

**PENGARUH KUALITAS JASA KONSULTAN PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN PADA KONSULTAN PAJAK DI
KOTA MALANG**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk

Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi



Disusun Oleh :

WALLYCHEN BOY RIANTORO

NIM. 2018110114

PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI

MALANG

2023

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat pelayanan yang diberikan oleh konsultan pajak di Kota Malang terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Bentuk penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Data untuk penelitian ini dikumpulkan dari sumber primer dan sekunder. Sampel penelitian terdiri dari 45 wajib pajak bisnis. Pendekatan pengumpulan data yang menggabungkan data survei dan dokumentasi. Untuk analisis data dalam penelitian ini digunakan pengujian hipotesis konvensional dan teknik analisis regresi linier langsung. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas jasa konsultan pajak di Kota Malang dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kepatuhan wajib pajak badan. Nilai yang dihitung sebesar $6.972 > \text{Tabel } 2.002$ dan $\text{Sig } 0,000 < 0,05$, yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang baik dan substansial terhadap Kualitas Jasa Konsultan Pajak (X) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, mendukung hal tersebut (Y).

Kata Kunci: Kualitas Jasa, Kepatuhan Wajib Pajak Badan, Konsultan Pajak

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di Indonesia, pajak merupakan sumber pendapatan pemerintah yang penting karena membiayai kebutuhan pemerintah dan membiayai berbagai pengeluaran publik (R Risnaningsih, et.al, 2022). Karena tingkat fleksibilitasnya yang tinggi, pajak memainkan peran penting dan penting dalam sistem keuangan negara secara keseluruhan. Oleh karena itu, masyarakat Indonesia menganut tren ekonomi yang berkembang. Menurut tarif, peraturan, dan undang-undang yang berlaku saat ini, seseorang diharuskan membayar pajak sebagai warga negara Indonesia. Pajak disinyalir menjadi salah satu sumber pendanaan pemerintah, menurut (Waluyo, 2017). Pajak secara paksa ditempatkan pada individu atau perusahaan oleh pemerintah, dan keuntungannya membutuhkan waktu untuk terwujud. Namun, mereka digunakan sebanyak mungkin untuk kesejahteraan masyarakat. (R Risnaningsih, et.al, 2022).

Pajak adalah pembayaran paksa kepada pemerintah yang harus dibayar oleh individu atau organisasi swasta dan didasarkan pada hukum. Ini tidak memiliki manfaat finansial langsung kepada pembayar dan digunakan oleh pemerintah untuk memajukan kesejahteraan rakyat. Menurut pernyataan yang disebutkan di atas, pajak harus didasarkan pada undang-undang agar dapat dikembangkan dan diperdebatkan oleh pemerintah, menjadikannya persyaratan penting bagi masyarakat. Pajak juga tidak boleh mendapatkan keuntungan langsung, karena mereka diperoleh secara tidak langsung dari berbagai kalangan. Menurut (Mardiasmo, 2018), pajak didefinisikan sebagai pembayaran yang dilakukan kepada negara sesuai dengan aturan dan peraturan yang ada yang dapat dilakukan secara paksa dan digunakan untuk mendanai pengeluaran pemerintah.

Menurut undang-undang itu sendiri, definisi pajak tidak dimasukkan sampai undang-undang No. 28 tahun 2007. Ancaman pajak, denda, dan denda terhadap individu yang tidak mematuhi dan mengabaikan kewajiban pajak mereka dijelaskan dalam undang-undang dalam istilah yang sangat eksplisit. (Suhendri et al., 2021). Namun, semua itu benar-benar buruk karena memaksa orang untuk membayar pajak mereka. Tanggung jawab penagihan pajak negara tidak akan dilakukan secara sewenang-wenang; Sebaliknya, mereka akan disesuaikan dengan sumber daya masyarakat, rasa keadilan, dan metode yang mematuhi prosedur yang telah ditetapkan oleh hukum dan peraturan.

Pajak sering menjadi sumber pendapatan pajak yang signifikan bagi suatu negara. Karena mendorong pembangunan adalah tujuan utama negara, dana pajak yang dihasilkan oleh pengeluaran rutin atau tidak teratur juga dapat membantu pemerintah secara tidak langsung. Bagi pembayar pajak Indonesia khususnya, membayar pajak adalah kesulitan yang harus dihindari, oleh karena itu banyak dari mereka meminta bantuan penasihat pajak. Untuk menangani masalah ini sesuai dengan peraturan dan regulasi saat ini dan untuk menetapkan jalur penerimaan pajak yang berlaku untuk kepatuhan wajib pajak badan, kepatuhan wajib pajak badan sering menggunakan jasa konsultan pajak.

Masalah utama di suatu negara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah mengenali masalah yang sering terjadi dalam kepatuhan, khususnya dengan memberikan bimbingan kepada wajib pajak untuk meningkatkan pengetahuan pajak dan memberikan solusi dengan sosialisasi pajak dari konsultan dari kota Malang kepada wajib pajak badan. Menurut ESP Pelawi (2022), jumlah wajib pajak badan yang tidak membayar, menyetorkan, dan menghitung pajak dapat berkurang jika ada kolaborasi antara wajib pajak badan dan penasihat pajak. Karena kurangnya informasi dan kesadaran tentang bagaimana melakukan tugas pajak mereka, wajib pajak badan yang secara aktif menyetorkan, membayar, dan menghitung pajak adalah sumber utama masalah yang dialami oleh wajib pajak badan.

Mengenai hal ini, kaliber jasa konsultan pajak dalam melaksanakan tugas perpajakannya dengan benar untuk mengatasi masalah perpajakan wajib pajak badan mungkin berdampak pada wajib pajak itu sendiri. Agar lebih berhati-hati saat memilih jalur alternatif atau pihak ketiga, yang biasa disebut konsultan pajak, perlu dilakukan self-assessment kepatuhan wajib pajak. Individu atau kelompok orang yang secara langsung mencari bantuan ahli pajak dalam memenuhi tanggung jawab pajak mereka dianggap sebagai pengguna jasa konsultan pajak. Pengetahuan wajib pajak tentang kewajiban mereka untuk membayar pajak dapat dipengaruhi oleh kepatuhan pajak mereka.

Menurut Aditya (2020), salah satu faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas jasa konsultan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan adalah kesadaran wajib pajak tentang bagaimana mematuhi tanggung jawab perpajakannya. (Suhendri, et.al, 2021). Ilustrasi ini menunjukkan bagaimana efektivitas layanan konsultan pajak membuat penyelesaian kesulitan pajak menjadi tujuan utama yang diperlukan dan disengaja. Untuk meningkatkan kepatuhan pajak penduduk, layanan konseling ini juga dapat mendesak perusahaan untuk mempekerjakan konsultan pajak. Mayoritas wajib pajak sering mencari solusi cepat dan sederhana untuk masalah pajak mereka dengan tujuan menghindarinya. Akibatnya, jasa konsultan pajak perlu dijadikan pembenaran bagi wajib pajak untuk mengatasi perpajakan dengan mudah. Wajib pajak kemudian dapat langsung meminta saran atau solusi konsultan pajak mengenai masalah pelaporan, pembayaran, dan perhitungan pajak. Bagi wajib pajak, memiliki akses ke keahlian konsultan pajak akan melegakan.

Menurut wajib pajak sendiri, konsultan pajak sebenarnya dibutuhkan oleh masyarakat untuk membantu suatu bangsa memberikan bimbingan kepada wajib pajak agar mereka dapat membayar pajak. Hal ini disebabkan oleh pemahaman bersama tentang nilai konsultan untuk membantu wajib pajak memahami ketentuan perpajakan dan undang-undang dan peraturan perpajakan yang relevan. Masyarakat juga membutuhkan pekerjaan konsultan pajak karena

wajib pajak Indonesia tidak bisa lepas dari jeratan pajak penghasilan dan peraturan dalam pelaporan, pembayaran, dan penghitungan perpajakan merupakan salah satu masalah kepatuhan wajib pajak yang dihadapi wajib pajak. Klien juga tidak dapat mengabaikan pekerjaan konsultan pajak karena banyaknya wajib pajak yang tidak memahami undang-undang dan aturan perpajakan.

1.2. Rumusan Masalah

Mengingat konteks tersebut di atas, bagaimana kualitas jasa konsultan pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak badan terhadap konsultan pajak di Kota Malang?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas jasa konsultan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan pada konsultan pajak di Kota Malang.

1.4. Manfaat Penelitian

Adanya penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

penelitian ini diharapkan dapat membawa informasi baru, keuntungan, dan prospek yang bermanfaat untuk menerapkan teori yang dipelajari di perguruan tinggi ke tempat kerja.

2. Bagi Universitas

Berdasarkan hasil penelitian, dapat membantu pihak-pihak yang membutuhkan dan menjadi referensi untuk penelitian lebih lanjut tentang Pengaruh Kualitas Jasa Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Pada Konsultan Pajak Di Kota Malang.

3. Bagi pihak-pihak lain

Hasil penelitian ini dimaksudkan untuk membantu pembaca dan masyarakat umum dalam pemahaman dan pembelajaran yang lebih baik tentang kualitas jasa konsultan pajak untuk kepatuhan wajib pajak badan.

DAFTAR PUSTAKA

- Basuki, R. (2018). PENGARUH PERAN KONSULTAN PAJAK TERHADAP PENERAPAN SELF ASSESMENT SYSTEM TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Badan Pada KPP Pratama Ilir Timur Palembang). *BALANCE: JURNAL AKUNTANSI DAN BISNIS*, 3(1), 368-377.
- Budiono, (2016)., Febriani, R. (2018). 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) (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Darmayasa, I. N., & Aneswari, Y. R. (2019). Catur Purusa Artha Lensa Dekonstruksi Definisi Pajak Yang Berkeadilan. *Equity*, 20(2), 1–16.
- Fatimaleha, W., Atichasari, A. S., & Hernawan, E. (2020). Peran Tax Planning dan Konsultan Pajak. *STATERA: Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 2(1), 81-96.
- Fauziyah, F., Jasmine, D. N., & Bani, A. U. (2021). RANCANG BANGUN SISTEM PELAYANAN PENGURUSAN PAJAK PADA KANTOR KONSULTAN PAJAK R. NURSALIM & REKAN BERBASIS WEB. *JURSIMA (Jurnal Sistem Informasi dan Manajemen)*, 9(3), 316-325.
- Febriani, R. (2018). 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) (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25.
- Kamayanti, A., Sokarina A., Lutfillah, N.Q., Briando, B., Ekasari, K., Suhendri, H., Darmayasa, I.N. (2022). *Metodologi Paradigma Nusantara*. Cetakan ke I : Pebruari 2022. Malang, Jatim : Penerbit Peneleh.
- KUSUMAWAI, C. A., Indarto, S. E., & Santoso, D. (2022). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Mengikuti Tax Amnesty Dengan Kondisi Keuangan Sebagai Variabel Moderatingnya. *Solusi*, 20(3), 279–289.
- Mardiasmo, M. (2018). *Perpajakan Edisi Terbaru 2018*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Napitupulu, T. A. (2019). Pengaruh Kualitas Jasa Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Survei pada Wajib Pajak Badan Pada Client KKP PB Taxand Surabaya) (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Nugraheni, A. P., Sunaningsih, S. N., & Khabibah, N. A. (2021). Peran Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Terapan Indonesia*, 4(1), 51.
- Pelawi, E. S. P. (2022). Pengaruh Kualitas Jasa Konsultan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kantor Konsultan Pajak Muhammad Rafiqi (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).
- Pontoh, F. I., Elim, I., & Budiarmo, N. S. (2017). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Menggunakan Jasa Konsultan Pajak. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 5(2).
- PRAYETNO, M. P. ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN JASA KONSULTAN PAJAK.
- Putri, T. F., & Sugiarti, Y. (2019). WORK-LIFE BALANCE KONSULTAN PAJAK DI KANTOR KONSULTAN “X” DI SURABAYA. *Akuntansi dan Teknologi Informasi*, 13(1).
- R Risnaningsih, H Suhendri, L Lutfiyanto. (2022). Analisis Kebermanfaatan dan Kemudahan Wajib Pajak Dosen Tetap Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang dalam

- Penggunaan E-Filling sebagai Sistem Pelaporan SPT Tahunan, *Jurnal Ekonomi, Manajemen Akuntansi dan Perpajakan (Jemap)*, Vol. 5 (2): 274 – 290.
- RACHMAN, H. S. (2020). PENGARUH PENGETAHUAN, SANKSI, SOSIALISASI, DAN KONSULTAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Empiris Pada Kpp Pratama Jepara) (Doctoral dissertation, UNISNU Jepara).
- Ramadhan, W. (2019). Pengaruh Penerapan E-System Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Pada Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah Kota Medan.
- Resmi, S. (2017). *Perpajakan Teori dan Kasus Edisi 10*. Jakarta: Salemba Empat.
- Romansyah, D. P., & Fidiana, F. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 9(3).
- Sudiartana, I. M., & Apriada, K. (2018). ANALISIS PERILAKU KONSULTAN PAJAK UNTUK MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK. *Jurnal Riset Akuntansi (JUARA)*, 8(2).
- Sugiyono, D. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D/Sugiyono*. Bandung: Alfabeta, 15(2010).
- Suhendri, H. (2019). Dekonstruksi Konsep Pembiayaan Mudharabah Fatwa Dsn MUI Dengan Filosofi Hidup Serat Wulang-Reh. (Disertasi, Universitas Brawijaya, 2019). Diambil dari <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/189635/1>.
- Suhendri, H., Iriani, N. I., & Tanggu, E. A. (2021). Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Di Masa Sebelum Dan Saat Terjadinya Pandemi Covid 19. Referensi: *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi*, 9(1), 63–68.
- sumberjaya dan arisman (2017)., Wulandari, S., & Fitria, A. (2021). PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, KONSULTAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK.
- Sumberjaya, E., & Arisman, A. (2017). Pengaruh Pengetahuan Pajak. Sanksi Pajak Dan Peran Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Di Kota Palembang (Studi Kasus KPP Pratama Palembang Ilir Barat). Eprint MDP.
- Sundari, R., & Christian, Y. H. (2021). Pengaruh Kode Etik Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Yang Terdapat Pada Kkp Mansur Arif. *Land Journal*, 2(2), 80-94.
- Sutedi, A. (2022). *Hukum pajak*. E-Book. Sinar Grafik.
- Waluyo, W. B. I. (2017). *Perpajakan Indonesia Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wulandari, S., & Fitria, A. (2021). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*.
- Yulianti, V., Oktaviano, B., & Ristanti, D. (2022). Penghargaan Finansial, Pengakuan Profesional, Pertimbangan Pasar Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Pemilihan Karir Sebagai Konsultan Pajak Pada Mahasiswa Akuntansi Universitas Pelita Bangsa. *Jurnal Akuntansi Bisnis Pelita Bangsa*.