

**PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PAJAK,  
MOTIVASI, SOSIALISASI PERPAJAKAN, DAN KUALITAS  
PELAYANAN KONSULTAN PAJAK TERHADAP MINAT  
DALAM MENGGUNAKAN JASA KONSULTAN PAJAK PADA  
WAJIB PAJAK UMKM DIWILAYAH JAKARTA TIMUR**

**ANITA PERMATASARI  
8335110202**



**Skripsi ini ditulis untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mendapatkan  
Gelara Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI  
JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2016**

## ABSTRAK

**Anita Permatasari**, 2016: Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Motivasi, Sosialisasi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Konsultan Pajak Terhadap Minat dalam Menggunakan Jasa Konsultan Pajak Pada Wajib Pajak UMKM di Wilayah Jakarta Timur.

Pembimbing: (1) Indra Pahala, SE, M.Si, (2) Nuramalia Hasanah, SE, M.Ak.

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh pemahaman peraturan pajak, motivasi, sosialisasi perpajakan, dan kualitas pelayanan konsultan pajak terhadap minat dalam menggunakan jasa konsultan pajak UMKM di Wilayah Jakarta Timur. Objek yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wajib pajak UMKM yang berada di wilayah PIK Pulogadung – Jakarta Timur. Metode penelitian ini adalah menggunakan data primer yang diperoleh dari kuesioner yang diberikan kepada 96 responden. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda pada tingkat signifikansi 5%.

Hasil pengujian hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa pemahaman peraturan pajak dan sosialisasi perpajakan berpengaruh negatif terhadap minat dalam menggunakan jasa konsultan pajak. Semakin tinggi tingkat pemahaman peraturan pajak dan semakin sering sosialisasi perpajakan dilakukan maka minat dalam menggunakan jasa konsultan pajak akan menurun. Selanjutnya, variabel motivasi dan kualitas pelayanan konsultan pajak berpengaruh positif terhadap minat dalam menggunakan jasa konsultan pajak. Semakin baik kualitas pelayanan konsultan pajak dan motivasi yang dimiliki oleh wajib pajak maka minat dalam menggunakan jasa konsultan pajak akan semakin meningkat.

**Kata kunci:** Konsultan Pajak; Pemahaman Peraturan Pajak; Motivasi; Sosialisasi; Kualitas Pelayanan

## **ABSTRACT**

**Anita Permatasari**, 2016: *Influence of understanding of tax rules, motivation, socialization taxation, and tax consulting service quality On readability in using the services of a tax consultant at SMEs taxpayer in East Jakarta*

Advisors: (1) Indra Pahala, SE, M.Si, (2) Nuramalia Hasanah, SE, M.Ak.

*This study aimed to get empirical evidence about the effect of the tax rules understanding, motivation, socialization taxation, tax consulting and service quality to the interest in using the services of tax consultants of UMKM taxpayer in East Jakarta area. Objects made in this study is the UMKM taxpayer in the area of PIK Pulogadung - East Jakarta. This research method is to use primary data obtained from questionnaires given to 96 respondents. The analytical tool used is multiple linear regression analysis at a significance level of 5%.*

*Partial hypothesis testing results show that understanding of the tax rules and tax socializing negatively affect interest in using the services of a tax consultant. the higher the level of understanding of tax laws and increasingly frequent dissemination of taxation is done then interest in using the services of a tax consultant will decrease. Furthermore, variable motivation and service quality tax consulting positive influence on interest in using the services of a tax consultant. The better the quality of service tax consultant and motivational owned by the taxpayer, the interest in using the services of tax consultants will increase.*

**Keywords:** *Tax Consultants; Understanding of Tax Rules; Motivation; Socialization; Service quality*

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi**



**Dr. Dedi Purwana ES, M. Bus**  
NIP. 19671207 199203 1 001

<b>Nama</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Tanda Tangan</b>	<b>Tanggal</b>
<b><u>Yunika Murdayanti, SE, M.Si, M.Ak</u></b> NIP. 19780621 200801 2 011	Ketua Penguji		27-01-2016
<b><u>Tresno Eka Java, SE, M.Ak</u></b> NIP. 19741105 200604 1 001	Sekretaris		27-01-2016
<b><u>Marsellisa Nindito, SE, Akt., M.Sc, CA</u></b> NIP. 19750630 200501 2 001	Penguji Ahli		27-01-2016
<b><u>Indra Pahala, SE, M.Si</u></b> NIP. 19790208 200812 1 001	Pembimbing I		27-01-2016
<b><u>Nuramalia Hasanah, SE, M. Ak</u></b> NIP. 19770617 200812 2 001	Pembimbing II		27-01-2016

Tanggal Lulus 20 Januari 2016

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan :

1. Skripsi ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas mencantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 28 Januari 2016

  
  
**Anita Permatasari**

8335110202

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga skripsi dengan judul **“Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Motivasi, Sosialisasi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Konsultan Pajak Terhadap Minat dalam Menggunakan Jasa Konsultan Pajak Pada Wajib Pajak UMKM di Wilayah Jakarta Timur”** ini dapat diselesaikan.

Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi, Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Skripsi ini disusun berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan. Pada kesempatan ini terima kasih diucapkan kepada :

1. Allah SWT atas segala karunia serta limpahan rahmat-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini;
2. Bapak Dr. Dedi Purwana, E.S., M.Bus. selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta;
3. Bapak Indra Pahala, SE, M.Si. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta dan dosen pembimbing kesatu yang telah memberikan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam membuat dan menyusun penelitian ini;

4. Ibu Nuramalia Hasanah, SE, M.Ak. selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi, Universitas Negeri Jakarta dan dosen pembimbing kedua yang telah memberikan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam membuat dan menyusun penelitian ini;
5. Seluruh Dosen UNJ yang memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat;
6. Spesial untuk kedua orang tua, Rochili dan Nurhayati yang selalu memberi dukungan dan doanya, serta Kak Ania Rahmawati dan Muhammad Azis yang selalu memberikan semangat untuk penulis;
7. Sahabat- sahabat kecilku, Atik Handayani dan Dianty Wijaya yang selalu memberikan semangat dan dukungannya untuk penulis;
8. Teman- teman S1 Akuntansi Reguler A 2011 yang selalu memberi semangat serta seluruh pihak yang juga telah berjasa dan namanya tidak dapat disebutkan satu persatu.

Dalam penulisan skripsi ini disadari bahwa banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan yang dimiliki. Untuk itu, kritik dan saran diharapkan untuk skripsi ini. Semoga penulisan skripsi ini bisa memberikan manfaat yang baik untuk penulis khususnya dan para pembaca pada umumnya.

Bekasi, Januari 2016

Anita Permatasari