

**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)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Menempuh Ujian Skripsi

Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

HESTI DWI RATNA INTANI

NIM. 145030401111001



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI PERPAJAKAN
MALANG
2018**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Pelayanan Fiskus,
Sanksi Perpajakan , Motivasi Wajib Pajak terhadap Minat
Menggunakan Jasa Konsultan Pajak
(Studi pada Wajib Pajak Badan yang terdaftar di KPP Pratama
Malang Selatan)

Disusun Oleh : Hesti Dwi Ratna Intani

NIM : 145030401111001

Fakultas : Fakultas Ilmu Administrasi

Program Studi : Perpajakan

Malang, 17 April 2018

Komisi Pembimbing

Ketua



Nurlita Sukma Alfandia, SE,MA
NIK. 2013048811112001

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu
Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

Hari : Rabu
 Tanggal : 09 Mei 2018
 Jam : 11.00 – 12.00
 Skripsi atas nama : Hesti Dwi Ratna Intani
 Judul : 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)

**Dan dinyatakan
LULUS**

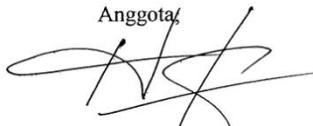
MAJELIS PENGUJI

Ketua,



Nurlita Sukma Alfandia, SE, MA
 NIK. 2013048811112001

Anggota,



Muhammad Saifi, Dr, Drs, M.Si
 NIP. 19570712 198503 1 001

Anggota,



Latifah Hanum, S.E., M.SA., Ak
 NIP. 20140584061722001



PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya Hesti Dwi Ratna Intani menyatakan dengan sebesar-besarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan suatu gelar atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dari makalah ini dan disebut dalam kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, 15 April 2018



Hesti Dwi Ratna Intani

CURRICULUM VITAE

BIODATA

Nama : Hesti Dwi Ratna Intani
Nomor Induk Mahasiswa : 145030401111001
Tempat dan Tanggal Lahir : Ponorogo, 24 Juli 1996
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Email : Hestidrintani@gmail.com
Alamat Asal : RT/RW 01/02, Dusun Trmpuran, Desa Mrayan,
Kecamatan Ngrayun, Kabupaten Ponorogo, Provinsi
Jawa Timur.



RIWAYAT PENDIDIKAN

Pendidikan Formal

1. SDN 3 Mrayan Tahun 2002 - 2008
2. SMPN 2 Ngrayun Tahun 2008 - 2011
3. SMAN 1 Ponorogo Tahun 2011- 2014

PENGALAMAN ORGANISASI

1. Staff Muda Biro Kewirausahaan (KWU) Himpunan Mahasiswa Perpajakan (2014)
2. Staff Biro Edukasi Himpunan Mahasiswa Perpajakan (2016)

PENGALAMAN KEPANITIAAN

1. Staff Divisi Transperkom Musyawarah Besar Himpunan Mahasiswa Perpajakan (2014)
2. Staff Divisi Transperkom Tax Plan Competition (2015)
3. Staff Divisi Acara di Sambut Master Tax Junior (2015)
4. Koordinator Divisi Konsumsi Olimpiade Pajak (2016)
5. Koordinator Divisi Konsumsi Sahur Bareng Anak Pajak (2016)
6. Staff Divisi Kestari Kumbang Sajak (2016)
7. Bendahara di Professional Tax Club (2016)

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum, Wr. Wb

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT, Alhamdulillah Robbil'aalamiin karena atas rahmat-Nya dan hidayah-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi tentang pengaruh pengetahuan perpajakan, persepsi pelyanan fiskus, sanksi perpajakan, dan motivasi perpajakan terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak (Studi pada Wajib Pajak Badan terdaftar di KPP Pratama Malang Selatan). Skripsi ini merupakan tugas akhir semester yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Perpajakan (S.Pn).

Selama proses penyusunan skripsi mendapatkan bimbingan, arahan baik secara moril, kepercayaan, kesabaran, pengorbanan, serta senantiasa memberikan do'a dan kasih sayang kepada peneliti. Oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, M.S, selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Dr. Drs. Mochammad Al Musadieq, MBA. Selaku ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Bapak Toimin dan Ibu Sartini, yaitu orang tua tercinta yang selalu memberikan dukungan baik moral maupun materiil dan selalu memberikan do'a yang tulus bagi peneliti selama proses penyusunan skripsi hingga selesai.



4. Bapak Saparila Worokinasih, Dr, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
5. Ibu Nurlita Sukma Alfandia, SE, MA. Selaku dosen pembimbing skripsi yang telah menyediakan waktunya untuk membimbing, memberikan arahan dan perhatian sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi.
6. Seluruh jajaran dosen, karyawan, dan tenaga kependidikan yang tergabung dalam civitas akademika Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
7. Mas Arindra Yudhianto dan Mbak Mara yaitu kakak kandung tercinta peneliti yang selalu memberikan semangat, dorongan, motivasi, dan arahan kepada peneliti selama proses penyusunan skripsi hingga selesai.
8. Danang Hadi Surya Kusuma yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan motivasinya kepada peneliti selama proses penyusunan skripsi hingga selesai.
9. Kepala Kantor Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan yang telah memberikan izin penelitian kepada peneliti, Dan Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang selatan yang telah membantu peneliti dalam memperoleh datadan dukungannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
10. Ikatan Konsultan Pajak Indonesia cabang Malang, Ahmad Dahlan (AD) Consulting, dan Kantor Konsultan Jasatama yang telah membantu memberikan data pendukung untuk penelitian ini.

11. Teman diskusi, Izza Afkarina, Filly Maulidina, dan Citra Marta yang telah meluangkan Waktunya untuk memeriksa konten skripsi ini dan memberikan masukan – masukan positif
12. Kawan – kawan Perpajakan Angkatan 2014 yang telah memberikan semangat serta dukungan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
13. Dan semua pihak yang sudah membantu peneliti baik dalam proses perkuliahan, organisasi hingga penelitian dan penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan sehingga masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk memperbaiki skripsi ini. Akhir kata peneliti mohon maaf yang sebesar – besarnya jika dalam proses pembuatan skripsi ini melakukan kesalahan.

Malang, April 2018

Hesti Dwi Ratna Intani

RINGKASAN

Hesti Dwi Ratna Intani, **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)**, Nurlita Sukma Alfandia, SE, MA.118 Hal + xv

Perubahan sistem pemungutan pajak dari sistem *official assessment system* menjadi *self assessment system* mewajibkan Wajib Pajak untuk lebih aktif dan mandiri dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, Namun hal ini dianggap sebagai sesuatu yang rumit dan sulit untuk dipahami karena adanya peraturan perpajakan yang sering mengalami perubahan. Hal ini menyebabkan Wajib Pajak meminta bantuan konsultan pajak untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan Wajib Pajak menggunakan jasa konsultan pajak yaitu pengetahuan perpajakan Wajib Pajak, Persepsi Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, dan Motivasi Wajib Pajak.

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan, persepsi pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan motivasi wajib pajak terhadap minat untuk menggunakan jasa konsultan pajak Wajib Pajak Badan terdaftar di KPP Pratama Malang Selatan baik secara parsial maupun secara simultan. Penelitian ini merupakan jenis penelitian eksplanasi dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Badan yang terdaftar di KPP Pratama Malang Selatan yang belum menggunakan jasa konsultan pajak. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Accidental Sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket, serta analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda yang dibantu dengan *Software SPSS Versi 23.0*

Hasil penelitian ini menunjukkan 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. Secara simultan Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Pelayanan fiskus, Sanksi Perpajakan, dan Motivasi Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak. Hasil Penelitian ini diharapkan Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk terus melakukan sosialisasi terkait perpajakan agar dapat meningkatkan pengetahuan perpajakan Wajib Pajak. serta untuk penelitian selanjutnya diharapkan untuk menambah variabel independen.

Kata Kunci : Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Motivasi Wajib Pajak, Minat menggunakan jasa konsultan pajak.

SUMMARY

Hesti Dwi Ratna Intani, **The Influence of Tax Knowledge, Perception of fiscus service, Tax Sanctions, and Motivation of the Taxpayer on the interest to use the services of tax consultant (Study on Taxpayer registered in KPP Pratama Malang Selatan)**, Nurlita Sukma Alfandia, SE, MA. Pages 118 + xv

The changes of the tax collection system from the official assessment system to the self assessment system requires the taxpayer to be more active and independent in carrying out its tax obligations, but this is regarded as something complicated and difficult to understand because of the tax laws that often change. His causes the Taxpayer to seek the assistance of a tax consultant to exercise his taxation rights and obligations. There are several factors that cause the Taxpayer to use the services of the tax consultant is Tax Knowledge, Perception of fiscus service, Tax Sanctions, and Motivation of the Taxpayer.

The purpose of this study is to determine the effect of tax knowledge, perception of fiscus service, tax sanctions, and taxpayer motivation on the interest to use the services of tax consultant taxpayer registered in KPP Pratama Malang Selatan either partially or simultaneously. This research is a kind of explanation research using quantitative approach. The sample used in this research is the Taxpayer Agency registered in KPP Pratama South Malang who have not used the services of tax consultants. Sampling technique used is Accidental Sampling. Data collection techniques in this study using questionnaires, as well as analysis used in this study is multiple linear regression analysis assisted dengan Software SPSS Version 23.0.

The results of this study indicate that partially knowledge of taxation, Perceptions of Service fiscus, and Taxpayer Motivation have a significant effect on the interest of using the services of tax consultants, but partial tax sanctions have no significant effect on the interest to use the services of tax consultants. Simultaneously Knowledge Taxation, perception of fiscus service, Tax Sanctions, and Motivation of the taxpayer have a significant effect on interest in using tax consultant services. The results of this study is expected to provide input to the Directorate General of Taxation (DJP) to continue to socialize related taxation in order to increase taxpayers Taxpayer knowledge. as well as for further research is expected to add independent variables.

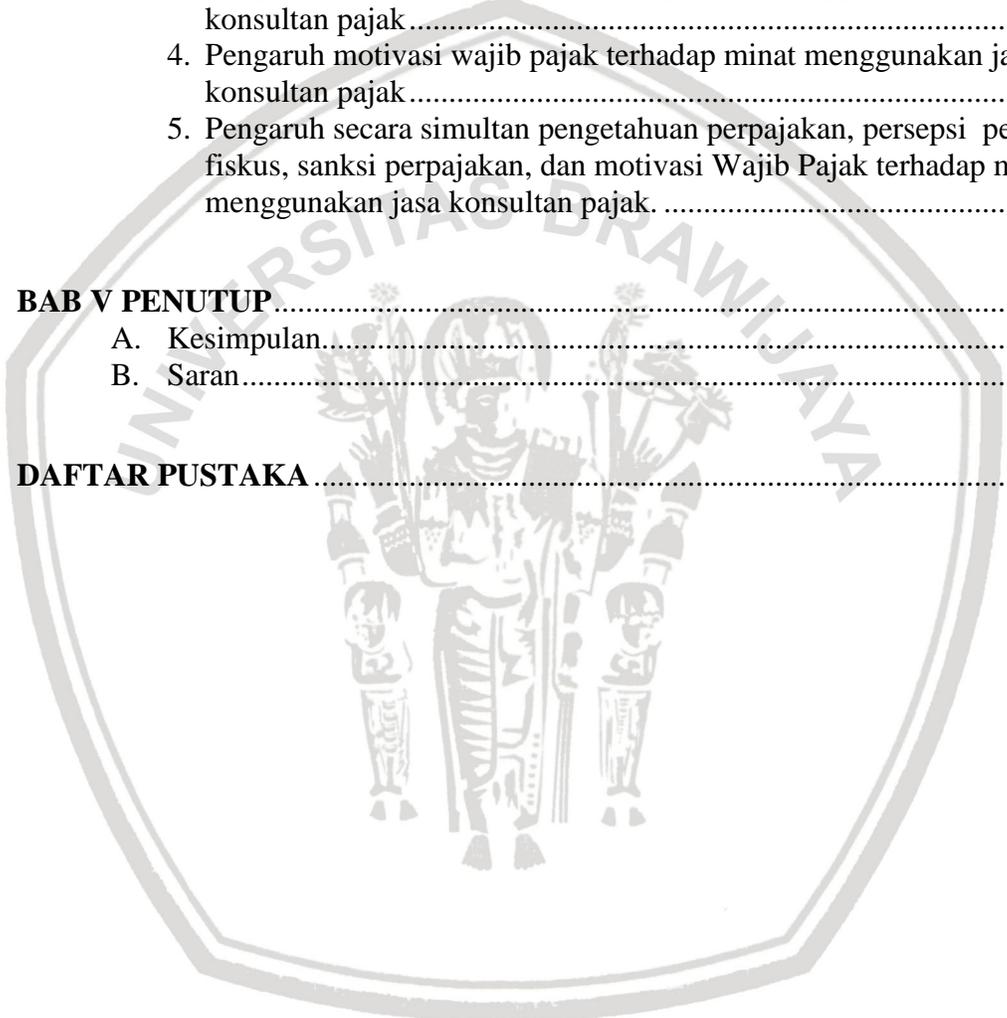
Keyword : Tax Knowledge, Perception of fiscus service, Tax Sanctions, Motivation of the Taxpayer, the interest to use the services of tax consultant

DAFTAR ISI

MOTTO	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISIONALITAS SKRIPSI	iv
RINGKASAN	v
SUMMARY	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Sistematika Pembahasan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Tinjauan Empiris	12
B. Tinjauan Teoritis	17
1. Teori tindakan beralasan (Theory Reasoned)	17
2. Konsultan Pajak	18
3. Konsep Perpajakan	22
4. Pengetahuan Perpajakan	29
5. Persepsi Pelayanan Fiskus	32
6. Sanksi Perpajakan	35
7. Motivasi Wajib Pajak	37
C. Hubungan antar variabel	39
D. Model Model Konsep dan Hipotesis	44
1. Model Konsep	44
2. Hipotesis	46
BAB III METODE PENELITIAN	49
A. Jenis Penelitian	49
B. Lokasi Penelitian	49
C. Variabel Penelitian	50

D.	Definisi Operasional Variabel.....	51
E.	Skala Pengukuran.....	57
F.	Populasi dan Sampel	58
G.	Teknik Pengambilan Sampel.....	60
H.	Jenis Data	60
I.	Sumber Data.....	61
J.	Teknik Pengumpulan Data.....	61
K.	Uji Validitas dan Realibilitas	62
L.	Teknik Analisis Data.....	68
	1. Analisis Statistik Deskriptif.....	68
	2. Uji Asumsi Klasik	68
	a) Uji Normalitas	68
	b) Uji Multikolonieritas	69
	c) Uji heteroskedastisitas	70
	3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	71
	4. Uji Hipotesis.....	72
	a) Uji Koefisien Determinasi (R^2)	72
	b) Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)	72
	c) Uji signifikansi keseluruhan (Uji statistik F).....	73
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		75
A.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	75
	1. Sejarah KPP Pratama Malang Selatan.....	75
	2. Visi misi KPP Pratama Malang Selatan	76
	3. Wilayah Kerja KPP Pratama Malang Selatan	76
	4. Struktur Organisasi dan Job Description KPP Pratama Malang Selatan	78
B.	Gambaran Umum Responden	81
C.	Analisis Data	84
	1. Analisis Statistik Deskriptif.....	84
	a) Distribusi Frekuensi Variabel Pengetahuan Perpajakan (X1) ..	84
	b) Distribusi Frekuensi Variabel Persepsi pelayanan fiskus (X2)	87
	c) Distribusi Frekuensi Variabel Sanksi Perpajakan (X3).....	90
	d) Distribusi Frekuensi Variabel Motivasi Wajib Pajak (X4).....	92
	e) Distribusi Frekuensi Variabel Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak (Y).....	95
	2. Uji Asumsi Klasik	97
	a) Uji Normalitas	97
	b) Uji Multikolonieritas	98
	c) Uji Heteroskedastisitas	99
	3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	100
	4. Uji Hipotesis.....	102

a) Uji Koefisien Determinasi (R^2)	102
b) Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)	103
c) Uji signifikansi keseluruhan (Uji statistik F)	105
D. Pembahasan Hasil Penelitian	106
1. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan (X1) terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak (Y)	106
2. Pengaruh persepsi pelayanan fiskus terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak	108
3. Pengaruh sanksi perpajakan terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak	109
4. Pengaruh motivasi wajib pajak terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak	110
5. Pengaruh secara simultan pengetahuan perpajakan, persepsi pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan motivasi Wajib Pajak terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak	111
BAB V PENUTUP	112
A. Kesimpulan	112
B. Saran	113
DAFTAR PUSTAKA	114



DAFTAR TABEL

No	Judul	
1	Penelitian Terdahulu	15
2	Definisi Operasional	55
3	Hasil Uji Validitas Variabel Pengetahuan Pajak (X1).....	63
4	Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi pelayanan fiskus (X2)	64
5	Hasil Uji Validitas Variabel Sanksi Perpajakan (X3)	65
6	Hasil Uji Validitas Motivasi Wajib Pajak (X4)	65
7	Hasil Uji Validitas Variabel Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak ...	66
8	Hasil Uji Realibilitas	67
9	Distribusi Penyebaran Angket.....	81
10	Gambaran Responden berdasarkan lamanya menjadi Wajib Pajak.....	82
11	Gambaran responden berdasarkan jenis bidang usaha.....	83
12	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden (Pengetahuan Perpajakan).....	84
13	Distribusi Frekuensi Variabel Persepsi Pelayanan Fiskus (X3).....	87
14	Distribusi Frekuensi Variabel Sanksi Perpajakan (X3)	90
15	Distribusi Frekuensi Variabel Motivasi Wajib Pajak (X4)	93
16	Distribusi Frekuensi Variabel Minat menggunakan jasa konsultan Pajak (Y)	95
17	Hasil Uji Normalitas	97
18	Hasil Uji Multikolonieritas	98
20	Regresi Linier Berganda	100
21	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	103
22	Hasil Uji statistik t.....	104
23	Hasil Uji Statistik F.....	105

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	
1	Model <i>Teori Reasoned Action</i>	18
2	Model Konsep	45
3	Model Hipotesis	46
4	Struktur Organisasi KPP Pratama Malang Selatan	79
5	Hasil Uji Heteroskedastisitas	99



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penerimaan negara dari pajak perseroan minyak dan gas alam mengalami penurunan setelah tahun 1983/1984 hal ini disebabkan oleh adanya resesi dunia yang berakibat pada menurunnya permintaan dan harga minyak di pasaran dunia. Akibatnya, harapan terhadap hasil ekspor minyak dan gas semakin sulit. Hal ini menyebabkan Indonesia tidak lagi memegang migas sebagai sumber penerimaannya. Harga minyak yang mengalami penurunan mempengaruhi pajak perseroan migas Indonesia. Hal ini menyebabkan pemerintah Indonesia harus melakukan rancangan ulang untuk menutup kekurangan target penerimaan pada tahun 1983/1984 (Rahayu, 2010: 96).

Salah satu usaha yang dilakukan oleh pemerintah Indonesia untuk menutup kekurangan penerimaan pada tahun 1983/1984 adalah dengan reformasi perpajakan yaitu sebagai perubahan peraturan lama, dasar falsafah, dan sistem pemungutan yang diterapkan di Indonesia (Rahayu, 2010: 96). Menurut Chaizi Nasucha dalam Rahayu (2010:97). Alasan dilakukan reformasi perpajakan adalah untuk menstabilkan perekonomian yang tidak menentu, mengalihkan sektor APBN menjadi pajak sebagai sumber yang lebih menjanjikan, dan meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak. Tujuan dilakukan reformasi perpajakan adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak, menekan terjadinya penyelundupan, meningkatkan

kepatuhan Wajib Pajak, menerapkan konsep *good governance*, dan meningkatkan penegakan hukum (Rahayu, 2010: 98).

Reformasi perpajakan di Indonesia diawali dengan adanya perubahan mendasar pada ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan . Salah satu perubahan mendasar yang tercakup dalam undang – undang pajak tersebut adalah perubahan sistem pemungutan pajak dari *official assessment* menjadi *Self Assesment System*. *Self assessment system* adalah sistem pemungutan pajak yang member wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajaknya. Menurut Rimsky K. Judisseno dalam Rahayu (2010: 102) mengatakan bahwa *Self Assesment system* diberlakukan untuk memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak atau masyarakat guna meningkatkan kesadaran dan perannya dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Adanya sistem ini masyarakat harus benar – benar mengetahui cara perhitungan pajak dan segala sesuatu yang berhubungan dengan peraturan pemenuhan perpajakan.

Sistem perpajakan dengan *self assessment system* menuntut wajib pajak untuk aktif secara mandiri untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Akan tetapi, sistem yang berlaku bagi sebagian besar Wajib pajak merupakan sistem yang rumit dan sulit dipahami (Rahayu, 2010: 154). Peraturan perpajakan yang sering kali mengalami perubahan juga menyebabkan wajib pajak kesulitan memahami tentang perpajakan. Apalagi Wajib Pajak yang berbentuk Badan memiliki kewajiban perpajakan yang banyak dibandingkan dengan Wajib Pajak Orang Pribadi. Kewajiban Perpajakan Wajib Pajak Badan lebih banyak karena tergantung pada bidang usaha wajib Pajak

Badan tersebut. Jenis Pajak yang harus dilaksanakan oleh Wajib Pajak Badan seperti Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan PPnBM, Pajak Penghasilan (PPh). Hal ini menyebabkan seringkali membuat Wajib Pajak memilih untuk meminta bantuan kepada Konsultan Pajak untuk membantu dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Rahayu, 2010: 154).

Jasa konsultan pajak merupakan jasa konsultan yang memberikan jasa terkait penyelesaian masalah perpajakan. Konsultan pajak yang boleh menangani atau membantu klien adalah konsultan pajak yang telah memiliki izin dan terdaftar sebagai anggota di Ikatan Konsultan Pajak Indonesia (IKPI). Ikatan Konsultan Pajak Indonesia (IKPI) merupakan suatu organisasi yang beranggotakan konsultan pajak di Indonesia yang dibentuk berdasarkan Undang – undang yang berlaku. Saat ini IKPI sudah memiliki anggota yang tersebar di berbagai cabang IKPI di Indonesia. Hingga saat ini IKPI sudah memiliki cabang di 33 kota yang ada di Indonesia (www.ikpi.or.id). Di Jawa Timur IKPI memiliki 2 (dua) cabang yaitu di Surabaya dan Malang. IKPI cabang malang memiliki jumlah anggota yang terdaftar sebanyak 36 konsultan pajak yang meningkat dari tahun 2002 – 2013. Hal ini menunjukkan bahwa Jasa konsultan pajak dibutuhkan di kota Malang.

Salah satu Konsultan Pajak yang terdaftar di IKPI cabang Malang adalah Kantor Konsultan Pajak Ahmad Dahlan atau AD Consulting. Konsultan Pajak Ahmad Dahlan menjelaskan bahwa sejak tahun 2015 sebanyak 35 Klien hingga 2016 memiliki sebanyak 37 Klien dan mengalami penurunan pada tahun 2017 menjadi 33 klien. Menurut Ahmad Dahlan penurunan jumlah klien pada tahun 2017 terjadi

karena klien telah selesai kontrak dengan pihak konsultan tersebut sehingga digantikan oleh klien lain yang menggunakan. Selain AD Consulting terdapat Kantor Konsultan Pajak yang lain yang ada di kota Malang yaitu Kantor Konsultan Pajak Jasatama termasuk Kantor Konsultan Pajak yang terdaftar dan berizin di IKPI. Kantor Konsultan "Jasatama" juga memiliki klien dan mengalami peningkatan yaitu tahun 2015 Kantor Konsultan Jasatama memiliki 18 Klien dan pada tahun 2017 memiliki sebanyak 94 Klien. Berdasarkan jumlah klien yang ada di beberapa Kantor Konsultan Pajak disimpulkan bahwa kebutuhan akan Jasa Konsultan Pajak dibutuhkan oleh klien tersebut dapat dikatakan bahwa masyarakat berminat menggunakan jasa konsultan pajak.

Minat merupakan kesukaan (kecenderungan hati) kepada sesuatu, perhatian, keinginan (Poerwadarminta, 2003: 768). Selain itu minat juga didefinisikan sebagai sumber motivasi yang mendorong orang untuk melakukan apa yang mereka inginkan (Hurlock, 1995: 144). Berdasarkan pengertian tersebut maka minat menggunakan jasa konsultan pajak adalah 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 harus melakukan sesuatu dan norma subyektif

merupakan pandangan atas kepercayaan orang lain yang akan mempengaruhi minat perilaku dalam penelitian ini adalah minat menggunakan jasa konsultan pajak.

Wajib Pajak menggunakan jasa konsultan pajak adalah untuk memudahkan dalam pengurusan kewajiban perpajakannya seperti yang dijelaskan oleh Rahayu (2010:154) bahwa konsultan pajak memiliki peran untuk membantu Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Peran Konsultan pajak juga mengalami peningkatan 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 (Rahayu, 2010: 155).

Wajib Pajak menggunakan jasa konsultan pajak agar Wajib Pajak tidak terbebani dengan urusan administratif pajak, meminimalkan terjadinya kesalahan perpajakan, perusahaan dapat lebih fokus dalam mengembangkan bisnisnya, dan dapat melakukan perencanaan pajak (Wijaya,2013). Salah satu faktor Wajib Pajak menggunakan jasa konsultan pajak adalah pengetahuan perpajakan Wajib Pajak. Wajib Pajak yang memiliki pengetahuan rendah dalam bidang perpajakan akan membutuhkan bantuan untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya Menurut penelitian yang dilakukan Que (2013), pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan jasa konsultan. Penyebab Wajib Pajak menggunakan jasa konsultan adalah karena perubahan peraturan perpajakan yang tidak diimbangi oleh pemahaman yang cukup dari Wajib Pajak. Pendidikan perpajakan yang kurang merata dan materi perpajakan yang belum masuk kurikulum

pendidikan yang menyebabkan kurangnya pengetahuan masyarakat tentang perpajakan.

Faktor lain yang mempengaruhi Wajib Pajak menggunakan jasa konsultan pajak adalah pelayanan fiskus. Menurut Rahayu (2010:135) pelayanan yang baik tetap harus diperhatikan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memperoleh manfaat ganda apabila dikombinasikan dengan sistem pemungutan *Self Assesment system* untuk meningkatkan kepatuhan dan secara tidak langsung meningkatkan penerimaan bagi negara. Menurut Hartanto (2013) dalam penelitiannya pelayanan fiskus secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap permintaan Wajib Pajak atas jasa konsultan pajak. Permintaan atas jasa konsultan pajak oleh Wajib Pajak yang tinggi salah satunya disebabkan karena pelayanan aparat pajak atau fiskus yang tergolong kurang memuaskan. Pelayanan aparat pajak yang kurang berkenan bagi wajib pajak membuat wajib pajak lebih memilih untuk beralih kepada konsultan pajak (Hartanto, 2013). Sehingga variabel persepsi pelayanan aparat pajak atau fiskus digunakan sebagai salah satu variabel dalam penelitian ini.

Faktor yang ketiga Wajib Pajak menggunakan jasa konsultan pajak adalah sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan yang tinggi menyebabkan Wajib Pajak sebisa mungkin menghindari sanksi tersebut Wajib Pajak berusaha mengatur dan merencanakan perpajakannya dengan menggunakan jasa konsultan pajak (Que, 2013). Pontoh (2017) di dalam penelitiannya menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap penggunaan jasa konsultan. Hal ini sebelumnya juga diteliti

oleh Que (2013) menjelaskan bahwa sanksi perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan jasa konsultan pajak oleh WP Orang Pribadi di Surabaya.

Wajib Pajak menggunakan jasa konsultan pajak karena terdapat motivasi. Motivasi Wajib Pajak menggunakan jasa konsultan pajak dapat berasal dari Wajib Pajak itu sendiri maupun dari luar Wajib Pajak. Motivasi merupakan suatu dorongan yang menyebabkan seseorang melakukan sesuatu. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Pontoh (2017), motivasi Wajib Pajak berpengaruh terhadap penggunaan jasa konsultan pajak.

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait minat Wajib Pajak Badan untuk menggunakan jasa konsultan pajak melalui penelitian yang berjudul **“Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, dan Motivasi Wajib Pajak terhadap Minat menggunakan Jasa Konsultan Pajak oleh Wajib Pajak Badan”**.

B. Rumusan Masalah

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

1. Apakah secara parsial Pengetahuan tentang Perpajakan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan jasa konsultan oleh wajib pajak badan ?
2. Apakah secara parsial Persepsi pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan jasa konsultan oleh Wajib Pajak Badan ?

3. Apakah secara parsial Sanksi dibidang Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan jasa konsultan oleh wajib pajak badan ?
4. Apakah secara parsial Motivasi wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan jasa konsultan oleh wajib pajak badan ?
5. Apakah Secara simultan Pengetahuan perpajakan, persepsi pelayanan fiskus, Sanksi perpajakan, dan Motivasi Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan masalah, maka tujuan penelitian yang diharapkan adalah

:

1. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan Wajib Pajak terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak oleh Wajib Pajak Badan
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi pelayanan fiskus terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak oleh Wajib Pajak Badan
3. Untuk mengetahui pengaruh sanksi dibidang perpajakan terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak oleh Wajib Pajak Badan
4. Untuk mengetahui pengaruh motivasi Wajib Pajak terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak oleh Wajib Pajak Badan.
5. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan Pengetahuan perpajakan, Persepsi pelayanan fiskus, Sanksi perpajakan, dan Motivasi Wajib Pajak terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah, maka manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat teoritis
 - a) Sebagai bahan referensi tambahan dalam memperkaya disiplin ilmu pengetahuan dan sumbangan pemikiran bagi pengembang disiplin Ilmu Administrasi Bisnis, pada Program Studi Perpajakan Fakultas ilmu Administrasi.
 - b) Sebagai masukan baru bagi peneliti – peneliti selanjutnya yang ada kaitannya dengan Pengaruh Pengetahuan perpajakan, Persepsi Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, dan Motivasi Wajib Pajak terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak.
2. Manfaat Secara Praktis
 - a) Bagi Peneliti
 - 1) Dapat menambah wawasan, pengetahuan, serta pemahaman peneliti mengenai profesi konsultan pajak
 - 2) Digunakan untuk mengukur kemampuan peneliti dalam menerapkan apa yang sudah didapatkan selama masa perkuliahan dengan kenyataan dilapangan
 - b) Bagi DJP

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai cara meningkatkan Penerimaan Pajak.

c) Bagi Responden atau Obyek Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran seputar pengetahuan pajak dan konsultan pajak bagi wajib pajak di KPP Pratama Malang Selatan.

d) Bagi Konsultan Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai faktor yang mempengaruhi minat menggunakan jasa konsultan pajak oleh Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Malang Selatan.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini terdiri dari 5 bab yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan, sistematika penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan mengenai penelitian terdahulu, teori dan konsep yang terkait dengan judul penelitian, kerangka pemikiran, dan model hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan bagaimana penelitian ini dilakukan antara lain dengan menentukan jenis penelitian, lokasi penelitian, konsep, variabel yang digunakan, definisi operasional variabel, skala pengukuran, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, instrumen penelitian, uji validitas dan reabilitas, teknik analisis data yang digunakan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum tobyek penelitian serta menganalisis dan menjelaskan data yang didapat beserta pengolahannya yang dianalisis dengan menggunakan analisis statistic deskriptif dan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan *software* SPSS 23.0.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan hasil penelitian dan saran yang diberikan dari hasil penelitian

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Empiris

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang digunakan sebagai referensi dalam penelitian ini. Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang digunakan sebagai referensi dalam penelitian ini :

1. Munabari (2014)

Penelitian yang dilakukan oleh Fadhiel Wiza Munabari dan Andri Waskita Aji pada tahun 2014 yang berjudul “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”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan secara simultan Pengetahuan Perpajakan, Persepsi tentang Konsultan Pajak, dan Persepsi tentang *Account Representative* terhadap Minat dalam Menggunakan Jasa Konsultan Pajak.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel dependen yang terdiri dari pengetahuan perpajakan, Persepsi tentang Konsultan Pajak, dan Persepsi tentang *Account Representative* memiliki hubungan positif dan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependensi yaitu minat menggunakan jasa konsultan pajak. berdasarkan uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap minat dalam menggunakan jasa konsultan pada WP Badan, Persepsi tentang Konsultan Pajak berhubungan positif dan berpengaruh signifikan terhadap

minat menggunakan jasa konsultan pajak , dan Persepsi tentang *Account Representative* memiliki hubungan negative dan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak

2. Prima (2016)

Penelitian dilakukan oleh Einesa Rimareta Prima pada tahun 2016 dengan judul “Pengaruh pengetahuan perpajakan, pelayanan aparat pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas layanan konsultan pajak terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak”. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan mendapatkan bukti empiris pengaruh positif pengetahuan perpajakan, pelayanan aparat pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas layanan konsultan pajak terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak secara parsial.

Hasil penelitian ini menunjukkan Secara parsial Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak, pelayanan aparat pajak berpengaruh positif terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak, sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap penggunaan jasa konsultan pajak, dan kualitas layanan konsultan pajak berpengaruh positif terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak.

3. Manoppo (2015)

Penelitian yang dilakukan oleh Marisca C. Manoppo pada tahun 2016 yang berjudul “Pengaruh persepsi, Sikap, dan Motivasi terhadap minat penggunaan jasa pengiriman TIKI di Manado”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh secara parsial maupun simultan persepsi

konsumen, sikap konsumen, motivasi konsumen terhadap minat penggunaan jasa pengiriman TIKI cabang megamas Manado.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Secara parsial persepsi konsumen, sikap konsumen, motivasi konsumen berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan jasa pengiriman TIKI cabang megamas Manado. Dan secara simultan parsial persepsi konsumen, sikap konsumen, motivasi konsumen berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan jasa pengiriman TIKI cabang megamas Manado.



Tabel 1 Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dengan Penelitian ini	Perbedaan Dengan Penelitian ini
Munabari (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	Uji simultan (uji F) yang dilakukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan, Persepsi tentang Konsultan Pajak, dan Persepsi tentang <i>Account Representative</i> memiliki hubungan positif dan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak dan berdasarkan uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berhubungan positif dan berpengaruh signifikan terhadap minat dalam menggunakan jasa konsultan pada WP Badan, Persepsi tentang Konsultan Pajak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak, dan Persepsi tentang <i>Account Representative</i> memiliki hubungan negative dan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak	<ul style="list-style-type: none"> a. Sama menggunakan minat menggunakan jasa konsultan pajak sebagai variabel dependen b. Penelitian ini dilakukan pada Wajib Pajak Badan di KPP Pratama c. Penelitian kuantitatif d. Sama – sama menggunakan skala likert e. Sama – sama menggunakan angket sebagai sumber datany f. Populasi adalah WP Badan 	<ul style="list-style-type: none"> a. Penelitian terdahulu dilakukan di kota yang berbeda. Penelitian terdahulu dilakukan di KPP Pratama Bantul sedangkan penelitian sekarang dilakukan di KPP Pratama Malang Selatan. b. Teknik pengambilan sampel yang berbeda. Penelitian terdahulu menggunakan <i>Purposive sampling</i> c. Sampel yang digunakan dalam penelitian terdahulu adalah WP Badan yang berada di Lingkungan KPP Pratama Bantul dengan Kriteria WP Badan efektif minimal melakukan aktivitas operasi selama 1 tahun
Prima (2016)	Pengaruh pengetahuan	Secara parsial Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif	a. Sama menggunakan minat menggunakan jasa konsultan	a. dalam penelitian ini tidak menggunakan kualitas layanan

	<p>perpajakan, pelayanan aparat pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas layanan konsultan pajak terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak</p>	<p>terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak, pelayanan aparat pajak berpengaruh positif terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak, sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap penggunaan jasa konsultan pajak, dan kualitas layanan konsultan pajak berpengaruh positif terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak.</p>	<p>pajak sebagai variabel dependen</p> <p>b. Menggunakan variabel pengetahuan perpajakan, pelayanan aparat pajak, dan sanksi perpajakan sebagai variabel independen.</p> <p>c. Menggunakan <i>convenience sampling</i></p>	<p>konsultan pajak sebagai variabel independennya</p> <p>b. dalam penelitian ini hanya menggunakan skala likert sebagai skala pengukurannya.</p>
<p>Manoppo (2016)</p>	<p>Pengaruh persepsi, Sikap, dan Motivasi terhadap minat penggunaan jasa pengiriman TIKI di Manado</p>	<p>bahwa Secara parsial persepsi konsumen, sikap konsumen, motivasi konsumen terhadap minat penggunaan jasa pengiriman TIKI cabang megamas Manado. Dan secara simultan parsial persepsi konsumen, sikap konsumen, motivasi konsumen terhadap minat penggunaan jasa pengiriman TIKI cabang megamas Manado.</p>	<p>a. Menggunakan variabel motivasi sebagai variabel independennya.</p> <p>b. Menggunakan minat penggunaan sebagai variabel dependennya</p>	<p>a. Dalam penelitian ini meneliti tentang minat menggunakan jasa konsultan pajak sedangkan penelitian terdahulu meneliti mengenai minat menggunakan jasa pengiriman TIKI di manado</p> <p>b. Penelitian ini dilakukan di Kota malang sedangkan penelitian terdahulu dilakukan di kota manado</p>

B. Tinjauan Teoritis

1. Teori tindakan beralasan (*Theory Reasoned*)

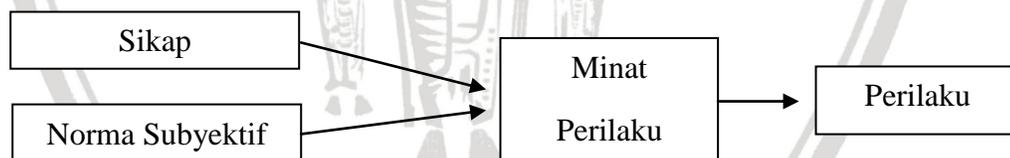
Teori tindakan beralasan (*Theory Reasoned Action* disingkat TRA) merupakan teori yang dikembangkan oleh Icek Ajzen dan Martin Fishbein. Teori tindakan beralasan (*Theory reasoned action*) adalah teori yang menjelaskan bahwa minat dari seseorang untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku merupakan penentu langsung dari tindakan atau perilaku. Minat perilaku adalah keinginan seseorang untuk melakukan perilaku sedangkan perilaku adalah tindakan yang dilakukan oleh seseorang. Menurut teori tindakan beralasan (*theory reasoned action*) minat merupakan suatu fungsi dari sikap (*attitude*) sebagai faktor pribadi dan norma subyektif (*Subjective norm*) sebagai faktor social (Jogiyanto, 2007: 32).

Pengertian lain mengatakan bahwa minat adalah kesukaan (kecenderungan hati) kepada sesuatu, perhatian, keinginan (Poerwadarminta,2003:768). Sedangkan menurut Hurlock (1995:144) Minat merupakan sumber motivasi yang mendorong orang untuk melakukan apa yang mereka inginkan bila mereka bebas memilih. Berdasarkan 2 (Dua) pengertian diatas dapat disimpulkan minat adalah keinginan atau kesukaan seseorang terhadap sesuatu yang dapat mendorong orang untuk melakukan sesuatu yang diinginkan.

Sikap (*attitude*) adalah evaluasi kepercayaan atau perasaan positif atau negatif jika harus melakukann perilaku tertentu. Norma subyektif (*Subjective norms*) adalah persepsi atau pandangan seseorang terhadap kepercayaan orang

lain yang akan mempengaruhi minat untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku. Sikap merupakan evaluasi menyeluruh dalam melakukan suatu perilaku. Penelitian empiris menunjukkan bahwa evaluasi kepercayaan menyeluruh sering berisi dengan dua komponen yaitu sifat dan instrumentalnya. Sifat diwakili oleh pasangan kata sifat seperti berguna – tidak berguna dan bermanfaat – berbahaya. Sedangkan komponen instrumental lebih ke persepsi pengalaman (Jogiyanto, 2007: 37). Menurut teori tindakan beralasan (*Theory of reasoned action*) sikap juga ditentukan oleh kepercayaan yang kuat terhadap perilakunya (Jogiyanto, 2007: 38).

Dapat disimpulkan bahwa seseorang akan memiliki minat berperilaku apabila perilaku tersebut berguna dan memudahkan dirinya serta pandangan atas kepercayaan orang lain tentang perilaku tersebut. Teori ini dapat mendukung untuk menjelaskan sikap wajib pajak badan terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak.



Gambar 1 Model *Teori Reasoned Action*

Sumber : Jogiyanto, 2007: 35

2. Konsultan Pajak

Konsultan Pajak adalah setiap orang yang dalam lingkungan pekerjaannya secara bebas memberikan jasa professional kepada wajib pajak dalam

melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang – undangan perpajakan yang berlaku (Diana, 2009: 103). Berdasarkan paparan mengenai minat dan konsultan pajak dapat disimpulkan bahwa minat menggunakan jasa konsultan pajak adalah keinginan wajib pajak untuk menggunakan jasa professional dibidang perpajakan untuk membantu wajib pajak.

a) Hak Konsultan Pajak

Selain wajib pajak, konsultan pajak juga memiliki hak dalam pelaksanaannya. Menurut Diana (2009:107-108) Hak konsultan pajak meliputi :

- 1) Konsultan Pajak yang telah memiliki izin Praktek Konsultan Pajak Sertifikat A berhak memberikan jasa dibidang perpajakan kepada wajib Pajak Orang Pribadi dalam melaksanakan hak dan memenuhi kewajibannya, kecuali Wajib Pajak yang berdomisili di negara yang mempunyai persetujuan penghindaran pajak berganda dengan Indonesia.
- 2) Konsultan Pajak yang telah memiliki Izin Praktek Konsultan Pajak Sertifikat B berhak memeberikan jasa di bidang perpajakan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya kecuali kepada Wajib Pajak Penanaman Modal, BUT dan yang berdomisili di negara yang mempunyai persetujuan penghindaran pajak berganda dengan Indonesia.
- 3) Konsultan Pajak yang memiliki Izin Praktek Konsultan Pajak Sertifikat C berhak memberikan jasa dibidang perpajakan kepada Wajib Pajak Orang

Pribadi dan Badan dalam melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya. (Diana, 2009: 107-108)

b) Kewajiban Konsultan Pajak

Berikut merupakan kewajiban Konsultan pajak (Diana, 2009: 108) :

- 1) Konsultan pajak wajib mematuhi peraturan perundang – undangan perpajakan
- 2) Konsultan pajak wajib menyampaikan kepada wajib pajak agar melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan
- 3) Dalam mengurus pelaksanaan hak dan pemenuhan kewajiban perpajakan dari Wajib Pajak, setiap Konsultan Pajak wajib :
 - a. Memiliki Izin Praktek Konsultan Pajak yang masih berlaku
 - b. Memiliki Surat kuasa Khusus dari Wajib Pajak dan Surat Pernyataan dengan format yang telah ditentukan
- 4) Konsultan Pajak wajib mematuhi prosedur dan tata tertib kerja yang berlaku di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak dan dilarang melakukan tindakan-tindakan yang merugikan kepentingan negara
- 5) Konsultan Pajak yang telah memiliki Izin Praktek Konsultan Pajak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) wajib mengikuti penataran/pendidikan penyegaran perpajakan paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun yang diselenggarakan oleh Direktorat Jenderal Pajak dan/atau Ikatan Konsultan Pajak Indonesia.
- 6) Konsultan Pajak wajib mematuhi Anggaran Dasar/Anggaran Rumah Tangga dan Kode Etik Ikatan Konsultan Pajak Indonesia.
- 7) Konsultan Pajak wajib membuat Laporan Tahunan yang berisi jumlah dan keterangan mengenai Wajib Pajak yang telah diberikan jasa di bidang perpajakan dengan menggunakan formulir yang telah ditentukan dalam peraturan menteri keuangan ini serta melampirkan fotokopi Sertifikat penataran/pendidikan penyegaran perpajakan sebagaimana dimaksud pada poin ke 5.
- 8) Laporan Tahunan sebagaimana dimaksud pada huruf g disampaikan kepada Direktur Jenderal Pajak paling akhir bulan April tahun takwin berikutnya.
- 9) Konsultan Pajak dapat mengajukan permohonan penundaan penyampaian Laporan Tahunan, yang disampaikan secara tertulis untuk paling lama 3 (tiga) bulan

c) Sanksi bagi konsultan pajak

Sanksi akan diberikan oleh Direktur Jenderal pajak terhadap konsultan pajak yang tidak tertib dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, tidak mematuhi peraturan tata tertib yang ditetapkan, melanggar kode etik Ikatan Konsultan Pajak Indonesia, tidak menyampaikan Laporan Tahunan sebagaimana mestinya, menyampaikan Laporan Tahunan Nihil selama 3 (tiga) tahun berturut – turut, dan melakukan tindakan yang merugikan negara. Pengenaan sanksi yang dikenakan kepada konsultan yang melakukan pelanggaran kode etik konsultan pajak indonesia adalah berupa teguran tertulis, pembekuan sementara Izin Praktek Konsultan Pajak hingga pencabutan Izin Praktek Konsultan Pajak (Diana, 2009: 109).

d) Jasa yang ditawarkan oleh Konsultan Pajak

Secara umum jasa yang ditawarkan oleh konsultan pajak antara lain adalah :

- 1) Jasa konsultasi
- 2) Jasa Perencanaan Pajak
- 3) Jasa Pengisian SPT Tahunan
- 4) Jasa Pengisian SPT Perpajakan
- 5) Jasa Asistensi Pemeriksaan Pajak
- 6) Jasa Penanganan Kasus Perpajakan
- 7) Jasa *Review* Perpajakan

e) Manfaat menggunakan Jasa Konsultan Pajak

Dengan adanya Konsultan Pajak, Wajib Pajak berharap memperoleh manfaat dalam bidang perpajakan. Berikut merupakan manfaat menggunakan jasa konsultan pajak dalam penelitian yang dilakukan oleh Que (2013) :

- 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

f) Peran Konsultan Pajak

Terdapat beberapa alasan wajib pajak memerlukan jasa konsultan pajak dalam membantu memenuhi kewajiban perpajakannya menurut John L. Turner dalam Rahayu (2010: 154), yaitu :

- 1) Melalui konsultan pajak berkas pajak dapat diproses secara elektronik sehingga penerimaan kembali kelebihan cicilan pajak menjadi lebih cepat.

- 2) Dengan waktu yang terbatas dan pendapatan yang meningkat, mereka cenderung untuk meminta pertolongan seorang agen pajak untuk mengurus pajak mereka.

3. Konsep Perpajakan

a) Pengertian Perpajakan

Menurut Prof. Dr. P.J.A. Adriani dalam Sutedi (2011: 2) pajak adalah “

“iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan – peraturan, dengan tidak mendapat prestasi – kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran – pengeluaran umum terkait dengan tugas negara menyelenggarakan pemerintahan”.

Sedangkan menurut Rochmat Soemitro dalam Sutedi (2011:2)

“Pajak merupakan iuran kepada kas negara berdasarkan undang – undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapatkan jasa timbal balik (kontraprestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan iuran wajib kepada kas negara yang berdasarkan pada undang – undang yang bersifat memaksa serta tidak mendapat jasa timbal balik secara langsung yang akan digunakan untuk membiayai pengeluaran negara.

b) Fungsi Pajak

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pendapatan terbesar bagi negara. Menurut Resmi (2014:3) Pajak memiliki 2 fungsi yaitu :

1) Fungsi *Budgetir*

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan.

2) Fungsi *Regulerend*

Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang social dan ekonomi dan mencapai tujuan – tujuan tertentu dibidang keuangan.

c) Sistem Pemungutan Pajak

Pemungutan Pajak dikenal dengan beberapa sistem yang dijelaskan oleh Resmi (2014:11), Sebagai berikut :

- 1) *Official Assesment System*
Suatu sistem pemungutan pajak yang member kewenangan aparatur pajak untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang
- 2) *Self Assesment System*
Suatu sistem pemungutan pajak yang member wewenang wajib pajak untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan ketentuan undang – undang perpajakan yang berlaku.
- 3) *With Holding System*
Suatu sistem pemungutan pajak yang member wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak sesuai dengan ketentuan undang – undang perpajakan yang berlaku.

d) Wajib Pajak

Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan (Mardiasmo,2011: 23). Wajib pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan peraturan perundang – undangan perpajakan wajib untuk mendaftarkan dirinya ke kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat

kedudukan wajib pajak dan akan diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (Mardiasmo, 2011: 26). Persyaratan subjektif dan objektif adalah sebagai berikut :

- 1) Persyaratan Subyektif adalah persyaratan yang sesuai dengan ketentuan mengenai subyek pajak dalam Undang – Undang Pajak Penghasilan 1984 dan perubahannya.
- 2) Persyaratan Obyektif adalah persyaratan bagi subyek pajak yang menerima atau memperoleh penghasilan atau diwajibkan untuk melakukan pemotongan/ pemungutan sesuai dengan ketentuan Undang – Undang Pajak Penghasilan 1984 dan perubahannya.

e) Subyek Pajak

Menurut Hutagaol (2006: 16) Subyek pajak dibedakan menjadi 3 (tiga), yaitu :

- 1) Orang Pribadi dan warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan, menggantikan yang berhak.
- 2) Badan

Badan merupakan sekumpulan orang dan atau modal yang merupakan satu kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi (Hutagaol, 2006: 17) Perseroan terbatas, Perseroan komanditer, Perseroan lainnya, BUMN, BUMD dengan nama dan dalam bentuk apapun, Firma, Kongsy, Koperasi, Dana

Pensiun, Persekutuan, Perkumpulan , Yayasan , Organisasi massa, organisasi social politik, atau organisasi sejenis, Lembaga, Bentuk usaha tetap, Bentuk badan lainnya.

3) Bentuk usaha tetap

Bentuk usaha tetap adalah bentuk usaha yang dipergunakan oleh orang pribadi yang bertempat tinggal di Indonesia, orang pribadi yang berada di Indonesia tidak lebih dari 183 hari dalam jangka waktu dua belas bulan, dan badan yang tidak didirikan dan tidak bertempat kedudukan di Indonesia untuk menjalankan usaha atau melakukan kegiatan di Indonesia (Resmi,2014: 76).

f) Kewajiban Wajib Pajak

Menurut Mardiasmo (2011:56) Kewajiban wajib pajak dalam memenuhi kewajiban berbangsa dan bernegara dalam pemungutan pajak antara lain :

- 1) Mendaftarkan diridan meminta Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) apabila belum mempunyai NPWP.
- 2) Mengambil sendiri Blanko Surat Pemberitahuan (SPT) dan Blanko perpajakan lainnya di tempat yang ditentukan oleh DJP
- 3) Mengisi dengan lengkap, jelas dan benar serta menandatangani sendiri SPT dan kemudian mengembalikan SPT itu ke kantor inspeksi pajak yang dilengkapi dengan lampiran

- 4) Melakukan pelunasan dan melakukan pembayaran pajak yang ditentukan oleh Undang – Undang
- 5) Menghitung sendiri, menetapkan besarnya jumlah dan membayar pajak dalam tahun yang sedang berjalan, sesuai dengan pajak dari tahun terakhir atau sesuai dengan SKP yang dikeluarkan oleh DJP.
- 6) Menghitung dan menetapkan sendiri pajak yang terutang menurut cara yang telah ditentukan dalam peraturan perpajakan
- 7) Menyeleggarakan pembukuan dan pencatatan
- 8) Dalam hal terjadi pemeriksaan, wajib pajak memiliki kewajiban antara lain :
 - (a) Memperlihatkan dan/atau meminjamkan buku atau catatan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas Wajib Pajak atau Objek Pajak yang terutang.
 - (b) Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruang yang dipandang perlu dan member bantuan guna kelancaran pemeriksaan
 - (c) Memberikan keterangan yang diperlukan

g) Hak Wajib Pajak

Selain kewajiban yang harus dilaksanakan oleh wajib pajak. Wajib Pajak juga memiliki hak. Menurut Mardiasmo (2011:56) Hak Wajib Pajak antara lain :

- 1) Menerima tanda bukti pemasukan SPT

- 2) Mengajukan permohonan dan penundaan penyampaian SPT
- 3) Melakukan pembetulan sendiri SPT yang telah dimasukkan ke KPP
- 4) Mengajukan permohonan penundaan dan pengangsuran pembayaran pajak sesuai dengan kemampuannya
- 5) Mengajukan permohonan perhitungan atau pengembalian kelebihan pembayaran pajak serta berhak memperoleh kepastian terbitnya surat keputusan kelebihan pembayaran pajak dan surat keputusan pengembalian pembayaran pajak
- 6) Mendapatkan kepastian batas ketetapan pajak yang terutang, penerbitan pajak yang terutang, dan penerbitan Surat Pemberitahuan
- 7) Mengajukan permohonan pembetulan salah tulis atau kekeliruan yang terdapat dalam SKP dalam penerapan Peraturan Perundang – Undangan Perpajakan
- 8) Mengajukan surat keberatan atau mohon kepastian terbitnya surat keputusan atas surat keberatan
- 9) Mengajukan permohonan penghapusan atau pengurangan pengenaan sanksi perpajakan serta pembetulan ketetapan pajak yang terjadi kekeliruan
- 10) Memberikan kuasa khusus kepada orang yang dipercaya untuk kewajiban perpajakannya

h) Kuasa Wajib Pajak

Wajib Pajak yang tidak dapat atau tidak sempat melaksanakan sendiri hak dan kewajiban perpajakannya maka Wajib Pajak tersebut dapat meminta bantuan pihak lain yang memahami masalah perpajakan sebagai kuasanya . Kuasa adalah orang yang menerima kuasa khusus dari Wajib Pajak untuk menjalankan hak dan memenuhi kewajiban perpajakan tertentu dari Wajib pajak sesuai ketentuan peraturan perundang – undangan. Terdapat 2 (dua) kelompok yang dapat menjadi kuasa yaitu konsultan pajak dan bukan konsultan pajak. Bantuan yang diberikan berupa bantuan untuk melaksanakan kewajiban formal dan material serta perolehan hak dan kewajiban perpajakan Wajib Pajak yang telah ditentukan berdasarkan peraturan perundang – undangan (Pandiangan, 2014: 100).

Wajib Pajak dalam menunjuk seorang kuasa harus membuat Surat Kuasa Khusus untuk menjalankan hak dan memenuhi kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan. Syarat yang harus dipenuhi oleh seorang kuasa adalah sebagai berikut (Pandiangan, 2014, 100) :

- 1) Menguasai ketentuan peraturan perundang – undangan di bidang perpajakan.
- 2) Memiliki Surat Kuasa Khusus dari Wajib Pajak yang memberi kuasa
- 3) Memiliki NPWP
- 4) Telah menyampaikan SPT Tahunan PPh tahun pajak terakhir
- 5) Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan.

4. Pengetahuan Perpajakan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2011: 13770) pengetahuan adalah segala sesuatu yang diketahui atau segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan hal. Menurut Sutrisno Hadi dalam Idri (2015: 26) pengetahuan merupakan kumpulan dari pengalaman dan pengetahuan - pengetahuan dari sejumlah orang yang dipadukan secara harmonis dalam suatu bangunan yang teratur. Terdapat banyak jenis pengetahuan yang salah satunya adalah pengetahuan dalam bidang perpajakan. Menurut Prof. Dr. H Rochmat Soemitro dalam Sutedi (2013: 2) perpajakan adalah

“iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang – undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan merupakan sesuatu yang diketahui (informasi) dari suatu pengalaman dan pengetahuan dari sejumlah orang yang dapat digunakan sebagai dasar dalam bertindak maupun pengambilan keputusan dalam melaksanakan hak dan kewajiban dibidang perpajakan. Pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak dapat digunakan untuk memenuhi kewajiban dibidang perpajakan yang telah diatur dalam peraturan perpajakan. Salah satu dasar hukum yang dapat digunakan sebagai acuan tentang pelaksanaan perpajakan adalah Undang – Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP).

Undang – Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan merupakan bentuk dan tata cara hukum pajak formal. Secara garis besar Undang – Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan banyak membicarakan tentang hak dan kewajiban wajib pajak. Kewajiban wajib pajak seperti mendaftarkan diri untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), pembukuan, penyetoran pajak, melaporkan surat pemberitahuan (SPT), dan sanksi perpajakan (Murtopo, 2011: 2)

Undang – Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menjadi salah satu hal yang sangat penting bagi pelaksanaan hukum pajak di Indonesia. Wajib pajak yang mengetahui dan memahami tentang UU KUP akan mudah dalam melaksanakan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan (Murtopo, 2011: 2). Berikut merupakan beberapa hal yang dapat digunakan untuk mengukur pengetahuan perpajakan Wajib Pajak menurut Rahayu dalam Que (2013) :

- b) Pengetahuan akan ketentuan umum dan tata cara perpajakan
- c) Pengetahuan akan sistem pemungutan pajak
- d) Pengetahuan akan fungsi pajak

Pemerintah telah melakukan berbagai perubahan atas peraturan perpajakan di Indonesia. Hal ini dilakukan untuk menyempurnakan peraturan perpajakan yang telah ada guna meningkatkan penerimaan negara. Peraturan perpajakan yang sering mengalami perubahan membuat wajib pajak kesulitan dalam memahami peraturan tersebut. Pengetahuan perpajakan merupakan salah satu aspek yang

penting yang mempengaruhi sikap wajib pajak. Fallan dalam Rahayu (2010: 141), mengemukakan bahwa :

“Kualitas pengetahuan yang semakin baik akan memberikan sikap memenuhi kewajiban dengan benar melalui adanya sistem perpajakan suatu negara yang dianggap adil. Kesadaran wajib pajak akan meningkat bilamana dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. dengan meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap pemahaman dan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak”.

Sulitnya Wajib Pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang sering kali mengalami perubahan menyebabkan Wajib Pajak enggan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Menurut Rahayu (2010:155)

“sistem perpajakan *Self Assesment* mewajibkan Wajib Pajak untuk aktif dalam pemenuhan kewajiban perpajakan, di mana aturan/sistem yang berlaku bagi sebagian besar Wajib Pajak merupakan sesuatu yang rumit, dan tidak mudah dipahami. Upaya yang dilakukan adalah dengan mengalihkan kewajiban perpajakannya kepada praktisi pajak atau konsultan pajak dan kewajiban perpajakan wajib pajak dapat dikerjakan oleh konsultan pajak.

Upaya senada diungkapkan oleh Cheisviyanny (2014) Wajib Pajak akan bertanya kepada fiskus atau aparat pajak bahkan terdapat Wajib Pajak yang menggunakan jasa konsultan pajak untuk membantu dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan *Management Consultancies Association* (2010) mengemukakan bahwa konsultan memberikan pengetahuan khusus yang tidak dimiliki oleh klien yang dapat digunakan untuk membantu dalam membuat keputusan yang lebih baik bagi perusahaannya. Selain itu,

berdasarkan penelitian Belkhodja (2012) mengemukakan bahwa keberadaan konsultan sangat memberikan manfaat positif serta pengetahuan bagi klien.

5. Persepsi Pelayanan Fiskus

Persepsi adalah tanggapan atau penerimaan langsung dari suatu atau merupakan proses seseorang mengetahui beberapa hal dari panca indra (Poerwadarminta, 2003: 880). Schiffman dan Kanuk (2004) dalam Suryani (2008:97) 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 (2013: 243) yaitu melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam suatu bidang.

Kotler dalam Sirajuddin (2012: 12) Pelayanan adalah kegiatan yang menguntungkan dalam setiap kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pengertian pelayanan public menurut Sirajuddin (2012:13) adalah seperangkat norma hukum tentang pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara yang dituangkan baik secara tertulis maupun tidak tertulis, yang mengikat pemerintah sebagai pemberi pelayanan public dan warga negara sebagai penerima layanan publik.

Menurut Rahayu (2010: 134) Pelayanan pajak adalah produk pelayanan dari instansi pemerintah yang khusus berwenang mengurus masalah pajak yaitu

Direktorat Jenderal Pajak. Dapat disimpulkan pelayanan Fiskus adalah suatu cara yang digunakan oleh Fiskus untuk membantu wajib pajak dalam menciptakan kepuasan serta keberhasilan wajib pajak yang dapat mendorong kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perpajakan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan dan memuaskan maka akan memberikan dampak positif bagi masyarakat yaitu (Sedarmayanti, 2013: 245) :

- 1) Masyarakat akan menghargai dan bangga terhadap korps pegawai
- 2) Masyarakat patuh terhadap aturan pelayanan
- 3) Menggairahkan usaha dalam masyarakat
- 4) Menimbulkan peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat.

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. 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:

- 1) Bersikap hormat dan rendah hati terhadap tamu
- 2) Petugas selalu berpakaian rapi dan bersepatu
- 3) Selalu bersikap ramah, memberikan 3 S (senyum, sapa, dan salam)

- 4) Mengenakan kartu identitas pegawai di dada
- 5) Menyapa tamu yang datang dengan menanyakan (misalnya "selamat pagi /siang /sore, apa yang dapat kami bantu Pak / Bu ?")
- 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) Apabila masih terdapat layanan yang perlu dilakukan konfirmasi sehingga Wajib Pajak tidak menunggu terlalulama, petugas dapat meminta nomor telepon tamu untuk dapat dihubungi kembali
- 8) Tidak mengobrol atau bercanda berlebihan dengan sesama petugas, atau Wajib Pajak yang dilayani pada saat memberikan pelayanan
- 9) Menata waktu konsultasi dengan efektif dan efisien
- 10) Menyerahkan dokumen /tanda terima kepada Wajib Pajak dengan cara yang sopan.

Persepsi Wajib Pajak atas pelayanan fiskus dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan. Terdapat beberapa indikator untuk melihat kualitas pelayanan yang diberikan menurut Fitzsimmons dalam Sedarmayanti (2013:254) terdapat 9 indikator, yaitu :

- 1) *Tangibles* (Terjemah)

Berkaitan dengan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.

- 2) *Responsiveness* (pertanggungan jawaban)

Yaitu kemampuan unit pelayanan menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat

- 3) *Competence* (kompeten)

Aparatur harus memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik

- 4) *Courtesy* (Sopan)

Perilaku ramah, bersahabat dan tanggap keinginan konsumen.

- 5) *Credibility* (jujur)

Pelayanan harus dilakukan dengan jujur untuk menarik kepercayaan masyarakat

6) *Security* (aman)

Jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko

7) *Access* (Kemudahan)

Kemudahan digunakan untuk mengadakan kontak dan pendekatan

8) *Communication* (Komunikasi)

Kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.

6. Sanksi Perpajakan

Dalam rangka agar masyarakat, Wajib Pajak, maupun Aparatur Pajak mematuhi kewajiban – kewajiban, Sekaligus sebagai perwujudan unsure pajak dapat dipaksakan hal ini dituangkan dalam sanksi perpajakan. Menurut Resmi (2008:71) Sanksi perpajakan diterapkan apabila terjadi suatu pelanggaran terhadap peraturan perpajakan yang berlaku. Pelanggaran terhadap peraturan perpajakan tersebut harus diberikan hukuman sesuai dengan yang telah ditentukan dalam peraturan perpajakan. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan perundang undangan perpajakan (norma perpajakan akan dituruti/ ditaati/ dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo,

2011:59). Peraturan yang mengatur tentang Sanksi Perpajakan terdapat pada Undang – undang no 16 tahun 2009 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa sanksi perpajakan merupakan suatu alat pencegah yang terdapat dalam ketentuan perundang undangan yang berlaku jika wajib pajak melakukan suatu pelanggaran norma perpajakan.

Sanksi perpajakan dibedakan menjadi 2 (Dua), yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi merupakan sanksi atas pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak dimana wajib pajak harus melakukan pembayaran kerugian kepada negara. Sanksi Pidana Merupakan hukuman yang diberikan kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran dalam bentuk siksaan atau penderitaan (Mardiasmo,2011:59). Sanksi Administrasi dibedakan menjadi 3 macam yaitu : Denda, Bunga, dan Kenaikan. Serta Sanksi Pidana dibedakan menjadi 3 macam yaitu denda pidana, kurungan, dan Penjara dan lebih jelasnya dijelaskan dalam lampiran 1.

- a) Denda Pidana merupakan pidana yang dikenakan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran maupun bersifat kejahatan. Pidana ini dapat dikenakan terhadap wajib pajak, pejabat pajak atau pihak ketiga
- b) Kurungan merupakan pidana yang dikenakan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran dapat ditujukan kepada wajib pajak dan pihak ketiga
- c) Penjara merupakan merupakan pidana yang diancamkan terhadap kejahatan ditujukan kepada wajib pajak dan pejabat.

Sanksi perpajakan merupakan salah satu alat yang digunakan sebagai alat yang ampuh yang digunakan untuk memaksa Wajib Pajak taat dan patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Wajib pajak yang kurang melakukan kesalahan dalam perpajakannya akan dikenai sanksi sesuai dengan peraturan yang ada. Menurut Knight (2013) Wajib Pajak yang tidak memiliki pemahaman terhadap peraturan perpajakan akan kesulitan dalam melakukan pelaporan pajak terutangnya. Jika pelaporan pajak tidak dilakukan dengan benar maka akan dikenakan hukuman, dalam hal ini, Wajib Pajak dapat menggunakan penasehat pajak atau konsultan pajak untuk melindunginya dari hukuman perpajakan.

7. Motivasi Wajib Pajak

Menurut Harold Knootz dalam Hasibuan (2014:95), motivasi mengacu pada dorongan dan usaha memuaskan kebutuhan atau suatu tujuan. Motivasi dapat diartikan sebagai daya dorong yang muncul dari seseorang yang akan mempengaruhi proses pengambilan keputusan dalam melakukan pembelian barang atau jasa (Sumarwan, 2014: 11). Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa motivasi wajib pajak adalah suatu dorongan atau penggerak wajib pajak untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Motivasi muncul karena adanya kebutuhan yang dirasakan oleh konsumen dan kebutuhan muncul karena konsumen merasakan ketidaknyamanan (*State of tension*) antara yang seharusnya dirasakan dan yang sesungguhnya dirasakan. Kebutuhan tersebut mendorong seseorang untuk melakukan tindakan memenuhi kebutuhan tersebut.

Kebutuhan yang dirasakan konsumen bisa muncul oleh dari apa yang dirasakan dengan apa yang seharusnya dirasakan oleh seseorang. Hal tersebut yang menyebabkan kebutuhan. Kebutuhan akan menyebabkan tekanan (*tension*) kepada seseorang, sehingga muncul dorongan untuk melakukan suatu tindakan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhannya (Sumarwan, 2014: 24).

Menurut Malone dalam Uno (2011: 66), motivasi dilihat dari bentuknya dibedakan menjadi 2 (dua), yaitu :

1. Motivasi Intrinsik

Yaitu motivasi yang sudah ada dalam diri individu sendiri

2. Motivasi ekstrinsik

Yaitu motivasi yang timbul karena adanya rangsangan dari luar individu.

Selain bentuk motivasi, terdapat jenis Motivasi yaitu menurut Hasibuan (2014: 99) dibedakan menjadi 2 (dua), yaitu :

1. Motivasi positif

Motivasi dengan memberikan hadiah kepada mereka yang berprestasi baik.

2. Motivasi negatif

Motivasi dengan memberikan hukuman kepada mereka yang memiliki prestasi rendah.

C. Hubungan antar variabel

- 1. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak**

Menurut Sutrisno Hadi dalam Idri (2015: 26) pengetahuan merupakan kumpulan dari pengalaman dan pengetahuan - pengetahuan dari sejumlah orang yang dipadukan secara harmonis dalam suatu bangunan yang teratur. Menurut Prof. Dr. H Rochmat Soemitro dalam Sutedi (2013: 2) perpajakan adalah

“iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang – undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan adalah sesuatu yang diketahui (informasi) dari suatu pengalaman dan pengetahuan dari sejumlah orang yang dapat digunakan sebagai dasar dalam bertindak maupun pengambilan keputusan dalam melaksanakan hak dan kewajiban dibidang perpajakan.

Peraturan perpajakan yang sering mengalami perubahan menyebabkan wajib pajak kesulitan dalam memahaminya. Hal tersebut menyebabkan Wajib Pajak kesulitan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Apabila Wajib Pajak tidak dapat atau tidak sempat melaksanakan sendiri mengenai perolehan hak dan kewajiban perpajakan maka wajib pajak dapat meminta bantuan pihak lain yang memahami masalah perpajakan. Wajib Pajak dapat meminta bantuan kepada konsultan pajak untuk menjadi kuasanya. (Pandiangan, 2014: 100).

Menurut Rahayu (2013: 155) Salah satu upaya yang dilakukan jika wajib pajak mengalami kesulitan dalam memahami sistem perpajakan adalah dengan mengalihkan kewajiban perpajakannya kepada praktisi pajak atau konsultan

pajak dan kewajiban perpajakan wajib pajak dapat dikerjakan oleh konsultan pajak Hal yang serupa juga diungkapkan oleh Cheisviyanny (2014) bahwa upaya yang dapat dilakukan oleh Wajib Pajak adalah bertanya kepada fiskus atau aparat pajak bahkan terdapat Wajib Pajak yang menggunakan jasa konsultan pajak untuk membantu dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan *Management Consultancies Association* (2010) mengemukakan bahwa konsultan memberikan pengetahuan khusus yang tidak dimiliki oleh klien yang dapat digunakan untuk membantu dalam membuat keputusan yang lebih baik bagi perusahaannya. Selain itu, berdasarkan penelitian Belkhodja (2012) mengemukakan bahwa keberadaan konsultan sangat memberikan manfaat positif serta pengetahuan bagi klien. Penelitian yang dilakukan oleh Prima (2016) mengatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak oleh wajib pajak badan di Kota Yogyakarta. Dapat disimpulkan bahwa pengetahuan pajak yang dimiliki oleh wajib pajak berpengaruh terhadap Minat menggunakan jasa konsultan pajak oleh wajib pajak.

2. Pengaruh Persepsi Pelayanan Fiskus Terhadap Minat Menggunakan jasa Konsultan

Menurut Rahayu (2010: 134) Pelayanan pajak adalah produk pelayanan dari instansi pemerintah yang khusus berwenang mengurus masalah pajak yaitu Direktorat Jenderal Pajak. Dapat disimpulkan pelayanan Fiskus adalah

sesuatu yang digunakan oleh Fiskus untuk membantu wajib pajak dalam menciptakan kepuasan serta keberhasilan wajib pajak yang dapat mendorong kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perpajakan. Pelayanan aparat pajak yang kurang berkenan bagi wajib pajak membuat wajib pajak lebih memilih untuk beralih kepada konsultan pajak (Hartanto, 2013).

Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Prima (2016) menjelaskan bahwa pelayanan aparat pajak berpengaruh positif terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak. Dimana peningkatan pelayanan Aparat Pajak maka akan meningkatkan minat Wajib Pajak menggunakan Jasa Konsultan Pajak.

3. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Minat Menggunakan jasa Konsultan Pajak

Menurut Mardiasmo (2011: 59) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan perundang – undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ ditaati/ dipatuhi. Sanksi perpajakan merupakan alat yang digunakan untuk membuat Wajib Pajak patuh dan memenuhi kewajiban perpajakannya. Sanksi perpajakan yang tinggi menyebabkan Wajib Pajak sebisa mungkin menghindari sanksi tersebut Wajib Pajak berusaha mengatur dan merencanakan perpajakannya dengan menggunakan jasa konsultan pajak (Que, 2013). Menurut Knight (2013) salah satu cara yang digunakan untuk meminimalkan resiko terkena pinalti adalah dengan memilih professional pajak

atau konsultan pajak yang kompeten dengan keahlian cukup serta independen. Dapat disimpulkan bahwa untuk menghindari sanksi perpajakan wajib pajak dapat menggunakan jasa konsultan pajak.

Perdasarkan penelitian penelitian Prima (2016), Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan jasa konsultan, semakin berat sanksi perpajakan yang akan diterima maka akan meningkatkan minat penggunaan jasa konsultan pajak oleh wajib pajak badan.

4. Pengaruh Motivasi Wajib Pajak Terhadap Minat Menggunakan jasa Konsultan Pajak

Menurut Harold Knootz dalam Hasibuan (2014:95), motivasi mengacu pada dorongan dan usaha memuaskan kebutuhan atau suatu tujuan. Motivasi muncul karena adanya kebutuhan yang dirasakan oleh konsumen dan kebutuhan muncul karena konsumen merasakan ketidaknyamanan (*State of tension*) antara yang seharusnya dirasakan dan yang sesungguhnya dirasakan. Motivasi dapat muncul dari dalam diri maupun dari luar. Malone dalam Uno (2011: 66) membedakan motivasi menjadi 2 (dua), yaitu motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik.

Wajib Pajak menggunakan jasa konsultan pajak karena terdapat motivasi yang menjadi penyebabnya. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Manoppo (2016) menyatakan bahwa Motivasi konsumen berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan jasa TIKI cabang megamas Manado

5. Pengaruh secara simultan pengetahuan perpajakan, persepsi pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan motivasi Wajib Pajak terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak.

Perubahan sistem perpajakan menjadi *self assessment system* ditambah dengan sering terjadinya perubahan peraturan perpajakan menyebabkan Wajib Pajak mengalami kesulitan dalam memahami hal tersebut. Hal ini akan menghambat Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Menurut Pandiangan (2014:244) apabila Wajib Pajak tidak melaksanakan kewajiban perpajakan maka terdapat sanksi di dalamnya. Hal ini menyebabkan Wajib pajak memilih untuk menggunakan bantuan dari pihak lain seperti konsultan pajak.

Wajib Pajak yang tidak dapat atau tidak sempat melaksanakan sendiri secara langsung hak dan kewajiban perpajakan maka, Wajib Pajak dapat menggunakan atau meminta bantuan kepada pihak lain yang memahami masalah perpajakan sebagai kuasanya. Kuasa adalah orang yang menerima kuasa khusus dari Wajib Pajak untuk menjalankan hak dan memenuhi kewajiban perpajakan tertentu dari Wajib Pajak. Pihak yang dapat menjadi kuasa Wajib Pajak adalah Konsultan Pajak (Pandiangan, 2014: 100).

D. Model Model Konsep dan Hipotesis

1. Model Konsep

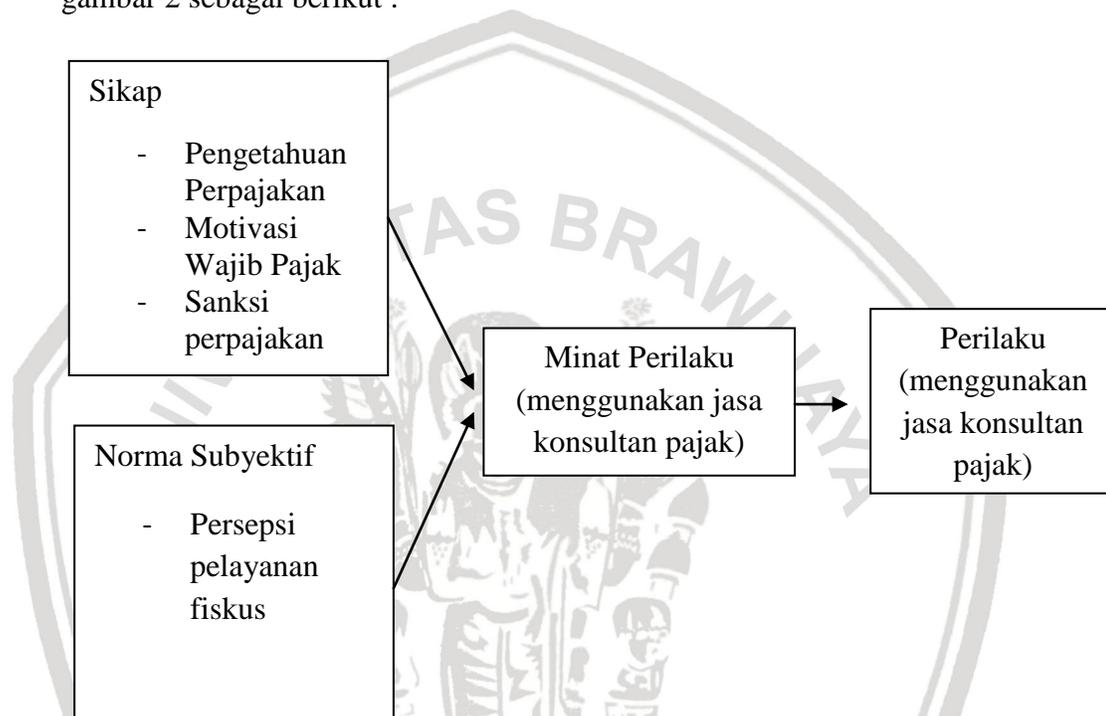
Model Konsep merupakan kerangka berfikir dalam menentukan faktor yang penting dan mendasar sebagai awal pemahaman berfikir peneliti untuk

melakukan penelitian. Model konsep berusaha menjelaskan variabel apa yang akan diteliti. Minat perilaku merupakan fungsi dari sikap dan norma subyektif. Minat menggunakan jasa konsultan pajak merupakan keinginan seseorang untuk menggunakan jasa konsultan pajak. dalam penelitian ini berusaha menjelaskan pengaruh pengetahuan perpajakan, persepsi pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan motivasi Wajib Pajak terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak. Pengetahuan perpajakan yang rendah wajib pajak akan kesulitan dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan wajib pajak dapat menggunakan jasa konsultan pajak untuk membantu dalam melaksanakan kewajibannya (2014:100).

Persepsi pelayanan fiskus merupakan tanggapan atas pemberian layanan yang diberikan oleh aparatur perpajakan. Pelayanan fiskus merupakan suatu cara yang digunakan oleh fiskus untuk membantu wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. menurut penelitian yang dilakukan oleh Prima (2016) pelayanan aparatur pajak yang baik akan meningkatkan minat penggunaan jasa konsultan pajak. Sanksi Perpajakan digunakan untuk membuat Wajib Pajak patuh. Sanksi perpajakan yang tinggi menyebabkan wajib pajak takut dan berusaha menghindari dengan cara mengatur dan merencanakan perpajakannya dengan menggunakan bantuan jasa konsultan pajak (Que,2013). Motivasi Wajib Pajak merupakan dorongan yang menyebabkan Wajib Pajak melakukan sesuatu.

Dalam hal ini teori tindakan beralasan dapat digunakan untuk menjelaskan tentang minat menggunakan jasa konsultan pajak. Sesuatu yang di percaya berguna atau tidak berguna, dirasa positif atau negatif, serta pandangan

terhadap kepercayaan orang lain jika Wajib Pajak menggunakan jasa konsultan pajak dapat digunakan untuk melihat bagaimana pengaruh pengetahuan, persepsi pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan sanksi perpajakan terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak. Model konsep penelitian dapat dilihat pada gambar 2 sebagai berikut :

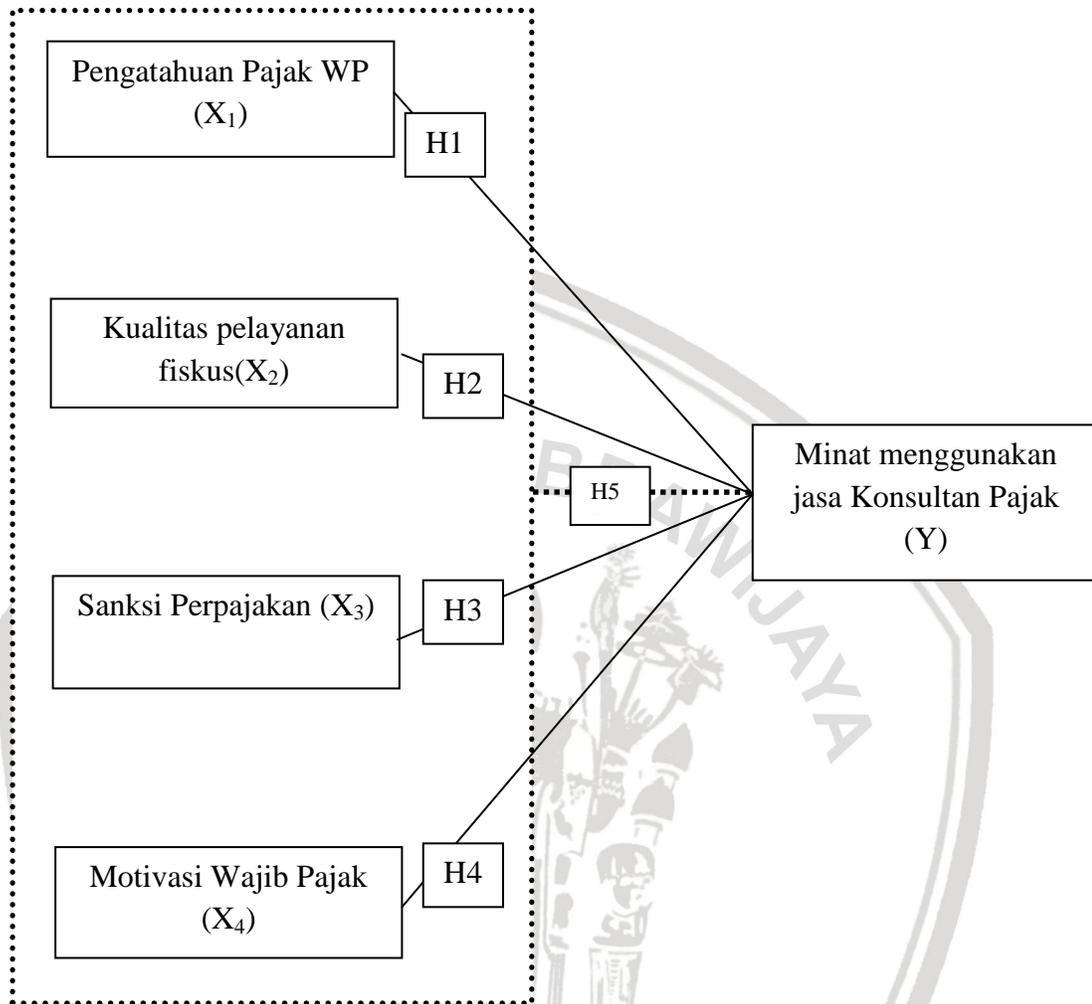


Gambar 2 Model Konsep

Sumber : Data Diolah Peneliti, 2018

2. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono, 2017: 64). Bentuk hipotesis yang digunakan adalah hipotesis asosiatif yaitu menyatakan hubungan 2 (dua) variabel atau lebih. Berikut model hipotesis dalam penelitian ini :



Gambar 3 Model Hipotesis

Sumber : Data Diolah Penelii, 2018

Keterangan : ————— : Parsial
 - - - - - : Simultan

Keterangan Hipotesis :

Ha₁ : Secara parsial Pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap

- minat menggunakan jasa konsultan pajak oleh wajib pajak badan.
- H₀₁ : Secara parsial Pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak oleh wajib pajak badan
- Ha₂ : Secara Parsial Persepsi Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak oleh wajib pajak badan.
- H₀₂ : Secara Parsial Persepsi Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak oleh wajib pajak badan.
- Ha₃ : Secara Parsial Sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak oleh wajib pajak badan .
- H₀₃ : Secara Parisial Sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak oleh wajib pajak badan .
- Ha₄ : Secara Parsial Motivasi wajib pajak berpengaruh Signifikan terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak oleh wajib pajak badan.
- H₀₄ : Secara Parsial Motivasi wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak oleh wajib pajak badan
- Ha₅ : Secara simultan Pengetahuan perpajakan, persepsi pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan motivasi wajib pajak berpengaruh signifikan

H₀₅ : terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak

Secara simultan Pengetahuan perpajakan, persepsi pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan motivasi wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Pengetahuan perpajakan, persepsi pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan motivasi Wajib Pajak terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak. Sesuai dengan tujuan dari penelitian ini, maka jenis penelitian ini merupakan penelitian eksplanasi. Penelitian eksplanasi dimaksudkan untuk menjelaskan hubungan antar satu variabel dengan variabel lainnya. dalam penelitian eksplanasi menggunakan hipotesis (Bungin, 2013: 51). Berdasarkan pendekatan, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu penelitian yang lebih menitikberatkan kepada kedalaman data, artinya penelitian ini lebih mementingkan untuk dapat merekam data sebanyak – banyaknya dari populasi yang luas (Bungin, 2013: 29).

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat atau lokasi dimana penelitian tersebut dilakukan. Penelitian ini akan dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jl. Merdeka Utara No 3 , Kiduldalem, Klojen, Kota Malang Jawa Timur. Pemilihan lokasi di KPP Pratama Malang Selatan ini karena beberapa pertimbangan diantaranya :

1. KPP Pratama Malang Selatan memiliki wilayah kerja yang cukup luas yaitu meliputi tiga kecamatan yang ada di Malang yaitu Kecamatan Klojen, Kecamatan Sukun, dan Kecamatan Kedungkandang.
2. Penelitian dilakukan di KPP Pratama Malang selatan karena jumlah Wajib Pajak Badan yang terdaftar yang mengalami peningkatan setiap tahunnya. Hal ini menunjukkan bahwa semakin banyak Badan yang berdiri di wilayah kerja KPP Malang Selatan. Tahun 2014 jumlah Wajib Pajak Badan sebanyak 6.451 mengalami peningkatan pada tahun 2015 menjadi 6.887 Wajib Pajak Badan serta mengalami peningkatan lagi pada tahun 2016 menjadi sebanyak 7.385 Wajib Pajak Badan.

C. Variabel Penelitian

Karlinger (1973) dalam Sugiyono (2017:38) menyatakan bahwa variabel adalah konstruk (*Constructs*) atau sifat yang akan dipelajari, selain itu variabel dapat dikatakan sebagai suatu sifat yang diambil dari suatu nilai yang berbeda. Variabel penelitian adalah suatu sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan hubungan antara variabel dengan variabel lainnya. Variabel dapat dibedakan menjadi 2 (dua), yaitu :

a) Variabel Independen

Dalam bahasa Indonesia sering disebut variabel bebas yaitu variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab atas timbulnya variabel dependen

(Variabel Terikat). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah Pengetahuan Perpajakan WP (X_1), Persepsi atas Pelayanan Fiskus (X_2), Sanksi Perpajakan (X_3), dan Motivasi Wajib Pajak (X_4)

b) Variabel Dependen

Dalam bahasa Indonesia disebut variabel terikat yang merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat. Variabel Dependen dalam penelitian ini adalah Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak (Y)

D. Definisi Operasional Variabel

a) Pengetahuan Perpajakan

Menurut Sutrisno Hadi dalam Idri (2015: 26) pengetahuan merupakan kumpulan dari pengalaman dan pengetahuan - pengetahuan dari sejumlah orang yang dipadukan secara harmonis dalam suatu bangunan yang teratur. Tanpa adanya pengetahuan perpajakan wajib pajak akan kesulitan dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Fallan dalam Rahayu (2010: 141) mengemukakan bahwa kualitas pengetahuan perpajakan yang baik akan memberikan sikap memenuhi kewajiban perpajakan dengan benar. Kewajiban perpajakan banyak tertuang dalam Undang – undang ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Wajib pajak yang mengetahui dan memahami tentang UU KUP akan mudah dalam melaksanakan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan (Murtopo, 2011: 2). Berikut merupakan beberapa hal yang dapat digunakan untuk mengukur pengetahuan perpajakan Wajib Pajak menurut Rahayu dalam Que (2013) :

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

b) Persepsi Pelayanan Fiskus

Pelayanan Pajak merupakan produk pelayanan dari instansi pemerintah yang khusus berwenang mengurus masalah pajak (Rahayu, 2010: 134). Persepsi atas pelayanan aparatur pajak adalah anggapan wajib pajak terhadap cara yang digunakan aparatur pajak untuk membantu wajib pajak dalam menciptakan kepuasan. 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. Persepsi Wajib Pajak atas pelayanan fiskus dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan. Terdapat beberapa indikator untuk melihat kualitas pelayanan yang diberikan menurut Fitzsimmons dalam Sedarmayanti (2013:254) terdapat 8 (delapan) indikator, yaitu *Tangibles* (Terjemah), *Responsiveness* (pertanggungjawaban), *Competence* (kompeten), *Courtesy* (Sopan), *Credibility* (jujur), *Security* (aman), *Access* (Kemudahan), *Communication* (Komunikasi),

c) Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan perundang undangan perpajakan (norma perpajakan akan dituruti/ ditaati/ dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan Mardiasmo (2011:59). Dengan adanya sanksi pajak yang tinggi dapat menyebabkan wajib pajak semakin patuh, karena merasa takut terhadap sanksi tersebut.

Sanksi perpajakan dibedakan menjadi 2 (Dua), yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi merupakan sanksi atas pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak dimana wajib pajak harus melakukan pembayaran kerugian kepada negara. Sanksi Pidana Merupakan hukuman yang diberikan kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran dalam bentuk siksaan atau penderitaan (Mardiasmo,2011:59).

d) Motivasi Wajib Pajak

Motivasi dapat diartikan sebagai daya dorong yang muncul dari seseorang yang akan mempengaruhi proses pengambilan keputusan dalam melakukan pembelian barang atau jasa (Sumarwan: 2014, 11). Motivasi muncul karena adanya kebutuhan yang dirasakan oleh konsumen. Kebutuhan yang dirasakan seseorang bisa muncul dari apa yang dirasakan dengan apa yang seharusnya dirasakan oleh seseorang. Hal tersebut yang menyebabkan kebutuhan. Kebutuhan akan menyebabkan tekanan (*tension*) kepada seseorang, sehingga muncul dorongan untuk melakukan suatu tindakan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhannya (Sumarwan, 2014: 24). Menurut

Malone dalam Uno (2011: 66) motivasi seseorang dapat dilihat dari bentuknya yaitu :

1) Motivasi Intrinsik

Yaitu motivasi yang sudah ada dalam diri individu sendiri

2) Motivasi ekstrinsik

Yaitu motivasi yang timbul karena adanya rangsangan dari luar individu.

e) Minat menggunakan jasa konsultan pajak

Minat adalah kesukaan (kecenderungan hati) kepada sesuatu, perhatian, keinginan (Poerwadarminta, 2003: 768). Sedangkan menurut Hurlock (1995:144) Minat merupakan sumber motivasi yang mendorong orang untuk melakukan apa yang mereka inginkan bila mereka bebas memilih. Minat perilaku adalah keinginan seseorang untuk melakukan perilaku. Berdasarkan Teori tindakan beralasan (*Theory reasoned action*) minat dipengaruhi oleh sikap dan norma subyektif. Sikap (*attitude*) adalah evaluasi kepercayaan atau perasaan positif atau negatif jika harus melakukan perilaku tertentu. Norma subyektif (*Subjective norms*) adalah persepsi atau pandangan seseorang terhadap kepercayaan orang lain yang akan mempengaruhi minat untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku.

Konsultan Pajak adalah setiap orang yang dalam lingkungan pekerjaannya secara bebas memberikan jasa professional kepada wajib pajak dalam melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai

dengan peraturan perundang – undangan perpajakan yang berlaku (Diana, 2009: 103). Secara umum jasa yang ditawarkan oleh konsultan pajak antara lain adalah Jasa konsultasi, Jasa Perencanaan Pajak, Jasa Pengisian SPT Tahunan, Jasa Pengisian SPT Perpajakan, Jasa Asistensi Pemeriksaan Pajak, Jasa Penanganan Kasus Perpajakan, Jasa *Review* Perpajakan. Untuk mengukur minat menggunakan jasa konsultan digunakan Teori tindakan beralasan yang dikombinasi dengan jasa yang ada di konsultan pajak.

Tabel 1 Definisi Operasional

No	Variabel	Indikator	Item	Sumber
1	Pengetahuan Perpajakan (X ₁)	Pengetahuan tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib pajak mengetahui cara mendapatkan NPWP 2. Wajib pajak mengetahui cara pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) 3. Wajib pajak mengetahui kewajiban perpajakan 	Que, 2013
		Pengetahuan tentang sistem pemungutan pajak di Indonesia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib pajak mengetahui cara menghitung pajaknya sendiri 2. Wajib pajak mengetahui dimana harus menyetor/membayar pajak terutangnya 3. Wajib pajak mengetahui batas pelaporan pajak terutangnya 	
		Wajib pajak mengetahui fungsi pajak terutang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib pajak mengetahui pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran rutin negara 2. Wajib pajak mengetahui pajak sebagai alat melaksanakan kebijakan pemerintah 	
2	Persepsi pelayanan fiskus	<i>Tangibles</i>	Fasilitas sudah tersedia dengan lengkap di KPP Pratama Malang Selatan (Ruang tunggu, toilet, tempat	Sedarmayanti, 2013:

			parkir, AC, dll)	254
		<i>Responsiveness</i>	Fiskus memberikan layanan informasi dan penyelesaian perpajakan dengan tepat	
		<i>Competence</i>	Fiskus memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam bidang perpajakan	
		<i>Courtesy</i>	Fiskus melayani wajib pajak dengan ramah dan sopan	
		<i>Credibility</i>	Fiskus memberikan layanan selama jam kerja	
		<i>Security</i>	Fiskus memberikan keamanan data wajib pajak	
		<i>Access</i>	Wajib pajak mudah dalam mendapatkan informasi perpajakan dari fiskus	
		<i>Communication</i>	Fiskus memberikan pelayanan yang tanggap	
3	Sanksi Perpajakan	Sanksi Administrasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bunga sebesar 2% perbulan jika terlambat membayar pajak 2. Bunga sebesar 2% perbulan sudah wajar 3. Sanksi keterlambatan pelaporan SPT masa dan tahunan badan sudah sesuai 	Mardiasmo, 2011: 59
		Sanksi Pidana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sanksi yang diberikan kepada yang melakukan penghindaran pajak 2. Sanksi pidana dianggap sebagai sesuatu yang menakutkan 3. Sanksi pidana yang dikenakan kepada pelanggar cukup berat 	
4	Motivasi Wajib Pajak	Motivasi Intrinsik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib pajak ingin menggunakan jasa konsultan pajak karena kebutuhan dari usaha wajib pajak 2. Wajib pajak ingin menggunakan jasa konsultan pajak hanya jika memiliki 	Uno, 2011 : 66

			<p>permasalahan dalam bidang perpajakan</p> <p>3. Wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak untuk meminimalkan jumlah pajak yang jumlah pajak yang harus dibayar</p>	
		Motivasi Ekstrinsik	<p>1. Wajib pajak ingin menggunakan jasa konsultan pajak karena anjuran dari teman, saudara, media, maupun masyarakat sekitar</p> <p>2. Wajib pajak menggunakan jasa konsultan karena agar memperoleh predikat wajib pajak patuh</p>	
5	Minat menggunakan jasa konsultan pajak	Sikap	<p>1. Wajib pajak berminat menggunakan jasa konsultan pajak</p> <p>2. Wajib pajak percaya dengan menggunakan jasa konsultan pajak akan terbantu dalam manajemen perpajakan</p> <p>3. Wajib pajak percaya dengan menggunakan jasa konsultan pajak akan terbantu dalam menghadapi pemeriksaan pajak</p> <p>4. Wajib pajak percaya dengan menggunakan jasa konsultan pajak akan terbantu dalam memenuhi kewajiban perpajakan</p>	Jogiyan to, 2007: 69
		Norma – norma subyektif	<p>5. Wajib Pajak terdorong untuk menggunakan jasa konsultan pajak karena banyak pihak lain menggunakannya</p>	

E. Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan untuk mengukur panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur. Alat ukur tersebut digunakan untuk menghasilkan data kuantitatif (Sugiyono, 2017: 92). Skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan Skala Likert, yaitu Skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2017: 93). Dalam skala likert setiap item instrumen memiliki gradasi dari sangat positif hingga negatif. dapat berupa kata-kata sebagai berikut :

1. Sangat Setuju
2. Setuju
3. Tidak Setuju
4. Sangat Tidak Setuju

Atas Jawaban tersebut maka akan diberi Skor, karena digunakan untuk keperluan analisis Kuantitatif. Yaitu :

- | | |
|------------------------------|---|
| 1. Sangat Setuju (SS) | 4 |
| 2. Setuju (S) | 3 |
| 3. Tidak Setuju (TS) | 2 |
| 4. Sangat Tidak Setuju (STS) | 1 |

Skala likert digunakan karena lebih mudah dibuat dan diterapkan, terdapat kebebasan dalam pembuatan pernyataan selama masih dalam konteks indicator. Skala likert yang digunakan adalah menggunakan 4 (empat) alternatif jawaban dianggap

paling tepat. Karena jika menggunakan 5 (lima) alternatif jawaban membuat hasil menjadi rancu. Sebagian besar responden akan menjawab netral. Dengan demikian akan sulit dalam penarikan kesimpulan dan hasil penelitian menjadi kurang akurat (Sarjono, 2011: 7)

F. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas Obyek/Subyek yang mempunyai kualitas atau karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017: 80). Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa populasi adalah seluruh obyek/subyek yang memiliki karakteristik tertentu yang akan diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Badan yang terdaftar di KPP Pratama Malang yang tidak menggunakan jasa konsultan pajak .

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apabila ukuran populasi besar maka pengambilan sampel dapat mewakili dari proses tersebut (Sugiyono, 2017: 81). Sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil dengan cara – cara tertentu, memiliki karakteristik tertentu yang dianggap dapat mewakili populasi yang ada. Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil dengan cara tertentu yang akan mewakili seluruh populasi. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah Wajib Pajak Badan yang tidak

menggunakan jasa konsultan pajak. Angket yang akan dijadikan sampel adalah angket yang telah kembali kepada peneliti dan di isi dengan benar dan lengkap oleh responden.

Penentuan jumlah sampel sendiri, peneliti merujuk pada Roscoe (1982:253) dalam Sugiyono (2017:90) menyatakan bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi ganda misalnya) maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Jumlah sampel minimal dalam penelitian yang diambil dalam penelitian ini adalah 50 sampel. Hal ini dikarenakan jumlah variabel dalam penelitian ini sebanyak 5 variabel yang terdiri dari 4 variabel independen dan 1 variabel dependen. Namun untuk tujuan antisipasi dari ketidakvalidan dan ketidakandalan analisis data maka jumlah sampel ditingkatkan menjadi sebanyak 150 sampel.

G. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel adalah *Nonprobability Sampling* lebih tepatnya menggunakan *Sampling Insidental*. *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: 84-85). Populasi yang besar dirasa cocok menggunakan teknik ini karena lebih efektif dan lebih mudah dalam memperoleh data. Orang/Wajib Pajak yang masuk dalam

kategori sampel yang ditemui peneliti di KPP Pratama Malang Selatan pada saat saat pengambilan data akan menjadi responden dalam penelitian ini.

H. Jenis Data

Menurut Agung (2012: 58) Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan sifatnya dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu :

- 1) Data Kualitatif, yaitu data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, atau tidak berbentuk angka.
- 2) Data kuantitatif, yaitu seluruh informasi yang dikumpulkan dari lapangan yang dinyatakan dalam bentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan.

Berdasarkan sifatnya data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif berupa data interval, yaitu data yang berasal dari obyek atau kategori yang diurutkan berdasarkan suatu atribut dengan jarak sama tetapi tidak memiliki titik nol (Agung, 2012: 60).

Berdasarkan waktu pengumpulannya penelitian ini menggunakan data *Cross Section* yaitu data yang dikumpulkan dalam satu periode tertentu pada beberapa obyek dengan tujuan menggambarkan keadaan. Data *Cross Section* digunakan dalam penelitian ini karena penelitian ini dilakukan pada satu periode saja. Dalam penelitian ini menggunakan data primer. Data primer adalah data yang diambil dari sumber data primer atau sumber pertama di lapangan yaitu responden secara langsung.

I. Sumber Data

Menurut Bungin (2001: 129) terdapat 2 (dua) jenis sumber data, yaitu :

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data pertama di mana sebuah data dihasilkan.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data kedua sesudah data primer.

Sumber data dalam penelitian ini adalah berasal dari data Primer yaitu berasal dari jawaban pada pernyataan yang terdapat dalam angket yang di isi oleh responden

J. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan angket. Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Angket cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas (Sugiyono,2017: 142) sehingga dapat digunakan dalam penelitian ini karena populasinya tersebar di berbagai daerah yang cukup luas di Kota Malang. Menurut Agung (2012: 63) Pengumpulan data dengan menggunakan angket cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar. Angket penelitian ini ditujukan kepada responden yaitu wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Malang Selatan. Angket yang digunakan adalah angket tertutup.

K. Uji Validitas dan Realibilitas

1. Uji Validitas

Validitas adalah pernyataan sampai sejauh mana data – data yang ditampung pada suatu angket dapat mengukur apa yang ingin diukur. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data adalah valid

(Agung, 2012:48). Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan itu valid. Pengukuran validitas dapat menggunakan rumus koefisien korelasi Pearson *Product Moment*, yaitu : Instrumen dianggap valid apabila nilai korelasi tiap faktor tersebut positif dan besarnya 0,3 ke atas maka faktor tersebut *construct* yang kuat, jadi, dapat disimpulkan bahwa instrument tersebut memiliki validitas konstruksi yang baik (Sugiyono, 2017: 126). Instrument dikatakan valid apabila taraf signifikansi $\leq 0,05$. Artinya skor pada tiap butir mempunyai korelasi atau kesamaan yang tinggi dan signifikan terhadap skor total dari butir sebagai kriteria atau standarnya (Mustafa, 2009: 168). Berikut merupakan uji validitas item tiap variabel penelitian :

a) Variabel Pengetahuan Pajak (X1)

Berikut rincian uji validitas item pada variabel Pengetahuan Pajak (X1)

:

Tabel 2 Hasil Uji Validitas Variabel Pengetahuan Pajak (X1)

Item	Nilai Korelasi	Signifikansi	Keterangan
X1.1	0,629	0,000	Valid
X1.2	0,684	0,000	Valid
X1.3	0,736	0,000	Valid
X1.4	0,541	0,000	Valid
X1.5	0,692	0,000	Valid
X1.6	0,678	0,000	Valid
X1.7	0,354	0,000	Valid
X1.8	0,449	0,000	Valid

Sumber : Data Diolah SPSS 23.0, 2018

Berdasarkan tabel 3 dapat dijelaskan bahwa item X1.1 memiliki nilai korelasi sebesar 0,629 dengan signifikansi 0,000 dikatakan valid. Item X1.2

memiliki nilai korelasi 0,684 dengan signifikansi 0,000 dikatakan valid. Item X1.3 memiliki nilai korelasi 0,736 dengan signifikansi 0,000 dikatakan valid. Item X1.4 memiliki nilai korelasi 0,541 dengan signifikansi 0,000 dikatakan valid. Item X1.5 memiliki nilai korelasi 0,692 dengan signifikansi 0,000 dikatakan valid. Item X1.6 memiliki nilai korelasi 0,678 dengan signifikansi 0,000 dikatakan valid. Item X1.7 memiliki nilai korelasi 0,354 dengan tingkat signifikansi 0,000 dikatakan valid. Item X1.8 memiliki nilai korelasi 0,449 dengan signifikansi 0,000 dikatakan valid. Variabel X1 yang terdiri dari 8 (delapan) item memiliki nilai korelasi diatas 0,3 dan signifikansi kurang dari 0,05 dikatakan valid.

b) Variabel Persepsi pelayanan fiskus(X2)

Berikut Rincian hasil uji validitas item pada variabel Persepsi pelayanan fiskus adalah sebagai berikut :

Tabel 3 Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi pelayanan fiskus (X2)

Item	Nilai Korelasi	Signifikansi	Keterangan
X2.1	0,651	0,000	Valid
X2.2	0,623	0,000	Valid
X2.3	0,747	0,000	Valid
X2.4	0,778	0,000	Valid
X2.5	0,778	0,000	Valid
X2.6	0,680	0,000	Valid
X2.7	0,843	0,000	Valid
X2.8	0,790	0,000	Valid

Sumber : Data Diolah SPSS 23.0, 2018

Berdasarkan tabel 4 item X2.1 memiliki nilai korelasi sebesar 0,651 dengan signifikansi 0,000 dikatakan valid. Item X2.2 memiliki nilai korelasi

0,623 dengan signifikansi 0,000 dikatakan valid. Item X2.3 memiliki nilai korelasi 0,747 dengan signifikansi 0,000 dikatakan valid. Item X2. 4 memiliki nilai korelasi 0,778 dengan signifikansi 0,000 dikatakan valid. Item X2.5 memiliki nilai korelasi 0,778 dengan signifikansi 0,000 dikatakan valid. Item X2.6 memiliki nilai korelasi 0,680 dengan signifikansi 0,000 dikatakan valid. X2.7 memiliki nilai korelasi 0,843 dengan signifikansi 0,000 dikatakan valid. X2.8 memiliki nilai korelasi 0,790 dengan signifikansi 0,000 dikatakan valid. Variabel X2 terdiri dari 8 (Delapan) item memiliki nilai korelasi diatas 0,3 dan tingkat signifikansi dibawah 0,05 dikatakan valid.

c) Variabel Sanksi Perpajakan (X3)

Berikut merupakan rincian uji validitas item pada variabel sanksi perpajakan (X3) :

Tabel 4 Hasil Uji Validitas Variabel Sanksi Perpajakan (X3)

Item	Nilai Korelasi	Signifikansi	Keterangan
X3.1	0,792	0,000	Valid
X3.2	0,821	0,000	Valid
X3.3	0,756	0,000	Valid
X3.4	0,566	0,000	Valid
X3.5	0,534	0,000	Valid
X3.6	0,517	0,000	Valid

Sumber : Data Diolah SPSS 23.0, 2018

Berdasarkan tabel 5 Item X3.1 memiliki nilai korelasi 0,792 dengan signifikansi 0,000 dikatakan valid. Item X3.2 memiliki nilai korelasi 0,821 dengan signifikansi 0,000 dikatakan valid. Item X3.3 memiliki nilai korelasi 0,756 dengan signifikansi 0,000 dikatakan valid. Item X3.4 memiliki nilai

korelasi 0,566 dengan tingkat signifikansi 0,000 dikatakan valid. Item X3.5 memiliki nilai korelasi 0,534 dengan signifikansi 0,000 dikatakan valid. Item X3.6 memiliki nilai korelasi 0,517 dengan signifikansi 0,000. Variabel X3 terdiri dari 6 (enam) item memiliki nilai korelasi diatas 0,3 dan signifikansi dibawah 0,05 sehingga dapat dikatakan valid.

d) Variabel Motivasi Wajib Pajak (X4)

Berikut merupakan rincian hasil uji validitas item pada variabel

Motivasi Wajib Pajak :

Tabel 5 Hasil Uji Validitas Motivasi Wajib Pajak (X4)

Item	Nilai Korelasi	Signifikansi	Keterangan
X4.1	0,623	0,000	Valid
X4.2	0,693	0,000	Valid
X4.3	0,526	0,000	Valid
X4.4	0,768	0,000	Valid
X4.5	0,725	0,000	Valid

Sumber : Data Diolah SPSS 23.0, 2018

Berdasarkan tabel 6 item X4.1 memiliki nilai korelasi 0,623 dengan signifikansi 0,000 dikatakan valid. Item X4.2 memiliki nilai 0,693 dengan signifikansi 0,000 dikatakan valid. Item X4.3 dengan nilai korelasi 0,526 dan signifikansi 0,000 dikatakan valid. Item X4.4 memiliki nilai korelasi 0,768 dengan signifikansi 0,000 dikatakan valid. Item X4. 5 memiliki nilai korelasi 0,725 dengan signifikansi 0,000 dikatakan valid. Variable X4 yang terdiri dari 5 (lima) variabel memiliki nilai korelasi diatas 0,3 dengan signifikansi dibawah 0,05 sehinggadikatakan valid.

b) Variabel Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak (Y)

Berikut rincian hasil uji validitas item pada variabel Minat

Menggunakan Jasa Konsultan Pajak (Y) :

Tabel 6 Hasil Uji Validitas Variabel Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak (Y)

Item	Nilai Korelasi	Signifikansi	Keterangan
Y1.1	0,891	0,000	Valid
Y1.2	0,810	0,000	Valid
X1.3	0,784	0,000	Valid
X1.4	0,833	0,000	Valid
X1.5	0,827	0,000	Valid

Sumber : Data Diolah SPSS 23.0, 2018

Berdasarkan tabel 7 Item Y1.1 memiliki nilai korelasi 0.891 dengan signifikansi 0,000 dikatakan valid. Item Y1.2 memiliki nilai korelasi 0,810 dengan signifikansi 0,000 dikatakan valid. Item Y1.3 memiliki nilai korelasi 0,784 dengan signifikansi 0,000 dikatakan valid. Item Y1.4 memiliki nilai korelasi 0,833 dengan signifikansi 0,000 dikatakan valid. Item Y1.5 memiliki nilai korelasi 0,827 dengan signifikansi 0,000 dikatakan valid. Variabel Y1 terdiri dari 5 (lima) item memiliki nilai korelasi diatas 0,3 dan signifikansi dibawah 0,05 sehingga dapat dikatakan valid.

2. Uji Realibilitas

Reliabilitas adalah tingkat ketepatan, ketelitian, atau keakuratan sebuah instrument. Jadi reliabilitas menunjukkan apakah instrument tersebut secara konsisten memberikan hasil ukuran yang sama tentang sesuatu yang diukur pada waktu yang berlainan (Agung,2012:51). Keandalan (Reliability) merupakan suatu pengukuran menunjukkan sejauh mana pengukuran tersebut dilakukan tanpa

adanya bias (Sekaran,2006: 40). Uji realibilitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan rumus *Cronbach's Alpha* dengan bantuan program SPSS. Instrumen dikatakan reliabel apabila nilai koefisien realibilitas hasil penghitungan menunjukkan angka $\geq 0,6$ (Mustafa, 2009: 226).

Hasil instrumen penelitian memiliki tingkat reliabel yang tinggi apabila nilai *Cronbach's Alpha* mendekati angka 1 dan jawaban responden konsisten dari waktu ke waktu. Berdasarkan uji Realibilitas yang telah dilakukan terhadap 5 (lima) Variabel penelitian atas 123 angket yang telah disebarkan dapat diketahui sebagai berikut :

Tabel 7 Hasil Uji Realibilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Syarat	Keterangan
X1	0,740	0,6	Reliabel
X2	0,878	0,6	Reliabel
X3	0,740	0,6	Reliabel
X4	0,682	0,6	Reliabel
Y	0,883	0,6	Reliabel

Sumber : Data Diolah SPSS 23.0, 2018

Berdasarkan dari hasil penghitungan dengan menggunakan bantuan SPSS 23 variabel pengetahuan pajak (X1) memiliki nilai *Cronbach's Alpha* 0,741 atau 74,1 % yang menurut Mustafa (2009: 226) dikatakan reliabel jika Nilai *Cronbach Alpha* $> 0,6$. Variabel Persepsi pelayanan fiskus(X2) memberikan nilai *Cronbach's Alpha* ,879 atau 87.9% bisa dikatakan reliabel. Variabel Sanksi Perpajakan (X3) memberikan nilai *Cronbach's Alpha* 0,747 atau 74,7 % yang bisa dikatakan reliabel. Motivasi Wajib Pajak (X4) memberikan nilai *Cronbach's Alpha* 0,689 atau 68,9% yang dapat dikatakan reliabel. Variabel independen

yaitu Minat menggunakan Jasa Konsultan Pajak (Y) memberikan nilai *Cronbach's Alpha* 0,887 atau 88,7 % yang bisa dikatakan reliabel.

L. Teknik Analisis Data

1. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik Deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum (Sugiyono, 2017: 147).

2. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan uji yang bertujuan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi data. Uji normalitas adalah membandingkan antara data penelitian yang diperoleh dan data berdistribusi normal yang memiliki mean dan standar deviasi yang sama dengan data yang diperoleh dari penelitian (Sarjono, 2011: 53). Uji normalitas dapat menggunakan Sig. di bagian *Kolmogorov – Smirnov* jika data yang akan diuji jumlahnya lebih dari 50 data atau jumlah respondennya lebih dari 50 responden. jika data kurang dari 50 maka dapat menggunakan Sig di bagian *Shapiro-Wilk* (Sarjono, 2011: 64).

Dalam penelitian ini uji *Kolmogorov – Smirnov* karena jumlah data yang akan diuji adalah lebih dari 50 yaitu 123. Uji ini dilakukan dengan

bantuan *software* Spss versi 23.0. Berikut merupakan kriteria pengujian normalitas (Sarjono, 2011: 64) :

- 1) Angka signifikansi uji Kolmogorov Smirnov > 0.05 berarti data berdistribusi normal
- 2) Angka signifikansi uji Kolmogorov Smirnov $< 0,05$ berarti data tidak berdistribusi normal

b) Uji Multikolonieritas

Merupakan uji yang digunakan untuk menguji adanya korelasi antar variabel independen dalam model regresi, jika dalam sebuah model regresi tidak terjadi korelasi maka model regresi tersebut dikatakan baik. Jika variabel independen saling berkorelasi maka variabel tersebut tidak orthogonal. Variabel orthogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar variabel independen sama dengan 0 (Nol) (Ghozali, 2017, 103).

Untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi dalam model regresi dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Nilai *cutoff* yang umum digunakan dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai *Tolerance* $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF \geq 10$ (Ghozali, 2016; 103) sebagai missal nilai *tolerance* = 0,10 sama dengan tingkat kolonieritas 0,95.

c) Uji heteroskedastisitas

Tujuan dari uji heteroskedastisitas adalah untuk menguji apakah terdapat terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain dalam model regresi. Jika residual pengamatan dari satu pengamatan dengan pengamatan lain tetap maka dikatakan homokedastisitas dan jika terdapat perbedaan maka terjadi heteroskedastisitas. Model sebuah regresi dikatakan baik apabila tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali,2016: 134).

Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel dependen yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual (Y Prediksi – Y sesungguhnya). Terjadi heteroskedastisitas apabila terdapat pola yang bergelombang, melebar, dan kemudian menyempit. Sebaliknya jika terdapat pola yang tidak jelas serta titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda adalah suatu analisis yang digunakan untuk mengukur pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen

(Sarjono, 2011: 91). Dalam penelitian ini pengukuran pengaruh melibatkan empat (4) variabel independen (X) dan satu (1) variabel dependen (Y). Variabel independen terdiri dari Pengetahuan perpajakan (X1), Persepsi pelayanan fiskus (X2), Sanksi Perpajakan (X3), dan Motivasi Wajib Pajak (X4). Sedangkan variabel dependen adalah minat menggunakan jasa konsultan pajak (Y). Persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan :

a	= Konstanta
X ₁	= Variabel Pengetahuan Perpajakan
X ₂	= Variabel Persepsi Pelayanan Fiskus
X ₃	= Variabel Sanksi Perpajakan
X ₄	= Variabel Motivasi Wajib Pajak
b ₁ , b ₂ , b ₃ , b ₄ ,	= Koefisien masing – masing faktor
e	= koefisien pengganggu/eror

4. Uji Hipotesis

a) Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien Determinan (R²) Pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat (Ghozali, 2017: 95). Nilai koefisien determinasi berada diantara nol dan satu ($0 < R^2 < 1$) dimana nilai R² semakin tinggi atau semakin mendekati 1 (satu) maka kemampuan variabel

independen dalam menjelaskan variabel dependen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Dalam penelitian ini menggunakan nilai Adjusted R^2 pada saat mengevaluasi model regresi terbaik.

b) Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji statistik t digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual terhadap variabel dependen (Ghozali, 2017: 97). Berikut merupakan hipotesis yang digunakan :

- a) H_{a1} : Pengetahuan perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak oleh wajib pajak badan
 H_{01} : Pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh secara parsial terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak oleh wajib pajak badan
- b) H_{a2} : Persepsi Pelayanan Fiskus berpengaruh secara parsial terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak oleh wajib pajak badan
 H_{02} : Persepsi Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh secara parsial terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak oleh wajib pajak badan
- c) H_{a3} : Sanksi perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak oleh wajib pajak badan
 H_{03} : Sanksi perpajakan tidak berpengaruh secara parsial terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak oleh wajib pajak badan
- d) H_{a4} : Motivasi wajib pajak berpengaruh secara parsial terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak oleh wajib pajak badan

H_{04} : Motivasi wajib pajak tidak berpengaruh secara parsial terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak oleh wajib pajak badan

Menurut Ghozali (2017: 99) Pengujian Signifikan parameter individual dapat dilakukan dengan cara menggunakan signifikansi level 0,05, yaitu sebagai berikut :

- a) Jika nilai Signifikansi $< 0,05$ maka secara parsial variabel independen (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen
- b) Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka secara parsial variabel independen (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

c) Uji signifikansi keseluruhan (Uji statistik F)

Uji F merupakan uji signifikansi secara keseluruhan terhadap garis regresi. Artinya, uji ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama – sama terhadap variabel dependen (Ghozali, 2016: 96). Kriteria pengambilan keputusan dalam uji F ini dengan melihat nilai probabilitas.

- a) Apabila nilai probabilitas $< 0,05$ maka secara simultan variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y)
- b) Apabila nilai probabilitas $> 0,05$ maka secara simultan variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah KPP Pratama Malang Selatan

KPP Pratama Malang Selatan adalah satu dari 15 kantor pelayanan pajak yang berada di bawah koordinasi Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III. Pada awalnya kantor ini dikenal dengan "Kantor Pelayanan Pajak Malang" yang memiliki struktur organisasi berdasarkan jenis pajak (PPH orang pribadi, PPH Badan, Pot/Put dan PPN). Seiring dengan perkembangan ekonomi masyarakat, pada tahun 2007 terjadi reorganisasi Kantor Pajak (Kantor Pelayanan Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan serta Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak) di seluruh Indonesia. Dalam reorganisasi tersebut, Kantor Pelayanan Pajak Malang pecah menjadi 4 Kantor Pelayanan Pajak Pratama, salah satunya adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan yang beralamatkan di Jalan Merdeka Utara No 3, Malang.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan dibentuk berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No 55/PMK.01/2007 tanggal 31 Mei 2007 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan No 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak dan secara resmi mulai beroperasi pada tanggal 4 Desember 2007 bersamaan dengan *launching* KPP Pratama untuk wilayah Kanwil DJP Jawa Timur I, II dan III. Wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan meliputi 3 (tiga)

kecamatan, yaitu Kecamatan Kedungkandang, Kecamatan Sukun dan Kecamatan Klojen.

2. Visi misi KPP Pratama Malang Selatan

a) Visi KPP Pratama Malang Selatan adalah :

Selalu menjadi salah satu pilar utama dan kuat dalam mendukung terlampauinya target penerimaan negara di Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III

b) Misi KPP Pratama Malang Selatan adalah :

- 1) Mendidik masyarakat melalui sosialisasi, leaflet, spanduk, banner dan sejenisnya tentang pentingnya kontribusi pajak untuk kemajuan bangsa
- 2) Selalu melakukan update terhadap alat-alat dan metode pelayanan
- 3) Bekerja keras dan cerdas serta bersungguh-sungguh dalam rangka mengumpulkan penerimaan negara wilayah Malang Selatan sesuai norma dan ketentuan DJP
- 4) Melakukan perencanaan langkah dan pelaksanaan sekaligus evaluasi dalam memperbesar/mempercepat angka penerimaan negara wilayah Malang Selatan yang dilakukan secara berkala.

3. Wilayah Kerja KPP Pratama Malang Selatan

KPP Malang Selatan yang berlokasi di pusat kota Malang yaitu di Jalan Merdeka Utara No.3 Malang, mempunyai wilayah kerja seluas 75,22.km² yang terdiri dari Kecamatan Sukun (11 kelurahan), Kecamatan Klojen (11 kelurahan), dan Kecamatan Kedungkandang (12 kelurahan). Kecamatan Sukun yang terletak di bagian barat daya wilayah Kota Malang merupakan kecamatan baru hasil

pemekaran wilayah kota dan Kabupaten Malang pada tahun 1988. Saat ini, Kecamatan Sukun memiliki total 11 kelurahan meliputi Kelurahan Bandulan, Kelurahan Karangbesuki, Kelurahan Pisangcandi, Kelurahan Mulyorejo, Kelurahan Sukun, Kelurahan Tanjungrejo, Kelurahan Bakalankrajan, Kelurahan Bandungrejosari, Kelurahan Ciptomulyo, Kelurahan Gadang, dan Kelurahan Kebonsari. Sektor dominan di wilayah ini adalah industri manufaktur dan perdagangan. pusat perdagangan pada kecamatan sukun antara lain pasar gadang, pasar sukun, Dieng Plaza, dan *Malang City Point*.

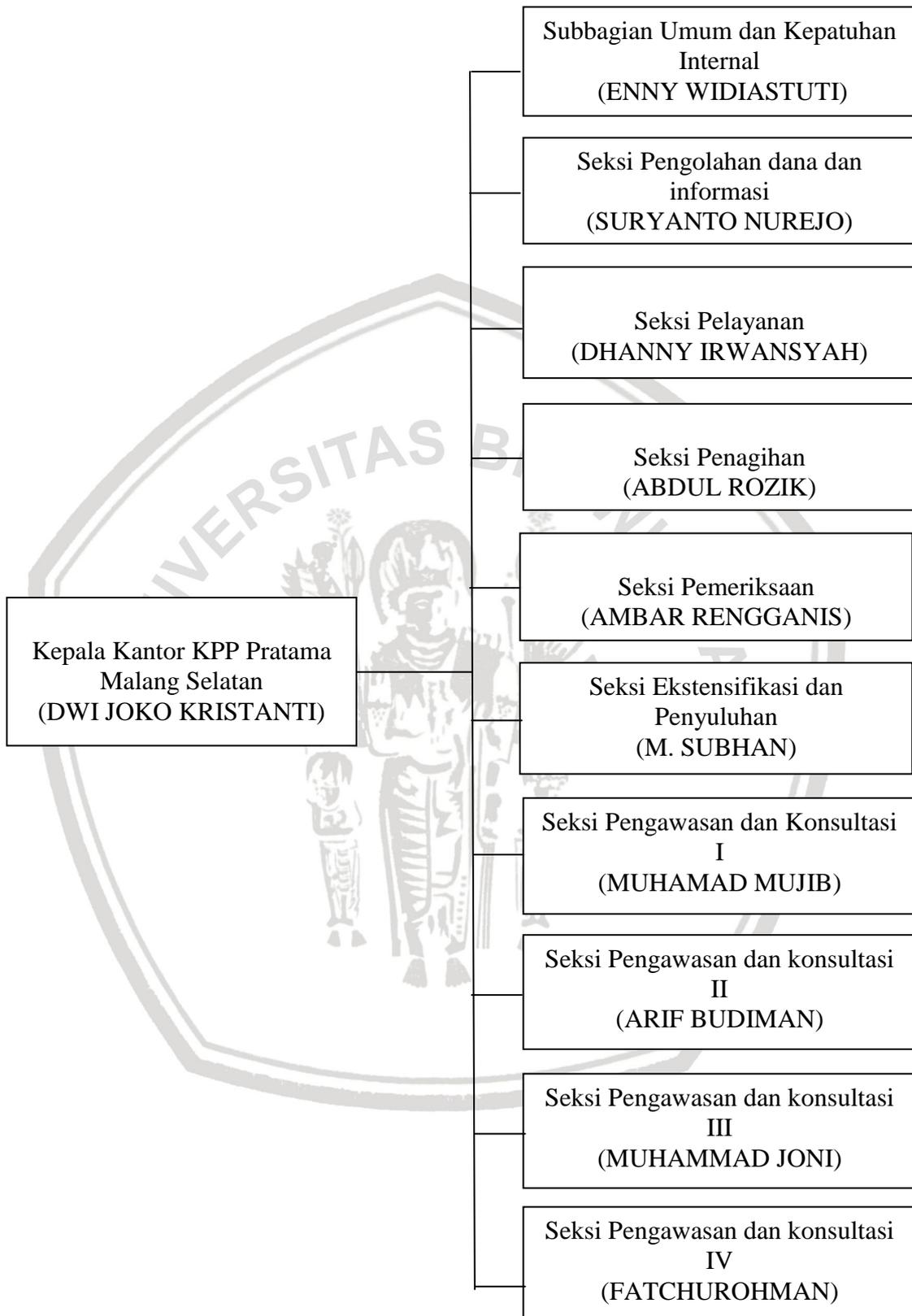
Kecamatan Klojen merupakan kecamatan yang terletak di pusat wilayah Kota Malang. Klojen merupakan satu dari tiga wilayah kecamatan tertua di Kota Malang sejak ditetapkan sebagai Kotapraja di masa pendudukan Belanda. Nama Klojen sendiri konon diambil dari kata Loji, yang merupakan benteng atau bangunan besar di masa penjajahan yang terletak di kawasan Claket. Kecamatan Klojen memiliki total 11 kelurahan. Mulai dari Kelurahan Klojen, Kelurahan Rampal Celaket, Kelurahan Oro-Oro Dowo, Kelurahan Samaan, Kelurahan Penanggungan, Kelurahan Gading Kasri, Kelurahan Bareng, Kelurahan Kasin, Kelurahan Sukoharjo, Kelurahan Kauman, Kelurahan Kiduldalem. Sektor dominan kelurahan klojen adalah perdagangan, dengan pusatnya antara lain, pasar besar malang, *Malang Town Square*, *Mall Olympic Garden*, Sarinah, dan Ramayana Malang

Kecamatan Kedungkandang merupakan kecamatan yang terletak di bagian timur wilayah Kota Malang. Kedungkandang merupakan salah satu wilayah kecamatan tertua di Kota Malang yang sudah ada sejak sebelum zaman

pemekaran wilayah Kota Malang pada dekade 80-an. Kecamatan Kedungkandang terdiri dari 12 kelurahan, yakni Kelurahan Arjowinangun, Kelurahan Bumiayu, Kelurahan Buring, Kelurahan Cemorokandang, Kelurahan Kedungkandang, Kelurahan Kotalama, Kelurahan Lesanpuro, Kelurahan Madyopuro, Kelurahan Mergosono, Kelurahan Sawojajar, Kelurahan Tlogowaru, Kelurahan Wonokoyo. Sektor dominan kecamatan Kedungkandang adalah Bendaharawan yang terletak dikomplek perkantoran Pemerintah Daerah (*Blok Office*) di Kelurahan Arjowinangun dan sektor perdagangan yang terletak di Kelurahan Sawojajar.

4. Struktur Organisasi dan *Job Description* KPP Pratama Malang Selatan

KPP Pratama Malang Selatan terdiri dari 10 seksi bagian yang memiliki tugas dan fungsi yang berbeda-beda. Struktur Organisasi dan *Job Description* akan diuraikan pada halaman berikutnya pada gambar 3.



Gambar 1 Struktur Organisasi KPP Pratama Malang Selatan

a) Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal

Mempunyai tugas melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, dan rumah tangga. Pemantauan pengendalian intern, pengelolaan risiko, kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin, dan tindak lanjut hasil pengawasan, serta penyusunan rekomendasi perbaikan proses bisnis.

b) Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Mempunyai tugas melakukan pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pelayanan dukungan teknis computer, pemantauan aplikasi e – SPT dan e- Filling, serta penyiapan laporan kinerja

c) Seksi Pelayanan

Seksi pelayanan mempunyai tugas melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi Wajib Pajak, serta melakukan kerjasama perpajakan.

d) Seksi Penagihan

Mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usaha penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen – dokumen penagihan.

e) Seksi Ekstensifikasi dan penyuluhan Perpajakan

Mempunyai tugas melakukan pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, pembentukan dan pemutahiran, basis data nilai objek pajak dalam menunjang ekstensifikasi untuk mencari Wajib Pajak baru dan melakukan penyuluhan terhadap Wajib Pajak baru.

- f) Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, Seksi Pengawasan dan Konsultasi II, Seksi Pengawasan dan Konsultasi III, Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV.

Masing – masing mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, bimbingan/ himbauan kepada Wajib Pajak dan konsultasi teknis perpajakan, penyusunan Profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak, Rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi, usulan pembedaan ketetapan pajak, serta melakukan evaluasi hasil banding.

B. Gambaran Umum Responden

Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Badan yang tidak menggunakan jasa konsultan pajak. Penelitian ini dilakukan kepada 123 responden yang melalui penyebaran angket atau kuisioner. Jawaban yang kembali dengan lengkap dan dapat digunakan adalah sebanyak 123 responden. Hal ini disebabkan karena terdapat responden yang tidak mengisi kuisioner dengan lengkap. Distribusi dari pengembalian kuisioner dapat dilihat pada tabel 10.

Tabel 1 Distribusi Penyebaran Angket

Proses	Jumlah
Jumlah angket yang disebarkan	150
Jumlah angket yang kembali	149

Jumlah angket yang dapat diolah	123
Jumlah angket yang tidak dapat diolah	26

Sumber : Data Diolah Peneliti, 2018

Berdasarkan tabel diatas jumlah angket yang disebarkan adalah sebanyak 150 angket. Angket yang kembali kepada peneliti adalah sebanyak 149 angket. Angket yang dapat diolah adalah sebanyak 123 angket. Angket yang kembali tidak dapat diolah adalah sebanyak 26 angket. Hal ini disebabkan karena terdapat angket yang belum diisi dengan lengkap oleh responden.

1. Gambaran Responden berdasarkan lama menjadi Wajib Pajak

Ditinjau dari lama menjadi Wajib Pajak di KPP Pratama Malang Selatan dapat diidentifikasi pada Tabel 11 sebagai berikut :

Tabel 2 Gambaran Responden berdasarkan lamanya menjadi Wajib Pajak

No	Lama menjadi Wajib Pajak	Jumlah Responden	Persentase
1	< 1 (satu) Tahun	37	30 %
2	1 (satu) – 5 (lima) tahun	42	34%
3	5 (lima) – 10 (sepuluh) tahun	32	26%
4	> 10 (sepuluh) Tahun	12	10%
Jumlah		123	100%

Sumber : Data Primer, data diolah peneliti, 2018

Berdasarkan tabel 11 tentang gambaran umum responden berdasarkan lama menjadi Wajib Pajak dapat disimpulkan bahwa responden yang menjadi Wajib Pajak kurang dari satu tahun (< 1 tahun) adalah sebanyak 37 responden atau setara dengan 30%. Responden yang telah menjadi wajib pajak selama 1 hingga 5 tahun adalah sebanyak 42 responden atau setara dengan 34%. Responden yang telah menjadi Wajib Pajak selama 5 hingga 10 tahun adalah sebanyak 32 responden atau setara dengan 26%, dan responden yang telah

menjadi Wajib Pajak selama lebih dari 10 tahun adalah sebanyak 12 responden atau setara dengan 10%.

2. Gambaran Responden berdasarkan jenis Wajib Pajak

Ditinjau dari jenis bidang usaha responden dapat diidentifikasi pada Tabel 12 sebagai Berikut :

Tabel 3 Gambaran responden berdasarkan jenis bidang usaha

No	Jenis Bidang Usaha	Jumlah Responden	Persentase
1	Jasa	69	57 %
2	Perdagangan	36	29 %
3	Industri	4	3%
4	Agraris	-	-
5	Ekstraktif	-	-
6	Bidang lainnya	14	11%
	Jumlah	123	100%

Sumber : Data Primer, Data diolah peneliti, 2018

Berdasarkan tabel 12 diatas dapat disimpulkan bahwa responden berdasarkan jenis bisang usaha jasa mendominasi yaitu sebanyak 69 responden atau setara dengan 57%, jenis badan usaha Perdagangan adalah sebanyak 36 responden atau setara dengan 29%, jenis bidang usaha industri adalah sebanyak 4 responden atau setara dengan 3%, terdapat jenis bidang usaha lainnya yaitu sebanyak 14 responden atau setara dengan 11%, dan tidak terdapat responden dengan jenis bidang usaha ekstraktif dan agraris.

C. Analisis Data

1. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan data yang telah terkumpul (Sugiyono, 2017: 147).

Berikut penyajian data dengan statistik deskriptif :

a) Distribusi Frekuensi Variabel Pengetahuan Perpajakan (X1)

Variabel pengetahuan perpajakan terdiri dari 8 (delapan) item pernyataan yang diajukan kepada responden untuk dijawab. Skala yang digunakan untuk pengukuran yaitu skala likert yang terdiri atas Sangat Setuju nilai 4 (empat), Setuju nilai 3 (Tiga), Tidak Setuju nilai 2 (dua), dan Sangat tidak Setuju nilai 1 (Satu). Distribusi frekuensi Jawaban responden dapat dilihat pada tabel 13 sebagai berikut :

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden (Pengetahuan Perpajakan)

Item	Jawaban Responden										Rata - Rata
	SS (4)		S (3)		TS (2)		STS (1)		Jumlah		
	F	%	F	%	F	%	F	%	f	%	
X1.1	35	28,5	74	60,2	11	8,9	3	2,4	123	100	3,15
X1.2	26	21,1	68	55,3	24	19,5	5	4,1	123	100	2,93
X1.3	30	24,4	81	65,9	10	8,1	2	1,6	123	100	3,13
X1.4	14	11,4	74	60,2	30	24,4	5	4,1	123	100	2,79
X1.5	43	35	74	60,2	5	4,1	1	0,8	123	100	3,29
X1.6	31	25,2	69	56,1	21	17,1	2	1,8	123	100	3,05
X1.7	40	32,5	73	59,3	8	6,5	2	1,6	123	100	3,23
X1.8	36	29,3	76	61,8	11	8,9	0	0	123	100	3,20
Rata - rata											3,09

Sumber : Data Primer, Data Diolah, SPSS 23.0, 2018

Keterangan :

- X1.1 : Wajib Pajak mengetahui cara mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
- X1.2 : Wajib Pajak mengetahui cara pengisian Surat Pemberitahuan (SPT)
- X1.3 : Wajib Pajak mengetahui kewajiban perpajakan



- X1.4 : Wajib Pajak menghitung sendiri pajak terutangnya
- X1.5 : Wajib Pajak mengetahui tempat pembayaran pajak
- X1.6 : Wajib Pajak mengetahui batas pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT)
- X1.7 : Wajib Pajak mengetahui fungsi pajak untuk membiayai pengeluaran Negara
- X1.8 : Wajib Pajak mengetahui fungsi pajak sebagai alat untuk melaksanakan kebijakan pemerintah.

Berdasarkan tabel 13 jawaban responden untuk variabel pengetahuan pajak (X1) didominasi oleh jawaban Setuju. Pada item X1.1 terdapat 35 responden yang menjawab Sangat Setuju (28,5%), 74 responden menjawab Setuju (60,2%), 11 responden menjawab Tidak Setuju (8,9%), dan responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju sebanyak 3 responden (2,4%). Total keseluruhan rata – rata jawaban responden pada item X1.1 adalah sebesar 3,15 yang menyatakan bahwa rata – rata responden menjawab setuju terhadap pernyataan bahwa Wajib Pajak mengetahui cara mendapatkan NPWP. Pada item X1.2 terdapat 26 responden menjawab Sangat Setuju (21,1%), 68 responden menjawab Setuju (55,3%), 24 responden menjawab Tidak Setuju (19,5%), dan 5 responden menjawab Sangat Tidak Setuju (4,1%). Total keseluruhan rata- rata pada item X1.2 adalah sebesar 2,93 menyatakan bahwa rata – rata responden menjawab setuju pada pernyataan bahwa Wajib Pajak mengetahui cara mengisi Surat Pemberitahuan (SPT).

Pada item X1.3 terdapat 30 responden menjawab Sangat Setuju (24,4%), 81 Responden menjawab Setuju (65,9%), 10 responden menjawab Tidak Setuju (8,1%), dan 2 Responden menjawab Sangat Tidak Setuju (1,6%). Total keseluruhan rata – rata jawaban responden pada item X1.3 adalah sebesar 3,13 yang menyatakan bahwa rata – rata responden menjawab setuju pada pernyataan

bahwa Wajib Pajak mengetahui kewajiban perpajakannya. Pada item X1.4 terdapat 14 responden menjawab Sangat Setuju (11,4%), 74 responden menjawab Setuju (60,2%), 30 Responden menjawab Tidak Setuju (24,4%), dan 5 responden menjawab Sangat Tidak Setuju (4,1%). Total keseluruhan rata – rata jawaban responden pada item X1.4 adalah sebesar 2,79. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju dengan pernyataan bahwa Wajib Pajak menghitung sendiri pajak terutang.

Item X1.5 terdapat 43 responden yang menjawab Sangat Setuju (35%). 74 responden menjawab Setuju (60,2%). 5 responden menjawab Tidak Setuju (4,1%). Dan 1 responden menjawab Sangat Tidak Setuju (0,8%). Total keseluruhan rata – rata jawaban responden pada item X1 adalah sebesar 3,29. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan bahwa Wajib Pajak mengetahui tempat pembayaran pajak. Item X1.6 terdapat 31 responden menjawab Sangat Setuju (25,2%). 69 responden menjawab Setuju (56,1%), 21 responden menjawab Tidak Setuju (17,1%), dan 2 responden menjawab Sangat Tidak Setuju (1,8%). Total keseluruhan rata – rata jawaban responden pada item X1.6 adalah sebesar 3,05 hal ini menunjukkan bahwa responden setuju dengan pernyataan bahwa Responden mengetahui batas pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT).

Pada item X1. 7 terdapat 40 responden yang menjawab Sangat Setuju (32,5%). 73 responden menjawab Setuju (59,3%). 8 responden menjawab Tidak Setuju (6,5%). 2 Responden menjawab Sangat Tidak Setuju (1,6%). Total keseluruhan rata – rata jawaban responden pada item X1. 7 adalah sebesar

3,23% hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju dengan pernyataan bahwa Responden mengetahui fungsi pajak untuk membiayai pengeluaran negara. Item X1.8 terdapat 36 responden menjawab Sangat Setuju (29,3%), 76 responden menjawab Setuju (61,8%), 11 responden menjawab Tidak Setuju (8,9%), dan tidak terdapat responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju pada Item X1.8. Total keseluruhan rata – rata jawaban responden pada item X1.8 adalah sebesar 3,20. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju dengan pernyataan bahwa fungsi pajak sebagai alat melaksanakan kebijakan pemerintah.

b) Distribusi Frekuensi Variabel Persepsi pelayanan fiskus (X2)

Variabel Persepsi pelayanan fiskus terdiri atas 8 (Delapan) item pernyataan. Berikut distribusi frekuensi variabel persepsi pelayanan fiskus:

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Variabel Persepsi Pelayanan Fiskus (X3)

Item	Jawaban Responden										Rata - Rata
	SS (4)		S (3)		TS (2)		STS (1)		Jumlah		
	F	%	F	%	F	%	F	%	f	%	
X2.1	49	39,8%	68	55,3%	4	3,3%	2	1,6%	123	100%	3,33
X2.2	46	37,4%	58	47,2%	19	15,4%	0	0	123	100%	3,22
X2.3	40	32,5%	73	59,3%	10	8,1%	0	0	123	100%	3,24
X2.4	40	32,5%	69	56,1%	13	10,6	1	0,8%	123	100%	3,20
X2.5	36	29,3%	79	64,2%	5	4,1%	3	2,4%	123	100%	3,20
X2.6	38	30,9%	73	59,3%	11	8,9%	1	0,8%	123	100%	3,20
X2.7	35	28,5%	73	59,3%	14	11,4%	1	0,8%	123	100%	3,15
X2.8	37	30,1%	75	61,0%	11	8,9%	0	0	123	100%	3,21
Rata – rata											3,21

Sumber : Data Primer, Data Diolah, SPSS 23.0, 2018

Keterangan :

- X2.1 : Fasilitas di KPP Malang Selatan sudah tersedia dengan lengkap
- X2.2 : Fiskus memberikan pelayanan informasi dan penyelesaian permasalahan perpajakan dengan cepat dan tepat.



- X2.3 : Fiskus memiliki pengetahuan dan keterampilan dibidang perpajakan
- X2.4 : Fiskus melayani wajib pajak dengan ramah dan sopan
- X2.5 : Fiskus memberikan layanan selama jam kerja
- X2.6 : Fiskus memberikan keamanan bagi data wajib pajak
- X2.7 : Wajib pajak mudah dalam mendapatkan informasi perpajakan dari fiskus
- X2.8 : Fiskus tanggap dalam melayani wajib pajak

Berdasarkan penghitungan distribusi frekuensi variabel persepsi pelayanan fiskus yang terdiri dari 8 (delapan) item. Pada item X2.1 terdapat 49 responden yang menjawab Sangat Setuju (39,8%), 68 responden menjawab Setuju (55.3%), 4 responden menjawab Tidak Setuju (3,3%), dan 2 responden menjawab Sangat Tidak Setuju (1,6%). Total keseluruhan rata – rata jawaban responden pada item X2.1 adalah sebesar 3,33. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju dengan pernyataan bahwa Fasilitas di KPP Madya Malang sudah tersedia dengan lengkap. Item X2.2 terdapat 46 responden menjawab Sangat Setuju (37,4%), 58 responden menjawab Setuju (47,2%). 19 responden menjawab Tidak Setuju (15,4%), dan tidak terdapat responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju. Total keseluruhan rata – rata jawaban responden adalah sebesar 3,22. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju terhadap pernyataan bahwa Fiskus memberikan pelayanan informasi dan penyelesaian permasalahan perpajakan dengan cepat dan tepat.

Item X2. 3 terdapat 40 responden yang menjawab Sangat Setuju (32,5%), 73 responden menjawab Setuju (59,3%), 10 responden menjawab Tidak Setuju (8,1%), dan tidak terdapat responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju. Total keseluruhan rata – rata jawaban responden adalah sebesar 3,24. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan

bahwa Fiskus memiliki pengetahuan dan keterampilan dibidang perpajakan. Item X2.4 terdapat 40 responden yang menjawab Sangat Setuju (32,5%), 69 responden menjawab Setuju (56,1%), 13 responden menjawab Tidak Setuju (10,6%), dan 1 Responden menjawab Sangat Tidak Setuju (0,8%). Total keseluruhan rata – rata jawaban responden pada item X2.4 adalah sebesar 3,20. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan bahwa Fiskus melayani wajib pajak dengan ramah dan sopan.

Item X2.5 terdapat 36 responden yang menjawab Sangat Setuju (29,3%), 79 responden menjawab Setuju (64,3%), 5 responden menjawab Tidak Setuju (4,1%), dan 3 responden menjawab Sangat Tidak Setuju (2,4%). Total keseluruhan rata – rata jawaban responden adalah sebesar 3,20. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan bahwa Fiskus memberikan layanan selama jam kerja. Pada item X2.6 terdapat 38 responden yang menjawab Sangat Setuju (30,9%), 73 responden menjawab Setuju (59,3%), 11 responden menjawab Tidak Setuju (8,9%), dan 1 responden menjawab Sangat Tidak Setuju (0,8%). Total keseluruhan rata – rata jawaban responden pada item X2.6 adalah sebesar 3,20 hal ini menunjukkan bahwa responden setuju dengan pernyataan bahwa Fiskus memberikan keamanan data Wajib Pajak.

Pada item X2.7 terdapat 35 responden yang menjawab Sangat Setuju (28,5%), 73 responden menjawab Setuju (59,3%), 14 responden menjawab Tidak Setuju (11,4%), dan 1 responden menjawab Sangat Tidak Setuju (0,8%). Total keseluruhan rata – rata jawaban responden adalah sebesar 3,15. Hal ini

menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab Setuju terhadap pernyataan bahwa mudah dalam mendapatkan informasi perpajakan dari fiskus. Item X2.8 terdapat 37 responden menjawab Sangat Tidak Setuju (30,1%), 75 responden menjawab Setuju (61,0%), 11 responden menjawab Tidak Setuju (8,9%), dan tidak terdapat responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju pada item X2.8. Total keseluruhan rata – rata jawaban responden pada item X2.8 adalah sebesar 3,21. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju dengan pernyataan bahwa fiskus di KPP Pratama Malang Selatan tanggap dalam melayani wajib pajak.

c) Distribusi Frekuensi Variabel Sanksi Perpajakan (X3)

Variabel Sanksi Perpajakan terdiri dari 6 (enam) item pernyataan. Berikut merupakan rincian distribusi frekuensi variabel Sanksi Perpajakan :

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Variabel Sanksi Perpajakan (X3)

Item	Jawaban Responden										Rata - Rata
	SS (4)		S (3)		TS (2)		STS (1)		Jumlah		
	F	%	F	%	F	%	F	%	f	%	
X3.1	19	15,4%	67	54,5%	36	29,3	1	0,8%	123	100%	2,85
X3.2	17	13,8%	63	51,2%	40	32,5%	3	2,4%	123	100%	2,76
X3.3	22	17,9%	73	59,3%	25	20,3%	3	2,4%	123	100%	2,93
X3.4	49	39,8%	57	46,3%	13	10,6%	4	3,3%	123	100%	3,23
X3.5	49	39,8%	53	43,1%	19	15,4%	2	1,6%	123	100%	3,21
X3.6	39	31,7%	62	50,4%	21	17,1	1	0,8%	123	100%	3,13
Rata – rata											2,85

Sumber : Data Primer, Data Diolah, SPSS 23.0, 2018

Keterangan

- X3.1 : Responden harus membayar sanksi administrasi perpajakan berupa bunga 2% perbulan jika terlambat membayar pajak.
- X3.2 : Sanksi administrasi berupa bunga 2% perbulan merupakan sanksi yang wajar.
- X3.3 : Sanksi atas keterlambatan pelaporan SPT Masa dan Tahunan Wajib Pajak Badan sudah sesuai



- X3.4 : Sanksi perpajakan diberikan kepada Wajib Pajak yang melakukan penghindaran pajak.
X3.5 : Sanksi pidana merupakan sanksi yang menakutkan.
X3.6 : Sanksi pidana yang diberikan kepada pelanggar cukup berat.

Berdasarkan Tabel 14 Item X3.1 terdapat 19 responden yang menjawab Sangat Setuju (15,4%), 67 responden menjawab Setuju (54,5%), 36 responden menjawab Tidak Setuju (29,3%), dan 1 responden menjawab Sangat Tidak Setuju (0,8%). Total keseluruhan jawaban responden adalah sebesar 2,85. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju pada item X3.1 yaitu pernyataan bahwa responden harus membayar sanksi 2% perbulan jika terlambat membayar pajak. Pada item X3.2 terdapat 17 responden menjawab Sangat Setuju (13,8%), 63 responden menjawab Setuju (51,2%), 40 responden menjawab Tidak Setuju (32,5%), dan 3 responden menjawab Sangat Tidak Setuju (2,4%). Total keseluruhan rata – rata jawaban responden adalah sebesar 2,78. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan pada item X3.2 yaitu sanksi 2% perbulan merupakan sanksi yang wajar.

Item X3.3 terdapat 22 responden yang menjawab Sangat Setuju (17,9%), 73 responden menjawab Setuju (59,3%), 25 responden menjawab Tidak Setuju (20,3%), dan 3 responden menjawab Sangat Tidak Setuju (2,4%). Total keseluruhan rata – rata jawaban responden adalah sebesar 2,93. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan pada item X3.3 yaitu sanksi atas keterlambatan pelaporan SPT Masa dan Tahunan Wajib Pajak Badan sudah sesuai. Pada item X3.4 terdapat 49 responden yang menjawab Sangat Setuju (39,8%), 57 responden menjawab Setuju (46,3%), 13

responden menjawab Sangat Setuju (10,6%), dan 4 responden menjawab Sangat Tidak Setuju (3,3%). Total keseluruhan rata – rata jawaban responden pada item X3.4 adalah sebesar 3,23. Hal ini menunjukkan bahwa responden setuju terhadap pernyataan bahwa sanksi pajak diberikan kepada Wajib Pajak yang melakukan penghindaran pajak.

Pada item X3.5 terdapat 49 responden yang menjawab Sangat Setuju (39,8%), 53 responden menjawab Setuju (43,1%), 19 responden menjawab Tidak Setuju (15,4%), dan 2 responden menjawab Sangat Tidak Setuju (1,6%). Total keseluruhan rata – rata jawaban responden pada item X3.5 adalah sebesar 3,21. Hal ini menunjukkan bahwa responden sebagian besar Setuju dengan pernyataan bahwa Sanksi pidana merupakan sanksi yang menakutkan. Pada item X3.6 terdapat 39 responden yang menjawab Sangat Setuju (31,7%), 62 responden menjawab Setuju (50,4%), 21 responden menjawab Tidak Setuju (17,1%), dan 1 responden menjawab Sangat Tidak Setuju (0,8%). Total keseluruhan rata – rata jawaban responden pada item X3.6 adalah 3,13. Hal ini menunjukkan bahwa responden setuju terhadap pernyataan bahwa sanksi pidana merupakan sanksi yang cukup berat.

d) Distribusi Frekuensi Variabel Motivasi Wajib Pajak (X4)

Variabel Motivasi Wajib Pajak (X4) terdiri dari 5 (lima) item pernyataan. Berikut merupakan rincian distribusi frekuensi jawaban responden pada variabel motivasi wajib pajak :

Tabel 7 Distribusi Frekuensi Variabel Motivasi Wajib Pajak (X4)

Item	Jawaban Responden										Rata - Rata
	SS (4)		S (3)		TS (2)		STS (1)		Jumlah		
	F	%	F	%	F	%	F	%	f	%	
X4.1	28	22,8%	64	52%	30	24,4%	1	0,8%	123	100%	2,97
X4.2	32	26%	67	54,5%	21	17,1%	3	2,4%	123	100%	3,04
X4.3	14	11,4%	44	35,8%	49	39,8%	16	13%	123	100%	2,46
X4.4	24	19,5%	51	41,5%	44	35,8%	4	3,3%	123	100%	2,77
X4.5	8	6,5%	47	38,2%	54	43,9%	14	11,4%	123	100%	2,40
Rata - Rata											2,72

Sumber : Data Primer, Data Diolah, SPSS 23.0, 2018

Keterangan :

- X4.1 : Responden ingin menggunakan jasa konsultan pajak karena kebutuhan perusahaan
- X4.2 : Responden ingin menggunakan jasa konsultan pajak jika memiliki permasalahan perpajakan saja
- X4.3 : Responden menggunakan jasa konsultan pajak karena untuk meminimalkan jumlah pajak yang terutang
- X4.4 : Responden ingin menggunakan jasa konsultan pajak karena anjuran dari teman, saudara, media, maupun masyarakat sekitar
- X4.5 Responden ingin menggunakan jasa konsultan pajak karena ingin mendapatkan predikat patuh dari DJP

Berdasarkan tabel 16 diketahui bahwa Item X4.1 terdapat 28 responden yang menjawab Sangat Setuju (22,8%), 64 responden menjawab Setuju (52%), 30 responden menjawab Tidak Setuju (24,4%), dan 1 responden menjawab Sangat Tidak Setuju (0,8%). Total keseluruhan rata – rata jawaban responden pada item X4.1 adalah sebesar 2,97. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden setuju terhadap pernyataan bahwa responden ingin menggunakan jasa konsultan pajak dikarenakan oleh kebutuhan perusahaannya. Item X4.2 terdapat 32 responden yang menjawab Sangat Setuju (26%), 67 responden menjawab Setuju(54,5%), 21 responden menjawab Tidak Setuju (17,1%), dan 3 responden menjawab Sangat Tidak Setuju (2,4%). Total keseluruhan rata – rata jawaban

responden pada item X2.2 adalah sebesar 3,04. Hal ini menunjukkan bahwa responden setuju terhadap pernyataan bahwa responden ingin menggunakan jasa konsultan pajak jika responden memiliki permasalahan perpajakan saja.

Item X4.3 terdapat 14 responden yang menjawab Sangat Setuju (11,4%), 44 responden menjawab Setuju (35,8%), 49 responden menjawab Tidak Setuju (39,8%), dan 16 responden menjawab Sangat Tidak Setuju (13%). Total keseluruhan rata – rata jawaban responden adalah sebesar 2,46. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden tidak setuju terhadap pernyataan pada item X2.3 yaitu responden ingin menggunakan jasa konsultan pajak dikarenakan untuk meminimalkan jumlah pajak yang terutang. Pada item. Pada item X4.4 terdapat 24 responden yang menjawab Sangat Setuju (19,5%), 51 responden menjawab Setuju (41,5%), 44 responden menjawab Tidak Setuju (35,8%), dan 4 responden menjawab Sangat Tidak Setuju (3,3%). Total keseluruhan rata – rata jawaban responden adalah sebesar 2,77. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan X4.4 yaitu responden menggunakan jasa konsultan karena anjuran dari teman, saudara, media, maupun masyarakat sekitar.

Pada item X4.5 terdapat 8 responden yang menjawab Sangat Setuju (6,5%), 47 responden menjawab Setuju (6,5%), 54 responden menjawab Tidak Setuju (43,9%), dan 14 responden menjawab Sangat Tidak Setuju (11,4%). Total keseluruhan rata – rata jawaban responden pada ite, X4.5 adalah sebesar 2,40. Hal ini menunjukkan bahwa responden tidak setuju terhadap pernyataan bahwa

responden ingin menggunakan jasa konsultan pajak karena ingin mendapatkan predikat patuh dari DJP.

e) Distribusi Frekuensi Variabel Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak (Y)

Variabel minat menggunakan jasa konsultan pajak merupakan satu – satunya variabel dependen dalam penelitian ini. Variabel ini terdiri dari 5 (lima) item pernyataan. Berikut merupakan rincian distribusi frekuensi jawaban responden pada variabel Y.

Tabel 8 Distribusi Frekuensi Variabel Minat menggunakan jasa konsultan Pajak (Y)

Item	Jawaban Responden										Rata - Rata
	SS (4)		S (3)		TS (2)		STS (1)		Jumlah		
	F	%	F	%	F	%	F	%	f	%	
Y1.1	43	35%	69	56,1%	10	8,1%	1	0,8%	123	100%	3,25
Y1.2	45	36,6%	74	60,2%	4	3,3%	0	0	123	100%	3,33
Y1.3	34	27,6%	73	59,3%	16	13%	0	0	123	100%	3,15
Y1.4	38	30,9%	58	47,2%	26	21,1%	1	0,8%	123	100%	3,08
Y1.5	31	25,2%	81	65,9%	11	8,9%	0	0	123	100%	3,16
Rata – Rata											3,19

Sumber : Data Primer, Data Diolah, SPSS 23.0,2018

Keterangan :

- Y1.1 : Wajib pajak berminat menggunakan jasa konsultan pajak
- Y1.2 : Wajib pajak Wajib pajak percaya dengan menggunakan jasa konsultan pajak akan terbantu dalam manajemen perpajakan
- Y1.3 : Wajib pajak percaya dengan menggunakan jasa konsultan pajak akan terbantu dalam menghadapi pemeriksaan pajak
- Y1.4 : Wajib pajak percaya dengan menggunakan jasa konsultan pajak akan terbantu dalam memenuhi kewajiban perpajakan
- Y1.5 : Wajib Pajak terdorong untuk menggunakan jasa konsultan pajak karena banyak pihak lain menggunakannya



Berdasarkan tabel 17 Item Y1.1 terdapat 43 responden yang menjawab Sangat Setuju (35%), 69 responden menjawab Setuju (56,1%), 10 responden menjawab Tidak Setuju (8,1%), dan 1 responden menjawab Sangat Tidak Setuju (0,8%). Total keseluruhan rata – rata jawaban responden adalah sebesar 3,25. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan bahwa Wajib pajak (responden) berminat menggunakan jasa konsultan pajak. Pada item Y1.2 terdapat 45 responden yang menjawab Sangat Setuju (36,6%), 74 responden menjawab Setuju (60,2%), 4 responden menjawab Tidak Setuju (3,3%), dan tidak terdapat responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju. Total keseluruhan rata – rata jawaban responden pada item Y1.2 adalah sebesar 3,33. Hal ini menunjukkan bahwa Wajib pajak (responden) pajak percaya dengan menggunakan jasa konsultan pajak akan terbantu dalam manajemen perpajakan.

Pada item Y1.3 terdapat 34 responden yang menjawab Sangat Setuju (27,6%), 73 responden menjawab Setuju (59,3%), 16 responden menjawab Tidak Setuju (13%), dan tidak terdapat responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju. Total keseluruhan rata – rata jawaban responden adalah sebesar 3,15. Hal ini menunjukkan bahwa Wajib pajak (responden) percaya dengan menggunakan jasa konsultan pajak akan terbantu dalam menghadapi pemeriksaan pajak. Pada item Y1.4 terdapat 38 responden yang menjawab Sangat Setuju (30,9%), 58 responden menjawab Setuju (47,2%), 26 responden menjawab Tidak Setuju (21,1%), dan 1 responden menjawab Sangat Tidak Setuju (0,8%). Total keseluruhan rata – rata jawaban responden pada item Y1.4 adalah sebesar 3,08.

Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan Wajib pajak (responden) percaya dengan menggunakan jasa konsultan pajak akan terbantu dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Pada item Y1.5 terdapat 31 responden yang menjawab Sangat Setuju (25,2%), 81 responden menjawab Setuju (65,9%), 11 responden menjawab Tidak Setuju (8,9%), dan tidak terdapat responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju. Total keseluruhan rata – rata jawaban responden pada item Y1.5 adalah sebesar 3,16. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar wajib pajak setuju dengan pernyataan bahwa Wajib Pajak (responden) terdorong untuk menggunakan jasa konsultan pajak karena banyak pihak lain menggunakannya.

2. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Uji Normalitas merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi data (Sarjono, 2011: 53). Dalam penelitian ini uji normalitas yang digunakan adalah Uji *Kolmogorov – Smirnov* dengan menggunakan bantuan *software* SPSS 23.0. Hasil uji normalitas disajikan pada tabel 18.

Tabel 9 Hasil Uji Normalitas

	Unstandardized Residual
Test Statistic	,064
Asymp. Sig. (2- tailed)	,200

Sumber : Data Primer, Data Diolah, *SPSS 23.0*, 2018

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan *software* SPSS Versi 23.0 diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,200. Distribusi dapat dikatakan

normal jika nilai signifikansi $> 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal karena nilai signifikansi $0,200 > 0,05$.

b) Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas merupakan uji yang digunakan untuk menguji adanya korelasi antar variabel independen dalam model regresi, jika dalam sebuah model regresi tidak terjadi korelasi maka model regresi tersebut dikatakan baik. Uji Multikolonieritas dalam penelitian ini menggunakan nilai *Tolerance* dan *Variance Infation Factor* dengan bantuan SPSS versi 23.0. Jika nilai *Tolerance* $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF \geq 10$ maka menunjukkan adanya multikolonieritas (Ghozali, 2016; 103). Sebaliknya jika nilai *Tolerance* $\geq 0,10$ dan nilai $VIF \leq 10$ maka tidak terdapat korelasi antar variabel independen (Non Multikolonieritas). Berikut merupakan hasil uji multikolonieritas pada tabel 19.

Tabel 10 Hasil Uji Multikolonieritas

Variabel	<i>Collinearity Statistics</i>		Kesimpulan
	<i>Tolerance</i>	VIF	
Pengetahuan Perpajakan (X1)	0,765	1,307	Non Multikolonieritas
Persepsi pelayanan fiskus(X2)	0,674	1,483	Non Multikolonieritas
Sanksi Perpajakan (X3)	0,751	1,331	Non Multikolonieritas
Motivasi Wajib Pajak (X4)	0,801	1,248	Non Multikolonieritas

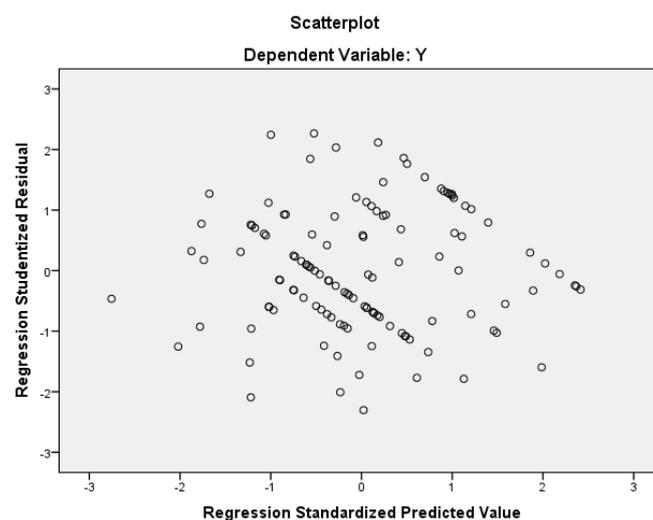
Sumber : Data Primer, Data Diolah, SPSS 23.0, 2018

Berdasarkan Tabel 18 diketahui bahwa nilai *Tolerance* variabel X1 = 0,765, X2 = 0,674, X3 = 0,751, dan X4 = 0,801. Kemudian nilai *Variance Infation Factor* (VIF) variabel X1 = 1,307, X2 = 1,483, X3 = 1,331, dan X4 = 1,248. Hasil perhitungan nilai *Tolerance* masing – masing variabel lebih

besar dari 0,10 ($Tolerance \geq 0,10$) yang menunjukkan bahwa tidak ada korelasi antar variabel independen yang nilainya lebih besar dari 95%. Hasil penghitungan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) menunjukkan bahwa masing – masing variabel memiliki nilai kurang dari 10 ($VIF \leq 10$), sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolonieritas antar variabel independen .

c) Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dari uji heteroskedastisitas adalah untuk menguji apakah terdapat terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain dalam model regresi. Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan dengan uji *Scatter Plot* dengan bantuan *software* versi 23.0. Hasil uji heteroskedastisitas disajikan dalam gambar 4.



Gambar 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber : Data Primer, Data Diolah, *SPSS 23.0*, 2018

Berdasarkan grafik *Scatterplots* terlihat bahwa titik – titik menyebar secara acak yaitu tersebar diatas maupun dibawah angka 0 (nol) pada sumbu

Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi ini.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk melihat pengaruh antara dua atau lebih variabel bebas (Independen) terhadap variabel terikat (dependen). Maka dalam penelitian ini dilakukan analisis regresi linier berganda antara variabel berikut ini : Pengetahuan perpajakan (X1), Persepsi pelayanan fiskus (X2), Sanksi Perpajakan (X3), dan Motivasi Wajib Pajak (X4) terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak (Y) sebagai variabel dependen. Analisis dilakukan dengan menggunakan bantuan *software* SPSS 23.0. Hasil analisis regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel 20

Tabel 11 Regresi Linier Berganda

Variabel Independen	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,915	1,559		1,870	0,064
X1	-0,119	0,059	-0,145	-2,024	0,045
X2	0,342	0,053	0,492	6,455	0,000
X3	0,075	0,065	0,083	1,146	0,254
X4	0,429	0,070	0,429	6,140	0,000
R	0,733				
R Square	0,537				
Adjusted R Square	0,522				

Sumber : Data Primer, Data Diolah, SPSS 23.0, 2018

Keterangan :

- X1 = Pengetahuan Perpajakan
- X2 = Persepsi Pelayanan Fiskus
- X3 = Sanksi Perpajakan
- X4 = Motivasi Wajib Pajak

Berdasarkan Tabel 22 menunjukkan bahwa model persamaan regresi berganda digunakan untuk memperkirakan minat menggunakan jasa konsultan pajak yang dipengaruhi oleh pengetahuan perpajakan, persepsi pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan motivasi wajib pajak adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

$$Y = 2,915 - 0,119X_1 + 0,342X_2 + 0,075X_3 + 0,429X_4$$

Berdasarkan persamaan diatas dapat di analisis beberapa hal, antara lain :

- a) Konstanta sebesar 2,915 menyatakan bahwa jika tidak terdapat perubahan nilai dari variabel pengetahuan pajak (X_1), persepsi pelayanan fiskus (X_2), Sanksi perpajakan (X_3), dan Motivasi Wajib Pajak (X_4), maka nilai Minat menggunakan jasa konsultan pajak (Y) adalah 2,915. Artinya jika nilai $X_1 + X_2 + X_3 + X_4 = 0$ (Nol) maka nilai variabel minat menggunakan jasa konsultan pajak (Y) adalah sebesar 2,915.
- b) Koefisien regresi untuk variabel X_1 adalah sebesar 0,119 dan bertanda negatif (-) . Hal ini menunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan (X_1) mempunyai hubungan yang berlawanan dengan minat menggunakan jasa konsultan pajak. Artinya, peningkatan pengetahuan perpajakan sebesar satu nilai maka akan menurunkan minat Wajib Pajak Badan untuk menggunakan jasa konsultan pajak sebesar 0,119.
- c) Koefisien regresi untuk variabel X_2 adalah sebesar 0,342 dan bertanda positif (+). Hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu nilai variabel persepsi pelayanan fiskus (X_2) maka akan memberikan kenaikan skor pada variabel minat menggunakan jasa konsultan pajak sebesar 0,342.

Artinya, Semakin tinggi kualitas layanan dari fiskus di KPP Pratama Malang Selatan, maka semakin tinggi minat menggunakan jasa konsultan pajak.

- d) Koefisien regresi untuk variabel X_3 adalah sebesar 0,075 dan bertanda positif (+). Hal ini menunjukkan bahwa kenaikan satu nilai pada variabel Sanksi perpajakan (X_3) akan memberikan kenaikan skor pada variabel minat menggunakan jasa konsultan pajak oleh Wajib Pajak naik sebesar 0,075. Artinya, Sanksi Perpajakan yang semakin tinggi menyebabkan minat menggunakan jasa konsultan pajak oleh Wajib Pajak Badan semakin tinggi.
- e) Koefisien regresi untuk variabel X_4 adalah sebesar 0,429 dan bertanda positif (+). Hal ini menunjukkan bahwa kenaikan variabel motivasi Wajib Pajak (X_4) akan memberikan kenaikan skor pada variabel minat menggunakan jasa konsultan pajak oleh Wajib Pajak Badan naik sebesar 0,429. Artinya, semakin tinggi motivasi Wajib Pajak badan maka semakin tinggi minat menggunakan jasa konsultan pajak.

4. Uji Hipotesis

a) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) Pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat (Ghozali, 2017: 95). Nilai R^2 yang semakin mendekati 1 (satu) berarti semakin tinggi kemampuan variabel independen menjelaskan variasi variabel dependen. Hasil uji koefisien determinasi disajikan pada tabel 21.

Tabel 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
,733 ^a	,537	,522	1,7807

Sumber : Data Diolah Peneliti, , SPSS 23.0, 2018

Berdasarkan analisis dengan menggunakan bantuan *Software* SPSS 23.0 diperoleh hasil Adjusted R square adalah sebesar 0,522. Artinya bahwa 52,2% variabel minat menggunakan jasa konsultan (Y) pajak oleh Wajib Pajak Badan dapat dijelaskan oleh variabel dependen (X) yang terdiri dari Pengetahuan perpajakan (X1), persepsi pelayanan fiskus (X2), Sanksi perpajakan (X3), dan Motivasi Wajib Pajak (X4). Sedangkan sisanya sebesar 47,8% ($100\% - 52,2\% = 47,8\%$) dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Adjusted R square adalah nilai R Square yang disesuaikan. R square adalah koefisien determinasi akan tetapi menurut Ghazali (2017: 95) kelemahan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan kedalam model, sehingga peneliti memilih menggunakan Adjusted R square untuk melihat koefisien determinasi.

b) Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji statistik t digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen (X) secara individual terhadap variabel dependen (Y) (Ghozali, 2017: 97). Dalam penelitian ini uji t dilakukan dengan melihat tingkat sig pada hasil uji t yang diolah dengan bantuan *Software* SPSS 23.0. berikut merupakan tabel 22 hasil uji t :

Tabel 13 Hasil Uji statistik t

Model	Unstandardized Coefficients	t	Sig.	Keterangan
	B			
X1	-0,119	-2,024	,045	Ha ₁ diterima
X2	0,342	6,455	,000	Ha ₂ diterima
X3	0,075	1,146	,254	Ha ₃ ditolak
X4	0,429	6,140	,000	Ha ₄ diterima

Sumber : Data Primer, Data diolah, SPSS 23.0, 2018

1) Variabel Pengetahuan Perpajakan (X₁)

Hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t menunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan (X₁) memiliki nilai Signifikansi sebesar 0,045. Nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 ($0,045 < 0,05$). Dapat disimpulkan bahwa Ha₁ diterima dan H₀₁ ditolak. Artinya, secara parsial (individu) variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak.

2) Variabel persepsi pelayanan fiskus(X₂)

Hasil pengujian dengan menggunakan uji t menunjukkan bahwa variabel persepsi pelayanan fiskus(X₂) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), Dapat disimpulkan bahwa Ha₂ diterima H₀₂ ditolak. Artinya secara parsial (individu) variabel persepsi pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak.

3) Variabel sanksi perpajakan (X₃)

Hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t menunjukkan bahwa variabel sanksi perpajakan (X₃) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,254. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 ($0,254 > 0,05$). Dapat

disimpulkan bahwa H_{03} diterima dan H_{a3} ditolak. Artinya secara parsial (individu) variabel sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak.

4) Variabel Motivasi Wajib Pajak (X_4)

Hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t menunjukkan bahwa variabel motivasi Waib Pajak (X_4) memiliki nilai signifikansi 0,000. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Dapat disimpulkan bahwa H_{a4} diterima dan H_{04} ditolak. Artinya, secara parsial (individu) variabel motivasi Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak.

c) Uji signifikansi keseluruhan (Uji statistik F)

Uji statistik F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen yang terdiri dari pengetahuan perpajakan (X_1), Persepsi pelayanan fiskus (X_2), sanksi perpajakan (X_3), dan Motivasi Wajib pajak (X_4) memiliki pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap variabel dependen yaitu minat menggunakan jasa konsultan pajak (Y). Uji F dilakukan dengan membandingkan nilai sig dengan kriteria. Semua variabel diuji secara serentak dengan menggunakan uji F atau ANOVA, jika nilai sig kurang dari 0,05 maka terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil uji F adalah sebagai berikut :

Tabel 14 Hasil Uji Statistik F

Model	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	4	108,687	34,276	,000 ^b

Residual	118	3,171		
Total	122			

Sumber : Data Primer, Data Diolah, SPSS 23.0, 2018

Berdasarkan tabel 23 pengujian hipotesis model regresi bersama – sama dengan menggunakan uji F dapat dilihat dari nilai signifikansi sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel independen yang terdiri dari pengetahuan perpajakan (X1), Persepsi pelayanan fiskus (X2), sanksi perpajakan (X3), dan Motivasi Wajib pajak (X4) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen yaitu minat menggunakan jasa konsultan pajak (Y).

D. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan (X1) terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak (Y).

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang pertama menyatakan bahwa secara parsial (individu) variabel pengetahuan perpajakan (X1) berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak (Y). Hal tersebut berarti H_{a1} diterima dan H_{01} ditolak. Pengetahuan perpajakan (X1) memiliki pengaruh negatif terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak, artinya jika pengetahuan perpajakan Wajib Pajak meningkat maka akan mengurangi minat untuk menggunakan jasa konsultan pajak.

Hasil dari penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Munabari (2014) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak. selain Munabari (2014) penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Prima

(2016) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak. Hasil penelitian ini juga mendukung pendapat dari Pandiangan (2014:100) jika Wajib Pajak tidak bisa atau tidak sempat melaksanakan kewajiban perpajakan maka dapat meminta bantuan kepada konsultan pajak.

Penggunaan jasa konsultan pajak dapat disebabkan oleh seringnya terjadi perubahan tentang peraturan perpajakan yang menyebabkan Wajib Pajak kesulitan dalam memahami peraturan tersebut. Menurut Rahayu (2010: 155) sistem perpajakan *self assessment* menuntut Wajib Pajak aktif dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, namun bagi sebagian orang sistem ini merupakan sesuatu yang rumit dan sulit untuk dipahami. Hal ini menyebabkan Wajib Pajak mengalihkan kewajiban perpajakannya kepada konsultan pajak (Rahayu: 2010: 155).

Dikaitkan dengan Teori tindakan beralasan hasil penelitian ini mendukung teori tindakan beralasan. Dimana teori tindakan beralasan ini membahas mengenai minat perilaku, dalam teori tindakan beralasan minat perilaku diukur oleh sikap dan norma subyektif. Dalam hal ini sikap merupakan kepercayaan (kegunaan dan manfaat) atau perasaan positif maupun negative ketika harus melakukan sesuatu. Berdasarkan hasil penelitian ketika pengetahuan perpajakan rendah maka minat menggunakan jasa konsultan pajak meningkat. Hal ini dapat dilihat dari sikap wajib pajak berupa kepercayaan (kegunaan dan manfaat jasa konsultan pajak) atau perasaan positif ketika wajib pajak menggunakan jasa konsultan.

2. Pengaruh persepsi pelayanan fiskus terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang kedua menyatakan bahwa secara parsial (individu) variabel persepsi pelayanan fiskus (X_2) berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak (Y). Dapat dikatakan bahwa H_{a2} diterima dan H_{02} ditolak. Pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak, artinya, semakin baik kualitas pelayanan fiskus di KPP Pratama Malang Selatan maka akan meningkatkan minat menggunakan jasa konsultan pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Prima (2016) yang mengemukakan bahwa variabel pelayanan aparat pajak berpengaruh positif terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak. Hal ini berarti semakin baik pelayanan aparat pajak maka akan meningkatkan minat menggunakan jasa konsultan pajak. Menurut Sedarmayanti (2013: 245) pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan serta memuaskan akan memberikan dampak positif bagi masyarakat seperti masyarakat akan bangga dan menghargai terhadap korps pegawai, masyarakat patuh akan aturan, menggairahkan usaha dalam masyarakat, dan menimbulkan peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat.

Dikaitkan dengan teori tindakan beralasan maka persepsi pelayanan fiskus masuk dalam bagian norma subyektif. Dalam teori tindakan beralasan minat perilaku juga ditentukan oleh norma subyektif. Norma subyektif merupakan pandangan seseorang terhadap kepercayaan yang dapat

mempengaruhi minat perilaku. berdasarkan hasil penelitian dapat dikatakan bahwa pandangan Wajib Pajak atas pelayanan fiskus di KPP Pratama Malang Selatan akan mempengaruhi minat wajib pajak tersebut menggunakan jasa konsultan pajak.

3. Pengaruh sanksi perpajakan terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak

Berdasarkan hasil uji hipotesis ketiga menyatakan bahwa secara parsial (individu) variabel sanksi perpajakan (X_3) tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak. Dapat dikatakan bahwa H_{03} diterima dan H_{a3} ditolak. Hasil Penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Prima (2016) yang menunjukkan bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak. Sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan jasa konsultan dapat disebabkan karena Wajib Pajak di KPP Pratama Malang Selatan sudah memiliki kesadaran akan perpajakan dan sanksinya.

Sanksi perpajakan merupakan alat yang digunakan untuk membuat Wajib Pajak patuh dan memenuhi kewajiban perpajakannya (Mardiasmo, 2011:59). Rahayu (2013: 140) menyatakan bahwa kesadaran dan kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan tergantung pada masalah teknis seperti metode pemungutan pajak, tarif pajak, teknis pemeriksaan, penyidikan, pelayanan dan penerapan sanksi sebagai perwujudan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan. Dapat dikatakan bahwa Wajib Pajak Badan

di KPP Pratama Malang Selatan sudah memiliki kepatuhan dan kesadaran akan perpajakan.

4. Pengaruh motivasi wajib pajak terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak

Berdasarkan hasil uji hipotesis ke empat menyatakan bahwa secara parsial variabel motivasi Wajib Pajak (X_4) berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak. dapat dikatakan bahwa H_{a4} diterima dan H_{04} ditolak. Motivasi Wajib Pajak memiliki pengaruh positif terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak, artinya semakin tinggi motivasi Wajib Pajak maka akan meningkatkan minat untuk menggunakan jasa konsultan pajak.

Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Manoppo (2014) bahwa motivasi konsumen secara parsial berpengaruh terhadap minat penggunaan jasa TIKI cabang megamas di Manado. Motivasi dapat diartikan sebagai daya dorong yang muncul dari seseorang yang akan mempengaruhi proses pengambilan keputusan dalam melakukan pembelian barang atau jasa (Sumarwan, 2014: 11). Motivasi dapat muncul karena adanya dorongan dari dalam diri maupun dari luar. Malone dalam Uno (2011: 66) mengungkapkan bahwa motivasi dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik. Rahayu (2010: 154) mengungkapkan alasan menggunakan jasa konsultan pajak karena biaya yang dikeluarkan untuk membayar konsultan pajak sebanding dengan yang didapatkan Wajib Pajak.

Dikaitkan dengan teori tindakan beralasan motivasi ini masuk dalam bagian sikap. Dimana sikap dapat terbentuk dari motivasi seperti karena adanya

kebutuhan (Ferrinadewi, 2008: 95). Kebutuhan tersebut bisa kebutuhan untuk melaksanakan kewajiban perpajakan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi mempengaruhi minat menggunakan jasa konsultan pajak. Kebutuhan tersebut bisa kebutuhan untuk melaksanakan kewajiban perpajaka. Dapat dikatakan bahwa motivasi Wajib Pajak merupakan bagian dari sikap. Motivasi karena adanya kebutuhan yang harus dipenuhi membentuk sikap perilaku (kepercayaan menggunakan jasa konsultan pajak), yang kemudian dilihat dari sikap perilaku (kepercayaan menggunakan jasa konsultan pajak) di KPP Pratama Malang selatan memiliki motivasi yang tinggi untuk menggunakan jasa konsultan pajak guna membantu melaksanakan kewajiban perpajakan dan menyelesaikan permasalahan perpajakan.

5. Pengaruh secara simultan pengetahuan perpajakan, persepsi pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan motivasi Wajib Pajak terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak.

Bedasarkan hasil uji hipotesis ke lima menyatakan bahwa secara simultan atau bersama sama variabel pengetahuan perpajakan, persepsi pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan motivasi Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak. Menurut Pandiangan (2014: 100) Wajib Pajak yang tidak dapat atau tidak sempat melaksanakan kewajiban perpajakannya dapat meminta bantuan kepada pihak lain seperti konsultan pajak untuk membantu dalam melaksanakan hak dan kewajibannya.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini membahas variabel – variabel yang dianggap berpengaruh terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak dengan mengambil obyek penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan. Variabel independen (bebas) yang diambil adalah Pengetahuan perpajakan (X1), Persepsi pelayanan fiskus (X2), Sanksi Perpajakan (X3), dan Motivasi Wajib Pajak (X4). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Minat menggunakan jasa konsultan pajak (Y).

Berdasarkan pembahasan pada bab – bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara parsial Pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak oleh Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Malang Selatan.
2. Secara parsial persepsi pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Malang Selatan.
3. Secara parsial sanksi perpajakan berpengaruh tidak signifikan terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak oleh Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Malang Selatan

4. Secara parsial motivasi Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak oleh Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Malang Selatan dengan
5. Secara Simultan Pengetahuan perpajakan, persepsi pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan motivasi Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak.

B. Saran

1. Bagi Direktorat Jendral Pajak (DJP) diharapkan untuk dapat terus mengadakan sosialisasi perpajakan agar meningkatkan pengetahuan Wajib Pajak Badan dibidang perpajakan.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel independen lainnya untuk mengetahui variabel – variabel lain yang dapat mempengaruhi variabel dependen atau minat menggunakan jasa konsultan pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Anak Agung Putu. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Malang: UB Press
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi revisi tahun 2010. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Belkhodja, Omar, Egide Karuranga, & Guillaume Giasson Morin. 2012. *Reflections on the Client—Consultant Relationship: Challenges and Opportunities in a Context of Organisational Change*. Journal of General Management. Vol 37, Issue 3, pp 1 -19
- Bungin, Burhan. 2013. *Metodelogi Penelitian Sosial dan Ekonomi : Format – format kuantitatif dan kualitatif untuk studi sosiologi, kebijakan public, komunikasi, manajemen, dan pemasaran*. Jakarta: Prenadamedia Group
- Cheisviyanny dan Helmy. 2014. Apakah Terdapat Tingkat Perbedaan Tingkat Kepatuhan Antara Klien Konsultan Pajak Dengan Bukan Klien ?. Jurnal WRA. Vol. 2
- Daftar Anggota. 7 Januari 2018. http://www.ikpi.or.id/list/angdat_list?title=&field_angdat_cabang_value=31&field_angdat_email_email=&field_angdat_hp_value=.
- Darmawan, Deni. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Diana, Anastasia dan Lilis Setiawati. 2009. *Perpajakan Indonesia Konsep, Aplikasi, dan Penuntun Praktis*. Yogyakarta: ANDI
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 21*. Semarang : Universitas Diponegoro
- Hartanto, Bobby dan Elisa Tjondro. 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
- Hasibuan, Malayu 2014. *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hurlock, B.E.1995. *Pskikologi Perkembangan: Suatu Pendekatan Sepanjang Rentan Kehidupan*. Jakarta: Erlangga
- Hutagaol, John dkk. 2006. *Kapita Selekt Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat

- Idri. 2015. *Epistemologi ilmu pengetahuan, ilmu hadis, dan ilmu hukum islam*. Jakarta : Prenadamedia
- Jogiyanto, 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: ANDI
- Knight, Ray A., Knight, Lee G. 2013. Taxpayer's Reliance on Professional Tax Advice. The CPA Journal, Vol. 83, Issue 2.
- Management Consultancies Association. 2010. *The Value of Consulting: An Analysis of The Tangible Benefits of Using Management Consultancy*. London: Management Consultancies Association
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan. Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi
- Munabari, Fadheil Wiza. 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 Vol 2 no 2
- Murtopo, Purno, Sjarif dan Sah, Tugiman Binsarjono. 2011. *Perpajakan Pendekatan Sertifikasi A – B – C*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Mustafa EQ, Zainal. 2009. *Mengurai Variabel Hingga Instrumentasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Pandiangan, Liberti. 2014. *Administrasi Perpajakan Pedoman Praktis bagi Wajib Pajak di Indonesia*. Jakarta : Erlangga
- Poerwadarminta. 2003. Kamus Umum Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka
- Pontoh, Fransiska Imelda. 2017. Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak
- Prima, Einesa Rimareta. 2016. Pengaruh pengetahuan perpajakan, pelayanan aparat pajak, sanksi perpajakan dan kualitas layanan konsultan pajak terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak
- Que, Stephany Suwandy. 2013. Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan jasa konsultan pajak oleh wajib pajak orang pribadi di kota Surabaya
- Rahayu, Siti Kurnia. 2009. *Perpajakan Indonesia Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu

- Resmi, Siti. 2014. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Yogyakarta: Salemba Empat
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiha. 2010. *Metodelogi Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian*. Yogyakarta:ANDI
- Sarjono, Haryadi dan Winda Julianita. 2011. *SPSS vs LISREL sebuah pengantar, Aplikasi untuk riset*. Jakarta: Salemba empat
- Sedarmayanti, 2013. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Borokrasi, dan Kepemimpinan masa depan*. Bandung : Refika Aditama
- Sekaran, U. 2006. *Research Methods For business*. Edisi 4. Buku 2. Jakarta: Salemba Empat
- Sirajuddin, Didik Sukirno dan Winardi. 2012. *Hukum Pelayanan Publik. Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi*. Malang:Setara Press
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Sumarwan, Ujang. 2014. *Perilaku Konsumen*. Bogor : Ghalia Indonesia
- Surat Edaran Dirjen Pajak Nomor SE-84/PJ/2011 Tentang Pelayanan Prima
- Suryani, Tatik. 2008. *Perilaku Konsumen Implikasi pada strategi pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sutedi, Andrian. 2013. *Hukum Pajak*. Jakarta: Sinar Grafika
- Taniredja, Tukiran. *Penelitian Kuantitatif Sebuah Pengantar*. Bandung: Alfabeta
- Uno, Hamzah B. 2007. *Teori Motivasi dan Pengukurannya*. Jakarta : Bumi Aksara
- Wijaya, Febe Angella. 2013. Analisis faktor yang mempengaruhi wajib pajak badan menggunakan jasa konsultan pajak