juliartini, N.L.P., Sudiartana, I., M. & Dicriyani, N.L.G.M. (2021). Pengaruh Tingkat Pemahaman Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Lingkungan Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. *KARMA: Karya Riset Mahasiswa Akuntansi*. Vol.1 No.3 (2021)

- Mardiasmo. (2011). *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.
- Mokoagow, S., Nangoy, G., & Warongan, J.D.L. (2021). Analisis Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP) dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakannya Berdasarkan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan pada Sektor Pajak Pertambahan Nilai (PPN) di Manado. *Jurnal Riset Akuntansi dan Auditing GOODWILL*. Volume 12, No. 2. 2021.
- Moleong, L.J. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nurhasanah, R.H. (2020). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Biaya Kepatuhan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Subang). *PRISMA (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)*. Vol.1 No.6
- Pu'o, S., Sondakh, J. J., dan Budiarmo, N. S. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Menggunakan E-Filing Sebagai Sarana Pelaporan SPT Pada KPP Pratama Poso. *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern*, 13(3), 311-324.
- Rahardjo, M. (2017). *Studi Kasus Dalam Penelitian Kualitatif: Konsep dan Prosedurnya*. Repository Program Pascasarjana, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Ria, D.M. (2016). Analisis Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Kinerja Pemerintah Daerah (Studi Kasus Pemerintah Provinsi Jawa Barat). *E-Journal BKN*. Volume 10, Nomor 1. <https://jurnal.bkn.go.id/index.php/asn/article/view/179>
- Saga, B., & Wizanasari. (2021). Efektifitas Pemanfaatan Laporan Pajak Elektronik di Wilayah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jakarta Pluit - Jakarta Utara. *JIAUP: Jurnal Ilmiah Akuntansi Universitas Pamulang*. Vo.9 No.2 (2021).
- Shinta D. Pawama, S. D., Sondakh, J. J., dan Warongan, J. D. L. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Transparansi Pajak Dan Penggunaan Aplikasi E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada UMKM Di Kota Manado. *Jurnal riset akuntansi dan auditing goodwill*, 12(2), 167-178.
- Sumardjito, H. (2012). Efektivitas Pelaksanaan Kebijakan Reformasi Perpajakan (Studi Kasus pada Kantor Wilayah DJP Jakarta Khusus). *Jurnal Kajian Ekonomi dan Keuangan*. Vol 16 No.1. Hal 17-36.
- Suprijanto, E., & Arikunto, S. (2016). Efektivitas pengelolaan kegiatan kelompok kerja guru (KKG) di Kecamatan Rembang, Purbalingga, Jawa Tengah. *Jurnal Penelitian Ilmu Pendidikan*, 9(2), 141–151.
- Waluyo. (2014). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat
- Widyantari, N.P.D, Made A.W, dan Ni, L.E.G.S. (2017). Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan formal wajib pajak dengan kondisi keuangan sebagai variabel moderasi. *E-Jurnal Akuntansi*. Volume 8, No.2.