

PENGARUH PERSEPSI *ACCOUNT REPRESENTATIVE*, KUALITAS KONSULTAN PAJAK DAN MOTIVASI WAJIB PAJAK TERHADAP MINAT WAJIB PAJAK MENGGUNAKAN JASA KONSULTAN PAJAK DI KOTA SAMARINDA DENGAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERASI

SKRIPSI

Sebagai salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Akuntansi



Oleh :

DITA KARTIKA

2201036144

AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MULAWARMAN

SAMARINDA

2026

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Penelitian : Pengaruh Persepsi Account Representative, Kualitas Konsultan Pajak, Dan Motivasi Wajib Pajak Terhadap Minat Wajib Pajak Menggunakan Jasa Konsultan Pajak Di Kota Samarinda Dengan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderasi

Nama Mahasiswa : Dita Kartika

NIM : 2201036144

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : S1- Akuntansi

Diajukan untuk Seminar Proposal

Menyetujui,

Samarinda, 8 April 2026

Pembimbing,

Dr. Set Asmapane, S.E.,M.Si.,Ak.,CA.,CTA.,CPA

NIP. 19670811 1997021 001

Mengetahui,

Koordinator Program Studi S1-Akuntansi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Mulawarman

Dr. Fibriyani Nur Khairin, S.E.,M.S.A.,Ak.,CA.,CSP.,CIQaR

NIP. 19850204 200912 2 007

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	1
HALAMAN PENGESAHAN.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR SINGKATAN.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.3 Rumusan Masalah.....	6
1.2 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis.....	9
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Theory of Planned Behavior (TPB).....	10
2.1.2 Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak.....	12
2.1.3 Konsultan Pajak.....	13
2.1.4 Wajib Pajak.....	14
2.1.5 Persepsi Account Representative.....	15
2.1.6 Kualitas Konsultan Pajak.....	16
2.1.7 Motivasi Wajib pajak.....	17
2.1.8 Pengetahuan perpajakan.....	18
2.2 Penelitian terdahulu.....	19
2.3 Kerangka konseptual.....	21

2.4 Pengembangan Hipotesis	22
2.4.1 Pengaruh Persepsi Account Representative Terhadap Minat Wajib Pajak Menggunakan Jasa Konsultan Pajak Di Kota Samarinda	22
2.4.2 Pengaruh Kualitas Konsultan Pajak Terhadap Minat Wajib Pajak Menggunakan Jasa Konsultan Pajak Di Kota Samarinda	24
2.4.3 Pengaruh Motivasi Wajib Pajak Terhadap Minat Wajib Pajak Menggunakan Jasa Konsultan Pajak Di Kota Samarinda	25
2.4.4 Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Memoderasi Pengaruh Account Representative Terhadap Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak.....	27
2.4.5 Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Memoderasi Kualitas Konsultan Pajak Terhadap Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak.....	28
2.4.6 Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Motivasi Wajib Pajak Terhadap Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak	30
2.5 Model Penelitian	32
BAB III	33
METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Definisi Operasional.....	33
3.1.1 Variabel Dependen	33
3.1.2 Variabel Independen.....	34
3.1.3 Variabel Moderasi	37
3.2 Populasi dan Sampel	38
3.3 Jenis dan Sumber Data	40
3.4 Metode Pengumpulan Data	40
3.5 Alat Analisis Data.....	41
3.5.1 Pengukuran Model (Outer model).....	42
3.5.2 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	44
DAFTAR PUSTAKA	46

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Pengguna Jasa Konsultan Pajak	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 Indikator Variabel Minat Menggunakan Konsultan Pajak	32
Tabel 3.2 Indikator Variabel Persepsi Wajib Pajak Tentang Account Representative	33
Tabel 3.3 Indikator Kualitas Konsultan Pajak.....	34
Tabel 3.4 Indikator Variabel Motivasi Wajib Pajak	35

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konsep	22
Gambar 2.2 Model Penelitian	32

DAFTAR SINGKATAN

KPP	: Kantor pelayanan pajak
AR	: Account Representative
DJP	: Direktorat Jenderal Pajak
K2KP	: Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultan Pajak
TPB	: Theory of Planned Behavior
NPWP	: Nomor Pokok Wajib Pajak
KBBI	: Kamus Besar Bahasa Indonesia
SEM	: Structural Equation Model
PLS	: Partial Least Squares
Kanwil	: Kantor Wilayah

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Lembar Kuesioner	51

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan peraturan perundang-undangan nomor 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan mendefinisikan pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara (Direktorat Jenderal Pajak RI, 2023). Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang sangat menentukan keberlangsungan pembangunan nasional. Tanpa penerimaan pajak yang memadai, pemerintah akan kesulitan dalam menyediakan berbagai layanan publik, membangun infrastruktur, mendanai program pendidikan, kesehatan, serta mensejahterakan masyarakat secara keseluruhan (Farhan et al., 2025)

Menurut data statistik pada tahun 2024 pendapatan negara terbesar berasal dari penerimaan pajak yaitu sekitar 82,4% dari total pendapatan negara (Statistik, 2024). Sumber pendapatan negara berupa pajak ini dipengaruhi oleh banyaknya jumlah setoran pajak oleh wajib pajak. Dengan kata lain, penerimaan negara dari pajak ini dipengaruhi oleh perilaku wajib pajak yaitu perilaku patuh dan sadar pajak sehingga tertib untuk membayar pajak (Nugraheni et al., 2021). Rendahnya kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak dapat memberikan dampak yang signifikan terutama pada pembangunan negara karena menghambat pembangunan

infrastruktur dan pelayanan publik. Sehingga wajib pajak dituntut untuk patuh dalam membayar pajak (Aulia et al, 2024)

Sebagai pendapatan negara terbesar, pajak patut mendapatkan perhatian yang mendalam dari pemerintah dan masyarakat terutama terkait prosedur perpajakan dan sistem pemungutan (Suastika, 2021). Sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia telah mengalami beberapa kali perubahan mulai dari *sistem official assessment*, *sistem semi-self assessment*, *sistem withholding* dan *sistem self assessment*. Dalam *sistem self assessment* ini Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, kemudian menyetor dan melaporkannya ke kantor pelayanan tempat wajib pajak terdaftar (Pramudya et al, 2022). Setiap Wajib Pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai perundang-undangan perpajakan berdasarkan sistem self assessment, wajib mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jenderal Pajak untuk dicatat sebagai Wajib Pajak dan sekaligus untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (Direktorat Jenderal Pajak RI, 2023).

Sistem *sistem self assessment* dapat meningkatkan kepatuhan sukarela, mengurangi kesalahan dalam perhitungan pajak dan mempercepat penerimaan pajak pemerintah. Namun efektivitas sistem pembayaran mandiri pajak sangat bergantung pada pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan yang berlaku. Di Indonesia, salah satu tantangan utama adalah perbedaan tingkat pemahaman wajib pajak. Banyak wajib pajak yang tidak memiliki pengetahuan yang cukup tentang peraturan perpajakan atau tidak memiliki kemampuan menghitung pajak secara akurat, sehingga menyebabkan

kesalahan dalam pelaporan dan pembayaran pajak. Selain itu, infrastruktur teknologi yang mendukung sistem penilaian mandiri juga berperan penting dalam efektivitasnya. Sistem informasi perpajakan yang andal dan mudah diakses oleh seluruh wajib pajak merupakan hal yang penting untuk mendukung proses pelaporan dan pembayaran pajak (Saputra et al., 2024).

Seiring perkembangan zaman peraturan perpajakan sering mengalami perubahan dan semakin rumit, hal ini memaksa wajib pajak untuk memahaminya dengan baik. Namun karena tingkat pendidikan wajib pajak yang berbeda-beda menjadikan wajib pajak kesulitan dalam memahami peraturan perpajakan. Didukung oleh penelitian (Ambarwati et al, 2022) yang menjelaskan bahwa masyarakat tidak membayar pajak bukan karena tidak mau melainkan karena kurangnya pengetahuan akan pajak dan tidak mengerti bagaimana seharusnya membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Untuk mengatasi hal ini, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menyediakan *Account Representative* (AR) di setiap kantor pelayanan pajak (KPP) dan K2KP dengan tugas utama membina wajib pajak. Namun disisi lain jumlah (*Account Representative*) AR saat ini masih terbatas sehingga pembinaan dan pelayanan belum optimal. Wajib pajak juga perlu merencanakan pajak agar bisa meminimalisir jumlah pajak yang disetorkan, disamping itu tidak menutup kemungkinan bahwa tidak seluruh SDM perusahaan maupun *Account Representative* (AR) dapat mengatasi masalah perpajakan yang dihadapi oleh perusahaan tersebut hal ini mendorong perusahaan untuk memanfaatkan jasa konsultan pajak. (Kusuma, 2017).

Tabel berikut ini menggambarkan fenomena penggunaan jasa konsultan pajak pada konsultan pajak tertentu di Kota Samarinda yaitu diantaranya :

Tabel 1. 1 Pengguna Jasa Konsultan Pajak

NO	Nama Kantor Konsultan Pajak	Jumlah Pengguna
1.	KP Jumharis, S.E., BKP	32
2.	KP Suherman, S.E., M.Ak., BKP	21
3.	KP Muhammad Uwais Al Qorni, S.Ak., BKP	56

Sumber: *Konsultan Pajak Terkait (2026)*

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi wajib pajak dalam menggunakan jasa konsultan pajak. Berdasarkan penelitian dari (Suyanto, 2017) menunjukkan bahwa *Account representative* (AR) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Jika AR mampu menjalankan tugasnya dengan baik maka AR dianggap memiliki kinerja yang optimal sehingga wajib pajak pun akan memberikan nilai positif karena dapat menyelesaikan masalah perpajakan mereka. Masalah pajak ini memaksa wajib pajak untuk secara sukarela memenuhi kewajiban perpajakannya. Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Kusuma, 2017) persepsi tentang *Account representative* (AR) menunjukkan bahwa *Account representative* (AR) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan jasa konsultan pajak. Namun hasil yang berbeda ditemukan dalam penelitian (Listiyani et al, 2021) persepsi AR berpengaruh negatif terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan jasa konsultan pajak.

Selain persepsi terhadap *Account Representative* (AR), kualitas konsultan pajak juga menjadi faktor penentu dalam keputusan wajib pajak untuk menggunakan jasa konsultan pajak. Kualitas konsultan pajak tidak hanya dilihat dari pengetahuan

teknis tetapi juga meliputi berbagai elemen lain yang mendukung kepuasan pelanggan, seperti pengalaman, keterampilan komunikasi, etika profesional, dan pemenuhan kebutuhan wajib pajak. Konsultan pajak yang memiliki kompetensi ini akan lebih dipercaya oleh wajib pajak (Khoiriah et al., 2025). Pada penelitian (Prima, 2017) kualitas konsultan pajak berpengaruh positif terhadap minat wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak. Sedangkan pada penelitian (Listiyani et al, 2021) kualitas konsultan pajak tidak berpengaruh terhadap minat wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak.

Motivasi wajib pajak juga memiliki peranan yang penting dalam menentukan minat wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak. Motivasi wajib pajak merupakan dorongan internal maupun eksternal yang mendorong wajib pajak untuk menjalankan kewajibannya. Mulai dari pendaftaran hingga pembayaran pajak yang terutang. Bagi wajib pajak yang kurang memahami sistem perpajakan baik dalam hal perhitungan maupun pembayaran cenderung menggunakan jasa konsultan pajak untuk menyelesaikan pajak terutangnya (Kusuma, 2017). Wajib pajak cenderung memanfaatkan jasa konsultan pajak agar tidak terbebani dengan urusan administrasi pajak, meminimalisir kesalahan perpajakan Sehingga wajib pajak orang pribadi maupun badan dapat lebih fokus dalam mengembangkan bisnis serta melakukan perencanaan pajak yang baik (Pontoh et al., 2017). Pada penelitian yang dilakukan (Hartanti et al, 2019) dan (Ananda et al., 2025) motivasi wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan. sedangkan pada penelitian (Ponengo, 2022) motivasi wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan

jasa konsultan pajak. Serta pada penelitian yang dilakukan (Abdullah et al, 2023) motivasi wajib pajak berpengaruh negatif dan tidak signifikan.

Pengetahuan perpajakan wajib pajak berperan sebagai variabel moderating dalam penelitian ini. Pengetahuan perpajakan ini dapat memperkuat dan melemahkan pengaruh variabel lain terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan jasa konsultan pajak. Pengetahuan yang dimaksud yaitu pengetahuan tentang sanksi dan denda, hak dan kewajiban wajib pajak, penghasilan yang dikenakan dan tidak dikenakan. Kurangnya pengetahuan wajib pajak yang diakibatkan karena latar belakang wajib pajak yang berbeda-beda serta kompleksnya peraturan seringkali menyebabkan wajib pajak memanfaatkan jasa konsultan pajak untuk membantu dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan (Ananda et al., 2025).

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait minat wajib pajak untuk menggunakan jasa konsultan pajak melalui penelitian yang berjudul “ **Pengaruh Persepsi Account Representative, Kualitas konsultan Pajak Dan Motivasi Wajib Pajak Terhadap Minat Wajib Pajak Menggunakan Jasa Konsultan Pajak Di Kota Samarinda Dengan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderasi** ”

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka yang menjadi pokok masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah persepsi *account representative* berpengaruh terhadap minat wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak?
2. Apakah kualitas konsultan pajak berpengaruh terhadap minat wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak?
3. Apakah motivasi wajib pajak berpengaruh terhadap minat wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak?
4. Apakah pengetahuan perpajakan wajib pajak dapat memoderasi hubungan antara persepsi *account representative* terhadap minat wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak?
5. Apakah pengetahuan perpajakan wajib pajak dapat memoderasi hubungan antara kualitas konsultan pajak terhadap minat wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak?
6. Apakah pengetahuan perpajakan wajib pajak dapat memoderasi hubungan antara motivasi wajib pajak terhadap minat wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak?

1.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian berdasarkan pada rumusan masalah diatas adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi *account representative* terhadap minat wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas konsultan pajak terhadap minat wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak.

3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi wajib pajak terhadap minat wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak.
4. Untuk mengetahui pengetahuan perpajakan dapat memoderasi hubungan antara persepsi *account representative* terhadap minat wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak.
5. Untuk mengetahui pengetahuan perpajakan dapat memoderasi hubungan antara kualitas konsultan pajak terhadap minat wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak.
6. Untuk mengetahui pengetahuan perpajakan dapat memoderasi hubungan antara motivasi wajib pajak terhadap minat wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun mafaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan referensi akademik tentang implementasi konsep persepsi *account representative*, kualitas konsultan pajak, dan motivasi wajib pajak sebagai faktor-faktor yang mempengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan jasa konsultan pajak. Selain itu, dengan memasukkan pengetahuan perpajakan sebagai variabel moderasi, penelitian ini juga memperkaya pemahaman tentang bagaimana tingkat pengetahuan wajib pajak dapat memperkuat atau memperlemah pengaruh ketiga variabel utama terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan masukan yang bermanfaat bagi wajib pajak untuk menumbuhkan kesadaran akan kewajiban membayar pajak. Selain itu juga dapat menjadi referensi atau gambaran untuk penelitian selanjutnya mengenai topik yang sama dengan menggunakan teori-teori yang belum digunakan pada penelitian ini.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Theory of Planned Behavior (TPB)

Teori ini pertama kali dikemukakan oleh (Ajzen, 1991). *Theory of Planned Behavior* (TPB) menjelaskan dan menggambarkan bagaimana suatu perilaku dapat mempengaruhi niat dan perilaku seseorang dalam konteks tertentu berdasarkan komponen yang berlaku. Teori ini merupakan perkembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA). Ada 3 hal yang mempengaruhi niat yaitu : *behavioral belief, normative belief dan control belief*.

Behavioral belief merupakan suatu keyakinan seseorang mengenai hasil yang akan dihasilkan oleh perilaku tersebut. (Ajzen, 1991) menyatakan bahwa sikap terhadap suatu perilaku dari kepercayaan individu memiliki pengaruh positif atau negatif yang akan dialami individu dari perilaku tersebut. Sikap terhadap suatu perilaku ditentukan oleh kepercayaan individu tentang dampak positif atau negatif.

Kualitas konsultan pajak yang tinggi akan membentuk keyakinan yang positif yaitu keyakinan bahwa menggunakan jasa ini akan menghasilkan pelaporan pajak yang akurat dan dapat menghindari sanksi denda. Sebaliknya jika persepsi kualitas rendah maka akan menciptakan kepercayaan negatif bahwa penggunaan jasa ini hanya membuang biaya sehingga melemahkan minat untuk menggunakan jasa konsultan pajak.

Kedua, *normative belief* (Ajzen, 1991) menyatakan bahwa norma subjektif sebagai asumsi individu tentang keterlibatan tekanan masyarakat. Norma subjektif

mendorong individu untuk mengikuti suatu keyakinan tentang sesuai atau tidaknya dengan perilaku individu maupun kelompok. Ketika seseorang melakukan sesuatu, maka individu akan mempertimbangkan perilaku normatif dari orang sekitar dan memotivasi agar perilaku ini dapat terlaksana dengan baik.

Seperti ketika wajib pajak memiliki persepsi *Account Representative* (AR) yang positif sebagai pemberi nasihat yang merekomendasikan untuk menggunakan jasa konsultan pajak, selain itu ketika adanya motivasi atau dorongan eksternal dari rekan kerja atau orang sekitar. tekanan sosial ini membentuk norma subjektif yang mendorong wajib pajak untuk menyesuaikan perilaku mereka dan akhirnya akan meningkatkan minat menggunakan jasa konsultan pajak.

Control belief merupakan kepercayaan individu tentang penghambat atau pendorong suatu perilaku berdasarkan kontrol dari diri sendiri (Ajzen, 1991). Wajib pajak yang memiliki pengetahuan yang rendah mengenai peraturan dan tata cara perpajakan cenderung akan menggunakan jasa konsultan pajak untuk menyelesaikan laporan perpajakannya. Sebaliknya wajib pajak yang memiliki pengetahuan yang tinggi akan mengurangi minat dalam menggunakan jasa konsultan pajak.

Dari teori ini dapat disimpulkan bahwa *Theory of Planned Behavior* berhubungan dengan perilaku yang ditujukan oleh orang-orang dengan berbagai kepercayaan yang diperoleh dari informasi yang didapatkan dengan memperlakukan secara positif maupun negatif. Selain itu adanya perilaku yang didapat dari lingkungan untuk berpandangan bahwa tindakan tersebut bermanfaat bagi diri sendiri maupun orang lain. Dan dalam melakukan sikap atau tindakan pasti

sepenuhnya dipengaruhi oleh kontrol dari individu tersebut.

2.1.2 Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak

Minat adalah keinginan yang timbul dari diri seseorang karena adanya ketertarikan yang mendorong mereka untuk mencapai tujuan tertentu (Safitriawati et al, 2018). Dalam penelitian (Munabari, 2014) minat adalah kecenderungan yang kuat terhadap sesuatu atau aktivitas tanpa adanya paksaan. Berdasarkan pengertian tersebut minat menggunakan jasa konsultan pajak pada dasarnya adalah keinginan yang kuat serta motivasi yang mendorong wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak untuk mencapai tujuan perpajakan seperti hak dan kewajiban perpajakan.

Wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak karena tidak mampu menghitung pajaknya sendiri, serta mencari kemudahan dan keandalan dalam menentukan besarnya pajak terutang. Wajib pajak yang mampu menghitung sendiri pajaknya terkadang juga masih menggunakan jasa konsultan pajak dikarenakan wajib pajak masih belum yakin dengan perhitungan yang mereka lakukan dan berharap agar perhitungan yang dilakukan sudah tepat. Ini berkaitan dengan peraturan perpajakan yang sangat dinamis dan sering mengalami perubahan sehingga perlu informasi yang update agar tepat dalam melakukan perhitungan pajak terutang (Nugraheni et al., 2021).

Dalam teori *Theory of Planned Behavior* yang dikemukakan oleh (Ajzen, 1991) minat perilaku ditentukan oleh *behavioral belief*, *normative belief* dan *control belief*. Sikap merupakan evaluasi kepercayaan, perasaan positif atau negatif ketika seseorang harus melakukan sesuatu dan norma subjektif adalah pandangan tentang keyakinan orang lain yang mempengaruhi atau menentukan suatu perilaku,

dalam penelitian ini yaitu minat wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak. Ketertarikan terhadap penggunaan jasa konsultan pajak dapat berasal dari wajib pajak maupun dari luar pengaruh lingkungan sekitar.

2.1.3 Konsultan Pajak

Sesuai dengan keputusan menteri keuangan RI No 175/PMK.01/2022 tentang konsultan pajak pada pasal 1 yang dimaksud konsultan pajak adalah orang yang memberikan jasa konsultasi perpajakan kepada wajib pajak dalam rangka melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan. Wajib pajak cenderung memilih konsultan pajak untuk membantu memenuhi kewajiban perpajakan karena kurangnya pemahaman serta merasa bahwa peraturan perpajakan rumit. Mereka percaya bahwa konsultan pajak mempermudah dalam mencapai kepatuhan perpajakan (Khairannisa, 2019).

Syarat untuk menjadi konsultan pajak yaitu bersertifikat konsultan pajak serta mempunyai ijin praktek yang diperoleh dari Direktorat Jenderal Pajak. Sertifikat konsultan pajak memiliki tiga tingkatan yang membedakan ruang lingkup pemberian jasa yang diperbolehkan diantaranya:

1. Pada tingkat pertama konsultan pajak yang bersertifikat A diizinkan untuk memberikan jasa kepada wajib pajak orang pribadi.
2. Pada tingkatan kedua konsultan pajak dengan sertifikat B dapat memberikan jasa kepada wajib pajak orang pribadi dan badan. Dikecualikan wajib pajak penanaman modal BUT dan wajib pajak yang tinggal di negara yang memiliki perjanjian penghindaran pajak berganda dengan indonesia.

3. Tingkatan ketiga dengan sertifikat C konsultan pajak diperbolehkan untuk memberikan jasa kepada wajib pajak orang pribadi dan badan termasuk wajib pajak penanam modal BUT dan wajib pajak yang berdomisili di negara yang memiliki perjanjian penghindaran pajak berganda dengan indonesia (Nugraheni et al., 2021)

Berdasarkan standar profesi (IKPI, 2020), konsultan pajak dapat menyediakan beberapa layanan seperti memberikan konsultasi perpajakan, membantu dalam mengurus hak dan kewajiban perpajakan, jasa kuasa, mendampingi wajib pajak selama pemeriksaan pajak dan sengketa pajak di Direktorat Jenderal Pajak, Mahkamah Agung yang berkaitan dengan pajak pusat dan daerah. (Hughes et al, 2015) mengatakan bahwa konsultan pajak dapat menyediakan beberapa jasa. Jasa tersebut yaitu kepatuhan pajak dan perencanaan pajak. Layanan kepatuhan pajak mencakup persiapan perhitungan pajak yang akan diserahkan kepada otoritas pajak. Selain itu konsultan pajak memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa pelaporan wajib pajak telah disesuaikan dengan undang-undang perpajakan yang berlaku.

2.1.4 Wajib Pajak

Dalam (Direktorat Jenderal Pajak RI, 2023) Wajib pajak adalah orang pribadi maupun badan meliputi pembayaran pajak, pemotongan, dan pemungutan pajak yang memiliki hak dan kewajiban yang berkaitan dengan pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam kegiatan perpajakan wajib pajak harus memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Wajib pajak terdiri dari :

1. Wajib pajak orang pribadi.s

2. Wajib pajak warisan belum terbagi.
3. Wajib pajak badan.
4. Instansi pemerintahan yang ditunjuk sebagai pemotongan atau pemungut pajak sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Wajib pajak memiliki dua kriteria yaitu wajib pajak aktif dan wajib pajak non efektif. Wajib pajak aktif adalah wajib pajak yang memenuhi persyaratan subjektif dan objektif serta menjalankan hak dan kewajiban pajak secara efektif sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sedangkan wajib pajak yang tidak memenuhi persyaratan subjektif dan objektif tetapi belum dilakukan penghapusan Nomor pokok wajib Pajak (NPWP) disebut sebagai wajib pajak non efektif (Direktorat Jenderal Pajak RI, 2023).

2.1.5 Persepsi Account Representative

Dalam *Theory of Planned Behavior* (Ajzen, 1991) menjelaskan bahwa sikap norma subjektif dan pengendalian diri pada individu akan mempengaruhi tindakan dalam setiap persepsi. Persepsi wajib pajak terhadap *Account Representative* (AR) tentu mempengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan jasa konsultan pajak. Karena *Account Representative* (AR) dianggap sebagai representasi resmi otoritas pajak. Akibatnya persepsi positif tentang *Account Representative* (AR) dapat menjadi dorongan yang kuat bagi wajib pajak untuk mencari jasa profesional. Jika *Account Representative* (AR) dianggap profesional dan memberikan nasihat yang mendukung penggunaan konsultan pajak maka hal ini akan memperkuat minat wajib pajak dalam menggunakan jasa konsultan pajak.

Account Representative (AR) adalah jabatan pelaksana pada kantor pelayanan pajak dengan beberapa tingkatan jabatan sebagaimana yang telah diatur dalam PMK Nomor 45/PMK.01/2021. Adapun tugas *Account Representative* (AR) dalam mengawasi kepatuhan dan memaksimalkan penerimaan pajak yaitu mencakup berbagai tindakan seperti menganalisis data, mengumpulkan informasi, hingga memberikan nasihat dan pelayanan kepada wajib pajak untuk memastikan bahwa semua wajib pajak memahami dan memenuhi semua kewajiban perpajakan sesuai undang-undang yang berlaku (Kemenkeu RI, 2021).

Wajib pajak perlu menerbitkan sebuah profil untuk dijadikan sebagai acuan pada tahap pertama pengumpulan dan pemeriksaan data pajak. Implementasi sistem AR adalah bukti pelayanan terbesar dalam rangka mengoptimalkan penerimaan pajak dari segala kegiatan (Kemenkeu RI, 2021). Peran *Account Representative* (AR) adalah penghubung antara KPP (Kantor Pelayanan Pajak) dengan wajib pajak. Mereka dituntut untuk menjawab pertanyaan dan permasalahan yang diajukan wajib pajak secara tanggap dan memastikan bahwa wajib pajak mendapatkan haknya secara transparan. Oleh sebab itu *Account Representative* (AR) secara teratur mendapatkan pelatihan dan pendidikan dari berbagai sumber agar mereka dapat melayani wajib pajak dengan baik (Wulandari, 2019).

2.1.6 Kualitas Konsultan Pajak

Pada *Theory of Planned Behavior* (Ajzen, 1991) menyatakan sikap terhadap suatu perilaku ditentukan oleh kepercayaan individu tentang dampak positif atau negatif. Kualitas konsultan pajak yang dipersepsikan positif akan membentuk keyakinan yang menguntungkan. Wajib pajak akan merasa yakin bahwa

menggunakan konsultan pajak yang berkualitas adalah keputusan bijak yang menjamin kepatuhan pajak.

Pada penelitian (Lubis et al., 2021) menjelaskan bahwa keandalan penyedia jasa dalam memberikan jasa yang berkualitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas merupakan suatu keadaan yang berkaitan dengan produk, barang, proses, orang, jasa dan lingkungan yang mendorong seseorang dalam hal usaha khusus untuk memiliki hubungan kepekaan dan interpersonal untuk mencapai kepuasan dan keberhasilan. Seperti dalam konteks perpajakan Kualitas konsultan pajak memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan kepuasan kliennya (Fadila et al., 2024).

Kualitas layanan konsultan pajak merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kepuasan klien dan kinerja pajak. Dalam hal ini kualitas tidak hanya mengacu pada pengetahuan teknis namun juga berbagai faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan diantara seperti kredibilitas yang dibangun dari pengalaman dan reputasi positif, kemampuan komunikasi yang efektif sehingga konsep pajak dapat mudah dipahami oleh wajib pajak, respon dan layanan yang baik, etika profesional, serta biaya layanan yang wajar dan sesuai. Konsultan pajak juga diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang lebih relevan dan tepat (Khoiriah et al., 2025)

2.1.7 Motivasi Wajib pajak

Dalam *Theory of Planned Behavior* (Ajzen, 1991) menjelaskan bahwa sikap dibentuk oleh *Behavioral Belief* yaitu suatu keyakinan seseorang mengenai hasil yang akan dihasilkan oleh perilaku tersebut. Wajib pajak yang memiliki motivasi

yang tinggi untuk mematuhi peraturan pajak akan melihat hasil penggunaan jasa konsultan pajak sebagai suatu yang sangat positif karena wajib pajak percaya bahwa konsultan pajak dapat menjamin keakuratan laporan dan menghindari risiko sanksi. Semakin kuat motivasi wajib pajak untuk memenuhi peraturan perpajakan maka semakin positif sikap wajib pajak terhadap penggunaan jasa konsultan pajak.

Menurut Kamus besar Bahasa Indonesia (KBBI), motivasi adalah dorongan yang timbul pada diri seseorang secara sadar atau tidak sadar untuk melakukan suatu tindakan dengan tujuan tertentu. Wajib pajak cenderung menggunakan jasa konsultan pajak karena terdapat motivasi yang menjadi salah satu penyebabnya. Motivasi ini muncul karena adanya kebutuhan yang dirasakan oleh wajib pajak dan kebutuhan muncul karena konsumen merasakan ketidaknyamanan atau ketidaktahuan sehingga masyarakat memilih konsultan pajak dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya (Ananda et al., 2025).

Menurut (Angelita et al, 2022) pemahaman dan motivasi wajib pajak berbeda-beda tergantung pada sesuatu yang mempengaruhinya. Misalnya beberapa wajib pajak yang memiliki intensif yang tinggi akan cenderung membayar pajak terutang tepat waktu untuk menghindari denda atau sanksi lainnya. Motivasi wajib pajak dapat diukur dengan seberapa besar keinginan wajib pajak untuk menggunakan jasa konsultan pajak tanpa melanggar undang-undang perpajakan (Pontoh et al., 2017).

2.1.8 Pengetahuan perpajakan

Dalam *Theory of Planned Behavior* persepsi kontrol perilaku menjelaskan sejauh mana seseorang merasa memiliki kemampuan dan sumber daya untuk

melaksanakan suatu tindakan. (Ajzen, 1991) mengatakan bahwa pengalaman masa lalu seseorang dan ekspektasi tentang hambatan yang mungkin dihadapi mempengaruhi kontrol perilaku. Dengan demikian faktor seperti pengetahuan dan pemahaman dapat berperan sebagai sumber daya internal yang meningkatkan kemampuan seseorang dalam mengendalikan perilakunya.

Pengetahuan adalah informasi yang diketahui atau didasari oleh seseorang melalui pola pikirnya dalam mengetahui benda atau keadaan tertentu (Mandowally et al, 2020). Dalam perpajakan pengetahuan pajak merupakan pemahaman wajib pajak tentang peraturan dan Undang-Undang serta tata cara perpajakan yang diterapkan dalam kegiatan perpajakan seperti membayar pajak, menghitung pajak terutang, melaporkan SPT dan sebagainya. Peraturan perpajakan sering mengalami perubahan yang dapat menjadi tantangan bagi wajib pajak. Hal tersebut membuat konsultan pajak sangat diperlukan untuk membantu wajib pajak dalam memenuhi dan menjalankan kewajiban terkait perpajakan terutama untuk wajib pajak yang kurang memiliki keahlian perpajakan (Yulia et al, 2020).

2.2 Penelitian terdahulu

Penelitian ini dilakukan berdasarkan penelitian terdahulu sebagai acuan diantaranya:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian Terdahulu	Hasil
1	(Kusuma, 2017)	Pengaruh Pengetahuan Pajak, Persepsi Tentang Konsultan Pajak Dan Account Representative Terhadap Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi <i>Account representative</i> (AR) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan jasa konsultan pajak.

No	Peneliti	Judul Penelitian Terdahulu	Hasil
2	(Listiyani et al, 2021)	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Menggunakan Jasa Konsultan Pajak Di DKI Jakarta	Hasil penelitian ini menunjukkan persepsi <i>Account representative</i> (AR) dan kualitas konsultan pajak berpengaruh negatif terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan jasa konsultan pajak.
3	(Prima, 2017)	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Aparat Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Layanan Konsultan Pajak Terhadap Minat Penggunaan Jasa Konsultan Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Badan Hotel Di Kota Yogyakarta)	Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas konsultan pajak berpengaruh positif terhadap minat wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak.
4	(Muhammad et al, 2019)	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak	Hasil penelitian ini menunjukkan motivasi wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak.
5	(Azis & Yudawirawan, 2023)	Pengaruh Pemeriksaan Pajak Sanksi Perpajakan Dan Motivasi Wajib Pajak Terhadap Penggunaan Jasa Konsultan Pajak (Studi Empiris Pada KPP Pratama Kota Depok Tahun 2022)	Hasil penelitian ini menunjukkan motivasi wajib pajak tidak berpengaruh terhadap penggunaan jasa konsultan pajak.
6	(Ponengo, 2022)	Faktor-faktor yang mempengaruhi minat wajib pajak badan menggunakan jasa konsultan pajak	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Motivasi Wajib Pajak, Pemahaman Perpajakan, dan Persepsi Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap minat wajib pajak badan menggunakan jasa konsultan pajak.
7	(Angelita et al, 2022)	Faktor yang mempengaruhi wajib orang pribadi pelaku usaha menggunakan konsultan pajak	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi wajib pajak dan persepsi tentang konsultan pajak berpengaruh signifikan terhadap minat wajib pajak pelaku usaha menggunakan jasa konsultan pajak.

No	Peneliti	Judul Penelitian Terdahulu	Hasil
8	(Ananda et al, 2025)	Pengaruh Sanksi perpajakan dan motivasi wajib pajak terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak, sedangkan motivasi wajib pajak berpengaruh terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak.
9	(Hartanti et al, 2019)	Faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan jasa konsultan pajak	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketegasan sanksi perpajakan, kualitas pelayanan fiskus berpengaruh negatif serta pengetahuan perpajakan, motivasi wajib pajak, berpengaruh positif dan signifikan.
10	(Muthmainah, 2024)	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Tentang Account Representative, Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Wajib Pajak Menggunakan Jasa Konsultan Pajak Tax Hits	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi tentang account representative berpengaruh positif signifikan terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak, sedangkan variabel pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan berpengaruh negatif signifikan.

Sumber: Penelitian (2026)

2.3 Kerangka konseptual

Kerangka konseptual merupakan kerangka berpikir yang memberikan gambaran terkait hubungan variabel independen dan dependen. Kerangka ini dimulai dari teori yang mendasari penelitian yaitu *Theory of Planned Behavior* (TPB) sebagai landasan untuk menganalisis minat wajib pajak dalam menggunakan jasa konsultan pajak. Berdasarkan penelitian terdahulu diasumsikan bahwa persepsi *Account Representative*, Kualitas konsultan pajak, dan motivasi wajib pajak mempengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan jasa konsultan pajak di Kota Samarinda.

Kerangka ini dibuat untuk melihat pengaruh variabel independen yaitu persepsi *Account Representative* (X1), Kualitas Konsultan Pajak (X2), dan

sebanding dengan jumlah wajib pajak. Sehingga kondisi ini membatasi kemampuan AR dalam memberikan pelayanan konsultasi yang optimal dan intensif sesuai kebutuhan setiap wajib pajak.

Di Kota Samarinda khususnya pada KPP Pratama Samarinda Ilir jumlah petugas AR yang bertugas hanya 30 pegawai tidak sebanding dengan wajib pajak aktif yang perlu dilayani. Pada tahun 2026 jumlah wajib pajak yang aktif yaitu 44.963. Sehingga perlu adanya peran dari luar pemerintahan seperti konsultan pajak untuk memberikan konsultasi yang optimal sesuai dengan kebutuhan setiap wajib pajak. Konsultan pajak dan KPP (Kantor Pelayanan Pajak) memiliki hubungan yang sama dalam konteks perpajakan yaitu untuk membantu wajib pajak dalam memahami dan mematuhi kewajiban perpajakan

Selain itu juga ditambah perubahan fokus tugas AR berdasarkan PMK No. 45/PMK.01/2021 yang menggeser tugas utama AR dari bimbingan/konsultasi menjadi fungsi pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan dan pengamatan potensi penerimaan pajak. Dengan keterbatasan ini maka, diperlukan adanya peran tambahan dari konsultan pajak untuk membantu wajib pajak. Serta diperlukan adanya sinergi antara konsultan pajak dan Direktorat Jenderal Pajak untuk menjalankan sistem pemungutan pajak *self assessment* di Indonesia.

Berdasarkan penelitian terdahulu (Kusuma, 2017) menyatakan bahwa persepsi tentang *Account Representative* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat wajib pajak badan menggunakan jasa konsultan pajak. Berdasarkan uraian diatas maka, hipotesis penelitian ini adalah :

H1: Persepsi *Account Representative* berpengaruh positif signifikan Terhadap Minat Wajib Pajak Menggunakan Jasa Konsultan Pajak

2.4.2 Pengaruh Kualitas Konsultan Pajak Terhadap Minat Wajib Pajak Menggunakan Jasa Konsultan Pajak Di Kota Samarinda

Sistem perpajakan di Indonesia menerapkan *self assessment system* yang menuntut wajib pajak untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan pajak terutang secara mandiri. Ditambah dengan peraturan perpajakan yang berubah-ubah menyebabkan wajib pajak merasa kesulitan dalam memahami aturan dan prosedur. Sehingga perlu adanya bantuan pihak profesional. Dalam memenuhi kewajiban pajak bulanan maupun tahunan wajib pajak dapat menghadapi berbagai masalah mulai dari perhitungan pajak hingga sengketa perpajakan. Hal ini memotivasi konsultan pajak untuk menyediakan beberapa layanan kepada wajib pajak sesuai dengan kebutuhan wajib pajak (Putri et al, 2024)

Konsultan pajak yang berkualitas tinggi mampu memberikan rasa aman, kepastian hukum, dan solusi sehingga meningkatkan minat wajib pajak untuk memanfaatkan jasa tersebut. Fenomena yang terjadi di Kota Samarinda menunjukkan bahwa rendahnya kualitas dan integritas konsultan pajak dapat berdampak buruk bagi wajib pajak. Hal ini dapat dilihat dari adanya pemberitaan mengenai tindakan tegas Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (Kanwil DJP) Kaltimara yang menyerahkan tersangka kasus penggelapan pajak kepada Kejaksaan Tinggi Kalimantan Timur. Kasus ini melibatkan rekayasa pelaporan pajak dan penggunaan faktur pajak yang tidak berdasarkan transaksi sebenarnya.

Fakta ini menciptakan kekhawatiran terhadap wajib pajak bahwa yang seharusnya memberikan perlindungan hukum, konsultan pajak yang tidak

berkualitas justru dapat menggiring wajib pajak ke dalam pidana fiskal. Semakin tinggi kualitas yang ditawarkan maka semakin positif sikap wajib pajak dalam mempertimbangkan penggunaan jasa konsultan pajak.

Keyakinan bahwa konsultan pajak yang berkualitas tinggi akan memberikan pelaporan pajak yang akurat, efisiensi waktu, dan perlindungan dari sanksi mendorong sikap positif wajib pajak. Sebaliknya kualitas yang buruk akan menciptakan sikap yang negatif. Yaitu kekhawatiran bahwa layanan konsultan hanya mengeluarkan biaya tanpa memberikan nilai tambah yang signifikan dan dapat menggiring wajib pajak ke dalam pidana fiskal. Akibatnya persepsi atas kualitas konsultan pajak ini menjadi evaluasi sebelum menentukan tindakan.

Pada penelitian terdahulu (Prima, 2017) menyatakan bahwa Kualitas Konsultan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Wajib Pajak Menggunakan Jasa Konsultan Pajak dan (Pontoh et al., 2017) menyatakan bahwa Kualitas Konsultan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Wajib Pajak Menggunakan Jasa Konsultan Pajak. Berdasarkan uraian di atas maka, hipotesis penelitian ini adalah

H2: Kualitas Konsultan Pajak berpengaruh positif signifikan terhadap Minat Wajib Pajak Menggunakan Jasa Konsultan Pajak

2.4.3 Pengaruh Motivasi Wajib Pajak Terhadap Minat Wajib Pajak Menggunakan Jasa Konsultan Pajak Di Kota Samarinda

Menurut KBBI motivasi adalah dorongan yang timbul pada diri seseorang secara sadar atau tidak sadar untuk melakukan suatu tindakan dengan tujuan tertentu. Faktor-faktor tertentu dapat mempengaruhi motivasi wajib pajak sehingga

memiliki motivasi yang berbeda. Mulai dari rendahnya pengetahuan perpajakan, melaporkan pajak tepat waktu untuk menghindari sanksi pajak, hingga keinginan untuk efisiensi melalui perencanaan yang legal (Susilowati et al, 2023)

Menurut (Hartanti et al, 2019) menjelaskan bahwa motivasi wajib pajak mempengaruhi keinginan untuk menggunakan konsultan pajak karena perilaku wajib pajak mempengaruhi keyakinannya bahwa konsultan pajak bekerja secara profesional sehingga dapat membantu memenuhi dan meminimalisir kewajiban perpajakannya. Semakin tinggi motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan dengan benar maka semakin mempengaruhi minat dalam menggunakan jasa konsultan pajak.

Dalam penelitian (Khairunisa et al., 2022) menjelaskan bahwa salah satu fenomena yang mendorong motivasi wajib pajak di Kota Samarinda dalam menggunakan jasa konsultan pajak yaitu kurangnya pengetahuan saat terjadinya pemeriksaan dan pelaksanaan kewajiban perpajakan serta kapabilitas konsultan pajak dalam membantu masalah perpajakan wajib pajak. Adanya konsultan pajak terbukti membantu wajib pajak. Selain dalam hal kewajiban perpajakan konsultan pajak juga mengurangi beban kerja wajib pajak dan mengingatkan wajib pajak terhadap risiko perpajakan. Dalam penelitian ini informan wajib pajak cenderung memilih konsultan pajak yang dapat memberikan saran konservatif yaitu saran yang mengedukasi dan membimbing wajib pajak untuk lebih taat pada peraturan perpajakan.

Dalam penelitian terdahulu (Muhammad et al, 2019) menyatakan bahwa motivasi wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat wajib pajak

menggunakan jasa konsultan pajak. Penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi wajib pajak menjadi salah satu variabel yang mendorong keputusan untuk menggunakan jasa konsultan pajak. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis penelitian ini:

H3: Motivasi Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Wajib Pajak Menggunakan Jasa Konsultan Pajak

2.4.4 Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Memoderasi Pengaruh Account Representative Terhadap Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak

Menurut *Theory of Planned Behavior* persepsi kontrol perilaku menjelaskan sejauh mana seseorang merasa memiliki kemampuan dan sumber daya untuk melaksanakan suatu tindakan. (Ajzen, 1991) mengatakan bahwa pengalaman masa lalu seseorang dan ekspektasi tentang hambatan yang mungkin dihadapi mempengaruhi kontrol perilaku. Dengan demikian faktor seperti pengetahuan dan pemahaman dapat berperan sebagai sumber daya internal yang meningkatkan kemampuan seseorang dalam mengendalikan perilakunya.

Pengetahuan perpajakan dapat dipandang sebagai salah satu bentuk *internal* yang memperkuat kontrol perilaku. Persepsi terhadap *Account Representative* menggambarkan pandangan wajib pajak terhadap kualitas pelayanan petugas pajak. persepsi positif dapat menumbuhkan rasa percaya dan kenyamanan dalam menyelesaikan kewajiban perpajakan. Namun wajib pajak memiliki respon yang berbeda-beda. Pengetahuan perpajakan akan membantu wajib pajak untuk menilai efektivitas pelayanan Account Representative dan menentukan apakah wajib pajak perlu atau tidak menggunakan jasa konsultan pajak.

Ketika wajib pajak memiliki pengetahuan yang tinggi maka, wajib pajak akan lebih objektif dalam menilai kualitas layanan Account Representative sehingga minat untuk menggunakan konsultan pajak dipengaruhi oleh evaluasi logis terhadap kebutuhan dan efisiensi. Sedangkan jika wajib pajak memiliki pengetahuan yang rendah persepsi wajib pajak mungkin lebih dipengaruhi oleh faktor emosional atau subjektif. Oleh karena itu pengetahuan perpajakan berperan dalam memperkuat atau memperlemah hubungan antara Persepsi account representative terhadap minat wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak.

Pada Penelitian terdahulu memang belum ada yang menempatkan pengetahuan perpajakan wajib pajak sebagai variabel moderasi, namun beberapa penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan dan persepsi AR berpengaruh langsung terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak. Seperti pada penelitian (Kusuma, 2017) dan (Muthmainah, 2024) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan dan persepsi *account representative* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak. Berdasarkan uraian diatas maka, hipotesis penelitian ini :

H4: Pengetahuan perpajakan memperkuat Pengaruh Persepsi Account Representative terhadap Minat Wajib Pajak Menggunakan Jasa Konsultan Pajak.

2.4.5 Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Memoderasi Kualitas Konsultan Pajak Terhadap Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak

Konsep *Theory of Planned Behavior* menekankan bahwa seseorang akan memiliki kecenderungan untuk melakukan tindakan tertentu jika mereka memiliki keyakinan positif terhadap suatu perilaku (Ajzen, 1991). Dalam hal perpajakan

faktor ini dapat menjelaskan bagaimana wajib pajak memutuskan untuk menggunakan jasa konsultan pajak terutama saat menilai kualitas dan layanan yang di tawarkan oleh konsultan pajak.

Kualitas konsultan pajak mencerminkan kemampuan profesional, ketepatan layanan, dan keandalan dalam menyelesaikan permasalahan bagi wajib pajak. Dengan tingkat pengetahuan perpajakan, wajib pajak dapat menilai manfaat di balik kualitas layanan konsultan pajak. Persepsi yang baik akan kualitas konsultan pajak juga akan mendorong wajib pajak untuk menggunakan layanan tersebut. Dalam *Theory of Planned Behavior* hal ini berkaitan dengan terbentuknya *attitude toward behavior* yaitu sikap positif yang membantu meningkatkan niat untuk berperilaku.

Menurut (Ajzen, 1991) persepsi kontrol perilaku terbentuk dari *control belief* yaitu kepercayaan individu tentang penghambat atau pendorong suatu perilaku berdasarkan kontrol dari diri sendiri. Keyakinan seseorang mengenai sejauh mana sumber daya dan kesempatan yang dimiliki untuk mengendalikan tindakannya. Dalam konteks ini pengetahuan perpajakan di kategorikan sebagai sumber daya yang memperkuat persepsi kontrol wajib pajak. Pengetahuan perpajakan wajib pajak memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai prosedur dan konsekuensi atas keputusan perpajakan yang diambil.

Wajib pajak yang paham mengenai sistem perpajakan akan lebih baik dalam mengevaluasi kemampuan konsultan pajak. Sehingga kualitas konsultan pajak yang baik akan semakin memperkuat niat penggunaan jasa tersebut. Sedangkan wajib pajak yang kurang memahami sistem perpajakan akan cenderung menilai konsultan pajak berdasarkan citra dan rekomendasi. Kondisi ini dapat memperlemah

hubungan kualitas konsultan pajak terhadap minat penggunaan jasa konsultan pajak. Meskipun dalam penelitian terdahulu belum menempatkan pengetahuan perpajakan sebagai variabel moderasi namun beberapa penelitian menunjukkan pengetahuan perpajakan dan kualitas konsultan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak seperti pada penelitian (Susilowati et al, 2023) dan (Kusuma, 2017). Berdasarkan uraian diatas maka, hipotesis penelitian ini:

H5: Pengetahuan perpajakan memperkuat Pengaruh Kualitas Konsultan terhadap Minat Wajib Pajak Menggunakan Jasa Konsultan Pajak.

2.4.6 Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Motivasi Wajib Pajak Terhadap Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak

Berdasarkan *Theory of Planned Behavior* (TPB) suatu perilaku muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Niat seorang wajib pajak akan mempengaruhi secara langsung terhadap minatnya dalam menggunakan jasa konsultan pajak. dalam hal perpajakan wajib pajak akan termotivasi untuk menggunakan jasa konsultan pajak ketika mereka percaya bahwa tindakan ini membantu wajib pajak dalam memenuhi kebutuhan mereka secara efektif dan sesuai aturan perpajakan yang berlaku. Niat ini akan semakin menguat jika individu memiliki sikap positif terhadap penggunaan konsultan pajak.

Motivasi wajib pajak dalam menggunakan jasa konsultan pajak dapat bersumber dari kebutuhan untuk mematuhi peraturan, menghindari kesalahan administrasi, atau memperoleh efisiensi waktu dan pajak yang dibayarkan. Berdasarkan *Theory of Planned Behavior* (Ajzen, 1991) motivasi ini terkait dengan

attitude toward the behavior dan *subjective norm* dimana wajib pajak akan memiliki niat yang lebih kuat jika melihat penggunaan konsultan pajak sebagai hal yang bermanfaat dan sesuai dengan norma. Namun tingkat pengaruh motivasi terhadap minat tidak selalu sama pada setiap orang.

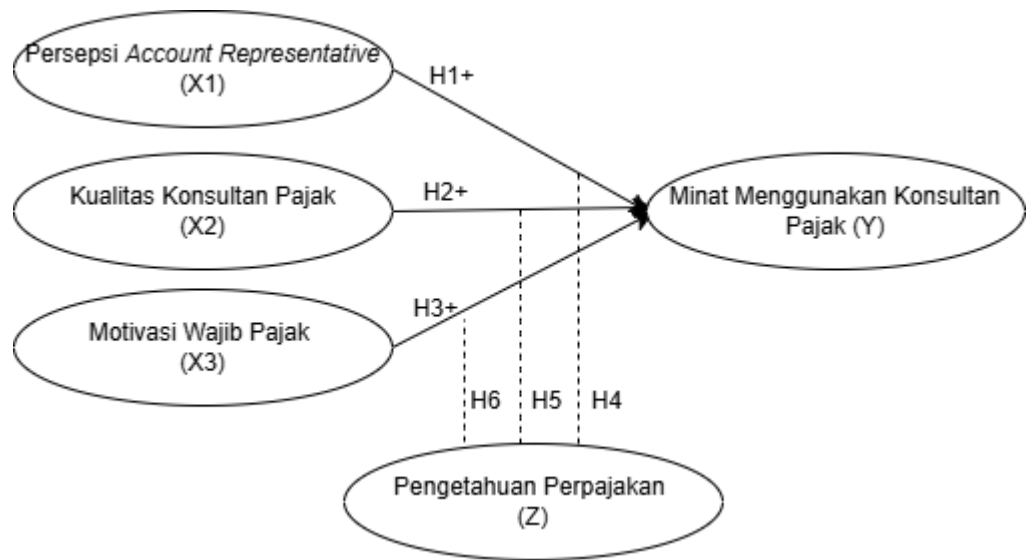
Pengetahuan perpajakan dapat dipandang sebagai salah satu sumber daya penting yang dimiliki wajib pajak. Wajib pajak yang memahami undang-undang dan prosedur pajak dengan baik akan lebih percaya diri saat mengambil keputusan terkait kewajiban pajaknya. Selain itu pengetahuan ini juga membantu wajib pajak dalam memahami keuntungan dan risiko dari penggunaan jasa konsultan pajak. Dengan demikian motivasi yang dimiliki wajib pajak tidak hanya sebatas niat melainkan berubah menjadi tindakan nyata karena wajib pajak mengetahui alasan dan manfaat di balik keputusan yang diambil.

Meskipun belum terdapat penelitian terdahulu yang spesifik terkait pengetahuan perpajakan wajib pajak sebagai variabel moderasi namun beberapa penelitian menunjukkan bahwa motivasi wajib pajak dan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak seperti pada penelitian (Ananda et al, 2025) dan (Nuryatno et al, 2019).

Berdasarkan uraian diatas maka, hipotesis penelitian ini yaitu:

H6: Pengetahuan Perpajakan memperkuat Pengaruh Motivasi Wajib Pajak terhadap Minat Wajib Pajak Menggunakan Jasa Konsultan Pajak.

2.5 Model Penelitian



Gambar 2.2 Model Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Definisi Operasional

Variabel penelitian dapat digambarkan sebagai sesuatu yang di tetapkan dan diamati oleh peneliti untuk mendapatkan informasi tentang proses melakukan penelitian dan mencapai kesimpulan (Rahardi, 2021). Menurut (Sugiyono, 2023) Variabel hanya ada pada penelitian kuantitatif. Variabel merupakan sifat, atribut, atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang diidentifikasi oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulan.

Terdapat 3 (tiga) variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu variabel dependen (Y), variabel Independen (X), dan variabel moderasi (Z). Variabel dependen dalam dalam penelitian ini adalah Minat Wajib Pajak menggunakan Jasa Konsultan Pajak, sedangkan Independen dalam penelitian ini adalah Persepsi *Account representative* (X1), Kualitas konsultan Pajak (X2), dan Motivasi Wajib Pajak (X3). Serta variabel moderasi dalam penelitian ini adalah Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak (Z).

3.1.1 Variabel Dependen

Variabel dependen sering juga disebut dengan variabel terikat, variabel ini dipengaruhi oleh variabel independen. Pada penelitian ini variabel dependen yaitu minat wajib pajak dalam menggunakan jasa konsultan pajak (Y).

A. Minat Wajib Pajak Menggunakan Jasa Konsultan Pajak

Menurut KBBI minat diartikan sebagai kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu. Dalam *Theory of planned Behavior* (Ajzen, 1991) menjelaskan

dan menggambarkan bagaimana suatu perilaku dapat mempengaruhi niat dan perilaku seseorang. Niat seseorang dalam melakukan sesuatu dipengaruhi oleh tiga hal: sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dirasakan. Minat menggunakan jasa konsultan pajak merupakan suatu rasa kecenderungan yang tinggi dalam menggunakan jasa konsultan pajak tanpa suatu paksaan dari pihak lain (Munabari et al, 2014). Adapun indikator dalam penelitian ini menurut (Munabari et al, 2014) yaitu :

Tabel 3.1 Indikator Variabel Minat Menggunakan Konsultan Pajak

Variabel	Indikator	Pernyataan
Minat menggunakan Jasa konsultan pajak	Kebutuhan dalam menghadapi masalah perpajakan	Saya berminat menggunakan jasa konsultan pajak karena mengalami kesulitan dalam melakukan prosedur perpajakan.
	Staf perpajakan pada kantor pelayanan pajak kurang andal	Saya berminat menggunakan jasa konsultan pajak karena tidak puas dengan pelayanan fiskus/petugas pajak.
	Rekomendasi pihak lain	Saya berminat menggunakan jasa konsultan pajak karena rekomendasi positif dari pihak lain yang saya percayai.
	Keterjangkauan tarif jasa	Saya berminat menggunakan jasa konsultan pajak karena biaya relatif terjangkau dan sebanding dengan yang didapatkan wajib pajak

3.1.2 Variabel Independen

Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat atau variabel dependen. Pada penelitian ini variabel independen adalah Persepsi *Account representative* (X1), Kualitas konsultan Pajak (X2), dan Motivasi Wajib Pajak (X3).

A. Persepsi wajib Pajak Tentang *Account Representative* (X1)

Account Representative (AR) adalah petugas pajak yang bertanggung jawab melayani dan mengawasi wajib pajak tertentu serta memastikan bahwa semua wajib pajak memahami dan memenuhi semua kewajiban perpajakan sesuai undang-undang yang berlaku. Persepsi tentang *Account Representative* dalam hal ini adalah penilaian secara umum tentang layanan *Account Representative* yang diukur dengan dimensi kualitas pelayanannya. Menurut (Sedarmayanti dalam Intani, 2018) ada 8 indikator pengukuran untuk layanan jasa. yaitu:

Tabel 3.2 Indikator Variabel Persepsi Wajib Pajak Tentang *Account Representative*

Variabel	Indikator	Pernyataan
Persepsi wajib pajak tentang <i>account representative</i>	Tangible (berwujud)	Fasilitas sudah tersedia dengan lengkap di KPP Pratama Samarinda Ulu atau KPP Pratama Samarinda Ilir (ruang tunggu, toilet, tempat parkir, Ac, dll)
	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	AR cepat tanggap dalam merespon pertanyaan wajib pajak
	<i>Competence</i> (kompeten)	AR memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam bidang perpajakan
	Courtesy (sopan)	AR melayani wajib pajak dengan ramah dan sopan
	<i>Credibility</i> (jujur)	AR bersikap jujur dan profesional saat memberikan layanan
	<i>Security</i> (aman)	AR menjaga keamanan data wajib pajak
	<i>Access</i> (kemudahan)	Wajib pajak mudah dalam mendapatkan informasi perpajakan dari AR
	<i>Communication</i> (komunikasi)	AR memiliki komunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan

B. Kualitas konsultan Pajak (X2)

Kualitas konsultan pajak adalah kualitas pelayanan konsultan pajak dalam memberikan jasa dibidang perpajakan. Kualitas konsultan pajak dapat diukur dengan menilai seberapa baik atau buruk pelayanan yang diberikan oleh seseorang yang berpengalaman dalam memberikan layanan pajak sesuai dengan aturan perundang-undangan yang berlaku (Pontoh et al, 2017).

Dalam penelitian ini kualitas konsultan pajak diukur dengan 5 dimensi menurut (Kotler dan Keller dalam Munabari et al, 2014) yaitu:

Tabel 3.3 Indikator Kualitas Konsultan Pajak

Variabel	Indikator	Pernyataan
Kualitas Konsultan Pajak	<i>Tangible</i> (berwujud)	Karyawan konsultan pajak memiliki penampilan profesional serta sarana dan prasarana yang memadai dalam memberikan layanan
	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	Karyawan konsultan pajak selalu memberikan informasi dengan cepat, tepat dan jelas ketika dibutuhkan
	<i>Emphaty</i> (empati)	Karyawan konsultan pajak menunjukkan perhatian yang tulus dan berusaha memahami kebutuhan saya sebagai klien
	<i>Reliability</i> (keandalan)	Karyawan konsultan pajak memberikan pelayanan yang konsisten dan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu
	<i>Assurance</i> (jaminan/kepastian)	Karyawan konsultan pajak memberikan kepastian bahwa setiap layanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku

C. Motivasi Wajib Pajak (X3)

Motivasi adalah dorongan dalam diri seseorang dalam melakukan suatu tindakan untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam menjelaskan bahwa motivasi terbagi menjadi dua yaitu motivasi intrinsik yang terdapat dalam diri setiap individu dan motivasi ekstrinsik yang timbul karena adanya rangsangan dari luar (Muhfizar et al, 2021).

Motivasi dalam bidang perpajakan adalah faktor yang mendorong wajib pajak baik dari dalam maupun luar untuk melaksanakan tanggung jawab perpajakannya (Kusuma, 2017). Motivasi muncul karena adanya kebutuhan yang dirasakan oleh konsumen. Wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak untuk mempermudah urusan administratif pajak dan meminimalisir kesalahan pajak selain itu wajib pajak

juga dapat fokus dalam mengembangkan bisnis dan dapat melakukan perencanaan pajak (Abdullah et al, 2023).

Adapun indikator dalam penelitian ini menurut (Resyatia et al, 2024) sebagai berikut :

Tabel 3.4 Indikator Variabel Motivasi Wajib Pajak

Variabel	Indikator	Pernyataan
Motivasi wajib pajak	Motivasi Intrinsik	Saya ingin menggunakan jasa konsultan pajak karena kebutuhan
		Saya ingin/menggunakan jasa konsultan pajak untuk meminimalkan jumlah pajak yang harus dibayar
	Motivasi Ekstrinsik	Saya ingin/menggunakan jasa konsultan pajak karena anjuran dari teman, saudara, media, maupun masyarakat sekitar
		Saya ingin/menggunakan jasa konsultan pajak agar memperoleh predikat patuh pajak

3.1.3 Variabel Moderasi

Variabel moderasi merupakan variabel yang mengubah hubungan antara variabel dependen dan independen dengan memperkuat atau memperlemah (Rahardi et al, 2021). Pada penelitian ini variabel moderasi adalah Pengetahuan Perpajakan (Z).

A. Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan perpajakan wajib pajak mencakup pemahaman wajib pajak terkait hak dan kewajiban dalam menjalankan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan umum, tata cara perpajakan dan undang-undang yang berlaku (Munabari, 2014). Berikut merupakan beberapa hal yang dapat digunakan untuk mengukur pengetahuan perpajakan wajib pajak menurut (Septyana et al., 2022) :

Tabel 3.5 Indikator Variabel Pengetahuan Perpajakan

Variabel	Indikator	Pernyataan
Pengetahuan perpajakan	Pengetahuan tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan	Saya mengetahui prosedur pembuatan NPWP serta hak dan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan undang-undang yang berlaku
	Pengetahuan tentang sistem pemungutan pajak di Indonesia	Saya mengetahui cara menghitung pajak, membayar dan melaporkan pajak yang terutang Saya mengetahui batas pelaporan pajak terutang
	Wajib pajak mengetahui fungsi pajak terutang	Saya mengetahui bahwa pajak merupakan pendapatan negara yang digunakan untuk pembangunan infrastruktur negara dan pelayanan publik

3.2 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalis yang terdiri atas objek/subjek yang memiliki kuantitas atau katakarakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Dengan demikian populasi bukan hanya orang tetapi juga objek atau benda alam lainnya (Sugiyono, 2023). Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa populasi adalah seluruh objek/subjek yang memiliki karakteristik atau sifat tertentu yang akan diteliti dan dipelajari. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Samarinda Ulu dan KPP Pratama Samarinda Ilir

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apabila ukuran populasi besar maka pengambilan sampel dapat mewakili dari populasi tersebut (Sugiyono, 2023). Sampel adalah bagian populasi yang diambil dengan cara tertentu yang dianggap dapat mewakili populasi secara keseluruhan.

Berdasarkan pengertian diatas maka, dapat disimpulkan bahwa sampel adalah bagian populasi yang diambil dengan cara tertentu yang dianggap dapat mewakili populasi secara keseluruhan. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah wajib pajak yang berminat atau yang menggunakan jasa konsultan pajak di KPP Pratama Samarinda Ulu dan KPP Pratama Samarinda Ilir.

Teknik sampel untuk penelitian ini menggunakan Nonprobability Sampling lebih tepatnya menggunakan teknik *Accidental Sampling* dengan mengambil sampel yang sesuai untuk dijadikan sampel. *Accidental Sampling* merupakan teknik penentu sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel apabila cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2023). Populasi yang besar dianggap cocok menggunakan teknik ini karena lebih efisien. Penelitian ini mengambil responden dengan kriteria sebagai berikut :

1. Merupakan wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Samarinda Ulu atau KPP Pratama Samarinda Ilir.
2. Wajib pajak yang berminat menggunakan, sedang menggunakan atau pernah menggunakan jasa konsultan pajak.

Menurut (Hair et al, 2018) besarnya sampel bila terlalu besar akan menyulitkan untuk mendapatkan model yang cocok dan disarankan ukuran sampel yang sesuai yaitu antara 100-200 responden agar dapat digunakan untuk *Structural Equation Model* (SEM). Untuk itu maka

perhitungan jumlah sampel dihitung dengan perhitungan sampel minimum. Rumus penentuan sampel minimum untuk SEM menurut (Hair et al, 2018) adalah (jumlah indikator x 5 sampai 40 kali) berdasarkan pedoman tersebut maka jumlah sampel minimum untuk penelitian ini adalah $22 \times 5 = 110$ responden dan jumlah sampel maksimum yaitu $22 \times 10 = 220$ responden.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis data pada penelitian ini yaitu menggunakan data kualitatif yang dikuantitatifkan dalam bentuk angka. Data yang didapatkan dalam penelitian ini berdasarkan responden seperti pernyataan dengan angka skala likert. Skala likert menurut (Sugiyono, 2023) digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Bentuknya dapat berupa kata-kata sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Jawaban akan diberikan skor menggunakan skala likert sebagai berikut :

1. Sangat Setuju (SS), dengan skor 5
2. Setuju (S), dengan Skor 4
3. Netral (N), dengan skor 3
4. Tidak Setuju (TS), dengan skor 2
5. Sangat Tidak Setuju (STS), dengan skor 1

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan menyebarkan kuesioner secara offline melalui angket yang memberikan pernyataan maupun

pertanyaan untuk dijawab. Kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari 25 pernyataan dari variabel dependen, independen dan moderasi. Kuesioner maupun angket akan disebar di lokasi penelitian yaitu KPP Pratama Samarinda Ulu dan KPP Pratama Samarinda Ilir. Kuesioner ini dilakukan agar mendapat informasi berupa data dari responden terkait pengaruh persepsi account representative, kualitas konsultan pajak, dan motivasi wajib pajak terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak.

3.5 Alat Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan yang dilakukan setelah hasil kuesioner terkumpul. Dalam hal ini analisis data merupakan kegiatan pengelompokan data yang berdasarkan variabel dan jenis responden, menyajikan data dari setiap variabel yang diteliti, dan melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini berupa *partial least squares* (PLS), dengan *software* analisis SmartPLS.

Analisis *partial least squares* adalah metode statistika multivariat yang membandingkan variabel dependen berganda dan variabel independen berganda. *Partial least squares* dirancang untuk menyelesaikan regresi berganda ketika terjadinya masalah spesifik data. Adapun kelebihan *Partial least squares* menurut Jogyanto dalam (Suhardi et al, 2019) adalah sebagai berikut :

1. Mampu memodelkan banyak variabel dependen dan variabel independen.
2. Mampu mengelola masalah multikolinieritas antar variabel independen.
3. Hasilnya tetap walaupun terdapat data yang tidak normal.
4. Menghasilkan variabel laten independen secara langsung berbasis *cross-product* yang melibatkan variabel laten dependen sebagai kekuatan prediksi.

5. Dapat digunakan pada konstruk reflektif dan formatif.
6. Dapat digunakan pada sampel kecil.
7. Tidak mensyaratkan data berdistribusi normal.
8. Dapat digunakan pada data dengan skala berbeda.

Dalam menggunakan PLS secara umum terdapat 4 empat bagian yaitu model pengukuran (*Outer Model*), Fit model dan Model Struktural (*Inner Model*) Ghazali & Latan dalam (Suardi et al, 2019). Langkah-langkah yang diambil untuk menganalisis data sesuai dengan hipotesis yang telah dibuat adalah sebagai berikut:

3.5.1 Pengukuran Model (Outer model)

Analisis Outer Model dilakukan untuk menentukan hubungan antara variabel Laten dan indikatornya. Hal ini melibatkan pengukuran validitas dan reliabilitas. Uji yang dilakukan pada *outer model* yaitu:

1. Convergent validity

Convergen validity adalah ukuran keseluruhan dari korelasi antar konstruk dan variabel laten. Untuk mengevaluasi *convergent validity* maka, Standardized loading factor harus menunjukkan bahwa setiap indikator yang dianggap kuat memiliki korelasi yang lebih besar dari 0,70.

2. Discriminant Validity

Discriminant Validity merupakan model pengukuran yang diuji pada level indikator laten dengan membandingkan *discriminant validity* dan *square root of average variance extracted (AVE)* Penilaian dilakukan dengan menggunakan cross loading pengukuran dengan konstruk. Nilai cross loading untuk setiap

variabel harus lebih besar dari 0,70 untuk menguji validitas diskriminan dengan indikator reflektif Ghozali dan latan dalam (Suhardi et al, 2019)

3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengevaluasi akurasi, konsisten dan ketepatan instrumen dengan mengukur variabel latennya. Dalam PLS-SEM menggunakan SmartPLS untuk mengukur reliabilitas dikur dengan melihat *Cronbach's Alpha dan Composite Reliability*. *Cronbach's Alpha* adalah mengukur batas bawah nilai reliabilitas sedangkan *Composite Reliability* mengukur nilai sesungguhnya. Dalam pengukuran tersebut nilai yang dicapai harus lebih besar dari 0.70.

4. Fit Model

Dalam (Dash & Paul, 2021) uji *fit model* merupakan uji kesesuaian dari model dan korelasi di dalamnya diantaranya sebagai berikut :

- a. *Standar Room Mean Square (SRMR)*, merupakan ukuran nilai rata-rata residu kovarians. Hal ini menilai besarnya perbedaan rata-rata antara korelasi yang diamati dan yang diharapkan sebagai ukuran model. Nilai kurang dari 0,10 dianggap sesuai.
- b. *d_ ULS* (jarak euclidean kuadrat) yaitu untuk menghitung ketidaksesuaian model. Batas atas interval kepercayaan harus lebih besar 0,05 untuk menentukan kesesuaian model.
- c. *d_ G* (jarak geodesik) untuk menghitung ketidak sesuaian model. Untuk menunjukkan kesesuaian yang baik maka batas atas interval kepercayaan harus lebih besar 0.05.

- d. *Chi-square* untuk mengevaluasi kecukupan jumlah variabel independen dan variabel manifes dalam model jalur maka, nilai yang baik jika X^2 statistik < X^2 table
- e. NFI untuk menilai kecocokan kesesuaian ukuran model. Nilai NFI dikatakan baik jika semakin mendekati nilai 1.

3.5.2 Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Inner model adalah model yang mendeskripsikan hubungan antara variabel laten. Setelah mengevaluasi model pengukuran langkah selanjutnya evaluasi *inner model* atau model struktural diantaranya yaitu:

1. *R-Square*

Nilai *R-Square* digunakan untuk mengukur tingkat variasi perubahan variabel independen terhadap variabel dependen. Interpretasinya sama dengan interpretasi regresi. Nilai *R-square* mengindikasikan bahwa 0,75 (kuat), 0,50 (moderate), dan 0,25 (lemah) Ghazali dan latan dalam (Suhardi et al, 2019)

2. *Q-Square*

Nilai *Q-Square* menunjukkan seberapa baik nilainya observasi yang dihasilkan oleh model dan estimasi parameternya. Nilai *Q-Square* lebih dari 0 menunjukkan bahwa model memiliki nilai prediksi relevan sedangkan nilai *Q-Square* kurang dari 0 menunjukkan bahwa model memiliki nilai prediksi relevan yang rendah.

3. *Path Coefficient*

Merupakan nilai koefisien jalur, besarnya hubungan, atau pengaruh konstruk laten yang dilakukan dengan *bootstrapping path coefficients* untuk menguji

kekuatan hubungan langsung dan tidaknya diantara berbagai variabel. Jika nilai $PC > 0$, maka memiliki hubungan positif dan sebaliknya.

4. Pengujian T-Statistik

Untuk menguji hipotesis dengan menggunakan nilai statistik alpha 5% maka, nilai statistik yang digunakan adalah 1,96. Ini menunjukkan bahwa kriteria penerimaan/penolakan hipotesa adalah H_a diterima dan H_0 ditolak dengan nilai signifikannya adalah ketika T-statistik $> 1,96$.

5. Uji Hipotesis

Untuk menolak atau menerima hipotesis yang diajukan, nilai probabilitas dilihat dengan nilai p-value. Nilai P value adalah nilai yang menunjukkan bahwa hipotesis diterima atau ditolak. Jika nilai P value $> 0,05$ maka hipotesis diterima dan jika P value $< 0,05$ maka hipotesis ditolak.

DAFTAR PUSTAKA

- Aji, F. W. M. dan A. W. (2014). Analisis pengaruh pengetahuan perpajakan, persepsi tentang konsultan pajak, dan persepsi tentang. *Jurnal Akuntansi*, 2(2), 64–79.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Ananda, S., Rambe, R. F., Arifin, S. B., Understanding, T., Sanction, T., Perceptions, T. P., Motivation, T., Service, C., & Harapan, U. (2025). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pemahaman Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Persepsi Wajib Pajak Dan Motivasi Wajib Pajak Terhadap Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Wilayah DJP SUMUT 1). 436–448.
- Angelita, A., & Darmawati, D. (2022). Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Pelaku Usaha Menggunakan Konsultan Pajak. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 2(2), 1437–1446. <https://doi.org/10.25105/jet.v2i2.14645>
- Arlini Hapsari Putri Pramudya 1, A. W. 2 dan M. M. 3. (2022). Self Assessment Dalam Hukum Pajak. *Jurnal Sosial Dan Sains*, 2(2), 362–363. <https://doi.org/https://doi.org/10.36418/SOSAINS.V2I2.340>
- Asami Rahayu Putri, A. N. M. P. (2024). Pengaruh Kualitas Jasa Konsultan Pajak Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Intelek Insan Cendekia*, 1, 4131–4141. <https://jicnusantara.com/index.php/jiic>
- Azis, Y. A. A., & Yudawirawan, M. Y. (2023). Pengaruh Pemeriksaan Pajak Sanksi Perpajakan Dan Motivasi Wajib Pajak Terhadap Penggunaan Jasa Konsultan Pajak (Studi Empiris Pada KPP Pratama Kota Depok Tahun 2022). *Jurnal Akuntansi, Bisnis Dan Ekonomi Indonesia (JABEI)*, 2(1), 103–117. <https://doi.org/10.30630/jabei.v2i1.60>
- Bilha M. F. Mandowally, Theo Allolayuk, SE., M.Si., Ak., CA, Cornelia Desiana Matani, SE., M. M. (2020). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Jayapura). *Akuntansi Dan Keuangan Daerah*, 15, 46–56.
- Dash, G., & Paul, J. (2021). CB-SEM vs PLS-SEM methods for research in social sciences and technology forecasting Technological Forecasting & Social Change CB-SEM vs PLS-SEM methods for research in social sciences and technology forecasting. *Technological Forecasting & Social Change*, 173(December), 121092. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.121092>
- Dedi Rianto rahardi, M. F. (2021). Analisis variabel moderating (M. muslih Pandu Adi C (ed.); cetakan pe, Issue September). CV Lentera Ilmu Mandiri.
- Dian Khairannisa, C. C. (2019). Analisis Peranan Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan. *Jurnal*

Eksplorasi Akuntansi, 1, 1151–1167.
<https://doi.org/10.59188/journalsostech.v1i12.263>

- Direktorat Jendral Pajak RI. (2023). Susunan Dalam Satu Naskah Undang-undang Republik Indonesia Nomer 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Sebagaimana Telah Beberapa Kali Diubah Terakhir Dengan Undang-Undang Nomer 6 Tahun 2023 Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti . *Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak*, 2.
- Elim, F. I. P. I., & Budiarmo, N. S. (2017). *Analisis Faktir-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Menggunakan Jasa Konsultan Pajak*. 5(2).
- Fadila, R., Simbolon, R., Barus, M. J., Sonata, I., Ms, A. R., Akuntansi, P. S., Ekonomi, F., Islam, U., Utara, S., Manajemen, P. S., Ekonomi, F., Islam, U., & Utara, S. (2024). *JRAM (Jurnal Riset Akuntansi Multiparadigma) Analisis Peran Dan Kualitas Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Konsultan Pajak Ratna Tio*. 11(2), 43–51.
- Farhan, A., Rusmita, S., & Noviarthy, H. (2025). *KEPATUHAN PAJAK (Perspektif dan Upaya Peningkatannya)* (W. Yuliani (ed.); 1st ed., Issue June). CV Bravo Press Indonesia.
- Frecknall-Hughes, J., & Moizer, P. (2015). Assessing the quality of services provided by UK tax practitioners. *EJournal of Tax Research*, 13(1), 51–75.
- IKPI, I. K. P. I. (2020). Standar Profesi Konsultan Pajak. *Ikatan Konsultan Pajak Indonesia*. <https://ikpi.or.id/wp-content/uploads/2020/08/16.-STANDAR-PROFESI-IKPI-KONGRES-MALANG.pdf>
- Intani, H. D. R. (2018). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, persepsi Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, dan Motivasi Wajib Pajak Terhadap Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak*. Universitas Brawijaya.
- Josep F. Hair Jr, William C. Black, Barry J. Babin, R. E. A. (2018). *Multivariate Data Analysis* (1st ed.). Pearson Education, Inc.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Menteri Keuangan Nomor 45/PMK.01/2021 tentang Account Representative pada Kantor Pelayanan Pajak*. 1–7. www.jdih.kemenkeu.go.id
- Khairunisa, Y., Rantelangi, C., & Kesuma, A. I. (n.d.). *Tax evasion dan peran konsultan pajak dalam pencegahannya Studi kasus di wilayah kantor pelayanan pajak pratama Kota Samarinda*. 7(1), 1–11.
- Khoiriah, U., Rizkina Cibro, S., & Ridwan, C. (2025). Pengaruh Kualitas Konsultasi Pajak, Kampanye Pajak Melalui Media Sosial Dan Pelaporan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Bisnis Net*, 8 no 1(1), 110.
- Kusuma, M. H. (2017a). *Dan Account Representative Terhadap Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak*. 11(2), 99–114.
- Kusuma, M. H. (2017b). *Menggunakan Jasa Konsultan Pajak*. 11(2), 99–114.
- Listiyani, D., & Febrianti, M. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi minat

wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak di DKI Jakarta. *Trisakti School of Management*, 1–9. <https://www.neliti.com/publications/338918/faktor-faktor-yang-mempengaruhi-minat-wajib-pajak-menggunakan-jasa-konsultan-paj>

- Lucinta, B., Arif, R., Ginting, R., Novalinda, C., & Girsang, E. (2021). *Analysis of Factors Affecting the Quality of Service Toward Inpatient Patient Satisfaction BPJS DIRSU Bandung*. *0913(5)*, 14–17. <https://doi.org/10.35940/ijmh.E1217.015521>
- Mega Aulia, I. K. F. (2024). Meningkatkan kesadaran masyarakat Indonesia terhadap pembayaran pajak: analisis tantangan dan strategi komunikasi yang efektif. *Jurnal Pajak Dan Akuntansi, Vol 1 No 1*.
- Muhammad Nuryatno, R. H. (2019). Factors That Influence The Interest In Using Tax Consultant Services. *Jurnal Akuntansi*, *23(1)*, 77. <https://doi.org/10.24912/ja.v23i1.461>
- Muhfizar, Saryanto, Adria Ningsih, Mohammad Rudiyanto, Fitri Nasution, Nurhikmah, Yuan Badrianto, Novia Sandra Dewi, Ria Kasanova, Aditya Wardhana Harianto R. Djatola Djampagau, A. R. (2021). *Pengantar Manajemen (Teori dan Konsep* (Hartini (ed.)). CV Media Sains.
- Munabari, F. W. (2014). *Analisis pengaruh pengetahuan perpajakan, persepsi tentang konsultan pajak, dan persepsi tentang*. *2(2)*.
- Muthmainah, H. (2024). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Tentang Account Representative, Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Wajib Pajak Menggunakan Jasa Konsultan Pajak Tax Hits*. *February*, 4–6.
- Nugraheni, A. P., Sunaningsih, S. N., & Khabibah, N. A. (2021). Peran Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jati: Jurnal Akuntansi Terapan Indonesia*, *4(1)*, Editing. <https://doi.org/10.18196/jati.v4i1.9701>
- Ponengo, N. A. N. P. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wajib Pajak Badan Menggunakan Jasa Konsultan Pajak. *Jurnal Analisa Akuntansi Dan Perpajakan*, *6(2)*, 159–167. <https://doi.org/10.25139/jaap.v6i2.4998>
- Pontoh, F. I., Elim, I., & Budiarmo, N. S. (2017). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Menggunakan Jasa Konsultan Pajak. *Jurnal EMBA*, *5(2)*, 1226–1237. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/16125>
- Prima, E. R. (2017). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Aparat Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Layanan Konsultan Pajak Terhadap Minat Penggunaan Jasa Konsultan Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Badan Hotel Di Kota Yogyakarta)*. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:277804112>
- Putri Ambarwati, Angka Wijaya, S. J. K. (2022). Analisis Persepsi Dan Kesadaran Masyarakat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kota Palembang. *Jurnal*

Riset Mahasiswa Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi, 1(2), 67–79.

- Rahmad Solling Hamid, S. M. anwar. (2019). *Structural Equatio Modeling (SEM) Berbasis Varian* (A. D. R. Abiratno, Sofa Nurdiyanti (ed.)). PT Inkubator Penulis Indonesia.
- Ria Resyatia, Rudy, A. G. G. (2024). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Motivasi Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Karyawan Yang Memiliki Npwp Di Pt Inti Baja Mandiritama Di Wilayah Kpp Pratama Grogol Petamburan). *Jurnal Mitra Manajemen*, Vol 15 No. <https://doi.org/https://doi.org/10.35968/jmm.v15i2.1291>
- Safitriawati, T., & Dongoran, P. (2018). Pengaruh Persepsi Dan Minat Mahasiswa Akuntansi Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang Dalam Memilih Profesi Sebagai Konsultan Pajak. *Ekonomi Bisnis*, 24(1), 93–100. <https://doi.org/10.33592/jeb.v24i1.263>
- Saputra, R. A., Zahra, F., Sundary, R. I., Kenotariatan, M., & Islam Bandung, U. (2024). Sistem Self Assessment dalam Pembayaran Pajak Penghasilan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8, 27887–27891. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/17002/12505>
- Septyana, S., Anggiriawan, P. B., Yudha, C. K., Perpajakan, P., Pajak, K. W., Perpajakan, P., & Pajak, K. W. (2022). Pengetahuan Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Pemediasi. *Jurnal Akuntansi*, Vol 32 No, 3518–3534. <https://doi.org/10.24843/EJA.2022.v32.i12.p04>
- Statistik, B. P. (2024). Realisasi Pendapatan Negara. In *Bps.Go.Id* (pp. 2–3). <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTA3MCMMy/realisasi-pendapatan-negara.html>
- Suastika, I. N. (2021). Tata Cara Pemungutan Pajak dalam Perpektif Hukum Pajak. *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH)*, 7(1), 326. <https://doi.org/10.23887/jkh.v7i1.31686>
- Sugianto, H. (2017). *Peran Konsultan Pajak Sebagai Partner Direktorat Jenderal Pajak Dalam sistem Pemungutan Pajak Di Indonesia*. 1–21.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Sutopo (ed.); cetakan ke). ALFABETA Bandung.
- Susilowati, N., Masitoh, E., & Chomsatu, Y. (2023). *Oikos: Jurnal Kajian Pendidikan Ekonomi Dan Ilmu Ekonomi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Menggunakan Jasa Konsultan Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kkp Nurmalasari)*. 8(2019), 156–169.
- Suyanto, A. S. (2017). Pengaruh Kinerja Account Representative, Self Assessment System, dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. *Ekuilbrium: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi*, 12(1), 77. <https://doi.org/10.24269/ekuilbrium.v12i1.428>
- Wulandari, D. S. (2019). Analisis Kemanfaatan Npwp, Kualitas Pelayanan, Dan

Sanksi Pajak Serta Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Cibitung Dengan Peran Account Representative Sebagai Variabel Moderasi. *Ekono Insentif*, 13(2), 94–114. <https://doi.org/10.36787/jei.v13i2.153>

Yosi Yulia, Ronni Andri Wijaya, Desi Permata Sari, M. A. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendidikan Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Umkm Dikota Padang. *Ekonomi Dan Manajemen Sistem Informasi*, 1(4), 306–310. <https://doi.org/https://doi.org/10.31933/jemsi.v1i4.114>

LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Kuesioner

Yth,

Saudara/I Responden

Perkenalkan, saya Dita kartika mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman jurusan Akuntansi angkatan 2022. Saat ini saya sedang melakukan penelitian akhir (skripsi) dengan judul **“Pengaruh Perpesi Account Representative, Kualitas Konsultan Pajak Dan Motivasi Wajib Pajak Terhadap Minat Wajib Pajak Menggunakan Jasa Konsultan Pajak Di Kota Samarinda Dengan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderasi .”**

Berkaitan dengan hal tersebut, saya mohon bantuan kepada Saudara/i untuk sekiranya bersedia mengisi kuesioner sesuai dengan daftar pertanyaan yang tertera. Data Saudara/i yang telah diberikan hanya untuk kepentingan penelitian ini dan akan sangat terjaga kerahasiaannya. Atas bantuan dan kesediaannya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya
Peneliti

Dita kartika
2201036144

A. Identitas Responden

1. Nama: ... (boleh disamarkan)
2. Jenis Kelamin:
 Laki-laki Perempuan
3. Jenis Wajib Pajak;
 WPOP WPB
4. Jika anda berminat menggunakan, sedang menggunakan, atau pernah menggunakan jasa konsultan pajak, silahkan lanjutkan pengisian kuesioner penelitian ini.

B. Petunjuk Pengisian

Pilihlah alternatif jawaban berikut sesuai dengan jawaban yang anda yakini dengan cara memberikan tanda centang (\surd) pada jawaban yang sesuai dengan pendapat anda, tidak ada jawaban benar atau salah pada tiap pertanyaan/pernyataan pada kuesioner ini, isilah sesuai fakta/keadaan yang dialami oleh anda.

Keterangan jawaban:

SS : Sangat Setuju bernilai 5

S : Setuju, bernilai 4

N : Netral/Ragu, bernilai 3

TS : Tidak Setuju, bernilai 2

STS : Sangat Tidak Setuju, bernilai 1

C. Kuesioner Penelitian

Persepsi Wp Tentang Account Representative

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Menurut saya fasilitas sudah tersedia dengan lengkap di KPP Pratama Pratama samarinda Ulu atau KPP Pratama Samarinda Ilir (ruang tunggu, toilet ,tempat parkir, AC dll)					
2	Menurut saya AR cepat tanggap dalam merespon pertanyaan wajib pajak					
3	Menurut saya AR memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam bidang perpajakan.					
4	Menurut saya AR melayani wajib pajak dengan ramah dan sopan.					
5	Menurut saya AR bersikap jujur dan profesional saat memberikan layanan					
6	Menurut saya AR menjaga keamanan data wajib Pajak					
7	Wajib pajak mudah dalam mendapatkan informasi perpajakan dari AR					
8	Menurut saya AR memiliki komunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan					

Kualitas Konsultan Pajak

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya berminat/menggunakan konsultan pajak karena karyawannya selalu berpenampilan profesional serta memiliki sarana dan prasarana yang memadai dalam memberikan layanan					
2	Saya berminat/menggunakan konsultan pajak karena karyawan konsultan pajak selalu memberikan informasi dengan cepat, tepat dan jelas ketika dibutuhkan					

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
3	Saya berminat/menggunakan konsultan pajak karena karyawan konsultan pajak memberikan perhatian yang tulus dan berusaha memahami kebutuhan saya sebagai klien					
4	Saya berminat/menggunakan konsultan pajak karena karyawan konsultan pajak memberikan pelayanan yang konsisten dan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu					
5	Saya berminat/menggunakan konsultan pajak karena konsultan pajak memberikan kepastian bahwa setiap layanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku					

Motivasi Wajib Pajak

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya berminat/menggunakan jasa konsultan pajak karena kebutuhan.					
2	Saya berminat/menggunakan jasa konsultan pajak untuk meminimalkan jumlah pajak yang harus dibayar.					
3	Saya berminat/menggunakan jasa konsultan pajak karena anjuran dari teman, saudara, media, maupun masyarakat sekitar.					
4.	Saya berminat/menggunakan jasa konsultan pajak agar memperoleh predikat patuh pajak.					

Pengetahuan Perpajakan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya mengetahui prosedur pembuatan NPWP serta hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan undang undang yang berlaku.					
2	Saya mengetahui cara menghitung pajak, membayar, dan melaporkan pajak yang terutang					
3	Saya mengetahui batas pelaporan pajak terutang.					

4	Saya mengetahui bahwa pajak merupakan pendapatan negara yang digunakan untuk pembangunan infrastruktur negara dan pelayanan publik.					
---	---	--	--	--	--	--

Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya berminat/menggunakan jasa konsultan pajak karena mengalami kesulitan dalam melakukan prosedur perpajakan					
2	Saya berminat/menggunakan jasa konsultan pajak karena tidak puas dengan pelayanan fiskus/petugas pajak					
3	Saya berminat/menggunakan jasa konsultan pajak karena rekomendasi positif dari pihak lain yang saya percayai					
4	Saya berminat/menggunakan jasa konsultan pajak karena biaya relatif terjangkau dan sebanding dengan yang didapatkan wajib pajak					