PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, PERSEPSI TENTANG *ACCOUNT REPRESENTATIVE*, SANKSI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT WAJIB PAJAK MENGGUNAKAN JASA KONSULTAN PAJAK TAX HITS

SKRIPSI

Oleh :

Nama : Hanuningtyas Muthmainah

No. Mahasiswa : 19312493

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2024

PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, PERSEPSI TENTANG *ACCOUNT REPRESENTATIVE,* SANKSI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT WAJIB PAJAK MENGGUNAKAN JASA KONSULTAN PAJAK TAX HITS

SKRIPSI

Disusun dan diajukan untuk memenuhi sebagai salah satu syarat untuk mencapai derajat Sarjana Strata-1 Program Studi Akuntansi pada Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia

Oleh :
Nama : Hanuningtyas Muthmainah
No. Mahasiswa : 19312493

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2024

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

"Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka penulis sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peratuan yang berlaku"

Yogyakarta, 9 Januari 2024

Hanuningtyas Muthmainah

PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, PERSEPSI TENTANG *ACCOUNT REPRESENTATIVE*, SANKSI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT WAJIB PAJAK MENGGUNAKAN JASA KONSULTAN PAJAK TAX HITS

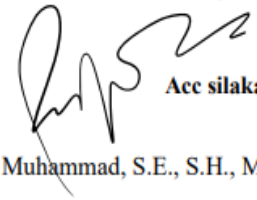
SKRIPSI

Diajukan Oleh :
Nama : Hanuningtyas Muthmainah
No. Mahasiswa : 19312493

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada Tanggal 8 Januari 2024

Dosen Pembimbing



Acc silakan uji plagiasi

(Prof. Rifqi Muhammad, S.E., S.H., M.Sc., Ph.D.)

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, PERSEPSI TENTANG ACCOUNT REPRESENTATIVE, SANKSI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT WAJIB PAJAK MENGGUNAKAN JASA KONSULTAN PAJAK TAXHITS

Disusun oleh : HANUNINGTYAS MUTHMAINAH

Nomor Mahasiswa : 19312493

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji dan dinyatakan Lulus
pada hari, tanggal: Rabu, 07 Februari 2024

Penguji/Pembimbing Skripsi	: Rifqi Muhammad, Prof., SE., SH., M.Sc., Ph.D., SAS.	.....
Penguji	: Noor Endah Cahyawati, Dra., M.Si., CMA., CAPM	.....

Mengetahui
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia

Johan Arifin, S.E., M.Si., Ph.D., CFrA, CertIPSAS.

HALAMAN MOTTO

"Bersemangatlah atas hal-hal yang bermanfaat bagimu. Minta tolonglah pada Allah, jangan engkau lemah."

(HR. Muslim)

“Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi orang lain.”

(HR. Ahmad, Thabrani, dan Daruqutni)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirrabil'alamiin, segala puji dan syukur hanya kepada Allah SWT, satu-satunya Tuhan yang Maha Esa, Tuhan semesta alam, yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang seluruh ciptaannya, karena atas segala limpahan rahmat, hidayah, berkah, dan inayyah-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Tentang *Account Representative*, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Wajib Pajak Menggunakan Jasa Konsultan Pajak Tax Hits". Tak lupa, sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad *Shallallahu `alaihi wasallam*, beserta keluarga, sahabat serta para pengikut beliau, semoga kelak kita beserta seluruh umat muslim mendapatkan syafa`atnya di hari akhir kelak nanti, *aamiin ya rabbal 'alamin.*

Penulis sangat menyadari bahwa tidak berdiri sendiri, tanpa adanya dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak, penyusunan skripsi ini tentunya tidak akan terselesaikan dengan baik. Untuk itu, sebagai tanda rasa syukur, penulis ingin menyampaiakan ucapan terima kasih dengan setulus-tulusnya kepada:

1. Keluarga terkasih dan tersayang, Bapak Agus Suharsono dan Ibu Sri Rahayu Murtiningsih yang selalu memberi doa, dukungan, motivasi, serta kasih sayang, sehingga penulis selalu merasakan kemudahan dan kesabaran atas kesulitan yang dihadapi dalam menempuh perkuliahan. Serta kedua adik penulis, semoga kalian selalu diberikan kemudahan kala masa sulit datang.

2. Bapak Prof. Fathul Wahid, S.T., M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Dr. Johan Arifin, S.E., M.Si., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.
4. Bapak Prof. Rifqi Muhammad, S.E., S.H., M.Sc., Ph.D., selaku ketua Program Studi Akuntansi sekaligus dosen pembimbing skripsi penulis. Atas ketulusan hati, kesabaran, serta ilmu yang bermanfaat dalam membimbing penulis, pada akhirnya penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Para dosen pengampu serta jajaran staff kepegawai di sekretariat Program Studi Akuntansi Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta kemudahan dalam mengurus administrasi pada proses perkuliahan penulis sampai selesai.
6. Pihak Kantor Jasa Konsultan Pajak Tax Hits Yogyakarta, yang sudah mengizinkan untuk menjadi lokasi penelitian dan memudahkan penulis dalam proses pengumpulan data yang dibutuhkan pada skripsi ini, semoga Tax Hits selalu sukses dan menjadi pionir jasa konsultan pajak di Indonesia.
7. Sahabat dan teman-teman dekat penulis Laila Diannatia, Lutfiana Nur Khaya, Hasna Qanita Qalbi, dan Nor Afiyani yang selalu mendengarkan keluh kesah dan memberikan bantuan apapun selama perkuliahan, semoga kalian semua selalu diberi hari-hari yang penuh dengan kebaikan.
8. Segenap pihak manapun yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu karena telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Kepada mereka penulis hanya dapat berdoa kepada Allah SWT, setiap kebaikan dan bantuan dalam segala bentuk apapun merupakan sesuatu yang sangat berarti, semoga Allah SWT selalu membalas seluruh kebaikan mereka. Penulis juga berharap adanya kritik, saran, dan masukan yang konstruktif sebagai bahan perbaikan kedepan.

Pada akhirnya, penulis menyatakan segala ampunan kepada Allah SWT serta permohonan maaf yang sebesar besarnya kepada semua pihak atas segala bentuk kesalahan dan kekhilafan yang telah penulis perbuat. Semoga skripsi ini mendapatkan ridho dari Allah SWT sehingga berkah dan bermanfaat bagi siapapun, *Aamiin, aamiin ya rabbal 'alamin*.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 8 Januari 2024

Peneliti

Hanuningtyas Muthmainah

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....
HALAMAN JUDUL i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME ii
HALAMAN PENGESAHAN ..... **Error! Bookmark not defined.**
BERITA ACARA ..... **Error! Bookmark not defined.**
MOTTO iv
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR ISI ix
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR GAMBAR xiii
DAFTAR LAMPIRAN xiv
ABSTRAK xv
ABSTRACT xvi
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah 7
1.3 Tujuan Penelitian 7
1.4 Manfaat Penelitian 7
1.5 Sistematika Pembahasan 8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 10
2.1 Landasan Teori 10
2.1.1 *Theory of Reasoned Action* atau Teori Aksi Rencana (TRA) 10
2.1.2 Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak 10
2.1.3 Konsultan Pajak 11
2.1.4 Wajib Pajak 13
2.1.5 Pengetahuan Perpajakan 14
2.1.6 Sanksi Perpajakan 15
2.1.7 Persepsi Tentang Account Representative 16
2.1.8 Kualitas Pelayanan 17

2.2 Telaah Kajian Terdahulu 18
2.3 Hipotesis 33
2.3.1. Hipotesis 1 : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak 33
2.3.2. Hipotesis 2 : Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Account Representative Terhadap Minat Wajib Menggunakan Jasa Konsultan Pajak 34
2.3.3. Hipotesis 3 : Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak 35
2.3.4. Hipotesis 4 : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak 36
2.4 Kerangka Pemikiran 38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 39
3.1 Metode Penelitian 39
3.2 Populasi dan Sampel 39
3.3 Teknik Pengambilan Sampel 40
3.4 Instrumen Penelitian 40
3.5 Definisi Variabel Operasional 41
3.3.1 Pengetahuan Perpajakan (X1) 41
3.3.2 Persepsi Wajib Pajak Tentang *Account Representative* (X2) 42
3.3.3 Sanksi Perpajakan (X3) 44
3.3.4 Kualitas Pelayanan (X4) 45
3.3.5 Minat Penggunaan Jasa Konsultan Pajak (Y) 46
3.6 Skala Pengukuran Variabel 47
3.7 Teknik Pengolahan Data 48
3.8 Teknik Analisis Data 49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 57
4.1. Gambaran Umum 57
4.1.1. Lokasi Penelitian 57
4.1.2. Proses Pengumpulan Data 60
4.1.3. Karakteristik Responden 61

4.2. Hasil Penelitian 62
4.2.1. Hasil Statistik Deskriptif Kuesioner 62
4.2.2. Analisis *Outer Model* 66
4.2.3. Uji *Fit Model* 71
4.2.4. Analisis *Inner Model* 72
4.3. Interpretasi Pengujian Hipotesis 77
4.3.1. Hipotesis 1 : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan (X1) Terhadap Minat Penggunaan Jasa Konsultan Pajak (Y) 77
4.3.2. Hipotesis 2 : Pengaruh Persepsi Tentang Account Representative (X2) Terhadap Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak (Y) 79
4.3.3. Hipotesis 3 : Pengaruh Sanksi Perpajakan (X4) Terhadap Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak (Y) 82
4.3.4. Hipotesis 4 : Pengaruh Kualitas Pelayanan (X4) Terhadap Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak (Y) 85
BAB V SIMPULAN DAN SARAN 89
5.1. Simpulan 89
5.2. Saran 89
DAFTAR PUSTAKA 93
LAMPIRAN 99

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Kajian Terdahulu	25
Tabel 3.1	Kuesioner Variabel Pengetahuan Perpajakan (X1)	42
Tabel 3.2	Kuesioner Variabel Persepsi Tentang *Account Representative* (X2)	43
Tabel 3.3	Kuesioner Variabel Sanksi Perpajakan (X3)	44
Tabel 3.4	Kuesioner Kualitas Pelayanan (X4)	45
Tabel 3.5	Kuesioner Variabel Minat Penggunaan Jasa Konsultan Pajak (Y)	46
Tabel 3.6	Uji Model dan Kriteria Penilaian PLS	54
Tabel 4.1	Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner	61
Tabel 4.2	Jenis Karakteristik Wajib Pajak Responden	62
Tabel 4.3	Distribusi Jawaban Mengenai Pengetahuan Perpajakan (X1)	62
Tabel 4.4	Distribusi Jawaban Mengenai Persepsi Tentang Account Representative (X2)	63
Tabel 4.5	Distribusi Jawaban Mengenai Sanksi Perpajakan (X3)	64
Tabel 4.6	Distribusi Jawaban Mengenai Kualitas Pelayanan (X4)	65
Tabel 4.7	Distribusi Jawaban Mengenai Minat Penggunaan Jasa Konsultan Pajak (Y)	65
Tabel 4.8	Hasil Output Loading Factor (Pengujian Convergent Validity)	67
Tabel 4.9	Output Cross Loading	68
Tabel 4.10	Output Average Variance Extracted (AVE)	69
Tabel 4.11	Output Cronbach Alpha	70
Tabel 4.12	Output Fit Model	71
Tabel 4.13	Output R-square (Uji Koefisien Determinasi)	73
Tabel 4.14	Output Predictive Relevance Q-Square	74
Tabel 4.15	Output Path Coefficient	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	38
Gambar 3.1	Alur Analisis Data Menggunakan SmartPLS	56
Gambar 4.1	Logo Tax Hits	57
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Kantor Konsultan Pajak Tax Hits	58
Gambar 4.3	Model Struktural Penelitian	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	99
Lampiran 2	Distribusi Jawaban Responden	104
Lampiran 3	Output Pengolahan Data SmartPLS	108

ABSTRAK

Layanan konsultasi perpajakan mempekerjakan orang-orang dengan pengetahuan mendalam mengenai perpajakan. Selain mendukung inisiatif pemerintah untuk memberikan pencerahan kepada masyarakat atas urgensi perpajakan di Indonesia, jasa konsultan pajak juga berperan penting membantu menyelesaikan masalah perpajakan wajib pajak. Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan bagaimana pengetahuan perpajakan, persepsi tentang *account representative*, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi minat wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak. Penelitian ini diuji melalui analisis pendekatan kuantitatif SEM berbantuan *software* SmartPLS. Sumber data utamanya adalah kuesioner dengan sampel 100 responden wajib pajak yang menggunakan jasa konsultan pajak Tax Hits Yogyakarta secara *Accidental Sampling.* Analisis data dilakukan melalui pengujian *outer model, fit model* dan *inner model.* Hasil penelitian membuktikan bahwa secara parsial variabel persepsi tentang *account representative* berpengaruh positif signifikan terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak, sedangkan variabel pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan berpengaruh negatif signifikan. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa seluruh variabel bebas terbukti menjadi faktor penentu bagaimana wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak Tax Hits.

Kata Kunci: Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Tentang *Account Representative*, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Jasa Konsultan Pajak.

ABSTRACT

Tax consulting services employ people with in-depth knowledge of taxation. Apart from supporting the government's initiative to enlighten the public regarding the urgency of taxation in Indonesia, tax consultant services also play an important role in helping to resolve taxpayers' tax problems. This research aims to prove how tax knowledge, perceptions about account representatives, tax sanctions, and service quality can influence taxpayers' interest in using tax consultant services. This research was tested through quantitative SEM approach analysis assisted by SmartPLS software. The main data source is a questionnaire with a sample of 100 taxpayer respondents who used the Tax Hits Yogyakarta tax consultant service using Accidental Sampling. Data analysis was carried out through testing the outer model, fit model and inner model. The research results prove that partially the perception variable about account representatives has a significant positive effect on interest in using tax consultant services, while the variables of tax knowledge, tax sanctions and service quality have a significant negative effect. These results indicate that all independent variables are proven to be determining factors in how taxpayers use Tax Hits tax consultant services.

Keywords: *Tax Knowledge, Perceptions About Account Representatives, Tax Sanctions, Service Quality, Tax Consultant Services.*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dasar pemungutan pajak diatur dalam Pasal 23A Undang-Undang Dasar 1945 bahwa pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur dengan Undang-Undang. Pasal 1 angka 1 UU No 6 Tahun 1983 sebagaimana telah disempurnakan terakhir dengan UU Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan mendefinisikan pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk kepentingan pemerintahan bagi kemakmuran rakyat.

Berdasarkan APBN 2020, pajak diketahui memberikan kontribusi besar terhadap penerimaan negara sebesar Rp.1.865,7 triliun yang berarti pajak menyumbang 83,54% dari total pendapatan negara (Rp.2.233,2 triliun). Artinya pajak memegang peranan yang sangat penting dalam pencapaian tujuan negara dan menjalankan pembangunan, tanpa pajak sebagian besar kegiatan negara akan sulit terlaksana. Penggunaan pajak seperti belanja pegawai, biaya pembangunan seperti jembatan, sekolah, rumah sakit dan lainnya. Semakin banyak pajak yang dipungut maka akan semakin banyak infrastruktur yang dapat dibangun dalam suatu negara. Peran pajak dalam APBN semakin meningkat, sehingga pemerintah harus melakukan berbagai upaya pengamanan penerimaan melalui kegiatan intensifikasi dan ekstensifikasi. Selain itu, peran dan dukungan masyarakat untuk melaporkan

dan membayar pajak sangat penting (Waluyo, 2018). Wajib pajak mempunyai kewajiban membayar pajak tetapi tidak menerima imbalan secara langsung, sehingga penerimaan pajak sangat tergantung pada kepatuhan secara sukarela dari wajib pajak (Gunawan & Ismawati, 2021).

Sistem pemungutan pajak di Indonesia saat ini telah beberapa kali mengalami perubahan sistem, dimulai dengan *official assessment system*, kemudian *semi self assessment system* dan *withholding system* serta yang terakhir adalah *self assessment system*. Di bawah *system self assessment*, wajib Pajak diberi kepercayaan, wewenang, dan tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung sendiri besarnya pajak yang harus dibayar, membayar, dan melaporkannya ke kantor pelayanan pajak tempat ia terdaftar. Penerapan *self assessment system* sebagai dasar pungutan pajak di Indonesia belum sepenuhnya mampu merubah wajib pajak untuk melakukan kegiatan perpajakannya secara mandiri dan jujur. Kepercayaan yang diberikan kepada wajib pajak oleh undang-undang dengan sistem penilaian sendiri tidak sesuai dengan kesadaran hukum wajib pajak sepenuhnya. Tingginya angka pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak disebabkan karena pengawasan yang dilakukan dan penerapan sanksi kepada wajib pajak yang melanggar belum berjalan secara optimal (Pramudya, Wibisono, & Mustafa, 2022).

Konsekuensi dari sistem *self-assessment* adalah setiap wajib pajak yang memiliki penghasilan harus mendaftarkan diri sendiri ke Kantor Pelayanan Pajak Selain itu, setiap wajib pajak harus menghitung dan menyetorkan pajak yang terutang menurut peraturan perundang-undangan perpajakan tanpa mengandalkan

adanya ketetapan pajak. Ditjen Pajak akan menerbitkan Surat Ketetapan Pajak atas semua Surat Pemberitahuan hanya kepada wajib pajak tertentu yang disebabkan oleh ketidaktepatan penyampaian Surat Pemberitahuan atau ditemukannya data pajak yang tidak dilaporkan oleh wajib pajak (Anastasia & Setiawati, 2016)

Banyak faktor yang menghambat wajib pajak untuk menerapkan *self assessment system*, salah satunya adalah karena kurangnya pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan dan tata cara perpajakan, dimana hal tersebut dapat diatasi dengan menggunakan jasa konsultan pajak. Konsultan pajak cenderung memiliki pengetahuan yang lebih dibandingkan dengan wajib pajak biasa, sehingga dapat mengambil keputusan yang tepat untuk memecahkan masalah yang dihadapinya (Kusuma, 2017).

Wajib pajak dapat menggunakan jasa konsultan pajak untuk memudahkan dalam pengurusan kewajiban perpajakannya, tidak terbebani dengan urusan administratif pajak, meminimalkan terjadinya kesalahan perpajakan, perusahaan dapat lebih fokus dalam mengembangkan bisnisnya, dan dapat melakukan perencanaan pajak. Peran Konsultan pajak seperti memberitahu mengenai akibat yang ditimbulkan transaksi, memberitahu aspek perpajakan, menentukan waktu penghitungan pajak, dan mewakili wajib pajak dalam hal bernegosiasi dengan fiskus, pembuat kebijakan, dan pejabat pengadilan (S. K. Rahayu, 2010).

Salah satu faktor wajib Pajak menggunakan jasa konsultan pajak adalah pengetahuan perpajakan mereka. Pengetahuan perpajakan merupakan salah satu variabel yang dapat mempengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan jasa konsultan pajak karena masih terbatasnya pengetahuan perpajakan wajib pajak.

Sistem perpajakan di Indonesia memiliki peraturan yang kompleks dan sering berubah, akibatnya wajib pajak sulit untuk memahami pengetahuan peraturan tersebut. Hal ini membuat banyak wajib pajak kesulitan untuk memenuhi kewajibannya dan cenderung memilih untuk menggunakan jasa konsultan pajak, karena konsultan pajak dinilai memiliki lebih banyak pengetahuan mengenai peraturan perpajakan dan pengalaman dalam menyelesaikan masalah perpajakan (Suyanto, 2020). Penelitian sebelumnya menyatakan bahwa pada umumnya ada saja wajib pajak yang masih kurang memahami pengisian SPT, hal ini tentunya berimplikasi pada kurangnya pemahaman kewajiban perpajakan bagi wajib pajak (S. Hartanto, 2023; Hasibuan, Purba, & Sitorus, 2022).

Pada penelitian Kusuma (2017), Intani (2018), Achmad (2018), Munabari & Aji (2018), Khairannisa & Cheisviyanny (2019), dan Hartanti & Nuryatno (2019), pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak. Juga berdasarkan hasil penelitian Christianti (2016), masalah peraturan perpajakan yang belum dipahami oleh wajib pajak berpengaruh positif terhadap minat menggunakan jasa Konsultan Pajak di Konsultan Independen Akuntax. Sementara pada penelitian Pangestu (2017) dan Listiyani & Febrianti (2021), pengetahuan perpajakan tidak mempengaruhi minat menggunakan jasa konsultan pajak.

Faktor lain yang mempengaruhi wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak adalah persepsi tentang *Account Representative* (AR). Berdasarkan penelitian dari Suyanto & Setiawan (2017) dan Farikha & Praptoyo (2016) menunjukkan bahwa *Account Representative* berpengaruh positif dan signifikan terhadap

kepatuhan wajib pajak. Jika AR dapat menjalankan tugasnya dengan baik, AR dinilai memiliki kinerja yang baik sehingga wajib pajak juga memiliki penilaian yang baik terhadap pelaksanaan kewajibannya dengan memberikan bimbingan/saran, konsultasi, dan lain-lain. Konsultasi, analisis dan pemantauan dapat membantu wajib pajak menyelesaikan masalah mereka. Masalah pajak memaksa wajib pajak untuk secara sukarela memenuhi kewajiban perpajakannya. Penelitian sebelumnya tentang pengaruh persepsi AR terhadap minat konsultan pajak dalam menggunakan jasa telah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Penelitian yang dilakukan oleh Kusuma (2017) menyatakan bahwa persepsi tentang AR berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat wajib pajak badan menggunakan jasa konsultan pajak di KPP Kota Palembang. Namun, hasil yang berbeda ditemukan pada penelitian Achmad (2018) dan Munabari & Aji (2018) persepsi tentang AR berpengaruh negatif terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak, sehingga variabel pengaruh persepsi tentang AR digunakan sebagai salah satu variabel dalam penelitian ini.

Faktor yang ketiga wajib pajak yang menggunakan jasa konsultan pajak adalah sanksi perpajakan. Kusumayanthi & Suprasto (2019) di dalam penelitiannya menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Gianyar dikarenakan pengenaan sanksi pajak dapat membuat terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan, apabila sanksi pajak dapat memberikan kerugian jika tidak dipatuhi maka akan membuat wajib pajak melaporkan pajaknya tepat waktu untuk menghindari sanksi tersebut. Sanksi pajak yang tinggi menyebabkan wajib pajak

sebisa mungkin menghindari sanksi tersebut, wajib pajak berusaha mengatur dan merencanakan perpajakannya dengan menggunakan jasa konsultan pajak.

Faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya adalah kualitas pelayanan perpajakan (petugas pajak). Fiskus adalah pejabat pajak yang diangkat oleh pemerintah untuk melaksanakan tugas administrasi dan mengawasi pelaksanaan perpajakan, serta pengenaan dan pemungutan pajak kepada masyarakat. Pelayanan pada wajib pajak bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak agar kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dapat meningkat. Dengan kata lain, kepatuhan wajib pajak dapat ditingkatkan dengan memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada wajib pajak; sebaliknya pelayanan fiskus yang kurang menguntungkan bagi wajib pajak membuat mereka beralih ke konsultan pajak untuk membantu mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Hartanti & Nuryatno, 2019). Pada penelitian Gosal & Utami (2020) dan Pahala et al (2021), kualitas pelayanan berkorelasi positif terhadap minat menggunakan Jasa Konsultan Pajak di Konsultan Pajak Howard. Sementara pada penelitian Hartanti & Nuryatno (2019), kualitas pelayanan fiskus tidak mempengaruhi minat menggunakan jasa konsultan pajak.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait minat wajib pajak untuk menggunakan jasa konsultan pajak melalui penelitian yang berjudul **"Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Tentang *Account Representative*, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Wajib Pajak Menggunakan Jasa Konsultan Pajak Tax Hits"**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pegaruh pengetahuan perpajakan wajib pajak terhadap minat wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak Tax Hits?
2. Bagaimana pengaruh persepsi wajib pajak tentang *Account Representative* terhadap minat wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak Tax Hits?
3. Bagaimana pengaruh sanksi perpajakan terhadap minat wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak Tax Hits?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak Tax Hits?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan wajib pajak terhadap minat wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak Tax Hits.
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi wajib pajak tentang *Account Representative* terhadap minat wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak Tax Hits.
3. Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap minat wajib pajak menggunakan jasa konsultan **p**ajak Tax Hits.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak Tax Hits.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis, sebagai sumber informasi atau pengetahuan atas implementasi teoritis mengenai pengetahuan perpajakan, persepsi atas *account representative*, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan sebagai faktor penentu yang mempengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan jasa konsultan pajak.
2. Secara praktis, sebagai bahan masukan yang bermanfaat bagi wajib pajak untuk menumbuhkan kesadaran akan kewajiban pajak. Selain itu diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan atau tolak ukur yang memungkinkan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas maupun kinerja jasa konsultan pajak Tax Hits dalam melayani dan membimbing kesulitan perpajakan yang berimplikasi pada kepatuhan wajib pajak.

1.5 Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan bertujuan guna memberikan petunjuk sistematis pada penelitian skripsi ini, yang terdiri dari 5 bab, yaitu sebagai berikut :

1. BAB I : PENDAHULUAN

   Bab I menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

2. BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

   Bab II menjelaskan mengenai landasan teori, definisi variabel yang digunakan, telaah kajian empiris/penelitian terdahulu dan perumusan hipotesis penelitian.

3. BAB III : METODE PENELITIAN

   Bab III menjelaskan mengenai jenis dan pendekatan penelitian, penentuan variabel dan definisi operasional variabel, subjek dan objek penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data serta analisis data yang digunakan.

4. BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

   Bab IV menjelaskan mengenai hasil penelitian, menyajikan hasil pengolahan data penelitian, menyajikan hasil analisis data yang dilakukan, menguji hipotesis, menguraikan temuan-temuan dengan kajian teoris dan empiris, serta menginterpretasikan hasil temuan.

5. BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

   Bab V menjelaskan mengenai simpulan dan saran penelitian. Pada bab ini idealnya merupakan hasil ringkas dari temuan penelitian berdasarkan bab pembahasan, atau dapat dikatakan menjadi jawaban dari rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Theory of Reasoned Action* atau Teori Aksi Rencana (TRA)

Theory of Reasoned Action (TRA) adalah teori yang membahas tentang sikap dan perilaku individu dalam melakukan aktivitas. Menurut Fishbein dan Ajzen (1975), teori tindakan beralasan merupakan teori yang menjelaskan bahwa preferensi seseorang dalam melakukan (atau tidak melakukan) suatu perilaku merupakan penentu langsung dari suatu perilaku tindakan atau perilaku (Fatimaleha, Atichasari, Hernawan, & Ni'matullah, 2020). TRA adalah teori di mana minat seseorang untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu merupakan penentu langsung dari suatu tindakan. Teori aksi rencana ini diringkas sebagai sistem atau layanan yang dapat digunakan oleh siapa saja yang merasa sistem atau layanan tersebut berguna dan dapat memfasilitasinya (Jogiyanto, 2007).

Dari teori ini dapat disimpulkan bahwa seseorang atau individu akan memanfaatkan atau menggunakan suatu sistem (jasa) apabila sistem (jasa) tersebut dirasa berguna atau memudahkan dirinya. Oleh karena itu, teori ini membantu menjelaskan sikap wajib pajak terhadap menggunakan jasa konsultan pajak

2.1.2 Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak

Menurut Iskandarwassid dan Dadang Sunendar, minat dapat digambarkan sebagai kombinasi dari keinginan dan kemauan yang dapat

berkembang. Selain itu, minat didefinisikan oleh Hurlock sebagai sumber motivasi untuk mendorong orang melakukan apa yang mereka inginkan (Iskandarwassid & Sunendar, 2008). Berdasarkan pengertian tersebut, minat menggunakan jasa konsultan pajak merupakan sumber keinginan, dorongan, atau sumber motivasi yang mendorong seseorang untuk menggunakan jasa guna membantu dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan.

Minat perilaku dibahas di dalam Teori Tindakan beralasan *(Theory Reasoned Action)* dimana minat perilaku merupakan penentu perilaku seseorang. Dalam teori tindakan beralasan minat perilaku ditentukan oleh sikap dan norma Subyektif, dimana sikap merupakan evaluasi kepercayaan atau perasaan positif/negatif ketika seseorang perlu melakukan sesuatu, dan norma subyektif adalah pandangan tentang keyakinan orang lain yang mempengaruhi perilaku, dalam penelitian ini adalah minat menggunakan jasa konsultan pajak. Ketertarikan wajib pajak terhadap penggunaan jasa konsultan dapat berasal dari dalam diri wajib pajak maupun dari luar pengaruh lingkungan sekitarnya. Profesi konsultan pajak di Indonesia telah dimulai sejak tahun 1970. Dalam perkembangan selanjutnya, Dirjen Pajak Robert Pakpahan mengatakan bahwa jumlah konsultan pajak di Indonesia hanya 3.500 (Angelita & Darmawati, 2022).

2.1.3 Konsultan Pajak

Konsultan Pajak adalah orang yang memberikan jasa konsultasi perpajakan kepada wajib pajak dalam rangka melaksanakan kewajiban

perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku. Konsultan pajak juga memberikan pelayanan kepada wajib pajak dalam bentuk konsultasi tentang masalah perpajakan. Jika konsultan pajak melakukan pelanggaran dalam menjalankan praktik profesinya, baik itu pelanggaran kewajibannya maupun kode etik profesi, dapat dikenakan sanksi yang dapat berupa: termasuk pencabutan izin untuk pelaksanaan Direktorat Jenderal Pajak (Budileksmana, 2018). Konsultan pajak memiliki dua jenis jasa, yaitu kepatuhan pajak dan perencanaan pajak (Arestanti et al. 2016).

Konsultan pajak dalam Budileksmana (2018) memiliki peranan nyata antara lain:

1. Berkontribusi untuk menciptakan lingkungan yang lebih sehat sehingga wajib pajak dapat merasakan kepastian hukum dalam urusan perpajakannya.
2. Menjembatani hubungan antara wajib pajak dan petugas pajak. Wajib pajak umumnya masih takut menghadapi petugas pajak.
3. Memperjuangkan pemenuhan hak wajib pajak yang diatur dalam undang-undang perpajakan.

Dalam penelitian Intani (2018), secara umum terdapat beberapa jasa yang ditawarkan oleh konsultan pajak, diantaranya adalah jasa konsultasi, jasa perencanaan pajak, jasa pengisian SPT tahunan, jasa pengisian SPT perpajakan, jasa asistensi pemeriksaan pajak, jasa penanganan kasus perpajakan, dan jasa review perpajakan. Adapun beberapa manfaat yang diperoleh dalam menggunakan jasa konsultan pajak yaitu:

1. Sebagai sarana memperoleh informasi yang jelas dan lengkap seputar SPT Tahunan yang jarang diketahui oleh masyarakat awam, cara pembayaran pajak, dan denda yang harus dibayar jika terjadi keterlambatan pembayaran.
2. Urusan administrasi pajak yang tidak menjadi beban bagi wajib pajak seperti pembuatan laporan hingga pelaporannya yang sudah ditangani oleh konsultan pajak.
3. Wajib pajak merasa aman ketika menghadapi pemeriksaan pajak karena didampingi oleh konsultan pajak yang paham mengenai prosedur pemeriksaan dan mengantisipasi dari kesalahan hitung yang pada akhirnya dapat merugikan wajib pajak.
4. Dapat melakukan *Tax Planning* atau Perencanaan Pajak

Menurut John L. Turner dalam Rahayu (2010), alasan mengapa wajib pajak memerlukan jasa konsultan pajak dalam membantu memenuhi kewajiban perpajakannya agar memudahkan proses administrasi perpajakan seperti pencatatan pajak dapat diproses secara elektronik sehingga penerimaan kembali kelebihan cicilan pajak menjadi lebih cepat. Selain itu karena keterbatasan waktu dan peningkatan pendapatan, wajib pajak cenderung untuk meminta pertolongan seorang agen pajak untuk mengurusi pajak mereka.

2.1.4 Wajib Pajak

Pasal 1 angka 2 UU KUP menjelaskan bahwa wajib pajak adalah orang pribadi ataupun badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak,

dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan perpajakan. Wajib pajak patut memiliki Nomor Pokok wajib pajak (NPWP) dimana hal tersebut digunakan sebagai identitas dalam melakukan kegiatan perpajakannya (DJP, 2020).

2.1.5 Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan perpajakan adalah segala sesuatu yang diketahui tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, baik berupa pengetahuan tentang peraturan perpajakan, tata cara penghitungan dan pelaporan jumlah pajak yang terutang, maupun fungsi dan peran pemungutan pajak (Waluyo, 2018). Menurut M. Misbakhun Anggota Komisi XI DPR, adanya peraturan perpajakan yang sering berubah dan rumitnya peraturan tersebut dapat menimbulkan kesulitan wajib pajak. Untuk itu, konsultan pajak diperlukan untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya, khususnya wajib pajak yang kurang memiliki pengetahuan perpajakan (Ryandi, Oscar, Kusmana, & Arianto, 2020).

Menurut penelitian Fitria & Wahyudi (2022) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan dan kompleksitas pajak dipandang sebagai faktor yang berkontribusi terhadap perilaku ketidakpatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sekalipun setiap wajib pajak memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan yang memadai, maka dapat dipastikan bahwa wajib pajak dengan sadar akan menaati

kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar sehingga terhindar dari pelanggaran perpajakan yang berujung pada sanksi perpajakan.

2.1.6 Sanksi Perpajakan

Sanksi pajak adalah kepastian bahwa peraturan perpajakan yang berlaku, dalam hal ini undang-undang perpajakan akan diikuti oleh wajib pajak, sehingga sanksi pajak juga dapat dilihat sebagai alat untuk mencegah pelanggaran peraturan perpajakan oleh wajib pajak. Bentuk-bentuk sanksi yang diatur dalam undang-undang adalah denda administrasi dan sanksi pidana, dimana denda administrasi dibayarkan dalam bentuk bunga, denda dan/atau kenaikan kepada negara, sedangkan sanksi pidana atas perbuatan hukum fiskus. Sebagai upaya terakhir, pajak tidak melanggar undang-undang perpajakan (Mardiasmo, 2018).

Ketentuan mengenai sanksi perpajakan bagi wajib pajak dan fiskus diatur dalam Pasal 39 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (Waluyo, 2018). Salah satu contoh sanksi perpajakan terhadap pelanggar pajak adalah kasus penggelapan pajak yang dilakukan oleh Dhana Widyatmika, mantan pegawai negeri sipil di Direktorat Jenderal Pajak yang dijerat dengan hukuman penjara 12 tahun dan denda Rp 1 miliar karena korupsi yang merugikan negara sebesar Rp 3,4 miliar dari Herly Isdiharsono untuk mengurangi kewajiban perpajakan PT. Mutiara Virgo, dimana PT. Mutiara Virgo hanya membayar Rp. 30 miliar dari nilai kewajiban yang seharusnya Rp. 128 miliar. Dalam hal ini total uang yang dikeluarkan oleh PT. Mutiara

Virgo melalui Jhony Basuki selaku direktur pegawai pajak mencapai Rp 20,8 miliar. Kejaksaan Agung juga menetapkan Herly Isdiharsono dan Jhony Basuki sebagai tersangka dalam kasus penggelapan pajak ini (Easter, Yaqin, Fatah, Purba, & Paradisha, 2014).

2.1.7 Persepsi Tentang Account Representative

Account Representative (AR) adalah pegawai yang ditunjuk di Kantor Pelayanan Pajak yang Namanya berdasarkan PMK Nomor 79/PMK.01/2015. *Account Representative* fokus pada satu kegiatan, berdasarkan KEP-178/PJ/2004 tentang Cetak Biru (*blueprint*). Kebijakan Direktorat merupakan Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2001-2010. Kewajiban untuk memantau kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, memberikan instruksi dan memberikan informasi berupa nasihat kepada wajib pajak merupakan tugas dari AR. Masing-masing AR memiliki kewenangan untuk menasihati beberapa Wajib Pajak berdasarkan jenis kegiatan usaha yang berbeda untuk menciptakan kinerja yang mengarah pada profesionalisme dan mencapai produktivitas karena dalam melaksanakan suatu tugas dapat lebih terarah dan terarah. Ini merupakan salah satu tugas pelayanan seorang AR (Kemenkeu RI, 2015).

Dengan menerbitkan sebuah profil wajib pajak untuk dijadikan sebagai acuan pada tahap pertama pengumpulan dan pemeriksaan data pajak, fungsi seorang AR berkewajiban untuk memberikan layanan ini. Layanan maksimal per warga negara atau wajib pajak diperlukan dan implementasi sistem AR adalah bukti pelayanan wajib pajak terbesar dalam

rangka mengoptimalkan penerimaan pajak yang dari segala kegiatan untuk meningkatkan wajib pajak (Kemenkeu RI, 2015).

2.1.8 Kualitas Pelayanan

Schiffman dan Kanuk (2014) dalam Suryani (2018) mendefinisikan persepsi sebagai proses dimana dalam proses tersebut individu memilih, mengorganisasikan, dan menginterpretasikan stimuli menjadi sesuatu yang bermakna. Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa persepsi merupakan suatu respon atau tanggapan seseorang. Pengertian pelayanan menurut Sedarmayanti (2016) yaitu melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam suatu bidang. Kotler mendefinisikan pelayanan adalah kegiatan yang menguntungkan dalam setiap kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Kotler & Keller, 2010).

Berdasarkan Surat Edaran Dirjen Pajak Nomor SE-84/PJ/2011 Tentang Pelayanan Prima, pelayanan yang baik adalah indikator utama dalam membangun citra DJP. Kualitas pelayanan harus terus ditingkatkan dalam rangka mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan seluruh stakeholder perpajakan terhadap DJP (Dirjen Pajak, 2011).

Pelayanan prima yang berhubungan langsung dengan wajib pajak terdapat di Surat Edaran Dirjen Pajak Nomor SE-84/PJ/2011 pada poin kedua, yaitu pegawai yang berhubungan langsung dengan wajib pajak harus menjaga sopan santun dan perilaku, ramah, tanggap, cermat dan cepat, serta tidak mempersulit pelayanan, dengan cara (Dirjen Pajak, 2011):

1. Bersikap hormat dan rendah hati terhadap tamu.
2. Petugas selalu berpakaian rapi dan bersepatu.
3. Selalu bersikap ramah dan memberikan 3 S (senyum, sapa, dan salam).
4. mengenakan lencana karyawan di dada Anda.
5. Menyapa tamu yang datang dengan menanyakan.
6. Mendengarkan dengan baik apa yang diutarakan oleh wajib pajak, tidak melakukan aktivitas lain misalnya menjawab panggilan telepon, makan dan minum atau mendengarkan musik (melalui *headphone*/*earphone*) saat memberikan pelayanan.
7. Agen dapat meminta agar nomor telepon tamu dihubungi kembali jika masih ada pelayanan yang harus diperiksa agar wajib pajak tidak perlu menunggu terlalu lama.
8. Jangan berbicara berlebihan atau bercanda dengan rekan kerja yang Anda berikan layanan atau wajib pajak.
9. mengatur waktu konseling secara efektif dan efisien.
10. Dengan hormat menunjukkan dokumen/kwitansi kepada wajib pajak.

2.2 Telaah Kajian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang membahas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak. Penelitian yang dilakukan Christianti (2016) menunjukkan bahwa Masalah peraturan perpajakan yang belum dipahami oleh wajib pajak berpengaruh positif terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak di Konsultan Independen Akuntax.

Pada tahun 2017, Fransiska Imelda Pontoh, Inggriani Elim, dan Novi S Budiarso melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari motivasi wajib pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas layanan konsultan pajak terhadap penggunaan jasa konsultan pajak. Pengujian serentak menunjukkan bahwa motivasi wajib pajak, sanksi pajak, dan kualitas konsultasi pajak bergabung untuk mempengaruhi penggunaan jasa konsultan pajak. Motivasi wajib pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas konsultan pajak semuanya mempengaruhi minat mereka untuk menggunakan jasa Konsultan pajak (Pontoh, Elim, & Budiarso, 2017).

Selanjutnya pada tahun yang sama dari hasil penelitian Kusuma (2017) membuktikan pengetahuan tentang perpajakan, persepsi tentang konsultan pajak, dan persepsi tentang AR berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat wajib pajak badan menggunakan jasa konsultan pajak di KPP Kota Palembang.

Pada tahun yang sama, terdapat penelitian oleh Sugianto (2018). Dengan tujuan pertama, untuk mengetahui apakah Konsultan Pajak berperan sebagai Rekan Direktorat Jenderal Pajak dalam sistem pemungutan Pajak di Indonesia, dan tujuan kedua untuk mengetahui peran Konsultan Pajak sebagai Rekan Direktorat Jenderal Pajak dalam sistem pemungutan Pajak di Indonesia. *Self assessment* sistem, Jumlah pegawai pajak yang tidak seimbang dengan jumlah wajib pajak dan Krisis kepercayaan wajib pajak terhadap pegawai Pajak berpangaruh positif terhadap minat menggunakan jasa Konsultan Pajak.

Pada tahun yang sama, Pangestu (2017) meneliti dengan tujuan untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh motivasi wajib pajak, sosialisasi perpajakan program tax amnesty (keringanan pajak), pengetahuan perpajakan,

sanksi perpajakan terhadap penggunaan jasa konsultan pajak di konsultan pajak Drs Sutoyo KKP. Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa motivasi wajib pajak, sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan jasa konsultan pajak. Motivasi wajib pajak, sosialisasi perpajakan program *tax amnesty* (keringanan pajak), sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap program program *tax amnesty* (keringanan pajak). Motivasi wajib pajak, sosialisasi perpajakan program *tax amnesty* (keringanan pajak), sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap program program *tax amnesty* (keringanan pajak).

Kemudian penelitian Intani (2018) menemukan bahwa secara parsial pengetahuan perpajakan, persepsi pelayanan fiskus, dan motivasi wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak, namun sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap minat untuk menggunakan jasa konsultan pajak. Namun secara simultan persepsi pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, pengetahuan perpajakan, dan motivasi wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak.

Pada tahun yang sama, Achmad (2018) menunjukan bahwa pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, dan persepsi tentang AR secara bersama-sama mempengaruhi penggunaan jasa konsultan pajak. Namun secara parsial menunjukan bahwa pengetahuan perpajakan dan sanksi pajak berpengaruh terhadap penggunaan jasa konsultan pajak. Namun, persepsi tentang AR tidak berpengaruh terhadap penggunaan jasa konsultan pajak secara parsial.

Penelitian selanjutnya oleh Munabari & Aji (2018) ditemukan bahwa pengetahuan perpajakan wajib pajak badan dan persepsi tentang konsultan pajak

berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat wajib pajak badan menggunakan jasa konsultan pajak. Sedangkan persepsi tentang AR tidak berpengaruh sama sekali terhadap minat wajib pajak badan menggunakan jasa konsultan pajak.

Kemudian penelitian lain yang diteliti oleh Hartanti & Nuryatno (2019) menunjukkan:

1. Ketegasan sanksi perpajakan tidak mempengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan jasa konsultan pajak.
2. Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak.
3. Motivasi wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak.
4. Kualitas pelayanan fiskus tidak mempengaruhi minat menggunakan jasa konsultan pajak.

Selain itu, penelitian yang diteliti oleh Mangoting et al (2019) menunjukkan bahwa peran konsultan pajak dapat melindungi kepentingan wajib pajak, sekaligus memastikan bahwa layanan mereka tidak merugikan Negara, berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak.

Selanjutnya, pada tahun yang sama penelitian oleh Hartanti & Nuryatno (2019) membuktikan bahwa alasan wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak terbagi menjadi tiga, yaitu kurangnya pengetahuan wajib pajak mengenai semua peraturan perpajakan, sistem perpajakan yang rumit dan alasan terakhir adalah kewajiban perpajakan dapat dilaksanakan secara efektif. dan efisien. Hal ini dapat diartikan bahwa dengan kurangnya pengetahuan wajib pajak mengenai semua

peraturan perpajakan, sistem perpajakan yang rumit dan kewajiban perpajakan dapat dilaksanakan secara efektif. dan efisien berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak.

Kemudian penelitian lain yang dilakukan oleh Sukmajiastuti (2020) melakukan penelitian studi kasus pada Konsultan Pajak ABC di Yogyakarta menunjukkan bahwa faktor internal yang berasal dari dalam diri wajib pajak dan faktor eksternal yang berasal dari luar diri wajib pajak memiliki pengaruh terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak pada klien wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan pengguna jasa konsultan pajak pada Konsultan Pajak ABC di Yogyakarta.

Uraian kajian terdahulu selanjutnya diteliti oleh Gosal & Utami (2020) menunjukkan bahwa fleksibilitas, keandalan, jaminan, bukti fisik, dan daya tanggap berkorelasi positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak yang menggunakan jasa Konsultan Pajak Howard, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua hipotesis dalam penelitian ini ditegakkan.

Penelitian yang dilakuan Pahala et al (2021) menunjukkan yaitu motivasi wajib pajak dan persepsi konsultan pajak memiliki pengaruh terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak di DKI Jakarta. Sedangkan kualitas konsultan pajak, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan aparat pajak tidak berpengaruh dalam minat menggunakan jasa konsultan pajak.

Selanjutnya penelitian yang diteliti oleh Devi Listiyani dan Meiriska Febrianti. menunjukkan yaitu motivasi wajib pajak dan persepsi konsultan pajak memiliki pengaruh terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak di DKI Jakarta.

Sedangkan Kualitas konsultan pajak, Pengetahuan perpajakan, dan Pelayanan aparat pajak tidak berpengaruh dalam minat menggunakan jasa konsultan pajak (Listiyani & Febrianti., 2021).

Gunawan & Ismawati (2021) melakukan penelitian yang menunjukan bahwa faktor yang membuat para wajib pajak memilih menggunakan jasa konsultan pajak Vincentius Darmasi Tansuri adalah kurangnya pemahaman mengenai berbagai perhitungan perpajakan, banyaknya peraturan perpajakan yang rumit dan sering berubah.

Berdasarkan 16 *review* penelitian terdahulu dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2022, disimpulkan bahwa banyak variabel yang bisa mempengaruhi faktor-faktor yang menyebabkan perusahaan/wajib pajak menggunakan konsultan pajak. Disisi lain ditemukan juga variabel-variabel yang tidak konsisten.

Yang pertama pada penelitian Kusuma (2017), Intani (2018), Achmad (2018), Munabari & Aji (2018) dan (Khairannisa & Cheisviyanny, 2019) yang meneliti mengenai peranan konsultan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Hartanti & Nuryatno (2019) membuktikan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak. Juga berdasarkan hasil penelitian Christianti (2016), masalah peraturan perpajakan yang belum dipahami oleh wajib pajak berpengaruh positif terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak di Konsultan Independen Akuntax. Sementara pada penelitian Pangestu (2017) dan Listiyani & Febrianti (2021), pengetahuan perpajakan tidak mempengaruhi minat menggunakan jasa konsultan pajak.

Kedua, pada penelitian Pontoh et al (2017), Pangestu (2017) dan Achmad (2018), sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak. Sementara pada penelitian Intani (2018) sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap minat untuk menggunakan jasa konsultan pajak. Pada penelitian Hartanti & Nuryatno (2019) juga membuktikan ketegasan sanksi perpajakan tidak mempengaruhi minat pajib pajak dalam menggunakan jasa konsultan pajak.

Ketiga, pada penelitian Kusuma (2017) yaitu persepsi tentang AR berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat wajib pajak badan menggunakan jasa konsultan pajak di KPP Kota Palembang. Sementara pada penelitian Achmad (2018) dan Munabari & Aji (2018), persepsi tentang AR berpengaruh negatif terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak.

Terakhir, pada penelitian Gosal & Utami (2020) dan Pahala et al (2021) menghasilkan temuan bahwa kualitas pelayanan berkorelasi positif terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak di Konsultan Pajak Howard. Sementara pada penelitian Hartanti & Nuryatno (2019), kualitas pelayanan fiskus tidak mempengaruhi minat menggunakan jasa konsultan pajak.

Tabel 2.1 Kajian Terdahulu

No	Nama Pengarang dan Tahun	Objek Kajian	Variabel	Hasil Penelitian
1.	Chlaudia Mega Christianti (2016)	Wajib pajak sebagai klien dari Konsultan Independen Akuntax	Dependen ● Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak Independen ● Masalah peraturan perpajakan yang belum dipahami oleh wajib pajak	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Masalah peraturan perpajakan yang belum dipahami oleh wajib pajak berpengaruh positif terhadap minat menggunakan jasa Konsultan Pajak di Konsultan Independen Akuntax
2.	Hadi Sugianto (2017)	Direktorat Jenderal Pajak (DJP)	Dependen ● Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak Independen ● Self assessment sistem ● Jumlah pegawai pajak yang tidak seimbang dengan jumlah Wajib Pajak ● Krisis kepercayaan wajib pajak terhadap pegawai Pajak	*Self assessment* sistem, Jumlah pegawai pajak yang tidak seimbang dengan jumlah wajib pajak, dan Krisis kepercayaan wajib pajak terhadap pegawai Pajak berpangaruh positif terhadap minat menggunakan jasa Konsultan Pajak
3.	Fransiska Imelda Pontoh, Inggriani.	100 responden dari populasi sebanyak 10.849	Dependen ● Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak	Motivasi Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Konsultan Pajak secara simultan

No	Nama Pengarang dan Tahun	Objek Kajian	Variabel	Hasil Penelitian
	Elim, Novi S Budiarso (2017)		Independen ● Motivasi wajib pajak ● Sanksi perpajakan ● Kualitas layanan konsultan pajak	berpengaruh terhadap Minat Penggunaan Jasa Konsultan Pajak.
4.	M. Hadi Kusuma (2017)	Wajib pajak Badan yang terdaftar di KPP Kota Palembang tahun 2016	Dependen ● Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak Independen ● Pengetahuan tentang perpajakan ● Persepsi tentang konsultan pajak ● Persepsi tentang *Account Representative*	Pengetahuan tentang perpajakan, persepsi tentang konsultan pajak, dan persepsi tentang *Account Representative* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat wajib pajak badan menggunakan jasa konsultan pajak di KPP Kota Palembang.
5.	Dayu Gayuh Pangestu (2017)	Wajib pajak yang mengikuti program tax amnesty pada kantor konsultan pajak Drs Sutoyo BKP	Dependen ● Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak Independen ● Motivasi wajib pajak ● Pengetahuan perpajakan ● Sanksi perpajakan ● Pemanfaatan program tax amnesty	Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa motivasi wajib pajak, sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak. Sedangkan Pengetahuan perpajakan dan Pemanfaatan program tax amnesty tidak berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak

No	Nama Pengarang dan Tahun	Objek Kajian	Variabel	Hasil Penelitian
6.	Hesti Dwi Ratna Intani (2018)	Wajib pajak Badan yang terdafar di KPP Pratama Malang Selatan yang belum menggunakan jasa konsultan pajak.	Dependen ● Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak Independen ● Pengetahuan perpajakan ● Persepsi Pelayanan fiskus ● Motivasi wajib pajak ● Sanksi perpajakan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa beberapa pengetahuan perpajakan, persepsi pelayanan perpajakan, dan motivasi wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan jasa penasehat pajak, sedangkan beberapa sanksi perpajakan menunjukkan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan jasa penasehat pajak.
7.	Hery Achmad (2018)	Pengguna jasa konsultan pajak di wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Depok Cimanggis	Dependen ● Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak Independen ● pengetahuan perpajakan ● sanksi pajak ● persepsi tentang *Account Representative*	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan dan sanksi pajak berpengaruh terhadap penggunaan jasa konsultan pajak. Di sisi lain, persepsi tentang *Account Representative* secara parsial tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak.
8.	Fadheil Wiza Munabari dan Andri Waskita Aji (2018)	Wajib pajak Badan yang terdaftar di KPP Pratama Bantul	Dependen ● Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak Independen	Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui bahwa pengetahuan perpajakan wajib pajak badan dan persepsi tentang konsultan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat wajib pajak badan

No	Nama Pengarang dan Tahun	Objek Kajian	Variabel	Hasil Penelitian
			● pengetahuan perpajakan ● persepsi tentang konsultan pajak ● persepsi tentang *Account Representative* (AR)	menggunakan jasa konsultan pajak. Sedangkan persepsi tentang AR tidak berpengaruh sama sekali terhadap minat wajib pajak badan yang menggunakan jasa konsultan pajak.
9.	Dian Khairannisa dan Charoline Cheisviyanny (2019)	20 perusahaan yang ada di Kota Padang	Dependen ● Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak Independen ● Kurangnya pengetahuan wajib pajak ● Sistem perpajakan yang rumit ● Kewajiban perpajakan dapat dilaksanakan secara efektif. dan efisien	Hasil penelitian ini membuktikan bahwa wajib pajak mencari jasa konsultan pajak dikarenakan pengetahuan wajib pajak yang kurang tentang semua peraturan perpajakan, sistem perpajakan yang rumit dan alasan terakhir adalah kewajiban perpajakan dapat dilaksanakan secara efektif. dan efisien. Hal ini dapat diartikan bahwa pengetahuan wajib pajak yang kurang tentang semua peraturan perpajakan, sistem perpajakan yang kompleks dan kewajiban perpajakan dapat dilaksanakan secara efektif serta efisien berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak.
10.	Yenni Mangoting, Retnaningtyas Widuri, dan Tonny	dua wajib pajak dan tiga konsultan pajak	Dependen ● Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak	Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran konsultan pajak dapat melindungi kepentingan wajib pajak, sekaligus memastikan bahwa layanan mereka

No	Nama Pengarang dan Tahun	Objek Kajian	Variabel	Hasil Penelitian
	Stephanus Eoh (2019)		Independen ● Melindungi kepentingan wajib pajak ● Layanan konsultan pajak tidak merugikan negara	tidak merugikan Negara berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak.
11.	Rina Hartanti dan Muhammad Nuryatno (2019)	200 Wajib Pajak Orang Pribadi yang berada di wilayah kerja di DKI	Dependen ● Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak Independen ● Ketegasan sanksi perpajakan ● pengetahuan perpajakan ● Motivasi wajib pajak ● Kualitas pelayanan fiskus	Hasil penelitian menunjukkan: (1) Ketegasan sanksi perpajakan tidak mempengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan jasa konsultan pajak. (2) Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak. (3) Motivasi wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak. (4) Kualitas pelayanan fiskus tidak mempengaruhi minat menggunakan jasa konsultan pajak.

No	Nama Pengarang dan Tahun	Objek Kajian	Variabel	Hasil Penelitian
12.	Sesilia Refi Sukmajiastuti (2020)	Pihak-pihak tersebut adalah pihak yang menggunakan jasa konsultan pajak, yaitu klien wajib pajak orang pribadi dan klien wajib pajak badan, serta pihak yang memberikan jasa perpajakan.	Dependen ● Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak Independen ● Faktor internal yang berasal dari dalam diri wajib pajak ● Faktor eksternal yang berasal dari luar diri wajib pajak	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor internal yang berasal dari dalam diri wajib pajak dan faktor eksternal yang berasal dari luar diri wajib pajak memiliki pengaruh terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak pada klien wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan pengguna jasa konsultan pajak pada Konsultan Pajak ABC di Yogyakarta.
13.	Gladys Greselda Gosal dan Christina Whidya Utami (2020)	50 orang yang terdiri dari 35 wajib pajak orang pribadi dan 15 wajib pajak badan yang menggunakan jasa	Dependen ● Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak Independen ● Kualitas pelayanan ● Keandalan Konsultan Pajak	Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan dan Keandalan Konsultan Pajak berkorelasi positif dan signifikan terhadap minat menggunakan Jasa Konsultan Pajak di Konsultan Pajak Howard

No	Nama Pengarang dan Tahun	Objek Kajian	Variabel	Hasil Penelitian
		Konsultan Pajak Howard		
14.	Devi Listiyani dan Meiriska Febrianti (2021)	Wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak di DKI Jakarta	Dependen ● Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak Independen ● Motivasi wajib pajak ● Kualitas konsultan pajak ● Pengetahuan perpajakan ● Pelayanan aparat pajak ● Persepsi tentang konsultan pajak	Hasil penelitian menunjukkan yaitu persepsi konsultan pajak dan motivasi wajib pajak mempunyai pengaruh terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak di DKI Jakarta. Namun, Kualitas konsultan pajak, Pengetahuan perpajakan, dan Pelayanan aparat pajak tidak berpengaruh dalam minat menggunakan jasa konsultan pajak.
15.	Indra Pahala, Nuramalia Hasanah, Rida Khairani, Kiswanto, Suherman, dan Ayatulloh Michael Musyaffi (2021)	Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama, Duren Sawit, Jakarta.	Dependen ● Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak Independen ● Kualitas pelayanan ● Persepsi wajib pajak terhadap konsultan pajak ● Motivasi wajib pajak	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara kualitas pelayanan, persepsi konsultan pajak, dan motivasi wajib pajak dengan minat menggunakan jasa konsultan pajak, sehingga dapat diartikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan, persepsi konsultan pajak, dan motivasi wajib pajak maka semakin minat menggunakan jasa konsultan pajak akan meningkat

No	Nama Pengarang dan Tahun	Objek Kajian	Variabel	Hasil Penelitian
16.	Gunawan dan Ismawati (2022)	10 orang yang terdiri dari 3 wajib pajak badan, 2 wajib pajak orang pribadi dan 5 orang karyawan KKP Vincentius Darmasi Tansuri	Dependen ● Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak Independen ● Kurangnya pemahaman mengenai berbagai perhitungan perpajakan ● Banyaknya peraturan perpajakan yang rumit dan sering berubah	Hasil penelitian menunjukan bahwa faktor yang membuat para wajib pajak memilih menggunakan jasa konsultan pajak Vincentius Darmasi Tansuri adalah kurangnya pemahaman mengenai berbagai perhitungan perpajakan, banyaknya peraturan perpajakan yang rumit dan sering berubah.

2.3 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban awal dari rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono, 2017). Berikut adalah beberapa hipotesis yang ditawarkan dalam penelitian ini adalah:

2.3.1. Hipotesis 1 : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak

Karena seringnya perubahan peraturan dan sistem yang kompleks, wajib pajak menjadi kurang memiliki pengetahuan tentang pajak. Akibatnya, wajib pajak enggan memenuhi kewajiban perpajakannya, dan hingga wajib pajak mengambil pilihan untuk menggunakan jasa konsultan pajak. Dari sudut pandang wajib pajak, konsultan pajak adalah pihak yang lebih memahami dan mendalami tata cara pelaksanaan kewajiban perpajakan.

Dengan adanya pengetahuan perpajakan tersebut akan membantu wajib pajak untuk mematuhi pajak mereka dalam membayar pajak, sehingga tingkat kepatuhan akan meningkat. Wajib pajak yang berpengetahuan tentang pajak, secara mandiri akan taat membayar pajak. Seorang wajib pajak akan taat membayar pajak jika memiliki pengetahuan perpajakan yang memadai (Gunawan & Ismawati, 2021).

Penelitian dari N. Rahayu (2017) menunjukkan adanya pengaruh positif pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan pajak. Artinya semakin tinggi pengetahuan perpajakan maka akan semakin tinggi pula keinginan

wajib pajak untuk menyampaikan surat pemberitahuan tepat waktu, sehingga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian dari Hartanto & Tjondro (2013) dan Penelitian dari Munabari & Aji, 2018) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap minat menggunakan jasa konsultan.

Berdasarkan uraian diatas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1: Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak berpengaruh terhadap Minat Penggunaan Jasa Konsultan Pajak ada Kantor Konsultan Pajak Tax Hits

2.3.2. Hipotesis 2 : Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Account Representative Terhadap Minat Wajib Menggunakan Jasa Konsultan Pajak

Berbagai persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan yang diberikan fiskus menjadi dasar keinginan wajib pajak untuk menggunakan jasa konsultan pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Teori atribusi menjelaskan penyebab perilaku manusia yang ditentukan oleh faktor internal atau eksternal. Kinerja agen yang terwakili dengan baik merupakan faktor eksternal yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Semakin baik layanan yang diberikan pengacara akuntansi untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya, semakin baik pula kepatuhan wajib pajak saat mengajukan SPT Tahunan.

Penelitian yang dilakukan oleh Kusuma (2017) menyatakan bahwa persepsi tentang *Account Representative* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat wajib pajak badan menggunakan jasa konsultan pajak di KPP Kota Palembang.

Berdasarkan uraian diatas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H2: Persepsi Wajib Pajak Tentang *Account Representative* berpengaruh terhadap Minat Penggunaan Jasa Konsultan Pajak pada Kantor Konsultan Pajak Tax Hits

2.3.3. Hipotesis 3 : Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak

Sanksi pajak menjamin kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan, dan sanksi pajak ini bertindak sebagai pencegah pemerintah untuk mencegah wajib pajak melanggar sistem perpajakan (Mardiasmo, 2018). Terdapat dua macam sanksi didalam undang-undang perpajakan, yaitu sanksi pidana dan sanksi Sanksi untuk meminimalkan beban pajak tanpa melanggar peraturan yang ada.

Pada penelitian Gosal & Utami (2020) di dalam penelitiannya menemukan bahwa pengenaan sanksi pajak mengurangi Denda wajib pajak terbukti berdampak positif terhadap kepatuhan pajak KPP Pratama Gianyar. Apabila sanksi pajak tinggi dan mahal jika tidak dipatuhi, dan wajib pajak didorong untuk melaporkan pajak mereka pada waktu yang tepat untuk menghindari hukuman. Sanksi pajak yang tinggi mendorong wajib pajak

untuk berusaha menghindari sanksi wajib pajak menggunakan jasa akuntan pajak untuk mencoba mengatur dan merencanakan perpajakannya.

Berdasarkan uraian diatas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H3: Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Minat Penggunaan Jasa Konsultan Pajak pada Kantor Konsultan Pajak Tax Hits

2.3.4. Hipotesis 4 : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak

Kualitas adalah sifat dan karakteristik total suatu produk atau layanan yang berkaitan dengan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan. Penilaian konsumen terhadap kualitas layanan terjadi selama proses pemberian layanan. Pelayanan bentuknya tidak berwujud sehingga untuk menilai dan mengukur kualitas pelayanan perlu dipahami dimensi kualitas pelayanan sebagai indikator tolak ukur efektifitas dan efisiensi pelayanan (pelayanan) yang diberikan. Dimensi tersebut yaitu *tangibles*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* (Kotler & Keller, 2010).

Pelayanan perpajakan adalah pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pajak atau fiskus kepada masyarakat yang terdaftar sebagai wajib pajak. Pelayanan ini diberikan untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan peraturan perpajakan serta tidak berorientasi pada keuntungan atau keuntungan, telah diatur berdasarkan Surat Edaran Dirjen Pajak Nomor SE-84/PJ/2011 Tentang Pelayanan Prima (Dirjen Pajak, 2011). Dari penjelasan di atas dapat

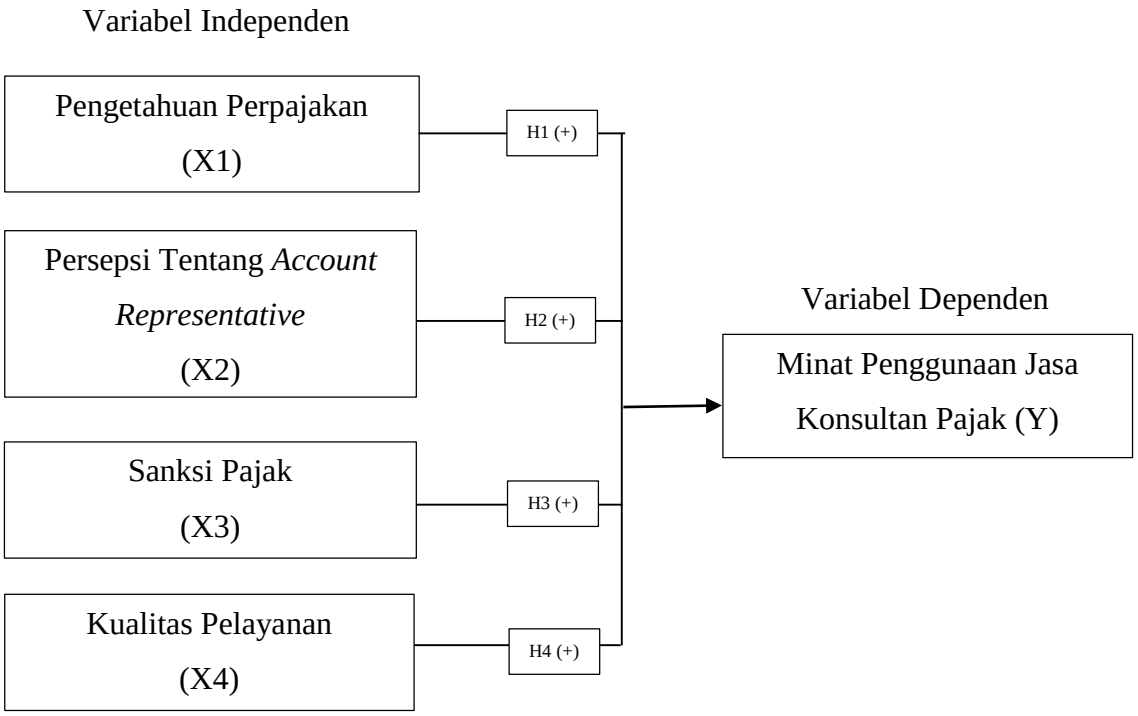
disimpulkan bahwa kualitas pelayanan fiskus adalah kemampuan fiskus (petugas pajak) dalam memberikan manfaat kepada wajib pajak (*intangible*) untuk memenuhi kebutuhan dan harapan wajib pajak guna memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Beragamnya persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus menjadi dasar keinginan wajib pajak untuk memanfaatkan jasa konsultan pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Penelitian terdahulu membuktikan, kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak, hal ini dikarenakan wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak dikarenakan baik dan/atau buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus (Hartanti & Nuryatno, 2019; B. Hartanto & Tjondro, 2013; Prima, 2016).

Berdasarkan uraian diatas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H4: Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Minat Penggunaan Jasa Konsultan Pajak pada Kantor Konsultan Pajak Tax Hits.

2.4 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian ini akan memberikan gambaran dalam proses penelitian yang akan dilaksanakan secara sistematis sehingga mudah untuk dipahami guna menjawab dari permasalahan yang dirumuskan. Seperti yang disampaikan Sugiyono dalam bukunya yang berjudul Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, bahwa metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Tujuan adanya metode penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran kepada peneliti tentang bagaimana penelitian dilakukan, sehingga permasalahan dapat diselesaikan (Sugiyono, 2017)

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017), metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sample tertentu. Pengumpulan datanya menggunakan instrumen penelitian, serta analisis data bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang menggunakan jasa konsultan pajak. Sampel dalam penelitian ini adalah para wajib pajak yang menggunakan jasa konsultan pajak di Kantor Konsultan Pajak Tax Hits Yogyakarta.

3.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Nonprobability Sampling* lebih khususnya menggunakan *Accidental Sampling*. *Nonprobability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan sama bagi setiap anggota populasi. *Accidental Sampling* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel apabila cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2017)

Populasi yang besar dianggap cocok untuk menggunakan teknik ini karena lebih efisien dan lebih mudah untuk mendapatkan data. Orang pribadi/Wajib Pajak yang termasuk dalam kategori sampel yang ditemui penulis di kantor Konsultan Pajak Tax Hits pada saat pengumpulan data akan menjadi responden untuk penelitian ini.

3.4 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan dalam proses penelitian guna memperoleh data pendukung dalam melakukan suatu penelitian. Instrumen penelitian yang lazim digunakan dalam penelitian adalah beberapa daftar pertanyaan serta kuesioner yang disampaikan dan diberikan kepada masing-masing responden yang menjadi sampel dalam penelitian. Instrumen ini memiliki peranan serta kegunaan yang sangat penting dikarenakan dengan tidak adanya instrumen dalam mendapatkan data penelitian, maka dapat mengakibatkan salah dalam mengambil kesimpulan dalam penelitian serta dapat mengalami kesulitan dalam melakukan pengelompokan dan pengolahan data. Menurut Sugiyono (2017)

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.

Adapun secara umum teknik dalam pemberian skor yang digunakan dalam kuesioner penelitian ini adalah menggunakan teknik skala Likert. Pengertian skala Likert adalah sebagai berikut, skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.

3.5 Definisi Variabel Operasional

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah pengetahuan perpajakan, persepsi wajib pajak tentang *Account Representative*, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan. Sedangkan variabel terikatnya adalah minat penggunaan jasa konsultan pajak. Definisi operasional tiap-tiap variabel dijelaskan sebagai berikut.

3.5.1 Pengetahuan Perpajakan (X1)

Menurut Sutrisno Hadi dalam Idri (2015), pengetahuan adalah kumpulan pengalaman dan pengetahuan beberapa orang yang dipadukan secara harmonis dalam suatu bangunan yang teratur. Untuk itu, tanpa pengetahuan perpajakan, akan sulit bagi wajib pajak untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Kualitas pengetahuan perpajakan yang baik akan memberikan sikap kepatuhan pajak yang benar.

Banyak kewajiban perpajakan yang tertuang dalam undang-undang tentang peraturan dan tata cara perpajakan secara umum (S. K. Rahayu, 2010). Wajib pajak yang mengetahui dan memahami undang-undang KUP

akan dengan mudah melaksanakan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan (Murtopo, Sjafardamsah, & Binsarjono, 2011). Berikut beberapa hal yang dapat digunakan untuk mengukur pengetahuan wajib pajak dengan cara (S. K. Rahayu, 2010):

1. Pengetahuan akan ketentuan umum dan tata cara perpajakan
2. Pengetahuan akan sistem pemungutan pajak
3. Pengetahuan akan fungsi pajak

Adapun beberapa pertanyaan yang akan digunakan untuk mengukur variabel pengetahuan perpajakan, diadaptasi dan dimodifikasi berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Pelawi (2022) dan Nadeak (2022):

Tabel 3.1. Kuesioner Variabel Pengetahuan Perpajakan (X1)

No. Item	Pertanyaan/Pernyataan
1	Pajak berfungsi sebagai penerimaan dan pembiayaan terbesar guna pembangunan negara.
2	Setiap wajib pajak harus menghitung, menyetor dan melaporkan SPT.
3	Seluruh peraturan mengenai batas waktu pelaporan SPT harus dipatuhi.
4	Saya memahami PTKP (Penghasilan Tidak Kena Pajak), PKP (Penghasilan Kena Pajak), tarif pajak, dan *Self Assessment System*.
5	Apabila terlambat atau tidak bayar pajak akan diberikan sanksi administrasi (denda) dan sanksi pidana (penjara).

3.5.2 Persepsi Wajib Pajak Tentang *Account Representative* (X2)

Account Representative (AR) merupakan petugas pajak yang bertanggung jawab untuk melakukan pelayanan dan pengawasan langsung terhadap wajib pajak tertentu yang ditugaskan kepadanya. Untuk

meningkatkan kepatuhan pajak, pelayanan yang diberikan oleh otoritas pajak daerah menjadi pertimbangan yang sangat penting. Keputusan Menteri Indonesia Nomor: 79/PMK.01/2015 tentang *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak menjelaskan bahwa AR memiliki manfaat yang berhubungan langsung dengan wajib pajak termasuk pendidikan, konsultasi, dan pengawasan (Widomoko & Nofryanti, 2017).

AR membantu wajib pajak dalam menciptakan kepuasan dan keberhasilan wajib pajak, yang dapat mendorong kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan berdasarkan dengan peraturan perpajakan (Intani, 2018).

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa persepsi wajib pajak tentang AR adalah kemampuan fiskus (petugas pajak) untuk memberikan manfaat kepada wajib pajak (*intangible*) untuk memenuhi kebutuhan dan harapan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya berdasarkan peraturan yang berlaku yaitu undang-undang perpajakan. Adapun beberapa pertanyaan yang akan digunakan untuk mengukur variabel persepsi tentang AR, diadaptasi dan dimodifikasi berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mutiyah (2020):

Tabel 3.2. Kuesioner Variabel Persepsi Tentang Account Representative (X2)

No. Item	Pertanyaan/Pernyataan
1	Menurut saya AR memahami jenis pajak dan ketentuan dan aturan umum perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku.
2	Menurut saya AR selalu menginngatkan dan mengawasi kewajiban Wajib Pajak.

No. Item	Pertanyaan/Pernyataan
3	Menurut saya AR mengetahui ruang lingkup dan karakteristik usaha/perusahaan/industri Wajib Pajak serta dapat menggali potensi pajak yang diperoleh Wajib Pajak.
4	Menurut saya AR dapat berkomunikasi efektif, memberi pelayanan prima, bersikap jujur dan professional dalam bekerja.
5	Menurut saya AR *responsive*, cepat tanggap dalam merespon pertanyaan Wajib Pajak.

3.5.3 Sanksi Perpajakan (X3)

Sanksi perpajakan menjamin kepatuhan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (*tax law*). Dengan kata lain, sanksi perpajakan merupakan alat bagi wajib pajak untuk tidak melanggar undang-undang dan/atau norma perpajakan yang berlaku (Mardiasmo, 2018). Sanksi perpajakan dapat diukur dengan berat ringannya sanksi bagi wajib pajak yang tidak mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku.

Adapun beberapa pertanyaan yang akan digunakan untuk mengukur variabel sanksi perpajakan, diadaptasi dan dimodifikasi berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Kartika (2023) dan Nadeak (2022):

Tabel 3.3. Kuesioner Variabel Sanksi Perpajakan (X3)

No. Item	Pertanyaan/Pernyataan
1	Sanksi sangat diperlukan agar tercipta kedisiplinan dalam kewajiban membayar pajak.
2	Pengenaan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada setiap Wajib Pajak yang melakukan pelanggaran.
3	Wajib Pajak harus membayar pajak dengan tepat dan sesuai penghasilannya guna mengantisipasi adanya pemeriksaan dari Direktorat Jenderal Pajak.

No. Item	Pertanyaan/Pernyataan
4	Jika pajak yang dibayarkan terlambat atau tidak sesuai maka akan terkena sanksi administrasi.
5	Sanksi perpajakan yang berlaku saat ini sudah sesuai.

3.5.4 Kualitas Pelayanan (X4)

Pengertian pelayanan menurut Sedarmayanti (2016) adalah memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat sekitar. Sedangkan menurut Kotler, pelayanan merupakan kegiatan yang menguntungkan dan memuaskan bagi setiap unit, meskipun hasilnya tidak terikat pada produk fisik (Kotler & Keller, 2010). Kualitas pelayanan adalah untuk memberikan layanan yang dibutuhkan masyarakat di lapangan.

Adapun beberapa pertanyaan yang akan digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan, diadaptasi dan dimodifikasi berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nadeak (2022):

Tabel 3.4. Kuesioner Kualitas Pelayanan (X4)

No. Item	Pertanyaan/Pernyataan
1	Fiskus/petugas selalu berpenampilan rapi, menarik dan sopan.
2	Fiskus/petugas selalu ramah, menanyakan keperluan, sigap dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi Wajib Pajak
3	Fiskus/petugas dengan baik memberikan pembinaan dan penyuluhan kepada Wajib Pajak atas keperluan dan permasalahannya.
4	Kecepatan fiskus dalam pemrosesan dan penyampaian layanan tepat waktu.
5	Fiskus/ petugas pelayanan pajak menguasai peraturan perpajakan, terampil dalam tugasnya, dan memberikan pelayanan sampai tuntas.

3.5.5 Minat Penggunaan Jasa Konsultan Pajak (Y)

Dapat diartikan sebagai faktor psikologis yang membentuk perilaku wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, yang dalam perkembangannya dipengaruhi oleh lingkungan. Ketertarikan wajib pajak terhadap penggunaan jasa konsultan dapat berasal dari dalam diri wajib pajak maupun dari luar pengaruh lingkungan sekitarnya. Profesi konsultan pajak di Indonesia telah dimulai sejak tahun 1970. Dalam perkembangan selanjutnya, Dirjen Pajak Robert Pakpahan menyatakan bahwa jumlah konsultan pajak di Indonesia hanya 3.500 (Angelita & Darmawati, 2022).

Adapun beberapa pertanyaan yang akan digunakan untuk mengukur variabel minat penggunaan jasa konsultan pajak, diadaptasi dan dimodifikasi berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Kartika (2023)

Tabel 3.5. Kuesioner Variabel Minat Penggunaan Jasa Konsultan Pajak (Y)

No. Item	Pertanyaan/Pernyataan
Saya menggunakan jasa konsultan pajak karena...	
1	...mengalami kesulitan dalam melakukan prosedur administrasi perpajakan.
2	...mengalami kebingungan saat pengisian SPT.
3	...mengalami kesulitan pada saat melakukan perhitungan, pembayaran, dan pelaporan sendiri.
4	...pernah mengalami kesalahan pada saat proses administrasi perpajakan.
5	...tidak puas dengan pelayanan yang diberikan fiskus/petugas pajak.
6	...fiskus/petugas pajak belum memenuhi kebutuhan perpajakan bagi Wajib Pajak.

No. Item	Pertanyaan/Pernyataan
7	...memudahkan dalam pelaporan pajak, sesuai dengan kebutuhan.
8	...dapat mengurangi resiko kesalahan dalam kewajiban perpajakan dan memberikan rasa aman dari pengenaan sanksi.
9	...memiliki tarif/biaya yang sebanding dengan yang didapatkan Wajib Pajak.
10	Jika saya mengalami kesulitan perpajakan, saya akan menggunakan jasa konsultan pajak.

3.6 Skala Pengukuran Variabel

Skala pengukur adalah aturan yang digunakan untuk mengukur panjang interval pendek antar pengukur. Meter digunakan untuk menghasilkan data kuantitatif. Ukuran dalam penelitian ini menggunakan skala *likert*, yaitu ukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok orang terhadap fenomena sosial. Pada skala *likert*, setiap item instrumen memiliki gradien yang sangat positif hingga negatif. Bentuknya berupa kata-kata seperti sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju (Sugiyono, 2017).

Atas Jawaban tersebut maka akan diberi skor dengan skala *likert*, karena digunakan untuk keperluan analisis kuantitatif, dengan skoring sebagai berikut (Ghozali, 2018):

1. Sangat Setuju (SS), dengan skor 5
2. Setuju (S), dengan skor 4
3. Netral (N), dengan skor 3
4. Tidak Setuju (TS), dengan skor 2

5. Sangat Tidak Setuju (STS), dengan skor 1

3.7 Teknik Pengolahan Data

Dalam Penelitian ini terdapat beberapa tahapan dalam pengolahan data. Sebelum tahapan-tahapan pengolahan data dilakukan menggunakan aplikasi SmartPLS. Langkah awal adalah dengan mentabulasi hasil dari kuesioner yang di berikan kepada responden, dari hasil tersebut selanjutnya dilaksanakan pengolahan data dengan beberapa tahapan yaitu pengujian *Outer Model*, pengujian *Fit Model*, pengujian *Inner Model* dan P-value (pengujian Hipotesis).

Tahapan awal dalam pengolahan data adalah ketika hasil jawaban atau pengisian kuesioner oleh responden telah diterima. Selanjutnya, data ini ditabulasi dengan mengelompokkan jawaban berdasarkan skala *likert*, yang digunakan untuk mengukur sikap responden, menggunakan *file* Excel. Dari data kuesioner yang telah ditabulasi, dilakukan penilaian frekuensi skor untuk mengevaluasi variabel dan indikator sesuai kategori yang diukur berdasarkan interval kelas. Langkah berikutnya adalah menyimpan data yang telah dikelompokkan berdasarkan jawaban responden dalam format CSV (comma delimited). Data ini merupakan langkah awal dalam pengolahan data menggunakan aplikasi SmartPLS, dimana tahapan awalnya adalah membuat diagram jalur yang menunjukkan hubungan antar variabel dan indikator yang ditetapkan dalam penelitian ini.

Setelah membuat diagram jalur antar variabel yang akan diteliti, kemudian dilakukan *calculate* PLS-SEM *Algorithm* dan *Bootsrapping* guna mengetahui hasil analisis data dalam pengujian *Outer Model*, pengujian *Fit Model*, pengujian *Inner*

Model dan P-value (pengujian Hipotesis). Teknik analisis data yang dilakukan pada penelitian ini dijelaskan pada sub bab berikut ini.

3.8 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data dari setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Setelah data tersebut dikumpulkan, kemudian data tersebut dianalisis dengan menggunakan teknik pengolahan data. Analisis data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini dalam menjawab dalam rumusan masalah, metode analisis yang digunakan adalah metode *Partial Least Square* dengan menggunakan *software* SmartPLS.

Partial Least Square (PLS) merupakan metode untuk mengkontruksi model-model yang dapat diramalkan ketika faktor-faktor terlalu banyak. PLS sendiri dikembangkan pertama kali oleh Wold sebagai metode umum untuk mengestimasi path model yang menggunakan variabel laten dengan *multiple indicator*. PLS juga mampu menangani model jalur dengan konstruk reflektif atau formatif bahkan bisa kombinasi diantara keduanya dalam sebuah model. PLS merupakan pendekatan yang tepat untuk tujuan prediksi, hal ini terutama pada kondisi dimana indikator bersifat formatif, dengan variabel laten berupa kombinasi linier dari indikatornya, maka prediksi nilai dari variabel laten dapat dengan mudah diperoleh, sehingga prediksi terhadap variabel laten yang dipengaruhi juga dapat dengan mudah

dilakukan. PLS menggunakan metode *bootstraping* atau penggandaan secara acak yang mana asumsi normalitas tidak akan menjadi masalah bagi PLS. Selain itu PLS tidak mensyaratkan jumlah minimum sampel yang akan digunakan dalam penelitian, penelitian yang memiliki sampel kecil dapat tetap menggunakan PLS (Ghozali & Latan, 2015).

Langkah-langkah analisis data dengan menggunakan PLS secara umum terdiri dari empat bagian, yaitu model pengukuran (*Outer Model*), Fit model dan model struktur (*Inner Model*) (Ghozali & Latan, 2015). Sesuai dengan hipotesis yang telah dirumuskan, maka langkah-langkah analisis datanya adalah sebagai berikut:

3.8.1 Analisis *Outer Model*

Analisis *outer model* dilakukan untuk memastikan bahwa *measurement* yang digunakan layak untuk dijadikan pengukuran (valid dan reliabel). Dalam analisa model ini menspesifikasi hubungan antar variabel laten dengan indikator-indikatornya. Uji yang dilakukan pada analisa *outer model* yaitu (Ghozali & Latan, 2015):

1. *Convergent Validity*

   Adalah indikator yang dinilai berdasarkan korelasi antara indikator dan peubah laten. Validitas konvergensi pada level indikator disebut reliabilitas (item) indikator (item *reliability*). Item *Loading* dinilai mencukupi pembenaran suatu indikator ke perubah latennya minimal 0.7.

2. *Discriminant Validity*

Merupakan model pengukuran yang diuji pada level indikator dan peubah laten, dinilai berdasarkan *crossloading* pengukuran dengan konstruk. Jika korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar daripada ukuran konstruk lainnya, maka mempunyai *discriminant validity* yang cukup. Cara lain dapat dilakukan dalam menguji *discriminant validity* dengan melihat nilai *square root of average variance extracted* (AVE), nilai yang ideal adalah di atas 0,5.

3. Uji Reliabilitas

Menggunakan nilai *cronbach's alpha* dan *composite reability*. *Cronbach's alpha* adalah untuk mengukur batas bawah nilai reliabilitas suatu konstruk sedangkan *composite reliability* adalah mengukur nilai sesungguhnya reliabilitas suatu konstruk. Dalam pengukuran tersebut apabila nilai yang dicapai adalah > 0,7 maka dapat dikatakan bahwa konstruk tersebut memiliki reliabilitas yang tinggi.

4. Uji *Fit Model*

Merupakan uji kesusuaian dari model dan korelasi didalamnya sebagai berikut (Dash & Paul, 2021):

a. *Standar Root Mean Square* (SRMR), adalah merupakan ukuran nilai absulot rata-rata residu kovarians, ukuran ini menilai besarnya rata-rata perbedaan antara korelasi yang diamati dan yang diharapkan sebagai ukuran mutlak kriteria (model) yang sesuai. Nilai kurang dari 0,10 dianggap sesuai.

b. d_ULS (jarak euclidean kuadrat) yaitu untuk menghitung ketidak sesuaian model. Batas atas interval kepercayaan harus lebih besar dari 0,05 dianggap memiliki kesesuaian yang baik.
c. d_G (jarak geodesik) untuk menghitung ketidak sesuaian model. Batas atas interval kepercayaan harus lebih besar 0,05 dinyatakan memiliki kesesuaian yang baik.
d. *Chi-Square* untuk menilai kecukupan jumlah variabel manifes dalam model jalur dan jumlah variabel independent, nilai yang baik jika X^2 statistik < X^2 tabel.
e. NFI untuk menilai kecocokan ukuran kesesuaian sebuah model. Dikatakan baik jika nilai NFI semakin mendekati nilai 1.

3.8.2 Analisis *Inner Model*

Analisis *inner model* umumnya juga disebut dengan (*inner relation*, *structural model* dan *substantive theory*) yang mana menggambarkan hubungan antara variabel laten. Analisis *inner model* dapat dievaluasi dengan uji yang dilakukan yaitu dengan menggunakan *R-square* untuk konstruk dependen, *Stone-Geisser Q-square test* untuk *predictive relevance* dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural, penjelasannya sebagaimana di bawah ini (Ghozali & Latan, 2015; Haryono, 2017).

1. *R-square*

Dalam pengevaluasian inner model dengan PLS dimulai dengan melihat nilai *r-square* untuk setiap variabel laten dependen. Kemudian

dalam penginterpretasiannya sama dengan interpretasi pada regresi. Perubahan nilai pada *r-square* dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen apakah memiliki pengaruh yang substantif. Menurut Chin dalam Ghozali & Latan (2015), kriteria penilaian *r-square* yaitu jika nilai yang dihasilkan adalah 0,67 dimaknai bahwa model penelitian kuat, 0,33 berarti moderat, dan 0,19 berarti lemah.

2. *Q-square*

   Q-square mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan estimasi parameternya. Nilai *q-square* lebih besar dari 0 (nol) menunjukkan bahwa model mempunyai nilai *predictive relevance*, sedangkan apabila nilai *q-square* kurang dari 0 (nol), maka menunjukkan bahwa model kurang memiliki *predictive relevance*.

3. *Path Coefficient*

   Merupakan nilai koefisien jalur atau besarnya hubungan atau pengaruh konstruk laten, dilakukan dengan *bootsraping path coefficients* yang digunakan untuk menguji kekuatan hubungan langsung dan tidak langsung diantara berbagai variabel, Jika nilai PC > 0 maka hubungan positif dan sebaliknya.

4. Pengujian T-Statistik

   Untuk menilai hipotesis yang diajukan dapat dilihat dari berbandingan nilai T-Statistik dengan T-Tabel. Untuk pengujian hipotesis yaitu dengan menggunakan nilai statistik untuk alpha 5% nilai

T-Statistik yang digunakan adalah 1,96. Sehingga kriteria penerimaan/penolakan hipotesa adalah Ha diterima dan H0 di tolak dan tingkat signifikasinya ketika T-Statistik > 1,96.

5. Uji Hipotesis

Untuk menolak atau menerima sebuah hipotesis yang diajukan dengan melihat nilai probabilitas dengan melihat nilai *P-Value*, dimana jika nilai P < 0,05 maka Ha di terima. Dengan menggunakan nilai *P-Value* merupakan nilai yang membuktikan hipotesis diterima atau tidak, hipotesis yang diajukan diterima jika *P-Value* > 0,05, dan jika < 0,05 maka hipotesis yang diajukan ditolak.

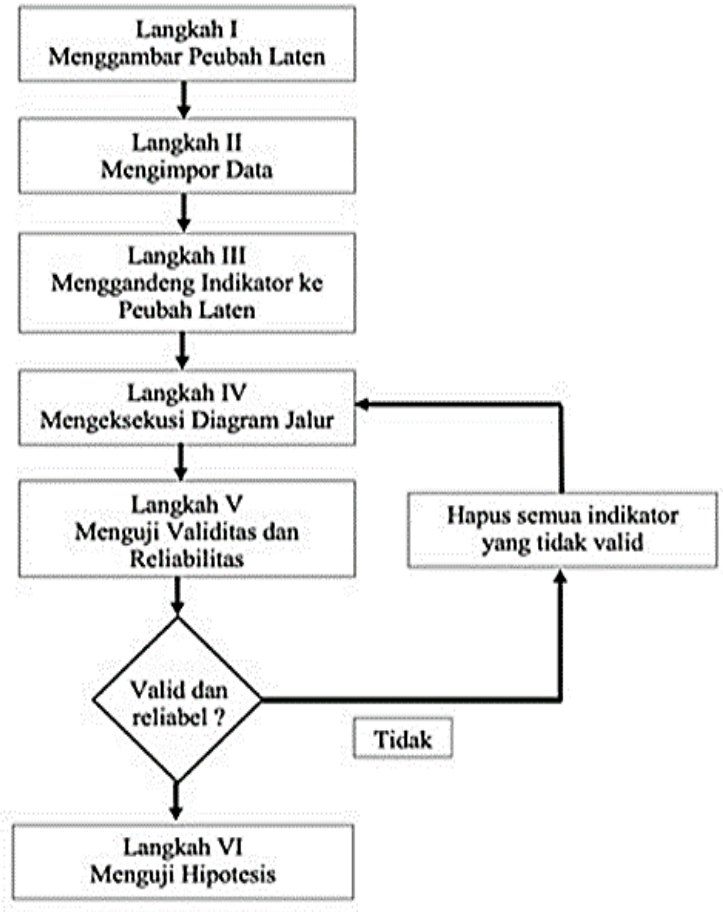
Untuk lebih jelasnya mengenai pengujian, hasil pengujian dan kriteria dengan menggunakan SmartPLS, selanjutnya disajikan pada tabel 3.6 uji model dan kriteria penilaian PLS, sebagai berikut:

Tabel 3.6 Uji Model dan Kriteria Penilaian PLS

No.	Uji Model	Output PLS	Kriteria
1	*Outer Model*	*Convergent Validity*	Nilai *loading factor* dinyatakan sangat baik jika > 0,70
		Discriminant Validity	Nilai *cross loading* dengan variabel lainnya harus lebih besar dibandingkan dengan korelasi terhadap variabel laten yang lain, atau bisa diukur melalui AVE > 0,50
		Cronbach's Alpha/Composite Reliability	Nilai CA dan CR yang baik apabila > 0,70
2	*Fit Model*	SRMR	Nilai yang dianggap sesuai adalah < 0,10
		d_ULS	Nilai keseuaian yang baik > 0,05
		d_G	Nilai keseuaian yang baik > 0,05
		Chi-Square	Jumlah variabel independent tercukupi jika nilai X2 statistik < X2 tabel

		NFI	Tingkat baik model jika semakin mendekati 1
3	*Inner Model*	*R-Square*	Nilai 0,67 (kuat), 0,33 (moderat), 0,19 (lemah)
		Q-Square (Q2)	Nilai observasi dinyatakan baik jika Q2 > 0
		Path Coefficient	Jika nilai PC > 0 maka hubungan positif dan sebaliknya
		T-Statistik	Hubungan variabel dinyatakan signifikan jika T-statistik > T-tabel
		P-Value	Jika *P-value* > 0,05 hipotesis diterima, jika <0,05 hipotesis ditolak

Selanjutnya secara singkat alur analisa dengan menggunakan SmartPLS menurut Paulus Insap dalam bukunya Metode Penelitian Kuantitatif Pengembangan Hipotesis dan Pengujian Menggunakan SmartPLS, dapat disajikan seperti pada bagan alur berikut (Santosa, 2018):



Gambar 3.1 Alur Analisis Data Menggunakan SmartPLS

BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum

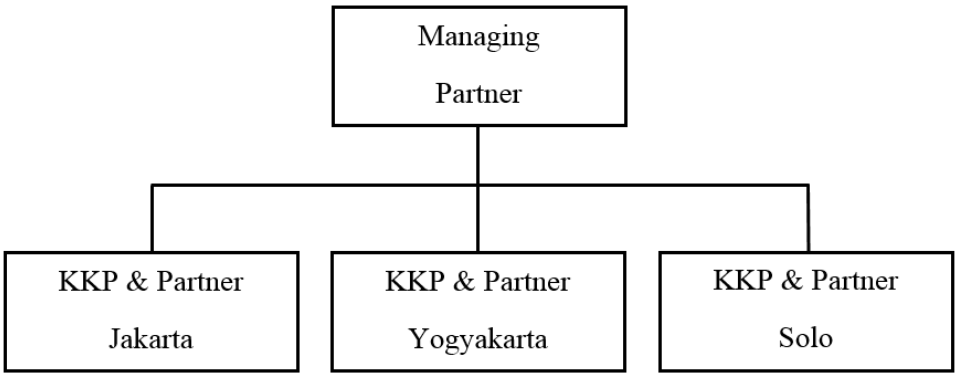
4.1.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada salah satu Kantor Konsultan Pajak Tax Hits di Yogyakarta, beralamatkan di Jl. Sidomulyo No.18 C Tiyasan, Condongcatur, Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Kantor konsultan ini adalah cabang yang berpusat di Jakarta Selatan. Pendirian Kantor Konsultan Pajak ini berbentuk Firma. Menurut Pasal 16 KUHD, firma dapat didefinisikan sebagai perseroan yang didirikan dengan tujuan menjalankan usaha dalam perusahaan dengan 1 nama bersama yang mana setiap anggotanya memiliki tanggung jawab secara langsung atas tindakan yang dilakukan dengan pihak ketiga.

Gambar 4.1 Logo Tax Hits

Kantor konsultan ini terdiri dari beberapa *team* yang menjadi pendiri Tax Hits, diantaranya Muhammad Hikmah SE, AK, CA, CPA, SAS, Muhammad Taufiq Budiarto SE, MM, MSi, Kurniawan SE, MM, Suhut Tumpal Sinaga, Nugraha Budi Santoso MarE, Dipl. IIMS, S.H., ICAP, FIFAA, ANZIIF (Assoc) CIP, Nur Mohklas Iryo Sukaimi, dan Deni

Haryadi SE. Berikut adalah struktur organisasi kantor konsultan pajak Tax Hits.



Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kantor Konsultan Pajak Tax Hits

Prioritas Tax Hits sebagai kantor yang melayani jasa konsultan pajak adalah memotivasi klien untuk mengambil keputusan manajemen yang terbaik sehingga dapat mendorong kemajuan dan mencapai tujuan organisasi. Kunci kerja sama Tax Hits adalah didukung dengan komunikasi yang baik. Kantor konsultan pajak Tax Hits memiliki visi "*Become a Trusted and Credible Institution*" (menjadi institusi yang kredibel dan dapat dipercaya), sedangkan misi Tax Hits adalah "*Ready to Accompany You Forward Together*" (siap menemani anda maju bersama).

Atas visi dan misi yang menjadi pedoman, Tax Hits sebagai kantor konsultan pajak ingin memberikan layanan yang dapat membantu perancangan keputusan manajemen yang baik untuk kemajuan dan tujuan dari suatu *client*/perusahaan. Berikut beberapa layanan yang ditawarkan oleh kantor konsultan pajak Tax Hits:

1. *Tax Compliance Service*

Adalah layanan yang membantu *client* untuk menyiapkan data pendukung serta melakukan pengelolaan pada penerapan kewajiban masa pajak baik wajib pajak pribadi maupun wajib pajak badan. Selain itu, layanan ini membantu *client* dalam melakukan rekonsiliasi fiskal dan pelaksanaan SPT Tahunan.

2. *Tax Advisory Service*

   Layanan ini menyediakan suatu jasa Konsultasi Pajak mengenai masalah perpajakan yang dihadapi oleh *client* sehingga dapat membantu *client* dalam merancang dan melakukan pengambilan keputusan strategis bagi perusahaan dengan pertimbangan dari sudut pandang pajak.

3. *Tax Review Service*

   Layanan ini Menyediakan 2 jenis layanan yang meliputi:

   a. *Data Analytical Approach*

      Adalah layanan yang melakukan peninjauan pajak dengan penerapan berbagai teknik dan alat analisis data yang dapat memberikan berbagai pengetahuan dengan tujuan memberikan dukungan manajemen, merencanakan pajak dan membuat mitigasi atas risiko pada pemeriksaan pajak.

   b. *Transfer Pricing*

      Adalah layanan bagi *client* yang melakukan transaksi afiliasi dengan pihak tertentu baik dalam negeri maupum transaksi afiliasi dengan negara afiliasi eksternal.

4. *Tax Audit Representation*

   Layanan pendampingan *client* dalam proses pemeriksaan pajak dengan persiapan data dan dokumen yang mendukung dalam menjawab pertanyaan pemeriksa serta menyusun tanggapan dan pambahasan hasil akhir.

5. *Tax Objection*

   Memberikan bantuan atau mewakili dalam proses objek dengan mamastikan bahwa *client* mendapatkan hak dan kewajiban telah dilaksanakan dengan optimal. Selain itu, membantu dalam menyiapkan catatan, dokumen dan informasi yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan petugas serta menyusun suatu dalil hukum yang bermanfaat bagi *client*.

6. *Tax Appeal and Tax Lawsuit*

   Layanan yang memberikan bantuan atau sebagai pihak perwakilan *client* dalam proses banding atau gugatan di pengadilan pajak. Selain itu, menyediakan bantuan dalam mempersiapkan catatan, dokumen terkait untuk menjawab pertanyaan dari hakim majelis serta menyusun dalil hukum yang berguna bagi *client*.

4.1.2. Proses Pengumpulan Data

Tahapan Pengumpulan data dalam penelitian ini merupakan cara dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menjawab dalam rumusan masalah penelitian, pada umumnya pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, kuesioner, pengamatan, studi

dokumentasi, dan Focus Group Discussion (FGD). Pada penelitian ini penulis melakukan pengumpulan data menggunakan teknik penyebaran kuesioner berbantuan Google formulir serta melakukan pengamatan atau observasi secara langsung. Teknik kuesioner merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Pengumpulan data yang dilaksanakan menggunakan kuesioner dalam bentuk Google formulir kepada klien Tax Hits secara *accidential sampling* dengan jumlah target responden 130 Wajib Pajak. Dalam tabel 4.1 disajikan penyebaran dan penerimaan kuesioner yang dilakukan melalui google formulir pada bulan Agustus sampai dengan November 2023, dengan target 130 responden, dari kuesioner yang disebarkan didapatkan data kuesioner yang masuk sebanyak 100 responden, jumlah tersebut memenuhi syarat sebagai sampel menurut Sugiyono dalam penentuan sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30-500.

Tabel 4.1 Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner

No	Responden	Jumlah	Prsentase
1	Target kuesioner	130	100%
2	Kuesioner terisi dan dapat diolah	100	77%
3	Kuesioner kembali namun tidak dapat diolah	0	0%
4	Kuesioner tidak mencapai target	30	23%

Sumber: Hasil olah data primer, 2023

4.1.3. Karakteristik Responden

Sampel yang menjadi responden pada penelitian ini adalah Wajib Pajak yang menggunakan jasa konsultan pajak Tax Hits. Namun ketika

kuesioner disebarkan, pihak Tax Hits tidak mengizinkan responden untuk mengisi formulir pada bagian identitas responden sehingga karakteristik responden yang dihasilkan pada penelitian ini hanya diklasifikasikan berdasarkan jenis wajib pajaknya. Berdasarkan pengolahan data kuesioner yang dihasilkan, diketahui bahwa responden pada penelitian ini terdiri dari 35 Wajib Pajak Orang Pribadi dan 65 Wajib Pajak Badan, sebagaimana tabel 4.2.

Tabel 4.2 Jenis Karakteristik Wajib Pajak Responden

No	Responden	Jumlah	Persentase
1	Wajib Pajak Orang Pribadi	35	35%
2	Wajib Pajak Badan	65	65%
Total		100	100%

Sumber: Hasil olah data primer, 2023

4.2. Hasil Penelitian

4.2.1. Hasil Statistik Deskriptif Kuesioner

Hasil sebaran statistik deskriptif kuesioner yang tiap-tiap item pada seluruh telah dijawab oleh responden tersaji sebagaimana tabel berikut.

1. Distribusi Jawaban Mengenai Pengetahuan Perpajakan (X1)

Tabel 4.3 Distribusi Jawaban Mengenai Pengetahuan Perpajakan (X1)

No. Item	Alternatif Jawaban										Total	Mean
	SS		S		N		TS		STS			
	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%		
X1.1	30	30%	49	49%	5	5%	14	14%	2	2%	100	3,91
X1.2	27	27%	47	47%	8	8%	15	15%	3	3%	100	3,8
X1.3	28	28%	47	47%	7	7%	15	15%	3	3%	100	3,82
X1.4	29	29%	50	50%	7	7%	12	12%	2	2%	100	3,92
X1.5	31	31%	51	51%	6	6%	12	12%	0	0%	100	4,01
Rata-rata total												**3,89**

Sumber: Hasil olah data primer, 2023

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa seluruh responden memberikan jawaban yang cukup bervariasi mengenai pengetahuan perpajakan. Jika dicermati, responden paling banyak memberikan penilaian setuju (S) dan paling sedikit memberikan penilaian sangat tidak setuju (STS).

Nilai rata-rata total mean dari 5 item pernyataan yaitu sebesar 3,89. Nilai rata-rata tertinggi berada pada nomor item pertanyaan X1.5 yang berarti responden sangat memahami apabila terlambat atau tidak membayar pajak akan diberikan sanksi administrasi (denda) dan sanksi pidana (penjara).

2. Distribusi Jawaban Mengenai Persepsi Tentang *Account Representative* (X2)

Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Mengenai Persepsi Tentang Account Representative (X2)

No. Item	Alternatif Jawaban										Total	Mean
	SS		S		N		TS		STS			
	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%		
X2.1	40	40%	42	42%	5	5%	9	9%	4	4%	100	4,05
X2.2	52	52%	30	30%	4	4%	8	8%	6	6%	100	4,14
X2.3	49	49%	29	29%	6	6%	11	11%	5	5%	100	4,06
X2.4	55	55%	22	22%	7	7%	11	11%	5	5%	100	4,11
X2.5	33	33%	47	47%	8	8%	10	10%	2	2%	100	3,99
Rata-rata total												**4,07**

Sumber: Hasil olah data primer, 2023

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa seluruh responden memberikan jawaban yang cukup bervariasi mengenai persepsi tentang *account representative*. Jika dicermati, responden paling banyak

memberikan penilaian sangat setuju (SS) dan paling sedikit memberikan penilaian sangat tidak setuju (STS).

Nilai rata-rata total mean dari 5 item pernyataan yaitu sebesar 4,07. Nilai rata-rata tertinggi berada pada nomor item pertanyaan X2.2 yang berarti responden sangat memahami bahwa AR selalu mengingatkan dan mengawasi kewajiban mereka sebagai wajib pajak.

3. Distribusi Jawaban Mengenai Persepsi Tentang *Account Representative* (X3)

Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Mengenai Sanksi Perpajakan (X3)

No. Item	Alternatif Jawaban										Total	Mean
	SS		S		N		TS		STS			
	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%		
X3.1	27	27%	17	17%	22	22%	21	21%	13	13%	100	3,24
X3.2	32	32%	15	15%	23	23%	21	21%	9	9%	100	3,4
X3.3	33	33%	16	16%	21	21%	20	20%	10	10%	100	3,42
X3.4	33	33%	18	18%	19	19%	21	21%	9	9%	100	3,45
X3.5	36	36%	18	18%	16	16%	23	23%	7	7%	100	3,53
Rata-rata total												**3,41**

Sumber: Hasil olah data primer, 2023

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa seluruh responden memberikan jawaban yang cukup bervariasi mengenai sanksi perpajakan. Jika dicermati, responden paling banyak memberikan penilaian sangat setuju (SS) dan paling sedikit memberikan penilaian sangat tidak setuju (STS).

Nilai rata-rata total mean dari 5 item pernyataan yaitu sebesar 3,41. Nilai rata-rata tertinggi berada pada nomor item pertanyaan X3.5

yang berarti responden sangat memahami bahwa sanksi perpajakan yang berlaku di Indonesia saat ini sudah sesuai.

4. Distribusi Jawaban Mengenai Persepsi Kualitas Pelayanan (X4)

Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Mengenai Kualitas Pelayanan (X4)

No. Item	Alternatif Jawaban										Total	Mean
	SS		S		N		TS		STS			
	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%		
X4.1	24	24%	35	35%	16	16%	17	17%	8	8%	100	3,5
X4.2	30	30%	34	34%	14	14%	11	11%	11	11%	100	3,61
X4.3	29	29%	32	32%	14	14%	13	13%	12	12%	100	3,53
X4.4	28	28%	36	36%	13	13%	11	11%	12	12%	100	3,57
X4.5	28	28%	37	37%	14	14%	12	12%	9	9%	100	3,63
Rata-rata total												**3,57**

Sumber: Hasil olah data primer, 2023

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui bahwa seluruh responden memberikan jawaban mengenai kualitas pelayanan yang cukup bervariasi. Jika dicermati, responden paling banyak memberikan penilaian setuju (S) dan paling sedikit memberikan penilaian sangat tidak setuju (STS).

Nilai rata-rata total mean dari 5 item pernyataan yaitu sebesar 3,57. Nilai rata-rata tertinggi berada pada nomor item pertanyaan X4.5 yang berarti fiskus/petugas pelayanan pajak dinilai menguasai peraturan perpajakan, terampil dalam tugasnya, dan memberikan pelayanan sampai tuntas kepada responden.

5. Distribusi Jawaban Mengenai Minat Penggunaan Jasa Konsultan Pajak (Y)

Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Mengenai Minat Penggunaan Jasa Konsultan Pajak (Y)

No. Item	Alternatif Jawaban										Total	Mean
	SS		S		N		TS		STS			
	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%		
Y.1	41	41%	34	34%	13	13%	6	6%	6	6%	100	3,98
Y.2	46	46%	34	34%	9	9%	7	7%	4	4%	100	4,11
Y.3	43	43%	33	33%	9	9%	10	10%	5	5%	100	3,99
Y.4	44	44%	34	34%	9	9%	8	8%	5	5%	100	4,04
Y.5	44	44%	35	35%	10	10%	5	5%	6	6%	100	4,06
Y.6	42	42%	35	35%	11	11%	5	5%	7	7%	100	4
Y.7	44	44%	35	35%	9	9%	6	6%	6	6%	100	4,05
Y.8	45	45%	35	35%	9	9%	5	5%	6	6%	100	4,08
Y.9	44	44%	35	35%	8	8%	6	6%	7	7%	100	4,03
Y.10	45	45%	35	35%	8	8%	7	7%	5	5%	100	4,08
Rata-rata total												**4,04**

Sumber: Hasil olah data primer, 2023

Berdasarkan tabel 4.7 dapat diketahui bahwa seluruh responden memberikan jawaban yang cukup bervariasi mengenai minat penggunaan jasa konsultan pajak. Jika dicermati, responden paling banyak memberikan penilaian sangat setuju (SS) dan paling sedikit memberikan penilaian sangat tidak setuju (STS).

Nilai rata-rata total mean dari 10 item pernyataan yaitu sebesar 4,04. Nilai rata-rata tertinggi berada pada nomor item pertanyaan Y.2 yang berarti minat terbesar responden dalam menggunakan jasa konsultan pajak adalah dikarenakan responden mengalami kebingungan saat pengisian SPT.

4.2.2. Analisis *Outer Model*

1. *Convergent Validity* (Uji Validitas Kuesioner)

   Convergent Validity adalah pengujian yang dilakukan dengan melihat *item reliability* (indikator validitas), atau biasa disebut sebagai

uji validitas kuesioner, penilaiannya ditentukan oleh *loading factor* yang dihasilkan. Jika nilai *loading factor* ≥ 0,7 maka item kuesioner dapat dinyatakan valid dan lolos pengujian *convergent validity*, sebaliknya jika ≤ 0,7 maka item tidak valid. Hasil pengujian tersaji sebagaimana tabel berikut.

Tabel 4.8 Hasil Output *Loading Factor* (Pengujian *Convergent Validity*)

Variabel	No. Item	X1.	X2.	X3.	X4.	Y.	Ket.
Pengetahuan Perpajakan (X1)	X1.1	0.970					Valid
	X1.2	0.909					Valid
	X1.3	0.941					Valid
	X1.4	0.965					Valid
	X1.5	0.805					Valid
Persepsi Tentang *Account Representative* (X2)	X2.1		0.877				Valid
	X2.2		0.866				Valid
	X2.3		0.785				Valid
	X2.4		0.838				Valid
	X2.5		0.863				Valid
Sanksi Perpajakan (X3)	X3.1			0.937			Valid
	X3.2			0.944			Valid
	X3.3			0.963			Valid
	X3.4			0.961			Valid
	X3.5			0.923			Valid
Kualitas Pelayanan (X4)	X4.1				0.959		Valid
	X4.2				0.948		Valid
	X4.3				0.907		Valid
	X4.4				0.968		Valid
	X4.5				0.958		Valid
Minat Penggunaan Jasa Konsultan Pajak (Y)	Y.1					0.888	Valid
	Y.2					0.911	Valid
	Y.3					0.896	Valid
	Y.4					0.922	Valid
	Y.5					0.957	Valid
	Y.6					0.930	Valid
	Y.7					0.966	Valid
	Y.8					0.963	Valid
	Y.9					0.948	Valid
	Y.10					0.903	Valid

Sumber: Hasil olah data primer, 2023

Berdasarkan tabel 4.8 di atas, dapat diketahui bahwa nilai *loading factor* di tiap-tiap indikator/item pertanyaan kuesioner yang dihasilkan adalah ≥ 0,7 sehingga seluruh item dapat dinyatakan valid dan mempunyai tingkat validitas yang baik.

2. Discriminant Validity

Pengujian *discriminant validity* dilakukan dengan melihat *output cross loading* pengukuran konstruk. Ketentuannya adalah nilai *cross loading* dengan variabel lainnya harus lebih besar dibandingkan dengan korelasi terhadap variabel laten yang lain. Selain itu, *discriminant validity* juga dapat ditentukan melalui nilai *average variant extracted* (AVE), dengan ketentuan nilai untuk tiap-tiap variabel harus ≥ 0,5 untuk model yang baik. Hasil pengujian *discriminant validity* melalui *output cross loading* tersaji sebagaimana tabel berikut.

Tabel 4.9 Output *Cross Loading*

No. Item	Variabel				
	X1	X2	X3	X4	Y
X1.1	0.970	0.732	0.289	0.425	-0.343
X1.2	0.909	0.723	0.314	0.425	-0.338
X1.3	0.941	0.707	0.283	0.446	-0.335
X1.4	0.965	0.778	0.289	0.449	-0.298
X1.5	0.805	0.836	0.139	0.431	-0.181
X2.1	0.686	0.877	0.221	0.397	-0.171
X2.2	0.727	0.866	0.294	0.412	-0.180
X2.3	0.670	0.785	0.379	0.328	-0.125
X2.4	0.588	0.838	0.225	0.389	-0.176
X2.5	0.729	0.863	0.158	0.381	-0.209
X3.1	0.260	0.276	0.937	0.127	-0.320
X3.2	0.247	0.242	0.944	0.149	-0.335
X3.3	0.259	0.287	0.963	0.184	-0.355
X3.4	0.331	0.327	0.961	0.138	-0.328

No. Item	Variabel				
	X1	X2	X3	X4	Y
X3.5	0.303	0.231	0.923	0.158	-0.354
X4.1	0.429	0.439	0.090	0.959	-0.355
X4.2	0.428	0.383	0.131	0.948	-0.342
X4.3	0.471	0.457	0.237	0.907	-0.334
X4.4	0.433	0.442	0.138	0.968	-0.374
X4.5	0.462	0.425	0.171	0.958	-0.357
Y.1	-0.317	-0.194	-0.467	-0.333	0.888
Y.2	-0.316	-0.227	-0.315	-0.314	0.911
Y.3	-0.314	-0.189	-0.348	-0.343	0.896
Y.4	-0.265	-0.144	-0.347	-0.279	0.922
Y.5	-0.304	-0.188	-0.290	-0.349	0.957
Y.6	-0.242	-0.099	-0.294	-0.281	0.930
Y.7	-0.342	-0.214	-0.314	-0.361	0.966
Y.8	-0.327	-0.234	-0.356	-0.392	0.963
Y.9	-0.312	-0.191	-0.280	-0.365	0.948
Y.10	-0.355	-0.235	-0.289	-0.417	0.903

Sumber: Hasil olah data primer, 2023

Berdasarkan tabel 4.9 dapat diketahui bahwa setiap nomor item pada variabel penelitian memiliki nilai *cross loading* terbesar pada variabel yang dibentuknya dibandingkan dengan nilai *cross loading* pada item lainnya. Berdasarkan hasil tersebut, dapat dinyatakan bahwa indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini telah memiliki *discriminant validity* yang baik dalam menyusun variabelnya masing-masing.

Sedangkan pada *output discriminant validity* melalui nilai *average variant extracted* (AVE) yang dihasilkan adalah sebagai berikut.

Tabel 4.10 *Output Average Variance Extracted* (AVE)

Variabel	Nilai *Average Variance Extracted* (AVE)
Pengetahuan Perpajakan (X1)	0.846
Persepsi Tentang *Account Representative* (X2)	0.716
Sanksi Perpajakan (X3)	0.894
Kualitas Pelayanan (X4)	0.899
Minat Penggunaan Jasa Konsultan Pajak (Y)	0.863

Sumber: Hasil olah data primer, 2023

Berdasarkan *output* pada tabel 4.10 dapat dibuktikan bahwa nilai AVE yang dihasilkan di tiap-tiap variabel adalah ≥ 0,5, sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap variabel pada penelitian ini memiliki nilai *discriminant validity* yang baik sesuai ketentuan.

3. *Composite Reliability* (Uji Reliabilitas)

Composite reliability adalah pengujian yang dilakukan guna mengetahui tingkat reliabilitas pada keseluruhan variabel yang diukur. Uji reliabilitas menggunakan teknik ini ditentukan dengan nilai *cronbach alpha*, apabila nilai yang dihasilkan ≥ 0,7 maka seluruh variabel pada penelitian ini memiliki tingkat reliabilitas yang baik. Hasil pengujian ini tersaji sebagaimana *output* pada tabel berikut.

Tabel 4.11 *Output Cronbach Alpha*

Variabel	Nilai *Cronbach Alpha*	*Composite Reliability* (rh_a)	*Composite Reliability* (rho_c)
Pengetahuan Perpajakan (X1)	0.954	0.977	0.965
Persepsi Tentang *Account Representative* (X2)	0.901	0.915	0.926
Sanksi Perpajakan (X3)	0.970	0.971	0.977

Variabel	Nilai *Cronbach Alpha*	*Composite Reliability* (rh_a)	*Composite Reliability* (rho_c)
Kualitas Pelayanan (X4)	0.972	0.973	0.978
Minat Penggunaan Jasa Konsultan Pajak (Y)	0.982	0.984	0.984

Sumber: Hasil olah data primer, 2023

Dari hasil pengolahan data pada tabel 4.11 dapat diketahui bahwa nilai dari *cronbach alpha* untuk tiap-tiap variabel sudah ≥ 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel pada penelitian ini mempunyai tingkat reliabilitas yang baik.

4.2.3. Uji *Fit Model*

Pengujian *fit model* pada penelitian ini menggunakan beberapa jenis penilaian yaitu berdasarkan *output Standardized Root Mean Square Residual* (SRMR), d_ULS, d_G, *Chi-Square*, dan *Normed Fit Index* (NFI). Hasil pengujian *fit model* dan kriteria pengambilanm keputusannya tersaji sebagaimana tabel berikut.

Tabel 4.12 *Output Fit Model*

Indeks	Nilai Yang Dihasilkan		Ketentuan	Keterangan
	Saturated Model	*Estimated Model*		
SRMR	0.055	0.055	Nilai yang dianggap sesuai adalah < 0,10	*Good Fit*
d_ULS	1.417	1.417	Nilai keseuaian yang baik > 0,05	*Good Fit*
d_G	2.190	2.190	Nilai keseuaian yang baik > 0,05	*Good Fit*
Chi-Square	1.055.378	1.055.378	Jumlah variabel independent tercukupi jika nilai X^2 statistik < X^2 tabel	*Bad Fit*

Indeks	Nilai Yang Dihasilkan		Ketentuan	Keterangan
	Saturated Model	***Estimated Model***		
NFI	0.789	0.789	Tingkat baik model jika semakin mendekati 1	*Good Fit*

Sumber: Hasil olah data primer, 2023

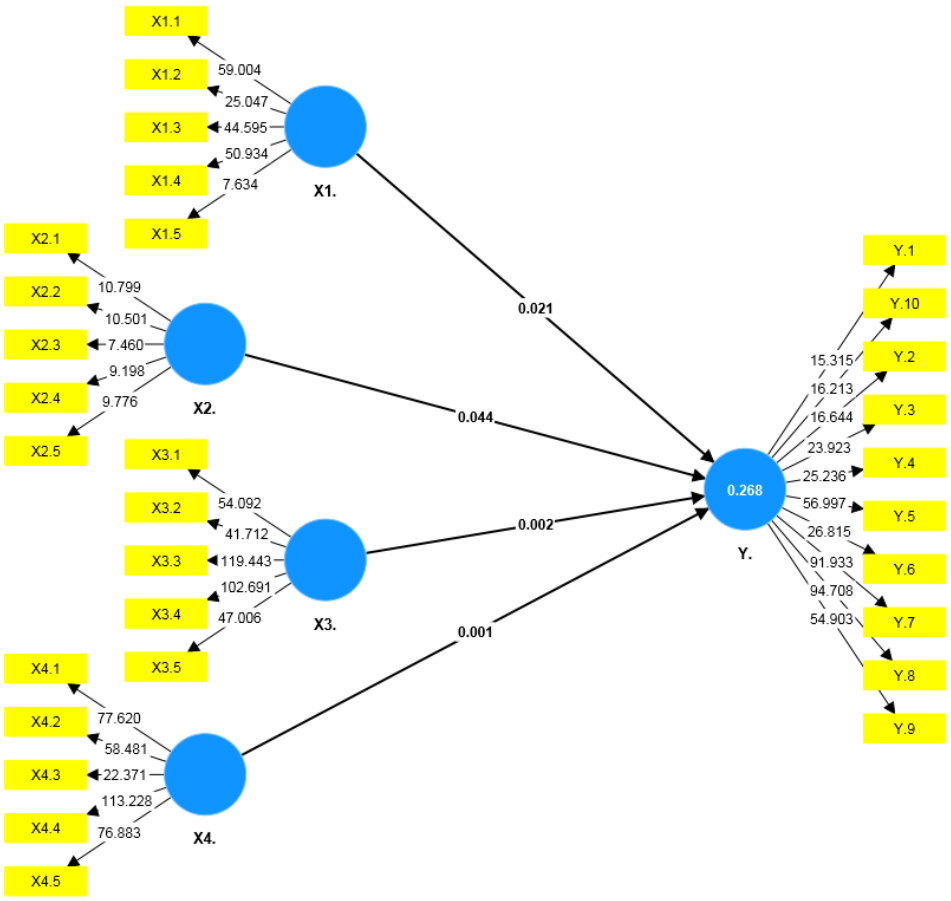
Berdasarkan hasil *output* pengujian *fit model* pada tabel di atas menunjukkan bahwa nilai SRMR, d_ULS, d_G, dan NFI sudah *Good Fit* karena telah memenuhi kriteria pengambilan keputusan yang ditentukan.

Namun nilai *chi-Square* yang dihasilkan tidak memenuhi kriteria pengambilan keputusan karena angka yang dihasilkan cukup besar. *Chi-square* disebut sebagai *badness of fit* karena nilai yang besar menunjukkan kecocokan yang tidak baik (*bad fit*) sedangkan nilai yang kecil menunjukkan kecocokan yang baik (*good fit*). Menurut Joreskog dan Sobron dalam Haryono (2016), *chi-Square* tidak menjadi satu-satunya dalam mengukur pengujian *fit model*, salah satu sebabnya adalah karena *chi-square* sensitif terhadap ukuran sampel, ketika ukuran sampel tinggi maka *chi-square* akan tinggi dan sebaliknya. Dengan demikian, walaupun nilai *chi-square* tidak memenuhi kriteria tetapi indeks lain sudah *good fit* (memiliki *goodness of fit* yang tinggi) dan layak digunakan untuk menguji hipotesis penelitian.

4.2.4. Analisis *Inner Model*

Pengujian model struktural atau *inner model* bertujuan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antara variabel laten yang satu dengan variabel laten yang lain. *Inner model* dapat dievaluasi dengan beberapa

pengujian yaitu uji koefisien determinasi (*r-square*), uji *predictive relevance* (*q-square*), *path coefficient*, hasil t-statistik, dan hasil *p-value*. Model struktural atau *inner model* juga dilakukan sebagai cara untuk menguji hipotesis penelitian. Gambar di bawah ini merupakan *output* grafik model struktural penelitian.



Gambar 4.3 Model Struktural Penelitian

1. *R-square* (Uji Koefisien Determinasi)

Tabel 4.13 *Output R-square* (Uji Koefisien Determinasi)

Variabel	*R-square*	*R-square adjusted*
Minat Penggunaan Jasa Konsultan Pajak (Y)	0.268	0.238

Sumber: Hasil olah data primer, 2023

Nilai *r-square* digunakan untuk mengukur tingkat variasi perubahan variabel independen terhadap variabel dependen. Kriteria penilaiannya yaitu jika nilai *r-square* yang dihasilkan adalah 0,67 dimaknai bahwa model penelitian kuat, 0,33 berarti moderat, dan 0,19 berarti lemah (Ghozali & Latan, 2015). Berdasarkan tabel 4.13 dapat diketahui bahwa nilai *r-square* yang dihasilkan adalah 0,268, hasil ini berada pada kateori lemah dan mengindikasikan bahwa pegaruh variabel pengetahuan perpajakan (X1), persepsi tentang *account representative* (X2), sanksi perpajakan (X3) dan kualitas pelayanan (X4) secara bersama-sama hanya mampu menjelaskan variabel minat penggunaan jasa konsultan pajak (Y) sebesar 26,8%, sedangkan 73,2% sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian ini.

2. *Predictive Relevance Q-Square*

Selain menilai hasil *r-square*, *inner model* juga dievaluasi dengan menilai hasil *q-square* prediktif relevansi untuk model konstruktif, dengan kata lain adalah mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya.

Tabel 4.14 *Output Predictive Relevance Q-Square*

Variabel	***Q^2predict***
Minat Penggunaan Jasa Konsultan Pajak (Y)	0.218

Sumber: Hasil olah data primer, 2023

Jika nilai $Q^2 > 0$ menunjukan model memiliki prediktif relevansi, sebaiknya jika nilai $Q^2 \leq 0$ menunjukan model kurang memiliki

relevansi. Hasil Q^2 dapat diketahui berdasarkan tabel 4.14, nilai Q^2*predict* yang dihasilkan adalah 0,218 > 0, walaupun nilai yang dihasilkan tidak mendekati 1 namun hasil ini tetap mengindikasikan bahwa model penelitian memiliki *predictive relevance* yang sesuai ketentuan karena nilai yang dihasilkan tidak ≤ 0.

3. Pengujian Hipotesis (*Path Coefficient*, *T-Statistics*, *P-Value*)

Tabel 4.15 ***Output Path Coefficient***

Variabel	***Original sample* (O)**	***Sample mean* (M)**	***Standard deviation* (STDEV)**	***T statistics* (|O/STDEV|)**	***P values***
X1. -> Y.	-0.333	-0.314	0.144	2.313	0.021
X2. -> Y.	0.277	0.239	0.138	2.013	0.044
X3. -> Y.	-0.292	-0.295	0.092	3.175	0.002
X4. -> Y.	-0.294	-0.287	0.092	3.199	0.001

Sumber: Hasil olah data primer, 2023

Uji Hipotesis 1 : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan (X1) Terhadap Minat Penggunaan Jasa Konsultan Pajak (Y)

Pada hipotesis pertama, variabel pengetahuan perpajakan (X1) terbukti **tidak berpengaruh** terhadap variabel minat penggunaan jasa konsultan pajak (Y). Pembuktian hasil ini dikarenakan nilai *path coefficient* (*original sample*) yang dihasilkan adalah **- 0,333 < 0 (memiliki hubungan negatif)**, nilai t statistik yang dihasilkan adalah **2,313 > 1,96**, dan nilai *p value* yang dihasilkan adalah **0,021 < 0,05**.

Uji Hipotesis 2 : Pengaruh Persepsi Tentang *Account Representative* (X2) Terhadap Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak (Y)

Pada hipotesis pertama, variabel persepsi tentang *account representative* (X2) terbukti **memiliki hubungan yang positif dan**

berpengaruh secara signifikan terhadap variabel minat penggunaan jasa konsultan pajak (Y). Pembuktian hasil ini dikarenakan nilai *path coefficient* (*original sample*) yang dihasilkan adalah **0,227 > 0 (memiliki hubungan positif)**, nilai t statistik yang dihasilkan adalah **2,013 > 1,96**, dan nilai *p value* yang dihasilkan adalah **0,044 < 0,05**.

Uji Hipotesis 3 : Pengaruh Sanksi Perpajakan (X4) Terhadap Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak (Y)

Pada hipotesis pertama, variabel sanksi perpajakan (X3) terbukti **tidak berpengaruh** terhadap variabel minat penggunaan jasa konsultan pajak (Y). Pembuktian hasil ini dikarenakan nilai *path coefficient* (*original sample*) yang dihasilkan adalah **- 0,294 < 0 (memiliki hubungan negatif)**, nilai t statistik yang dihasilkan adalah **3,199 > 1,96**, dan nilai *p value* yang dihasilkan adalah **0,001 < 0,05**.

Uji Hipotesis 4 : Pengaruh Kualitas Pelayanan (X4) Terhadap Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak (Y)

Pada hipotesis pertama, variabel sanksi perpajakan (X4) terbukti **tidak berpengaruh** terhadap variabel minat penggunaan jasa konsultan pajak (Y). Pembuktian hasil ini dikarenakan nilai *path coefficient* (*original sample*) yang dihasilkan adalah **- 0,292 < 0 (memiliki hubungan negatif)**, nilai t statistik yang dihasilkan adalah **3,175 > 1,96**, dan nilai *p value* yang dihasilkan adalah **0,002 < 0,05**.

4.3. Interpretasi Pengujian Hipotesis

4.3.1. Hipotesis 1 : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan (X1) Terhadap Minat Penggunaan Jasa Konsultan Pajak (Y)

Pembuktian pada hipotesis 1 menunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan (X1) **tidak berpengaruh** terhadap variabel minat penggunaan jasa konsultan pajak (Y). Hasil ini selaras dengan hasil penelitian Suwandy dalam Pontoh et al (2017) yang membuktikan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap penggunaan jasa konsultan pajak pada wajib pajak di kota Surabaya. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Listiyani & Febrianti (2021) yang membuktikan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak dikarenakan wajib pajak di DKI Jakarta rata-rata memahami tentang pengetahuan perpajakan, namun tetap menggunakan jasa konsultan pajak karena menginginkan rasa aman dalam mengurus perpajakannya.

Waluyo (2018) menjelaskan bahwa pengetahuan perpajakan adalah pemahaman mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan, baik tentang peraturan perpajakan, tata cara penghitungan dan pelaporan jumlah pajak yang terutang, maupun fungsi dan peran pemungutan pajak. Semakin baik pengetahuan mengenai perpajakan yang dimiliki oleh setiap wajib pajak, maka mereka akan lebih memahami dan mengerti kewajiban perpajakannya. Dalam hasil penelitian yang dilakukan oleh Windiarni, Majidah, & Kurnia (2020), peran pengetahuan perpajakan penting karena dapat meningkatkan kepatuhan bagi wajib pajak. Ketika wajib pajak mengetahui fungsi pajak maka secara

langsung dapat memahami bagaimana peran penting dari membayar pajak kepada negara, lebih dari itu akan berdampak pada tingkat kepatuhan wajib pajak.

Di sisi lain, bagaimana jika pengetahuan perpajakan terbatas bagi wajib pajak? Hal ini tentunya akan membawa minat wajib pajak untuk menggunakan jasa konsultan pajak. Namun, jika ditinjau berdasarkan distribusi jawaban kuesioner pada hasil penelitian ini di tiap-tiap item pertanyaan variabel pengetahuan perpajakan diketahui bahwa responden paling banyak memberikan alternatif jawaban pada skala setuju (S) dan paling sedikit memberikan alternatif jawaban pada skala sangat tidak setuju (STS) (lihat tabel 4.3 halaman 62). Ini artinya, mayoritas responden sebenarnya telah memahami bagaimana fungsi pajak, perhitungan, penyetoran, pelaporan SPT, aturan mengenai jatuh tempo pajak, pemahaman mengenai PTKP, PKP, *self assessment*, serta memahami sanksi jika terlambat atau tidak membayar pajak.

Penjelasan mengenai analisis distribusi jawaban responden di atas hal ini disebabkan karena wajib pajak sudah memahami bagaimana peraturan perpajakan, maka rumitnya sistem dan aturan-aturan mengenai perpajakan tidak menjadi halangan bagi responden untuk menghitung sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. Hal ini dapat lebih menguntungkan bagi wajib pajak karena dengan menghitung pajak sendiri juga dapat menghemat biaya dan tidak perlu menyewa jasa konsultan pajak, dan juga bagi wajak lebih mudah untuk melakukan koordinasi dengan karyawan perusahaan itu sendiri daripada dengan konsultan pajak yang mana merupakan pihak luar perusahaan. Selain

itu karena wajib pajak sudah memiliki pengetahuan dan paham mengenai proses perpajakan maka wajib pajak juga sudah dapat membuat sendiri perencanaan pajak yang cocok dengan bisnisnya.

Hasil hipotesis ini menjadi bukti bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak. Sehingga berbanding terbalik dan dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi pengetahuan perpajakan yang dipahami oleh wajib pajak maka semakin rendah minat penggunaan jasa konsultan pajak, sebaliknya jika semakin rendah pengetahuan perpajakan maka minat penggunaan jasa konsultan pajak semakin tinggi.

4.3.2. Hipotesis 2 : Pengaruh Persepsi Tentang Account Representative (X2) Terhadap Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak (Y)

Pembuktian pada hipotesis 2 menunjukkan bahwa variabel persepsi tentang *account representative* (X2) terbukti **berpengaruh positif dan signifikan** terhadap variabel minat penggunaan jasa konsultan pajak (Y). Hasil ini selaras dengan penelitian (Kusuma, 2017) yang menjelaskan dimana wajib pajak mengangap *account representative* telah berperan penting dalam menjabarkan dan menjelaskan suatu regulasi atau analisis pajak kepada wajib pajak dan tidak terjadi *miss information* atau *miss communication*. Berbeda pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Munabari & Aji (2014) yang membuktikan bahwa persepsi tentang *account representative* tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak.

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 79/PMK.01/2015, *account representative* adalah pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang bertugas memberikan bimbingan/himbauan, konsultasi, analisis dan pengawasan pada setiap wajib pajak. Menurut hasil penelitian Disnayanti & Dewi (2019), kepatuhan wajib pajak menjadi refleksi dari kualitas dan/atau kinerja *account representative* kepada wajib pajaknya. Untuk itu, *account representative* diharapkan mempunyai satu persepsi dan persamaan dalam memberikan penjelasan perpajak agar tidak berbeda penafsiran dengan wajib pajak.

Pada hasil penelitian ini, jika ditinjau dari distribusi jawaban kuesioner pada tiap-tiap item pertanyaan variabel persepsi tentang *account representative* dapat diketahui bahwa responden paling banyak memberikan respon jawaban pada skala sangat setuju (SS) dan paling sedikit memberikan respon sangat tidak setuju (STS) (lihat tabel 4.4 halaman 62). Dengan demikian, persepsi responden tentang *account representative* pada penelitian ini adalah positif karena *account representative* memahami jenis dan aturan perpajakan yang berlaku, selalu meningatkan dan mengawasi kewajiban pajak responden, mengetahui karakteristik dan dapat menggali potensi pajak responden, professional dalam berkomunikasi serta dapat *responsive* menanggapi pertanyaan responden.

Hasil ini menarik dikarenakan sebenarnya *account representative* dan jasa konsultan pajak dianggap memiliki peran yang sama yaitu membantu wajib pajak agar dapat memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya dengan

baik dan benar. Bahkan, hasil penelitian Munabari & Aji (2014) menjelaskan bahwa baik atau tidaknya persepsi wajib pajak terhadap *account representative* tidak mempengaruhi tinggi atau rendahnya minat mereka untuk menggunakan jasa konsultan pajak. Perbedaan penelitian terdahulu tersebut pada penelitian ini adalah persepsi tentang *account representative* yang menjalankan fungsi pengawasan, responden merasa *account representative* terus mendorong mereka untuk selalu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Dalam konteks kepatuhan wajib pajak, sebenarnya beberapa penelitian sudah membuktikan bahwa *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Erike & Rizal, 2023; Sulistyari, Yuesti, & Bhegawati, 2022; Syauqi, 2021). Walaupun sebenarnya terdapat juga perbedaan pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Mehana (2021), yang menyatakan bahwa *account representative* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, ini dikarenakan sebagian besar wajib pajak belum mengetahui bagaimana tugas fungsi dan peran *account representative* pada KPP Pratama, terutama pada responden dengan tingkat umur yang masih terbilang muda dan pendidikan yang terbilang kurang. Namun jika dibahas mengenai *account representative* yang menjalankan fungsi pengawasan dan penggalian potensi wajib pajak sudah semestinya *account representative* dapat mendorong responden pada penelitian ini sebagai wajib pajak untuk selalu memenuhi kewajiban perpajakannya dikarenakan bertugas melakukan pengawasan dan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak, menyusun profil dan analisis kinerja wajib

pajak, serta rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka intensifikasi dan himbauan kepada wajib pajak sebagaimana 79/PMK.01/2015. Terlebih, responden pada penelitian ini memiliki persepsi yang baik tentang *account representative*.

Analisis detail terhadap penggalian potensi dan pemeriksaan pajak yang dilakukan oleh *account representative* juga memberikan kesulitan tersendiri bagi responden pada penelitian ini sebagai wajib pajak dikarenakan banyak dan rumitnya kewajiban perpajakan yang harus dipenuhi sehingga menjadi terbebani. Alasan tersebut menjadikan responden menggunakan jasa konsultan pajak agar tidak terbebani dalam mengurus kewajiban perpajakan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi persepsi tentang *account representative* dalam aspek pengawasan pada penelitian ini maka semakin tinggi pula minat dalam menggunakan jasa konsultan pajak karena *account representative* dapat menjalankan fungsi pengawasan dan penggalian potensi pajak responden dengan baik, tentunya berimplikasi pula pada kepatuhan perpajakan responden.

4.3.3. Hipotesis 3 : Pengaruh Sanksi Perpajakan (X3) Terhadap Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak (Y)

Pembuktian pada hipotesis 3 menunjukkan bahwa variabel sanksi perpajakan (X3) **tidak berpengaruh** terhadap variabel minat penggunaan jasa konsultan pajak (Y). Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Abdullah & Yudawirawan, 2023). Menurut hasil penelitian Hartanti & Nuryatno (2019) ketegasan sanksi perpajakan yang dapat mempengaruhi

seorang wajib pajak tertarik untuk menggunakan bantuan konsultan pajak atau tidak yaitu dikarenakan aturan dan hukuman yang berat sehingga seseorang harus selalu membayar pajak.

Dijelaskan lebih lanjut oleh Mardiasmo (2018), sanksi perpajakan merupakan instrumen pencegah (preventif) yang bersumber dari ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang tentunya harus dipatuhi oleh wajib pajak sehingga para wajib pajak tidak melanggar kewajiban perpajakannya. Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi yaitu secara administrasi dan pidana. Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi administrasi saja, ada yang diancam dengan pidana saja, dan ada pula yang diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana.

Pada hasil penelitian ini, jika ditinjau berdasarkan distribusi jawaban responden di tiap-tiap item pertanyaan kuesioner pada variabel sanksi perpajakan diketahui bahwa responden paling banyak memberikan alternatif jawaban pada skala sangat setuju (SS) dan paling sedikit memberikan penilaian sangat tidak setuju (STS) (lihat tabel 4.5 halaman 64). Ini berarti mayoritas responden menyetujui bahwa sanksi perpajakan yang berlaku saat ini sudah sesuai, sanksi perpajakan sangat diperlukan agar wajib pajak disiplin dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, pengenaan sanksi harus tegas bagi wajib pajak yang melanggar ketentuan perpajakan. Responden juga menyadari bahwa pajak harus dibayar dengan tepat dan sesuai, jika tidak tepat bayar dan terlambat maka akan diberikan sanksi administrasi maupun sanksi pidana.

Sesuai dengan teori yang dinyatakan oleh Mardiasmo (2018) bahwa sanksi perpajakan diperlukan untuk mencegah agar wajib pajak disiplin akan kewajiban perpajakannya.

Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Listiyani & Febrianti., 2021), dimana sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak, ini dikarenakan wajib pajak di DKI Jakarta berminat menggunakan jasa konsultan pajak bukan karena khawatir atau takut akan dikenakan sanksi pajak jika melanggar aturan-aturan perpajakan tetapi dikarenakan faktor lain seperti adanya motivasi tersendiri yang dimiliki wajib pajak, adanya persepsi tentang konsultan pajak, dan/atau adanya pemeriksaan pajak.

Pembuktian hipotesis ini juga menyiratkan bahwa responden termotivasi untuk menggunakan jasa konsultan pajak dikarenakan responden menyadari jika konsultan pajak dapat meminimalisir risiko kesalahan dalam perhitungan administrasi dan kewajiban perpajakannya sehingga jasa konsultan pajak dinilai dapat memberikan rasa aman dari pengenaan sanksi pajak, selain itu konsultan pajak juga dapat membantu mengurangi beban pajak responden sesuai peraturan perpajakan yang berlaku.

Responden penelitian ini tentunya sangat memahami aturan perpajakan yang berlaku, termasuk sanksi-sanksi yang ada ketika wajib pajak melanggar kewajiban perpajakannya, ini menjadi alasan mengapa responden berminat menggunakan jasa konsultan pajak dikarenakan responden ingin memiliki rasa aman dan terhindar dari sanksi perpajakan. qNamun pembuktian hipotesis ini

menarik karena memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan, berbanding terbalik sehingga dapat disimpulkan semakin rendah pengenaan sanksi perpajakan maka minat penggunaan jasa konsultan pajak semakin tinggi.

Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Pontoh et al (2017) yang menyatakan bahwa semakin tinggi pengenaan sanksi perpajakan kepada wajib pajak maka semakin tinggi minat penggunaan jasa konsultan pajak. Untuk itu seharusnya wajib pajak memiliki minat yang tinggi menggunakan jasa konsultan pajak agar meminimalisir kesalahan dalam pelaporan perpajakannya sehingga pengenaan sanksi perpajakan tidak tinggi. Bahkan menurut Knight dalam Intani (2018), wajib pajak yang kurang/tidak memiliki pemahaman terhadap peraturan perpajakan akan mengalami kesulitan untuk melaporkan pajaknya. Pelaporan pajak jika tidak dilakukan dengan benar maka akan dikenakan hukuman sehingga wajib pajak menggunakan penasehat pajak atau konsultan pajak untuk meminimalkan risiko terkena pinalti dan melindunginya dari hukuman perpajakan.

4.3.4. Hipotesis 4 : Pengaruh Kualitas Pelayanan (X4) Terhadap Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak (Y)

Pembuktian pada hipotesis 4 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X4 **tidak berpengaruh** terhadap variabel minat penggunaan jasa konsultan pajak (Y). Hasil ini selaras dengan hasil penelitian (B. Hartanto & Tjondro, 2013) yang membuktikan kualitas pelayanan fiskus/petugas pajak berpengaruh negatif dan signifikan terhadap minat wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak. Namun berbeda dengan hasil penelitian Hartanti &

Nuryatno (2019) bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak mempengaruhi minat wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak dikarenakan wajib pajak merasa jasa konsultan pajak merupakan suatu kebutuhan penting untuk memenuhi kepatuhan pajak, bukan karena baik atau tidaknya kualitas pelayanan fiskus.

Lebih lanjut menurut hasil penelitian Cahyono dalam Prima (2016), pelayanan fiskus yang kurang memuaskan membuat wajib pajak beralih kepada konsultan pajak untuk membantu memenuhi kewajiban perpajakannya. Berdasarkan penelitian Cahyono tersebut, wajib pajak orang pribadi di Kota Cirebon memilih menggunakan jasa konsultan pajak karena merasa tidak puas dengan bantuan yang diterima dari fiskus/petugas pelayanan pajak. Penelitian B. Hartanto & Tjondro (2013) juga mendukung bahwa kualitas pelayanan yang diberikan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kebutuhan wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak karena baik atau buruknya pelayanan yang diterima wajib pajak.

Jika dicermati pada distribusi jawaban kuesioner di tiap-tiap item pertanyaan variabel kualitas pelayanan diketahui bahwa responden paling banyak memberikan alternatif jawaban pada skala setuju (S) dan paling sedikit memberikan alternatif jawaban pada skala sangat tidak setuju (STS) (lihat tabel 4.6 halaman 65). Ini artinya, mayoritas responden telah memberikan penilaian positif bahwa fiskus/petugas pajak berpenampilan rapi, sopan, ramah, sigap menanyakan keperluan dan menyelesaikan permasalahan responden, dapat membina responden, efektif dan efisien dalam memproses keluhan wajib pajak,

serta fiskus dinilai menguasai peraturan perpajakan, terampil dalam bertugas, dan melayani responden sampai tuntas.

Tujuan dari kualitas pelayanan fiskus adalah untuk memuaskan setiap permintaan dan keinginan wajib pajak. Hal ini tentunya dikendalikan sesuai dengan hukum yang berlaku untuk menjaga kepuasan wajib pajak dan memastikan bahwa kepuasan tersebut tumbuh dan terpuaskan. Untuk itu, pelayanan prima yang diberikan oleh fiskus dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak sehingga dapat memenuhi kewajiban perpajakannya, seperti dijelaskan dalam hasil penelitian Aini, Diana, & Mawardi (2020) pada wajib pajak di Kabupaten Lumajang. Kualitas pelayanan fiskus yang dinilai oleh responden merupakan faktor penentu bagi mereka dalam minat menggunakan jasa konsultan pajak. Seperti pada hasil penelitian Cahyono dalam Prima (2016), pelayanan yang tidak memuaskan oleh petugas pajak adalah faktor yang paling mempengaruhi keputusan wajib pajak untuk menggunakan jasa konsultan pajak sehingga mereka memilih untuk memakai jasa konsultan pajak untuk membantu melaksanakan kewajiban perpajakanya.

Pada penelitian ini, persepsi/penilaian responden mengenai kualitas pelayanan fiskus sebenarnya sudah baik, tetapi mengapa responden tetap menggunakan jasa konsultan pajak untuk mengurus kewajiban perpajakannya? Hal ini yang membuat hasil pada hipotesis 4 adalah berbanding terbalik yaitu berpengaruh negatif dan signifikan. Artinya, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus/petugas pajak maka minat penggunaan jasa konsultan pajak semakin rendah. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang

baik oleh fiskus akan membuat responden tidak perlu lagi menggunakan jasa konsultan pajak karena kebutuhan dan permasalahan mengenai perpajakan merasa sudah terpenuhi oleh fiskus. Begitu pula sebaliknya, jika kualitas pelayanan fiskus rendah maka responden semakin berminat untuk menggunakan jasa konsultan pajak karena kebutuhan perpajakannya belum terpenuhi.

BAB V
SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data, pembuktian hipotesis dan interpretasi hasil, penelitian ini dapat disimpulkan:

1. Persepsi tentang *account representative* (X2) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak (Y) oleh responden wajib pajak di Kantor Konsultan Pajak Tax Hits Yogyakarta. Sedangkan pengetahuan perpajakan (X1), sanksi perpajakan (X3) dan kualitas pelayanan (X4) tidak berpengaruh terhadap variabel minat penggunaan jasa konsultan pajak (Y) dikarenakan nilai *path coefficient* (*original sample*), semakin tinggi pengetahuan perpajakan responden, sanksi perpajakan yang diberikan, dan kualitas pelayanan fiskus yang diterima maka semakin rendah minat penggunaan jasa konsultan pajak.

5.2. Saran

1. Secara Teoritis

   Hasil penelitian ini membuktikan bahwa pengetahuan perpajakan, persepsi tentang *account representative*, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus secara teoritis menjadi faktor penentu dan alasan bagi wajib pajak dalam menggunakan jasa konsultan pajak. Walaupun penelitian lain menyatakan terdapat faktor lain yang menjadi alasan wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak, tetapi belum dapat dikatakan sebagai

faktor utama bagi wajib pajak tertentu, sama halnya pada penelitian ini yang terbatas hanya menguji pada 100 *client* di Kantor Konsultan Pajak Tax Hits.

Untuk itu, diharapkan bagi peneliti selanjutnya agar dapat mengembangkan temuan ini dengan jenis, teori, variabel, indikator, dan/atau subjek/sampel penelitian yang berbeda. Sebagai contoh dapat menambahkan teori kepatuhan wajib pajak sebagai variabel intervening, atau dapat menentukan sampling wajib pajak yang lebih luas dengan klasifikasi dan jenis wajib pajak yang berbeda. Ataupun dalam penelitian selanjutnya bisa menggunakan variable lain seperti, Motivasi wajib pajakkualitas layanan konsultan pajak, dan persepsi tentang konsultan pajak. Sehingga nantinya akan mendapat temuan baru ternyata terdapat perbedaan variabel dan indikator apa saja yang menjadi faktor penentu wajib pajak orang pribadi dengan wajib pajak badan yang menggunakan jasa konsultan pajak secara parsial (terpisah), apakah dengan faktor penentu tersebut dapat berimplikasi pada kepatuhan wajib pajak, atau sebaliknya.

2. Secara Praktis

Untuk terus meningkatkan dan mempertahankan pemahaman pengetahuan perpajakan, pihak Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai pionir pengelola perpajakan di Indonesia dapat memberikan sosialisasi melalui Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di tiap-tiap daerah. Sosialisasi dapat dilakukan dengan mengadakan acara sosialisasi perpajakan di lingkungan KPP dengan memberikan undangan terbuka kepada wajib pajak. Sosialisasi juga dapat dilakukan dengan membuat konten interaktif di media sosial atau

memproduksi video edukasi perpajakan di YouTube sesuai kebutuhan, konten dapat dibagikan melalui WhatsApp tiap-tiap wajib pajak.

Lebih lanjut, DJP melalui KPP diharapkan dapat memberikan sanksi yang tegas bagi wajib pajak yang terbukti melanggar kewajiban perpajakannya. Selain itu, pelayanan dan kinerja fiskus/petugas pajak juga diharapkan dapat ditingkatkan dan dipertahankan, khususnya *account representative* yang memiliki peran krusial sebagai jembatan penghubung antara wajib pajak dan fiskus/petugas pajak. Di luar jasa konsultan pajak, wajib pajak tentunya sangat memerlukan sosok *account representative* dikarenakan semakin baik dan optimalnya fungsi layanan konsultasi dan pengawasan yang diberikan oleh *account representative* maka akan berimplikasi pada kepatuhan wajib pajak, akan memberi kemudahan bagi wajib pajak dalam membayar, menyetor, dan melaporkan kewajiban perpajakannya, hingga pada akhirnya akan meningkatkan penerimaan di KPP.

Kantor konsultan pajak Tax Hits menjadi pihak yang berperan membantu kewajiban perpajakan bagi pihak wajib pajak, dan membantu meningkatkan penerimaan negara di sisi pemerintah, sehingga diharapkan selalu mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan, tentunya dengan tetap berpedoman pada aturan perpajakan yang berlaku. Jasa konsultan pajak juga disarankan perlu berhati-hati dalam hal penghindaran pajak (*tax avoidance*) atas permintaan wajib pajak. Terlepas dari melanggar aturan perpajakan yang berlaku atau tidak, hal ini mutlak tidak dibenarkan tanpa

alasan karena tindakan *tax avoidance* adalah tindakan yang mengurangi penerimaan negara.

DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, Y. A., & Yudawirawan, M. Y. (2023). Pengaruh Pemeriksaan Pajak Sanksi Perpajakan Dan Motivasi Wajib Pajak Terhadap Penggunaan Jasa Konsultan Pajak (Studi Empiris Pada KPP Pratama Kota Depok Tahun 2022). *Jurnal Akuntansi Bisnis Dan Ekonomi Indonesia*, *2*(1), 103–117.

Achmad, H. (2018). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak Dan Persepsi Tentang Account Representative Terhadap Penggunaan Jasa Konsultan Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depok Cimanggis)*. Universitas Pamulang.

Aini, S. N., Diana, N., & Mawardi, M. C. (2020). Pengaruh Kompetensi Fiskus Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Penyuluhan Dan Konsultasi Perpajakan Lumajang). *E-Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi*, *9*(12), 114–126.

Anastasia, D., & Setiawati, L. (2016). *Perpajakan - Teori dan Peraturan Terkini*. Yogyakarta: Andi Offset.

Angelita, A., & Darmawati, D. (2022). Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Pelaku Usaha Menggunakan Konsultan Pajak. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, *2*(2), 1437–1446.

Budileksmana, A. (2018). Manfaat dan Peranan Konsultan Pajak dalam Era Self Assessment Perpajakan. *Jurnal Akuntansi Dan Investasi*, *1*(2), 77–84.

Christianti, C. M. (2016). *Peran Konsultan Independent Akuntax dalam Memberikan Pelayanan Jasa Konsultasi Kepada Wajib Pajak Badan*. Universitas Sebelas Maret.

Dash, G., & Paul, J. (2021). CB-SEM vs PLS-SEM methods for research in social sciences and technology forecasting. *Technological Forecasting and Social Change*, *173*, 1–11.

Dirjen Pajak. (2011). *Surat Edaran Dirjen Pajak Nomor SE-84/PJ/2011 Tentang Pelayanan Prima*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pajak, Kementerian Keuangan.

Disnayanti, N. K. A., & Dewi, I. G. A. P. (2019). Moderasi Preferensi Risiko Pada Hubungan Kualitas Pelayanan Account Representative dan Kepatuhan WPOP. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, *26*(2), 1386–1411.

DJP. (2020). Wajib Pajak dan NPWP. Retrieved September 10, 2023, from Dasar dan Ketentuan website: https://www.pajak.go.id/id/wajib-pajak-dan-npwp

Easter, L., Yaqin, M. A., Fatah, A., Purba, L., & Paradisha, N. Z. (2014). *Studi Tentang Penerapan Pasal Gratifikasi yang Dianggap Suap pada Undang-*

Undang Tipikor. Jakarta Selatan: Indonesia Corruption Watch.

Erike, W., & Rizal, S. (2023). Pengaruh Account Representative(AR) dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada KPP Pratama Bandar Lampung I). *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen Teknologi*, *7*(3), 801–807.

Farikha, I., & Praptoyo, S. (2016). Sosialisasi Peraturan Perpajakan dan Kinerja Account Representative kaitan dengan Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, *5*(3), 1–17.

Fatimaleha, W., Atichasari, A. S., Hernawan, E., & Ni'matullah, N. (2020). Peran Tax Planning dan Konsultan Pajak. *STATERA: Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, *2*(1), 81–96. https://doi.org/10.33510/statera.2020.2.1.81-96

Fitria, K. I., & Wahyudi, D. (2022). Pengaruh Pemahaman Perpajakan Tentang Tarif Pajak, Sanksi Pajak, Dan Keadilan Pajak Terhadap Persepsi Mahasiswa Mengenai Penggelapan Pajak. *KRISNA: Kumpulan Riset Akuntansi*, *14*(1), 35–49. https://doi.org/10.22225/kr.14.1.2022.35-49

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Square (Konsep, Teknik Dan Aplikasi menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Gosal, G. G., & Utami, C. W. (2020). The Effect of Service Quality Dimension on Taxpayers' Satisfaction (Study at Howard Tax Consultant). *Primanomics: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, *18*(3), 62–70.

Gunawan, & Ismawati. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Menggunakan Jasa Konsultan Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Pengguna Jasa Kantor Konsultan Pajak Vincentius Darmasi Tansuri). *Prosiding FRIMA: Festival Riset Ilmiah Manajemen & Akuntansi*, 94–98. Bandung: STIE STEMBI Bandung.

Hartanti, R., & Nuryatno, M. (2019). Factors That Influence The Interest In Using Tax Consultant Services. *Jurnal Akuntansi*, *23*(1), 79–96.

Hartanto, B., & Tjondro, E. (2013). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak atas Pengetahuan Perpajakan, Super Ego Motives, Pelayanan Aparat Pajak dan Peran sebagai Wakil Wajib Pajak terhadap Permintaan Wajib Pajak Orang Pribadi atas Jasa Konsultan Pajak di Wilayah KPP Mulyorejo Surabaya. *Tax & Accounting Review*, *3*(2), 1–14.

Hartanto, S. (2023). Pelatihan Pengisian SPT Tahunan Pajak Penghasilan Tahun 2022 bagi Wajib Pajak Badan di Kanwil DJP Jatim I. *DIKMAS: Jurnal*

Pengabdian Masyarakat, *3*(2), 273–282.

Haryono, S. (2017). *Metode SEM untuk Penelitian Manajemen dengan AMOS Lisrel PLS*. Jakarta: PT. Intermedia Personalia Utama.

Hasibuan, R., Purba, R. C., & Sitorus, A. P. (2022). Sosialisasi Penerapan Aplikasi E-Filling Dalam Pengisian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Pegawai Klinik Pratama Harapan Jaya Medan. *Jurnal Abdimas Mutiara*, *3*(2), 263–268.

Idri. (2015). *Epistemologi Ilmu Pengetahuan, Ilmu Hadis, dan Ilmu Hukum Islam*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Intani, H. D. R. (2018). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Dan Motivasi Wajib Pajak Terhadap Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Badan Terdaftar Di Kpp Pratama Malang Selatan*. Universitas Brawijaya Malang.

Iskandarwassid, & Sunendar, D. (2008). *Strategi pembelajaran bahasa*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Jogiyanto, H. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi Offset.

Kartika, Y. (2023). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kebutuhan Konsultan Pajak*. Universitas Islam Indonesia.

Kemenkeu RI. (2015). *Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015*. Jakarta: Kementerian Keuangan RI.

Khairannisa, D., & Cheisviyanny, C. (2019). Analisis Peranan Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, *1*(3), 1151–1167. https://doi.org/10.24036/jea.v1i3.133

Kotler, P., & Keller, K. L. (2010). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid I*. Jakarta: Erlangga.

Kusuma, M. H. (2017). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Persepsi Tentang Konsultan Pajak dan Account Representative terhadap Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak. *Akuntabiilitas: Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Akuntansi*, *11*(2), 99–114. https://doi.org/10.29259/ja.v11i2.8932

Kusumayanthi, L. O., & Suprasto, H. B. (2019). Pengaruh Penerapan E-Filling, Sosialisasi Perpajakan, Kinerja Account Representative, dan Sanksi Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan WPOP. *E-Jurnal Akuntansi*, *28*(1), 491–518. https://doi.org/10.24843/EJA.2019.v28.i01.p19

Listiyani, D., & Febrianti., M. (2021). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat*

Wajib Pajak Menggunakan Jasa Konsultan Pajak di DKI Jakarta. Jakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Trisakti.

Mangoting, Y., Widuri, R., & Eoh, T. S. (2019). The Dualism of Tax Consultants' Roles in the Taxation System. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, *21*(1), 30–37. https://doi.org/10.9744/jak.21.1.30-37

Mardiasmo. (2018). *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi Offset.

Mehana, S. (2021). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Lingkungan Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Sosialisasi Perpajakan dan Peran Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di Kantor Pelayanan P*. Univesitas Islam Indonesia.

Munabari, F. W., & Aji, A. W. (2014). Analisis Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Persepsi tentang Konsultan Pajak, dan Persepsi tentang Account Representative terhadap Minat dalam Menggunakan Jasa Konsultan Pajak pada Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Bantul. *Jurnal Akuntansi*, *2*(2), 64–79.

Murtopo, P., Sjafardamsah, & Binsarjono, T. (2011). *Perpajakan Pendekatan Sertifikasi A - B - C*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Mutiyah, I. (2020). *Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kinerja Account Representative Di Kpp Pratama Bandung Bojonagara*. Universitas Sangga Buana - YPKP Bandung.

Nadeak, N. F. (2022). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Konsultan Pajak Muhammad Rafiqi*. Universitas Medan Area.

Pahala, I., Hasanah, N., Khairani, R., Kiswanto, Suherman, & Musyaffi, A. M. (2021). The Quality Effect of Service, Perception, Taxpayer Motivation of The Interest of Using Tax Consultant Services. *Quality - Access to Success*, *22*(185). https://doi.org/10.47750/QAS/22.185.19

Pangestu, D. G. (2017). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Menggunakan Jasa Konsultan Pajak Terhadap Pemanfaatan Program Tax Amnesty (Studi Pada Klien Kantor Konsultan Pajak Drs Sutoyo BKP)*. Universitas Brawijaya Malang.

Pelawi, E. S. P. (2022). *Pengaruh Kualitas Jasa Konsultan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di Kantor Konsultan Pajak Muhammad Rafiqi*. Universitas Medan Area.

Pontoh, F. I., Elim, I., & Budiarso, N. S. (2017). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Menggunakan Jasa Konsultan Pajak. *Jurnal*

EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, *5*(2), 1193–1314.

Pramudya, A. H. P., Wibisono, A., & Mustafa, M. (2022). Self Assessment Dalam Hukum Pajak. *Sosains: Jurnal Sosial Dan Sains*, *2*(2), 361–374. https://doi.org/https://doi.org/10.59188/jurnalsosains.v2i2.340

Prima, E. R. (2016). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Aparat Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Layanan Konsultan Pajak Terhadap Minat Penggunaan Jasa Konsultan Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Badan Hotel Di Kota Yogyakarta)*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Rahayu, N. (2017). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Akuntansi Dewantara*, *1*(1), 15–30.

Rahayu, S. K. (2010). *Perpajakan Indonesia: Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Ryandi, Oscar, Kusmana, E., & Arianto. (2020). Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dan Faktor Yang Mempengaruhinya. *Balance: Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, *5*(1), 1–12.

Santosa, P. I. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif : Pengembangan Hipotesis dan Pengujiannya Menggunakan Smart PLS*. Yogyakarta: Andi.

Sedarmayanti. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.

Sugianto, H. (2018). Peran Konsultan Pajak Sebagai Partner Direktorat Jenderal Pajak Dalam Sistem Pemungutan Pajak di Indonesia. *Jurnal Akuntansi Perpajakan STIE Indonesia Surabaya*, *3*(18), 1–21.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sukmajiastuti, S. R. (2020). *Faktor-Faktor Penyebab Perbedaan Kecenderungan Jumlah Klien Orang Pribadi Dan Badan Pengguna Jasa Konsultan Pajak (Studi Kasus Pada Konsultan Pajak ABC Di Yogyakarta)*. Universitas Gadjah Mada.

Sulistyari, P. I., Yuesti, A., & Bhegawati, D. A. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengawasan, Konsultasi Account Representative, Sosialisasi Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Badung Selatan. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)*, *4*(2), 289–300.

Suryani, T. (2018). *Perilaku Konsumen di Era Internet*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Suyanto, L. (2020). Pengaruh Pengelakan Pajak Dan Implementasi Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Analisa Akuntansi Dan Perpajakan*, *4*(2), 78–91. https://doi.org/10.25139/jaap.v4i2.2666

Suyanto, & Setiawan, A. (2017). Pengaruh Kinerja Account Representative, Self Assessment System, dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. *Ekuilibrium: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi*, *12*(1), 77–90.

Syauqi, T. R. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, *21*(2), 162–172.

Waluyo. (2018). *Perpajakan Indonesia* (12th ed.). Jakarta: Salemba Empat.

Widomoko, & Nofryanti. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengawasan dan Konsultasi oleh Account Representative (AR) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada KPP Menteng Satu Jakarta Pusat). *Jurnal Renaissance*, *2*(1), 132–146.

Windiarni, R. P., Majidah, & Kurnia. (2020). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Dan Pemeriksaan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak UMKM Yang Terdaftar Di KPP Pratama Bandung Cicadas Tahun 2020). *EProceedings of Management*, 3220–3226. Bandung: Telkom University.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Sdr/i Responden

Di tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka penyusunan skripsi guna memenuhi syarat menyelesaikan studi Program Strata Satu (S1) Universitas Islam Indonesia, saya :

Nama : Hanuningtyas Muthmainah

NIM : 19312493

Fakultas/Program Studi : Bisnis dan Ekonomika/Akuntansi

Bermaksud melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Persepsi Tentang *Account Representative* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Wajib Pajak Menggunakan Jasa Konsultan Pajak pada Kantor Jasa Konsultan Pajak Tax Hits".**

Atas maksud tersebut, saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk meluangkan sedikit waktu untuk dapat mengisi lembar kuesioner ini secara lengkap. Data yang diperoleh hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian ini. Sehingga kerahasiaan data Bapak/Ibu/Saudara/ Saudari akan saya jaga sesuai dengan etika penelitian.

Demikian saya sampaikan, atas bantuan, partisipasi dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Peneliti,

Hanuningtyas Muthmainah

Identitas Responden

Nama : ..... *

Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan

Jenis Wajib Pajak : WPOP / WPB

**boleh disamarkan*

Petunjuk Pengisian

Pilihlah alternatif jawaban berikut sesuai dengan jawaban yang anda yakini dengan cara memberikan tanda centang (√) pada jawaban yang sesuai dengan pendapat anda, tidak ada jawaban benar atau salah pada tiap pertanyaan/pernyataan pada kuesioner ini, isilah sesuai fakta/keadaan yang dialami oleh anda.

Keterangan jawaban :

SS : **Sangat Setuju**, bernilai **5**

S : **Setuju**, bernilai **4**

N : **Netral/Ragu**, bernilai **3**

TS : **Tidak Setuju**, bernilai **2**

STS : **Sangat TidSak Setuju**, bernilai **1**

Daftar Pertanyaan/Pernyataan

Variabel X1 Pengetahuan Perpajakan

No.	Pertanyaan/Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Pajak berfungsi sebagai penerimaan dan pembiayaan terbesar guna pembangunan negara.					
2	Setiap wajib pajak harus menghitung, menyetor dan melaporkan SPT.					
3	Seluruh peraturan mengenai batas waktu pelaporan SPT harus dipatuhi.					
4	Saya memahami PTKP (Penghasilan Tidak Kena Pajak), PKP (Penghasilan Kena Pajak), tarif pajak, dan *Self Assessment System*.					

5	Apabila terlambat atau tidak bayar pajak akan diberikan sanksi administrasi (denda) dan sanksi pidana (penjara).					

Sumber : Eninta Saneka Permata Pelawi (2022), Nehemia Fauzia Nadeak (2022)

Variabel X2 Persepsi tentang *Account Representative* (AR)

No.	Pertanyaan/Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Menurut saya AR memahami jenis pajak dan ketentuan dan aturan umum perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku.					
2	Menurut saya AR selalu menginngatkan dan mengawasi kewajiban Wajib Pajak.					
3	Menurut saya AR mengetahui ruang lingkup dan karakteristik usaha/perusahaan/industri Wajib Pajak serta dapat menggali potensi pajak yang diperoleh Wajib Pajak.					
4	Menurut saya AR dapat berkomunikasi efektif, memberi pelayanan prima, bersikap jujur dan professional dalam bekerja.					
5	Menurut saya AR *responsive*, cepat tanggap dalam merespon pertanyaan Wajib Pajak.					

Sumber : Ike Mutiyah (2020)

Variabel X3 Sanksi Perpajakan

No.	Pertanyaan/Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Sanksi sangat diperlukan agar tercipta kedisiplinan dalam kewajiban membayar pajak.					
2	Pengenaan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada setiap Wajib Pajak yang melakukan pelanggaran.					
3	Wajib Pajak harus membayar pajak dengan tepat dan sesuai penghasilannya guna mengantisipasi adanya pemeriksaan dari Direktorat Jenderal Pajak.					
4	Jika pajak yang dibayarkan terlambat atau tidak sesuai maka akan terkena sanksi administrasi.					

5	Sanksi perpajakan yang berlaku saat ini sudah sesuai.					

Sumber : Yuni Kartika (2023), Nehemia Fauzia Nadeak (2022)

Variabel X4 Kualitas Pelayanan

No.	Pertanyaan/Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Fiskus/petugas selalu berpenampilan rapi, menarik dan sopan.					
2	Fiskus/petugas selalu ramah, menanyakan keperluan, sigap dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi Wajib Pajak					
3	Fiskus/petugas dengan baik memberikan pembinaan dan penyuluhan kepada Wajib Pajak atas keperluan dan permasalahannya.					
4	Kecepatan fiskus dalam pemrosesan dan penyampaian layanan tepat waktu.					
5	Fiskus/ petugas pelayanan pajak menguasai peraturan perpajakan, terampil dalam tugasnya, dan memberikan pelayanan sampai tuntas.					

Sumber : Nehemia Fauzia Nadeak (2022)

Variabel Y Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak

No.	Pertanyaan/Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
Saya menggunakan jasa konsultan pajak karena...						
1	...mengalami kesulitan dalam melakukan prosedur administrasi perpajakan.					
2	...mengalami kebingungan saat pengisian SPT.					
3	...mengalami kesulitan pada saat melakukan perhitungan, pembayaran, dan pelaporan sendiri.					
4	...pernah mengalami kesalahan pada saat proses administrasi perpajakan.					
5	...tidak puas dengan pelayanan yang diberikan fiskus/petugas pajak.					
6	...fiskus/petugas pajak belum memenuhi kebutuhan perpajakan bagi Wajib Pajak.					
7	...memudahkan dalam pelaporan pajak, sesuai dengan kebutuhan.					

8	...dapat mengurangi resiko kesalahan dalam kewajiban perpajakan dan memberikan rasa aman dari pengenaan sanksi.					
9	...memiliki tarif/biaya yang sebanding dengan yang didapatkan Wajib Pajak.					
10	Jika saya mengalami kesulitan perpajakan, saya akan menggunakan jasa konsultan pajak.					

Sumber : Yuni Kartika (2023)

Lampiran 2 Distribusi Jawaban Responden

No Resp.	Variabel dan Nomor Item																														
	X1					X2					X3					X4					Y									
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	2	5	3	5	5	5	5
2	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	2	1	3	3	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	2	2	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	1	1	2	2	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	1	3	1	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	5	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
11	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	1	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	3	3	3	3	2	1	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	1	2	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	1	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	2	1	2	3	3	5	4	4	5	5	2	2	3	2	2	2	1	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

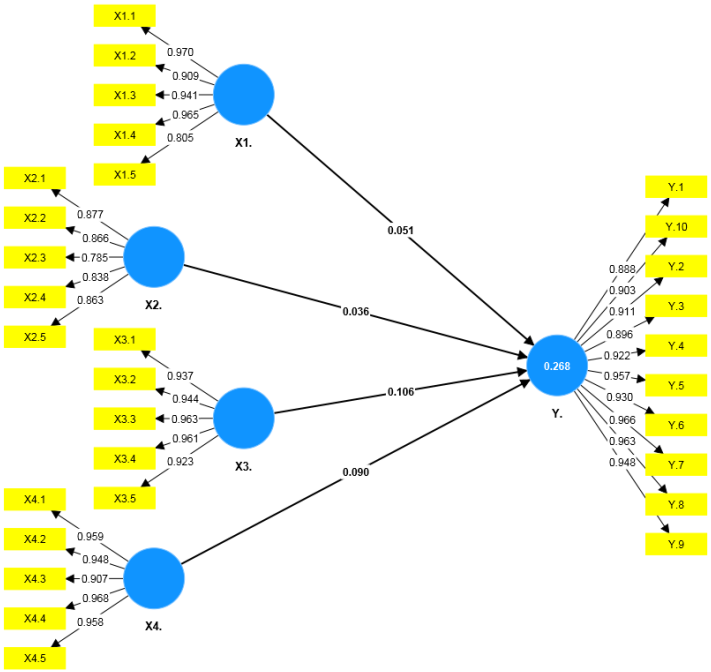
No Resp.	Variabel dan Nomor Item																														
	X1					X2					X3					X4					Y									
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
29	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	3	4	4	3	1	1	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5
38	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
39	3	3	2	3	3	3	5	5	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	1	1	1	1	5	5	1	1	5	5	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	5	2	1	2	2	2	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2
50	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1
51	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	2	4	4	3	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	5	5	5	4	3	4	3	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5
57	3	3	3	3	3	4	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2

No Resp.	Variabel dan Nomor Item																													
	X1					X2					X3					X4					Y									
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
60	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1
61	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
62	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1
64	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	5	5	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
65	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3
68	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	1	1	1	1	1	2	1
69	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
70	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5
74	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
76	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2
78	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	2	3	3	3	3	2	2	1	2
79	5	5	5	5	2	5	5	2	2	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3
80	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	3	1	3	1	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
81	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
82	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	1	2	1	2	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4
83	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
85	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1	2	2	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
87	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	1	2	1	3	3	1	2	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
88	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	2	2	1	1	1	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	2	2	2	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
90	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

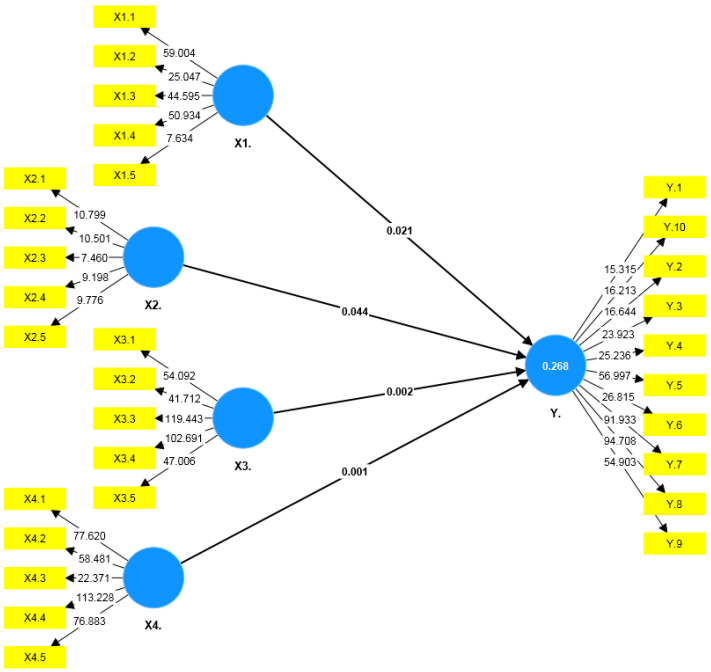
No Resp.	Variabel dan Nomor Item																													
	X1					X2					X3					X4					Y									
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
91	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	5	5	5	5	5	2	5	4	3	5	2	5	4	3	5	4	5	4	5	4
92	2	2	2	4	5	4	5	2	5	4	2	3	3	3	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5
93	4	4	4	4	5	5	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	2	5	4	3	4	2	5	4	4	4	5	5	5
94	4	3	4	4	4	4	5	3	3	5	1	1	2	2	2	5	5	3	5	4	5	5	3	5	4	5	4	5	4	3
95	5	2	5	5	4	4	5	5	2	3	4	4	4	4	5	3	5	2	5	5	3	5	2	5	5	5	5	5	4	5
96	5	2	5	4	4	5	4	2	4	3	3	3	3	3	4	3	5	2	4	4	3	5	2	4	4	5	4	5	5	4
97	4	3	4	4	5	5	5	3	5	5	2	2	2	2	2	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4
98	4	3	4	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	5	5	2	5	2	2	5	3	5	2	2	5	3	4	5	5	5
99	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4
100	5	2	5	5	4	2	5	4	4	4	3	1	1	3	3	1	3	1	1	3	4	3	5	4	4	4	3	5	4	5

Lampiran 3 Output Pengolahan Data SmartPLS

Graphical Output - PLS-SEM Algorithm



Graphical Output - Bootstrapping



Outer Loading

	X1.	X2.	X3.	X4.	Y.
X1.1	0.970				
X1.2	0.909				
X1.3	0.941				
X1.4	0.965				
X1.5	0.805				
X2.1		0.877			
X2.2		0.866			
X2.3		0.785			
X2.4		0.838			
X2.5		0.863			
X3.1			0.937		
X3.2			0.944		
X3.3			0.963		
X3.4			0.961		
X3.5			0.923		
X4.1				0.959	
X4.2				0.948	
X4.3				0.907	
X4.4				0.968	
X4.5				0.958	
Y.1					0.888
Y.2					0.912
Y.3					0.896
Y.4					0.922
Y.5					0.958
Y.6					0.930
Y.7					0.966
Y.8					0.963
Y.9					0.948
Y.10					0.903

Cross Loading

	X1.	X2.	X3.	X4.	Y.
X1.1	0.970	0.732	0.289	0.425	-0.343
X1.2	0.909	0.723	0.314	0.425	-0.338
X1.3	0.941	0.707	0.283	0.446	-0.335

	X1.	X2.	X3.	X4.	Y.
X1.4	0.965	0.778	0.289	0.449	-0.298
X1.5	0.805	0.836	0.139	0.431	-0.181
X2.1	0.686	0.877	0.221	0.397	-0.171
X2.2	0.727	0.866	0.294	0.412	-0.180
X2.3	0.670	0.785	0.379	0.328	-0.125
X2.4	0.588	0.838	0.225	0.389	-0.176
X2.5	0.729	0.863	0.158	0.381	-0.209
X3.1	0.260	0.276	0.937	0.127	-0.320
X3.2	0.247	0.242	0.944	0.149	-0.335
X3.3	0.259	0.287	0.963	0.184	-0.355
X3.4	0.331	0.327	0.961	0.138	-0.328
X3.5	0.303	0.231	0.923	0.158	-0.354
X4.1	0.429	0.439	0.090	0.959	-0.355
X4.2	0.428	0.383	0.131	0.948	-0.342
X4.3	0.471	0.457	0.237	0.907	-0.334
X4.4	0.433	0.442	0.138	0.968	-0.374
X4.5	0.462	0.425	0.171	0.958	-0.357
Y.1	-0.317	-0.194	-0.467	-0.333	0.888
Y.2	-0.316	-0.227	-0.315	-0.314	0.911
Y.3	-0.314	-0.189	-0.348	-0.343	0.896
Y.4	-0.265	-0.144	-0.347	-0.279	0.922
Y.5	-0.304	-0.188	-0.290	-0.349	0.957
Y.6	-0.242	-0.099	-0.294	-0.281	0.930
Y.7	-0.342	-0.214	-0.314	-0.361	0.966
Y.8	-0.327	-0.234	-0.356	-0.392	0.963
Y.9	-0.312	-0.191	-0.280	-0.365	0.948
Y.10	-0.355	-0.235	-0.289	-0.417	0.903

Construct Reliability and Validity-Overview

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
X1.	0.954	0.977	0.965	0.846
X2.	0.901	0.915	0.926	0.716
X3.	0.970	0.971	0.977	0.894
X4.	0.972	0.973	0.978	0.899
Y.	0.982	0.984	0.984	0.863

Model Fit

	Saturated model	Estimated model
SRMR	0.055	0.055
d_ULS	1.417	1.417
d_G	2.190	2.190
Chi-square	1.055.378	1.055.378
NFI	0.789	0.789

R-square

	R-square	R-square adjusted
Y.	0.268	0.238

LV Prediction Summary

	Q^2predict	RMSE	MAE
Y.	0.218	0.910	0.685

Path Coefficients - Mean, STDEV, T values, p values

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (|O/STDEV|)	P values
X1. -> Y.	-0.333	-0.314	0.144	2.313	0.021
X2. -> Y.	0.277	0.239	0.138	2.013	0.044
X3. -> Y.	-0.292	-0.295	0.092	3.175	0.002
X4. -> Y.	-0.294	-0.287	0.092	3.199	0.001