

**PENGARUH KUALITAS JASA  
KONSULTAN PAJAK TERHADAP MINAT  
PERILAKU WAJIB PAJAK MENGIKUTI  
*TAX AMNESTY* MELALUI PEMAHAMAN  
WAJIB PAJAK**

(Studi Pada Klien Kantor Konsultan Pajak Bintang Mandiri Konsultama)

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana Pada Fakultas Ilmu Administrasi  
Universitas Brawijaya

**Radithya Febriani**

**NIM.135030400111049**



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

**2017**

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Jasa Konsultan Pajak Terhadap Minat  
Perilaku Wajib Pajak Mengikuti *Tax Amnesty* Melalui  
Pemahaman Wajib Pajak (Studi Pada Klien Kantor  
Konsultan Pajak Bintang Mandiri Konsultama)

Disusun oleh : Radithya Febriani

NIM : 135030400111049

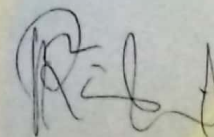
Fakultas : Ilmu Administrasi

Program Studi : Perpajakan

Konsentrasi/Minat : -

Malang, 17 November 2017

Komisi Pembimbing  
Ketua



**Rosalita Rachma Agusti S.E., MSA, AK, CA**

**NIP. 19870831 201404 2 001**

## TANDA PENGESAHAN

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

Hari : Senin  
Tanggal : 8 Januari 2018  
Jam : 11.00 WIB  
Skripsi atas nama : Radithya Febriani  
Judul : Pengaruh Kualitas Jasa Konsultan Pajak Terhadap Minat Perilaku Wajib Pajak Mengikuti Tax Amnesty Melalui Pemahaman Wajib Pajak (Studi Pada Klien Kantor Konsultan Pajak Bintang Mandiri Konsultama)

Dan dinyatakan LULUS

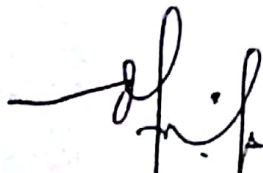
### MAJELIS PENGUJI

Ketua



**Rosalita Rachma A. S.E, MSA, AK, CA**  
NIP. 19870831 201404 2 001

Anggota



**Arik Prasetya, S.Sos, M.Si, Ph.D**  
NIP. 19760209 200604 1 001

Anggota



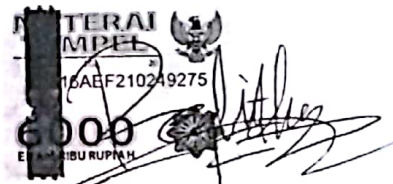
**Dessanti Putri Sekti A., SE, MSA, AK**  
NIP. 19881223 201504 2 001

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah dan disebut sumber dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam 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, 20 November 2017



Radithya Febriani

## RINGKASAN

Radithya Febriani, 2017,  
Pengaruh Kualitas Jasa Konsultan Pajak Terhadap Minat Perilaku Wajib Pajak Mengikuti *Tax Amnesty* Melalui Pemahaman Wajib Pajak (Studi Pada Klien Kantor Konsultan Pajak Bintang Mandiri Konsultama). Rosalita Rachma Agusti S.E, MSA, AK, CA, 100 hal

Latar belakang dari penelitian ini adalah bagaimana wajib pajak berminat mengikuti *tax amnesty* dari kualitas jasa konsultan pajak dan pengaruhnya terhadap pemahaman wajib pajak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa konsultan pajak terhadap minat perilaku wajib pajak mengikuti *Tax Amnesty* melalui pemahaman wajib pajak. Penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh signifikan kualitas jasa konsultan pajak terhadap pemahaman wajib pajak, pemahaman wajib pajak terhadap minat wajib pajak mengikuti program *Tax Amnesty*, kualitas jasa konsultan pajak terhadap minat wajib pajak mengikuti program *Tax Amnesty* dan, kualitas jasa konsultan pajak terhadap minat wajib pajak mengikuti program *Tax Amnesty* melalui pemahaman wajib pajak.

Jenis penelitian yang digunakan adalah *explanatory research* yaitu penelitian yang bersifat penjelasan. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 56 klien yang baru mengikuti program *Tax Amnesty*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling* dengan didasarkan ciri-ciri, sifat-sifat, atau karakteristik tertentu yang menjadi ciri-ciri pokok sampel yaitu wajib pajak yang terdaftar menjadi klien KKP Bintang Mandiri Konsultama dan baru menggunakan jasanya untuk mengikuti *Tax Amnesty*. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis inferensial yang menggunakan analisis jalur (*path analysis*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas konsultan pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap pemahaman wajib pajak dengan nilai signifikansi 0,000, pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap minat wajib pajak mengikuti *Tax Amnesty* dengan nilai signifikansi 0,005, kualitas konsultan pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap minat wajib pajak mengikuti *Tax Amnesty* dengan nilai signifikansi 0,003 dan Pengaruh tidak langsung kualitas jasa konsultan pajak terhadap minat perilaku wajib pajak mengikuti *Tax Amnesty* melalui pemahaman wajib pajak memperoleh hasil sebesar 0,252 lebih kecil dari pengaruh langsung 0,645 sehingga  $H_4$  tidak didukung. Rekomendasi untuk penelitian selanjutnya adalah mengembangkan penelitian ini dengan mengganti atau menambahkan variabel lain yang

dapat mempengaruhi pemahaman wajib pajak dan minat wajib pajak mengikuti *Tax Amnesty*.

**Kata Kunci : kualitas Jasa, Pemahaman Wajib Pajak, Minat Perilaku**

## SUMMARY

Radithya Febriani, 2017, The effect of quality of tax consultant services on the interest of tax payer behavior to adhere Tax Amnesty by comprehension of the tax payer (study held at Kantor Konsultan Pajak Bintang Mandiri Konsultama). Rosalita Rachma Agusti S.E, MSA, AK, CA, 100 pages.

Background of the research is how quality of tax consultant services influence the interest of tax payer behavior to adhere Tax Amnesty, and its influenced by comprehension of the tax payer. The purpose of this research is to analyze influence of quality of tax consultant services on the interest of tax payer behavior to adhere Tax Amnesty by comprehension of the tax payer. Beside this research also analyzed and explained the significant influence of the quality of tax consultant services on comprehension of the tax payer, comprehension of the tax payer on the interest of tax payer behavior to adhere Tax Amnesty, the quality of tax consultant services on the interest of tax payer behavior to adhere Tax Amnesty and the quality of tax consultant services on the interest of tax payer behavior to adhere Tax Amnesty by comprehension of the tax payer.

This research used explanatory research. The samples were 56 client who used the service of the tax consultant for adhere Tax Amnesty. Researcher used Purposive Sampling with criteria or characteristic that is tax payer who become client on Bintang Mandiri Konsultama tax consultant and use their first service for adhere Tax Amnesty. Data analysis used descriptive analysis and inferential analysis which used path analysis.

The research results show that quality of tax consultant services had a significant influence on comprehension of the tax payer with significant score 0,000, the comprehension of the tax payer had a significant influence on the interest of tax payer behavior to adhere Tax Amnesty with significant score 0,005, quality of tax consultant services had a significant influence on the interest of tax payer behavior to adhere Tax Amnesty with significant score 0,003 and indirect influence the quality of tax consultant services on the interest of tax payer behavior to adhere Tax Amnesty by comprehension of the tax payer had score 0,252 less than direct influence score 0,645 so H<sub>4</sub> is declined. Recommendation for further research is to develop the research with replacing or adding other variables that can affect the comprehension of the tax payer and the interest of tax payer behavior to adhere Tax Amnesty.

**Kata Kunci : Quality Of Service, Comprehension Of The Tax Payer, Interest Of Behavior**

## **Lembar Persembahan**

Skripsi ini kupersembahkan kepada orang-orang yang sangat kusayangi,  
Bapak Rakidi, Mami Erni , Kakak Indah Pratiwi dan Kakak Indah Kurniaty.  
Serta semua teman-teman yang selalu memberi dukungan, motivasi, do'a dan kasih  
sayangnya selama ini.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah AWT. Karena berkat limpaham nikmat, karunia dan berkah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Jasa Konsultan Pajak Terhadap Minat Perilaku Wajib Pajak Mengikuti *Tax Amnesty* Melalui Pemahaman Wajib Pajak (Studi pada KKP Bintang Mandiri Konsultama)”**. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terwujud tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Bambang Supriyono, M.S. selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Bapak Dr. Mochammad Al Musadieg, MBA selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
3. Bapak Dr. Kadarisman Hidayat, M.Si. selaku Ketua Prodi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
4. Ibu Rosalita Rachma Agusti, SE, MSA, AK CA selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi sampai selesai.
5. Seluruh Dosen Pengajar Perpajakan yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.

6. Bapak Alam Sumanta selaku pimpinan KKP Bintang Mandiri Konsultama yang telah memberikan izin kepada penulis untuk mengadakan penelitian dikantornya.
7. Seluruh karyawan KKP Bintang Mandiri Konsultama yang telah memberikan bimbingan, bantuan serta kerjasama sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Mami Erni dan Bapak Rakidi yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada penulis.
9. Mama Indah dan Aunty Yessi selaku sisters yang selalu memberikan semangat dan selalu menerima keluhan penulis.
10. Me'eng dan Adena me'eng yang selalu menemani kehidupan penulis setiap saat.
11. Keluarga gembul mbul-mbul (Annisa Dila, Putu Ayu, Hany Puji, Yuthiica dan Deandra Suvitry) yang selalu menyayangi penulis, memberikan semangat dan warna-warni baru dalam kanvas kehidupan penulis.
12. Keluarga Kobir (Kaka Nay, Inos, Linang, Apak Mega, Amak Kipitia, Miin, Icak dan Nila) yang selalu menyayangi, mengasihi dan menjaga penulis selama penulis tinggal di Malang.
13. Keluarga besar ADVOKESMA HIMAPAJAK 2015 (Annisa, Luvly Luckyta, Mamad shayank, kiki babhe, Cucuh, Papa Radias dan Mas Dar)

serta seluruh anggota keluarga lainnya yang selalu membahagiakan penulis dan menjadi keluarga baru bagi penulis.

14. Keluarga besar 47 Brawijaya selaku keluarga seperjuangan merantau.

15. Kakak Deni Rahmat dan kakak Tio Andiko yang telah memberikan arahan selama masa perkuliahan penulis.

16. Semua pihak yang terkait dalam penyusunan skripsi ini.

Demikian skripsi ini saya buat, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang membutuhkan baik secara akademis maupun praktis.

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	10
E. Sistematika Penulisan .....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Tinjauan Empiris .....	13
B. Tinjauan Teoritis .....	18
1. <i>Theory Planned Behavior</i> (TPB) .....	18
2. Pajak .....	20
3. Wajib Pajak .....	21
4. Jasa .....	23
5. Kualitas Jasa .....	24
6. Konsultan Pajak .....	26
7. Pemahaman Wajib Pajak .....	28
8. Minat Perilaku .....	29
9. <i>Tax Amnesty</i> .....	30
C. Keterkaitan Antar Variabel .....	31
D. Pengembangan Hipotesis .....	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	39
A. Jenis Penelitian .....	39
B. Lokasi Penelitian .....	39
C. Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukur .....	40
1. Definisi Operasional Variabel .....	40
2. Skala Pengukuran .....	46
D. Populasi Dan Sampel .....	47
1. Populasi .....	47
2. Sampel .....	48
E. Sumber Data .....	49
F. Instrumen Penelitian .....	49
1. Kuesioner .....	49
2. Dokumentasi .....	49

G. Uji Instrumen Penelitian .....	51
1. Uji Validitas .....	51
2. Uji Reliabilitas .....	51
H. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas .....	51
1. Hasil Uji Validitas .....	51
2. Hasil Uji Reliabilitas .....	53
I. Teknik Analisis Data .....	53
1. Analisis Deskriptif .....	53
2. Analisis Inferensial .....	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	56
A. Gambaran Umum KKP Bintang Mandiri Konsultama .....	56
1. Sejarah Perusahaan .....	56
2. Visi Dan Misi PT. Bintang Mandiri Konsultama .....	56
4. Lingkup Pekerjaan .....	58
B. Deskripsi Responden .....	59
1. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Wajib Pajak .....	60
2. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pemahaman Pajak .....	60
C. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	61
1. Hasil Uji Validitas .....	61
2. Hasil Uji Reliabilitas .....	63
D. Analisis Data .....	62
3. Analisis Deskriptif .....	63
4. Analisis Inferensial .....	82
E. Pembahasan Hasil Penelitian .....	90
1. Analisis Deskriptif .....	90
2. Analisis Inferensial .....	92
BAB V PENUTUP .....	95
A. Kesimpulan .....	95
B. Saran .....	96

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Penerimaan Pajak Berdasarkan APBN dan Realisasi .....	2
Tabel 2	Penelitian Terdahulu .....	15
Tabel 3	Variabel, Indikator dan <i>Item</i> .....	43
Tabel 4	Skala Pengukuran .....	47
Tabel 5	Hasil Uji Validitas .....	51
Tabel 6	Hasil Uji Reliabilitas .....	52
Tabel 7	Distribusi dan Pengembalian Angket .....	60
Tabel 8	Data Responden Berdasarkan Jenis Wajib Pajak .....	61
Tabel 9	Data Responden Berdasarkan Pemahaman Pajak .....	62
Tabel 10	Interpretasi Mean Jawaban Responden .....	63
Tabel 11	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Jasa Konsultan Pajak .	63
Tabel 12	Distribusi Frekuensi Variabel Pemahaman Wajib Pajak .....	70
Tabel 13	Distribusi Frekuensi Variabel Minat Perilaku Wajib Pajak Mengikuti <i>Tax Amnesty</i> .....	77
Tabel 14	Hasil Analisis Jalur Kualitas Jasa Konsultan Pajak terhadap Pemahaman Wajib Pajak .....	82
Tabel 15	Hasil Analisis Jalur Kualitas Jasa Konsultan Pajak dan Pemahaman Wajib Pajak terhadap Minat Perilaku Wajib Pajak Mengikuti <i>Tax Amnesty</i> .....	83
Tabel 16	Ringkasan Pengaruh Langsung, Tidak Langsung, dan Total dari Analisis Jalur .....	86
Tabel 17	Hasil Uji Hipotesis (Uji t) .....	86
Tabel 18	Ringkasan Hasil Penelitian .....	87

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Model Hipotesis .....	22
Gambar 2 Analisis Jalur .....	45
Gambar 3 Struktur Organisasi KKP Bintang Mandiri Konsultama.....	22
Gambar 4 Diagram Jalur Besarnya Kualitas Jasa Konsultan Pajak dan Pemahaman Wajib Pajak terhadap Minat Perilaku Wajib Pajak Mengikuti <i>Tax Amnesty</i> .....	45

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Indonesia sebagai salah satu negara berkembang memiliki kewajiban untuk melaksanakan pembangunan nasional yang dilaksanakan secara terus-menerus dan berkesinambungan. Pembangunan nasional yang dilaksanakan mencakup berbagai bidang, baik bidang ekonomi, hukum, sosial-budaya serta bidang lainnya. Pembangunan nasional diselenggarakan dengan tujuan mencerdaskan kehidupan bangsa serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Keselarasan dari pemerintah dan masyarakat Indonesia serta dukungungan penuh dari segala pihak menjadi kunci keberhasilan tercapainya pembangunan nasional di Indonesia.

Pembiayaan pembangunan nasional di Indonesia diperoleh dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Sebanyak 74,6% dana APBN di tahun 2016 bersumber dari penerimaan pajak (<http://pajak.go.id/content/article/negara-terjebak-budaya-hutang-tutup-hutang>, 2016). Dengan kata lain, penerimaan pajak berperan sangat penting dalam pembangunan nasional. Namun sangat disayangkan bahwa kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya masih terbilang kurang.

Kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya terbilang kurang terbukti dari jumlah penerimaan pajak yang diperoleh



hingga kini masih belum memenuhi target. Hal ini dapat dilihat dari angka yang tercatat di APBN dibandingkan dengan realisasi penerimaan negara yang tergambar pada tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1 Penerimaan Pajak Berdasarkan APBN dan Realisasi (Milyar Rupiah) 2011-2016

<b>Tahun</b>	<b>APBN</b>	<b>Realisasi</b>
<b>2011</b>	850.255	873.874
<b>2012</b>	1.032.570	980.518
<b>2013</b>	1.192.994	1.077.306
<b>2014</b>	1.280.389	1.146.865
<b>2015</b>	1.379.992	1.240.418
<b>2016</b>	1.546.700	1.539.166

Sumber: Badan Pusat Statistik (diolah 2017)

Tabel diatas menunjukkan bahwa realisasi penerimaan pajak hampir pada setiap tahunnya masih dibawah angka yang dianggarkan. Untuk itu, diperlukan kebijakan-kebijakan yang diharapkan dapat meningkatkan jumlah wajib pajak dan meningkatkan rasio pajak negara. Salah satu kebijakan yang dihadirkan oleh pemerintah adalah *Tax Amnesty* atau biasa dikenal dengan pengampunan pajak. Pengampunan pajak adalah penghapusan pajak yang seharusnya terutang, tidak dikenai sanksi administrasi perpajakan dan sanksi pidana di bidang perpajakan, dengan cara mengungkap harta dan membayar uang tebusan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini (Undang-Undang Nomor 11 tahun 2016 tentang Pengampunan Pajak) .

Indonesia tercatat telah tiga kali mengadakan *Tax Amnesty* yaitu pada tahun 1964, 1984 dan 2016. Pengalaman beberapa kali menyelenggarakan *Tax Amnesty* tidak berarti Indonesia terlepas dari kendala. Penelitian yang dilakukan oleh Aritonang (2016) menyimpulkan kurangnya kesiapan pemerintah, kurangnya pengetahuan masyarakat dan kurangnya pengawasan menjadi faktor kendala dalam pelaksanaan program *Tax Amnesty*. Berkaca dari kegagalan masa lalu, peneliti berharap pemerintah dapat memperbaiki faktor-faktor yang menjadi kendala dalam pelaksanaan program *Tax Amnesty*.

Kurangnya pengawasan kepada wajib pajak diduga karena jumlah pegawai pajak yang tidak sebanding dengan jumlah wajib pajak. Data dari kementerian keuangan saat ini menunjukkan jumlah pegawai pajak terdaftar pada 1 April 2017 sebanyak 37.232 pegawai (<http://www.sdm.kemenkeu.go.id/jumlah-pegawai-pajak-terdaftar>, 2017). Jumlah ini tidak sebanding dengan jumlah wajib pajak terdaftar pada tahun 2016 yang mencapai 30,04 juta (<http://www.pajak.go.id/content/article/refleksi-tingkat-kepatuhan-wajib-pajak>, 2016). Angka yang berbanding jauh ini mengakibatkan sebagian wajib pajak lolos dari pengawasan dan melalaikan kewajibannya sebagai wajib pajak. Terbukti dari jumlah wajib pajak terdaftar tahun 2016 sebanyak 19,24 juta wajib pajak tidak menyampaikan SPT. Hal ini menuntut keberadaan pihak perantara antara pegawai pajak dengan wajib pajak.

Tenaga profesional sebagai pihak perantara wajib pajak dengan pegawai pajak sangat dibutuhkan baik oleh wajib pajak maupun oleh pemerintah. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pasal 32 ayat 3 menyebutkan bahwa, orang pribadi atau badan diperbolehkan menunjuk seorang kuasa dengan surat kuasa khusus untuk menjalankan hak dan memenuhi kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Dua pihak yang dapat menjadi kuasa wajib pajak yaitu kuasa bukan konsultan pajak dan konsultan pajak (Pasal 3 PMK Nomor 22 Tahun 2008 tentang persyaratan serta pelaksanaan hak dan kewajiban seorang kuasa). Kuasa pajak bukan konsultan pajak memiliki batasan sebagaimana diatur dalam pasal 4 ayat 1 PMK nomor 22 Tahun 2008 tentang persyaratan serta pelaksanaan hak dan kewajiban seorang kuasa. Berbeda dengan konsultan pajak yang tidak memiliki batasan dalam menjalankan tugasnya sebagai kuasa wajib pajak. Alasan inilah yang melatarbelakangi sebagian wajib pajak cenderung menggunakan konsultan pajak dalam membantu wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kebebasan yang dimiliki konsultan pajak dalam menjalankan tugasnya sebagai kuasa wajib pajak mengakibatkan konsultan pajak semakin populer dikalangan wajib pajak dewasa ini. Hal ini terbukti dari terus bertambahnya jumlah konsultan pajak setiap tahunnya. Jumlah konsultan pajak terdaftar pada Maret 2016 mencapai 3.231 (<http://pajak.go.id/content/konsultan-pajak-terdaftar>, 2016). Organization

for Economic and Cooperation Development (OECD) dalam (FTIA, et al: 2008) menyatakan bahwa memungkinkan bagi wajib pajak yang penghasilannya besar untuk menyewa konsultan pajak. Jumlah keberadaan konsultan pajak yang tinggi tentu meningkatkan daya saing pada konsultan pajak itu sendiri. Daya saing yang tinggi memaksa konsultan pajak bersaing dalam meningkatkan kualitas jasanya untuk mendapatkan kepercayaan klien.

*Theory of Planned Behavior* (TPB) yang dikemukakan oleh Ajzen (1991), menyebutkan bahwa salah satu faktor yang mendorong minat seseorang adalah norma subjektif. Norma subjektif sendiri, dibagi menjadi faktor internal dan faktor eksternal. Dalam hal ini, konsultan pajak dapat dikatakan sebagai norma subjektif faktor eksternal dalam menentukan minat perilaku seseorang mengikuti *Tax Amnsety* karena berasal dari luar diri wajib pajak tersebut.

Kualitas jasa konsultan pajak yang baik mempengaruhi pemahaman kliennya mengenai perpajakan. Hal ini sesuai dengan salah satu peran konsultan pajak yaitu memberikan informasi. Selain itu terbukti dengan penelitian yang dilakukan oleh Budiono (2016). Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa konsultan pajak memiliki peran untuk memberikan edukasi, informasi dan pemahaman kepada wajib pajak. Kesimpulan lain dalam penelitian yang dilakukan oleh Budiono (2016) adalah kurangnya pemahaman yang dimiliki wajib pajak menjadi faktor penghambat dalam pemenuhan kewajibannya. Berdasarkan pemaparan tersebut, peneliti

meyakini bahwa adanya keterkaitan antara kualitas jasa konsultan pajak, pemahaman wajib pajak dengan minat wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya (dalam penelitian ini yang dimaksud adalah *Tax Amnesty*).

Kecakapan karyawan KKP Bintang Mandiri Konsultama dalam menyampaikan informasi mengenai *Tax Amnesty* kepada klien mampu menambah pemahaman wajib pajak mengenai *Tax Amnesty*. Meningkatnya pemahaman wajib pajak mengenai *Tax Amnesty* terbukti meningkatkan minat klien untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini selaras dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Widiastuti (2014) bahwa sosialisasi, motivasi dan pemahaman wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu keterkaitan antara pemahaman wajib pajak dengan minat mengikuti *Tax Amnsety* dapat dijelaskan dengan *Theory of Planned Behavior* (TPB).

Norma subjektif dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang dikemukakan oleh Ajzen (1991), diartikan sebagai salah satu faktor yang mendorong minat seseorang. Norma subjektif dibagi menjadi faktor internal dan faktor eksternal. Pemahaman wajib pajak dapat dikatakan sebagai norma subjektif faktor internal dalam menentukan minat seseorang mengikuti *Tax Amnsety* karena berasal dari dalam diri wajib pajak tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti jelaskan dan hasil penelitian terdahulu yang menjadi acuan penelitian ini, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas jasa konsultan pajak terhadap minat mengikuti *Tax Amnesty* melalui pemahaman wajib

pajak. Berdasarkan fenomena yang penulis lihat selama mengikuti kegiatan magang di KKP Bintang Mandiri Konsultama pada Agustus 2016, masih banyak klien yang membutuhkan penjelasan dari konsultan mengenai manfaat dari program *Tax Amnesty*. Selain itu, penulis juga melihat kepercayaan para klien terhadap KKP Bintang Mandiri Konsultama untuk menangani segala kewajibannya dalam mengikuti program *Tax Amnesty*. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, terdapat hubungan yang saling berkaitan antara kualitas jasa konsultan pajak dan pemahaman wajib pajak dengan minat wajib pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakannya. Penulis berpendapat bahwa kualitas jasa konsultan pajak dalam memberikan pemahaman kepada wajib pajak berpotensi mempengaruhi minat perilaku wajib pajak mengikuti *Tax Amnesty*.

Penelitian ini akan dilaksanakan di KKP Bintang Mandiri Konsultama. Peneliti menggunakan lokasi KKP Bintang Mandiri Konsultama sebagai tempat penelitian karena KKP Bintang Mandiri Konsultama mendapatkan beberapa klien baru setelah mempromosikan jasanya dan memberikan pemahaman mengenai program *Tax Amnesty* kepada calon kliennya. Hal ini terbukti dari jumlah klien KKP Bintang Mandiri Konsultama yang menggunakan jasa KKP Bintang Mandiri Konsultama dalam pelaporan *Tax Amnesty* sebanyak 56 wajib pajak.

Penelitian ini merujuk kepada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fauzi (2014) tentang ” Pengaruh Kualitas Jasa Konsultan Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” dengan hasil

penelitian terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara kebutuhan untuk melibatkan konsultan pajak terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak. Penelitian Widiastuti (2014) berjudul Pengaruh sosialisasi , Motivasi, dan Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi , motivasi, dan pemahaman wajib pajak berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Adityasto (2013) berjudul “Minat Perilaku Dalam Pengadopsian Internet Banking: *Theory Decomposed of TPB*” dengan hasil penelitian sikap, norma subyektif dan control perilaku persepsi mempengaruhi minat dengan didukung model *the decomposed the theory of planed behavior*. Aritonang (2016) tentang “Review Implementasi *Tax Amnesty*” dengan hasil penelitian ketidaksiapan pemerintah dalam menjalankan *Tax Amnesty* mengakibatkan kurangnya pengetahuan masyarakat dan juga kurangnya pengawasan yang diberikan kepada wajib pajak baik yang melaksanakan *Tax Amnesty* 1964 dan 1984. Serta penelitian Budiono (2016) berjudul Perilaku Wajib Pajak Badan Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan: Perspektif Teori Humanistik dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa beberapa faktor yang menghambat wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya antara lain: pemahaman terhadap *self assessment*, kualitas pelayanan, tingkat penghasilan, persepsi wajib pajak terhadap sanksi perpajakan. Konsultan pajak sebagai mediator wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya berperan untuk memberikan edukasi, informasi dan pemahaman kepada wajib pajak.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada lokasi penelitian dan variabel penelitian. Peneliti memilih beberapa variabel dari masing-masing penelitian terdahulu karena adanya kesamaan variabel yang digunakan, lalu menggabungkannya dengan objek penelitian yang berbeda sehingga menghasilkan judul **Pengaruh Kualitas Jasa Konsultan Pajak Terhadap Minat Perilaku Wajib Pajak Mengikuti *Tax Amnesty* Melalui Pemahaman Wajib Pajak** (Studi Pada Klien Kantor Konsultan Pajak Bintang Mandiri Konsultama).

## **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah kualitas jasa konsultan pajak berpengaruh terhadap pemahaman wajib pajak?
2. Apakah pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap minat wajib pajak mengikuti program *Tax Amnesty*?
3. Apakah kualitas jasa konsultan pajak berpengaruh terhadap minat wajib pajak mengikuti program *Tax Amnesty*?
4. Apakah pemahaman wajib pajak memediasi kualitas jasa konsultan pajak terhadap minat wajib pajak mengikuti program *Tax Amnesty*?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menguji pengaruh kualitas jasa konsultan pajak terhadap pemahaman wajib pajak.



2. Untuk menguji pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap minat wajib pajak mengikuti program *Tax Amnesty*.
3. Untuk menguji pengaruh kualitas jasa konsultan pajak terhadap minat wajib pajak mengikuti program *Tax Amnesty*.
4. Untuk menguji peran pemahaman wajib pajak sebagai variabel perantara pengaruh kualitas jasa konsultan pajak terhadap minat wajib pajak mengikuti program *Tax Amnesty*.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penyusunan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dibidang akademis dan praktis, yaitu:

1. Bidang Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu para peneliti selanjutnya yang mengambil kajian yang sama serta sebagai bahan ajaran khususnya mengenai jasa konsultan pajak dan pengetahuan pajak terhadap minat perilaku wajib pajak.

2. Bidang Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada wajib pajak terkait pemberian kuasa dalam menjalani kewajiban perpajakan.

- b. Penelitian diharapkan dapat memberikan masukan kepada konsultan pajak dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang ditawarkan

kepada wajib pajak sehingga dapat mencapai kepuasan yang diharapkan pelanggan.

## **E. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini akan membahas mengenai isi atau inti dari penulisan ini. Perincian sistematika penulisan antara lain:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang landasan teori yang digunakan dalam penulisan ini mengenai antara lain: pajak, konsultan pajak, jasa, minat perilaku dan *Tax Amnesty*.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi metode penelitian yang digunakan meliputi jenis penelitian, lokasi penelitian, jenis data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, definisi operasional, dan metode analisis data.

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi penjelasan mengenai penyajian data hasil penelitian, hasil analisis data dan pembahasan hasil penelitian.

### **BAB V : PENUTUP**

Bab ini menyajikan kesimpulan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dan pemberian saran-saran yang ditujukan kepada pihak-pihak yang terkait dengan penelitian ini.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Empiris**

##### **1. Fauzhi (2014)**

Penelitian yang dilakukan oleh Imam Fauzhi tentang “ Pengaruh Jasa Konsultan Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Penelitian dilakukan terhadap perilaku wajib pajak di Surabaya dengan mengambil sampel semua klien KKP Doni Budiono yang membuat kontrak jasa dengan KKP Doni Budiono dalam penanganan semua jenis pajak dan klien yang telah menggunakan jasa KKP Doni Budiono lebih dari satu bulan. Jumlah sampel yang dijadikan responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 47 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara kebutuhan untuk melibatkan konsultan pajak terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak.

##### **2. Widiastuti (2014)**

Penelitian yang dilakukan oleh Diani Widiastuti berjudul “ Pengaruh sosialisasi , Motivasi, dan Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Penelitian ini menggunakan 100 sampel sebagai responden Pengusaha Kena Pajak (PKP) yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel sosialisasi , motivasi, dan pemahaman

wajib pajak berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak

3. Adityasto (2013)

Penelitian yang dilakukan oleh Adityasto berjudul “Minat Perilaku Dalam Pengadopsian Internet Banking: *Theory Decomposed of TPB*”. Penelitian ini mengumpulkan data dan informasi dari responden melalui kuisisioner. Populasi dalam penelitian ini adalah dosen Universitas Brawijaya yang menggunakan layanan *internet banking* dengan jumlah responden sebanyak 350 orang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sikap, norma subyektif dan control perilaku persepsi mempengaruhi minat dengan didukung model *the decomposed the theory of planed behavior*.

4. Aritonang (2016)

Penelitian yang dilakukan oleh Tio Fanny Aritonang tentang “Review Implementasi *Tax Amnesty*”. Penelitian ini menggunakan metode analisis data yang bersumber dari teori-teori berupa studi literatur, yang selanjutnya diinterpretasikan secara luas dan diambil kesimpulan atas penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketidaksiapan pemerintah dalam menjalankan *Tax Amnesty* mengakibatkan kurangnya pengetahuan masyarakat dan juga kurangnya pengawasan yang diberikan kepada wajib pajak baik yang melaksanakan *Tax Amnesty* maupun yang seharusnya melaksanakan

akan tetapi menghindari *Tax Amnesty* menjadi faktor kendala pada pelaksanaan Tax Amnesty tahun 1964 dan 1984 di Indonesia.

5. Budiono (2016)

Penelitian yang dilakukan oleh Doni Budiono tentang “Perilaku Wajib Pajak Badan Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan: Perspektif Teori Humanistik”. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan wawancara kepada wajib pajak, konsultan pajak dan petugas pajak sebagai narasumbernya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa beberapa faktor yang menghambat wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya antara lain: pemahaman terhadap *self assessment*, kualitas pelayanan, tingkat penghasilan, persepsi wajib pajak terhadap sanksi perpajakan. Konsultan pajak sebagai mediator wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya berperan untuk memberikan edukasi, informasi dan pemahaman kepada wajib pajak.

Penelitian terdahulu yang dapat dijadikan sebagai referensi dalam penelitian ini telah diringkas dalam satu tabel. Ringkasan penelitian dibuat untuk mempermudah pemahaman terkait penelitian terdahulu. Ringkasan penelitian terdahulu tersaji pada Tabel 2.

Tabel 2 Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti, Tahun dan Judul	Variabel Penelitian	Metode	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1.	Imam Fauzhi (2014) Pengaruh Kualitas	1. Kualitas jasa konsultan pajak	Jenis penelitian: <i>explanatory</i> dengan	Terdapat hubungan yang signifikan secara	Persamaan: penggunaan variabel kualitas jasa

No.	Peneliti, Tahun dan Judul	Variabel Penelitian	Metode	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
	Jasa Konsultan Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Pengetahuan Pajak</li> <li>3. Kepatuhan wajib pajak</li> </ol>	pendekatan kuantitatif. Jumlah responden: 43 orang.	statistik antara kebutuhan untuk melibatkan konsultan pajak terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak.	konsultan pajak Perbedaan: Judul, lokasi, tahun penelitian dan beberapa variabel lainnya.
2.	Diani Widiastuti (2014) Pengaruh sosialisasi, Motivasi, dan Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sosialisasi</li> <li>2. Motivasi</li> <li>3. Pemahaman wajib pajak</li> <li>4. Kepatuhan wajib pajak</li> </ol>	Jenis penelitian: <i>explanatory</i> dengan pendekatan kuantitatif dengan jumlah sampel 100.	sosialisasi, motivasi, dan pemahaman wajib pajak berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak.	Persamaan: penggunaan variabel pemahaman wajib pajak Perbedaan: Judul, lokasi, tahun penelitian dan beberapa variabel lainnya.
3.	Edwin Adityasto (2013) Minat Perilaku Dalam Pengadopsian Internet Banking: <i>Theory Decomposed of TPB</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keuntungan relative</li> <li>2. Kecocokan</li> <li>3. Kompleksitas</li> <li>4. Faktor Normatif</li> <li>5. Kemanjuran</li> <li>6. Kondisi dari fasilitas</li> </ol>	Jenis penelitian: <i>explanatory</i> dengan pendekatan kuantitatif. Jumlah responden: 350 orang	Sikap, norma subyektif dan control perilaku persepsi mempengaruhi minat dengan didukung model <i>the</i>	Persamaan: penggunaan variabel minat perilaku dan pengadopsian teori <i>Theory Decomposed of TPB</i> Perbedaan: Judul penelitian,

No.	Peneliti, Tahun dan Judul	Variabel Penelitian	Metode	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
		7. Sikap 8. Norma subyektif 9. Kontrol perilaku persepsi an Minat perilaku		<i>decomposed the theory of planed behavior</i>	lokasi, tahun penelitian dan beberapa variabel lainnya.
4.	Tio Fanny Aritonang (2016) Review Implementasi Tax Amnesty (Studi Literatur Implementasi Tax Amnesty di Indonesia dan di Beberapa Negara Lainnya)		Jenis penelitian : deskriptif dengan pendekatan kualitatif	Ketidaksiapan pemerintah mengakibatkan kurangnya pengetahuan masyarakat dan juga kurangnya pengawasan yang diberikan kepada wajib pajak menjadi faktor kendala pelaksanaan Tax Amnesty.	Persamaan: Membahas mengenai program Tax Amnesty Perbedaan: Judul , lokasi, tahun penelitian dan beberapa variabel lainnya
5.	Doni Budiono (2016)	1. Perilaku wajib pajak 2. Kewajiban an	Menggunkan metode penelitian kuantitatif dan	Konsultan pajak sebagai mediator berperan	Persamaan: Membahas peran konsultan pajak



No.	Peneliti, Tahun dan Judul	Variabel Penelitian	Metode	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
	Perilaku Wajib Pajak Badan Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan: Perspektif Teori Humanistik	perpajakan	wawancara kepada wajib pajak, konsultan pajak dan petugas pajak sebagai narasumber	untuk memberikan edukasi, informasi dan pemahaman kepada wajib pajak.	terhadap wajib pajak dari segi pemahaman. Perbedaan: Judul penelitian, lokasi penelitian, tahun penelitian dan beberapa variabel lainnya.

(Sumber: Olahan penulis ,2017)

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah pada variabel penelitian. Variabel dalam penelitian ini adalah kualitas jasa konsultan pajak, pemahaman wajib pajak serta minat perilaku wajib pajak mengikuti *Tax Amnesty* . Penelitian ini untuk meneliti faktor eksternal wajib pajak yaitu kualitas jasa konsultan pajak dan faktor internal pemahaman wajib pajak dalam mempengaruhi minat wajib pajak mengikuti *Tax Amnesty*.

## B. Tinjauan Teoritis

### 1. *Theory Planned Behavior* (TPB)

*Theory Planned Behavior* (TPB) adalah teori hasil pengembangan dari teori sebelumnya yaitu *Theory of Reasoned Action* (TRA). Perbedaan *Theory of Reasoned Action* dengan *Theory Planned Behavior* adalah

penambahan konstruk baru yang disebut control perilaku persepsian (*perceived behavior control*) (Hartono :2008). *Theory of Planned Behavior* menunjukkan tindakan manusia dipengaruhi oleh tiga kepercayaan (Hartono:2008). Tiga kepercayaan yang mempengaruhi tindakan manusia dalam *Theory of Planned Behavior* adalah kepercayaan perilaku (*behavioral beliefs*), kepercayaan normatif (*normative beliefs*), dan kepercayaan kontrol (*control beliefs*).

Beck dan Ajzen dalam (Handayani dan Baridwan, 2014) mendefinisikan sikap terhadap perilaku sebagai perasaan mendukung atau memihak (*favorableness*) atau perasaan tidak mendukung atau tidak memihak (*unfavorableness*) terhadap suatu objek yang akan disikapi. Bhattacharjee dalam (Hartono, 2008:70) “memandang norma subyektif sebagai dua bentuk pengaruh, yaitu pengaruh interpersonal dan pengaruh eksternal”. Pengaruh interpersonal adalah pengaruh dari orang terdekat. Sedangkan pengaruh eksternal dipandang sebagai pengaruh dari pihak luar. Sementara itu Ajzen dalam (Handayani dan Baridwan, 2014) mendefinisikan kontrol perilaku sebagai “kemudahan yang dirasakan dari melakukan perilaku berdasarkan pengalaman masa lalu dan hambatan yang dapat diantisipasi”.

Penelitian ini menggunakan satu variable bebas yaitu kualitas jasa konsultan pajak dan satu variabel antara yaitu pemahaman wajib pajak. Kualitas jasa konsultan pajak dikategorikan sebagai pengaruh eksternal norma subyektif dalam penentuan niat perilaku Karena berasal dari luar

pribadi wajib pajak. Sedangkan variabel pemahaman wajib pajak dikategorikan sebagai pengaruh interpersonal norma subyektif dalam penentuan niat perilaku karena berasal dari dalam diri wajib pajak.

## **2. Pajak**

### **a. Definisi Pajak**

Pajak dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai pungutan wajib (<http://kbbi.web.id/pajak>, 2017). Pengertian pajak menurut Mardiasmo (2011:1), “iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan untuk membayar pengeluaran umum”. Sedangkan menurut Undang-undang Ketentuan Umum Perpajakan No.28 tahun 2007 pasal 1 ayat 1, pengertian pajak ialah “kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Berdasarkan pengertian yang telah dikemukakan, dapat ditarik kesimpulan bahwa pajak memiliki beberapa aspek dasar seperti:

- 1) Pajak dipungut oleh negara berdasarkan undang-undang dan aturan pelaksanaannya.
- 2) Pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran negara.
- 3) Pembayar pajak tidak mendapatkan imbalan secara langsung atas pajak yang dibayarnya.

## **b. Fungsi Pajak**

Fungsi pajak menurut Waluyo (2011:6) adalah sebagai berikut:

- 1) Budgeter (Fungsi Penerimaan)  
Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah.
- 2) Reguler (Fungsi Mengatur)  
Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi.

## **c. Sistem Pemungutan Pajak**

Menurut Mardiasmo (2011:7), sistem pemungutan pajak dapat dibagi menjadi tiga yaitu:

### *1) Official Assessment System*

Adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

### *2) Self Assessment System*

Adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang sepenuhnya kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang terutang.

### *3) With Holding System*

Adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

## **3. Wajib Pajak**

### **a. Definisi Wajib Pajak**

Pengertian wajib pajak menurut Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan, “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.” Dapat ditarik kesimpulan bahwa wajib pajak dapat berupa orang pribadi maupun badan. Setiap wajib pajak memiliki hak dan kewajibannya dalam bidang perpajakan.

#### **b. Hak dan Kewajiban Wajib Pajak**

Wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya memiliki hak dan kewajiban. Adapun hak dan kewajiban wajib pajak menurut Mardiasmo (2011:56) adalah:

- 1) Hak wajib pajak
  - a. Mengajukan surat keberatan dan surat banding.
  - b. Menerima tanda bukti pemasukan surat pemberitahuan (SPT).
  - c. Melakukan pembetulan surat pemberitahuan (SPT) yang telah dimasukan.
  - d. Mengajukan permohonan penundaan penyampaian surat pemberitahuan (SPT).
  - e. Mengajukan permohonan penundaan atau pengangsuran pembayaran pajak.
  - f. Mengajukan permohonan penghitungan pajak yang dikenakan dalam surat ketetapan pajak.
  - g. Meminta pengembalian kelebihan pembayaran pajak.
  - h. Mengajukan permohonan penghapusan dan pengurangan sanksi, serta pembetulan surat ketetapan pajak yang salah.
  - i. Memberi kuasa kepada orang untuk melaksanakan kewajiban pajaknya.
  - j. Meminta bukti pemotongan dan pemungutan pajak.
  - k. Mengajukan keberatan dan banding.
  
- 2) Kewajiban wajib pajak
  - a. Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP.
  - b. Melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP.
  - c. Menghitung dan membayar sendiri pajak dengan benar.
  - d. Mengisi dengan benar surat pemberitahuan (SPT), dan memasukan ke kantor pelayanan pajak dalam batas waktu yang telah dikukuhkan.
  - e. Menyelenggarakan pembukaan dan pencatatan.
  - f. Jika diperiksa wajib:

1. Memperlihatkan dan atau meminjamkan buku catatan, dokumen yang menjadi dasarnya dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas wajib pajak, atau objek yang terutang pajak.
  2. Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruangan yang dipandang perlu dan memberikan bantuan guna kelancaran pemeriksaan.
- g. Apabila dalam waktu mengungkapkan pembukuan, pencatatan, atau dokumen serta keterangan yang diminta, wajib pajak terikat oleh suatu kewajiban untuk merahasiakan, maka kewajiban untuk merahasiakan itu ditiadakan oleh permintaan untuk keperluan pemeriksaan.

#### **4. Jasa**

##### **a. Pengertian Jasa**

Jasa dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai perbuatan yang memberikan segala sesuatu yang diperlukan orang lain; layanan; servis (<http://kbbi.web.id/jasa>, 2017). Pengertian lain mengenai jasa dikemukakan oleh Kotler dalam (Fauzhi, 2014:32) yang mengartikan jasa sebagai “setiap tindakan atau kinerja dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu”. Dapat disimpulkan bahwa jasa adalah layanan atau tindakan tidak berwujud yang ditawarkan ke seseorang tanpa mengakibatkan kepemilikan.

##### **b. Karakteristik Jasa**

Sari dalam (Fauzhi, 2014:33) mengungkapkan bahwa jasa memiliki sejumlah karakteristik antara lain:

- 1) Sifat jasa yang tidak dapat dilihat (*intangibility*)  
Jasa yang bersifat *intangibility*, artinya tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium atau didengar sebelum dibeli, sehingga

untuk mengurangi ketidakpastian para pelanggan memperhatikan tanda-tanda atau bukti kualitas jasa tersebut.

- 2) Keterlibatan konsumen di dalam proses jasa (*inseparability*)  
Keterlibatan konsumen di dalam proses jasa sangat membutuhkan perhatian dalam penyusunan rancangan fasilitas pendukung, dimana kondisi ini tidak dijumpai di dalam proses manufaktur.
- 3) Sifat jasa yang mudah rusak (*perishability*)  
Jasa merupakan komoditas yang tidak tahan lama. Pemanfaatan secara penuh kapasitas dari suatu tantangan bagi manajemen jasa karena permintaan jasa sangat bervariasi, sementara membentuk persediaan jasa untuk mengatasi fluktuasi ini bukan merupakan suatu pilihan. Berkaitan dengan karakteristik *perishability*, maka jasa tidak dapat disimpan.
- 4) Sifat jasa yang berbeda-beda (*variability*)  
Jasa bersifat sangat berbeda karena pada umumnya jasa merupakan nonstandardized output, artinya banyak variasi kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut dihasilkan.

## **5. Kualitas Jasa**

### **a. Pengertian Kualitas Jasa**

Kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan keinginan dan kebutuhan pelanggan. Goetsch dan Davis dalam (Tjiptono dan Chandra, 2011:164) mengartikan kualitas sebagai “kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Sedangkan menurut Sari (dalam Fauzhi, 2014:34) kualitas jasa diartikan sebagai “bagaimana tanggapan konsumen terhadap jasa yang dikonsumsi atau dirasakan”. Dapat disimpulkan bahwa kualitas dinilai dari kemampuannya memenuhi harapan-harapan pelanggan.

### **b. Dimensi Kualitas Jasa**

Penentuan standar baku pelayanan kepada pelanggan akan lebih mudah jika menentukan dimensi kualitas jasa terlebih dahulu. Menurut Garvin (dalam Tjiptono dan Chandra, 2011:193), dimensi kualitas yang biasa digunakan sebagai analisis strategic dan rerangka perencanaan adalah sebagai berikut:

- 1) Kinerja ( Performance) Karakteristik Operasi Pokok Dari Produk Inti (core product) Yang Dibeli, misalnya kecepatan, konsumsi bahan bakar, jumlah penumpang yang dapat diangkut, kemudahan dan kenyamanan dalam mengemudi, dan sebagainya.
- 2) Fitur atau Ciri-Ciri Tambahan (Features), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap, misalnya kelengkapan interior dan eksterior seperti dash board, AC, sound system, door lock system, power steering, dan sebagainya.
- 3) Realibilitas (Reliability), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai, misalnya mobil tidak sering mogok/ngadat/rewel/rusak
- 4) Kesesuaian Dengan Spesifikasi (Conformance To Specifications), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Misalnya standar keamanan dan emisi terpenuhi, seperti ukuran as roda untuk truk tentunya harus lebih besar daipada mobil sedan.
- 5) Daya Tahan (Durability), berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan. Dimensi ini mencakup umur teknis maupun umur ekonomis penggunaan mobil. Umumnya daya tahan mobil buatan Amerika atau Eropa lebih baik dibandingkan mobil buatan Jepang dan Korea Selatan.
- 6) Serviceability, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, kemudahan diresapi; sert penanganan keluhan secara memuaskan.
- 7) Estetika, yaitu daya Tarik produk terhadap panca indera.
- 8) Kualitas Yang Dipersepsikan (Perceived Quality), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Berbeda dengan pendapat Parasuraman (1985) yang membagi dimensi kualitas jasa menjadi:

- 1) *Reliability*, Kemampuan untuk memberikan jasa dengan segera dan memuaskan.



- 2) *Responsiveness*, Kemampuan untuk memberikan jasa dengan tanggap.
- 3) *Assurance*, Kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf.
- 4) *Emphaty*, Kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan.
- 5) *Tangibles*, Fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai serta sarana komunikasi.

## **6. Konsultan Pajak**

### **a. Definisi Konsultan Pajak**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (<http://kbbi.web.id/konsultan>, 2016), konsultan diartikan sebagai ahli yang tugasnya memberi petunjuk, pertimbangan, atau nasihat di suatu kegiatan. Pengertian konsultan pajak berdasarkan PMK Nomor 111 Tahun 2014 tentang konsultan pajak adalah “konsultan pajak adalah orang yang memberikan jasa konsultasi perpajakan kepada wajib pajak dalam rangka melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan”. Sedangkan menurut Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga (AD/ART) Ikatan Konsultan Pajak Indonesia (IKPI), konsultan pajak adalah:

setiap orang yang dengan keahliannya dan dalam lingkungan pekerjaannya, secara bebas dan profesional memberikan jasa perpajakan kepada wajib pajak dalam melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan.

### **b. Hak dan Kewajiban Konsultan Pajak**

Hak dan kewajiban konsultan pajak diatur dalam PMK Nomor 111 Tahun 2014. Adapun hak dan kewajiban konsultan pajak menurut PMK Nomor 111 Tahun 2014 adalah:

Hak konsultan pajak:

- 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 kewajiban perpajakannya, 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 memberikan jasa dibidang perpajakan kepada wajib pajak orang pribadi dan badan dalam melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya, kecuali wajib pajak penanam modal, bentuk usaha tetap dan yang berdomisili di negara yang mempunyai persetujuan penghindaran pajak berganda dengan Indonesia.
- 3) Konsultan pajak yang telah 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.

Kewajiban konsultan pajak:

- 1) Memberikan jasa konsultasi kepada wajib pajak dalam melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- 2) Mematuhi kode etik konsultan pajak dan berpedoman pada standar konsultan pajak yang diterbitkan oleh Asosiasi Konsultan Pajak.
- 3) Mengikuti kegiatan pengembangan profesional berkelanjutan yang diselenggarakan atau diakui oleh Asosiasi Konsultan Pajak dan memenuhi satuan kredit pengembangan profesional berkelanjutan.
- 4) Menyampaikan laporan tahunan konsultan pajak

- 5) Memberitahukan secara tertulis setiap perubahan pada nama dan alamat rumah dan kantor dengan melampirkan bukti perubahan dimaksud.

### c. Jasa Konsultan Pajak

IKPI ataupun pemerintah memang tidak mengatur secara rinci jasa-jasa apa saja yang harus ditawarkan oleh konsultan pajak. Konsultan pajak yang sudah memiliki izin praktek dari kementerian keuangan diberikan kebebasan untuk menentukan sendiri jenis jasa apa saja yang akan ditawarkan kepada wajib pajak namun harus sesuai dengan sistem perpajakan yang berlaku di Indonesia. Berikut ini adalah beberapa jenis jasa yang ditawarkan oleh Bintang Mandiri Konsultama yang peneliti dapatkan dari Bintang Mandiri Konsultama:

- 1) *Tax Service*  
Jasa untuk konsultasi tentang hak (mendapatkan fasilitas/kemudahan dalam bertransaksi di wilayah kerja dan kewajiban (pelaporan/pembayaran) wajib pajak baik orang pribadi (OP seperti Toko/UD/PD/MM/SM) maupun Badan (CV/PT/Yayasan/Parpol/Firma).
- 2) *Tax Review*  
Jasa untuk meneliti apakah kewajiban (pembayaran/pelaporan) perpajakan telah dijalankan sesuai dengan Undang-Undang atau Peraturan Perpajakan yang berlaku.
- 3) *Tax Audit*  
Jasa untuk meneliti apakah kewajiban (administrasi: Pencatatan/Pembukuan) telah sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku.
- 4) *Banding/Gugatan*  
Jasa sebagai kuasa hukum untuk membela Wajib Pajak dalam mencari mempergunakan haknya dalam surat Keputusan hasil keberatan yang masih memberatkan di bidang perpajakan pada siding di Pengadilan Pajak.

## 7. Pemahaman Wajib Pajak

Melantri dalam Widiastuti (2014:28) mengartikan pemahaman pajak sebagai proses belajar melalui pengamatan bertujuan untuk memahami segala informasi berkaitan dengan pajak. Pemahaman wajib pajak mengenai informasi perpajakan memiliki peranan penting dalam pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil penelitian Widiastuti (2014) yang menyimpulkan bahwa pemahaman wajib pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Ongkowijoyo dalam (Widiastuti, 2014:28) berpendapat minimnya pengetahuan wajib pajak mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak menjadi masalah utama perpajakan. Selain itu Muslim dalam (Syahril, 2005:6) berpendapat semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak mengakibatkan semakin tingginya tingkat kepatuhan wajib pajak. Pemahaman wajib pajak dalam lingkup penelitian ini diartikan sebagai seberapa dalam wajib pajak memahami *Tax Amnesty*. Pemahaman yang diungkapkan oleh Anderson (2001) dibagi menjadi tujuh dimensi pemahaman, diantaranya:

- 1) Menafsirkan (*Interpreting*): Kemampuan untuk mengklasifikasikan, mempresentasikan serta menerjemahkan.
- 2) Mencontohkan (*Exemplifying*): Kemampuan untuk menemukan contoh atau ilustrasi tentang konsep.
- 3) Mengklasifikasikan (*Classifying*): Kemampuan untuk menentukan sesuatu dalam sebuah kategori.
- 4) Merangkup (*Summarising*): Kemampuan untuk mengabstraksikan tema umum atau point pokok.
- 5) Menyimpulkn (*Inferring*): Kemampuan untuk menyimpulkan dari informasi yang didapat secara logis.
- 6) Membandingkan (*Comparing*): Kemampuan untuk menentukan hubungan antara dua ide atau dua objek.

- 7) Menjelaskan (*Explaining*): Kemampuan untuk menjelaskan kembali informasi yang didapat.

## **8. Minat Perilaku**

Havelka dalam (Adityasto, 2013:31) “minat adalah kemungkinan subyektif bahwa individu akan melakukan perilaku yang spesifik dengan mempertimbangkan tipe dari kepercayaan yang merupakan target individu dan atribut dari perilaku”. Minat merupakan faktor pendorong seseorang untuk melakukan suatu perilaku dimana perilaku adalah tindakan nyata yang dilakukan oleh seseorang karena adanya minat atau keinginan untuk melakukannya.

Gardner dan Amoroso (2004) berpendapat bahwa minat berperilaku adalah ukuran niat seseorang untuk melakukan perilaku tertentu. Minat terhadap perilaku menunjukkan seberapa jauh seseorang memiliki minat untuk melakukan perilaku di masa yang akan datang. Kemungkinan akan melakukan perilaku menunjukkan seberapa jauh kemungkinan seseorang akan melakukan perilaku di masa yang akan datang. Minat menurut Ferdinand (2006) dibagi menjadi empat dimensi, diantaranya:

- 1) Minat Transaksional, kecenderungan seseorang untuk melakukan transaksi atau membeli atau menggunakan.
- 2) Minat Refrensial, kecenderungan seseorang untuk merefrensikan suatu produk ke orang lain.
- 3) Minat Preferensial, perilaku seseorang yang memiliki preferensi utama pada produk tertentu.
- 4) Minat Eksploratif, perilaku seseorang untuk selalu mencari informasi mengenai sifat-sifat positif produk tersebut.

## **9. Tax Amnesty**

### **a. Pengertian Tax Amnesty**

Menurut Hutagaol dalam (Aritonang, 2016:18), Pengampunan pajak (*tax amnesty*) merupakan keijakan pemerintah di bidang perpajakan yang memberikan penghapusan pajak yang seharusnya terutang dengan membayar tebusan dalam jumlah tertentu yang bertujuan untuk memberikan tambahan penerimaan pajak dan kesempatan bagi wajib pajak yang tidak patuh (*tax evaders*) menjadi wajib pajak yang patuh (*honest taxpayers*) sehingga diharapkan akan mendorong peningkatan kepatuhan sukarela wajib pajak di masa yang akan datang. Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 11 tahun 2016 tentang Pengampunan Pajak, “Pengampunan pajak adalah penghapusan pajak yang seharusnya terutang, tidak dikenai sanksi administrasi perpajakan dan sanksi pidana di bidang perpajakan, dengan cara mengungkap harta dan membayar uang tebusan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini”. *Tax Amnesty* diharapkan dapat mengembalika dana-dana yang berada diluar negeri sebagai objek pajak serta menambah jumlah wajib pajak.

### **b. Jenis Tax Amnesty**

Devano dan Rahayu (2006:138-139) berperndapat bahwa amnesti pajak memiliki empat jenis yaitu:

- 1) Amnesti yang hanya mengampuni sanksi pidana perpajakan, etap mewajibkan pembayaran pokok, bunga dan sanksi denda pajak.
- 2) Amnesti yang mempunya sanksi denda dan pidana pajak, tetap mewajibkan pokok dan bunga pajak terutang.
- 3) Amnesti yang diwajibkan membayar pokok pajak dan mengampuni bunga, sanksi denda, dan sanksi pidana perpajakan

- 4) Amnesti yang mempunyai keseluruhan aspek perpajakan yaitu pokok pajak, bunga, sanksi denda, dan sanksi pidana perpajakan.

**c. Kriteria *Tax Amnesty***

*Tax Amnesty* memiliki beberapa kriteria untuk dinyatakan berhasil.

Kelley dan Oldman dalam (Aritonang, 2016:21) berpendapat *tax amnesty* dinyatakan berhasil jika memiliki kriteria:

- 1) Sosialisai *tax amnesty* dalam jangka waktu yang panjang sebelumnya, walaupun ada batasan jangka waktu pelaksanaan *tax amnesty*.
- 2) Jaminan tidak akan adanya *tax amnesty* di masa mendatang, hanya pada kali pelaksanaan tersebut saja.
- 3) Syarat dan ketentuan yang berlaku untuk melakukan pengampunan pajak tidak sulit.
- 4) Jika wajib pajak merasa dirugikan jika tidak melaporkan kekayaan yang belum dilaporkan aspek perpajakannya dan meminta pengampunan pajak.
- 5) Jika wajib pajak merasa aman dan nyaman atas asal-usul kekayaan yang dilaporkan ke pemerintah untuk diampuni perpajakannya.
- 6) *Tax Amnesty* menjadi reformasi perpajakn untuk ke arah yang lebih baik.

**C. Keterkaitan Antar Variabel**

**a. Keterkaitan kualitas jasa konsultan pajak dan pemahaman wajib pajak**

Peneliti meyakini secara logis bahwa semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak mengakibatkan minat wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak semakin rendah. Dikarenakan oleh semakin tinggi pemahaman wajib pajak mengenai perpajakan (dalam penelitian ini yang dimaksud adalah *Tax*

*Amnesty*) mengakibatkan wajib pajak semakin mandiri dalam memenuhi kewajibannya tanpa harus menggunakan jasa konsultan pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Budiono (2016) menyimpulkan bahwa konsultan pajak sebagai mediator wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya berperan untuk memberikan edukasi, informasi dan pemahaman kepada wajib pajak. Dengan kata lain, konsultan pajak berpengaruh terhadap pemahaman yang dimiliki oleh wajib pajak. Selain itu hasil prariset yang peneliti lakukan di KKP Bintang Mandiri Konsultama, menyimpulkan bahwa banyak wajib pajak yang belum memahami perpajakan (dalam penelitian ini yang dimaksud adalah *Tax Amnesty*) masih membutuhkan bantuan jasa konsultan pajak dan tertarik menggunakan jasa konsultan pajak pada akhirnya. Jumlah klien KKP Bintang Mandiri Konsultama yang terus bertambah menunjukkan adanya kualitas yang baik dari pegawai KKP Bintang Mandiri Konsultama sehingga dapat meningkatkan pemahaman klien dan menarik minat klien untuk menggunakan jasanya.

**b. Keterkaitan pemahaman wajib pajak dan minat perilaku wajib pajak mengikuti *Tax Amnesty***

Penelitian yang dilakukan oleh Widiastuti (2014), menunjukkan bahwa sosialisasi, motivasi dan pemahaman wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu mengutip Wicaksonodi (dalam Freddy, 2014:51), disebutkan salah satu faktor penyebab wajib pajak kurang antusias dalam membayar pajak adalah kurangnya pemahaman tentang pajak. Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa pemahaman



dari wajib pajak mengenai perpajakan dapat mempengaruhi wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya membayar pajak yang dimaksud dalam penelitian ini adalah melalui *Tax Amnesty*. *Tax Amnesty* sebagai bentuk sarana bagi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pembayaran pajaknya. Semakin banyak wajib pajak yang memiliki pemahaman dibidang perpajakan, semakin tinggi juga pemenuhan kewajiban perpajakannya salah satunya melalui program *Tax Amnesty*.

**c. Keterkaitan kualitas jasa konsultan pajak dan minat perilaku wajib pajak mengikuti *Tax Amnesty***

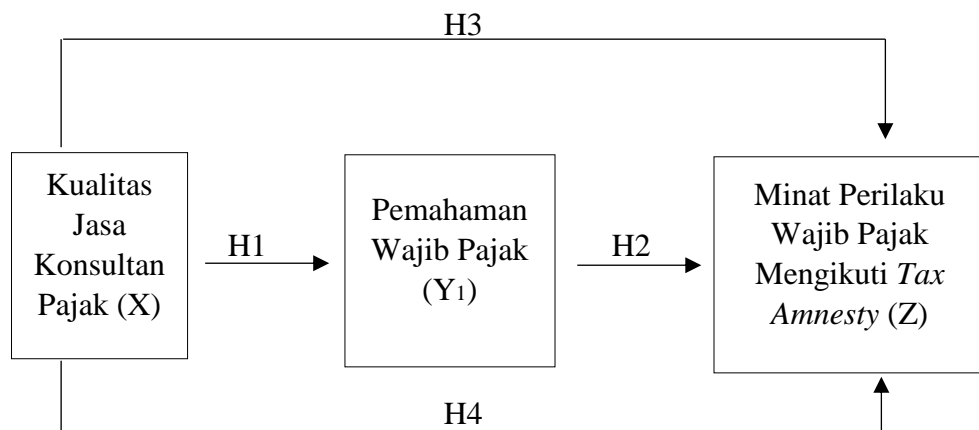
Menurut Organization for Economic and Cooperation Development (OECD) (dalam FTIA, et al :2008), memungkinkan wajib pajak yang penghasilannya besar untuk menyewa konsultan pajak. Konsultan pajak dipercaya untuk mengerjakan segala kewajiban perpajakan wajib pajak. Dari pemaparan diatas, dapat disimpulkan bahawa meski menggunakan jasa konsultan pajak membutuhkan pengeluaran yang lebih namun nyatanya banyak wajib pajak yang menggunakan jasa konsultan dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Fauzhi (2014) menyimpulkan bahwa Terdapat hubungan yang signifikan antara kebutuhan untuk melibatkan konsultan pajak terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak. Secara tidak langsung, konsultan pajak berpengaruh pada keikutsertaan wajib pajak dalam program tax amnesty. Hal ini dikarenakan tax amnesty merupakan salah satu bentuk sarana dalam pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak.

**d. Keterkaitan kualitas jasa konsultan pajak dan minat perilaku wajib pajak mengikuti *Tax Amnesty* melalui pemahaman wajib pajak.**

Penelitian terdahulu yaitu Budiono (2016), Widiastuti (2014) dan Fauzhi (2014) yang telah meneliti tentang variabel terkait dengan penelitian ini menunjukkan hasil bahwa adanya pengaruh pada setiap hubungan antar variabel. Penelitian yang dilakukan oleh Budiono (2016) tentang perilaku wajib pajak badan dalam memenuhi kewajiban perpajakan: perspektif teori humanistic menunjukkan adanya pengaruh antara variabel kualitas jasa konsultan pajak dengan variabel pemahaman wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Widiastuti (2014) tentang pengaruh sosialisasi, motivasi, dan pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan adanya pengaruh antara variabel pemahaman wajib pajak dengan variabel minat perilaku wajib pajak mengikuti *Tax Amnesty*. Penelitian yang dilakukan oleh Fauzhi (2014) tentang pengaruh jasa konsultan pajak dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan adanya pengaruh antara variabel kualitas jasa konsultan pajak dengan variabel minat perilaku wajib pajak mengikuti *Tax Amnesty*. Atas dasar hasil penelitian tersebut, peneliti menduga bahwa variabel pemahaman wajib pajak dapat memediasi hubungan antara variabel kualitas jasa konsultan pajak dengan variabel minat perilaku wajib pajak mengikuti *Tax Amnesty*.

**D. Pengembangan Hipotesis**

Arikunto (2010:110) mengartikan hipotesis dari kata yang berasal dari dua penggalan kata yaitu “hypso” yang berarti dibawah dan “thesa” yang berarti kebenaran sehingga hipotesis diartikan sebagai suatu teori sementara yang kebenarannya masih perlu diuji (dibawah kebenaran). Pada penelitian ini, peneliti menguji tentang pengaruh norma subjektif faktor interpersonal dan eksternal terhadap minat perilaku yang dapat mempengaruhi keikutsertaan *Tax Amnesty*. Berdasarkan pemaparan diatas, maka peneliti menyusun model hipotesis dalam penelitian ini yang disajikan dalam Gambar 1 sebagai berikut:



Gambar 1: Model Hipotesis

Rumusan Hipotesis:

**H<sub>1</sub> : Kualitas jasa konsultan pajak (X) berpengaruh signifikan terhadap pemahaman wajib pajak (Y).**

Penelitian yang dilakukan oleh Budiono (2016) menyimpulkan bahwa konsultan pajak sebagai mediator wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya berperan untuk memberikan edukasi, informasi dan pemahaman kepada wajib pajak. Dengan kata lain, konsultan pajak berpengaruh terhadap pemahaman yang dimiliki oleh wajib pajak. Selain itu hasil prariset yang peneliti lakukan di KKP Bintang Mandiri Konsultama, menyimpulkan bahwa banyak wajib pajak yang belum memahami perpajakan (dalam penelitian ini yang dimaksud adalah *Tax Amnesty*) masih membutuhkan bantuan jasa konsultan pajak dan tertarik menggunakan jasa konsultan pajak pada akhirnya.

**H<sub>2</sub> : Pemahaman wajib pajak (Y) berpengaruh signifikan terhadap minat perilaku wajib pajak mengikuti *Tax Amnesty* (Z).**

Penelitian yang dilakukan oleh Widiastuti (2014), menunjukkan bahwa sosialisasi, motivasi dan pemahaman wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.. Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa pemahaman dari wajib pajak mengenai perpajakan dapat mempengaruhi wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya membayar pajak (dalam penelitian ini yang dimaksud adalah *Tax Amnesty*). Selain itu mengutip Wicaksonodi (dalam Freddy,2014:51), disebutkan salah satu faktor penyebab wajib pajak kurang antusias dalam membayar pajak adalah kurangnya pemahaman tentang pajak. Semakin banyak wajib pajak yang memiliki pemahaman dibidang perpajakan, semakin tinggi juga

pemenuhan kewajiban perpajakannya salah satunya melalui program *Tax Amnesty*.

**H<sub>3</sub> : Kualitas jasa konsultan pajak (X) berpengaruh signifikan terhadap minat perilaku wajib pajak mengikuti *Tax Amnesty* (Z).**

Penelitian yang dilakukan oleh Fauzhi (2014) menyimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kebutuhan untuk melibatkan konsultan pajak terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak. Secara tidak langsung, konsultan pajak berpengaruh pada keikutsertaan wajib pajak dalam program tax amnesty. Hal ini dikarenakan tax amnesty merupakan salah satu bentuk sarana dalam pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak.

**H<sub>4</sub> : Kualitas jasa konsultan pajak (X) berpengaruh signifikan terhadap minat perilaku wajib pajak mengikuti *Tax Amnesty* (Z) melalui pemahaman wajib pajak (Y).**

Penelitian terdahulu Budiono (2016) menyimpulkan adanya keterkaitan antara variabel kualitas jasa konsultan pajak dengan pemahaman wajib pajak, penelitian Widisatuti (2014) menyimpulkan adanya keterkaitan antara variabel pemahaman wajib pajak dengan minat perilaku wajib pajak dan penelitian Fauzhi (2014) menyimpulkan adanya keterkaitan antara variabel kualitas jasa konsultan pajak dengan minat perilaku wajib pajak. Hasil penelitian terdahulu menunjukkan adanya keterkaitan diantara setiap variabel, maka peneliti menduga bahwa variabel pemahaman wajib pajak

dapat memediasi hubungan antara variabel kualitas jasa konsultan pajak dengan variabel minat perilaku wajib pajak mengikuti *Tax Amnesty*.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Penulis menggunakan *explanatory research* sebagai jenis penelitian dalam penelitian ini. Menurut Singarimbun dan Effendi (2006:5), “*explanatory research* adalah penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis”. Jenis penelitian *explanatory research* sesuai digunakan dalam penelitian ini karena untuk menguji hipotesis dengan hasil penelitian yang terdahulu atau dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel bebas jasa konsultan pajak terhadap variabel terikat minat mengikuti *tax amnesty* melalui variabel antara pemahaman wajib pajak. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Pendekatan kuantitatif menurut Sugiyono (2014:8), adalah pendekatan yang berlandaskan filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti populasi tertentu dan bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

#### B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di KKP Bintang Mandiri Konsultama. KKP Bintang Mandiri Konsultama bertempat di Ruko Melati Mas Square

Blok A2 Tangerang. Peneliti menggunakan lokasi KKP Bintang Mandiri Konsultama sebagai tempat penelitian karena KKP Bintang Mandiri Konsultama mempunyai klien dari berbagai jenis usaha dan latar belakang klien. Selain itu KKP Bintang Mandiri Konsultama sudah membantu beberapa klien dalam pelaporan *Tax Amnesty*. Hal ini terbukti dari jumlah klien KKP Bintang Mandiri Konsultama yang menggunakan jasa KKP Bintang Mandiri Konsultama dalam pelaporan *Tax Amnesty*.

## **C. Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran**

### **1. Definisi Operasional Variabel**

Variabel adalah segala sesuatu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga memperoleh informasi dan dapat ditarik kesimpulan (Sugiyono,2005:138).Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tiga jenis variabel yang terdiri dari variabel bebas dengan simbol (X), variabel antara dengan simbol (Y) dan variabel terikat dengan simbol (Z).Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Variabel Bebas**

Sekaran (2006,117) berpendapat “Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat, entah secara positif atau negatif”.

Pada penelitian ini variabel bebas yang digunakan adalah kualitas jasa konsultan pajak (X). Kualitas jasa konsultan pajak berupa bentuk kualitas jasa yang diberikan oleh konsultan pajak terhadap kliennya.



Menurut Zeithaml dan Berry (2013:1229) kualitas jasa diukur dari bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

## 2. Variabel Antara

Variabel antara adalah variabel yang mempengaruhi (memperkuat dan memperlemah) hubungan antara variabel independen dengan dependen (Sugiyono, 2014 :39) . Pada penelitian ini variabel antara yang digunakan adalah pemahaman wajib pajak (Y). Pemahaman wajib pajak berupa suatu proses atau cara seseorang dalam memahami segala sesuatu yang berkaitan dengan perpajakan (Widiastuti, 2014:36). Pemahaman wajib pajak yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah pemahaman wajib pajak khususnya mengenai *Tax Amnesty*.

Variabel antara dalam penelitian ini mengacu pada indikator yang dikembangkan oleh Krathwohl (2002:218) mengenai pemahaman konsep berupa daya ingat (*remember*), pemahaman (*understand*), pengaplikasian (*apply*), menganalisis (*analyze*), mengevaluasi (*evaluate*) dan menciptakan (*create*). Peneliti hanya mengadopsi beberapa indikator yang telah dikembangkan oleh Krathwohl untuk menyesuaikan dengan tema penelitian ini. Indikator yang peneliti gunakan adalah indikator pemahaman (*understand*), pengaplikasian (*apply*) dan analisis (*analyze*).

Variabel antara dalam penelitian ini tidak mengadopsi indikator menciptakan dan evaluasi karena penulis menganggap bahwa indikator

tersebut tidak dapat diaplikasikan kepada responden. Amnesti pajak adalah program pengampunan kepada wajib pajak yang diberikan oleh pemerintah (<http://www.pajak.go.id/content/amnesti-pajak>, 2016). Berdasarkan pengertiannya, yang berhak mengadakan *Tax Amnesty* adalah pemerintah sedangkan responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak. Sehingga indikator menciptakan tidak dapat digunakan dalam penelitian ini.

Indikator evaluasi tidak digunakan dalam penelitian ini karena tidak sesuai dengan latar belakang penelitian dan responden yang digunakan dalam penelitian ini. Pihak yang mengevaluasi *Tax Amnesty* adalah peneliti yang meneliti mengenai pelaksanaan *Tax Amnesty*, sedangkan responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak biasa. Penelitian ini dibuat berdasarkan fenomena adanya ketidakpahaman wajib pajak mengenai *Tax Amnesty* dan akhirnya tertarik minat untuk mengikuti *Tax Amnesty* berdasarkan kualitas jasa konsultan. Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang baru paham mengenai *Tax Amnesty* setelah diberikan penjelasan oleh konsultan pajak. Sehingga tidak ada riwayat responden dalam penelitian ini yang pernah melakukan evaluasi mengenai *Tax Amnesty*.

### 3. Variabel Terikat

Sekaran (2007:116) berpendapat bahwa “variable terikat merupakan variable utama yang menjadi factor yang berlaku dalam investigasi”. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah minat

perilaku wajib pajak mengikuti *Tax Amnesty* (Z).Minat perilaku berupa ukuran minat seseorang untuk menunjukkan perilaku terhadap adanya program *tax amnesty*. Menurut Kulviwat et al. (2007:1062) “indikator minat terdiri dari Keputusan menggunakan (*actual use decision*), Kelanjutan penggunaan (*continuance use*), dan Rekomendasi kepada orang lain (*recommendation to others*)”.

Tabel 3. Variabel, Indikator dan *Item*

No.	Variabel	Indikator	Item
1.	Kualitas jasa konsultan pajak ( Menurut Zeithaml dan Berry)	1. Bukti fisik	1. Karyawan selalu berpenampilan rapi 2. Ruang konsultasi yang disediakan nyaman 3. Penampilan karyawan dan ruang konsultasi terkesan tidak rapih dan tidak nyaman.
		2. Keandalan	1. Karyawan memberikan informasi sesuai kebutuhan 2. Karyawan memberikan pelayanan sesuai janji 3. Karyawan memberikan informasi jauh keluar konteks 4. Karyawan sering memberikan pelayanan yang tidak sesuai perjanjian
		3. Daya tanggap	1. Kesiapan karyawan dalam memberikan solusi perpajakan 2. Kesigapan karyawan dalam menanggapi keluhan dalam pemberian jasa

No.	Variabel	Indikator	Item
			3. Karyawan kurang cakap dalam memberikan solusi 4. Karyawan kurang sigap dalam menanggapi keluhan
		4. Keyakinan	1. Karyawan memiliki pengetahuan yang baik terkait perpajakan 2. Karyawan menjalin komunikasi yang baik dengan klien 3. Karyawan selalu mendahulukan kepentingan klien 4. Karyawan kurang memiliki pengetahuan dibidang perpajakan 5. Karyawan kurang bias berkomunikasi dengan klien 6. Karyawan sering menyampingkan kepentingan klien
2.	Pemahaman Wajib Pajak (Menurut Kraathwohl)	1. Pemahaman	1. WP memahami pengertian <i>Tax Amnesty</i> dari konsultan pajak 2. WP memahami ketentuan <i>Tax Amnesty</i> dari konsultan pajak 3. WP memahami tarif pada <i>Tax Amnesty</i> dari konsultan pajak 4. WP memahami batas periode <i>Tax Amnesty</i> dari konsultan pajak 5. WP tidak memahami <i>Tax Amnesty</i> 6. WP tidak memahami tarif, ketentuan serta batas periode <i>Tax</i>

			<i>Amnesty</i>
<b>No.</b>	<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Item</b>
		2. Pengaplikasian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. WP memahami tata cara pengisian form <i>Tax Amnesty</i></li> <li>2. WP mudah dalam melakukan pelaporan <i>Tax Amnesty</i></li> <li>3. WP membutuhkan bantuan jasa konsultan dalam mengisi form <i>Tax Amnesty</i></li> <li>4. WP membutuhkan bantuan jasa konsultan untuk melakukan pelaporan <i>Tax Amnesty</i></li> <li>5. WP tidak memahami pengisian form <i>Tax Amnesty</i></li> <li>6. WP sulit dalam melakukan pelaporan <i>Tax Amnesty</i></li> <li>7. WP tidak membutuhkan bantuan konsultan pajak dalam pengisian form ataupun pelaporan <i>Tax Amnesty</i></li> </ol>
		3. Menganalisis	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. WP mampu menganalisis manfaat mengikuti <i>Tax Amnesty</i></li> <li>2. WP mampu menganalisis kerugian mengikuti <i>Tax Amnesty</i></li> </ol>

			3. WP tidak mampu menganalisis manfaat dan kerugian dari mengikuti <i>Tax Amnesty</i>
3.	Minat Perilaku Wajib Pajak Mengikuti <i>Tax Amnesty</i>	1. Keputusan menggunakan	1. WP merasa terbantu dengan adanya program <i>Tax Amnesty</i>
<b>No.</b>	<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Item</b>
	(Menurut Kulviwat et al)		2. WP merasa berminat mengikuti program <i>Tax Amnesty</i> 3. WP merasa tidak terbantu dengan adanya program <i>Tax Amnesty</i> 4. WP tidak berminat mengikuti program <i>Tax Amnesty</i>
		2. Kelanjutan penggunaan	1. WP berharap akan diadakan kembali program <i>Tax Amnesty</i> dimasa mendatang 2. WP berminat untuk mengikuti kembali program <i>Tax Amnesty</i> dimasa mendatang 3. WP berharap <i>Tax Amnesty</i> tidak diadakan kembali 4. WP berminat untuk mengikuti kembali program <i>Tax Amnesty</i> dimasa mendatang
		3. Rekomendasi kepada orang lain	1. WP merekomendasikan program <i>Tax Amnesty</i> kepada orang lain 2. WP tidak merekomendasikan program <i>Tax Amnesty</i> kepada orang lain

Sumber: Data primer diolah, 2017

## 2. Skala Pengukuran

Menurut (Sugiyono, 2008:105), “Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif”. Penelitian ini menggunakan skala likert dalam pengukuran variabel bebas dan variabel terikat. “Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial “(Sugiyono, 2008:107).

Penelitian ini, pengukuran dilakukan menggunakan lima tingkatan jawaban atas satu pertanyaan atau pernyataan yang diberikan kepada responden. Variabel yang akan diukur dalam penelitian ini dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian pertanyaan dan pernyataan yang diberikan kepada responden adalah hasil titik tolak penyusunan item-item instrumen pada setiap indikator variabel. Jawaban atas responden akan diberikan skor seperti yang terlihat pada table 4.

Tabel 4 Skala Pengukuran

<b>Skor Pernyataan Positif</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Skor Pernyataan Negatif</b>
5	Sangat Setuju (SS)	1
4	Setuju (S)	2
3	Netral (N)	3
2	Tidak Setuju (TS)	4
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	5

Sumber: Riduwan (2014:20)

## D. Populasi dan Sampel

## 1. Populasi

Menurut (Sugiyono, 2008:90), “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak klien KKP Bintang Mandiri Konsultama yang mengikuti *Tax Amnesty*. Wajib pajak klien KKP Bintang Mandiri Konsultama yang mengikuti *Tax Amnesty* 83 klien.

## 2. Sampel

Menurut Sugiyono, (2008:91) “sampel adalah suatu bagian dari populasi yang akan diteliti dan dianggap dapat menggambarkan populasinya”. Teknik pengambilan sampel yang digunakan penelitian ini adalah *Purposive Sampling* dengan didasarkan ciri-ciri, sifat-sifat, atau karakteristik tertentu yang menjadi ciri-ciri pokok sampel.. “*Sampling Purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu” (Sugiyono, 2008:96). Sampel pada penelitian ini menggunakan karakteristik tertentu yaitu wajib pajak yang terdaftar menjadi klien KKP Bintang Mandiri Konsultama dan baru menggunakan jasanya untuk mengikuti *Tax Amnesty* setelah diberikan pemahaman mengenai *Tax Amnesty* oleh karyawan KKP Bintang Mandiri Konsultama. Alasan penulis menggunakan teknik *Purposive Sampling* karena menggunakan kriteria tertentu berupa klien KKP Bintang Mandiri Konsultama yang baru



menggunakan jasanya untuk *Tax Amnesty*. Total sampel pada penelitian ini sebanyak 56 klien yang baru mengikuti program *Tax Amnesty*.

## **E. Sumber Data**

Penelitian ini akan menggunakan data primer dan data sekunder sebagai sumber data. Sumber data yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

### **1. Data Primer**

Data primer menurut Sugiyono (2014: 137) adalah data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari hasil penelitian terhadap obyek yang diteliti. Data primer yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang dibagikan kepada klien KKP Bintang Mandiri Konsultama yang baru menggunakan jasanya untuk mengikuti *Tax Amnesty* selaku responden.

### **2. Data Sekunder**

Data sekunder menurut Sugiyono (2014: 137) adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung. Data sekunder yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah arsip dokumen klien KKP Bintang Mandiri Konsultama.

## **F. Instrumen Penelitian**

“Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun social yang diamati” (Sugiyono, 2014:119).

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa kuesioner. Kuesioner dalam penelitian ini berisi pertanyaan dan pernyataan mengenai bahasan penelitian yang akan dibagikan kepada klien KKP Bintang Mandiri Konsultama.

### **1. Kuesioner**

Menurut Sugiyono (2005:162), “kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”. Kuesioner yang digunakan berisi pertanyaan dan jawaban yang bersifat tertutup. Kuesioner yang dipakai dalam penelitian ini mengacu pada jurnal milik Parasuraman, Zeithaml dan Berry untuk variabel kualitas jasa konsultan pajak, milik Krathwohl untuk variabel pemahaman wajib pajak dan milik Kulviwat et al untuk variabel minat perilaku wajib pajak mengikuti *Tax Amnesty*. Kuesioner akan disebar kepada wajib pajak yang terdaftar menjadi klien KKP Bintang Mandiri Konsultama dan baru menggunakan jasanya untuk mengikuti *Tax Amnesty*. Untuk menguji keabsahan kuesioner, digunakan pernyataan negative pada setiap indikator.

### **2. Dokumentasi**

Data dokumentasi diperoleh dari hasil studi pustaka dari beberapa tempat penyimpanan dokumen. Studi pustaka dilakukan di KKP Bintang Mandiri Konsultama dan perpustakaan Universitas Brawijaya.

Data dokumentasi yang digunakan dalam penelitian berupa data klien KKP Bintang Mandiri Konsultama dan data penunjang lainnya.

## **G. Uji Instrumen Penelitian**

### **1. Uji Validitas**

Menurut Widodo (2010:259) , “uji validitas adalah suatu uji yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana instrumen yang digunakan dapat diukur untuk mengukur akurasi penelitian”. Hasil penelitian dikatakan valid jika data yang terkumpul dan data yang sesungguhnya terjadi memiliki persamaan (Sugiyono, 2005). Uji validitas dilakukan untuk mengukur tingkat valid instrumen penelitian yang nantinya dijadikan sebagai alat ukur untuk menganalisis variabel-variabel dalam penelitian.

Peneliti menggunakan kuisioner dalam pengumpulan data penelitian untuk mengukur korelasi antar pernyataan dengan skor total dengan menggunakan rumus korelasi *Product Moment*. Pengujian dalam penelitian ini menggunakan computer dengan bantuan SPSS 23 *for windows*. Dalam uji validitas, instrumen dikatakan valid apabila koefisien lebih besar dari 0,3 (Sugiyono, 2005: 153). Langkah-langkah pengujian validitas menggunakan SPSS 23 *for windows*:

- a. Distribusikan data pada *Microsoft Excel* ke SPSS.

- b. Klik *Analyze* , pilih *Corelation* kemudian *Brivarite*.
- c. Pindahkan setiap item untuk masing-masing variabel tanpa mengikutsertakan jumlahnya ke kolom item kemudian klik OK.
- d. Output uji validitas akan keluar dalam bentuk tabel.
- e. Perhatikan kolom variabel apabila koefisien lebih besar dari 0,3 maka instrument dinyatakan valid

## 2. Uji Reliabilitas

“Reliabilitas adalah ukuran yang menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian berperilaku mempunyai keandalan sebagai alat ukur, diantaranya diukur melalui konsistensi hasil pengukuran dari waktu ke waktu jika fenomena yang diukur tidak berubah”(Harrison, dalam Zulganef, 2006:78). Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan aplikasi software SPSS versi 23 dengan menggunakan rumus penghitungan *alpha Cronbach*. Ghozali (2012: 47) menyatakan bahwa item kuesioner dikatakan reliabel (layak) jika *alpha Cronbach* > 0,6 dan dikatakan tidak reliabel jika *alpha Cronbach* < 0,6. Langkah-langkah pengujian reliabilitas menggunakan SPSS 23 *for windows*:

- a. Distribusikan data pada *Microsoft Excel* ke SPSS.
- b. Klik *Analyze* , pilih *Scale* kemudian *Reability Analyze*.
- c. Pindahkan setiap item per variabel tanpa menggunakan total ke kolom variabels.

- d. Klik *pearson, two tailed*, dan *flag significancorrelation* dan kemudian OK.
- e. Output uji validitas akan keluar dalam bentuk tabel.
- f. Item kuesioner dinyatakan reliabel apabila *alpha Cronbach* lebih besar dari 0,6.

## H. Teknik Analisis Data

### 1. Analisis Deskriptif

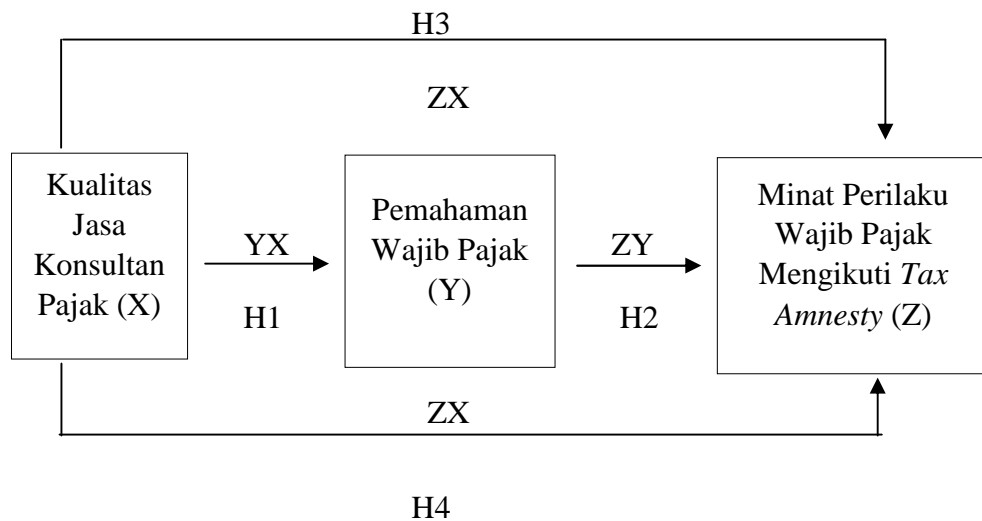
Analisis deskriptif adalah cara analisis dengan menggambarkan atau mendeskripsikan data yang ada tanpa membuat kesimpulan untuk mempermudah penjelasan. Sugiyono (2005:147) berpendapat bahwa analisis deskriptif adalah analisis yang dilakukan dengan caramendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul tanpa membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. “Analisis deskriptif bertujuan untk memberikan deskripsi mengenai subjek penelitian berdasarkan data darivariabel yang diperoleh dari kelompok subjek yang diteliti dan tidak dimaksud untuk pengujian hipotesis” (Azwar, 2013:126).

### 2. Analisis Inferensial

#### a. Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Menurut Riduwan dan Kuncoro (2014:115), “teknik analisis jalur digunakan dalam menguji besarnya sumbangan (kontribusi) yang ditunjukkan oleh koefisien jalur dari hubungan kausal antar variabel X terhadap Y serta dampaknya kepada Z. Kaidah pengujian signifikansi

analisis jalur menurut Riduwan dan Kuncoro (2014:117) adalah jika nilai probabilitas 0,05 lebih besar atau sama dengan nilai probabilitas Sig. atau [0,05 Sig.], maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya signifikan.



Gambar 2 : Analisis Jalur

Persamaan Struktural:

1.  $Y = y_x X + \epsilon_1$
2.  $Z = z_x X + z_y Y + \epsilon_2$

Keterangan:

X = Kualitas Jasa Konsultan Pajak

Y = Pemahaman Wajib Pajak

Z = Minat Perilaku Wajib Pajak Mengikuti *Tax Amnesty*

Langkah-langkah pengujian *path analysis* menggunakan SPSS 23 for windows:

- a. Distribusikan data pada *Microsoft Excel* ke SPSS.
- b. Klik *Regression* dan pilih Linier.
- c. Klik *Statistic*, pilih *Estimates*, Model Fit dan *Descriptive* kemudian *continue*.
- d. Output uji validitas akan keluar dalam bentuk tabel.
- e. Hipotesis dinyatakan signifikan apabila nilai probabilitas signifikan pada tabel *coefficients* lebih besar sama dengan 0,05.

#### **b. Uji t**

Menurut Ghozali (2012: 98) “Uji beda t-test digunakan untuk menguji seberapa jauh pengaruh variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini secara individual dalam menerangkan variabel dependen secara parsial”. Uji t digunakan untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebasnya secara individual terhadap variabel terikat. Rumus uji-t menurut (Riduwan dan Kuncoro, 2014: 217) adalah:

$$t_{hitung} = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

t = Nilai t *hitung*

r = Koefisien korelasi hasil r *hitung*

n = Jumlah responden

Kaidah keputusan menurut (Riduwan dan Kuncoro, 2014: 217):

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka dinyatakan valid dan sebaliknya jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$

$t_{hitung} < t_{tabel}$  maka dinyatakan tidak valid.



## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum KKP Bintang Mandiri Konsultama**

##### **1. Sejarah Perusahaan**

Dunia perusahaan yang setiap tahun terus menerus berkembang pesat, peraturan pajak pun selalu berubah kebijakan setiap tahunnya, perusahaan dalam hal ini sebagai Wajib Pajak sangat memerlukan informasi tentang perpajakan, dengan dasar tersebut berdirilah Bintang Mandiri Konsultama yang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan perpajakan, pertama kali berdiri pada tahun 2003 dan berkantor di Jl. Boulevard Raya Gading Serpong, kemudian pada bulan Juli 2007 berpindah alamat ke Ruko Beryl No:26 Gading Serpong, dan sekarang menetap di Ruko Melati Mas Square Blok A2/26 Villa Melati Mas Serpong – Tangerang, dengan berganti nama menjadi PT. Bintang Mandiri Konsultama, Bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi dunia usaha sebagai wajib pajak dalam menyampaikan kewajibannya. Dari saat pendirian hingga saat perusahaan kami telah memiliki kurang lebih 50 klien yang bergerak di bidang usaha perdagangan, real estate, dan industri.

##### **2. Visi dan Misi PT. Bintang Mandiri Konsultama**

**Visi:** Memberikan manfaat bagi wajib pajak dalam menjalankan hak dan kewajiban sesuai ketentuan perpajakan yang berlaku, yaitu menghitung, membayar, dan melaporkan kewajibannya.

**Misi:**

1. Memberikan pelayanan jasa konsultasi perpajakan yang terbaik bagi para klien.
2. Memberikan pelayanan secara profesional.
3. Memberikan solusi yang tepat atas permasalahan klien baik mengenai perpajakan maupun akuntansi
4. Membantu pengembangan pengetahuan khususnya di bidang perpajakan dan akuntansi bagi para mahasiswa dan instansi yang membutuhkan.

### **3. Lingkup Pekerjaan**

Untuk dapat memberikan pelayanan yang professional dan prima pada wajib pajak dalam menghadapi persoalannya pelayanan jasa yang kami berikan adalah sebagai berikut:

#### *1. Tax Service*

Tujuan : Jasa untuk konsultasi tentang hak (mendapatkan fasilitas/kemudahan dalam bertransaksi di wilayah kerja dan kewajiban (pelaporan/pembayaran) wajib pajak baik orang pribadi (OP seperti Toko/UD/PD/MM/SM) maupun Badan (CV/PT/Yayasan/Parpol/Firma)

Manfaat : membuat suatu awal yang baik dalam menjalankan hak & kewajiban sebagai Wajib Pajak.

## 2. *Tax Review*

Tujuan : Jasa untuk meneliti apakah kewajiban (pembayaran/pelaporan) perpajakan telah dijalankan sesuai dengan Undang-Undang atau Peraturan Perpajakan yang berlaku.

Manfaat : menghindari/mengetahui lebih awal/dini segala sanksi administrasi perpajakan yang terjadi agar tidak memberatkan kita sebagai Wajib Pajak. (sasaran utama : Pelaporan dan Pembayaran Pajak SPT Masa PPN/PPH dan SPT Tahunan).

## 3. *Tax Audit*

Tujuan : Jasa untuk meneliti apakah kewajiban (administrasi: Pencatatan/Pembukuan) telah sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku.

Manfaat : menghindari sanksi administrasi yang memberatkan seperti : Bunga sebesar 48 % dan Kenaikan hingga 100 % dan mengetahui lebih awal/dini segala syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pembukuan (sasaran utama : Wajib Pajak yang menyelenggarakan pembukuan)

## 4. *Banding/Gugatan*

Tujuan : Jasa sebagai kuasa hukum untuk membela Wajib Pajak dalam mencari mempergunakan haknya dalam surat Keputusan hasil keberatan yang masih memberatkan di bidang perpajakan pada siding di Pengadilan Pajak.

Manfaat : menghindari terutang pajak yang seharusnya tidak ditanggung oleh Wajib Pajak (misal: penagihan secara paksa/Penyitaan/Gezeling/Lelang.

## B. Deskripsi Responden

Populasi pada penelitian ini berjumlah kurang lebih 180 wajib pajak dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *Purposive Sampling* sehingga jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 56 wajib pajak. Sampel pada penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar menjadi klien KKP Bintang Mandiri Konsultama dan baru menggunakan jasanya untuk mengikuti *Tax Amnesty*. Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung oleh peneliti kepada responden. Jumlah kuesioner yang disebar sebanyak 56 angket kepada klien KKP Bintang Mandiri Konsultama yang baru menggunakan jasanya untuk mengikuti *Tax Amnesty*. Rincian distribusi dan pengembalian kuesioner diuraikan pada tabel berikut:

Tabel 7 Distribusi dan Pengembalian Angket

No.	Responden	Kuesioner yang disebar	Kuesioner yang kembali	Kuesioner yang dapat diolah
1.	Klien KKP Bintang Mandiri Konsultama	56	48	47
<b>Total</b>		56	48	47

Sumber: Data primer diolah, 2017

Kuesioner yang dibagikan kepada 56 wajib pajak klien KKP Bintang Mandiri Konsultama, terdapat 48 kuesioner yang kembali dan 47 kuesioner yang dapat diolah. Alasan 1 kuesioner yang tidak dapat diolah karena wajib

pajak tidak mengisi kuesioner dengan lengkap. Penelitian yang dilakukan terhadap 47 responden melalui penyebaran kuesioner kepada klien KKP Bintang Mandiri Konsultama yang baru menggunakan jasanya untuk mengikuti *Tax Amnesty*, diperoleh beberapa gambaran umum mengenai responden ditinjau dari jenis wajib pajak, dan pemahaman pajak. Rincian penyebaran dan pengembalian kuesioner dapat dihitung menggunakan response rate sebagai berikut:

Tingkat pengembalian kuesioner:

$$\frac{48}{56} \times 100\% = 85,7\%$$

*Usable Response Rate* :

$$\frac{47}{56} \times 100\% = 83,9\%$$

Gambaran umum mengenai responden pada klien KKP Bintang Mandiri Konsultama yang baru menggunakan jasanya untuk mengikuti *Tax Amnesty* diuraikan sebagai berikut:

### 1. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Wajib Pajak

Menurut data yang diperoleh dari lokasi penelitian, dapat dilihat jumlah responden orang pribadi dan badan pada tabel 8 sebagai berikut:

Tabel 8 Data Responden Berdasarkan Jenis Wajib Pajak

Jenis Wajib Pajak	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Orang Pribadi	27	57,5%
Badan	20	42,5%
<b>Total</b>	47	100%

Sumber: Data primer diolah, 2017

Tabel 8 menunjukkan jumlah responden berjenis wajib pajak orang pribadi sebanyak 27 orang atau 57,5% dan responden berjenis wajib pajak badan sebanyak 20 orang atau 42,5%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak adalah wajib pajak orang pribadi dengan jumlah 27 orang atau 57,5%.

## 2. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pemahaman Pajak

Menurut data yang diperoleh dari lokasi penelitian, dapat dilihat jumlah responden yang pernah mengikuti brevet, penyuluhan pajak, tidak ada serta lainnya pada tabel 9 sebagai berikut:

Tabel 9 Data Responden Berdasarkan Pemahaman Pajak

<b>Pemahaman Pajak</b>	<b>Frekuensi (Orang)</b>	<b>Persentase (%)</b>
Brevet	0	0%
Penyuluhan Pajak	26	55,3%
Tidak Ada	21	44,7%
Lainnya	0	0%
<b>Total</b>	47	100%

Sumber: Data primer diolah, 2017

Tabel 9 menunjukkan tidak ada responden yang memiliki pemahaman pajak dari brevet atau 0% , responden yang memiliki pemahaman pajak dari penyuluhan sebanyak 26 orang atau 55,3%, responden yang tidak memiliki pemahaman pajak sebanyak 21 orang atau 44,7% dan tidak ada responden yang memiliki pemahaman pajak selain dari brevet ataupun penyuluhan pajak atau 0%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak adalah responden dengan pemahaman pajak bersumber dari penyuluhan pajak dengan jumlah 26 orang atau 55,3%.

## C. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

### 1. Hasil Uji Validitas

Tabel 5 Hasil Uji Validitas

No.	Variabel	No. Item	Korelasi ( r )	Keterangan
1.	Kualitas Jasa Konsultan Pajak (X)	Item 1	0,626	Valid
		Item 2	0,735	Valid
		Item 3	0,685	Valid
		Item 4	0,764	Valid
		Item 7	0,622	Valid
		Item 8	0,654	Valid
		Item 9	0,650	Valid
		Item 12	0,705	Valid
		Item 13	0,585	Valid
		Item 14	0,604	Valid
2.	Pemahaman Wajib Pajak (Y)	Item 1	0,573	Valid
		Item 2	0,803	Valid
		Item 3	0,797	Valid
		Item 4	0,797	Valid
		Item 7	0,408	Valid
		Item 8	0,307	Valid
		Item 9	0,681	Valid
		Item 10	0,721	Valid
		Item 14	0,524	Valid
		Item 15	0,644	Valid
3.	Minat Perilaku Wajib Pajak Mengikuti <i>Tax Amnesty</i> (Z)	Item 1	0,731	Valid
		Item 2	0,780	Valid
		Item 5	0,492	Valid
		Item 6	0,595	Valid
		Item 9	0,630	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2017

Hasil uji validitas pada Tabel 5 menunjukkan bahwa semua item pernyataan dikatakan valid karena korelasi ( $r$ ) > 0,3.

### 2. Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 6 Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Alpha	Keterangan
1.	Kualitas Jasa Konsultan Pajak (X)	0,762	Reliabel
2.	Pemahaman Wajib Pajak (Y)	0,754	Reliabel
3.	Minat Perilaku Wajib Pajak Mengikuti <i>Tax Amnesty</i> (Z)	0,752	Reliabel

Sumber: Data primer diolah, 2017

Hasil uji reliabilitas pada Tabel 6 menunjukkan bahwa semua variabel dikatakan reliabel karena  $\alpha > 0,6$ .

#### D. Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif yang terdiri dari hasil deskripsi jawaban responden dan analisis statistik inferensial yang menjelaskan pengujian hipotesis dari hasil analisis jalur (*path analysis*) dengan uji t .

##### 1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif membahas tentang distribusi item-item dari variabel Kualitas Jasa Konsultan Pajak (X), Minat Perilaku Wajib Pajak Mengikuti *Tax Amnesty* (Y) dan Pemahaman Wajib Pajak (Z). Untuk mengetahui mayoritas jawaban responden pada setiap item pertanyaan dapat dihitung menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Supranto (2000:64) sebagai berikut:

$$\text{Interval Kelas (c)} = (X_n - X_1) : k$$

Keterangan:

- c = perkiraan besarnya
- k = banyak kelas
- $X_n$  = nilai skor tertinggi
- $X_1$  = nilai skor terendah



$$c = (5-1):5 \\ = 0,8$$

Tabel 10 Interpretasi Mean Jawaban Responden

No.	Interval Kelas	Pernyataan
1.	1-1,8	Sangat tidak setuju/sangat buruk/sangat rendah
2.	1,81-2,6	Jarang/tidak setuju/rendah
3.	2,61-3,4	Cukup/ragu-ragu
4.	3,41-4,2	Baik/setuju/sering/tinggi
5.	4,21-5	Sangat baik/sangat setuju/sangat sering/sangat tinggi

Sumber: *Supranto, 2000:64*

#### a. Deskripsi Jawaban Item Variabel Kualitas Konsultan Pajak (X)

Indikator yang digunakan dalam variabel Kualitas Konsultan Pajak (X) meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap dan keyakinan terdiri dari 17 item namun yang dihitung hanya 10 item karena 7 item lainnya adalah item negatif sehingga tidak perlu dihitung disajikan pada tabel 11 berikut:

Tabel 11 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Jasa Konsultan Pajak

Item	1		2		3		4		5		Mean
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
<b>X.1</b>	0	0	0	0	3	6,4	34	72,3	10	21,3	4,14
<b>X.2</b>	0	0	0	0	1	2,1	37	78,7	9	19,1	4,17
<b>X.3</b>	0	0	0	0	1	2,1	41	87,2	5	10,6	4,08
<b>X.4</b>	0	0	1	2,1	2	4,3	35	74,5	9	19,1	4,10
<b>X.7</b>	0	0	0	0	6	12,8	34	72,3	7	14,9	4,02
<b>X.8</b>	0	0	1	2,1	0	0	35	74,5	11	23,4	4,19
<b>X.9</b>	0	0	0	0	1	2,1	34	72,3	12	25,5	4,23
<b>X.12</b>	0	0	0	0	0	0	25	53,2	22	46,8	4,46
<b>X.13</b>	0	0	0	0	0	0	28	59,6	19	40,4	4,40
<b>X.14</b>	0	0	0	0	0	0	34	72,3	13	27,7	4,27
<b>Grand Mean Variabel Kualitas Jasa Konsultan Pajak</b>											4,20

Sumber: Data primer diolah, 2017

Keterangan:

X.1 : Kerapihan penampilan karyawan

X.2 : Kenyamanan ruang konsultasi yang disediakan

- X.3 : Penampilan karyawan dan ruang konsultasi yang disediakan tidak rapih dan tidak nyaman
- X.4 : Karyawan memberikan informasi sesuai kebutuhan
- X.7 : Pelayanan yang diberikan tidak sesuai perjanjian
- X.8 : Karyawan siap dalam memberikan solusi perpajakan
- X.9 : Karyawan sigap dalam menanggapi keluhan klien
- X.12 : Karyawan memiliki pengetahuan yang baik terkait perpajakan
- X.13 : Karyawan menjalin komunikasi yang baik dengan klien
- X.14 : Karyawan selalu mendahulukan kepentingan klien

Tabel 11 diatas menunjukkan distribusi frekuensi variabel kualitas jasa konsultan pajak ( X ). Item pertama tentang kerapihan penampilan karyawan diketahui sebanyak 10 responden (21,3%) menyatakan sangat setuju. Sebanyak 34 responden (78,7%) menyatakan setuju. Sebanyak 3 responden (6,4%) menyatakan ragu-ragu dan sebanyak 0 responden (0%) menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Rata-rata item pertama sebesar 4,14 yang berarti penampilan karyawan KKP Bintang Mandiri Konsultama rapih.

Item kedua tentang kenyamanan ruang konsultasi yang disediakan diketahui sebanyak 9 responden (19,1%) menyatakan sangat setuju. Sebanyak 37 responden (78,7%) menyatakan setuju. Sebanyak 1 responden (2,1%) menyatakan ragu-ragu dan sebanyak 0 responden (0%) menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Rata-rata item kedua sebesar 4,17 yang berarti ruang konsultasi yang disediakan KKP Bintang Mandiri Konsultama nyaman.

Item ketiga tentang penampilan karyawan dan ruang konsultasi yang disediakan tidak rapih dan tidak nyaman diketahui sebanyak 5 responden

(10,6%) menyatakan sangat tidak setuju. Sebanyak 41 responden (87,2%) menyatakan tidak setuju. Sebanyak 1 responden (2,1%) menyatakan ragu-ragu dan sebanyak 0 responden (0%) menyatakan setuju dan sangat setuju. Rata-rata item ketiga sebesar 4,08 yang berarti penampilan karyawan dan ruang konsultasi KKP Bintang Mandiri Konsultama rapih dan nyaman.

Item keempat tentang karyawan memberikan informasi sesuai kebutuhan diketahui sebanyak 9 responden (19,1%) menyatakan sangat setuju. Sebanyak 35 responden (74,5%) menyatakan setuju. Sebanyak 2 responden (4,3%) menyatakan ragu-ragu. Sebanyak 1 responden (2,1%) menyatakan tidak setuju dan sebanyak 0 responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju. Rata-rata item keempat sebesar 4,10 yang berarti karyawan KKP Bintang Mandiri Konsultama memberikan informasi sesuai kebutuhan klien.

Item ketujuh tentang pelayanan yang diberikan tidak sesuai perjanjian diketahui sebanyak 7 responden (14,9%) menyatakan sangat tidak setuju. Sebanyak 34 responden (72,3%) menyatakan tidak setuju. Sebanyak 6 responden (12,8%) menyatakan ragu-ragu dan sebanyak 0 responden (0%) menyatakan setuju dan sangat setuju. Rata-rata item ini sebesar 4,02 yang berarti pelayanan yang diberikan oleh karyawan KKP Bintang Mandiri Konsultama kepada klien sesuai perjanjian.

Item kedelapan tentang karyawan siap dalam memberikan solusi perpajakan diketahui sebanyak 11 responden (23,4%) menyatakan sangat setuju. Sebanyak 35 responden (74,5%) menyatakan setuju. Sebanyak 0

responden (0%) menyatakan ragu-ragu. Sebanyak 1 responden (2,1%) menyatakan tidak setuju dan sebanyak 0 responden (0%) menyatakan sangat tidak setuju. Rata-rata item ini sebesar 4,19 yang berarti karyawan KKP Bintang Mandiri Konsultama siap dalam memberikan solusi perpajakan.

Item kesembilan tentang karyawan sigap dalam menanggapi keluhan klien diketahui 12 responden (25,5%) sangat setuju. Sebanyak 34 responden (72,3%) menyatakan setuju. Sebanyak 1 responden (2,1%) menyatakan ragu-ragu dan sebanyak 0 responden (0%) menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Rata-rata item ini sebesar 4,23 yang berarti karyawan KKP Bintang Mandiri Konsultama sangat sigap dalam menanggapi keluhan klien.

Item kedua belas tentang karyawan memiliki pengetahuan yang baik terkait perpajakan diketahui sebanyak 22 responden (46,8%) menyatakan sangat setuju. Sebanyak 25 responden (53,2%) menyatakan setuju. Sebanyak 0 responden (0%) menyatakan ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Rata-rata item ini sebesar 4,46 yang berarti karyawan KKP Bintang Mandiri Konsultama memiliki pengetahuan perpajakan yang sangat baik.

Item ketiga belas tentang karyawan menjalin komunikasi yang baik dengan klien diketahui sebanyak 19 responden (40,4%) menyatakan sangat setuju. Sebanyak 28 responden (50,8%) menyatakan setuju. Sebanyak 0 responden (0%) menyatakan ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Rata-rata item ini sebesar 4,40 yang berarti karyawan KKP Bintang Mandiri Konsultama menjalin komunikasi yang sangat baik dengan klien.

Item keempat belas tentang karyawan selalu mendahulukan kepentingan klien diketahui sebanyak 13 responden (27,7%) menyatakan sangat setuju. Sebanyak 34 responden (72,3%) menyatakan setuju. Sebanyak 0 responden (0%) menyatakan ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Rata-rata item ini sebesar 4,27 yang berarti karyawan KKP Bintang Mandiri Konsultama selalu mendahulukan kepentingan klien.

Hasil analisis pada tabel 11 diperoleh nilai *grand mean* variabel kualitas jasa konsultan pajak (X) yaitu sebesar 4,20. Nilai 4,20 menandakan bahwa responden setuju mengenai kualitas jasa pada KKP Bintang Mandiri Konsultama.

#### b. Deskripsi Jawaban Item Variabel Pemahaman Wajib Pajak (Y)

Indikator yang digunakan dalam variabel Pemahaman Wajib Pajak (Y) meliputi pemahaman, pengaplikasian dan analisis terdiri dari 16 item namun yang dihitung hanya 10 item karena 6 item lainnya adalah item negatif sehingga tidak perlu dihitung disajikan pada tabel 12 berikut:

Tabel 12 Distribusi Frekuensi Variabel Pemahaman Wajib Pajak

Item	1		2		3		4		5		Mean
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Y.1	0	0	0	0	2	4,3	36	76,6	9	19,1	4,14
Y.2	0	0	0	0	0	0	35	74,5	12	25,5	4,25
Y.3	0	0	0	0	0	0	33	70,2	14	29,8	4,29
Y.4	0	0	0	0	0	0	33	70,2	14	29,8	4,29
Y.7	0	0	0	0	3	6,4	35	74,5	9	19,1	4,12
Y.8	0	0	0	0	10	21,3	35	74,5	2	4,3	3,83
Y.9	0	0	0	0	1	2,1	24	51,1	22	46,8	4,44
Y.10	0	0	0	0	1	2,1	24	51,1	22	46,8	4,44

<b>Y.14</b>	0	0	0	0	4	8,5	34	72,3	9	19,1	4,10
<b>Y.15</b>	0	0	0	0	5	10,6	37	78,7	5	10,6	4,00
<b>Grand Mean Pemahaman Wajib Pajak</b>											4,14

Sumber: Data primer diolah, 2017

Keterangan:

Y.1 : Pemahaman pengertian *Tax Amnesty* dari konsultan pajak

Y.2 : Pemahaman ketentuan *Tax Amnesty* dari konsultan pajak

Y.3 : Pemahaman tarif pada *Tax Amnesty* dari konsultan pajak

Y.4 : Pemahaman batas periode *Tax Amnesty* dari konsultan pajak

Y.7 : Pemahaman pengisian form *Tax Amnesty*

Y.8 : Pemahaman melakukan pelaporan *Tax Amnesty*

Y.9 : Klien membutuhkan bantuan jasa konsultan dalam pengisian form  
*Tax Amnesty*

Y.10 : Klien membutuhkan bantuan jasa konsultan dalam pelaporan *Tax  
Amnesty*

Y.14 : Kemampuan menganalisis manfaat mengikuti *Tax Amnesty*

Y.15 : Kemampuan menganalisis kerugian mengikuti *Tax Amnesty*

Tabel 12 diatas menunjukkan distribusi frekuensi variabel pemahaman wajib pajak ( Y ). Item pertama tentang pemahaman pengertian *Tax Amnesty* dari konsultan pajak diketahui sebanyak 9 responden (19,1%) menyatakan sangat setuju. Sebanyak 36 responden (76,6%) menyatakan setuju. Sebanyak 2 responden (4,3%) menyatakan ragu-ragu dan sebanyak 0 responden (0%) menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Rata-rata item ini sebesar 4,14 yang berarti klien memahami pengertian *Tax Amnesty* dari karyawan KKP Bintang Mandiri Konsultama.

Item kedua tentang pemahaman ketentuan *Tax Amnesty* dari konsultan pajak diketahui sebanyak 12 responden (25,5%) menyatakan sangat setuju. Sebanyak 35 responden (74,5%) menyatakan setuju dan 0 responden (0%) menyatakan ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Rata-rata item ini sebesar 4,25 yang berarti klien sangat memahami ketentuan *Tax Amnesty* dari karyawan KKP Bintang Mandiri Konsultama.

Item ketiga tentang pemahaman tarif pada *Tax Amnesty* dari konsultan pajak diketahui sebanyak 14 responden (29,8%) menyatakan sangat setuju. Sebanyak 33 responden (70,2%) menyatakan setuju dan 0 responden (0%) menyatakan ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Rata-rata item ini sebesar 4,29 yang berarti klien sangat memahami tarif *Tax Amnesty* dari karyawan KKP Bintang Mandiri Konsultama.

Item keempat tentang pemahaman batas periode *Tax Amnesty* dari konsultan pajak diketahui sebanyak 14 responden (29,8%) menyatakan sangat setuju. Sebanyak 33 responden (70,2%) menyatakan setuju dan 0 responden (0%) menyatakan ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Rata-rata item ini sebesar 4,29 yang berarti klien sangat memahami batas periode *Tax Amnesty* dari karyawan KKP Bintang Mandiri Konsultama.

Item ketujuh tentang pemahaman pengisian form *Tax Amnesty* diketahui sebanyak 9 responden (19,1%) menyatakan sangat tidak setuju. Sebanyak 35 responden (74,5%) menyatakan tidak setuju. Sebanyak 3 responden (6,4%) menyatakan ragu-ragu dan sebanyak 0 responden (0%) menyatakan setuju dan sangat setuju. Rata-rata item ini sebesar 4,12 yang berarti klien tidak memahami pengisian form *Tax Amnesty*.

Item kedelapan tentang pemahaman melakukan pelaporan *Tax Amnesty* diketahui sebanyak 2 responden (4,3%) menyatakan sangat tidak setuju. Sebanyak 35 responden (74,5%) menyatakan tidak setuju. Sebanyak

10 responden (21,3%) menyatakan ragu-ragu dan 0 responden (0%) menyatakan setuju dan sangat setuju. Rata-rata item ini sebesar 3,83 yang berarti klien tidak memahami pelaporan *Tax Amnesty*.

Item kesembilan tentang klien membutuhkan bantuan jasa konsultan dalam pengisian form *Tax Amnesty* diketahui sebanyak 22 responden (46,8%) menyatakan sangat setuju. Sebanyak 24 responden (51,1%) menyatakan setuju. Sebanyak 1 responden (2,1%) menyatakan ragu-ragu dan 0 responden (0%) menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Rata-rata item ini sebesar 4,44 yang berarti klien sangat membutuhkan bantuan jasa konsultan dalam pengisian form *Tax Amnesty*.

Item kesepuluh tentang klien membutuhkan bantuan jasa konsultan dalam pelaporan *Tax Amnesty* diketahui sebanyak 22 responden (46,8%) menyatakan sangat setuju. Sebanyak 24 responden (51,1%) menyatakan setuju. Sebanyak 1 responden (2,1%) menyatakan ragu-ragu dan 0 responden (0%) menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Rata-rata item ini sebesar 4,44 yang berarti klien sangat membutuhkan bantuan jasa konsultan dalam melakukan pelaporan *Tax Amnesty*.

Item keempat belas tentang kemampuan menganalisis manfaat mengikuti *Tax Amnesty* diketahui sebanyak 9 responden (19,1%) menyatakan sangat setuju. Sebanyak 34 responden (72,3%) menyatakan setuju. Sebanyak 4 responden (8,5%) menyatakan ragu-ragu dan sebanyak 0 responden (0%) menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Rata-



rata item ini sebesar 4,10 yang berarti klien mampu menganalisis manfaat mengikuti *Tax Amnesty*.

Item kelima belas tentang kemampuan menganalisis kerugian mengikuti *Tax Amnesty* diketahui sebanyak 5 responden (10,6%) menyatakan sangat setuju. Sebanyak 37 responden (78,7%) menyatakan setuju. Sebanyak 5 responden (10,6%) menyatakan ragu-ragu dan 0 responden (0%) menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Rata-rata item ini sebesar 4,00 yang berarti klien mampu menganalisis kerugian mengikuti *Tax Amnesty*.

Hasil analisis pada tabel 12 diperoleh nilai *grand mean* variabel pemahaman wajib pajak (Y) yaitu sebesar 4,14. Nilai 4,14 menandakan bahwa responden setuju mengenai pemahaman wajib pajak klien KKP Bintang Mandiri Konsultama.

**c. Deskripsi Jawaban Item Variabel Minat Perilaku Wajib Pajak Mengikuti *Tax Amnesty* (Z)**

Indikator yang digunakan dalam variabel Minat Perilaku Wajib Pajak Mengikuti *Tax Amnesty* (Z) meliputi keputusan menggunakan, kelanjutan penggunaan dan rekomendasi kepada orang lain terdiri dari 10 namun yang dihitung hanya 5 item karena 5 item lainnya adalah item negatif sehingga tidak perlu dihitung item disajikan pada tabel 13 berikut:

Tabel 13 Distribusi Frekuensi Variabel Minat Perilaku Wajib Pajak Mengikuti *Tax Amnesty*

Item	1		2		3		4		5		Mean
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Z.1	0	0	0	0	1	2,1	21	44,7	25	53,2	4,51
Z.2	0	0	0	0	1	2,1	25	53,2	21	44,7	4,42
Z.5	0	0	0	0	13	27,7	29	61,7	5	10,6	3,83
Z.6	0	0	0	0	16	34	25	53,2	6	12,8	3,78
Z.9	0	0	0	0	0	0	27	57,4	20	42,6	4,42
<b>Grand Mean Minat Perilaku Wajib Pajak Mengikuti Tax Amnesty</b>											4,19

Sumber: Data primer diolah, 2017

Keterangan:

Z.1 : Merasa terbantu dengan adanya program *Tax Amnesty*

Z.2 : Berminat mengikuti program *Tax Amnesty* setelah diberikan pemahaman

Z.5 : Berharap akan diadakan kembali program *Tax Amnesty* dimasa mendatang

Z.6 : Berminat untuk mengikuti kembali program *Tax Amnesty* dimasa mendatang

Z.9 : Merekomendasikan program *Tax Amnesty* kepada orang lain

Tabel 13 diatas menunjukkan distribusi frekuensi variabel Minat Perilaku Wajib Pajak Mengikuti *Tax Amnesty* (Z). Item pertama tentang Merasa terbantu dengan adanya program *Tax Amnesty* diketahui sebanyak 25 responden (53,2%) menyatakan sangat setuju. Sebanyak 21 responden (44,7%) menyatakan setuju. Sebanyak 1 responden (2,1%) menyatakan ragu-ragu dan sebanyak 0 rsponedn (0%) menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Rata-rata item ini sebesar 4,51 yang berarti klien KKP Bintang Mandiri Konsultama merasa sangat terbantu dengan adanya program *Tax Amnesty*.

Item kedua tentang berminat mengikuti program *Tax Amnesty* setelah diberikan pemahaman diketahui sebanyak 21 responden (44,7%)

menyatakan sangat setuju. Sebanyak 25 responden (53,2%) menyatakan setuju. Sebanyak 1 responden (2,1%) menyatakan ragu-ragu dan sebanyak 0 responden (0%) menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Rata-rata item ini sebesar 4,42 yang berarti klien KKP Bintang Mandiri Konsultama merasa sangat berminat mengikuti program *Tax Amnesty*.

Item kelima tentang berharap akan diadakan kembali program *Tax Amnesty* dimasa mendatang diketahui sebanyak 5 responden (10,6%) menyatakan sangat setuju. Sebanyak 29 responden (61,7%) menyatakan setuju. Sebanyak 13 responden (27,7%) menyatakan ragu-ragu dan sebanyak 0 responden (0%) menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Rata-rata item ini sebesar 3,83 yang berarti klien KKP Bintang Mandiri Konsultama berharap akan diadakan kembali program *Tax Amnesty* dimasa mendatang.

Item keenam tentang berminat untuk mengikuti kembali program *Tax Amnesty* dimasa mendatang diketahui sebanyak 6 responden (12,8%) menyatakan sangat setuju. Sebanyak 25 responden (53,2%) menyatakan setuju. Sebanyak 16 responden (34%) menyatakan ragu-ragu dan sebanyak 0 responden (0%) menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Rata-rata item ini sebesar 3,78 yang berarti klien KKP Bintang Mandiri Konsultama berminat untuk mengikuti kembali program *Tax Amnesty* dimasa mendatang.

Item kesembilan tentang merekomendasikan program *Tax Amnesty* kepada orang lain diketahui sebanyak 20 responden (42,6%) menyatakan sangat setuju. Sebanyak 27 responden (57,4%) menyatakan setuju dan sebanyak 0 responden (0%) menyatakan ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Rata-rata item ini sebesar 4,42 yang berarti klien KKP Bintang Mandiri Konsultama sangat merekomendasikan program *Tax Amnesty* kepada orang lain.

Hasil analisis pada tabel 13 diperoleh nilai *grand mean* variabel Minat Perilaku Wajib Pajak Mengikuti *Tax Amnesty* (*Z*) yaitu sebesar 4,19. Nilai 4,19 menandakan bahwa responden setuju mengenai klien KKP Bintang Mandiri Konsultama berminat mengikuti *Tax Amnesty*.

## **2. Analisis Inferensial**

Analisis statistik inferensial pada penelitian ini merupakan hasil pengujian dari hipotesis antara variabel kualitas jasa konsultan pajak, pemahaman wajib pajak dan minat perilaku wajib pajak mengikuti *Tax Amnesty*. Analisis statistik inferensial dalam penelitian ini terdiri dari hasil analisis jalur (*path analysis*) dan uji t.

### **a. Analisis Jalur ( Path Analysis)**

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur (*path analysis*). Analisis jalur digunakan untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil analisis diolah menggunakan program *SPSS v 23.0*.

**1) Pengaruh Kualitas Jasa Konsultan Pajak (X) terhadap Pemahaman Wajib Pajak (Y)**

Tabel 14 Hasil Analisis Jalur Kualitas Jasa Konsultan Pajak terhadap Pemahaman Wajib Pajak

Variabel	Beta	t hitung	Probabilitas (Sig.)	Keterangan
Kualitas Jasa Konsultan Pajak (X)	0,611	5,177	0,000	Signifikan
R	: 0,611			
R Square	: 0,373			
Adjusted R Square	: 0,359			
Y	: Pemahaman Wajib Pajak			

Sumber: Data primer diolah, 2017

$$\text{Besar nilai } \rho_{Y\epsilon_1} = \sqrt{1 - R^2_{YX}} = \sqrt{1 - 0,373} = 0,627$$

Tabel 14 menunjukkan hasil perhitungan variabel kualitas jasa konsultan pajak (X) mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel pemahaman wajib pajak (Y) pada tingkat kesalahan 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ). Hal ini dibuktikan dengan besarnya koefisien jalur ( $\beta$ ) sebesar 0,611. Nilai koefisien jalur positif mengindikasikan bahwa semakin tinggi kualitas jasa konsultan pajak maka semakin tinggi pula pemahaman wajib pajak. Nilai  $t_{hitung}$  sebesar 5,177 dan nilai sig. sebesar 0,000 ( $\text{sig} \leq 0,05$ ) maka variabel kualitas jasa konsultan pajak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel pemahaman wajib pajak.

**2) Pengaruh Kualitas Jasa Konsultan Pajak (X) dan Pemahaman Wajib Pajak (Y) terhadap Minat Perilaku Wajib Pajak Mengikuti *Tax Amnesty* (Z)**

Tabel 15 Hasil Analisis Jalur Kualitas Jasa Konsultan Pajak dan Pemahaman Wajib Pajak terhadap Minat Perilaku Wajib Pajak Mengikuti *Tax Amnesty*

Variabel	Beta	t hitung	Probabilitas (Sig.)	Keterangan
Kualitas Jasa Konsultan Pajak (X)	0,391	2,924	0,005	Signifikan
Pemahaman Wajib Pajak (Y)	0,409	3,002	0,004	Signifikan
R	: 0,699			
R Square	: 0,488			
Adjusted R Square	: 0,465			
Z	: Minat Perilaku Wajib Pajak Mengikuti <i>Tax Amnesty</i>			

Sumber: Data primer diolah, 2017

$$\text{Besar nilai } \rho_{ZE_2} = \sqrt{1 - R^2_{ZYX}} = \sqrt{1 - 0,488} = 0,512$$

**a) Koefisien Jalur Jasa Konsultan Pajak (X) terhadap Minat Perilaku Wajib Pajak Mengikuti *Tax Amnesty* (Z)**

Tabel 15 menunjukkan hasil perhitungan variabel kualitas jasa konsultan pajak (X) mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel minat perilaku wajib pajak mengikuti *Tax Amnesty* (Z) pada tingkat kesalahan 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ). Hal ini dibuktikan dengan besarnya koefisien jalur ( $\beta$ ) sebesar 0,391. Nilai koefisien jalur positif mengindikasikan bahwa semakin tinggi kualitas jasa konsultan pajak maka semakin tinggi pula pemahaman wajib pajak. Nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,924 dan nilai sig. sebesar 0,005 ( $sig \leq 0,05$ ) maka

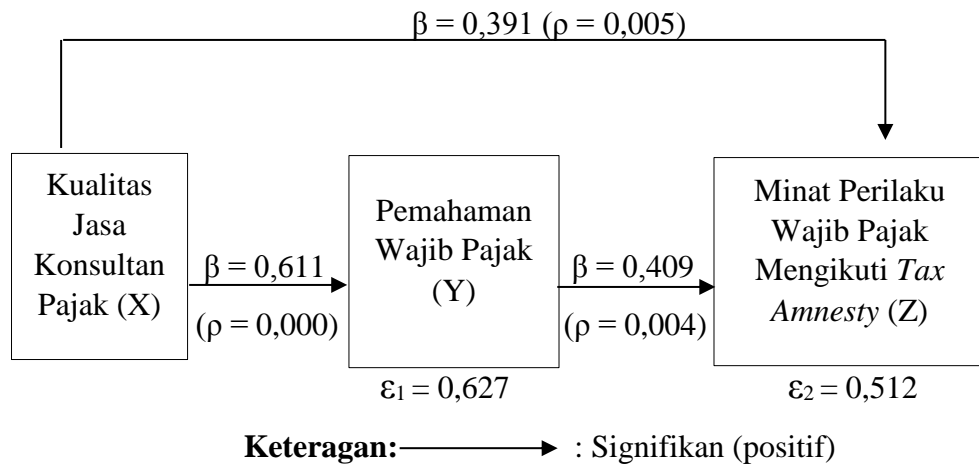
variabel kualitas jasa konsultan pajak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel minat perilaku wajib pajak mengikuti *Tax Amnesty*.

**b) Koefisien Jalur Pemahaman Wajib Pajak (Y) terhadap Minat Perilaku Wajib Pajak Mengikuti *Tax Amnesty* (Z)**

Tabel 15 menunjukkan hasil perhitungan variabel pemahaman wajib pajak (Y) mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel minat perilaku wajib pajak mengikuti *Tax Amnesty* (Z) pada tingkat kesalahan 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ). Hal ini dibuktikan dengan besarnya koefisien jalur ( $\beta$ ) sebesar 0,409. Nilai koefisien jalur positif mengindikasikan bahwa semakin tinggi kualitas jasa konsultan pajak maka semakin tinggi pula pemahaman wajib pajak. Nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,002 dan nilai sig. sebesar 0,004 ( $sig \leq 0,05$ ) maka variabel pemahaman wajib pajak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel minat perilaku wajib pajak mengikuti *Tax Amnesty*.

**3) Hubungan Antar Jalur**

Gambar 3 berikut menampilkan diagram hasil analisis jalur secara keseluruhan dalam penelitian ini. Pengaruh langsung antara variabel kualitas jasa konsultan pajak, pemahaman wajib pajak dan minat perilaku wajib pajak mengikuti *Tax Amnesty* ditunjukkan oleh anak panah dari masing-masing variabel.



Gambar 4 : Diagram Jalur Besarnya X, Y terhadap Z

Persamaan struktural:

$$Y = 0,611X$$

$$Z = 0,611X + 0,409Y$$

Pengaruh variabel kualitas jasa konsultan pajak terhadap pemahaman wajib pajak menunjukkan koefisien sebesar 0,611 dengan nilai probabilitas sebesar 0,000. Pengaruh variabel pemahaman wajib pajak terhadap minat perilaku wajib pajak mengikuti *Tax Amnesty* menunjukkan koefisien sebesar 0,409 dengan nilai probabilitas sebesar 0,004. Pengaruh variabel kualitas jasa konsultan pajak terhadap minat perilaku wajib pajak mengikuti *Tax Amnesty* menunjukkan koefisien sebesar 0,391 dengan nilai probabilitas sebesar 0,005.

- 4) Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect Effect*) Kualitas Jasa Konsultan Pajak (X) terhadap Minat Perilaku Wajib Pajak Mengikuti *Tax Amnesty* (Z) melalui Pemahaman Wajib Pajak (Y)**



Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) kualitas jasa konsultan pajak terhadap minat perilaku wajib pajak mengikuti *Tax Amnesty* melalui pemahaman wajib pajak dapat dilakukan dengan cara mengkalikan hasil pengaruh langsung pada jalur yang dilewati. Adapun rumus yang digunakan untuk menghitung pengaruh tidak langsung (Riduwan dan Kuncoro, 2014: 149) yaitu:

$$(\rho_{YX}) \times (\rho_{ZY})$$

$$0,611 \times 0,409$$

$$0,249$$

Perhitungan tersebut menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung kualitas jasa konsultan pajak terhadap minat perilaku wajib pajak mengikuti *Tax Amnesty* melalui pemahaman wajib pajak memperoleh hasil sebesar 0,249. Dengan demikian pengaruh total X terhadap Z sebesar 0,249.

##### **5) Pengaruh Total (*Total Effect*)**

Pengaruh total atau *Total Effect* (TE) adalah pengaruh keseluruhan dari berbagai hubungan antar variabel. Untuk mengetahui pengaruh total variabel kualitas jasa konsultan pajak, pemahaman wajib pajak dan minat perilaku wajib pajak mengikuti *Tax Amnesty* dapat diketahui melalui perhitungan berikut:

- a) Pengaruh total kualitas jasa konsultan pajak (X), pemahaman wajib pajak (Y), dan minat perilaku wajib pajak mengikuti *Tax Amnesty* (Z)**

Rumus yang digunakan untuk menghitung pengaruh total adalah penjumlahan dari pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung (Solimun, 2008) yaitu:

$$\begin{aligned} TE &= \rho_{ZY} + (\rho_{YX} \times \rho_{ZY}) \\ &= 0,409 + (0,611 \times 0,409) \\ &= 0,658 \end{aligned}$$

Pengaruh total memperoleh hasil sebesar 0,658. Melalui perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa pengaruh total kualitas jasa konsultan pajak, pemahaman wajib pajak dan minat perilaku wajib pajak mengikuti *Tax Amnesty* sebesar 0,643

Tabel 16 Ringkasan Pengaruh Langsung, Tidak Langsung, dan Total dari Analisis Jalur

Pengaruh Variabel	Koefisien Jalur	Pengaruh		Total
		Langsung	Tidak langsung melalui variabel Y	
X terhadap Y	0,611	0,611	-	-
Y terhadap Z	0,409	0,409	-	-
X terhadap Z	0,391	0,391	0,249	0,658
$\varepsilon_1$	0,627	$0,627^2 = 39,3$	-	-
$\varepsilon_2$	0,512	$0,512^2 = 26,2$	-	-

Sumber: Data primer diolah, 2017

#### b. Uji t

Uji t dilakukan untuk memperkuat hasil dari uji *path* yang telah dilakukan sebelumnya. Sebuah variabel bebas dikatakan mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau probabilitas  $sig. \leq (0,05)$ . Berikut ini adalah tabel yang menunjukkan hasil Uji t :

Tabel 17 Hasil Uji Hipotesis (Uji t)

Hipotesis	$t_{hitung}$	Probalitas (Sig.)	Keterangan
Kualitas jasa konsultan pajak berpengaruh signifikan terhadap pemahaman wajib pajak	5,177	0,000	H <sub>1</sub> didukung
Pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap minat perilaku wajib pajak mengikuti <i>Tax Amnesty</i>	3,002	0,004	H <sub>2</sub> didukung
Kualitas jasa konsultan pajak berpengaruh signifikan terhadap minat perilaku wajib pajak mengikuti <i>Tax Amnesty</i>	2,924	0,005	H <sub>3</sub> didukung

Sumber: Data primer diolah, 2017

Berdasarkan tabel 17 dapat ditarik kesimpulan bahwa:

- 1) Variabel kualitas jasa konsultan pajak (X) memiliki nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $5,177 > 1,680$  dan nilai  $sig. \leq 0,05$  yaitu  $0,000 \leq 0,05$ . Maka secara parsial variabel kualitas jasa konsultan pajak (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel pemahaman wajib pajak (Y).
- 2) Variabel pemahaman wajib pajak (Y) memiliki nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $3,002 > 1,680$  dan nilai  $sig. \leq 0,05$  yaitu  $0,004 \leq 0,05$ . Maka secara parsial variabel pemahaman wajib pajak (Y) berpengaruh signifikan terhadap variabel minat perilaku wajib pajak mengikuti *Tax Amnesty* (Z).
- 3) Variabel kualitas jasa konsultan pajak (X) memiliki nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $2,924 > 1,680$  dan nilai  $sig. \leq 0,05$  yaitu  $0,005 \leq 0,05$ . Maka secara parsial variabel kualitas jasa konsultan pajak (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel minat perilaku wajib pajak mengikuti *Tax Amnesty* (Z).

Tabel 18 Ringkasan Hasil Penelitian

Hipotesis	Hasil	Kesimpulan
<b>H<sub>1</sub></b> Kualitas jasa konsultan pajak (X) berpengaruh signifikan terhadap pemahaman wajib pajak (Y)	Diperoleh $\beta$ sebesar 0,611, nilai $t_{hitung}$ sebesar 5,177, dan nilai signifikan sebesar 0,000	Nilai statistik menunjukkan uji $t_{hitung}$ lebih besar daripada $t_{tabel}$ ( $5,177 > 1,680$ ) dan nilai signifikansi $\leq \alpha = 0,05$ . Pengujian ini menunjukkan bahwa $H_0$ tidak didukung dan $H_1$ didukung. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan hubungan antara kualitas jasa konsultan pajak terhadap pemahaman wajib pajak.
<b>H<sub>2</sub></b> Pemahaman wajib pajak (Y) berpengaruh signifikan terhadap minat perilaku wajib pajak mengikuti <i>Tax Amnesty</i> (Z)	Diperoleh $\beta$ sebesar 0,409, nilai $t_{hitung}$ sebesar 3,002, dan nilai signifikan sebesar 0,004	Nilai statistik menunjukkan uji $t_{hitung}$ lebih kecil daripada $t_{tabel}$ ( $3,002 > 1,680$ ) dan nilai signifikansi $\leq \alpha = 0,04$ . Pengujian ini menunjukkan bahwa $H_0$ tidak didukung dan $H_2$ didukung. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan hubungan antara pemahaman wajib pajak terhadap minat perilaku wajib pajak mengikuti <i>Tax Amnesty</i> .
<b>H<sub>3</sub></b> Kualitas jasa konsultan pajak (X) berpengaruh signifikan terhadap minat perilaku wajib pajak mengikuti <i>Tax Amnesty</i> (Z)	Diperoleh $\beta$ sebesar 0,391, nilai $t_{hitung}$ sebesar 2,924, dan nilai signifikan sebesar 0,005	Nilai statistik menunjukkan uji $t_{hitung}$ lebih besar daripada $t_{tabel}$ ( $2,924 > 1,680$ ) dan nilai signifikansi $< \alpha = 0,05$ . Pengujian ini menunjukkan bahwa $H_0$ tidak didukung dan $H_3$ didukung. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan hubungan antara kualitas jasa konsultan pajak terhadap minat perilaku wajib pajak mengikuti <i>Tax Amnesty</i> .

Sumber: Data primer diolah, 2017

## E. Pembahasan Hasil Penelitian

### 1. Analisis Deskriptif

#### a. Kualitas Jasa Konsultan Pajak

Distribusi frekuensi pada variabel kualitas jasa konsultan pajak (X) secara keseluruhan memiliki *grand mean* sebesar 4,20 sehingga dapat diartikan bahwa

karyawan KKP Bintang Mandiri Konsultama memiliki kualitas jasa yang tinggi dalam dirinya. Karyawan KKP Bintang Mandiri Konsultama berpenampilan rapih, ruang konsultasi yang disediakan nyaman, karyawan memberikan informasi sesuai kebutuhan, karyawan memberikan pelayanan sesuai janji, karyawan siap dalam memberikan solusi perpajakan, karyawan sigap dalam menanggapi keluhan klien, karyawan memiliki pengetahuan yang baik terkait perpajakan, karyawan menjalin komunikasi yang baik dengan klien, dan karyawan selalu mendahulukan kepentingan klien. Masing-masing item memiliki rata-rata yang baik, namun terdapat 1 (satu) item yang memiliki rata-rata tertinggi yaitu sebesar 4,46. Item tersebut menunjukkan bahwa karyawan KKP Bintang Mandiri Konsultama memiliki pengetahuan yang sangat baik dalam bidang perpajakan. Berdasarkan data primer yang diperoleh, dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan KKP Bintang Mandiri Konsultama memiliki bukti fisik, keandalan, daya tanggap dan keyakinan yang tinggi.

#### **b. Pemahaman Wajib Pajak**

Distribusi frekuensi pada variabel pemahaman wajib pajak (Y) secara keseluruhan memiliki *grand mean* sebesar 4,14 sehingga dapat diartikan bahwa karyawan KKP Bintang Mandiri Konsultama memberikan pemahaman yang baik kepada para kliennya. Karyawan KKP Bintang Mandiri Konsultama memberikan pemahaman pengertian *Tax Amnesty*, karyawan memberikan pemahaman ketentuan *Tax Amnesty*, karyawan memberikan pemahaman tarif *Tax Amnesty*, karyawan memberikan pemahaman batas periode *Tax Amnesty*, karyawan dibutuhkan dalam pengisian form *Tax Amnesty*, karyawan dibutuhkan

dalam pelaporan *Tax Amnesty*, dan karyawan memberikan pemahaman manfaat dan kerugian mengikuti *Tax Amnesty*. Masing-masing item memiliki rata-rata yang baik, namun terdapat 1 (satu) item yang memiliki rata-rata tertinggi yaitu sebesar 4,44. Item tersebut menunjukkan bahwa karyawan KKP Bintang Mandiri Konsultama sangat dibutuhkan dalam pengisian form *Tax Amnesty* dan pelaporan *Tax Amnesty* karena klien tidak memahaminya. Berdasarkan data primer yang diperoleh, dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan KKP Bintang Mandiri Konsultama sangat dibutuhkan untuk memberikan pemahaman kepada wajib pajak yang menjadi kliennya.

### **c. Minat Perilaku Wajib Pajak Mengikuti *Tax Amnesty***

Distribusi frekuensi pada variabel minat perilaku wajib pajak mengikuti *Tax Amnesty* (Z) secara keseluruhan memiliki *grand mean* sebesar 4,19 sehingga dapat diartikan bahwa KKP Bintang Mandiri Konsultama memiliki pengaruh yang tinggi terhadap minat wajib pajak mengikuti *Tax Amnesty*. Wajib pajak merasa terbantu dengan adanya program *Tax Amnesty*, wajib pajak berminat mengikuti program *Tax Amnesty* setelah diberikan pemahaman, wajib pajak berharap akan diadakan kembali program *Tax Amnesty* dimasa mendatang, wajib pajak berminat untuk mengikuti kembali program *Tax Amnesty* dimasa mendatang dan wajib pajak merekomendasikan program *Tax Amnesty* kepada orang lain . Masing-masing item memiliki rata-rata yang baik, namun terdapat 1 (satu) item yang memiliki rata-rata tertinggi yaitu sebesar 4,51. Item tersebut menunjukkan bahwa wajib pajak merasa sangat terbantu dengan adanya program *Tax Amnesty*. Berdasarkan data primer yang diperoleh, dapat ditarik kesimpulan

bahwa KKP Bintang Mandiri Konsultama memiliki pengaruh yang sangat tinggi dalam menarik minat wajib pajak untuk mengikuti program *Tax Amnesty*.

## **2. Analisis Inferensial**

Dalam analisis ini dilakukan pengujian terhadap masing-masing variabel yang diteliti (kualitas jasa konsultan pajak, pemahaman wajib pajak dan minat perilaku wajib pajak mengikuti *Tax Amnesty*) dengan uji hipotesis. Berdasarkan uji hipotesis tersebut maka diperoleh hasil sebagai berikut:

### **a. Pengaruh Kualitas Jasa Konsultan Pajak terhadap Pemahaman Wajib Pajak**

Hasil uji *path* menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,611 diartikan bahwa kualitas jasa konsultan pajak karyawan KKP Bintang Mandiri Konsultama memiliki pengaruh secara langsung sebesar 0,611 terhadap pemahaman wajib pajak. Uji hipotesis t dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $5,177 > 1,680$ ) dan nilai sig 0,000 ( $sig \leq 0,05$ ) membuktikan bahwa H1 didukung sehingga dapat disimpulkan kualitas jasa konsultan pajak yang terdapat dalam diri karyawan KKP Bintang Mandiri Konsultama berpengaruh signifikan terhadap pemahaman wajib pajak klien KKP Bintang Mandiri Konsultama. Sesuai pernyataan Hamalik (2014:43) bahwa faktor eksternal yang mendorong pemahaman seseorang adalah penyampaian dari orang lain. Semakin baik cara penyampaian, maka semakin baik juga pemahaman yang didapat. Selain itu hasil penelitian ini juga mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Budiono (2016), menunjukkan hasil bahwa konsultan pajak berperan dalam memberikan edukasi, informasi dan pembinaan kepada wajib pajak.

**b. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak terhadap Minat Perilaku Wajib Pajak Mengikuti *Tax Amnesty***

Hasil uji *path* menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,409 diartikan bahwa pemahaman wajib pajak yang dimiliki oleh klien KKP Bintang Mandiri Konsultama memiliki pengaruh secara langsung sebesar 0,409 terhadap minat perilaku wajib pajak mengikuti *Tax Amnesty*. Uji hipotesis t dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,002 > 1,680$ ) dan nilai sig 0,004 ( $sig \leq 0,05$ ) membuktikan bahwa H2 didukung sehingga dapat disimpulkan bahwa pemahaman wajib pajak yang dimiliki oleh klien KKP Bintang Mandiri Konsultama berpengaruh signifikan terhadap minat perilaku wajib pajak mengikuti *Tax Amnesty*. Mengutip Wicaksonodi (dalam Freddy, 2014:51), disebutkan salah satu faktor penyebab wajib pajak kurang antusias dalam membayar pajak adalah kurangnya pemahaman tentang pajak. Sesuai pernyataan Bhattacharjee dalam (Hartono, 2008:70) mengenai *Theory Planned Behavior* (TPB) bahwa salah satu faktor pendorong minat perilaku seseorang adalah pengaruh interpersonal yaitu pengaruh yang berasal dari diri sendiri. Pemahaman wajib pajak dikategorikan sebagai pengaruh interpersonal dalam penentuan minat perilaku karena berasal dari dalam diri wajib pajak. Selain itu hasil penelitian ini juga mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Widiastuti (2014), menunjukkan bahwa sosialisasi, motivasi dan pemahaman wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.



**c. Pengaruh Kualitas Jasa Konsultan Pajak terhadap Minat Perilaku Wajib Pajak Mengikuti *Tax Amnesty***

Hasil uji *path* menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,391 diartikan bahwa kualitas jasa konsultan pajak karyawan KKP Bintang Mandiri Konsultama memiliki pengaruh secara langsung sebesar 0,391 terhadap minat perilaku wajib pajak mengikuti *Tax Amnesty*. Uji hipotesis t dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,924 > 1,680$ ) dan nilai sig 0,005 ( $sig \leq 0,05$ ) membuktikan bahwa H3 didukung sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas jasa konsultan pajak karyawan KKP Bintang Mandiri Konsultama berpengaruh signifikan minat perilaku wajib pajak mengikuti *Tax Amnesty*. Hasil ini sesuai pernyataan Bhattacharjee dalam (Hartono, 2008:70) mengenai *Theory Planned Behavior* (TPB) bahwa salah satu faktor pendorong minat perilaku seseorang adalah pengaruh eksternal yaitu pengaruh yang berasal dari pihak luar. Jasa konsultan pajak dikategorikan sebagai pengaruh eksternal dalam penentuan minat perilaku karena berasal dari pihak luar. Selain itu hasil penelitian ini juga mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Fauzhi (2014) menyimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kebutuhan untuk melibatkan konsultan pajak terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak. Secara tidak langsung, konsultan pajak berpengaruh pada keikutsertaan wajib pajak dalam program tax amnesty. Hal ini dikarenakan tax amnesty merupakan salah satu bentuk sarana dalam pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak.

**d. Kualitas Jasa Konsultan Pajak (X) Berpengaruh Signifikan Terhadap Minat Perilaku Wajib Pajak Mengikuti *Tax Amnesty* (Z) Melalui Pemahaman Wajib Pajak (Y).**

Pengaruh tidak langsung kualitas jasa konsultan pajak terhadap minat perilaku wajib pajak mengikuti *Tax Amnesty* melalui pemahaman wajib pajak memperoleh hasil sebesar 0,252. Nilai pengaruh tidak langsung menunjukkan  $0,249 < 0,658$  atau lebih kecil dari pengaruh langsung sehingga H4 yang menyatakan bahwa variabel pemahaman wajib pajak memediasi hubungan kualitas jasa konsultan pajak terhadap minat perilaku wajib pajak mengikuti *Tax Amnesty* tidak didukung. Dari perkalian koefisien tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel pemahaman wajib pajak bukan variabel intervening dalam hubungan antara variabel kualitas jasa konsultan pajak terhadap minat perilaku wajib pajak mengikuti *Tax Amnesty*.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada klien KKP Bintang Mandiri Konsultama yang baru menggunakan jasanya untuk mengikuti program *Tax Amnesty* tentang pengaruh kualitas jasa konsultan pajak terhadap minat perilaku wajib pajak mengikuti *Tax Amnesty* melalui pemahaman wajib pajak dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas jasa konsultan pajak menunjukkan rata-rata sebesar 4,17, hal ini menandakan bahwa responden setuju mengenai kualitas jasa konsultan pajak KKP Bintang Mandiri Konsultama baik. Variabel pemahaman wajib pajak menunjukkan rata-rata sebesar 4,13, hal ini menunjukkan bahwa responden setuju mengenai pemahaman yang didapatkan oleh klien KKP Bintang Mandiri Konsultama baik. Variabel minat perilaku wajib pajak mengikuti *Tax Amnesty* menunjukkan rata-rata sebesar 4,10, hal ini menunjukkan bahwa responden setuju mengenai minat klien KKP Bintang Mandiri Konsultama untuk mengikuti program *Tax Amnesty* baik.
2. Kualitas jasa konsultan pajak berpengaruh signifikan terhadap pemahaman wajib pajak. Analisis data statistik memperoleh besarnya koefisien jalur ( )

sebesar 0,645 dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 5,664 dan nilai probabilitas 0,05 yaitu 0,000 < 0,05 maka secara parsial variabel kualitas jasa konsultan pajak (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel pemahaman wajib pajak (Y).

3. Pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap minat perilaku wajib pajak mengikuti *Tax Amnesty*. Analisis data statistik memperoleh besarnya koefisien jalur ( ) sebesar 0,391 dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,924 dan nilai probabilitas 0,05 yaitu 0,005 < 0,05 maka secara parsial variabel pemahaman wajib pajak (Y) berpengaruh signifikan terhadap variabel minat perilaku wajib pajak mengikuti *Tax Amnesty* (Z).
4. Kualitas jasa konsultan pajak berpengaruh signifikan terhadap minat perilaku wajib pajak mengikuti *Tax Amnesty*. Analisis data statistik memperoleh besarnya koefisien jalur ( ) sebesar 0,419 dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,136 dan nilai probabilitas 0,05 yaitu 0,003 < 0,05 maka secara parsial variabel kualitas jasa konsultan pajak (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel minat perilaku wajib pajak mengikuti *Tax Amnesty* (Z).
5. Pemahaman wajib pajak tidak memediasi pengaruh kualitas jasa konsultan pajak terhadap minat perilaku wajib pajak mengikuti *Tax Amnesty*. Analisis data statistik pengaruh tidak langsung kualitas jasa konsultan pajak terhadap minat perilaku wajib pajak mengikuti *Tax Amnesty* melalui pemahaman wajib pajak memperoleh hasil sebesar 0,252. Nilai pengaruh

tidak langsung menunjukkan lebih kecil dari pengaruh langsung sehingga disimpulkan bahwa variabel pemahaman wajib pajak bukan variabel intervening dalam hubungan antara variabel kualitas jasa konsultan pajak terhadap minat perilaku wajib pajak mengikuti *Tax Amnesty*.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat dikemukakan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan maupun pihak-pihak lain. Adapun saran yang diberikan, antara lain:

1. Dari hasil penelitian yang dilakukan pada klien KKP Bintang Mandiri Konsultama yang baru menggunakan jasanya untuk mengikuti program *Tax Amnesty* menunjukkan bahwa kualitas jasa konsultan pajak dan pemahaman wajib pajak secara parsial signifikan mempengaruhi minat perilaku wajib pajak mengikuti *Tax Amnesty* namun pemahaman wajib pajak tidak memediasi kualitas jasa konsultan pajak terhadap minat perilaku wajib pajak mengikuti *Tax Amnesty*. Maka langkah baiknya pihak KKP Bintang Mandiri Konsultama tetap berusaha meningkatkan kualitas jasa yang diberikan agar dapat menarik minat perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

2. Pemahaman pajak yang dimiliki oleh wajib pajak secara parsial signifikan mempengaruhi minat perilaku wajib pajak mengikuti *Tax Amnesty*. Maka langkah baiknya wajib pajak terus menggali pemahaman pajak yang dimilikinya sehingga minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan yang tinggi. Hal ini untuk menghindari terjadinya pelanggaran pelanggaran yang merugikan wajib pajak akibat ketidakpahaman wajib pajak mengenai peraturan perpajakan.
3. Diharapkan hasil penelitian ini dapat dipakai kembali sebagai acuan peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini dengan mengganti atau menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi pemahaman wajib pajak dan minat perilaku wajib pajak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adityasto, Edwin. 2013. *Minat Perilaku Dalam Pengadopsian Internet Banking: Theory Decomposed of TPB*. Skripsi
- Ajzen, I. 2012. *The Theory of Planned Behavior*. In P. A. M. Lange, A. W. Kruglanski & E. T. Higgins (Eds.), *Handbook of theories of social psychology* (Vol. 1, pp. 438-459). London, UK: Sage.
- Algifari. 2009. *Analisis Statistik untuk Bisnis dengan Regresi, Korelasi, dan Nonparametrik*. Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFE.
- Amoroso, D.L. and Gardner, C., (2004), *development of an Instrument to Measure the Acceptance of Internet Technology by Consumer.*, Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Science.
- Arikunto, Suharsini. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi Tahun 2010*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Aritonang, Tio Fanny. 2016. *Review Implementasi Tax Amnesty*. Skripsi
- Azwar, Saifuddin. 2013. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Beck, L., dan Ajzen, I. 1991. *Predicting dishonest actions using the theory of planned behavior*. *Journal of Research in Personality*, 25, 285-301.
- Budiono, Doni. 2016. *Perilaku Wajib Pajak Badan Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan: Perspektif Teori Humanistik*. Tesis
- Devano, Sony, dan Rahayu Kurnia. 2006. *Perpajakan Konsep, teori, dan Isu*. Jakarta: PT.Kencana.
- Fauzhi, Imam. 2014. *Pengaruh Kualitas Jasa Konsultan Pajak Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Skripsi

- Freddy, Daulat. 2014. Pengaruh Pendidikan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan. *Jurnal Ekonomi*, Vol. 5 No. 2 November 2014.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: BPUD
- Gujarati, D. 2003. *Dasar-dasar ekonometrika*. Jakarta: Erlangga
- Hamalik, Oemar. 2014. Psikologi Belajar Mengajar. Bandung: Sinar Baru Algesindo
- Handayani, Yanti Tried dan Zaki Baridwan. 2014. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Ketidakhujuran Akademik : Modifikasi Theory Of Planned Behavior (TPB)*. Skripsi
- Hartono, Jogiyanto M .2008. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kulviwat, Songpol., Bruner II, Gordon C., Kumar, Anand., Nasco, Suzanne A., & Clark, Terry. 2007. *Toward A Unified Theory of Consumer Acceptance Technology*. *Psychology & Marketing*, Volume 24, Number 12, December 2007. pp1059-1084.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*, Yogyakarta: Andi.



FTIA, Margaret McKerchar, Kim Bloomquist and Sagit Leviner. 2008. *Improving The Quality Of Services Offered By Tax Agents: Can Regulation Assist?*  
Journal Australian Tax Forum No. 23

Munabari, Fadheil Wiza dan Andri Waskita Aji. 2014. *Analisis Pengaruh Pengeyahuan Perpajakan, Persepsi Tentang Konsultan Pajak, Dan Persepsi Account Representative Terhadap Minat Dalam Menggunakan Jasa Konsultan Pajak Pada Wajib Pajak Badan Di KPP Pratama Bantul*. Jurnal Akuntansi. Vol.2 No.2.

PMK Nomor 22 Tahun 2008. Tentang Persyaratan serta Pelaksanaan Hak dan Kewajiban Seorang Kuasa.

PMK Nomor 111 Tahun 2014. Tentang konsultan pajak

Riduwan dan Engkos Achmad Kuncoro. 2014. *Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis (Analisis Jalur)*. Bandung: Alfabeta

Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis Buku I*. Jakarta: Salemba Empat.

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi (Ed). 2006. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Bumi Aksara.

SISDIKNAS No.20 Tahun 2003

Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Administratif*. Bandung : AlfAksara.

\_\_\_\_\_.2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABET

Suharjo, B. 2008. *Analisis Regresi Terapan dengan SPSS*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Supranto, J. 2000. *Statistik (Teori dan Aplikasi), Edisi keenam*. Jakarta:Erlangga

Syahril, Farid. 2005. *Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pph Orang Pribadi* (Studi Empiris Pada KPP Pratama Kota Solok). Jurnal

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Undang-Undang Nomor 11 tahun 2016. Tentang Pengampunan Pajak

Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009. Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003. Tentang Sistem Pendidikan Nasional

Undang-Undang Nomor 28 tahun 2007. Tentang Ketentuan Umum Perpajakan

Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.

Widiastuti, Diani. 2014. *Pengaruh Sosialisasi, Motivasi, dan Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Skripsi.

Widodo, Joko.2010. *Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Bayumedia.

[www.kbbi.web.id/didik](http://www.kbbi.web.id/didik) diakses tanggal 1 April 2017

[www.kbbi.web.id/jasa](http://www.kbbi.web.id/jasa) diakses tanggal 20 Januari 2017

[www.kbbi.web.id/konsultan](http://www.kbbi.web.id/konsultan) diakses tanggal 20 Januari 2017

[www.kbbi.web.id/pajak](http://www.kbbi.web.id/pajak) diakses tanggal 20 Januari 2017

[www.kemenkeu.go.id/apbn2016](http://www.kemenkeu.go.id/apbn2016) diakses tanggal 5 Desember 2016

[www.pajak.go.id/content/konsultan-pajak-terdaftar](http://www.pajak.go.id/content/konsultan-pajak-terdaftar) diakses tanggal 5 Desember  
2016

[www.pajak.go.id/content/amnesti-pajak](http://www.pajak.go.id/content/amnesti-pajak) diakses tanggal 9 Juni 2017

[www.sdm.depkeu.go.id](http://www.sdm.depkeu.go.id) diakses tanggal 3 Mei 2017

Zulganef. 2006. *Pemodelan Persamaan Struktural & Aplikasinya Menggunakan Amos*

5. Bandung : Pustaka.

## Lampiran 1. Kuesioner

### Kuesioner

Tangerang, 5 Juli 2017

Kepada Yth.

Klien KKP Bintang Mandiri Konsultama

Di tempat

Perihal : Permohonan Pengisian Kuesioner Peneliti Skripsi

Lampiran : 5 (lima) lembar

Dengan hormat klien KKP Bintang Mandiri Konsultama bersama hadirnya surat ini saya lampirkan 5 (lima) lembar kuesioner penelitian untuk melengkapi data skripsi saya yang berkaitan dengan “**Pengaruh Kualitas Jasa Konsultan Pajak Terhadap Minat Perilaku Wajib Pajak Mengikuti *Tax Amnesty* Melalui Pemahaman Wajib Pajak**”. Sekiranya dengan bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i dalam pengisian kuesioner ini dapat membantu saya dalam menyelesaikan penelitian skripsinya. Untuk menindaklanjuti perihal yang telah dijelaskan maka saya mohon bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner penelitian dari:

Nama Radithya Febriani

NIM : 135030400111049

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan / Prodi : Ilmu Administrasi Bisnis / Perpajakan

Perguruan Tinggi : Universitas Brawijaya

Atas waktu dan kerjasamanya Bapak/Ibu/Saudara/i luangkan untuk pengisian kuesioner ini saya ucapkan terimakasih.

Tangerang, 5 Juli 2017

## Lembar Kuesioner Responden

Jenis Wajib Pajak : Orang pribadi / Badan

Pemahaman Pajak : Brevet / Penyuluhan Pajak / Tidak Ada / Lainnya.....

**Keterangan: \*) coret yang tidak perlu**

### Petunjuk Pengisian

Mohon Bapak/Ibu/Sdr/I mengisi pernyataan berikut. Pilihlah salah satu jawaban dari pernyataan dengan memberikan tanda “ ” (centang) berdasarkan kesesuaian pernyataan dengan pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i.

### Keterangan Pilihan Jawaban:

Jawaban	Notasi
Sangat Setuju	SS
Setuju	S
Ragu-Ragu	RR
Tidak Setuju	TS
Sangat Tidak Setuju	STS

### 1. Variabel Kualitas Jasa Konsultan Pajak (X<sub>1</sub>)

Pertanyaan	Jawaban				
	STS	TS	RR	S	SS
1. Karyawan BMK selalu berpenampilan rapi					
2. Ruang konsultasi yang disediakan BMK nyaman					
3. Penampilan karyawan BMK dan ruang konsultasi yang disediakan BMK terkesan tidak rapih dan tidak nyaman.					
4. Karyawan BMK memberikan informasi sesuai kebutuhan					
5. Karyawan BMK memberikan pelayanan sesuai janji					
6. Karyawan BMK memberikan informasi jauh keluar konteks					
7. Karyawan BMK sering memberikan pelayanan yang tidak sesuai perjanjian					
8. Karyawan BMK sigap dalam memberikan solusi perpajakan					
9. Karyawan BMK sigap dalam menanggapi keluhan dalam pemberian jasa					
10. Karyawan BMK kurang cakap dalam memberikan solusi					
11. Karyawan kurang sigap dalam menanggapi keluhan					
12. Karyawan BMK memiliki pengetahuan yang baik terkait perpajakan					
13. Karyawan BMK menjalin komunikasi yang baik dengan klien					
14. Karyawan BMK selalu mendahulukan kepentingan klien					
15. Karyawan BMK kurang memiliki pengetahuan dibidang perpajakan					
16. Karyawan BMK kurang bisa					

berkomunikasi dengan klien					
17. Karyawan BMK sering menyampingkan kepentingan klien					

## 2. Variabel Pemahaman Wajib Pajak (Y<sub>1</sub>)

Pertanyaan	Jawaban				
	STS	TS	RR	S	SS
1. Anda memahami pengertian <i>Tax Amnesty</i> dari konsultan pajak					
2. Anda memahami ketentuan <i>Tax Amnesty</i> dari konsultan pajak					
3. Anda memahami tarif pada <i>Tax Amnesty</i> dari konsultan pajak					
4. Anda memahami batas periode <i>Tax Amnesty</i> dari konsultan pajak					
5. Anda tidak memahami pengertian <i>Tax Amnesty</i> meski sudah diberi penjelasan dari konsultan pajak					
6. Anda tidak memahami tarif, ketentuan serta batas periode <i>Tax Amnesty</i> meski sudah diberi penjelasan dari konsultan pajak					
7. Mudah bagi anda dalam melakukan pengisian form <i>Tax Amnesty</i> sendiri					
8. Mudah bagi anda dalam melakukan pelaporan <i>Tax Amnesty</i> sendiri					
9. Anda membutuhkan bantuan jasa konsultan dalam mengisi form <i>Tax Amnesty</i>					
10. Anda membutuhkan bantuan jasa konsultan untuk melakukan pelaporan <i>Tax Amnesty</i>					
11. Anda tidak memahami pengisian form <i>Tax Amnesty</i>					

12. Anda tidak memahami pelaporan <i>Tax Amnesty</i>					
13. Anda tidak membutuhkan bantuan konsultan pajak dalam pengisian form ataupun pelaporan <i>Tax Amnesty</i>					
14. Anda mampu menganalisis manfaat mengikuti <i>Tax Amnesty</i>					
15. Anda mampu menganalisis kerugian mengikuti <i>Tax Amnesty</i>					
16. Anda tidak mampu menganalisis manfaat dan kerugian dari mengikuti <i>Tax Amnesty</i>					

### 3. Variabel Minat Perilaku Mengikuti *Tax Amnesty* (Y<sub>2</sub>)

Pertanyaan	Jawaban				
	STS	TS	RR	S	SS
1. Anda merasa terbantu dengan adanya program <i>Tax Amnesty</i>					
2. Anda merasa berminat mengikuti program <i>Tax Amnesty</i> setelah diberikan pemahaman oleh konsultan					
3. Anda merasa tidak terbantu dengan adanya program <i>Tax Amnesty</i>					
4. Anda tidak berminat mengikuti program <i>Tax Amnesty</i> setelah diberikan pemahaman oleh konsultan					
5. Anda berharap akan diadakan kembali program <i>Tax Amnesty</i> dimasa mendatang					
6. Anda berminat untuk mengikuti kembali program <i>Tax Amnesty</i> dimasa mendatang					
7. Anda berharap <i>Tax Amnesty</i> tidak diadakan kembali					
8. Anda tidak berminat untuk					



mengikuti kembali program <i>Tax Amnesty</i> dimasa mendatang					
9. Anda merekomendasikan program <i>Tax Amnesty</i> kepada orang lain					
10. Anda tidak merekomendasikan program <i>Tax Amnesty</i> kepada orang lain					

## Lampiran 2. Uji Validitas

### Variabel Kualitas Jasa Konsultan Pajak (X)

#### Correlations

	X
X.1 Pearson Correlation	.546**
Sig. (2-tailed)	.000
N	47
X.2 Pearson Correlation	.679**
Sig. (2-tailed)	.000
N	47
X.3 Pearson Correlation	.674**
Sig. (2-tailed)	.000
N	47
X.4 Pearson Correlation	.802**
Sig. (2-tailed)	.000
N	47
X.7 Pearson Correlation	.679**
Sig. (2-tailed)	.000
N	47
X.8 Pearson Correlation	.635**
Sig. (2-tailed)	.000
N	47
X.9 Pearson Correlation	.673**
Sig. (2-tailed)	.000
N	47

X.12	Pearson Correlation	.634**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	47
X.13	Pearson Correlation	.551**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	47
X.14	Pearson Correlation	.593**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	47
X	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	47

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Variabel Pemahaman Wajib Pajak (Y)

### Correlations

		Y
Y.1	Pearson Correlation	.546**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	47
Y.2	Pearson Correlation	.742**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	47
Y.3	Pearson Correlation	.702**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	47
Y.4	Pearson Correlation	.702**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	47
Y.7	Pearson Correlation	.436**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	47
Y.8	Pearson Correlation	.341*
	Sig. (2-tailed)	.019
	N	47
Y.9	Pearson Correlation	.644**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	47
Y.10	Pearson Correlation	.690**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	47
Y.14	Pearson Correlation	.560**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	47
Y.15	Pearson Correlation	.649**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	47

Y	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	47

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Variabel Minat Perilaku Wajib Pajak Mengikuti *Tax Amnesty* (Z)

#### Correlations

		Z
Z.1	Pearson Correlation	.717**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	47
Z.2	Pearson Correlation	.763**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	47
Z.5	Pearson Correlation	.422**
	Sig. (2-tailed)	.003
	N	47
Z.6	Pearson Correlation	.471**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	47
Z.9	Pearson Correlation	.633**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	47
Z	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	47

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Lampiran 3. Uji Reliabilitas

#### Reability X

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	47	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	47	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.762	11

**Reability Y**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	47	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	47	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.754	11

**Reability Z**

**Case Processing Summary**

		N	%
--	--	---	---

Cases	Valid	47	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	47	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.752	6

### Lampiran 4. Analisis Deskriptif

#### 1. Kualitas Jasa Konsultan Pajak (X)

##### Statistics

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17
N Valid	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	4.49	4.170	4.085	4.106	3.975	4.054	4.321	4.51	4.234	4.49	4.170	4.465	4.434	4.277	4.254	4.234	4.170

##### X.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.0	3	6.4	6.4	6.4
4.0	34	72.3	72.3	78.7
5.0	10	21.3	21.3	100.0
Total	47	100.0	100.0	

##### X.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.0	1	2.1	2.1	2.1
4.0	37	78.7	78.7	80.9
5.0	9	19.1	19.1	100.0
Total	47	100.0	100.0	

**X.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.0	1	2.1	2.1	2.1
	4.0	41	87.2	87.2	89.4
	5.0	5	10.6	10.6	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

**X.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.0	1	2.1	2.1	2.1
	3.0	2	4.3	4.3	6.4
	4.0	35	74.5	74.5	80.9
	5.0	9	19.1	19.1	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

**X.7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.0	6	12.8	12.8	12.8
	4.0	34	72.3	72.3	85.1
	5.0	7	14.9	14.9	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

**X.8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.0	1	2.1	2.1	2.1
	4.0	35	74.5	74.5	76.6
	5.0	11	23.4	23.4	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

**X.9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.0	1	2.1	2.1	2.1
	4.0	34	72.3	72.3	74.5
	5.0	12	25.5	25.5	100.0
	Total	47	100.0	100.0	



**X.12**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.0	25	53.2	53.2	53.2
	5.0	22	46.8	46.8	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

**X.13**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.0	28	59.6	59.6	59.6
	5.0	19	40.4	40.4	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

**X.14**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.0	34	72.3	72.3	72.3
	5.0	13	27.7	27.7	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

**2. Pemahaman Wajib Pajak (Y)****Statistics**

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11	Y.12	Y.13	Y.14	Y.15	Y.15
N	Valid	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4.149	4.255	4.293	4.298	4.321	4.330	4.328	3.830	4.447	4.447	4.225	3.787	4.277	4.106	4.000	4.035

**Y.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.0	2	4.3	4.3	4.3
	4.0	36	76.6	76.6	80.9
	5.0	9	19.1	19.1	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

**Y.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.0	35	74.5	74.5	74.5
	5.0	12	25.5	25.5	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

**Y.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.0	33	70.2	70.2	70.2
	5.0	14	29.8	29.8	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

**Y.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.0	33	70.2	70.2	70.2
	5.0	14	29.8	29.8	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

**Y.7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.0	3	6.4	6.4	6.4
	4.0	35	74.5	74.5	80.9
	5.0	9	19.1	19.1	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

**Y.8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.0	10	21.3	21.3	21.3
	4.0	35	74.5	74.5	95.7
	5.0	2	4.3	4.3	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

**Y.9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.0	1	2.1	2.1	2.1
	4.0	24	51.1	51.1	53.2
	5.0	22	46.8	46.8	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

**Y.10**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.0	1	2.1	2.1	2.1
	4.0	24	51.1	51.1	53.2
	5.0	22	46.8	46.8	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

**Y.14**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.0	4	8.5	8.5	8.5
	4.0	34	72.3	72.3	80.9
	5.0	9	19.1	19.1	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

**Y.15**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.0	5	10.6	10.6	10.6
	4.0	37	78.7	78.7	89.4
	5.0	5	10.6	10.6	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

**3. Minat Perilaku Wajib Pajak Mengikuti *Tax Amnesty* (Z)****Statistics**

		Z.1	Z.2	Z.3	Z.4	Z.5	Z.6	Z.7	Z.8	Z.9	Z.10
N	Valid	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4.511	4.426	4.277	4.362	3.830	3.787	3.596	3.660	4.426	4.255

**Z.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.0	1	2.1	2.1	2.1
	4.0	21	44.7	44.7	46.8
	5.0	25	53.2	53.2	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

**Z.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.0	1	2.1	2.1	2.1
	4.0	25	53.2	53.2	55.3
	5.0	21	44.7	44.7	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

**Z.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.0	13	27.7	27.7	27.7
	4.0	29	61.7	61.7	89.4
	5.0	5	10.6	10.6	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

**Z.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.0	16	34.0	34.0	34.0
	4.0	25	53.2	53.2	87.2
	5.0	6	12.8	12.8	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

**Z.9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.0	27	57.4	57.4	57.4
	5.0	20	42.6	42.6	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

**Lampiran 5. Analisis Jalur****1. X Terhadap Y**

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.611 <sup>a</sup>	.373	.359	2.436

a. Predictors: (Constant), X

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	158.966	1	158.966	26.797	.000 <sup>b</sup>
	Residual	266.949	45	5.932		
	Total	425.915	46			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.636	4.712		3.743	.001
	X	.578	.112	.611	5.177	.000

a. Dependent Variable: Y

**2. X, Y Terhadap Z**

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Y, X <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Z

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.699 <sup>a</sup>	.488	.465	1.334

a. Predictors: (Constant), Y, X

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	74.647	2	37.323	20.965	.000 <sup>b</sup>
	Residual	78.332	44	1.780		
	Total	152.979	46			

a. Dependent Variable: Z

b. Predictors: (Constant), Y, X

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.888	2.956		.639	.526
	X	.322	.110	.391	2.924	.005
	Y	.245	.082	.409	3.002	.004

a. Dependent Variable: Z