

**PENGARUH KUALITAS JASA KONSULTAN PAJAK
DAN PENGETAHUAN PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi Kasus Pada KKP Drs. H. M. Aman Syafei, MM)**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat Guna
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi dan Bisnis**



Diajukan Oleh:

**Yan Al Bahri
1901120503**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TRIDINANTI**

2023

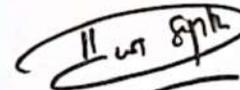
UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PALEMBANG

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Yan Al Bahri
Nomor Pokok / NIRM : 1901120503
Jurusan/ Program Studi : Ekonomi/ Akuntansi
Jenjang Pendidikan : Strata I
Mata Kuliah Pokok : Perpajakan
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Jasa Konsultan Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada KKP Drs. H. M. Aman Syafei, MM di Palembang)

Pembimbing Skripsi

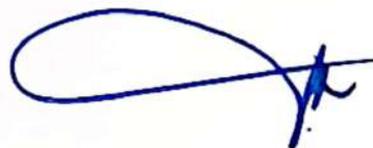
Tanggal 11/03/2023 Pembimbing I : 
Dr. Msy Mikial, SE, M.Si, Ak, CA, CSRS
NIDN : 0205026401

Tanggal 08/03/2023 Pembimbing II : 
Dwi Septa Aryani, SE, M.Si, Ak, CA
NIDN : 0206098502

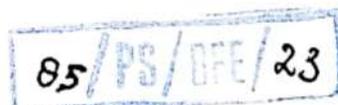
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi,

Ketua Program Studi,



Meti Zuliyana, SE, M.Si, Ak, CA, CSRS
NIDN : 0205056701



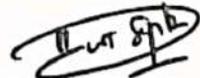
**UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PALEMBANG**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

N a m a : Yan Al Bahri
Nomor Pokok / NIRM : 1901120503
Jurusan/ Program Studi : Ekonomi/ Akuntansi
Jenjang Pendidikan : Strata I
Mata Kuliah Pokok : Perpajakan
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Jasa Konsultan Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada KKP Drs. H. M. Aman Syafei, MM di Palembang)

Penguji Skripsi,

Tanggal 06/09/2023 Ketua Penguji : 
Dr. Msy. Mikial, SE, M.Si, Ak, CA, CSRS
NIDN : 0205026401

Tanggal 06/04/2023 Penguji I : 
Dwi Septa Arvani, SE, M.Si, Ak, CA
NIDN : 0206098502

Tanggal 03/04/2023 Penguji II : 
Shelly Farida Tobing, SE, M.Si, Ak
NIDN : 0205026301

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,



Dr. Msy. Mikial, SE, M.Si, Ak, CA, CSRS
NIDN : 0205026401


Meti Zuliyana, SE, M.Si, Ak, CA, CSRS
NIDN : 0205056701

85 / PS / DFE / 23

MOTTO

“Jika Allah mengabulkan doa ku, maka aku bahagia tapi jika Allah tidak mengabulkan doa ku maka aku lebih bahagia. Karena yang pertama adalah pilihanku sedangkan yang kedua adalah **pilihan Allah**”

(-Ali bin AbuThalib Ra.-)

Kupersembahkan untuk:

- Almh. Ibunda tercinta
Hj. Maryam binti Syafei Hambali
(08 Agustus 1954 – 29 Oktober 2022)
- Ayahanda H. M. Aman Syafei
- Istriku Dwi Marethi
- Ananda Sheiva Ramadhani Al Bahri
- Kakak dan Adik-Adikku beserta seluruh keluarga.

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yan Al Bahri
NPM : 1901120503
Fakultas/ Jurusan : Ekonomi dan Bisnis/ Akuntansi (S.1)
Mata Kuliah Pokok : Perpajakan
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Jasa Konsultan Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada KKP Drs. H. M. Aman Syafei, MM)**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri dan bukan hasil karya orang lain. Kecuali dalam pengutipan yang telah disebutkan dan dituliskan sumber dan referensinya. Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Palembang, Maret 2023



Yan Al Bahri

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAK	xiii
RIWAYAT HIDUP	xv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teoritis	9
2.1.1 Theory of Planned Behavior (TPB)	9
2.1.2 Pajak.....	10
2.1.2.1 Pengertian Pajak	10
2.1.2.2 Fungsi Pajak	10
2.1.2.3 Sistem Pemungutan Pajak	11
2.1.2.4 Wajib Pajak	11
2.1.2.5 Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan	13
2.1.2.6 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak	15
2.1.2.7 Bentuk Kepatuhan Wajib Pajak.....	16
2.1.2.8 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak..	16

2.1.3 Kualitas Jasa Konsultan Pajak	17
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Jasa	17
2.1.3.2 Pengertian Konsultan Pajak.....	19
2.1.3.3 Syarat Konsultan Pajak.....	20
2.1.3.4 Jasa Konsultan Pajak	22
2.1.3.5 Indikator Motivasi	22
2.1.4 Pengetahuan Pajak	23
2.2 Penelitian Lain Yang Relevan	25
2.3 Kerangka Berfikir	29
2.4 Hipotesis	30

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian.....	31
3.2 Sumber Dan Teknik Pengumpulan Data	31
3.2.1 Sumber Data.....	31
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.3 Populasi dan Sample dan Sampling	33
3.3.1 Populasi.....	33
3.3.2 Sample	33
3.4 Rancangan Penelitian.....	34
3.5 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional	35
3.5.1 Variabel Penelitian.....	35
3.5.2 Defenisi Operasional.....	35
3.6 Instrument Penelitian	37
3.6.1 Uji Validitas	37
3.6.2 Uji Realibilitas	38
3.7 Teknik Analisis Data	38
3.7.1 Uji Normalitas Data	39
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	40
3.7.3 Regresi Linear Berganda.....	41
3.7.4 Uji Hipotesis	42
3.7.5 Koefisien Determinasi	43

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1 Hasil Penelitian.....	44
4.1.1 Sejarah Singkat KKP Drs. H. M. Aman Syafei, MM.....	44
4.1.2 Logo AKP21.....	46
4.1.3 Visi Dan Misi.....	46
4.1.4 Struktur Organisasi.....	47
4.1.5 Tugas dan Tanggung Jawab Masing-Masing Divisi.....	48
4.1.6 Kegiatan Umum Perusahaan.....	50
4.1.7 Deskripsi Profil Responden.....	51
4.1.7.1 Jumlah Responden Berdasarkan Umur.....	51
4.1.7.2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
4.1.8 Hasil Uji Instrumen.....	52
4.1.8.1 Uji Validitas.....	52
4.1.8.2 Uji Reliabilitas.....	54
4.1.9 Hasil Uji Analisis Data.....	55
4.1.9.1 Uji Normalitas.....	55
4.1.9.2 Uji Asumsi Klasik.....	56
4.1.9.2.1 Uji Multikolinieritas.....	56
4.1.9.2.2 Uji Heteroskedastisitas.....	57
4.1.10 Analisa Linier Berganda.....	57
4.1.11 Uji Hipotesis.....	59
4.1.11.1 Uji Simultan (Uji F).....	59
4.1.11.2 Uji Parsial (Uji t).....	60
4.1.12 Koefisien Korelasi.....	60
4.1.13 Koefisien Determinasi.....	61
4.2 Pembahasan.....	62
4.2.1 Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Konsultan dan Pajak Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Wajib Pajak Klien KKP Drs. H. M. Aman Syafei, MM.....	62

4.2.2	Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Konsultan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Wajib Pajak Klien KKP Drs. H. M. Aman Syafei, MM	62
4.2.3	Analisis Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Wajib Pajak Klien KKP Drs. H. M. Aman Syafei, MM	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	65
5.2	Saran	65
DAFTAR PUSTAKA		66
LAMPIRAN		

ABSTRAK

Yan Al Bahri, Pengaruh Kualitas Jasa Konsultan Pajak Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Kantor Konsultan Pajak Drs. H. M. Aman Syafei, MM Palembang), (Dibawah bimbingan Ibu Dr. Msy. Mikial, SE, M.Si, Ak, CA, CSRS dan Ibu Hj. Dwi Septa Aryani, SE, M.Si, Ak, CA)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa konsultan pajak dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada wajib pajak klien KKP Drs. H. M. Aman Syafei, MM Palembang. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara membagikan kuisioner kepada 40 responden wajib pajak klien KKP Drs. H. M. Aman Syafei, MM yang telah melaporkan SPT Tahunan per 31 April 2022. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linear berganda.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa diperoleh nilai $F_{hitung} 9.266 > F_{tabel} 2,606$ serta nilai signifikan $0,001 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Jasa Konsultan dan Pengetahuan Pajak secara simultan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Wajib Pajak Klien KKP Drs. H. M. Aman Syafei, MM secara statistik diterima.

Hasil uji statistik t diperoleh nilai sig t variabel Kualitas Jasa Konsultan Pajak $0,443 > \alpha = 0,05$ maka dapat dinyatakan dengan Kualitas Jasa Konsultan Pajak tidak berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Wajib Pajak Klien KKP Drs. H. M. Aman Syafei, MM. Hasil uji statistik t diperoleh nilai sig t variabel Pengetahuan Pajak sebesar $0,001 < \alpha = 0,05$ maka dapat dinyatakan dengan Pengetahuan Pajak berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Wajib Pajak Klien KKP Drs. H. M. Aman Syafei, MM. maka semakin tinggi tingkat pendidikan/pengetahuan wajib pajak, maka semakin mudah pula bagi mereka untuk memahami peraturan perpajakan dan semakin mudah pula wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kata Kunci : Kualitas Jasa Konsultan Pajak, Pengetahuan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak.

ABSTRACT

Yan Al Bahri, The Effect of Tax Consultant Service Quality and Tax Knowledge on Taxpayer Compliance (Case Study at the Tax Consulting Office Drs. H. M. Aman Syafei, MM Palembang), (Under the guidance of Mrs. Dr. Msy. Mikial, SE, M.Sc, Ak , CA, CSRS and Mrs. Hj. Dwi Septa Aryani, SE, M.Si, Ak, CA)

This study aims to determine the effect of the quality of tax consultant services and tax knowledge on taxpayer compliance on client taxpayers of KKP Drs. H. M. Aman Syafei, MM Palembang. The type of research used is quantitative. Data collection was carried out by distributing questionnaires to 40 KKP client taxpayer respondents Drs. H. M. Aman Syafei, MM, who has submitted an annual tax return as of April 31, 2022. This study uses a multiple linear regression analysis method.

*The test results show that the obtained Fcount value is $9,266 > Ftable 2.606$ and a significant value of $0.001 < 0.05$, then H_0 is rejected and H_1 is accepted so that it can be concluded that *Quality of Consultant Services and Tax Knowledge simultaneously affect Taxpayer Compliance on KKP Client Taxpayers Drs. H. M. Aman Syafei, MM is statistically accepted.**

The results of the t statistical test obtained the sig t value of the variable Quality of Tax Consultant Services $0.443 > \alpha = 0.05$ so it can be stated that the Quality of Tax Consultant Services has no partial effect on Taxpayer Compliance with KKP Client Taxpayers Drs. H.M. Aman Syafei, MM. The results of the t statistical test obtained a sig t value of the Tax Knowledge variable of $0.001 < \alpha = 0.05$, so it can be stated that Tax Knowledge has a partial effect on Taxpayer Compliance with KKP Client Taxpayers Drs. H.M. Aman Syafei, MM. then the higher the level of education/knowledge of taxpayers, the easier it will be for them to understand tax regulations and the easier it will be for taxpayers to fulfill their tax obligations.

Keywords : Quality of Tax Consultant Services, Tax Knowledge, Taxpayer Compliance.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan nasional adalah salah satu upaya pemerintah yang berlangsung secara terus menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan kehidupan masyarakat dan penyelenggaraan negara yang maju. Untuk mencapai kesejahteraan masyarakat dilakukanlah pembangunan nasional. Faktor penting dalam pelaksanaan pembangunan yaitu ketersediaan dana. Guna merealisasikan ketersediaan dana tujuan tersebut, maka pemerintah harus memperhatikan masalah pembiayaan pembangunan. Penerimaan negara merupakan sumber utama dalam pendanaan pembangunan nasional di Indonesia.

Salah satu sumber penerimaan negara yang sangat besar dan semakin diandalkan dalam kepentingan pembangunan serta pembiayaan pemerintahan adalah pajak. Peningkatan yang signifikan pada penerimaan pajak akan berpengaruh terhadap pertumbuhan ekonomi Indonesia karena penerimaan tersebut dapat digunakan untuk penyelenggaraan negara, termasuk di dalamnya pembangunan di berbagai lini dengan tujuan akhir untuk menciptakan kesejahteraan bagi rakyat Indonesia. Pajak berperan besar dalam pertumbuhan pendapatan negara, dimana pajak memiliki kontribusi mencapai 80 persen dari penerimaan negara. Pajak juga memiliki peran penting terhadap penerimaan negara yaitu diharapkan mampu memenuhi pembiayaan APBN dan pembangunan suatu Negara.

Tabel 1.1
Data Pendapatan Negara (dalam Milyar Rupiah)

TAHUN	Total Pendapatan Negara (Rp)	Pendapatan dari Pajak (Rp)	Pendapatan dari Pajak (%)
2020	1.628.950,53	1.285.136,32	78,89
2021	1.733.042,80	1.375.832,70	79,38
2022	1.845.556,80	1.510.001,20	81,81

Sumber : www.bps.go.id (Sep 2022)

Dari data tabel 1.1 diatas bisa dilihat betapa besar peranan pajak terhadap pendapatan negara. Rata-rata pendapatan dari sektor pajak menyumbang lebih dari 75% setiap tahunnya dan setiap tahun juga terjadi peningkatan pendapatan negara yang disumbang dari pajak. Oleh karena itu kepatuhan wajib pajak sangat mempengaruhi penerimaan dari pajak tersebut.

Pemungutan pajak memang bukan suatu yang mudah, selain peran serta aktif pegawai pajak, kesadaran masyarakat juga dituntut untuk membayar pajak. Pada umumnya masyarakat (Wajib Pajak) cenderung untuk menghindarkan diri dari pembayaran pajak. Kecenderungan ini terjadi karena tingkat kesadaran masyarakat yang masih rendah dan kurangnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap peraturan perpajakan.

Pajak adalah iuran kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang berlangsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum terkait dengan tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintahan (PJ. A. Andriani,2014;03).

Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu. (Abdul Rachman,2010;32).

Ketidakpatuhan pajak adalah wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya untuk membayar pajaknya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, tidak melaporkan kewajiban pajaknya sesuai undang-undang yang berlaku, serta tidak membayar pajaknya sesuai ketentuan. Permasalahan eksternal tersebut timbul karena permasalahan internal dan sistem pajak itu sendiri. Pada tahun 1984, Sejak dimulai *tax reform system* perpajakan di Indonesia berubah dari *official assesment system* menjadi *self assesment system*. Dalam *official system* tanggung jawab pemungutan terletak sepenuhnya pada penguasa pemerintah, sedangkan dalam *self assesment system* Wajib Pajak diberi kepercayaan penuh untuk menghitung, memperhitungkan, membayar atau menyetor dan melaporkan besarnya pajak yang terhutang sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan.

Namun demikian tidaklah mudah menggugah kesadaran masyarakat khususnya pengusaha kena pajak untuk taat membayar pajak. Banyak sekali kendala dalam upaya peningkatan penerimaan dari sektor pajak, salah satunya dari pengusaha-pengusaha daerah yang belum mempunyai NPWP, atau pengusaha daerah yang sudah mempunyai NPWP tetapi tidak membayar kewajiban pajaknya, karena masyarakat menganggap bahwa pengurusan pembuatan NPWP untuk pengusaha-pengusaha ini susah dan berbelit-belit, sehingga mereka sudah enggan bertemu dengan pegawai atau birokrasi yang terlalu lama menanganinya. Bahkan ada pengusaha yang malas membayar pajaknya, karena pembayaran pajak dianggap tidak penting, dan akan mengurangi penghasilan dari usahanya tersebut. Padahal kalau para pengusaha ini berminat untuk membayar pajak atau bahkan

mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP, banyak sekali yang akan di dapat dari manfaat kepemilikan NPWP,serta dari pembayaran rutin kewajiban pajaknya tersebut. Dari banyak faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak, penulis mencoba mengambil dua faktor, yaitu kualitas jasa konsultan pajak dan pengetahuan pajak.

Faktor pertama yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak adalah kualitas jasa konsultan pajak. Alternatif yang dapat menjadi pilihan bagi wajib pajak adalah dengan menggunakan jasa konsultan pajak yang mampu membantu wajib pajak dalam melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan sistem *self assesment* yang diterapkan di Indonesia cukup menyulitkan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya sehingga wajib pajak membutuhkan pihak lain yang dinilai lebih memahami dan mengetahui secara jelas tata cara pelaksanaan kewajiban perpajakan. Konsultan pajak merupakan salah satu pihak yang lebih memahami dan mendalami tata cara pelaksanaan kewajiban perpajakan. Wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan bulanan maupun tahunan dapat menemui berbagai masalah seperti penghitungan pajak, penyetoran dan pelaporan pajak hingga sengketa di bidang perpajakan. Hal ini yang memotivasi konsultan pajak untuk menawarkan beberapa jasa kepada wajib pajak sesuai dengan kebutuhan wajib pajak. Wajib pajak tentu saja menuntut agar jasa yang ditawarkan oleh konsultan pajak mempunyai kualitas jasa yang tinggi. Kualitas jasa dalam pengertian ini adalah jasa yang ditawarkan sesuai antara yang dibayangkan oleh konsumen dengan kenyataan yang diberikan sehingga tercapai kepuasan konsumen yang diharapkan oleh pemberi jasa. DJP dalam hal ini telah melakukan kerjasama

dengan beberapa organisasi konsultan pajak antara lain IKPI (Ikatan Konsultan Pajak Indonesia) dan AKP2I (Asosiasi Konsultan Pajak Publik Indonesia). Disini DJP juga menganjurkan dan merekomendasikan kepada WP untuk menggunakan jasa konsultan pajak yang benar-benar professional serta legal, dalam arti memiliki surat izin resmi dari Kementerian Keuangan seperti para konsultan pajak yang telah tergabung dalam kedua organisasi diatas (IKPI dan AKP2I).

Faktor kedua yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak adalah pengetahuan perpajakan. Penggunaan jasa konsultan pajak juga harus diimbangi dengan pengetahuan pajak yang dimiliki oleh wajib pajak. Pengetahuan pajak yang dimiliki wajib pajak dapat membantu konsultan pajak dalam menjalankan tugasnya mendampingi WP dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya. Pengetahuan pajak yang diharapkan untuk dimiliki oleh wajib pajak adalah pengetahuan terkait ketentuan umum dibidang perpajakan seperti tata cara pelaporan, penyeteran, sanksi-sanksi perpajakan serta pengetahuan yang bersifat material. Selain membantu konsultan pajak dalam mendampingi WP, manfaat pengetahuan pajak yang dimiliki oleh wajib pajak bermanfaat juga dalam menumbuhkan rasa kepedulian terhadap pentingnya membayar pajak serta meningkatkan kewaspadaan atas hal-hal yang tidak diinginkan seperti penipuan di bidang perpajakan.

KKP Drs. H. M. Aman Syafei, MM merupakan salah satu kantor konsultan pajak terdaftar yang ada di Palembang. Sampai dengan tahun 2021 total klien yang menggunakan jasa KKP Drs. H. M. Aman Syafei, MM berjumlah 73 Wajib Pajak, yang terdiri dari 36 Wajib Pajak Orang Pribadi dan 37 Wajib Pajak Badan.

Tabel 1.2

Data Klien KKP Drs. H. M. Aman Syafei, MM.

TAHUN	WP OP	WP BADAN	TOTAL WP	WP tidak melapor SPT			KETIDAKPATUHAN %
				OP	BADAN	TOTAL	
2019	33	35	68	4	2	6	8,82
2020	35	35	70	4	2	6	8,57
2021	36	37	73	3	1	4	5,4

Sumber: Bagian Adm. KKP Drs. H. M. Aman Syafei, MM, Palembang

Dari data table 1.2 diatas bisa dilihat bahwa tingkat ketidakpatuhan wajib pajak klien KKP Drs. H. M. Aman Syafei, MM tiga tahun terakhir mengalami penurunan. Itu berarti peranan jasa konsultan pajak sedikit banyak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Dengan adanya latar belakang diatas maka penulis bermaksud melakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh Kualitas Jasa Konsultan Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak** “ (Studi pada klien Kantor Konsultan Pajak (KKP) Drs. H.M. Aman Syafei, MM di Palembang).

1.2 Perumusan Masalah

Dari latar belakang permasalahan diatas peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas jasa konsultan pajak dan pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada klien KKP Drs. H.M. Aman Syafei, MM?
2. Apakah kualitas jasa konsultan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada klien KKP Drs. H.M. Aman Syafei, MM?

3. Apakah pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada klien KKP Drs. H.M. Aman Syafei, MM?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan peneliti melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa konsultan dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada klien KKP Drs. H.M. Aman Syafei, MM.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa konsultan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada klien KKP Drs. H.M. Aman Syafei, MM.
3. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada klien KKP Drs. H.M. Aman Syafei, MM.

1.4 Manfaat Penelitian

Penyusunan penelitian ini diharapkan dapat diperoleh manfaat untuk para akademisi (peneliti selanjutnya), praktisi (konsultan pajak dan wajib pajak) serta untuk peneliti sendiri.

1. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat membantu para peneliti selanjutnya yang mengambil kajian yang sama serta sebagai bahan acuan khususnya mengenai kualitas konsultan pajak dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Bagi Praktisi

- Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada wajib pajak dalam mengambil keputusan terkait pemilihan dalam membantu menjalani kewajiban perpajakan.
- Penelitian diharapkan dapat memberikan masukan kepada konsultan pajak dalam meningkatkan kualitas jasa yang ditawarkan kepada wajib pajak sehingga dapat mencapai kepuasan pelanggan yang diharapkan oleh konsumen.

3. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wacana, wawasan dan memperoleh gambaran langsung mengenai kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya serta mengetahui seberapa besar peran kualitas jasa konsultan pajak kepada wajib pajak khususnya wajib pajak pengguna jasa KKP
Drs. H.M. Aman Syafei, MM.

DAFTAR PUSTAKA

- Adriani, P.J.A. 2014. *Pengantar Ilmu Hukum Pajak*. Jakarta: Gramedia.
- AKP2I. 2017. *Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga (AD/ART)*
- Aman, Asyarial. 2017. Skripsi “*Pengaruh Kesadaran Pajak, Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*” (Studi Kasus pada KPP Palembang Ilir Barat)
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta: Jakarta
- Azwar, Saifuddin. 2013. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ditta. 2013. Skripsi “*Analisis Pengetahuan Umum, Tingkat Ekonomi, dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan PBB Masyarakat Desa dan Kota dengan Variabel Moderating Kontrol Petugas Desa/Kelurahan*” (Studi Kasus Pada Kabupaten Dema). Semarang: Skripsi Universitas Diponegoro
- Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang. 2021. *Pedoman Penulisan Skripsi dan Laporan Akhir*. Edisi Kedua Cetakan Pertama.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Graha Ilmu: Jogjakarta
- [http : www.bps.go.id](http://www.bps.go.id). *Data Realisasi Penerimaan Negara Tahun 2019-2021*. Diakses pada September 2022
- [http : www.dqlab.id](http://www.dqlab.id). *Pengertian Teknik Analisis Data*. 21 Maret 2022. Diakses pada Desember 2022.
- [https ://dspace.uii.ac.id](https://dspace.uii.ac.id). “*Grand Theory*”. 22 Maret 2018. Diakses pada Januari 2022
- Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000. *Tentang Kepatuhan Wajib Pajak*.
- Khairunnisa, D. & Chesviyann, C., 2019. Skripsi “*Analisis Peranan Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan*.”

- KKP Drs. H. M. Aman Syafei, MM. *Bagian Dokumen dan Administrasi*, Palembang.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi*. Penerbit Andi:Jogjakarta
- Maulana, Azhami. 2020. Skripsi “*Pengaruh Kualitas Jasa Konsultan Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*”. (Studi Kasus pada KPP Pratama Binjai)
- Mutia, P.T. Sri. 2014. Skripsi “*Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*”.
- Nawawi, Hadari. 2012. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.
- Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 111/PMK.03/2014. *Tentang Konsultan Pajak*
- Permatasari, R. Msy. 2014. Skripsi “*Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas*”. (Studi Kasus pada KPP Kartasura)
- Putri, T.K. Febri. 2013. Skripsi “*Pengaruh Pengetahuan dan Persepsi Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*”. (Studi Kasus pada KPP Pratama Boyolali).
- Rahayu, Siti Kurnia 2010. *Perpajakan Indonesia : Konsep & Aspek Formal*.
- Rahman, Abdul. 2010. *Panduan Pelaksanaan Administrasi Perpajakan Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis dan Perusahaan*. Bandung : Nuansa.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif RND*. Alfabeta: Bandung
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta: Bandung
- Sumberjaya, Eko. 2017. Skripsi “*Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak Dan Peran Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Di Kota Palembang*” (Studi Kasus Kpp Pratama Palembang Ilir Barat).
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing

- UU No. 6 tahun 1983. *Kitab Undang-undang Perpajakan (KUP)*. Direktorat Jenderal Pajak.
- UU No.16 tahun 2009. *Kitab Undang-undang Perpajakan (KUP)*. Direktorat Jenderal Pajak.
- Waluyo. 2010. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta.: Salemba Empat
- Waluyo. 2013. Cetakan 2013. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Widayati. 2010. Skripsi “*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas*” (Studi Kasus Pada KPP Pratama Gambir Tiga). Proceeding Simposium Nasional Akuntansi XII. Purwokerto.
- Widodo, Widi. 2010. *Moralitas, Budaya, dan Kepatuhan Pajak*. Bandung: Alfabeta.