

**PENGARUH INTEGRITAS, KREATIVITAS, DAN KUALITAS
KONSULTAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK (STUDI PADA WAJIB PAJAK PENGGUNA
JASA KONSULTAN PAJAK CV. MEUTIA)**

SKRIPSI

**OLEH:
KHIARA FAHIRA AMBRI
178330122**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 29/11/22

Access From (repository.uma.ac.id)29/11/22

**PENGARUH INTEGRITAS, KREATIVITAS, DAN KUALITAS
KONSULTAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK (STUDI PADA WAJIB PAJAK PENGGUNA
JASA KONSULTAN PAJAK CV. MEUTIA)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana di Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area

**OLEH:
KHIARA FAHIRA AMBRI
178330122**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

**PENGARUH INTEGRITAS, KREATIVITAS, DAN KUALITAS
KONSULTAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK (STUDI PADA WAJIB PAJAK PENGGUNA
JASA KONSULTAN PAJAK CV. MEUTIA)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana di Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area



**OLEH:
KHIARA FAHIRA AMBRI
178330122**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : **Pengaruh Integritas, Kreativitas, Dan Kualitas Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Pengguna Jasa Konsultan Pajak CV. Meutia)**

Nama : **KHIARA FAHIRA AMBRI**

NPM : **17.833.0122**

Program Studi : **Akuntansi**

Fakultas : **Ekonomi Dan Bisnis**

Disetujui Oleh:
Komisi Pembimbing


(Muhammad Habibie, SE, M.Ak)
Pembimbing

Mengetahui:

 **(Ahmad Rafiqi, BBA(Hons), MMgt, Ph.D, CIMA)** **(Fauziah Rahman, S.Pd, M.Ak)**
Dekan Ketua Prodi Akuntansi

Tanggal/Bulan/Tahun Lulus : **23/Juni/2022**

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 23 Juni 2022



KHIARA FAHIRA AMBRI
17.833.0122

HALAMAN PERNYATAAN ATAS PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : KHIARA FAHIRA AMBRI

NPM : 178330122

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Akuntansi

Jenisa Karya : Tugas Akhir/Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non- Exclusive Royalty Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: **Pengaruh Integritas, Kreativitas, Dan Kualitas Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Pengguna Jasa Konsultan Pajak CV. Meutia).**

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 23 Juni 2022

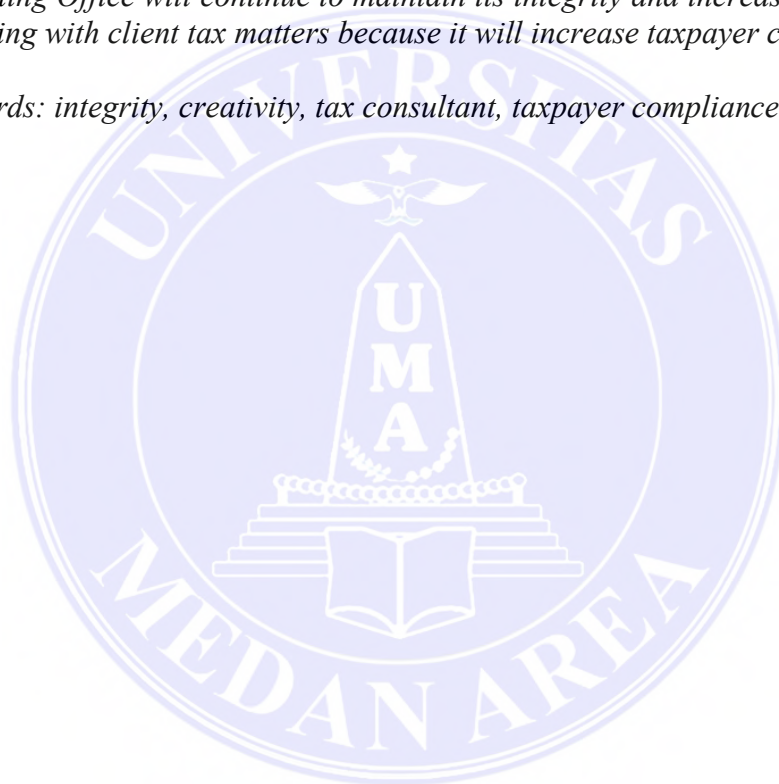
Yang Menyatakan,

(KHIARA FAHIRA AMBRI)

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of integrity, creativity and quality of tax consultants on taxpayer compliance using tax consultant services CV. Meutia. The population and samples used were 40 respondents with the sampling method using total sampling through distributing questionnaires. The test method uses Validity and Reliability Test, Classic Assumption Test, Multiple Regression Analysis and Coefficient of Determination with SPSS Program. The results of this study are that the influence of integrity, creativity and quality of tax consultants has a positive and significant effect on taxpayer compliance with tax consultant service users CV. Meutia. With the results of this study, it is expected that the Tax Consulting Office will continue to maintain its integrity and increase its creativity in dealing with client tax matters because it will increase taxpayer compliance.

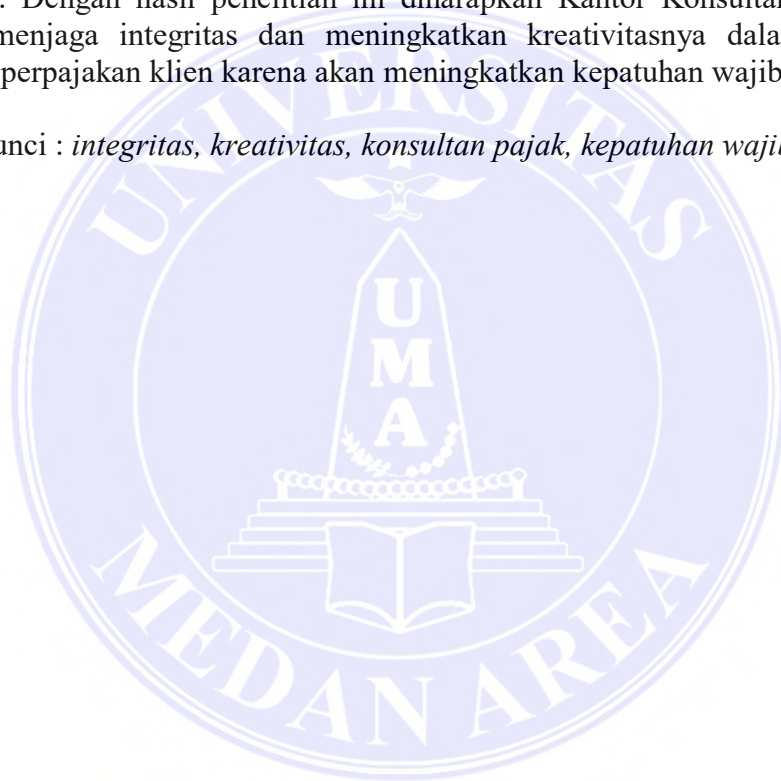
Keywords: integrity, creativity, tax consultant, taxpayer compliance



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh integritas, kreativitas dan kualitas konsultan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pengguna jasa konsultan pajak CV. Meutia. Populasi dan sampel yang digunakan sebanyak 40 responden dengan metode pengambilan sampel menggunakan total sampling melalui penyebaran kuesioner. Metode pengujian menggunakan Uji Validitas dan Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Berganda dan Koefisien Determinasi dengan Program SPSS. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa pengaruh integritas, kreativitas dan kualitas konsultan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pengguna jasa konsultan pajak CV. Meutia. Dengan hasil penelitian ini diharapkan Kantor Konsultan Pajak untuk terus menjaga integritas dan meningkatkan kreativitasnya dalam menangani urusan perpajakan klien karena akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci : *integritas, kreativitas, konsultan pajak, kepatuhan wajib pajak*



RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Medan pada tanggal 13 Desember 1999 dari bapak Ambri dan ibu Khairani, S.H. Penulis merupakan putri pertama dari empat bersaudara. Tahun 2017 Penulis lulus dari SMA SWASTA HARAPAN 3 Medan dan pada tahun 2017 terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah, tiada kata yang patut saya sampaikan kecuali rasa syukur yang begitu dalam atas kehadiran Allah SWT Sang Pencipta Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang yang telah memberikan berkat dan karuniaNya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Integritas, Kreativitas, dan Kualitas Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Pengguna Jasa Konsultan Pajak CV. Meutia)”. Adapun penyelesaian skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Akuntansi Universitas Medan Area.

Pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc. Selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Ahmad Rafiki BBA (Hons), MMgt, Ph.D,CIMA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Medan Area.
3. Ibu Fauziah Rahman, S.Pd, M.Ak. Selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Medan Area.
4. Bapak Muhammad Habibie, SE, M.Ak Selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, serta saran yang begitu bermanfaat bagi saya sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
5. Ibu Hasbiana Dalimunthe, SE, M.Ak Selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan masukan yang begitu bermanfaat bagi saya sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.

6. Ibu T. Alvi Syahri Mahzura, SE, M.Si selaku Dosen Sekretaris yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan masukan yang begitu bermanfaat bagi saya sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
7. Bapak dan Dosen Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Medan Area yang telah memberikan banyak ilmu, arahan, serta nasihat kepada saya selama di Universitas Medan Area.
8. Seluruh pegawai Akademik yang telah memberikan kemudahan dalam pengurusan administrasi Universitas Medan Area.
9. Orang tua yang saya sayangi dan cintai yang telah membesarkan saya yaitu Ayahanda Ambri dan Ibunda Khairani, SH. Terima kasih atas kesetiaan dalam mendoakan, memberikan dukungan, nasihat dan kasih sayang yang begitu besar sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini.
10. Adik kandung saya Mohammad Radeksyah Ambri, Annisa Almaghvira Ambri, dan Fitri Mutiara Ambri yang senantiasa mendoakan, dan memberikan dukungan untuk kesuksesan saya kelak.
11. Teman/sahabat terbaik Filza, Tasya, Rere. Terima kasih telah memberikan motivasi, berbagi suka dan duka serta menemani dalam menghabiskan waktu liburan.
12. Teman/sahabat seperjuangan Mia, Putri, Shania, serta teman-teman kelas Akuntansi yang telah memberikan motivasi, dukungan, berbagi suka dan duka serta menemani hari-hari perkuliahan sehingga saya dapat menikmati masa perkuliahan dengan baik.
13. Teman dekat saya Andek Dalimunthe yang selalu men-support dan merangkul saya agar terus semangat mengerjakan skripsi ini.

14. Kepada orang-orang baik yang namanya tidak bisa saya sebut satu-persatu, saya sangat berterima kasih atas motivasi, dukungan, dan doa yang banyak diberikan untuk saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Saya menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga saya menerima saran dan kritik yang bersifat membangun untuk penyempurnaan skripsi ini. Saya juga berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan. Akhir kata, saya mengucapkan terima kasih.

Medan, 23 Juni 2022

Peneliti

KHIARA FAHIRA AMBRI

178330122

DAFTAR ISI

ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Konsultan Pajak.....	9
2.1.2 Pengetahuan Pajak.....	10
2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak	11
2.1.4 Integritas Konsultan Pajak	13
2.1.5 Kreativitas Konsultan Pajak	15
2.1.6 Kualitas Konsultan pajak	18
2.3. Penelitian Terdahulu.....	20

2.4 Kerangka Konseptual	23
2.5 Hipotesis	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1 Jenis,Tempat,dan Waktu Penelitian	25
3.1.1 Jenis Peneltian	25
3.1.2 Tempat Penelitian.....	25
3.1.3 Waktu Penelitian	25
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	26
3.2.1 Populasi Penelitian	26
3.2.2 Sampel Penelitian.....	26
3.3 Sumber Data	27
3.4 Teknik Pengumpulan Data	27
3.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian	28
3.6 Uji Kualitas Data	29
3.6.1 Uji Validitas	29
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	29
3.7 Uji Asumsi Klasik	30
3.7.1 Uji Normalitas	30
3.7.2 Uji Multikolinearitas	30
3.7.3 Uji Heteroskedastisitas	31
3.8 Analisis Linier Berganda	32
3.9 Uji Hipotesis.....	32
3.9.1 Uji t (Uji Parsial)	32
3.8.1 Koefisien Determinasi.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34

4.1 Hasil Penelitian.....	34
4.1.1 Hasil Uji Kualitas Data	34
1. Uji Validitas	34
2. Uji Realiabilitas.....	37
4.1.2 Hasil Uji Asumsi Klasik	37
1. Uji Normalitas	37
2. Uji Multikolinearitas	38
3. Uji Heteroskedastisitas.....	39
4.1.3 Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	40
4.1.4 Uji Hipotesis.....	41
2. Uji t (Uji Parsial).....	41
3. Koefisien Determinasi.....	42
4.2 Pembahasan.....	43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	45
5.1 Kesimpulan.....	45
5.2 Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA.....	47
LAMPIRAN.....	50

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Review Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Rincian Waktu Penelitian.....	26
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	28
Tabel 4.1 Uji Validitas Variabel X1 (Integritas).....	34
Tabel 4.2 Uji Validitas Variabel X2 (Kreativitas)	35
Tabel 4.3 Uji Validitas Variabel X3 (Kualitas Konsultan)	35
Tabel 4.4 Uji Validitas Variabel X4 (Kepatuhan Wajib Pajak).....	36
Tabel 4.5 Hasil Uji Reabilitas	37
Tabel 4.6 One Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	38
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas.....	39
Tabel 4.8 Analisis Regresi Linear Berganda.....	40
Tabel 4.9 Hasil Uji Parsial	41
Tabel 4.10 Koefisien Determinasi.....	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Rasio Penyampaian SPT Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) Periode 2018 -2020	2
Gambar 1.2 Pertumbuhan Penerimaan Perpajakan (dalam persen) Periode 2018-2020.....	3
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	23
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedasitisitas	39



DAFTAR IAMPIRAN

Lampiran 1 Angket Penelitian	50
Lampiran 2 Hasil Kuesioner Integritas	54
Lampiran 3 Hasil Kuesioner Kreativitas.....	55
Lampiran 4 Hasil Kuesioner Kualitas.....	56
Lampiran 5 Hasil Kuesioner Kepatuhan Wajib Pajak	57
Lampiran 6 Uji Normalitas	58
Lampiran 7 Uji Multikolinieritas	59
Lampiran 8 Uji Heterokedastisitas.....	60
Lampiran 9 Regresi Linier Berganda.....	61
Lampiran 10 Uji T.....	62
Lampiran 11 Koefisien Determinasi.....	63

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

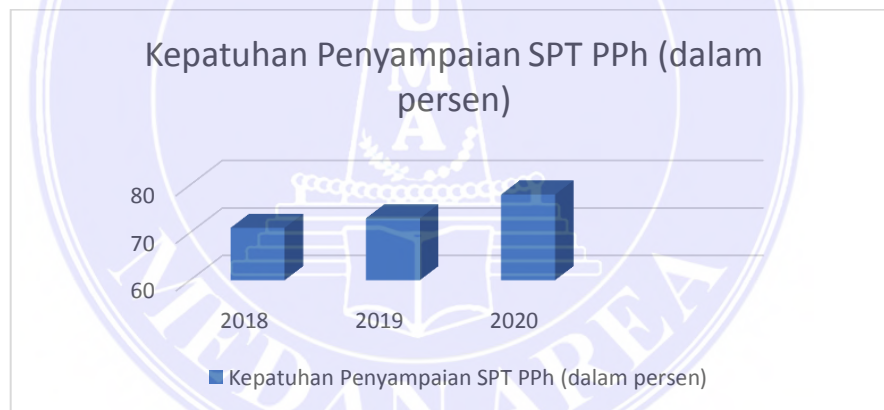
Salah satu kewajiban masyarakat Indonesia ialah membayar pajak, akan tetapi tidak semua wajib pajak memahami mengenai ketentuan umum perpajakan (KUP) yang disebabkan karena rendahnya sosialisasi pemerintah mengenai KUP (Merliana dan Asep: 2017). Kepatuhan wajib pajak harus mendapatkan perhatian yang lebih bagi suatu negara, karena pajak memiliki peran yang besar terhadap sumber utama penerimaan negara. Salah satu pihak yang dinilai lebih memahami dan mendalami tata cara pelaksanaan kewajiban perpajakan adalah konsultan pajak. Konsultan pajak merupakan suatu profesi yang bertugas membantu wajib pajak mengurus segala hal yang berhubungan dengan pajak, konsultan pajak dapat mengurus wajib pajak orang pribadi maupun badan. Dengan begitu, pihak yang menggunakan jasa konsultan pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik.

Direktur Jendral Pajak Robert Pakpahan mengatakan bahwa Direktorat Jendral Pajak (DJP) dan Ketua Umum Konsultan Pajak Indonesia (IKPI) menandatangani kesepakatan bersama antara keduanya tentang kerja sama sosialisasi, pendidikan, dan peningkatan peran profesi konsultan pajak untuk berpartisipasi dalam membangun kesadaran dan kepatuhan Masyarakat dalam melapor dan membayar pajak.

Hasil penelitian dari Hadi Sugianto (2015) Konsultan Pajak memiliki peran ideal dalam membantu Direktorat Jendral Pajak dalam mendukung wajib pajak

ditengah kecilnya kepercayaan masyarakat kepada petugas pajak dan *Self Assesment* sistem dalam menjalankan kewajiban perpajakan yang dilakukan Wajib Pajak. Menurut Puspita Wulandari, Sekjen Komwas Perpajakan, “Profesi ideal konsultan pajak harus memiliki independensi, profesionalisme, dan integritas dalam menjalankan bisnis industrinya.”

Kepatuhan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) merupakan hal yang penting. Jika kita melihat rasio kepatuhan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) berdasarkan publikasi DJP dalam skala nasional. Pada tahun 2018 adalah 71%, tahun 2019 mengalami peningkatan tipis yang mencapai 73% dan tahun 2020 rasio kepatuhan Wajib Pajak (WP) meningkat menjadi 78%.



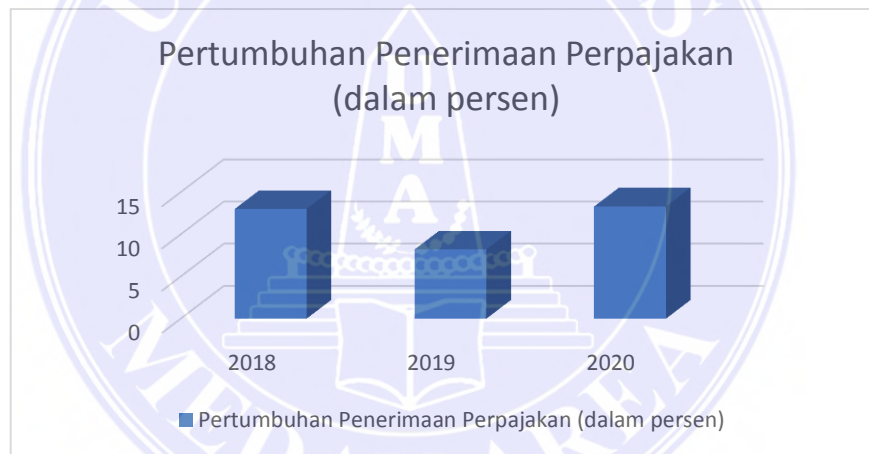
Gambar 1.1. Rasio Penyampaian SPT Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) Periode 2018-2020

Sumber : Direktorat Jendral Pajak (data diolah 2021)

Jika kita melihat rasio penyampaian SPT Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) selalu mengalami peningkatan dari tahun 2019 sampai tahun 2020. Namun demikian, rasio Kepatuhan WP meleset dari yang ditargetkan sebesar 80%. Peranan jasa konsultan pajak sangat membantu wajib pajak atas rasio penerimaan

ini, wajib pajak diharuskan untuk mandiri dalam melaksanakan hak dan kewajiban sebagai wajib pajak. Maka dari itu dengan menggunakan konsultan pajak, wajib pajak dapat dituntun dan diberi arahan dalam pelaksanaan perpajakannya demi memenuhi kepatuhan sebagai wajib pajak.

Banyak dari masyarakat Indonesia yang masih belum paham tentang bagaimana melaporkan dan membayarkan pajak sehingga dibutuhkan jasa konsultan pajak yang memiliki sikap integritas, kreativitas, dan kualitas untuk bisa membantu kliennya dalam urusan perpajakan. Dari bantuan konsultan pajak masyarakat Indonesia taat membayar pajak, bisa kita lihat dari table chart dibawah ini:



Gambar 1.2. Pertumbuhan Penerimaan Perpajakan (dalam persen) Periode 2018-2020

Sumber: kemenkeu (data diolah 2021)

Dari *table chart* diatas pertumbuhan penerimaan pajak mengalami peningkatan, walaupun pada tahun 2019 mengalami sedikit penurunan. Bapak dirjen pajak 2019 mengatakan target penerimaan perpajakan yang dicantumkan di RAPBN 2020 sebanyak Rp 1.861,8 triliun yang artinya tumbuh sekitar 13% dari proyeksi penerimaan 2019. Dalam membuat perencanaan dilihat pertumbuhan

ekonomi, inflasi, dan faktor-faktor lain yang memengaruhi penerimaan pajak. Oleh karena itu peran konsultan pajak sangat penting dan dibutuhkan bagi negara untuk ikut serta meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak menjadi sangat penting karena apabila wajib pajak tidak patuh terhadap peraturan perpajakan, maka secara tidak langsung akan menumbuhkan upaya penghindaran wajib pajak yang menyebabkan berkurangnya penerimaan pajak negara maupun daerah. Pemerintah perlu menumbuhkan rasa kesadaran dan kepatuhan wajib pajak secara terus menerus untuk mencapai target pajak yang telah ditetapkan. Definisi Kepatuhan Wajib Pajak Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi, yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya. Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary of compliance*) merupakan tulang punggung dari *self assesment system*, dimana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan kemudian secara akurat dan tepat waktu dalam membayar dan melaporkan pajaknya. Upaya penegakan yang kuat memiliki dampak positif atas kepatuhan perpajakan secara keseluruhan (Ho:2011). Tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satu diantaranya yaitu integritas.

Integritas masing-masing wajib pajak dalam melaksanakan peraturan perpajakan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Integritas didefinisikan sebagai suatu elemen karakter yang melandasi timbulnya pengakuan profesional. Integritas wajib pajak meliputi sikap berani, jujur, dan bertanggung jawab dalam menaati segala peraturan undang-undang perpajakan yang berlaku.

Insadha (2012) menyatakan bahwa integritas merupakan sikap yang dapat menerima kesalahan yang tidak disengaja dan perbedaan pendapat yang jujur, tetapi tidak dapat menerima kecurangan prinsip. Integritas mempertahankan prestasi yang tinggi dan melakukan kompetensi yang berarti memiliki kecerdasan, pendidikan, pelatihan untuk dapat nilai tambah melalui produktivitas (Herlina : 2014).

Profesionalisme memiliki ciri ciri, salah satunya yang disetujui banyak kalangan adalah memiliki kreativitas dan prestasi yang meyakinkan. Dalam hal ini kreativitas konsultan sangat dibutuhkan yang berguna untuk memotivasi kesadaran wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan dalam melapor dan membayar pajak. Kreativitas menurut Suryana (2003) dalam penelitian Ernani Hadiyati (2011) menyatakan bahwa: “Kreativitas adalah berpikir sesuatu yang baru. Kreativitas sebagai kemampuan untuk mengembangkan ide – ide baru dan untuk menemukan cara-cara baru dalam memecahkan persoalan dalam mempengaruhi orang lain dan menghadapi peluang”. Sesuai dengan hasil penelitian dari Djuliana Katuuk, Hendrik Manossoh, dan Stanley Kho Walandouw (2017) mengatakam salah satu ciri profesionalisme yang disepakati banyak kalangan ialah memiliki kreativitas dan prestasi yang meyakinkan. Kreativitas konsultan dibutuhkan guna memotivasi kesadaran wajib pajak sehingga wajib pajak meningkatkan kepatuhan membayar pajak.

Ditambah lagi saat pandemi *Covid-19* membuat pekerjaan yang sebelumnya dikerjakan di kantor, kini banyak dilakukan di rumah dengan memanfaatkan teknologi informasi. Hal ini juga berlaku bagi seluruh pegawai pajak dan masyarakat. Untuk meningkatkan kemampuan para pegawai dalam

melakukan sosialisasi perpajakan, dibuatlah sebuah pelatihan ini diikuti oleh perwakilan seluruh KPP adanya harapan para peserta dapat membuat karya desain berisi pesan sosialisasi dengan cara kreatif yang mudah disampaikan dan dipahami oleh masyarakat (majalah pajak net, 2020).

Konsultan pajak adalah sebuah profesi yang dipimpin oleh profesional yang memahami perpajakan dan secara bebas memberikan jasanya dalam memenuhi hak dan kewajiban dari wajib pajak. Kunci keberhasilan penyelenggaraan jasa konsultan pajak adalah konsultan pajak harus bisa memberikan pelayanan yang bisa memenuhi dan menjawab kebutuhan dan permasalahan klien secara cepat dan tepat. Maka dari itu kepuasan klien menjadi tujuan akhir di setiap jasa konsultan pajak agar klien memilih kembali menggunakan kembali jasa yang diberikan. Akan tetapi tidak selamanya klien dari konsultan pajak kembali menggunakan jasa yang diberikan, hal tersebut disebabkan oleh klien menggunakan jasa konsultan pajak yang lain atau wajib pajak sudah memahami bidang perpajakan ataupun klien memiliki tenaga kerja pribadi untuk mengurus bidang perpajakannya. Agar menghindari berpalingnya klien ke konsultan pajak lain maka kualitas jasa yang diberikan konsultan pajak harus memberikan kepuasan bagi wajib pajak.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk mengetahui dan mengkaji lebih jauh apakah adanya pengaruh integritas, kreativitas, dan kualitas konsultan pajak CV. MEUTIA dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, dan apakah menurut klien wajib pajak CV. MEUTIA ada pengaruh atau tidak. Sehingga penelitian ini diberi judul **“Pengaruh Integritas, Kreativitas, Dan**

Kualitas Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Pengguna Jasa Konsultan Pajak CV. Meutia).”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas, maka perumusan masalah yang akan dibahas adalah:

1. Apakah integritas berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pengguna jasa konsultan pajak CV. Meutia?
2. Apakah kreativitas berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pengguna jasa konsultan pajak CV. Meutia?
3. Apakah kualitas jasa konsultan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pengguna jasa konsultan pajak CV. Meutia?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh integritas terhadap kepatuhan wajib pajak pengguna jasa konsultan pajak CV. Meutia.
2. Untuk mengetahui pengaruh kreativitas terhadap kepatuhan wajib pajak pengguna jasa konsultan pajak CV. Meutia.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas konsultan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pengguna jasa konsultan pajak CV. Meutia.

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti tentang perpajakan juga penerapan teori-teori yang berhubungan dengan kepatuhan wajib pajak.

2. Bagi Perusahaan

Memberikan wawasan dan masukan kepada manajemen perusahaan tentang bagaimana menangani kepatuhan wajib pajak, nasihat pajak, dan pengetahuan perpajakan, sehingga dapat membantu perkembangan perusahaan di masa depan.

3. Bagi Pihak-pihak lain

Sebagai sumber informasi terutama untuk menambah pengetahuan yang berhubungan dengan perpajakan dan jasa konsultan pajak sehingga penelitian ini dapat dijadikan referensi dan bahan masukan untuk penelitian yang akan datang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1. Konsultan Pajak

Menurut aturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 111/PMK.03/2014, konsultan pajak adalah orang yang memberikan jasa konsultasi perpajakan kepada wajib pajak dalam rangka melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan. Definisi dalam Kode Etik Ikatan Konsultan Pajak Indonesia (IKPI) merupakan setiap orang yang menggunakan keahliannya dan pada lingkungan kerjanya, secara bebas dan profesional menaruh jasa perpajakan kepada Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan. (Kode Etik IKPI, 2009). Dari definisi tersebut dapat diketahui bahwa karakteristik konsultan pajak, yaitu ;

1. Konsultan pajak harus sangat memahami materi perpajakan dan dapat menjelaskan kepada klien agar klien bisa memahami masalah perpajakan tersebut dan juga konsultan pajak harus dapat memberi solusi kepada kliennya.
2. Konsultan pajak yang profesional wajib memiliki sertifikat untuk mendirikan kantor konsultan pajak.
3. Konsultan pajak dapat menekan biaya untuk membayar pajak tanpa harus melanggar peraturan dan ketentuan perpajakan.
4. Konsultan pajak akan membantu klien mereka dalam hal pemeriksaan wajib pajak, keberatan wajib pajak dan banding wajib pajak.

2.1.2 Pengetahuan Pajak

Pengetahuan pajak adalah ilmu yang dimiliki oleh wajib pajak tentang; hak dan kewajiban wajib pajak, paham tentang NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), sanksi perpajakan, tarif pajak, PTKP (Penghasilan Tidak Kenak Pajak). Menurut Febriani dan Kusmuriyanto (2015), pengetahuan perpajakan merupakan seberapa besar ilmu yang dimiliki wajib pajak tentang manfaat pajak yang telah disetor wajib pajak ke kas negara. Sedangkan menurut Wati (2016) adalah hal yang dahulu tidak tau tentang aturan perpajakan sekarang menjadi tau tentang peraturan perpajakan.

Menurut Mardiasmo (2011:11) pajak merupakan iuran rakyat yang berupa suatu kas terhadap negara berdasarkan undang-undang yang dapat dipaksakan dengan tidak mendapatkan jasa timbal (kontraprestansi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar kepentingan umum. Selanjutnya menurut Wijayanti dkk (2015:311) pengetahuan perpajakan adalah sebuah proses di mana wajib pajak memahami dan mengetahui aturan, undang-undang, dan prosedur perpajakan dan menerapkannya untuk melakukan aktivitas perpajakan seperti membayar pajak, mengajukan pajak penghasilan, dll. Jika seseorang telah memahami dan mengerti tentang perpajakan maka akan terjadi peningkatan pada kepatuhan wajib pajak. Indikator untuk mengukur pengetahuan pajak menurut Mardiasmo (2009) adalah sebagai berikut :

1. Pengetahuan Wajib pajak terhadap fungsi pajak;
2. Pengetahuan Wajib pajak terhadap peraturan pajak;

3. Pengetahuan Wajib pajak terhadap pendaftaran sebagai wajib pajak;
4. Pengetahuan Wajib pajak terhadap tata cara pembayaran pajak
5. Pengetahuan Wajib pajak terhadap tarif pajak.

2.1.3. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan perpajakan yaitu suatu kondisi dimana wajib pajak patuh serta memiliki kesadaran untuk memenuhi kewajiban perpajakan. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 74/PMK.03/2012, bahwa karakteristik kepatuhan wajib pajak ialah;

1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT;
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
3. Laporan keuangan di audit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan mendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut; dan
4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Menurut Rahman (2010:32) kepatuhan pajak dapat didefinisikan sebagai keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah:

1. Adanya program pemerintah atau kebijakan pemerintah
2. Kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak

3. Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan
4. Pelayanan pajak.

Beberapa indikator kepatuhan wajib pajak yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jendral Pajak (2018) ialah:

1. Kepatuhan wajib pajak untuk mendaftarkan diri
2. Kepatuhan wajib pajak untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan (SPT) secara tepat waktu
3. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang atas penghasilan yang diperoleh
4. Kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran tunggakan pajak (STP atau SKP) sebelum jatuh tempo.

Faktor-faktor menurut Nurmantu (2003) yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak ialah:

1. Faktor Kesadaran Perpajakan

Kesadaran pajak ini tidak sama dengan sikap patuh tanpa sikap kritis. Semakin rakyat maju dan pemerintahannya juga maju, rakyat akan semakin tinggi kesadaran pajaknya namun di pihak lain rakyat akan semakin kritis, tapi bukan mengkritisi keberadaan pajak itu sendiri sebagai sebuah instrumen, seperti sebelumnya, melainkan kritis terhadap materi kebijakan di bidang perpajakannya, yakni tarif, dan perluasan subjek dan objeknya.

2. Faktor Petugas Pajak

Dirjen Pajak Ahmad Fuad Rahmany mengatakan bahwa petugas pajak adalah

pihak yang seharusnya menegakan aturan perpajakan. Petugas pajak

diharapkan ramah, suka menolong, dan bekerja dengan jujur. Salah satu faktor yang mempengaruhi baik atau tidaknya motivasi Wajib Pajak dipengaruhi oleh sikap petugas pajak, dimana sesuai dengan peraturan yang berlaku bahwa setiap petugas pajak hendaknya harus mempunyai sikap bertanggung jawab, penuh pengertian, objektif, sopan/ tidak arogan, dan harus menghindarkan diri dari perbuatan tercela.

3. Faktor Hukum Pajak

Menurut Nurmantu (2003), hukum pajak merupakan keseluruhan dari peraturan-peraturan yang meliputi kewenangan pemerintah untuk mengambil kekayaan seseorang dan menyerahkannya kembali kepada masyarakat dengan melalui kas negara. Menurut pengertian hukum, bahwa setiap warga masyarakat dianggap mengetahui hukum, termasuk hukum yang mengatur tentang masalah perpajakan.

4. Faktor Sikap Rasional

Sikap rasional yaitu wajib pajak mempertimbangkan keuntungan dan kerugian dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, ditunjukkan dengan pertimbangan wajib pajak terhadap keuangan apabila tidak memenuhi kewajiban pajaknya dan resiko yang akan timbul apabila membayar dan tidak membayar pajak, Hadi (2004).

2.1.4 Integritas Konsultan Pajak

Pengertian integritas ialah sifat atau keadaan yang menunjukkan kesatuan yang utuh sehingga memiliki potensi dan kemampuan memancarkan kewibawaan

dan kejujuran. Menurut Jacobs (2004), Integritas menekankan konsisten moral, keutuhan pribadi, atau kejujuran. Sedangkan menurut Mulyadi (2007:145) dalam Herlina (2014) integritas adalah kemampuan orang untuk menciptakan apa yang dia katakan atau janjikan akan menjadi kenyataan. Kenneth (Presiden dari Reflections Ministries, Atlanta) mendeskripsikan integritas menjadi lawan langsung dari kemunafikan. Ia mengatakan, bahwa seorang munafik tidak memenuhi syarat untuk membimbing orang lain ke kepribadian yang lebih tinggi. Mereka senantiasa menentukan yang benar dan berpihak pada kebenaran. Ini merupakan tanda dari integritas seseorang. Mengatakan kebenaran secara bertanggung jawab, bahkan saat merasa tidak enak untuk mengatakannya. Sesuai dengan isi dari Ikatan Konsultan Pajak Indonesia (2020) yaitu konsultan pajak harus menghormati integritas, martabat dan kehormatan dengan menjaga kepercayaan pelanggan dan jujur tanpa mengorbankan rahasia penerima jasa. Adapun indikator integritas menurut Rustendi (2017) adalah:

1. Jujur;
2. Bertanggung jawab;
3. Bekerja dengan sepenuh hati;
4. Bermanfaat;
5. Patuh terhadap ketentuan hukum;

Faktor-faktor yang mempengaruhi integritas menurut Ida Ayu SriGayatri dan I Dewa Gede Dharma Suputra (2013) yaitu:

1. Kepemilikan Instiusional
2. Kepemilikan Manajerial
3. Ukuran Perusahaan

4. Leverage

5. Spesialisasi Industri Auditor

Dalam hal ini konsultan pajak harus memiliki integritas yang merupakan salah satu atribut terpenting/kunci dimana adanya suatu konsep berkaitan dengan konsistensi dalam tindakan-tindakan, nilai-nilai, metode-metode, ukuran-ukuran, dan berbagai hal yang dihasilkan. Orang berintegritas berarti memiliki pribadi yang jujur dan memiliki karakter kuat, semua karakteristik tersebut harus dimiliki oleh seorang konsultan pajak yang membuktikan tindakannya sesuai dengan ucapannya dan merupakan orang yang bertanggung jawab dan berdedikasi.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Djuliana, dkk. (2017) Integritas konsultan pajak berpengaruh signifikan dalam ketaatan wajib pajak. Maka memilih konsultan pajak, sebelumnya klien harus memastikan bagaimana karakter seorang konsultan pajak tersebut. Didunia perpajakan sangat penting untuk mempercayai konsultan pajak yang memiliki kejujuran. Maka, integritas menjadi sikap yang harus dimiliki seorang konsultan pajak bertujuan agar wajib pajak memiliki rasa percaya terhadap konsultan pajak dalam mengatur urusan perpajakannya.

2.1.5. Kreativitas Konsultan Pajak

Kreativitas adalah suatu kemampuan seseorang untuk menciptakan hal-hal baru dan kemampuan untuk memecahkan suatu masalah. Menurut James (1985) kreativitas adalah proses mental yang dilakukan oleh individu dalam bentuk ide atau subjek baru atau kombinasi keduanya yang pada akhirnya akan melekat pada mereka. Menurut Monstakis (dalam Munandar, 1995) pengertian kreativitas adalah pengalaman mengekspresikan dan mengaktualisasikan identitas individu

dalam membentuk terpadu antara hubungan diri sendiri, alam, dan orang lain. Suryani (2003) dalam penelitian Hadiyati (2011:10) menyatakan bahwa kreativitas adalah berpikir sesuatu yang baru. Indikator kreativitas memiliki beberapa indikator yang dikemukakan oleh Munandar (Hamzah B. Uno dan Nurdin Mohamad, 2011), diantara lain adalah:

1. Memiliki rasa ingin tahu yang besar;
2. Sering mengajukan pertanyaan yang berbobot;
3. Memberikan banyak gagasan dan usul.

Menurut Hurlock (2003) faktor-faktor yang dapat mendorong terwujudnya kreativitas yaitu:

1. Jenis Kelamin
2. Status Sosial Ekonomi
3. Urutan Kelahiran
4. Ukuran Keluarga
5. Lingkungan Kota Versus Lingkungan Pedesaan
6. Inteligensi

Kreativitas sebagai kemampuan untuk mengembangkan ide-ide baru dan untuk menemukan cara-cara baru dalam memecahkan persoalan dalam mempengaruhi orang lain dan menghadapi peluang. Adapun menurut Torrance (dalam. Munandar, 2004: 27), kreativitas yaitu proses merasakan dan mengamati adanya masalah, membuat dugaan tentang kekurangan (masalah) ini, menilai dan menguji dugaan atau hipotesis, kemudian kemudian mengubah dan mengujinya lagi, dan akhirnya menyampaikan hasil-hasilnya. Mangoting (2017) mendeskripsikan bahwa Ada beberapa karakteristik konsultan pajak, yaitu

konsultan kreatif, konsultan jujur, dan konsultan bijaksana. Konsultan kreatif adalah tipe konsultan yang membuat perencanaan pajak yang sesuai dengan kebutuhan klien.

Konsultan pajak yang baik tidak hanya akan membantu anda menghindari pembayaran pajak yang berat yang timbul dari pengarsipan yang salah. Akan tetapi mereka juga dapat mengembangkan strategi yang tepat untuk dapat menghemat biaya pajak . Konsultan pajak adalah para profesional yang berpendidikan hukum perpajakan dan memiliki pengetahuan dan pemahaman yang mendalam tentang sistem perpajakan. Mereka memberi klien nasihat terkait keuangan dan masalah pajak seperti bagaimana menghitung pajak berdasarkan investasi mereka dan bagaimana menurunkan kewajiban pajak mereka secara legal. Hal inilah yang menjadi alasan mengapa banyak orang menyewa konsultan pajak. Untuk mempertimbangkan kualifikasi yang dimiliki konsultasi pajak, berikut adalah ciri kemampuan penting dari seorang konsultan pajak yang harus diperhatikan ialah kreativitas memang merupakan ciri esensial dari banyak profesional pajak yang sukses. Idealnya, konsultan pajak akan menggunakan strategi kreatif ketika mencoba menyelesaikan berbagai masalah.

Kreativitas menurut Djuliana, dkk. (2017), berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari beberapa pendapat peneliti diatas, dapat disimpulkan bahwa mempunyai jiwa kreativitas dalam konsultan pajak bertujuan jika klien memiliki masalah tentang perpajakannya maka permasalahan tersebut dapat diselesaikan dengan waktu yang singkat dan tepat. Kreativitas membuat seorang konsultan pajak memiliki ide-ide yang menarik dalam penyelesaian

masalah. Maka dari itu sangat penting untuk memiliki sifat kreativitas pada seorang konsultan pajak.

2.1.6. Kualitas Konsultan Pajak

Kualitas merupakan salah satu faktor penting dalam dunia bisnis maupun jasa dimana baik buruknya kinerja dapat dinilai dari kualitas barang maupun jasa yang dihasilkan. Menurut Tjiptono (2004), kualitas sebagai kesesuaian untuk digunakan (*fitness for use*). Sedangkan menurut Sunyoto (2012), kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan. Juga menurut Tjiptono (2004), menciptakan kepuasan pelanggan dapat mengambil manfaat, termasuk interaksi bisnis dan pelanggan menjadi harmonis, menaruh dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan membangun suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan, reputasi perusahaan akan baik dimata pelanggan, dan keuntungan yang diperoleh semakin meningkat. Kualitas menurut Crosby (1979:58) adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan. Untuk indikator kualitas menurut Kotler (2000), mengukur kualitas tersebut terdapat 5 determinan untuk menjadi alat ukur, yaitu:

1. Keandalan (Reliability);
2. Daya Tanggap (Responsiveness);

3. Kepastian (Assurance);
4. Empati (Emphaty);

Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan publik di Indonesia (Syamsuddin, 2004) :

1. Faktor organisasi struktur organisasi
2. Faktor Aparat/ pelayan publik
3. Faktor sistem pelayanan publik

Menurut Gunadi, yang dikutip oleh Leon (2009), pada dasarnya adalah konsultan pajak hadir untuk mensosialisasikan peraturan perpajakan kepada wajib pajak. Oleh karena itu konsultan pajak wajib mengikuti pendidikan penyegaran perpajakan yang diselenggarakan oleh Direktorat Jenderal Pajak atau Ikatan Penasehat Pajak Indonesia (IKPI) minimal setahun sekali. Karena dengan mengikuti kegiatan tersebut, konsultan pajak dapat mengupdate pengetahuannya tentang perubahan di dunia perpajakan. Secara umum jasa konsultan pajak menurut Kristanto (2009:7) pada dasarnya meliputi 5 bidang, yaitu:

1. Jasa Konsultasi;
2. Jasa Pengurusan;
3. Jasa Perwakilan;
4. Jasa Mendampingi dan Membela Klien;
5. Jasa Lainnya Dibidang Perpajakan.

Menurut kesimpulan dari hasil penelitian Vanya dan Yenni (2013) bahwasanya kualitas konsultan pajak berpengaruh terhadap kepuasan klien yang disebabkan adanya prosedur pelayanan, keterjangkauan lokasi, waktu operasional,

serta telekomunikasi yang memiliki kemudahan. Adapun kesimpulan dari pendapat penelitian diatas yaitu jasa konsultan pajak sendiri harus memiliki kualitas yang bertujuan untuk memberi nilai guna pada jasa yang diberikan kepada klien-nya. Setiap perusahaan jasa maupun dagang memiliki kualitasnya masing-masing. Dengan adanya kualitas maka klien akan terus menerus menggunakan jasa yang telah diberikan karena memiliki rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

2.3. Penelitian Terdahulu

Terdapat persamaan dan perbedaan di dalam penelitian terdahulu. Adapun persamaannya yaitu pada penelitian sebelumnya memiliki variabel yang sama dengan penelitian ini. Sedangkan perbedaannya, pada penelitian ini fokus dengan melihat pengaruh konsultan pajak CV. Meutia yang sebelumnya belum pernah dibahas dalam penelitian terdahulu, perbedaan lainnya yaitu pada penelitian terdahulu tidak hanya melihat pengaruh tetapi juga meneliti dengan analisis dan persepsi. Berikut adalah Tabel Penelitian Terdahulu yang disajikan pada tabel 2.1 :

Tabel 2.1 Review Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Dian Khairunnisa & Charoline Chesviyanny (2019, Jurnal)	Analisis Peranan Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan	Hasil penelitian ini membuktikan bahwa (1) Alasan wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak dibagi menjadi tiga; yaitu kurangnya pengetahuan wajib pajak mengenai semua peraturan pajak sistem perpajakan yang rumit dan alasan terakhir adalah bahwa kewajiban pajak dapat

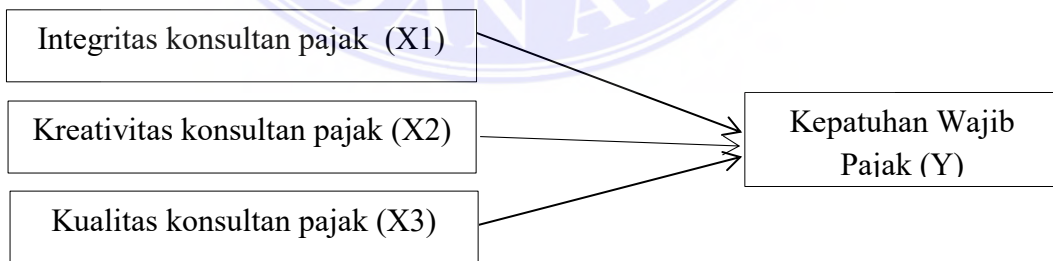
No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			<p>dilakukan secara efektif dan efisien (2) Jenis konsultan pajak yang dimiliki oleh banyak wajib pajak perusahaan adalah tipe jujur konsultan karena wajib pajak menggunakan konsultan pajak daripada bertujuan untuk membantu menemukan vena namun untuk membantu wajib pajak yang sulit mengelola pajaknya sendiri, dan (3) Nasihat dari konsultan pajak yang dipilih oleh semua wajib pajak adalah nasihat konservatif karena perusahaan tidak ingin menanggung resiko menggunakan sanksi agresif.</p>
2.	<p>Djuliana Katuuk, Hendrik Manossoh, Stanley Kho Walandouw (2017, Jurnal)</p>	<p>Pengaruh Integritas dan Kreativitas Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak</p>	<p>Hasil penelitian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak</p>
3.	<p>Azhami Maulana (2020, Skripsi)</p>	<p>Pengaruh Kualitas Jasa Konsultan Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Binjai</p>	<p>Hasil penelitian tersebut (1) Secara parsial menyatakan bahwa Kualitas Jasa Konsultan Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Binjai (2) Secara parsial Pengetahuan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (3) Secara simultan penelitian tersebut berpengaruh positif dan signifikan</p>
4.	<p>Agustina Prativi Nugraheni, Suci Nasehati Sunaningsih, dan Nibras Anny Khabibah</p>	<p>Peran Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsultan berperan dalam mempengaruhi perilaku taat wajib pajak serta membantu wajib pajak melaksanakan kewajiban</p>

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
	(2021, Jurnal)		perpajakan
5.	I Made Sudiartana dan Kadek Apriada (2020, Jurnal)	Analisis Perilaku Konsultan Pajak untuk Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak	hasil analisis data dan pembahasan yang telah dikemukakan, dapat disimpulkan bahwa kode etik berpengaruh positif, sedangkan profesionalisme dan sifat Machiavellian tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
6.	Rima Sundari dan Yosef Hans Christian (2021, Jurnal)	Pengaruh Kode Etik Konsultan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang terdapat Pada KKP Mansur Arif	Hasil Penelitian menunjukkan: 1) pelaksanaan kode etik pada KKP Mansur Arif telah dilaksanakan sesuai dengan kode etik konsultan pajak yang berlaku di Indonesia yaitu dijalankan dengan integritas, profesionalise, dan kerahasiaan, 2) kepatuhan wajib pajak pada KKP Mansur Arif telah berjalan sesuai dengan syarat kepatuhan seorang wajib pajak yang tercantum pada UU RI no. 16 tahun 2009 tentang KUP, pasal 17C tentang kepatuhan wajib pajak, dan 3) tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Kode Etik Konsultan Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak pada KKP Mansur Arif
7.	Hadi Sugianto (2019, Jurnal)	Peran Konsultan Pajak Sebagai Partner Direktorat Jenderal Pajak dalam Sistem Pemungutan Pajak di Indonesia	Hasil penelitian ini adalah konsultan Pajak idealnya memiliki peran untuk membantu Direktorat Jenderal Pajak dalam mengedukasi Wajib Pajak ditengah rendahnya kepercayaan masyarakat kepada petugas pajak dan <i>Self Assesment System</i> terhadap kewajiban perpajakan yang harus dilakukan Wajib Pajak. Selain jumlah petugas pajak yang tidak seimbang dengan jumlah wajib pajak, Direktorat

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			Jenderal Pajak Konsultan Pajak sebagai agen meminta pemerintah untuk mengakomodasi kesadaran wajib pajak atas kewajiban perpajakan sehingga apa yang menjadi target penerimaan pajak dapat terpenuhi. Ditengah krisis kepercayaan kepada Wajib Pajak pegawai Pajak, konsultan pajak merupakan jembatan antara Wajib Pajak dan Direktorat Jenderal Pajak dalam penyelesaian sengketa perpajakan.

2.4. Kerangka Konseptual

Dalam penelitian ini peneliti akan berusaha menjelaskan mengenai adanya pengaruh konsultan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, pengaruh integritas terhadap kepatuhan wajib pajak, pengaruh kreatifitas terhadap kepatuhan wajib pajak, pengaruh kualitas konsultan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Berikut gambar kerangka konseptual dari variabel-variabel Independen yang berpengaruh terhadap variabel Dependen:



Gambar 2.1. Kerangka Konseptual

2.5. Hipotesis

Menurut Nanang Martono (2010:57), Hipotesis dapat didefinisikan sebagai jawaban sementara yang harus diuji kebenarannya atau ringkasan teoritis

dari kesimpulan yang diperoleh melalui tinjauan pustaka. Pada penelitian sebelumnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Lina Herlina (2014) menunjukkan Integritas dan kompetensi auditor memberikan pengaruh positif signifikan terhadap kualitas audit pajak. Kemudian penelitian oleh Djuliana Katuuk, Hendrik Manossoh, dan Stanley Kho Walandouw (2017) mengatakan demikian secara simultan Integritas dan Kreativitas Konsultan Pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan penelitian terdahulu diatas, maka hipotesis untuk penelitian ini, sebagai berikut:

H1 : Integritas Konsultan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

H2 : Kreativitas Konsultan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

H3 : Kualitas Konsultan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis, Tempat, dan Waktu Penelitian

3.1.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif kausal dengan teknik kuantitatif. Menurut Sugiyono (2016:55), penelitian asosiatif kausal adalah penelitian untuk menentukan hubungan antara dua variabel atau lebih. Dengan penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala. Hubungan kausal merupakan hubungan yang sifatnya sebab-akibat, salah satu variabel (independen) mempengaruhi variabel yang lain (dependen). Penelitian asosiatif menggunakan teknik analisis kuantitatif atau statistik.

3.1.2. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan mulai bulan Oktober 2021 sampai Desember 2021 dengan objek penelitian yaitu Kantor Jasa Konsultan Pajak CV. Meutia Jl. Karya Wisata Ujung Komplek Villa Mutiara Johor 1 Block C No. 27, Deli Tua, Kec. Namorambe, Kab. Deli Serdang, Sumatera Utara 20144.

3.1.3. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan pada bulan Mei 2021 sampai bulan April 2022 dengan rincian yang dapat dilihat pada tabel 3.1 berikut :

Tabel 3.1 Rincian Waktu Penelitian

No.	Jenis Kegiatan	2021			2022				
		Mei	Jul-Nov	Des	Jan	Feb-Mar	Apr	Mei	Jun
1.	Pengajuan Judul	■							
2.	Penyelesaian Proposal		■						
3.	Seminar proposal			■					
4.	Penelitian				■				
5.	Pembahasan Hasil					■			
6.	Seminar hasil						■		
7.	Revisi Seminar Hasil							■	
8.	Sidang Meja Hijau								■

3.2. Populasi dan Sampel Penelitian

3.2.1. Populasi Penelitian

Menurut Sugiono (2008:61), Populasi adalah jumlah keseluruhan dari suatu atau individu wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang mempunyai kualitas karakteristik yang hendak diteliti yang akan ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari. Beberapa penelitian menurut para ahli penulis dapat menyimpulkan populasi adalah tidak hanya sekelompok orang tetapi juga peristiwa yang merupakan sumber data yang memiliki karakteristik tertentu seperti dalam bidang tertentu. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang menggunakan jasa konsultan pajak CV. Meutia sebanyak 40 orang.

3.2.2. Sampel Penelitian

Menurut Sugiono (2009:81), Sampel adalah sebagian kumpulan data yang lebih besar dengan menggunakan metode seleksi dari jumlah dan karakteristik yang memiliki populasi tersebut. Untuk menentukan sampel mana yang akan

digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Teknik pengambilan sampel penelitian ini adalah *Total Sampling*. Sugiyono (2014:124) mengatakan bahwa *total sampling* adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Teknik penarikan sampel yang digunakan sebagai penelitian yaitu sebanyak 40 orang yang menggunakan jasa konsultan pajak CV. Meutia.

3.3. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan sumber data primer. Pengertian sumber data primer menurut Sugiono (2015) adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian, dalam hal ini peneliti memperoleh data atau informasi langsung dengan menggunakan instrumen-instrumen yang telah ditetapkan. Data primer dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan cara menyebarkan angket/kuisisioner. Angket/kuisisioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan beberapa pertanyaan atau pernyataan kepada orang lain yang dijadikan responden untuk dijawabnya.

3.5. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Pada bagian definisi operasional variabel penelitian ini peneliti memberikan definisi secara jelas tentang variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini. Variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen).

Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel

Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Indikator	Skala Ukur
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Suatu tindakan patuh dan sadar terhadap ketertiban pembayaran dan pelaporan kewajiban perpajakan masa dan tahunan dari wajib pajak yang berbentuk sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan usaha sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. <i>Sumber: KPP Pratama Binjai</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepatuhan dalam mendaftarkan diri 2. Kepatuhan untuk menyetorkan SPT 3. Kepatuhan dalam penghitungan pajak 4. Kepatuhan pembayaran pajak 5. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan 	Likert
Integritas Konsultan Pajak (X1)	Kemampuan orang untuk mewujudkan apa yang telah diucapkan atau dijanjikan oleh orang tersebut menjadi kenyataan. <i>Sumber: Mulyadi (2007:145) dalam Herlina (2014)</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jujur 2. Bertanggung jawab 3. Bekerja dengan sepenuh hati 4. Bermanfaat 5. Patuh terhadap ketentuan hukum. 	Likert
Kreativitas Konsultan Pajak (X2)	Kreativitas sebagai kemampuan untuk mengembangkan ide-ide baru dan untuk menemukan cara-cara baru dalam memecahkan persoalan dalam	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki rasa ingin tahu yang besar 2. Sering mengajukan 	Likert

Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Indikator	Skala Ukur
	mempengaruhi orang lain dan menghadapi peluang. <i>Sumber: Suryana (2003) dalam penelitian Ernani Hadiyati (2011:10)</i>	pertanyaan yang berbobot 3. Memberikan banyak gagasan dan usul.	
Kualitas Konsultan Pajak (X3)	Kemampuan untuk memberikan hasil/kinerja yang sesuai atau melebihi dari apa yang diinginkan pelanggan <i>Sumber: (Kohler, 2000)</i>	1. Keandalan 2. Daya Tanggap 3. Kepastian 4. Empati	Likert

3.6. Uji Kualitas Data

3.6.1. Uji Validitas

Menurut Ghozali (2012:47) Uji Validitas di gunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner di katakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan di ukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas dapat dilakukan dengan melihat nilai *Correlated item* atau membandingkan r hitungan dengan r tabel. Total *Correlated* dengan kriteria sebagai berikut : jika $r \text{ hitung} > r \text{ table}$ dan nilainya positif, maka semua butir pertanyaan indikator tersebut dikatakan “*valid*”.

3.6.2. Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2012:47) Reabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reabilitas atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Butir kuesioner di katakan reliabel (layak) jika *cronbach's alpha* > dari 0,06 dan di katakan tidak reliabel jika *cronbach's alpha* < 0,06.

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x^2)(\sum y^2)}{\sqrt{\{\sum x^2 - (\sum x)^2\} \{\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien Korelasi

$\sum x$ = Skor Variabel independen

$\sum y$ = Skor Variabel dependen

$\sum xy$ = Hasil kali skor butir dengan skor total

n = Jumlah responden

3.7. Uji Asumsi Klasik

3.7.1. Uji Normalitas

Uji Normalitas Untuk mengetahui kepastian sebaran data yang diperoleh. Kepastian terpenuhinya syarat normalitas akan menjamin dapat dipertanggung jawabkan nya langkah-langkah analisis statistik selanjutnya. Dalam penelitian ini teknik uji normalitas yang digunakan adalah *kolmogorov smirnov test*, yaitu pengujian dua sisi yang dilakukan dengan membandingkan signifikansi hasil uji (*p value*) dengan taraf signifikan sebesar 5%.

- a. Apabila signifikansi data lebih dari 5%, maka data dapat dikatakan normal.
- b. Apabila signifikansi data kurang dari 5%, maka data dikatakan tidak normal.

3.7.2. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas merupakan suatu situasi dimana adanya korelasi sempurna antara variabel bebas yang satu dengan variabel bebas yang lainnya. Uji

multikolinieritas digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi. Yakni dengan melihat dari nilai tolerance dan lawannya yaitu *Variance Inflation Factor* (VIF). Nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai *tolerance* $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF \geq 10$. Langkah-langkah dalam uji multikolinieritas yaitu:

1. Dengan menggunakan nilai *tolerance*
 - a. Apabila nilai *tolerance* $\leq 0,10$ maka terjadi multikolinieritas.
 - b. Apabila nilai *tolerance* $\geq 0,10$ maka tidak terjadi multikolinieritas.
2. Dengan menggunakan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF)
 - a. Apabila nilai VIF ≤ 10 maka tidak terjadi multikolinieritas.
 - b. Apabila nilai VIF ≥ 10 maka terjadi multikolinieritas.

3.7.3. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2012: 139) “Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi ini terjadi ketidaksamaan varian dari residu satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varian dari residu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Bila signifikansi hasil korelasi lebih kecil dari 0,05 (5%) maka persamaan regresi tersebut mengandung heteroskedastisitas dan sebaliknya berarti homoskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau yang tidak terjadi heteroskedastitas. Heteroskedastisitas dapat diuji dengan menggunakan uji *Glejser*. Uji *Glejser* adalah meregresikan antara variabel bebas dengan variabel *residual absolute*.”

3.8. Analisis Linier Berganda

Analisis Regresi Linear Berganda Analisis regresi linear berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen dengan variabel dependen. Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh hubungan antara variabel independen . Model analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

X1 = Integritas Konsultan Pajak

X2 = Kretivitas Konsultan Pajak

X3 = Kualitas Konsultan Pajak

a = Konstansta

β_1 dan β_2 = Koefisien regresi untuk masing-masing variabel independen

e = Error

3.9. Uji Hipotesis

3.9.1. Uji t (Uji Parsial)

Menurut Tony Wijaya (2013:128) Untuk menguji pengaruh variabel independen digunakan uji t, yang berfungsi untuk menguji keberartian koefisien regresi linear berganda secara parsial. Pengujian melalui uji t dilakukan dengan membandingkan t-hitung dengan t-tabel pada derajat signifikan 5%. Apabila hasil perhitungan menunjukkan :

1. $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau apabila probabilitas kesalahan kurang dari 5% maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti bahwa variabel dependen dapat menerangkan variabel independen, dan memang ada pengaruh yang signifikan diantara kedua variabel yang diuji.
2. $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau apabila probabilitas kesalahan lebih dari 5% maka H_0 diterima dan H_a ditolak, yang berarti bahwa variabel dependen dapat menerangkan variabel independen, dan tidak ada pengaruh yang signifikan diantara kedua variabel yang diuji.

3.9.2. Koefisien Determinasi

Menurut Ghozali (2012: 97): “Koefisien determinasi (R^2) merupakan alat untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen”. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol atau satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Dan sebaliknya jika nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan SPSS.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di yaitu Kantor Jasa Konsultan Pajak CV. Meutia yang melibatkan pengguna jasa konsultan pajak sebanyak 40 orang dilakukan pada Oktober 2021 sampai Desember 2021, dengan judul, “Pengaruh Integritas, Kreativitas, dan Kualitas Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Pengguna Jasa Konsultan Pajak CV. Meutia)“, maka dapat ditarik sebuah kesimpulan yaitu:

1. Hasil uji hipotesis analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa hipotesis diterima artinya variabel X_1 yaitu integritas berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan uji t atau uji parsial menunjukkan variabel integritas menunjukkan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , berarti variabel integritas (X_1) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pengguna jasa konsultan pajak CV. Meutia
2. Hasil uji hipotesis analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa hipotesis diterima artinya variabel X_2 yaitu kreativitas berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan uji t atau uji parsial variabel X_2 menunjukkan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , berarti kreativitas (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pengguna jasa konsultan pajak CV. Meutia
3. Hasil uji hipotesis analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa hipotesis diterima artinya variabel X_3 yaitu kualitas konsultan berpengaruh

signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan uji t atau uji parsial variabel kualitas konsultan (X_3), menunjukkan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , berarti kualitas konsultan (X_3) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pengguna jasa konsultan pajak CV. Meutia.

5.2. Saran

Adapun saran-saran yang dapat diberikan sehubungan dengan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kepada semua Kantor Konsultan Pajak untuk terus menjaga integritas dan meningkatkan kreativitasnya dalam menangani urusan perpajakan klien karena akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Meningkatnya kepatuhan wajib pajak akan membantu Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam mengelola pajak pusat.
2. Kepada Pemerintah dalam hal ini Kantor Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk lebih meningkatkan kerja sama dengan Kantor-Kantor Konsultan Pajak karena dengan adanya kerja sama yang baik maka semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
3. Kepada peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian yang sama untuk menambah variabel lain yang serupa dengan penelitian ini yang belum dimasukkan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Adriani, P.J.A. 2005. Pengantar Ilmu Hukum Pajak. PT. Gramedia, Jakarta.
- Budileksmana, Antariksa. 2015. Manfaat dan Peranan Konsultan Pajak dalam Era Self Assesment Perpajakan. Jurnal Akuntansi dan Investasi, Vol.1 No.2 hal:77-84.
- Butler, J. K. dan Cantrell, R. S. 1984. *A Behavioral Decision Theory Approach to Modeling Dyadic Trust in Superiors and Subordinates*, di dalam Hosmer, L. T. 1995. *Trust: The Connecting Link Between Organizational Theory and Philosophical Ethics. Academy of Management Review*, Vol 20, pp 379-403.
- Clarissa, Vanya, dan Mangoting, Yenni. 2013. Pengaruh Kualitas Jasa Konsultan Pajak Terhadap Kepuasan Klien Di Surabaya, Vol.3, No.2.
- Crosby, Philip B. 1979. *Quality is free : The Art of Making Quality Certain. New American Library*, New York.
- Danang, Sunyoto. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. PT Buku Seru, Jakarta.
- Fandy, Tjiptono. 2004. Manajemen Jasa, Edisi Pertama. Andi Offset, Yogyakarta.
- Fauzhi, I., Kumadji, S, & Budihardjo O. 2015. Pengaruh Kualitas Jasa Konsultan Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Jurnal Administrasi Bisnis – Perpajakan (JAB) Vol. 4 No. 1 Maret 2015.
- Febriani, Y. Kusmuriyanto. 2015. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. Accounting Analysis Journal AAJ 4 (4). Universitas Negeri Semarang, Semarang.
- Gallagher, James, J. 1985. *Teaching The Gifted Child*. Boston : Allyn And Bacon, Inc.
- Ghonzali. 2012. Aplikasi Analisa Multivariate Dengan Program SPSS. Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang, Semarang.
- Herlina, Lina. 2014. Pengaruh Integritas dan Kompetensi Auditor terhadap Kualitas Audit. Jurnal Ekonomi Akuntansi Universitas Komputer Indonesia, Bandung.
- Hadiyati, Ernani. 2011. Kreativitas dan Inovasi Berpengaruh Terhadap Kewirausahaan Usaha Kecil. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Vol 13, 8-16.

- Hurlock, E. 2003. Psikologi Perkembangan (Alih bahasa. Dra. Istiwidayanti dan Drs. Soedjarwo). Jakarta : Erlangga.
- Insadha. 2012. Indikator Integritas Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Jurnal Penelitian Akuntansi Pajak.
- Jacobs, D. C. 2004. *A Pragmatist Approach to Integrity in Business Ethics. Journal of Management Inquiry*, Vol. 13 Issue 3, pp 215-223.
- Katuuk, Djuliana., Hendrik Manossoh., dan Stanley Kho Walandouw. 2017. Pengaruh Integritas dan Kreativitas Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Universitas Sam Ratulangi, Manado.
- Khairunnisa, Dian, dan Chesviyanny, Charoline. 2019. Analisis Peranan Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan. Universitas Negeri Padang, Padang.
- Kristanto, Prijohandojo. 2009. Menjadi Konsultan Pajak Kelas Dunia. Pustaka Utama, Jakarta.
- Leon, Daniel .A., dan Meliala, Adrianus. 2009. Mengintip Kiprah Konsultan Pajak di Indonesia. Murai Kencana, Jakarta
- Mangoting, Yenni & Cory Benata. 2017. Persepsi dan Preferensi Wajib Pajak Terhadap Praktisi Pajak: *Agent of Compliance atau Agent of Client? Studi Mix Method*. Simposium Nasional Akuntansi XX Universitas Jember, 27-30 September 2017.
- Mardiasmo. 2011. Perpajakan Edisi Revisi 2011. Rineka Cipta, Yogyakarta.
- Mardiasmo. 2009. Akuntansi Sektor Publik. ANDI, Yogyakarta.
- Martono, Nanang. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif. Rajawali Pers, Jakarta.
- Maulana, Azhami. 2020. Pengaruh Kualitas Jasa Konsultan Pajak Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kpp Pratama Binjai. Universitas Medan Area, Medan.
- Munandar, Utami. 2004. Mengembangkan Bakat dan Kreatifitas Anak Sekolah. PT Gramedia, Jakarta.
- Munandar, Utami. 1990. Mengembangkan Bakat dan Kreativitas Anak Sekolah. PT Gramedia, Jakarta.
- Nurmantu, Safri. 2003. Pengantar Perpajakan, Granit, Jakarta.
- Philip, Kotler. 2000. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Erlangga, Jakarta.

- Rahman, Abdul. 2010. Panduan Pelaksanaan Administrasi Perpajakan Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis dan Perusahaan. Nuansa, Bandung.
- Rustendi, Tedi. 2017. Audit Internal: Prinsip dan Teknik Audit Berbasis Risiko. Mujahid Press, Bandung.
- Sugianto, Hadi. 2015. Peran Konsultan Pajak Sebagai Partner Direktorat Jenderal Pajak Dalam Sistem Pemungutan Pajak Di Indonesia. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA), Surabaya.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2008. Statistik Untuk Penelitian. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R and D. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Alfabeta, Bandung.
- Uno, Hamzah, B., & Mohamad, Nurdin. 2011. Belajar dengan Pendekatan Paillkem: pembelajaran aktif, inovatif, lingkungan, kreatif, menarik. Bumi Aksara, Jakarta.
- Wati, R, E. 2016. Pengaruh Pengetahuan, Modernisasi Strategi Direktorat Jenderal Pajak, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Religiusitas yang Dipersepsikan terhadap Kepatuhan Perpajakan. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta
- Wijaya, Tony. 2013. Metode Penelitian Ekonomi Dan Bisnis. Graha Ilmu, Yogyakarta.

LAMPIRAN 1

ANGKET PENELITIAN

PENGARUH INTEGRITAS, KREATIVITAS, DAN KUALITAS KONSULTAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (STUDI PADA WAJIB PAJAK PENGGUNA JASA KONSULTAN PAJAK CV. MEUTIA)

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Umur :

Pekerjaan :

II. PETUNJUK PENGISIAN

Pilihlah jawaban berikut sesuai dengan jawaban yang anda yakini dengan cara memberikan tanda centang (√) pada jawaban yang sesuai dengan pendapat anda !

Keterangan jawaban :

SS = Sangat Setuju bernilai 4

S = Setuju bernilai 3

KK = Kadang-Kadang bernilai 2

TS = Tidak Setuju bernilai 1

III. DAFTAR PERTANYAAN

A. Integritas Konsultan Pajak (X_1)

No	Pernyataan	SS	S	KK	TS
1	Konsultan pajak harus taat pada peraturan peraturan, baik diawasi maupun tidak diawasi.				
2	Konsultan pajak tidak dapat diintimidasi oleh orang lain dan tidak tunduk karena tekanan yang dilakukan oleh orang lain guna mempengaruhi sikap dan pendapatnya				
3	Konsultan pajak mengemukakan hal-hal yang				

	menurut pertimbangan dan keyakinannya perlu dilakukan.				
4	Konsultan pajak harus bekerja sesuai dengan keadaan yang sebenarnya, tidak menambah maupun mengurangi fakta yang ada				
5	Konsultan pajak tidak menerima segala sesuatu dalam bentuk apapun yang bukan haknya.				
6	Konsultan pajak selalu menimbang permasalahan berikut akibat-akibatnya dengan seksama				
7	Konsultan pajak memiliki rasa tanggungjawab bila hasil pemeriksaannya masih memerlukan perbaikan dan penyempurnaan.				
8	Konsultan pajak memotivasi diri dengan menunjukkan antusiasme yang konsisten untuk selalu bekerja				
9	Konsultan pajak bersikap dan bertindak laku sesuai dengan norma yang berlaku				
10	Dalam menyusun rekomendasi, konsultan pajak harus berpegang teguh pada ketentuan/peraturan yang berlaku dengan tetap mempertimbangkan agar rekomendasi dapat dilaksanakan				

B. Kreativitas Konsultan Pajak (X₂)

No	Pernyataan	SS	S	KK	TS
1	Konsultan pajak menyerah apabila menemukan permasalahan yang sulit.				
2	Konsultan pajak membuat konsep atau kerangka terlebih dahulu dalam menyelesaikan permasalahan.				
3	Konsultan pajak memberikan ide-ide baru yang berkaitan dengan pajak				
4	Konsultan pajak memikirkan alternatif penyelesaian dalam permasalahan				
5	Konsultan pajak dapat menghasilkan ide yang berbeda dari suatu masalah yang bervariasi				
6	Konsultan pajak memberikan tanggapan yang berbeda saat berdiskusi				

7	Konsultan pajak mampu melayani permintaan konsumen yang berbeda-beda				
8	Konsultan pajak tanggap mencari solusi dalam menumbuh kembangkan sebuah kreativitas				
9	Konsultan pajak memiliki keingin tahuan yang tinggi dalam mengembangkan dan menciptakan ide terbaru				
10	Konsultan pajak adalah orang yang berimajinasi tinggi				

C. Kualitas Konsultan Pajak (X₃)

No	Pernyataan	SS	S	KK	TS
1	Konsultan pajak mampu melayani sehingga wajib pajak merasa lebih mudah dalam pelaporan pajak				
2	Kecepatan dalam pelayanan dapat menghemat waktu wajib pajak dalam urusan perpajakan				
3	Pelayanan dengan tanggapan yang maksimal membuat wajib pajak selalu patuh dalam melapor pajak				
4	Adanya penguasaan peraturan oleh konsultan pajak				
5	Konsultan pajak melayani tanpa memandang status wajib pajak				
6	Konsultan pajak cepat tanggap dalam membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi wajib pajak				
7	Konsultan pajak menjaga kerahasiaan data dari masing-masing wajib pajak				
8	Konsultan pajak memberikan kemudahan dalam pelayanan				
9	Konsultan pajak memberikan perhatian terhadap masalah yang dialami wajib pajak terkait pembayaran pajak				
10	Konsultan pajak cepat tanggap dalam membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi wajib pajak				

B. Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

No	Pernyataan	SS	S	KK	TS
1	Wajib pajak mengetahui bahwa fungsi pajak untuk biaya pemerintahan				
2	Wajib pajak mengetahui peraturan dalam perpajakan				
3	Calon wajib pajak tahu bagaimana cara mendaftar sebagai wajib paja				
4	Wajib pajak tahu cara membayarkan pajaknya				
5	Wajib pajak mengetahui tarif pajak yang dikenakan dan yang akan di laporkannya				
6	Saya telah mengetahui batas akhir dalam pelaporan pajak				
7	Saya mampu melakukan perhitungan pajak dengan benar				
8	Banyaknya tempat pembayaran pajak dapat mempermudah wajib pajak untuk membayar tepat waktu				
9	Saya selalu tepat waktu dalam membayar pajak				
10	Saya bersedia membayar kewajiban pajak serta tunggakan pajaknya				

LAMPIRAN 2 HASIL KUESIONER INTEGRITAS

No Responden	Indikator/Variabel	Total
--------------	--------------------	-------

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
1	4	4	1	3	3	2	3	4	4	1	29
2	4	4	1	4	3	2	4	4	3	1	30
3	3	4	1	4	2	1	3	4	4	1	27
4	3	4	2	3	3	1	3	4	3	1	27
5	4	4	2	4	2	2	4	4	2	2	30
6	3	4	1	4	3	1	3	4	3	1	27
7	4	4	1	4	4	2	4	4	4	2	33
8	4	4	2	3	3	2	4	4	3	2	31
9	4	4	1	4	4	1	4	4	4	1	31
10	4	3	1	3	3	1	3	4	3	2	27
11	4	4	2	4	4	2	4	4	4	1	33
12	3	3	1	3	3	1	3	3	3	1	24
13	3	4	1	4	2	2	3	4	2	2	27
14	4	4	1	4	4	2	4	4	4	2	33
15	4	3	1	3	3	1	4	3	3	1	26
16	4	3	2	4	3	1	4	4	3	2	30
17	4	4	2	4	3	1	4	4	3	2	31
18	4	4	2	4	3	2	4	4	3	2	32
19	3	4	3	4	3	3	3	4	3	1	31
20	4	4	2	4	4	3	4	4	4	1	34
21	4	4	2	3	3	2	4	4	3	1	30
22	4	3	2	3	3	2	3	3	3	2	28
23	4	4	1	4	4	1	4	4	4	1	31
24	4	3	1	3	3	1	4	3	3	1	26
25	4	3	2	4	3	2	4	3	3	2	30
26	4	3	2	4	2	2	4	4	2	2	29
27	4	3	1	3	3	2	4	4	3	1	28
28	3	4	3	4	3	1	3	4	3	2	30
29	3	4	2	3	3	1	3	4	3	2	28
30	3	4	1	3	3	1	3	4	3	1	26
31	4	4	1	4	4	2	4	4	4	1	32
32	4	4	1	4	4	2	4	4	4	2	8
33	4	3	1	4	3	1	4	3	3	1	27
34	3	3	1	4	4	2	3	4	4	2	30
35	4	3	1	3	3	2	4	3	3	1	27
36	4	4	1	4	4	1	4	4	4	1	31
37	4	3	2	3	3	2	4	3	3	2	29
38	4	4	2	4	3	1	4	3	3	2	30
39	4	4	2	4	3	2	4	4	3	2	32
40	4	3	2	4	3	2	4	4	3	2	31

LAMPIRAN 3 HASIL KUESIONER KREATIVITAS

No Responden	Indikator/Variabel										Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
1	3	2	3	2	3	2	1	3	4	2	25
2	4	1	3	2	3	2	1	3	3	2	25
3	3	1	3	2	2	1	1	3	4	2	22
4	3	3	3	3	3	1	2	3	3	1	25
5	4	2	3	2	2	2	2	3	2	2	24
6	3	1	3	1	3	1	1	3	3	1	20
7	4	3	4	1	4	2	1	4	4	2	29
8	4	2	4	2	3	2	2	4	3	2	28
9	4	1	4	1	4	1	1	4	4	1	25
10	3	1	3	1	3	1	1	4	3	2	22
11	4	2	4	2	4	2	2	4	4	2	30
12	3	1	3	1	3	1	1	3	3	1	20
13	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	20
14	4	2	4	2	4	2	1	4	4	2	29
15	4	1	3	1	3	1	1	3	3	1	21
16	4	2	3	2	3	1	2	3	3	2	25
17	4	2	3	2	3	1	2	3	3	2	25
18	4	2	4	1	3	2	2	3	3	2	26
19	3	2	3	1	3	3	3	3	3	1	25
20	4	2	4	1	4	3	2	4	4	1	29
21	4	2	4	2	3	2	2	3	3	1	26
22	3	2	3	1	3	2	2	3	3	2	24
23	4	1	4	1	4	1	1	4	4	1	25
24	4	1	3	1	3	1	1	3	3	1	21
25	4	3	3	1	3	2	2	3	3	2	26
26	4	2	3	2	2	2	2	4	2	2	25
27	4	1	3	1	3	2	1	3	3	1	22
28	3	3	3	1	3	1	3	3	3	2	25
29	3	2	3	2	3	1	2	3	3	2	24
30	3	1	3	1	3	1	1	4	3	1	21
31	4	1	4	1	4	2	1	4	4	1	26
32	4	2	4	2	4	2	1	4	4	2	8
33	4	1	3	1	3	1	1	3	3	1	21
34	3	2	3	1	4	2	1	4	4	2	26
35	4	2	3	1	3	2	1	3	3	1	23
36	4	1	4	1	4	1	1	4	4	1	25
37	4	2	3	2	3	2	2	3	3	2	26
38	4	2	4	2	3	1	2	3	3	2	26
39	4	2	4	2	3	2	2	4	3	2	28
40	4	2	3	3	3	2	2	4	3	2	28

LAMPIRAN 4 HASIL KUESIONER KUALITAS KONSULTAN

No Responden	Indikator/Variabel										Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
1	3	2	3	2	3	2	1	3	4	2	25
2	4	1	3	2	3	2	1	3	3	2	25
3	3	1	3	2	2	1	1	3	4	2	22
4	3	3	3	3	3	1	2	3	3	1	25
5	4	2	3	2	2	2	2	3	2	2	24
6	3	1	3	1	3	1	1	3	3	1	20
7	4	3	4	1	4	2	1	4	4	2	29
8	4	2	4	2	3	2	2	4	3	2	28
9	4	1	4	1	4	1	1	4	4	1	25
10	3	1	3	1	3	1	1	4	3	2	22
11	4	2	4	2	4	2	2	4	4	2	30
12	3	1	3	1	3	1	1	3	3	1	20
13	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	20
14	4	2	4	2	4	2	1	4	4	2	29
15	4	1	3	1	3	1	1	3	3	1	21
16	4	2	3	2	3	1	2	3	3	2	25
17	4	2	3	2	3	1	2	3	3	2	25
18	4	2	4	1	3	2	2	3	3	2	26
19	3	2	3	1	3	3	3	3	3	1	25
20	4	2	4	1	4	3	2	4	4	1	29
21	4	2	4	2	3	2	2	3	3	1	26
22	3	2	3	1	3	2	2	3	3	2	24
23	4	1	4	1	4	1	1	4	4	1	25
24	4	1	3	1	3	1	1	3	3	1	21
25	4	3	3	1	3	2	2	3	3	2	26
26	4	2	3	2	2	2	2	4	2	2	25
27	4	1	3	1	3	2	1	3	3	1	22
28	3	3	3	1	3	1	3	3	3	2	25
29	3	2	3	2	3	1	2	3	3	2	24
30	3	1	3	1	3	1	1	4	3	1	21
31	4	1	4	1	4	2	1	4	4	1	26
32	4	2	4	2	4	2	1	4	4	2	8
33	4	1	3	1	3	1	1	3	3	1	21
34	3	2	3	1	4	2	1	4	4	2	26
35	4	2	3	1	3	2	1	3	3	1	23
36	4	1	4	1	4	1	1	4	4	1	25
37	4	2	3	2	3	2	2	3	3	2	26
38	4	2	4	2	3	1	2	3	3	2	26
39	4	2	4	2	3	2	2	4	3	2	28
40	4	2	3	3	3	2	2	4	3	2	28

LAMPIRAN 5 HASIL KUESIONER KEPATUHAN WAJIB PAJAK

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

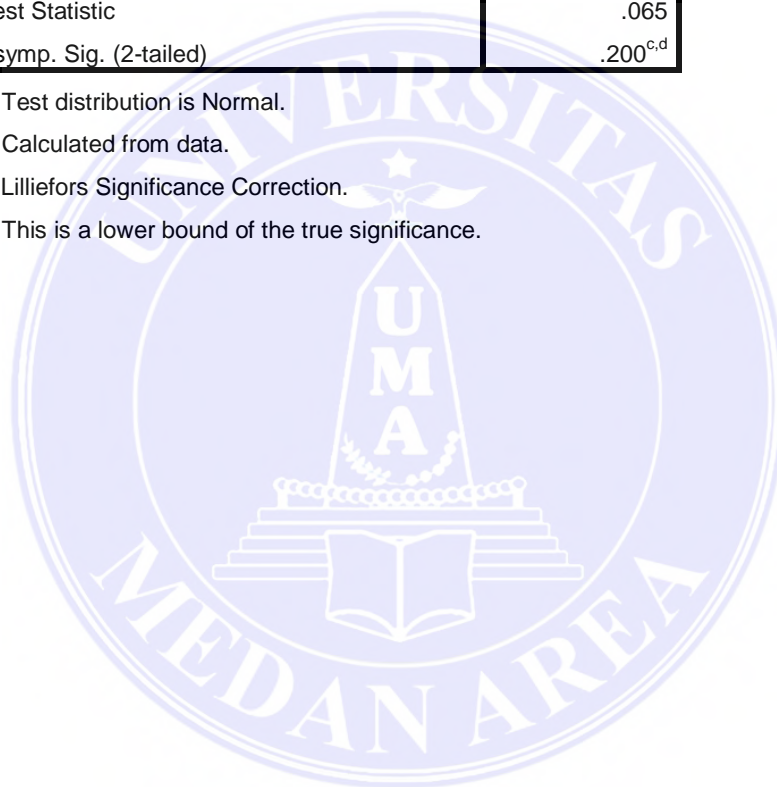
No Responden	Indikator/Variabel										Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
1	3	2	3	2	3	2	1	3	4	2	25
2	4	1	3	2	3	2	1	3	3	2	25
3	3	1	3	2	2	1	1	3	4	2	22
4	3	3	3	3	3	1	2	3	3	1	25
5	4	2	3	2	2	2	2	3	2	2	24
6	3	1	3	1	3	1	1	3	3	1	20
7	4	3	4	1	4	2	1	4	4	2	29
8	4	2	4	2	3	2	2	4	3	2	28
9	4	1	4	1	4	1	1	4	4	1	25
10	3	1	3	1	3	1	1	4	3	2	22
11	4	2	4	2	4	2	2	4	4	2	30
12	3	1	3	1	3	1	1	3	3	1	20
13	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	20
14	4	2	4	2	4	2	1	4	4	2	29
15	4	1	3	1	3	1	1	3	3	1	21
16	4	2	3	2	3	1	2	3	3	2	25
17	4	2	3	2	3	1	2	3	3	2	25
18	4	2	4	1	3	2	2	3	3	2	26
19	3	2	3	1	3	3	3	3	3	1	25
20	4	2	4	1	4	3	2	4	4	1	29
21	4	2	4	2	3	2	2	3	3	1	26
22	3	2	3	1	3	2	2	3	3	2	24
23	4	1	4	1	4	1	1	4	4	1	25
24	4	1	3	1	3	1	1	3	3	1	21
25	4	3	3	1	3	2	2	3	3	2	26
26	4	2	3	2	2	2	2	4	2	2	25
27	4	1	3	1	3	2	1	3	3	1	22
28	3	3	3	1	3	1	3	3	3	2	25
29	3	2	3	2	3	1	2	3	3	2	24
30	3	1	3	1	3	1	1	4	3	1	21
31	4	1	4	1	4	2	1	4	4	1	26
32	4	2	4	2	4	2	1	4	4	2	8
33	4	1	3	1	3	1	1	3	3	1	21
34	3	2	3	1	4	2	1	4	4	2	26
35	4	2	3	1	3	2	1	3	3	1	23
36	4	1	4	1	4	1	1	4	4	1	25
37	4	2	3	2	3	2	2	3	3	2	26
38	4	2	4	2	3	1	2	3	3	2	26
39	4	2	4	2	3	2	2	4	3	2	28
40	4	2	3	3	3	2	2	4	3	2	28

LAMPIRAN 6

Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		40
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.09643490
Most Extreme Differences	Absolute	.065
	Positive	.065
	Negative	-.064
Test Statistic		.065
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.



LAMPIRAN 7

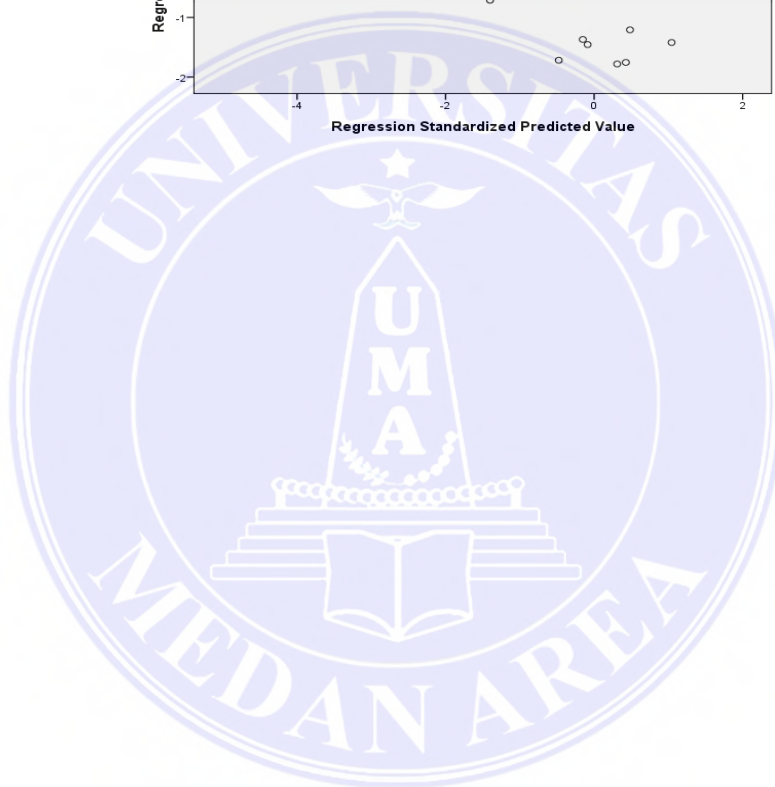
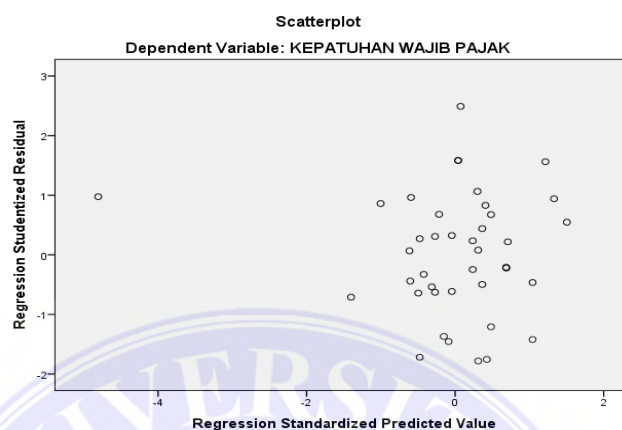
Uji Multikolinieritas

No	Variabel	Tolerance	VIF
1	Integritas	0,198	6,181
2.	Kreativitas	0,104	9,623
3.	Kualitas Konsultan	0,195	5,130



LAMPIRAN 8

Uji Heterokedastisitas

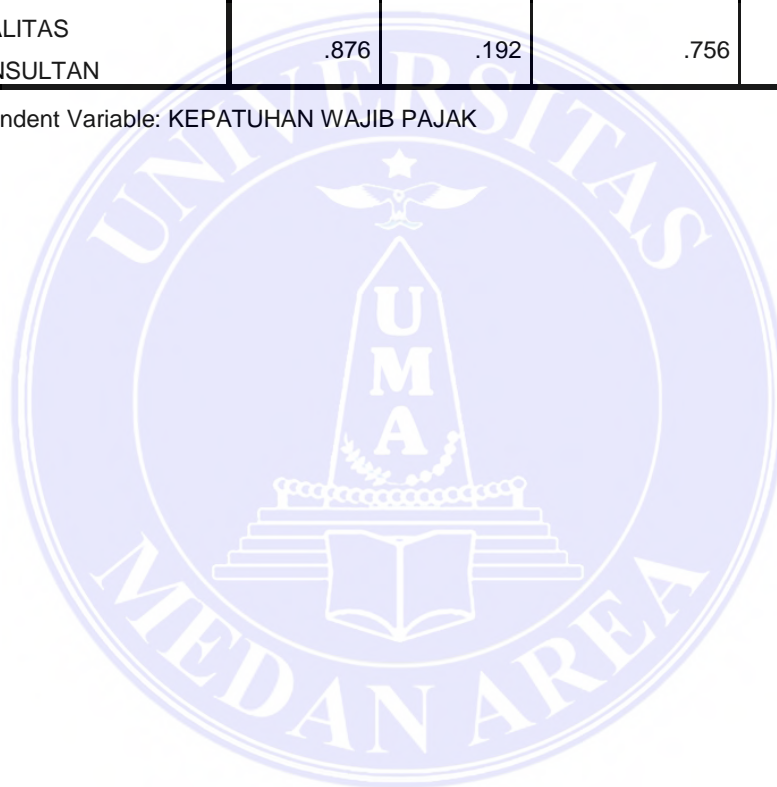


LAMPIRAN 9

Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.862	2.485		-.347	.731
INTEGRITAS	.738	.271	.636	2.723	.010
KREATIVITAS	-.644	.289	-.506	-2.227	.032
KUALITAS KONSULTAN	.876	.192	.756	4.561	.000

a. Dependent Variable: KEPATUHAN WAJIB PAJAK

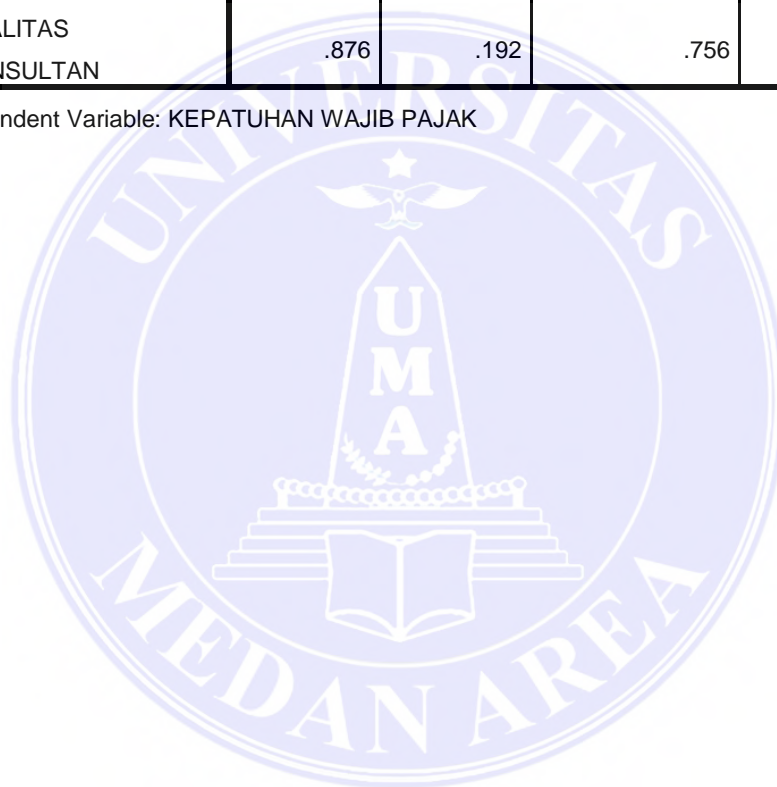


LAMPIRAN 10

Uji T

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.862	2.485		-.347	.731
INTEGRITAS	.738	.271	.636	2.723	.010
KREATIVITAS	.644	.289	.506	2.227	.032
KUALITAS KONSULTAN	.876	.192	.756	4.561	.000

a. Dependent Variable: KEPATUHAN WAJIB PAJAK



LAMPIRAN 11

Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.898 ^a	.807	.791	2.182

a. Predictors: (Constant), KUALITAS KONSULTAN, KREATIVITAS, INTEGRITAS

b. Dependent Variable: KEPATUHAN WAJIB PAJAK

