

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI WAJIB PAJAK MENGGUNAKAN JASA KONSULTAN PAJAK

(Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KKP NURMALASARI)

Novi Susilowati¹, Endang Masitoh², Yuli Chomsatu³
Program Studi Akuntansi Universitas Islam Batik Surakarta
Novisusilowati27@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this research is to examine and analyze the factors that influence individual taxpayers using the services of the Nurmalasari Tax Consultant in Surakarta with variables: taxpayer motivation, taxpayer sanctions, taxpayer perceptions, knowledge of taxation, quality of tax consultants. The research population is 250 individual taxpayers at KKP Nurmalasari. The sampling technique is random sampling using Roscoe's theory found 71 taxpayer respondents with multiple linear regression analysis model. Based on the results of this study, the motivation of taxpayers, tax sanctions and the quality of tax consultants have an effect on the use of Tax Consulting Services, taxpayer perceptions and knowledge of taxation have no effect on the use of Tax Consulting Services. The limitation of this research is that it cannot be generalized. The suggestion in this study is that further researchers can use taxpayers at KKP in the Surakarta area.

Keywords: Tax Consulting Services, Taxpayer Motivation, Taxpayer Sanctions, Taxpayer Perceptions, Tax Knowledge, Tax Consultant Quality.

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah menguji dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak orang pribadi menggunakan Jasa Konsultan Pajak Nurmalasari di Surakarta dengan variable: motivasi wajib pajak, sanksi wajib pajak, persepsi wajib pajak, pengetahuan perpajakan, kualitas konsultan pajak. Populasi penelitian adalah sebanyak 250 wajib pajak orang pribadi di KKP Nurmalasari. Teknik pengambilan sampel adalah *random sampling* dengan menggunakan teori Roscoe ditemukan 71 responden wajib pajak dengan model analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian tersebut adalah motivasi wajib pajak, sanksi perpajakan dan kualitas konsultan pajak berpengaruh terhadap penggunaan Jasa Konsultan Pajak, persepsi WP dan pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap penggunaan Jasa Konsultan Pajak. Keterbatasan penelitian ini adalah tidak dapat di generalisasikan, saran dalam penelitian ini adalah peneliti selanjutnya dapat menggunakan wajib pajak pada KKP yang berada di wilayah Surakarta.

Kata Kunci: Jasa Konsultan Pajak, Motivasi Wajib Pajak, Sanksi Wajib Pajak, Persepsi Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Konsultan Pajak.

PENDAHULUAN

Wajib pajak masih merasa bingung dan kesulitan dalam penanganan perpajakan sehingga membutuhkan konsultan pajak. Berdasarkan penelitian Pontoh *et al.*, (2017) hasil analisis ini adalah suatu motivasi terhadap perkembangan dalam wajib pajak, dan adanya sanksi pajak, serta kualitas di dalam pajak yang dimana terdapat suatu dampak yang berpengaruh kepada para pemakai jasa konsultan yang digunakan. Analisis yang diteliti dan dihasilkan oleh Hartanti & Nuryatno, (2019). hasil penelitian tersebut adalah pengetahuan perpajakan, mengembangkan dan motivasi yang dimana mempunyai suatu dampak yang berpengaruh dengan baik kepada pajak secara wajib dan juga pemakai jasa konsultan yang digunakan dalam pajak. juga dalam kualitas pelayanan tidak memiliki

pengaruh kepada jasa dalam konsultan pajak. Berdasarkan penelitian Pahala *et al.*, (2021) dengan sebuah hasil penelitian yaitu pengaruh terhadap kualitas layanan, motivasi dalam pengembangan serta persepsi mengenai hal perpajakan baik wajib maupun konsultannya. Berdasarkan penelitian Listiyani *et al.*, (2021) hasil analisis dalam penelitian ini yaitu motivasi terhadap pengaruh dalam pemakaian suatu jasa penasihat dalam pajak dan juga wajib pajaknya. Dalam Analisis hasil penelitian Cheisviyanny & Helmy, (2014) bahwasannya dalam menaikkan tingkat kepatuhan didalam wajib pajak ialah merupakan sebuah peran yang penting bagi konsultan pajak. Maka dari itu dibutuhkannya pihak ketiga didalam wajib pajak kepada kantor pajak untuk membantu suatu urusan dan kebutuhan mereka. Maka dari itu sampai sekarang ini jasa konsultan pajak banyak sekali digunakan oleh wajib pajak orang pribadi yang juga dimana mereka harus memilih secara teliti yaitu baik secara etika, kemudian legalitas. Menurut DirJen Pajak Kemenkeu Fuad Rahmany (2013). Hasil penelitian yang diperoleh Ponengo & Agustina (2022) dalam analisis penelitiannya suatu motivasi dalam pengembangan wajib pajak, pengaruh kepada penggunaan jasa konsultan pajak dan juga suatu pemahaman dalam ilmu perpajakan. Penelitian Angelita, (2022) hasil dari analisis penelitian ini ialah persepsi tentang memiliki pengaruh antara konsultan pajak dengan penggunaan jasa konsultan pajak akan tetapi kualitas pelayanan dalam otoritas pajak, ilmu pengetahuan dalam perpajakan. Berdasarkan penelitian Munabari & Aji, (2014) ialah sebuah ilmu pengetahuan dalam mengenai perpajakan, serta persepsi mengenai konsultan pajak dan juga Account Presentatif (AR) yang juga dimana memiliki pengaruh dalam minat dengan jasa konsultan pajak. Penelitian Kusuma, (2017) bahwa penelitian ini adalah pengetahuan perpajakan, persepsi tentang konsultan pajak, persepsi tentang *Account Presentatif* (AR) berpengaruh terhadap minat wajib pajak badan dalam menggunakan jasa konsultan pajak. Melalui Hasil Analisis yang telah diuraikan diatas ini maka peneliti tertarik dan berkeinginan melakukan dan menganalisis suatu penelitian yang dimana memiliki keterkaitan antara minat dalam WP orang pribadi dengan tujuan menggunakan jasa dari konsultan pajak yang akan diuraikan melalui sebuah analisis penelitian berjudul "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI WAJIB PAJAK MENGGUNAKAN JASA KONSULTAN PAJAK (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KKP Nurmalasari)".

LANDASAN TEORI

Teori Tindakan Beralasan (Theory of Reasoned Action)

Teori Reasoned Action pertama kali dikembangkan oleh Ajzen pada tahun 1980 bahwasannya manusia selalu memiliki pertimbangan dalam menerima informasi yang diperoleh secara sadar (Trafimow, 2009). Sikap seseorang diukur dengan skala evaluative dua kutub, seperti baik atau jelek, setuju atau menolak. Suatu kepercayaan terhadap orang lain melalui seseorang yang dimana dapat memiliki pengaruh untuk mengerjakan atau tidaknya suatu perilaku.

Teori tindakan beralasan mencoba mengidentifikasi sebuah faktor yang ada didalam sikap, serta norma secara subyektif, dan juga niat didalam perilaku yang dimana mampu menghasilkan sebuah konsisten antara sikap dengan perilaku. Yang secara umum pada asumsi bahwasannya manusia memiliki perilaku dengan cara yang rasional

Jasa Konsultan Pajak (Y)

Jasa dalam hal ini ialah sebuah layanan dengan ditawakannya kepada orang-orang yang dimana mempunyai keahlian serta ilmu dalam bidang lain khususnya perpajakan untuk melakukan suatu hak wajib pajak serta memenuhi suatu kewajibannya. Dalam PMK RI No 111/PMK.03/2014, konsultan pajak ialah pihak dengan kemampuan ilmu yang mumpuni didalam perpejakan kemudian memberikan suatu jasa dalam konsultasi mengenai perpajakan untuk memenuhi kewajiban serta melaksanakan hak kepada wajib pajak sesuai dengan peraturan undang-undang

Motivasi wajib pajak

Motivasi ialah sesuatu hal dengan mengarahkan serta mendorong individu dalam menggapai tujuannya dengan intensitas dan ketekunan yang tinggi (Robbins & Judge, 2013). Hal ini merupakan keadaan batin yang memotivasi individu untuk berperilaku dengan cara yang menjamin tercapainya tujuan tersebut (Wijaya & Rifa'i, 2016). Motivasi mencakup suatu keadaan yang memiliki dorongan dari secara personal atau individu, perilaku yang dihasilkan, maupun suatu tindakan. Dengan demikian, motivasi dapat membangkitkan kekuatan gerak dan menggerakkan seseorang untuk mencapai tujuan atau kepuasan yang diinginkan. Selanjutnya yang dimaksud dengan motif adalah alasan atau dorongan hati yang menyebabkan seseorang melakukan sesuatu, melakukan tindakan, atau berperilaku dengan cara tertentu. Memang motivasi bukanlah kekuatan netral; motivasi dipengaruhi oleh faktor lain, seperti pengalaman masa lalu, kecerdasan, kemampuan fisik, keadaan lingkungan, cita-cita hidup, dan lain sebagainya. (Badu & Djafri, 2017) menyatakan bahwasannya sebuah dorongan atau ambisi memiliki pengaruh dari suatu faktor perilaku dengan membentuk lingkaran motivasi (motivational cycle), sebagai berikut:

a. Internal.

Beberapa hal atau sebab yang melalui diri pribadi meliputi suatu kepuasan dalam bekerja, pemahaman akan diri sendiri, dan juga harga diri, keinginan serta pencapaian yang telah didapat secara baik dalam bekerja. Beberapa kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan untuk mendapatkan penghargaan dan aktualisasi diri.

b. Eksternal

Beberapa hal dari luar yang memiliki pengaruh terhadap pekerjaan orang lain meliputi karakteristik dalam lingkungan kerja, serta kelompok yang diikuti dan juga organisasinya, kondisi secara umum, maupun bagaimana pengimplementasiannya.

Sanksi wajib pajak

Sanksi wajib pajak menurut Purwanto, (2014) Sanksi administrasi pajak diberlakukan ketika tidak dipenuhinya satu kewajiban yang bertujuan dalam menyelenggarakan pembukuan, seperti yang diatur dalam Pasal 13 ayat (1) dan ayat (3) UU tentang KUP. Sebagaimana dimaksudkan dalam Pasal 28 (ketentuan mengenai pembukuan) atau Pasal 29 (ketentuan mengenai pemeriksaan). Jika ketentuan mengenai pembukuan maupun proses dalam pemeriksaan tidak dilakukan secara penuh maka akan memiliki akibat yaitu tidak diketahuinya berapa besar dalam pajak yang terhutang yang dimana akan ditagihnya kewajiban dalam pajak atau ketentuan wajibnya melalui lembar ketentuan mengenai tidak dipenuhinya kewajiban serta akan adanya sanksi juga dalam administrasinya.

Sanksi perpajakan merupakan upaya untuk memastikan bahwasannya akan patuh terhadap undang-undang perpajakan & jika tidak, akan dikenakan sanksi yang sesuai dengan pelanggarannya. Sanksi perpajakan ini bervariasi tergantung pada beratnya yang diperoleh dari yang dilanggarnya (Mutia, 2014).

Persepsi wajib pajak

Persepsi wajib pajak adalah menurut (Yunita & Rakhman, 2022) jasa layanan Kantor Konsultan Pajak supaya konsumen dapat merasa puas dan juga loyal, untuk mempertahankan kepuasan konsumen maka terdapat berbagai faktor yang harus diperhatikan yang dimana khususnya pada Kualitas Informasi. Kualitas informasi dari konsultan pajak sangat penting untuk pengambilan keputusan. Misalnya, informasi mengenai perhitungan yang ada di laporan keuangan, jumlah pajak yang masih harus dibayarkan, tanggal-tanggal khusus untuk pelaporan pajak, peraturan-peraturan perpajakan yang terbaru berkaitan dengan bisnis yang dimiliki konsumen, solusi untuk setiap permasalahan yang ditemukan. Kualitas informasi dapat dilihat dari segi keakuratan, ketepatan waktu, relevan, dan lengkap. Apabila konsumen bisa mendapatkan informasi yang berkualitas dari Kantor Konsultan Pajak yang

digunakannya, maka konsumen merasa puas sebagai pengguna jasa layanan Kantor Konsultan Pajak tersebut.

Pengetahuan perpajakan

Pengetahuan perpajakan dalam penelitiannya Prayitna & Witono, (2022) berpendapat bahwasannya ialah suatu informasi yang penting dan juga perlu untuk memperoleh suatu keputusan, merencanakan strategi, serta menjalankan hak dan kewajiban.

Dalam hal ini mencakup berbagai pengetahuan tentang hal yang secara umum dan juga bagaimana penggunaan serta pemahaman dalam perpajakan, termasuk aturan-aturannya, proses penghitungan & pelaporan jumlah terutang, serta peran dan fungsi dari proses pemungutan pajak. (Wiyanti et al., 2022) .

Kualitas Konsultan Pajak

Kualitas konsultan pajak disini terkait dengan mutu pelayanan seorang konsultan pajak terhadap kliennya. Didalam penelitian (Pontoh *et al.*, (2017) Hal ini ialah merupakan sebuah nilai dalam tingkat pemberian jasa layanan yang menentukan kualitas kepada seorang yang ahli untuk memberi layanan dalam jasa yang berkaitan dalam pajak dan sesuai dengan aturan serta UU yang berlaku. pelayanan dalam penelitiannya Astari et al., (2022) Pelayanan fiskus merujuk pada upaya untuk memberikan suatu bantuan dan memberikan persiapan kepada wajib pajak tentang apa yang dibutuhkannya. Adanya berbagai hal dalam mengukur kualitas pelayanan yaitu dalam memberikan layanan terbaik bagi wajib pajak. Menurut Widya et al., (2022) Kelima dimensi kualitas layanan yang digunakan sebagai ukuran adalah sebagai berikut: Pertama, suatu kemahiran (reliability), yaitu kemahiran dalam memberikan suatu layanan yang sesuai dan juga dapat dipercaya. Kedua, sesuatu yang pasti atau biasa disebut jaminan (assurance), yakni sikap yang baik pada diri karyawan dan juga suatu kemampuan atau keahlian dalam organisasi untuk menghasilkan rasa percaya. Ketiga, cepat tangkap (responsiveness), yaitu kemampuan dalam menghasilkan bantuan secara tanggap terhadap kebutuhan pelanggan. Keempat, empati (empathy), yaitu perhatian dan kepedulian pribadi yang ditunjukkan oleh organisasi terhadap pelanggannya. Kelima, berwujud (tangible), yakni adanya visualisasi digunakan untuk memberikan layanan.

Hipotesis Penelitian

Pengaruh motivasi wajib pajak terhadap Jasa Konsultan Pajak

Untuk menunjang suatu tindakan atau prestasi, seseorang membutuhkan motivasi. Motivasi diperlukan untuk mendorong seseorang dalam melakukan suatu tindakan atau meraih prestasi. Dorongan ini dapat bersumber dari kebutuhan dan keinginan individu yang berbeda-beda (Wijaya & Rifa'i, 2016). Faktor-faktor tertentu dapat mempengaruhi motivasi wajib pajak, sehingga mempunyai motivasi secara beda. Ada dengan terus bersemangat untuk melaporkan pajak tepat waktu agar terhindar dari sanksi, sementara ada pula yang ingin meminimalisir tugas administrasi yang harus dilakukan untuk memenuhi kewajiban pajak.

Maka bahwasannya terdapat hubungan antara tekad dan ambisi kepada minat dengan melalui jasa pajak sejalan dengan penelitian Pontoh et al., (2017), (Hartanti & Nuryatno, 2019), (Listiyani et al., 2021), (Pahala et al., 2021), (Ponengo & Agustina, 2022), dan (Angelita, 2022). Dapat diukur seberapa tinggi motivasi atau tekad dalam memakai suatu jasa dengan mematuhi undang-undang yang berlaku.

H1: Motivasi wajib pajak berpengaruh terhadap penggunaan Jasa Konsultan Pajak. Pengaruh sanksi pajak terhadap Jasa Konsultan Pajak.

Sanksi WP menurut Purwanto, (2014) Denda administrasi pajak diberlakukan ketika WP tidak memenuhi kewajiban untuk menyelenggarakan pembukuan, seperti yang diatur dalam Pasal 13 ayat (1) dan ayat (3) UU tentang KUP. Sebagaimana dimaksud dalam Pasal

28 (ketentuan mengenai pembukuan) atau Pasal 29 (ketentuan mengenai pemeriksaan). Jika ketentuan mengenai pembukuan atau oebelitan tidak dilakukan secara pebuh maka tidak akan diketahuinya jumlah pajak yang didalam hutang dan juga akan ditagihnya kewajiban dalam pajak atau ketentuan wajibnya melalui lembar ketentuan mengenai tidak dipenuhinya kewajiban serta akan adanya sanksi juga dalam administrasinya. Sanksi perpajakan merupakan upaya untuk memastikan bahwasannya patuh terhadap aturan undang-undang karena jika tidak, akan dikenakan sanksi yang sesuai dengan pelanggarannya. Sanksi perpajakan ini bervariasi tergantung pada beratnya suatu hal yang dilakukan karena melanggar pajak (Mutia, 2014). Berdasarkan penelitian dari Hartanti & Nuryatno, (2019) menyatakan hasil ketegasan sanksi perpajakan tidak mempengaruhi suatu minat dalam menggunakan atau memakai jasa. Tetapi lain halnya pada penelitian Pontoh et al., (2017) disebutkan bahwa sanksi perpajakan mempengaruhi penggunaan jasa konsultan pajak. Besarnya sanksi perpajakan bergantung pada seberapa berat pelanggaran yang dilakukan. Maka dari itu, diharapkan adanya kesadaran bagi wajib pajak dalam melaksanakan peraturan perpajakan agar dapat menghadapi sesuatu yang berat dan tidak tergantung.

H2: Sanksi pajak berpengaruh terhadap penggunaan Jasa Konsultan Pajak Pengaruh persepsi wajib pajak terhadap penggunaan Jasa Konsultan Pajak.

Persepsi menurut (Yunita & Rakhman, 2022) adalah jasa layanan Kantor Konsultan Pajak supaya konsumen dapat merasa puas dan juga loyal, untuk mempertahankan kepuasan konsumen. Hal yang perlu diperhatikan ialah Kualitas Informasi. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Khairunisa et al., 2022) Bahwasannya dengan menggunakan suatu jasa atau ilmu dari konsultan pajak yang dimana disebabkan oleh suatu pemahaman ilmu pajak yang luas dan juga memberikan batuan kepada efektivitas pekerjaannya dan juga lebih memilih dengan memakai atau menggunakan konsultan yang jujur. Berdasarkan penelitian Munabari & Aji, (2014), (Ponengo & Agustina, 2022), (Kusuma, 2017), (Listiyani et al., 2021), (Pahala et al., 2021) dan (Angelita, 2022) menyatakan bahwasannya mempunyai suatu pengaruh kepada penggunaan jasa suatu konsultan pajak dari wajib pajak yang dimana dengan menggunakan *planning tax*. Maka diharapkan:

H3: Persepsi wajib pajak berpengaruh terhadap penggunaan Jasa Konsultan Pajak. Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap penggunaan Jasa Konsultan Pajak.

Pengetahuan perpajakan dalam penelitiannya Prayitna & Witono, (2022) berpendapat bahwasannya ialah suatu informasi yang juga dapat memberi arahan untuk bertindak sebagai suatu dasar, dalam mengatur strategi, serta menjalankan suatu pilihan atau keputusan yang diperoleh untuk dapat dijalankannya sabagi suatu hal yang wajib. Menurut Wiyanti et al., (2022) melalui ilmu dan pemahaman dari aturan perpajakan, serta perhitungan mengenai besarnya suatu pajak yang terutang, dan juga mengenai cara dalam mengisi surat pemberitahuan maka ini salah satu faktor dalam mengukur ilmu atau pengetahuan dari perpajakan. Berdasarkan penelitian Munabari & Aji, (2014), (Kusuma, 2017), (Hartanti & Nuryatno, 2019), (Ponengo & Agustina, 2022), (Angelita, 2022), memberi pernyataan bahwasannya ilmu atau pengetahuan ini memiliki pengaruh dalam menggunakan suatu jasa. Lain halnya dengan Listiyani et al., (2021) menurut penelitiannya pengetahuan perpajakan tidak memiliki pengaruh dalam keinginan atau minat untuk menggunakan atau memakai jasa dalam konsultan pajak. Pemahaman ini ialah semua yang diketahui mengenai berbagai hal dalam perpajakan bagaimana ketentuan secara umum dan cara dalam perpajakan baik mengenai atau berupa suatu pengetahuan, menghitung dan dan pelaporannya serta peran pemungutan pajak maka diharapkan:

H4: Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap penggunaan Jasa Konsultan Pajak.

Pengaruh kualitas konsultan pajak terhadap penggunaan Jasa Konsultan Pajak.

Kualitas pelayanan fiskus dalam penelitiannya Astari et al., (2022) Dalam hal ini pelayanan yang dimaksud ialah bagaimana petugas perpajakan mampu untuk memberikan bantuan serta melayani segala persiapan yang diperlukan. Dan juga ada lima hal yang dipakai untuk mengukur kualitas suatu pelayanan (Widya et al., 2022). Berdasarkan penelitian Pontoh et al.,(2017), bahwasannya suatu kualitas memiliki pengaruh dalam memakai atau menggunakan suatu jasa dalam perpajakan. Lain halnya dengan Hartanti & Nuryatno, (2019), Kualitas pelayanan otoritas pajak tidak mempengaruhi minat untuk menggunakan jasa konsultan pajak. Suatu manfaat yang diterima dari pelayanan terhadap pelanggan akan memunculkan rasa keinginan serta kepentingan dari orang yang menerima suatu pelayanan maka diharapkan:

H5: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Jasa Konsultan Pajak.

Model Hipotesis



METODOLOGI

Analisis yang dipakai dalam penelitian ialah deskriptif kuantitatif. Dan juga menurut (Abdullah, 2015). Metode ini ialah suatu penelitian yang dimana memberikan gambaran, penjelasan serta keterangan akan suatu kondisi atau situasi keadaan yang didapat kemudian diwawancarai, serta observasi melalui berbagai bahan yang didapat dalam dokumen yang diteliti.

Variabel Dependen

Konsultan pajak adalah layanan yang ditawarkan oleh pihak yang memiliki pengetahuan dan keahlian untuk membantu WP dalam menjalankan hak dan memenuhi kewajiban perpajakan. Menurut PMK RI No 111/PMK.03/2014, konsultan pajak yaitu pemberian konsultasi berkenaan dengan masalah perpajakan, persiapan dan penyampaian SPT, mendampingi wajib pajak dihadapan otoritas pajak, mewakili dan melaksanakan kuasa dari wajib pajak, dan mewakili wajib pajak di pengadilan pajak.

Hingga ini, banyak orang pribadi WP mengandalkan jasa konsultan pajak. Maka dari itu, mereka diharapkan memilih konsultan pajak secara selektif dan memperhatikan beberapa kriteria seperti legalitas, kompetensi, dan etika. Menurut DirJen Pajak KemenKeu (Fuad Rahmany, 2013), kuesioner yang digunakan untuk mengukur tenaga ahli perpajakan sebagai berikut:

1. Wajib pajak mengetahui informasi kompetensi tenaga ahli perpajakan.

2. Wajib pajak mengetahui wawasan akuntansi tenaga ahli perpajakan.
3. Wajib pajak mengetahui latar belakang pendidikan tenaga ahli perpajakan.
4. Wajib pajak mengetahui pengalaman kerja tenaga ahli perpajakan.
5. Wajib pajak mengetahui keandalan tenaga ahli perpajakan.
6. Wajib pajak mengetahui kualitas jasa tenaga ahli perpajakan.

Variabel Independen

a. Motivasi wajib pajak (X1)

Motivasi ini ialah sesuatu potensi yang dimana ada didalam pribadi seseorang untuk membayar kewajibannya dalam pajak, variabel ini memiliki landasan teori oleh (Badu & Djafri, 2017), kuesioner yang digunakan untuk mengukur motivasi adalah: Perilaku Internal dan perilaku Esternal

b. Sanksi wajib pajak (X2)

Sanksi wajib pajak menurut Purwanto, (2014) Sanksi administrasi pajak diberlakukan ketika tidak terpenuhinya tanggung jawab dalam melaksanakan pembukuan, seperti yang diatur dalam Pasal 13 ayat (1) dan ayat (3) UU tentang KUP. yang dimnana terdapat pada pasal 28 (ketentuan mengenai pembukuan) atau Pasal 29 (ketentuan mengenai pemeriksaan). Jika ketentuan mengenai pembukuan tidak dilakukan secara penuh maka tidak akan dapat diketahui berapa besar jumlah terutang dalam pajak yang dimana akan dilakukannya penagihan dengan melalui sanksi dalam administrasi dan juga surat ketetapan dalam pajak mengenai kurang bayar. Kuesioner yang digunakan:

1. Wajib Pajak yang tidak mematuhi untuk menetapkan kewajibannya sesuai pada waktu yang ditentukan maka dapat diberikan suatu sanksi atau konsekuensi
2. Wajib Pajak yang tidak secara jujur memberikan hasil objektif dalam pajaknya maka dapat diberikan sanksi.
3. Wajib Pajak yang tidak melengkapi bayaran dalam pajak yang terhutang berdasarkan waktu yang telah ditentukan akan mendapatkan sanksi dalam administrasinya..
4. Wajib Pajak yang memakai atau memalsukan sebuah dokumen maka dapat diberikan suatu sanksi hukum pidana.
5. Wajib Pajak ditentukan dari aturan dan UU yang sesuai dari pemerintah yang juga memberikan sanksi secara berlaku.

c. Persepsi wajib pajak (X3)

Persepsi wajib pajak adalah menurut (Yunita & Rakhman, 2022) jasa layanan Kantor Konsultan Pajak supaya konsumen dapat merasa puas dan juga loyal, untuk mempertahankan kepuasan konsumen terdapat sesuatu atau berbagai faktor yang harus diperhatikan seperti kualitas informasi. Kuesioner digunakan untuk mengukur persepsi mengenai hal ini ialah : dibayarnya total yang diperoleh dalam pajak, cara memanfaatkan dan menyampaikan suatu pajak, serta aturan dan fasilitas yang semakin maju.

d. Pengetahuan perpajakan (X4)

Merupakan segala hal yang secara umum memberikan ilmu dan informasi mengenai suatu cara dalam bagaimana cara pajak, cara pelaporan jumlah atau hasil yang ada baik yang terhutang, pengelolaan serta peran pemungutan pajak (Wiyanti et al., 2022). Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam memperoleh pengetahuan dalam ilmu perpajakan yaitu: Pemahaman mengenai aturan dalam perpajakan, serta perhitungan dalam mengukur besar hasil pajak yang terhutang, dan juga pengetahuan atau pemahaman dalam mengisi serta memahami Surat Pemberitahuan (SPT).

e. Kualitas konsultan pajak (X5)

Widya et al., (2022) memberikan suatu definisi mengenai bagaimana suatu layanan dapat memiliki suatu gerakan yang memiliki penawaran dari satu pihak terhadap yang lainnya yang dimana mampu memberikan nilai dan menghasilkan suatu manfaat di dalam waktu

yang telah ditentukan serta menghasilkan suatu perubahan dari keinginan dalam pelayanan. Menurut Widya et al., (2022) Kelima dimensi kualitas layanan yang digunakan sebagai ukuran adalah sebagai berikut: Pertama, suatu kemahiran (reliability), yaitu kemahiran dalam memberikan suatu layanan yang sesuai dan juga dapat dipercaya. Kedua, sesuatu yang pasti atau biasa disebut jaminan (assurance), yakni sikap yang baik pada diri karyawan dan juga suatu kemampuan atau keahlian dalam organisasi untuk menghasilkan rasa percaya. Ketiga, cepat tangkap (responsiveness), yaitu kemampuan dalam menghasilkan bantuan secara tanggap terhadap kebutuhan pelanggan. Keempat, empati (empathy), yaitu perhatian dan kepedulian pribadi yang ditunjukkan oleh organisasi terhadap pelanggannya. Kelima, berwujud (tangible), yakni adanya visualisasi digunakan untuk memberikan layanan.

Sumber Data dan Responden

Dalam penelitian ini ialah data primer yang diperoleh dari kuesioner WP orang pribadi di KKP Nurmalsari Surakarta dan responden yang digunakan WP orang pribadi yang berada pada kelompok karyawan, perdagangan dan profesional.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini merupakan WP orang pribadi yang berada pada kelompok karyawan, perdagangan dan profesional pada sejumlah 250 wajib pajak yang terdaftar di KKP Nurmalsari. Dari populasi tersebut populasi diambil menggunakan teori Roscoe jumlah di dapat 71 sampel. Teknik pengambilan sampel yang digunakan menggunakan random sampling sebanyak 71 responden.

Instrumen Penelitian

Penggunaan instrumen didalam penelitian ini ialah hasil survei yang didapat dari angket yang disebar ke WP pada KKP Nurmalsari di Surakarta. Guna mengetahui ketetapan dan ketepatan metode analisa data yang dipergunakan, sehingga digunakanlah uji instrumen validitas dan reabilitas. Kuesioner diukur menggunakan skala likert dengan memberikan skor di setiap point. Berikut keterangannya:

Jawaban Responden skor

1. Sangat Tidak Setuju (STS) = 1
2. Tidak Setuju (TS) = 2
3. Netral (N) = 3
4. Setuju (S) = 4
5. Sangat Setuju (SS) = 5

Metode Analisa Data menggunakan

Analisis Statistik deskriptif

Uji Kualitas data: uji validitas dan reabilitas

Uji Asumsi Klasik: Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas, Uji heteroskedastisitas

Analisis Regresi Linier Berganda: persamaan regresi, uji kelayakan model (uji F), uji hipotesis (uji t), Koefisien Determinasi (Adjusted R²)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Statistik Deskriptif

Variabel	N	Min	Maks	Mean	Std. Deviasi
Motivasi Wajib Pajak	71	16.00	30.00	25.9155	4.18073
Sanksi Wajib Pajak	71	18.00	25.00	23.5775	2.22108
Persepsi Wajib Pajak	71	15.00	23.00	20.8310	2.50135
Pengetahuan perpajakan	71	17.00	25.00	21.6338	2.97244
Kualitas Konsultan Pajak	71	22.00	30.00	25.9155	3.05074
Jasa Konsultan Pajak	71	28.00	35.00	33.1690	3.04249
Valid N (<i>listwise</i>)	71				

memiliki jumlah responden terendah yaitu 16 dan jumlah responden tertinggi sebesar 30, dengan rata-rata 25,91 dan standar deviasi 4,18. Sedangkan variabel sanksi WP menunjukkan jumlah responden terendah sebesar 18 dan jumlah responden tertinggi sebesar 25, dengan nilai rata-rata 23,57 dan standar deviasi 2,22. Variabel persepsi wajib pajak memiliki jumlah responden terendah sebesar 15 dan jumlah responden tertinggi sebesar 23, dengan nilai rata-rata 20,83 dan standar deviasi 2,50. Untuk variabel pengetahuan perpajakan memiliki jumlah responden terkecil yaitu 17 dan jumlah responden terbesar ialah 25, dengan rata-rata 21,63 dan standar deviasi 2,97. Variabel kualitas konsultan pajak memiliki jumlah responden terendah sebesar 22 dan jumlah responden tertinggi sebesar 30, dengan nilai rata-rata 25,91 dan standar deviasi 3,05. Sedangkan variabel jasa konsultan pajak memiliki jumlah responden terendah sebesar 28 dan jumlah responden tertinggi sebesar 35, dengan nilai rata-rata 33,16 dan standar deviasi 3,04.

Uji Asumsi Klasik

Tabel Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov (K-S)

	Exact Sig.	Kriteria	Keterangan
Nilai Exact Sig. (2-tailed)	0,094	Jika, > 0,05	Normal

Dari tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,094 yang lebih besar dari 0,05 menunjukkan bahwa data yang diuji mengikuti distribusi normal.

Tabel Uji Multikolonieritas

Model	Collinearity Statistics				Keterangan
	Tolerance	Standar	VIF	Standar	
Motivasi					Tidak ada
Wajib Pajak	0,184	> 0,10	5,425	<10	Multi
Sanksi					Tidak ada
Perpajakan	0,316	> 0,10	3,165	<10	Multi
Persepsi Wajib Pajak					Tidak ada
Pajak	0,230	> 0,10	4,340	<10	Multi
Pengetahuan					Tidak ada
Perpajakan	0,130	> 0,10	7,684	<10	Multi
Kualitas					Tidak ada
Konsultan					Multi
Pajak	0,225	> 0,10	4,452	<10	Multi

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa tidak ada variabel independen yang memiliki nilai tolerance > 0,10 dan nilai VIF < 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada masalah multikolinieritas pada data yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel Uji Heteroskedasitas

Tabel 15. Tabel Uji Heteroskedastisitas

Model	Sig.	Std.	Keterangan
Motivasi Wajib Pajak	0,544	0,020	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Sanksi Perpajakan	0,100	0,026	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Persepsi Wajib Pajak	0,395	0,030	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Pengetahuan Perpajakan	0,611	0,056	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Kualitas Konsultan Pajak	0,696	0,039	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Tabel di atas, nilai signifikansi (2-tailed) dari variabel motivasi WP sebesar 0,544, variabel sanksi perpajakan 0,100, variabel persepsi wajib pajak sebesar 0,395, variabel pengetahuan perpajakan sebesar 0,611, dan variabel kualitas konsultan pajak 0,696. Semua variabel menunjukkan nilai signifikansi (2-tailed) lebih dari 0,05, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak terjadinya masalah heteroskedastisitas dalam pengujian ini.

Analisis Linier Berganda Persamaan Regresi

Model		Unstandardized Coefficients		Unstandardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(constant)	6,799	1,949	
	Motivasi Wajib Pajak	0,193	0,075	0,266
	Sanksi Perpajakan	0,969	0,108	0,708
	Persepsi Wajib Pajak	-0,024	0,112	-0,019
	Pengetahuan Perpajakan	0,146	0,125	0,143
	Kualitas Konsultan Pajak	-0,161	0,093	-0,161

Dependent Variable: Jasa Konsultan Pajak

Dalam hasil regresi, didapatkan koefisien regresi untuk variabel motivasi wajib pajak ialah 0,193, sanksi perpajakan yaitu 0,969, dan pengetahuan perpajakan ialah 0,146. Ini berarti bahwa setiap peningkatan pada variabel motivasi wajib pajak, sanksi perpajakan, dan pengetahuan perpajakan akan meningkatkan kemungkinan WP dalam menggunakan jasa konsultan pajak di KKP Nurmalasari Surakarta sebesar 0,193, 0,969, dan 0,146. Sedangkan untuk variabel persepsi WP dan kualitas konsultan pajak, didapatkan koefisien regresi sebesar -0,024 dan -0,161. Ini berarti setiap peningkatan pada variabel persepsi wajib pajak dan kualitas konsultan pajak akan menurunkan kemungkinan WP dalam memanfaatkan jasa konsultan pajak di KKP Nurmalasari Surakarta sebesar -0,024 dan -0,161.

Uji Kelayakan Model (Uji F)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	565.930	5	113.186	89.674	.000 ^a
Residual	82.042	65	1.262		
Total	647.972	70			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X5, X2, X3, X1, X4

Tabel tersebut memperlihatkan bahwa nilai sig. sebesar 0,000, < 0,05, sehingga hipotesis diterima. Hal ini mengindikasikan adanya pengaruh antara motivasi wajib pajak,

sanksi perpajakan, persepsi WP, pengetahuan perpajakan, dan kualitas konsultan pajak terhadap penggunaan jasa konsultan pajak di KKP Nurmalasari Surakarta.

Uji Hipotesis (Uji t)

Tabel 18 . Tabel Uji Hipotesis/ Uji t

Variabel	t Hitung	t Tabel	Sig.	Standard	Hasil Uji t
X1	2,583	>1,66864	0,012	< 0,05	H1 Diterima
X2	9,012	>1,66864	0,000	< 0,05	H2 Diterima
X3	-0,211	>1,66864	0,834	< 0,05	H3 Ditolak
X4	1,170	>1,66864	0,246	< 0,05	H4 Ditolak
X5	-1,733	>1,66864	0,088	< 0,05	H5 Diterima

Pengaruh motivasi wajib pajak terhadap penggunaan jasa konsultan pajak di KKP Nurmalasari.

Perhitungan nilai t hitung > t tabel ($2,583 > 1,66864$) dan signifikansi < 0,05 ($0,012 < 0,05$) maka H_0 ditolak (H_a diterima). Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa motivasi wajib pajak berpengaruh terhadap penggunaan jasa konsultan pajak. Hal tersebut sama dengan Penelitian Penelitian Pontoh *et al.*, (2017); Hartanti & Nuryatno, (2019); Listiyani *et al.*, (2021); Pahala *et al.*, (2021); Ponengo & Agustina, (2022); Angelita, (2022) motivasi wajib pajak berpengaruh terhadap penggunaan jasa konsultan pajak.

Pengaruh sanksi perpajakan terhadap penggunaan jasa konsultan pajak di KKP Nurmalasari.

Hasil nilai t hitung > t tabel ($9,012 > 1,66864$) dan signifikansi < 0,05 ($0,000 < 0,05$) maka H_0 ditolak (H_a diterima). Jadi dapat disimpulkan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap penggunaan jasa konsultan pajak. Hasil tersebut berbanding terbalik dengan penelitian Hartanti & Nuryatno, (2019); Listiyani *et al.*, (2021); Angelita, (2022) ketegasan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak.

Pengaruh persepsi wajib pajak terhadap penggunaan jasa konsultan pajak di KKP Nurmalasari

Hasil nilai $-t$ tabel $\leq -t$ hitung $\leq t$ tabel ($-1,66864 \leq -0,211 < 1,66864$) dan signifikansi > 0,05 ($0,834 > 0,05$) maka H_0 diterima (H_a ditolak). Jadi dapat disimpulkan persepsi wajib pajak tidak berpengaruh terhadap penggunaan jasa konsultan pajak. Hasil penelitian ini berbanding terbalik dengan penelitian Pahala *et al.*, (2021) ; Listiyani *et al.*, (2021); Angelita, (2022) ; Ponengo & Agustina, (2022) menghasilkan persepsi konsultan pajak berpengaruh terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak.

Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap penggunaan jasa konsultan pajak di KKP Nurmalasari.

Hasil nilai $-t$ tabel $\leq t$ hitung $\leq t$ tabel ($-1,66864 \leq 1,170 \leq 1,66864$) dan signifikansi > 0,05 ($0,246 > 0,05$) maka H_0 diterima (H_a ditolak). Jadi dapat disimpulkan pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap penggunaan jasa konsultan pajak. Hal tersebut berbanding terbalik dengan penelitian Kusuma, (2017); Hartanti & Nuryatno, (2019); Ponengo & Agustina, (2022) yaitu: pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak.

Pengaruh kualitas konsultan pajak terhadap penggunaan jasa konsultan pajak di KKP Nurmalasari

Hasil nilai $-t$ hitung < $-t$ tabel ($-1,733 < -1,66864$) maka H_0 ditolak (H_a diterima) signifikansi > 0,05 ($0,088 > 0,05$) maka H_0 diterima (H_a ditolak). Jadi dapat disimpulkan kualitas perpajakan berpengaruh terhadap penggunaan jasa konsultan pajak, sama dengan

penelitian Pontoh *et al.*, (2017) kualitas konsultan pajak berpengaruh terhadap penggunaan jasa konsultan pajak.

PENUTUP

Penelitian ini melakukan pengujian pada penggunaan jasa konsultan pajak di KKP Nurmalasari. Hasil penelitian ini adalah sebuah impuls dalam kewajiban pajak serta sanksi atau konsekuensi dalam pajak dan juga reputasi atau mutu kualitasnya menunjukkan variabel yang memiliki pengaruh kepada seseorang yang menggunakan jasa dalam konsultan pajaknya, Faktor-faktor lain variabel penelitian ini seperti: suatu pemahaman mengenai pengetahuan pajak dan juga kewajibannya yang dimana tidak memiliki pengaruh kepada seseorang yang menggunakan atau memakai jasanya. Beberapa penelitian mengungkapkan hal yang mendukung dan berbanding terbalik dengan pembahasan analisis yang diteliti ini. Terbatasnya populasi kewajiban dalam pajak seseorang secara pribadi yang menjadi klien di KKP Nurmalasari, sehingga tidak bisa di generalisasikan. Maka disarankan bagi penelitian selanjutnya dapat mengambil data dari wajib pajak KKP pada wilayah Surakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Angelita & Deni, D. (2022). Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Pelaku Usaha Menggunakan Jasa Konsultan Pajak <https://www.trijurnal.trisakti.ac.id>, Vol 2 No.2 Oktobe 2022, 1437-1446.
- Badu, S. Q., & Djafri, N. (2017). Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Surat Pencatatan. *Ideas Publishing*.
- Cheisviyanny, C., & Helmy, H. (2014). Apakah Terdapat Perbedaan Tingkat Kepatuhan Antara Klien Konsultan Pajak Dengan Bukan Klien ? , *Wahana Riset Akuntansi (WRA)*, 2(1), 333–348.
- Darono, A. (2023). *Tax Audit In The Era Of Big Data : The Case Of Indonesia Tax Audit In The Era of Big Data : The Case of Indonesia*. *Journal of Tax Administration*, 7(2), 1–24.
- Dhiyaulhaq, M. N. S., & Fadjarenie, A. (2022). *The Effect of the Director's Tax Expertise, the Tax Consultant Profession and the Frequency of the Board of Commissioners' Meetings on Tax Avoidance*. *Journal of Economics, Finance and Accounting Studies*, 63–72. <https://doi.org/10.32996/jefas>
- Fedyk, A., Fedyk, T., & Hodson, J. (2023). *Do Consulting Services Affect Audit Quality? Evidence from the workforce*. *Seminar Participants at Rutgers University and the Hawaii Accounting Research Conference, January*, 1–50.
- Fransiska, S., & Fajriana, I. (2018). Penggunaan Pelayanan Jasa Account Representative dan Konsultan Pajak terhadap Kemauan Wajib Pajak Dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 10(7), 1–14. <https://core.ac.uk/download/pdf/187738906.pdf>
- Ghozali, I. (2012). Aplikasi Analisis Multivariate Program IBM SPSS19 , edisi 5 (PDFDrive) (2).pdf. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hartanti, R., & Nuryatno, M. (2019). *Factors That Influence The Interest In Using Tax Consultant Services*. *Jurnal Akuntansi*, 23(1), 77. <https://doi.org/10.24912/ja.v23i1.461>
- Hutauruk, M. R., Ghozali, I., & Sutarmo, Y. (2020). The Factors Impact On Prospective Client To Make A Decision Using The Accountant Service Office (" KJA ") In Indonesia. *International Journal of Scientific & Technologi Research*, 9(02), 2200–2206.
- Kadek Windy Astari, Yuesti, A., & Bhagawati, D. A. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, Kebijakan Pajak, Dan Persepsi Wajib Pajak Tentang Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung. *Kharisma*, 4(1), 400–410.
- Khairunisa, Y., Rantelangi, C., & Kesuma, A. I. (2022). Tax Evasion Dan Peran Konsultan

- Pajak Dalam Pencegahannya Studi kasus di wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Akuntansi Mulawarman*, 7(1), 1–11.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Principles of Marketing 16th Global Edition*.
- Kusuma, H. (2017). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Persepsi Tentang Konsultan Pajak Dan Account Representative Terhadap Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak. *AKUNTABILITAS: Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Akuntansi*, 11(2), 99–114. <https://doi.org/10.29259/ja.v11i2.8932>
- Listiyani, D., Febrianti, M., & Barat, J. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Menggunakan Jasa Konsultan Pajak di DKI Jakarta. *Trisakti School of Management*, 1(1), 1–9.
- Maria, M. P., & Nurlaela, S. (2021). Sikap, Kesadaran, Pengetahuan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal IAKP*, 2(2), 170–182.
- Mbu Daniel Tambi, & Tambi Akpor. (2020). *Contribution of Tax Consultancy Firm In The Reduction of Tax Evasion In Cameroon. International Journal of Business Economics (IJBE)*, 1(2), 87–101. <https://doi.org/10.30596/ijbe.v1i2.3485>
- Munabari, F. W., & Andri Waskita Aji. (2014). Analisis Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Tentang Konsultan Pajak, Dan Persepsi Tentang *Account Representatif (AR)*. *Jurnal Akuntansi*, 2(2), 64–79.
- NSEOBOT, I. R., SABBATH, U. E., & ROBSON, V. I. (2022). *International Journal of Business Education and Management Studies (IJBEMS). International Journal Of Business Education And Management Studies (IJBEMS)*, 11(1), 1–6.
- Pahala, I., Hasanah, N., & Khairani, R. (2021). *The Quality Effect of Service , Perception , Taxpayer Motivation of The Interest of Using Tax Consultant Services. General Management*, 22(185), 142–145. <https://doi.org/10.47750/QAS/22.185.19>
- Paramaduhita, A. V., & Mustikasari, E. (2018). *Non-Employee Individual Taxpayer Compliance: Relationship With Income And Perception of Taxpayer. Asian Journal of Accounting Research*, 3(1), 112–122. <https://doi.org/10.1108/AJAR-06-2018-0007>
- Ponengo, N. A. N. P., & Agustina, H. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Badan Menggunakan Jasa Konsultan Pajak. 6 (September).
- Pontoh, F. I., Elim, I., & Budiarmo, N. S. (2017). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Menggunakan Jasa Konsultan Pajak. *Jurnal EMBA*, 5(2), 1226–1237. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/16125>
- Pratama, A. W., & Nurhayati, P. (2022). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan , Kualitas Layanan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak E-Commerce. *FISCAL: Jurnal Akuntansi Dan Perpajakan*, 01(01), 12–26.
- Prayitna, S., & Witono, B. (2022). Pengaruh Sistem Samsat Drive Thru , Kesadaran Wajib Pajak , Sanksi Pajak , Pengetahuan Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Wajib pajak SAMSAT Kota Surakarta). *IKRAITH-EKONOMIKA*, 5(1), 134–141.
- Purwanto. (2014). *Diklat Teknis Substantif Dasar Pajak I - Pengantar Hukum Pajak (Issue 1)*. Kementerian Keuangan Republik Indonesia Badan Pendidikan Dan Pelatihan Keuangan Pusat Pendidikan Dan Pelatihan Keuangan Pusat Pendidikan Pajak.
- Priyatno, D. (2014). *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Rahayu, N. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Manajemen Retail Indonesia*, 1(2), 80–88. <https://doi.org/10.33050/jmari.v1i2.1126>
- Stephen P. Robbins, & Judge, T. A. (2013). *Organizational Behavior*. In *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย* (Vol. 4, Issue 1).
- Subhan, & Susanto, E. (2020). Pengaruh Konsultasi Perpajakan Dan Pengawasan Perpajakan Oleh Account Representatif Terhadap. *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muslim Indonesia*, 3(2), 65–72.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung. In *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)* (Cetakan ke). Alfabeta.

- Trafimow, D. (2009). *The Theory of Reasoned Action: A Case Study of Falsification in Psychology*. In *Theory & Psychology* (Vol. 19, Issue 4, pp. 501–518). <https://doi.org/10.1177/0959354309336319>
- Widya, K., Maryani Maryani, & Arif Makhsun. (2022). Pengaruh Persepsi Korupsi Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Reviu Akuntansi, Manajemen, Dan Bisnis*, 2(1), 41–54. <https://doi.org/10.35912/rambis.v2i1.1047>
- Wijaya, C., & Rifa'i, M. (2016). Dasar-Dasar Manajemen.
- Wiyanti, I. R., Oemar, A., & Ria, T. N. (2022). Pengaruh Penerapan *E-filing*, Pengetahuan Pajak, Sadar Pajak, Sanksi Pajak, Dan Sosialisasi Pajak Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Salatiga). *Journal of Accounting*, 10(1), 1–52. <https://doi.org/10.21608/pshj.2022.250026>
- Yuliandi, A., Irvan, Manurung, S., & Satriawan, B. (2016). Mengolah Data Penelitian Bisnis Dengan SPSS (Azuar Juliandi, Irfan, Saprinah Manurung etc.) (z-lib.org).pdf. Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah Aqli.
- Yunita, & Abdullah Rakhman. (2022). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Konsultan Pajak LYS. *Unigres*, 11(2), 758–776.

