

**PENGARUH KUALITAS JASA, PERSEPSI WAJIB PAJAK  
TENTANG KONSULTAN PAJAK, DAN MOTIVASI WAJIB  
PAJAK TERHADAP MINAT WAJIB PAJAK ORANG  
PRIBADI MENGGUNAKAN JASA KONSULTAN PAJAK**

**RIDHA KHAIRANI  
8335150535**



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI  
KONSENTRASI AKUNTANSI PERPAJAKAN  
JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2019**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, TAXPAYER'S  
PERCEPTION ABOUT TAX CONSULTANT, AND TAXPAYER'S  
MOTIVATION ON THE INTEREST OF INDIVIDUAL  
TAXPAYER USE THE SERVICES OF A TAX CONSULTANT***

**RIDHA KHAIRANI  
8335150535**



**Skripsi is written as Part Of Bachelor Degree in Economics Accomplishments**

**STUDY PROGRAM OF BACHELOR DEGREE  
ACCOUNTING CONCENTRATION IN TAX ACCOUNTING  
DEPARTMENT OF ACCOUNTING  
FACULTY OF ECONOMIC  
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA  
2019**

## ABSTRAK

RIDHA KHAIRANI. *Pengaruh Kualitas Jasa, Persepsi Wajib Pajak Tentang Konsultan Pajak, dan Motivasi Wajib Pajak Terhadap Minat Wajib Pajak Orang Pribadi Menggunakan Jasa Konsultan Pajak*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. 2019.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa, persepsi wajib pajak tentang konsultan pajak, dan motivasi wajib pajak terhadap minat wajib pajak orang pribadi menggunakan jasa konsultan pajak. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden. Sampel dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang memiliki kegiatan usaha yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Duren Sawit dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *probability sampling* dan dengan *metode simple random sampling*. Dengan adanya teknik pengambilan sampel tersebut, berarti bahwa peneliti memberikan kesempatan yang sama kepada semua elemen populasi untuk dipilih menjadi sampel. Jawaban responden atas kuesioner dianalisis dengan regresi linier berganda menggunakan SPSS 25. Hasil pengujian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas jasa berpengaruh secara signifikan terhadap minat wajib pajak orang pribadi menggunakan jasa konsultan pajak. Persepsi wajib pajak tentang konsultan pajak secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap minat wajib pajak orang pribadi menggunakan jasa konsultan pajak. Motivasi wajib pajak secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap minat wajib pajak orang pribadi menggunakan jasa konsultan pajak.

**Kata Kunci** : Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak, Kualitas Jasa, Persepsi Tentang Konsultan Pajak, Motivasi Wajib Pajak

## ABSTRACT

RIDHA KHAIRANI. *The Influence of Service Quality, Taxpayer's Perception about Tax Consultant, and Taxpayer's Motivation on The Interest of Individual Taxpayer Use The Services of a Tax Consultant. Faculty of Economics State University of Jakarta. 2019*

*This study aimed to determine the effect of service quality, taxpayer's perception about tax consultants, and taxpayer's motivation on the interest of individual taxpayer use the services of a tax consultant. The data used in this study are primary data using a questionnaire distributed to 100 respondents. The sample in this study is an individual taxpayer who has business activities registered at KPP Pratama Jakarta Duren Sawit by using probability sampling techniques and by simple random sampling method. It means that researchers provide equal opportunities to all population elements to be selected as samples. Respondents' answers to the questionnaire were analyzed by multiple linear regression using SPSS 25. The test results showed that service quality have a significant effect partially to the interest of individual taxpayer use the services of a tax consultant. Taxpayer's perceptions about tax consultant have a significant effect partially to the interest of individual taxpayer use the services of a tax consultant. Taxpayer's motivation have a significant effect partially to the interest of individual taxpayer use the services of a tax consultant.*

**Key Word:** *Interest of Use The Services of a Tax Consultant, Service Quality, Perception about Tax Consultant, and Taxpayer's Motivation*

# LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Dedi Purwana E.S., M.Bus  
NIP. 196712071992031001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Dr. I.G.K.A. Ulupui, S.E, M.Si, Ak, CA</u> NIP. 196612131993032003	Ketua Penguji		19/08 2019
<u>Diah Armeliza, S.E, M. Ak</u> NIP. 197904292005012001	Penguji Ahli		16/08 2019
<u>Santi Susanti, S.Pd, M.Ak</u> NIP. 197701132005012002	Sekretaris		16/08 2019
<u>Dr. Indra Pahala, S.E, M. Si</u> NIP. 197902082008121001	Pembimbing I		19/08 2019
<u>Nuramalia Hasanah, S.E, M. Ak</u> NIP. 197706172008122001	Pembimbing II		20/08/2019

## PERNYATAAN ORISINALITAS

### 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 Perguruan Tinggi Lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta

Jakarta, Agustus 2019

Yang Membuat Pernyataan



Ridha Khairani

NIM. 8335150535

## LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Dan janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus asa dari rahmat Allah melainkan orang-orang yang kufur terhadap karunia Allah.”

(Q.S. Yusuf: 87)

“It always seems impossible until it’s done”

(Nelson Mandela)

“Sebaik-baiknya seseorang ialah yang mengetahui kesalahan dan menjadikannya sebuah pembelajaran agar menjadi pribadi yang lebih baik lagi, terus-menerus berproses sampai akhir hayatnya menjadi manusia yang paling *ter-upgrade*”

(Penulis)

Bismillahirrahmanirrahiim, skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua, Ayah Ahmad Rosyadi dan Mama Siti Mulyani yang selama ini memberikan dukungan penuh serta doa yang tiada hentinya sampai menapaki tahap ini. Adikku yang manja, Muhammad Raihan Ihsani yang selalu mengisi hari-hariku dengan kesal, canda, tawa, dan bahagia. Aku masih haus untuk membanggakan dan membahagiakan kalian seumur hidupku.
2. Untuk seluruh rekan yang selalu menemani dari awal hingga akhir penulisan skripsi, terima kasih atas kesediaannya mendengar keluh dan kesah serta telah mendoakan yang terbaik. Semoga membawa keberkahan dan selalu dalam lindungan Allah SWT.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Jasa, Persepsi Wajib Pajak Tentang Konsultan Pajak, dan Motivasi Wajib Pajak Terhadap Minat Wajib Pajak Orang Pribadi Menggunakan Jasa Konsultan Pajak”**. Proposal skripsi ini disusun dalam rangka memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam menyusun proposal skripsi ini peneliti didukung oleh berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Dedi Purwana, SE., M.Bus., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta;
2. Dr. I Gusti Ketut Agung Ulupui, SE., M.Si., Ak., CA selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta;
3. Dr. Indra Pahala, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dengan arahan, motivasi, serta pelajaran dalam menyelesaikan proposal skripsi ini dengan baik;
4. Nurmalia Hasanah, SE., M.Ak selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, dukungan, dan semangat dalam menyelesaikan proposal skripsi ini dengan baik;



5. Seluruh Dosen Pengajar Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama perkuliahan;
6. Orang tua dan adik tercinta yang senantiasa mendoakan serta memberikan dukungannya untuk menyelesaikan proposal skripsi ini;
7. Rekan-rekan Program Studi S1 Akuntansi 2015, khususnya kelas S1 Akuntansi B yang telah memberikan dukungannya terutama Eno, Nurul, Femil, Lia, Dita dan Geng BBG, Nadhilah, Mayang dan Caca;
8. Rekan-rekan SMAN 103 Jakarta yaitu Hanan, Reza, Ade, Hazmi, Rizka, Anggi, dan Syifa yang selalu memberikan semangat dan kesetiaannya menemani Penulis hingga tahap akhir skripsi;
9. Keluarga Paguyuban Karya Salemba Empat (KSE) UNJ yang telah memberikan dukungan baik secara moril dan materil selama saya menjadi beswan dari Semester 3 (2016);

Peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dan ketidaksempurnaan dalam proposal skripsi ini. Maka dari itu kritik dan saran yang bersifat membangun peneliti harapkan untuk memperbaiki kualitas dan kelayakan skripsi ke depan.

Jakarta, 20 Agustus 2019

Peneliti