

PERAN KONSULTAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, DAN TINGKAT KEPATUHAN PAJAK TERHADAP PEMENUHAN KEWAJIBAN PERPAJAKAN

Oleh:
Hendrik ES Samosir

Universitas HKBP Nommensen Medan
Jl. Sutomo No.4A, Perintis, Kec. Medan Tim., Kota Medan, Sumatera Utara 20235

Email: hendrik.2007.hs@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the role of tax consultants, the quality of tax services, and the level of taxpayer compliance in fulfilling tax obligations. The population of this study were individual taxpayers registered with the Directorate General of Taxes. The sample in this study was 70 taxpayers taken using purposive sampling techniques. The data collection method used a questionnaire. Data were analyzed by multiple linear regression using the SPSS 23 program. The results of this study are that tax consultants play a positive role in fulfilling tax obligations. The quality of tax services plays a positive role in fulfilling tax obligations. And the level of taxpayer compliance plays a positive role in fulfilling tax obligations.

Keywords: *Tax Consultant, Tax Service Quality, Taxpayer Compliance Level, and Fulfillment of Tax Obligations*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran konsultan pajak, kualitas pelayanan pajak, dan tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan. Populasi penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Direktorat Jendral Pajak. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 70 wajib pajak yang diambil dengan menggunakan teknik purposive sampling. Metode pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Data dianalisis dengan regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS 23. Hasil penelitian ini adalah konsultan pajak berperan positif terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan. Kualitas pelayanan pajak berperan positif terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan. Dan tingkat kepatuhan wajib pajak berperan positif terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan.

Kata Kunci: *Konsultan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak, dan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan*

PENDAHULUAN

Pajak adalah instrumen penting bagi pemerintah karena merupakan sarana untuk pengumpulan dana dari masyarakat. Dana ini yang kemudian digunakan untuk membiayai pengeluaran negara yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Seperti pembangunan ekonomi di dalam infrastruktur sarana dan prasana yang dapat digunakan secara bersama-sama oleh masyarakat (Sulistiyowati, 2019). Oleh karena itu, pemenuhan

kewajiban perpajakan perlu di tingkatkan guna mendukung jalannya pemerintahan dan pembangunan negara.

Pemenuhan kewajiban perpajakan adalah proses yang dilakukan wajib pajak untuk melaksanakan seluruh tanggung jawabnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Ini mencakup kegiatan seperti memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), menghitung, menyetor, dan melaporkan pajak yang terutang dengan benar, lengkap, dan tepat waktu.

Dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sangat kompleks, salah satu pihak yang dinilai lebih memahami dan mendalami tata cara pelaksanaan kewajiban perpajakan adalah konsultan pajak. Konsultan Pajak adalah setiap orang yang dalam lingkungan pekerjaannya secara bebas memberikan jasa konsultasi kepada Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Konsultan Pajak memiliki peran ideal dalam membantu Direktorat Jenderal Pajak dalam mengedukasi Wajib Pajak ditengah kecilnya kepercayaan masyarakat kepada petugas pajak dan *Self Assesment* sistem dalam menjalankan kewajiban perpajakan yang dilakukan Wajib Pajak.

Pemenuhan kewajiban perpajakan dapat dicapai jika ada faktor yang mempengaruhinya, salah satu faktor yang dapat mempengaruhi pemenuhan kewajiban perpajakan adalah kualitas pelayanan pajak. Kualitas pelayanan pajak adalah kemampuan dari Direktorat Jenderal Pajak dalam bentuk pelayanan pajak yang optimal kepada wajib pajak sehingga wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak (K. J. Putri & Setiawan, 2017). Kualitas pelayanan bagi wajib pajak sangat penting karena dengan adanya pelayanan yang baik dan optimal yang diberikan oleh otoritas pajak kepada wajib pajak, cenderung akan membuat wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku. (Damayanti et al., 2020)

Selain kualitas pelayanan pajak, tingkat kepatuhan wajib pajak juga dapat mempengaruhi pemenuhan kewajiban perpajakan. Kepatuhan wajib pajak adalah kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu di adakannya pemeriksaan, investigasi, peringatan, atau penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi (Azzahra & Sofianty, 2023). Adanya kepatuhan maka secara tidak langsung penerimaan pajak akan berjalan dengan lancar karena kepatuhan wajib pajak telah menunjukkan bahwa wajib pajak telah melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik.

Berdasarkan pembahasan yang telah dijelaskan diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran konsultan pajak, kualitas pelayanan pajak, dan tingkat kepatuhan pajak terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan.

TINJAUAN PUSTAKA

Pajak

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No.28 tahun 2009 wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi membayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan daerah (Kolatung, 2021).

Pajak merupakan pemberian dari rakyat untuk negara yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang yang berlaku, karena bersifat pemberian atau sumbangan sehingga rakyat tidak dapat menerima manfaatnya secara langsung dan penggunaannya bertujuan untuk membayar pengeluaran negara (Irawan, 2025).

Konsultan Pajak

Sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 111/PMK.03/2014 tentang Konsultan Pajak Nomor 1, yang dimaksud dengan konsultan pajak adalah orang yang memberikan jasa konsultasi perpajakan kepada wajib pajak dalam rangka melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan (Iwan Kusuma, 2021).

Konsultan Pajak adalah profesi yang menjembatani wajib pajak dengan otoritas pajak sehingga sangat ideal untuk menchallenge ketentuan perpajakan yang berlaku, selain sebagai kuasa hukum wajib pajak, konsultan pajak juga memiliki peranan yang ideal sebagai pengawas penerapan peraturan-peraturan perpajakan yang berlaku (Agustin & Irawan, 2023). Peran yang dimiliki oleh seorang konsultan pajak sangat penting dalam terselenggaranya sistem perpajakan dengan baik. Karena konsultan pajak berperan penting dalam membantu setiap wajib pajak menjalankan tanggung jawab dan kewajiban pajaknya (Theresia & Irawan, 2024).

Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan pajak oleh instansi pemerintah diharapkan semakin membuat wajib pajak mengerti betapa pentingnya membayarkan pajak demi pembangunan negara (Lubis, 2017).

Kualitas pelayanan pajak dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Selain itu, kualitas pelayanan juga dapat dinilai dari persepsi masyarakat dalam menikmati jasa yang ditawarkan, sehingga yang dirasakan oleh masyarakat adalah keinginan yang selalu terpenuhi dan harapan terhadap performa pelayanan yang ditawarkan oleh aparat pajak (Aliviany & Kristianti Maharani, 2023).

Menurut (N. E. Putri & Pharamitha, 2018) mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan, diantaranya yaitu :

1. Reabilitas (*Reliability*), adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*), adalah kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
3. Jaminan (*Assurance*), adalah perilaku karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bias menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
4. Empati (*Empathy*), dalam hal ini, perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
5. Bukti Fisik (*Tangibles*), adalah daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Tingkat kepatuhan adalah perpindahan kerelaan wajib pajak untuk menuntaskan tanggung jawab pajaknya dari kondisi awal menuju fase yang lebih bagus ataupun sebaliknya. Wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai wajib pajak yang memenuhi kriteria tertentu (Prihastini, 2019). Tingkat kepatuhan wajib pajak merupakan ukuran atau presentase yang menunjukkan sejauh mana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kepatuhan wajib pajak adalah keadaan dimana wajib pajak tidak terlambat saat memberikan SPT, tidak memiliki hutang pajak, memiliki laporan keuangan yang telat diaudit akuntan public, dan belum pernah mendapatkan pidana, dalam rangka melaksanakan tanggung jawabnya dan memenuhi hak perpajakannya. Kepatuhan Wajib Pajak merupakan aspek krusial di dalam mewujudkan target penerimaan pajak. Makin tinggi kepatuhan wajib pajak, maka penerimaan pajak juga semakin bertambah, begitupun juga kebalikannya.

Menurut (Fitria, 2017) menjelaskan bahwa terdapat dua macam kepatuhan, yaitu sebagai berikut :

1. Kepatuhan Formal

Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan. Dalam hal ini kepatuhan formal meliputi, wajib pajak membayar pajak dengan tepat waktu, wajib pajak membayar pajak dengan tepat jumlah, serta wajib pajak tidak memiliki tanggungan pajak bumi dan bangunan.

2. Kepatuhan Material

Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substansi atau hakekat memenuhi semua ketentuan perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Dalam hal ini kepatuhan material meliputi, wajib pajak bersedia melaporkan informasi tentang pajak apabila petugas membutuhkan informasi, wajib pajak bersikap kooperatif (tidak menyusahkan) petugas pajak dalam pelaksanaan proses administrasi perpajakan.

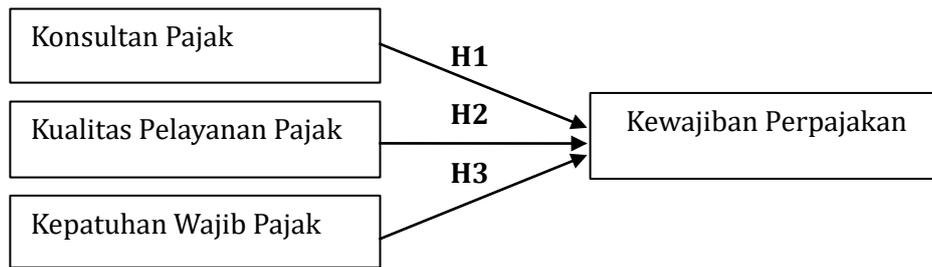
Pemenuhan Kewajiban Perpajakan

Sistem perpajakan Indonesia menerapkan *self assessment system*. *Self assessment system* mengharuskan wajib pajak untuk mendaftarkan, menghitung, membayar serta melaporkan sendiri jumlah pajak terutang yang menjadi kewajibannya. Wajib pajak dituntut berperan aktif untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya sedangkan pegawai pajak (fiskus) sebagai pengawas, sehingga pelaksanaan pemenuhan kewajiban perpajakan memerlukan pemahaman dan pengetahuan wajib pajak terkait kewajiban perpajakannya. (Pardede & Aribowo, 2021)

Menurut (Katuuk et al., 2017) mengemukakan bahwa pemenuhan kewajiban perpajakan tercermin dalam situasi sebagai berikut :

1. Wajib pajak berusaha memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan
2. Wajib pajak mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas
3. Wajib pajak menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar
4. Wajib pajak membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Perumusan Hipotesis

H1: Konsultan pajak berperan positif terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan.

H2: Kualitas pelayanan pajak berperan positif terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan

H3: Kepatuhan wajib pajak berperan positif terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Objek Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Objek penelitiannya adalah konsultan pajak, kualitas pelayanan pajak, dan kepatuhan wajib pajak. Sedangkan subjek penelitiannya yaitu wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Direktorat Jendral Pajak.

Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling yaitu teknik menentukan sampel dengan pertimbangan tertentu. Dan yang akan menjadi sampelnya adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Direktorat Jendral Pajak.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data dengan menggunakan data primer. Data primer dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, kuesioner disebarikan melalui google form dengan membagikan tautan kuesioner kepada responden. Diperlukan skor dalam skala likert yaitu untuk menjadikan data kualitatif menjadi kuantitatif. Dari jawaban tersebut maka diberi skor dari 1 sampai 5. Perinciannya sebagai berikut: angka 1 = Sangat Tidak Setuju (STS); Angka 2 = Tidak Setuju (TS); Angka 3 = Ragu-ragu (RR); Angka 4 = Setuju (S); Angka 5 = Sangat Setuju (SS).

Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Variabel Independen

Variabel independen merupakan variabel yang memengaruhi atau menjadi sebab terjadinya perubahan atau timbulnya suatu variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah konsultan pajak, kualitas pelayanan pajak, dan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Variabel Dependen

Variabel dependen sering disebut dalam bahasa Indonesia sebagai variabel terikat dan dapat diartikan sebagai variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena dengan adanya variabel bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah pemenuhan kebutuhan wajib pajak.

Teknik Analisis Data Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan suatu bentuk analisis data penelitian yang digunakan untuk menguji generalisasi hasil penelitian berdasarkan satu sampel.

Uji Kualitas Instrumen Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya kuesioner. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid jika pertanyaan yang ada pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut, koefisien yang nilai signifikannya lebih kecil dari 5% (level of significance) akan menunjukkan bahwa pertanyaan tersebut sudah sah sebagai pembentuk indikator. Sebagai dasar analisis untuk pengujian validitas, yaitu: a) jika $\text{sig} > (\alpha) 0,05$ maka variabel atau butir tersebut tidak valid; b) jika $\text{sig} < (\alpha) 0,05$ maka butir atau variabel tersebut valid.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan suatu angka yang dapat menunjukkan konsistensi alat ukur dalam mengukur objek yang sama. Apabila memiliki nilai *Alpha Cronbach's* $> 0,60$ maka reliabilitas suatu konstruk variabel dapat dikatakan baik.

Analisis Regresi Linier Berganda

Pada penelitian ini menggunakan rumus regresi linier berganda sebagai berikut :

$$PKP = \alpha + b_1KP + b_2KPP + b_3KWP + e$$

Keterangan :

PKP	: Pemenuhan Kewajiban Perpajakan
KP	: Konsultan Pajak
KPP	: Kualitas Pelayanan Pajak
KWP	: Kepatuhan Wajib Pajak
α	: Konstanta
b_1 b_2 b_3	: Koefisien regresi
e	: Error atau variabel gangguan

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah mempunyai distribusi normal atau tidak pada variabel terikat dan variabel bebas. Uji yang biasa digunakan dalam metode ini yaitu uji statistik non-parametik, kolmogorov-smirnov test, serta grafik normal probability plot of standarized residual.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah terdapat korelasi antar variabel bebas yang ada dalam model regresi. Dikatakan model regresi yang baik maka seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Multikolinearitas dapat terdeteksi ada atau tidaknya dalam model regresi dengan melihat nilai *tolerance* dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF).

Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas akan terjadi apabila pada scatterplot titik-titiknya mempunyai pola yang dapat teratur baik menyempit, melebar ataupun bergelombang. Uji ini bertujuan untuk menguji apakah terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain dalam model regresi.

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) adalah estimasi proporsi variabel terikat pemenuhan kewajiban perpajakan (Y), yang disumbangkan oleh variabel bebas, yaitu variabel konsultan pajak (X1), kualitas pelayanan pajak (X2), dan Kepatuhan wajib pajak (X3).

Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji ini bertujuan untuk menguji H_0 bahwa data empiris cocok atau sesuai dengan model regresi, dimana tidak ada perbedaan satupun antara model dengan data sehingga dapat dikatakan model regresi cocok atau fit.

Uji Hipotesis (Uji T)

Uji T digunakan untuk menghitung koefisien regresi secara individu, dan dapat mengetahui apakah hipotesis diterima atau ditolak sehingga kita dapat mengetahui apakah variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen atau tidak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Hasil Penelitian

Dasar untuk menentukan suatu kategori rata-rata dari jawaban responden yaitu dengan menggunakan interval penilaian (Sugiyono, 2007:85). Berikut adalah rumusan penilaian:

$$\text{Interval Kelas} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kelas}} = \frac{5-1}{5} = 0,80$$

Tabel 1. Penentuan Kategori Berdasarkan Nilai Rata-rat

Interval	Kategori	Keterangan
$1,00 \leq X \leq 1,80$	1	Sangat Tidak Setuju
$1,80 \leq X \leq 2,60$	2	Tidak Setuju
$2,60 \leq X \leq 3,40$	3	Cukup Setuju
$3,40 \leq X \leq 4,20$	4	Setuju
$4,20 \leq X \leq 5,00$	5	Sangat Setuju

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2025

Berikut adalah deskripsi hasil penelitian tentang peran konsultan pajak, kualitas pelayanan pajak, dan kepatuhan wajib pajak terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan.

1. Frekuensi skor konsultan pajak dengan 7 item pertanyaan. Berdasarkan frekuensi variabel konsultan pajak dari 70 responden yang diteliti terlihat bahwa tingkat capaian responden yaitu memiliki nilai rata-rata sebesar 4,2690 dengan standar deviasi 0,38191 dan interval kelasnya termasuk dalam kategori yang telah ditentukan yaitu $4,20 \leq x \leq 5,00$. Hal ini menunjukkan bahwa konsultan pajak dikategorikan sangat baik.
2. Frekuensi skor kualitas pelayanan pajak dengan 4 item pertanyaan. Berdasarkan frekuensi variabel kualitas pelayanan pajak dari 70 responden yang diteliti terlihat bahwa tingkat capaian responden yaitu memiliki nilai rata-rata sebesar 4,2429 dengan standar deviasi

- 0,43608 dan interval kelasnya termasuk dalam kategori yang telah ditentukan yaitu $4,20 \leq x \leq 5,00$. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak dikategorikan sangat baik.
3. Frekuensi skor kepatuhan wajib pajak dengan 4 item pertanyaan. Berdasarkan frekuensi variabel kepatuhan wajib pajak dari 70 responden yang diteliti terlihat bahwa tingkat capaian responden yaitu memiliki nilai rata-rata sebesar 4,1357 dengan standar deviasi 0,39856 dan interval kelasnya termasuk dalam kategori $3,40 \leq x \leq 4,20$. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak dikategorikan baik.
 4. Frekuensi skor pemenuhan kewajiban perpajakan dengan 6 item pertanyaan. Berdasarkan frekuensi variabel pemenuhan kewajiban perpajakan dari 70 responden yang diteliti terlihat bahwa tingkat capaian responden yaitu memiliki nilai rata-rata sebesar 4,2139 dengan standar deviasi 0,38167 dan interval kelasnya termasuk dalam kategori $4,20 \leq x \leq 5,00$. Hal ini menunjukkan bahwa pemenuhan kewajiban perpajakan dikategorikan sangat baik.

Uji Instrumen Uji Validitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Konsultan Pajak (KP)

Instrumen	Sig.	Kesimpulan
KP1	0,000	Valid
KP2	0,000	Valid
KP3	0,000	Valid
KP4	0,000	Valid
KP5	0,000	Valid
KP6	0,000	Valid
KP7	0,000	Valid

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2025

Berdasarkan tabel 2 di atas, menunjukkan bahwa KP1, KP2, KP3, KP4, KP5, KP6, KP7 memiliki nilai signifikan yang sama yaitu 0,000 dan valid karena nilai sig < 0,05.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Pajak (KPP)

Instrumen	Sig.	Kesimpulan
KPP1	0,000	Valid
KPP2	0,000	Valid
KPP3	0,000	Valid
KPP4	0,000	Valid

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2025

Berdasarkan tabel 3 di atas, menunjukkan bahwa KPP1, KPP2, KPP3, KPP4 memiliki nilai signifikan yang sama yaitu 0,000 dan dapat dinyatakan valid karena nilai sig < 0,05.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak (KWP)

Instrumen	Sig.	Kesimpulan
KWP1	0,000	Valid
KWP2	0,000	Valid
KWP3	0,000	Valid
KWP4	0,009	Valid

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2025

Berdasarkan tabel 4 di atas, menunjukkan bahwa KWP1, KWP2, KWP3 memiliki nilai signifikan yang sama yaitu 0,000 dan KWP4 memiliki nilai sig 0,009. Namun semua dapat dinyatakan valid, karena nilai sig < 0,05.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Pemenuhan Kewajiban Perpajakan (PKP)

Instrumen	Sig.	Kesimpulan
PKP1	0,000	Valid
PKP2	0,000	Valid
PKP3	0,000	Valid
PKP4	0,000	Valid
PKP5	0,001	Valid
PKP6	0,000	Valid

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2025

Berdasarkan tabel 5 di atas, menunjukkan bahwa PKP1, PKP2, PKP3, PKP4, PKP5, PKP6 memiliki nilai signifikan yang sama yaitu 0,000 dan dinyatakan valid karena nilai sig < 0,05.

Uji Reliabilitas

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Kesimpulan
Konsultan Pajak (KP)	0,731	Reliabel
Kualitas Pelayanan Pajak (KPP)	0,759	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (KWP)	0,635	Reliabel
Pemenuhan Kewajiban Perpajakan (PKP)	0,736	Reliabel

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2025

Berdasarkan tabel 6 di atas, menunjukkan bahwa instrumen dalam penelitian ini memiliki nilai *Cronbach's Alpha* yang meliputi konsultan pajak sebesar 0,731, kualitas pelayanan pajak sebesar 0,759, kepatuhan wajib pajak sebesar 0,635, dan pemenuhan kewajiban perpajakan sebesar 0,736. Masing-masing variabel memiliki hasil yang reliabel, karena nilai *Cronbach Alpha* > 0,60.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 7. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandarized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	T	Sig
(Constant)	1,093	1,730		0,632	0,529
KP	0,522	0,081	0,609	6,451	0,000
KPP	0,312	0,126	0,237	2,476	0,016
KWP	0,199	0,095	0,138	2,092	0,041

a. Variabel Dependen : PKP

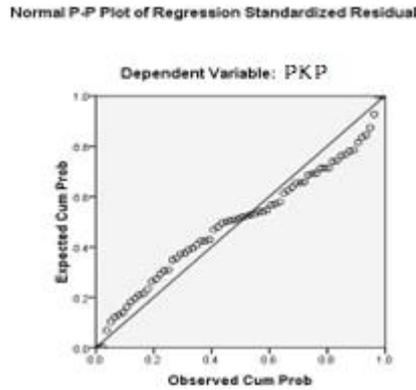
Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2025

Berdasarkan data pada tabel 7 di atas, diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut.

$$PKP = 1,093 + 0,522 KP + 0,312 KPP + 0,199 KWP + e.$$

Koefisien pada variabel konsultan pajak adalah 0,522 yang artinya memberikan peran hubungan yang searah terhadap pemenuhan kewajiban pajak. Hasil koefisien variabel kualitas pelayanan pajak yaitu 0,312 dapat diartikan memberikan peran hubungan searah terhadap pemenuhan kewajiban pajak. Koefisien variabel kepatuhan wajib pajak yaitu 0,199 yang artinya memberikan peran yang searah terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan. Dapat disimpulkan bahwa semakin meningkatnya konsultan pajak, kualitas pelayanan pajak, dan kepatuhan wajib pajak maka akan meningkat pula pemenuhan kewajiban perpajakan.

Uji Asumsi Klasik
Uji Normalitas



Gambar 2. Hasil Uji Normalitas
Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2025

Berdasarkan gambar 2 di atas, menunjukkan bahwa data mengikuti garis diagonal atau menyebar disekitar garis diagonal, maka model regresi dapat memenuhi asumsi normalitas.

Tabel 8. Hasil Uji Normalitas
One-Sampel Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		78
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	1,09287396
Most Extreme Differences	Absolute	0,111
	Positive	0,111
	Negative	-0,087
Kolmogrov-Smirnov Z		0,927
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,357

a. Test distribution is Normal

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2025

Berdasarkan tabel 8 di atas, menunjukkan hasil perhitungan uji normalitas diperoleh nilai normalitas sebesar 0,357 artinya bahwa model regresi, variabel pengganggu atau residual yang memiliki distribusi normal, dikarenakan oleh nilai normalitas lebih besar dari 0,05.

Uji Multikolinearitas

Tabel 9. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistic	
	Tolerance	VIF
KP	0,386	2,588
KPP	0,375	2,670
KWP	0,786	1,272

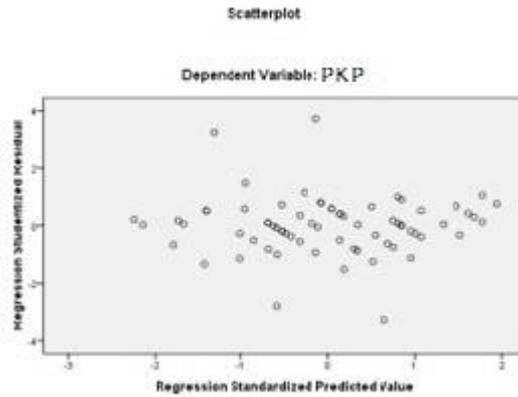
Coefficients^a

a. Dependen Variabel: PKP

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2025

Berdasarkan tabel 9 di atas, menunjukkan bahwa nilai VIF untuk Konsultan Pajak (X1), Kualitas Pelayanan Pajak (X2), dan Kepatuhan wajib pajak (X3) berada pada angka di bawah 10 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinieritas dalam model regresi tersebut dan data ini dapat digunakan untuk dijadikan estimasi.

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas
Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2025

Berdasarkan gambar 3 di atas, dapat terlihat titik-titik menyebar serta mengikuti garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadinya heteroskedastisitas pada model regresi.

Uji Determinasi (R^2)

Tabel 10. Hasil Uji Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,879	0,773	0,762	1,11744

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2025

Berdasarkan tabel 10 di atas, menunjukkan bahwa koefisien korelasi berganda yang ditunjukkan dengan R yaitu 0,879 atau 8,79% serta nilai R square (R^2) sebesar 0,773 atau 7,73%, sehingga dapat disimpulkan bahwa pemenuhan kewajiban perpajakan dapat dipengaruhi oleh variabel konsultan pajak, kualitas pelayanan pajak, dan kepatuhan wajib pajak.

Uji Kelayakan Model (Uji F)

Tabel 11. Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)
ANOVA^a

Model		Sum of Square	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	279,874	3	93,291	74,713	0,000
	Residual	82,412	66	1,249		
Total		362,286	69			

a. Prediction: (Constant), KP, KPP, KWP

b. Dependent Variabel: PKP

Sumber : Data diperoleh oleh peneliti, 2025

Berdasarkan tabel 7 diatas, menunjukkan hasil perhitungan nilai F, yaitu nilai signifikansi 0,000. Dengan tingkat sig<0,05, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi dinyatakan layak serta mampu memprediksi nilai observasinya.

Uji T

Tabel 12. Hasil Uji T
Coefficients^a

Model	Unstandarized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig
(Constant)	1,093	1,730		0,632	0,529
KP	0,522	0,081	0,609	6,451	0,000
KPP	0,312	0,126	0,237	2,476	0,016
KWP	0,199	0,095	0,138	2,092	0,041

a. Dependen Variabel: PKP

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2025

Berdasarkan tabel 12 diatas, dapat dilihat bahwa Konsultan Pajak (X1) memiliki nilai signifikansi p-value = 0,000 < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa H₁ diterima atau dengan kata lain Konsultan Pajak berperan positif terhadap Pemenuhan Kewajiban Perpajakan (Y). Kualitas Pelayanan Pajak (X2) memiliki nilai signifikansi p-value = 0,016 < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa H₂ diterima atau dengan kata lain Kualitas Pelayanan Pajak (X2) berperan positif terhadap Pemenuhan Kewajiban Perpajakan (Y). Kepatuhan Wajib Pajak (X3) memiliki nilai signifikansi p-value = 0,041 < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa H₃ diterima atau dengan kata lain Kepatuhan Wajib Pajak (X3) berperan positif terhadap Pemenuhan Kewajiban Perpajakan (Y).

PEMBAHASAN

Peran Konsultan Pajak Terhadap Pemenuhan Kewajiban Perpajakan

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa nilai signifikan variabel konsultan pajak sebesar 0.000<0,05, maka dapat disimpulkan bahwa konsultan pajak berperan positif terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan, sehingga H₁ diterima. Hal ini dikarenakan konsultan pajak memiliki kontribusi besar dalam mendukung pemenuhan kewajiban perpajakan yang benar dan sesuai hukum. Mereka berperan sebagai pendamping strategis bagi wajib pajak, sekaligus sebagai mitra pemerintah dalam meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh (Nugraheni et al., 2021) menjelaskan bahwa peran konsultan pajak dibagi menjadi dua, yaitu peran bagi wajib pajak dan peran bagi pemerintah. Di sisi wajib pajak, konsultan pajak berperan dalam mengakomodasi wajib pajak dalam menyelenggarakan kebutuhan kewajiban perpajakan. Di sisi pemerintah, konsultan pajak memiliki peran dalam membantu memaksimalkan pendapatan Negara yang bersumber dari pajak.

Peran Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Pemenuhan Kewajiban Perpajakan

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa nilai signifikan variabel kualitas pelayanan pajak sebesar 0.016<0,05, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak berperan positif terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan, sehingga H₂ diterima. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan pajak memegang peranan strategis dalam meningkatkan pemenuhan kewajiban perpajakan. Semakin baik pelayanan yang diberikan otoritas pajak, maka semakin besar pula kemungkinan wajib pajak untuk patuh dan tertib pajak. Pelayanan

yang profesional, efisien, dan berorientasi pada kepuasan wajib pajak bukan hanya memperkuat sistem perpajakan nasional, tetapi juga mendukung penerimaan negara secara keseluruhan. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh (Sulistiyorini, 2019) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Peran Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Pemenuhan Kewajiban Perpajakan

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa nilai signifikan variabel kepatuhan wajib pajak sebesar $0.041 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak berperan positif terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan, sehingga H_3 diterima. Hal ini dikarenakan tingkat kepatuhan wajib pajak berperan besar dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Semakin tinggi tingkat kepatuhan, maka sistem perpajakan akan berjalan lebih lancar, penerimaan negara meningkat, dan pembangunan nasional dapat berjalan lebih baik. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh (Suryadi T.L & Subardjo, 2019) menjelaskan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Konsultan pajak berperan positif terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan. Hal ini dikarenakan konsultan pajak memiliki kontribusi besar dalam mendukung pemenuhan kewajiban perpajakan yang benar dan sesuai hukum. Mereka berperan sebagai pendamping strategis bagi wajib pajak, sekaligus sebagai mitra pemerintah dalam meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak.
2. Kualitas pelayanan pajak berperan positif terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan. Hal ini dikarenakan Semakin baik pelayanan yang diberikan otoritas pajak, maka semakin besar pula kemungkinan wajib pajak untuk patuh dan tertib pajak. Pelayanan yang profesional, efisien, dan berorientasi pada kepuasan wajib pajak bukan hanya memperkuat sistem perpajakan nasional, tetapi juga mendukung penerimaan negara secara keseluruhan.
3. Tingkat kepatuhan wajib pajak berperan positif terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan. Hal ini dikarenakan tingkat kepatuhan wajib pajak berperan besar dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Semakin tinggi tingkat kepatuhan, maka sistem perpajakan akan berjalan lebih lancar, penerimaan negara meningkat, dan pembangunan nasional dapat berjalan lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, H., & Irawan, B. (2023). Analisis Peran Konsultan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Jakarta Koja Tahun 2021. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(3), 351–362. <https://doi.org/https://doi.org/10.31334/jiap.v3i3.3168.g1519>
- Aliviany, D., & Kristianti Maharani, N. (2023). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 3(3), 14–26.

<https://doi.org/10.55606/jebaku.v3i3.2550>

- Azzahra, N., & Sofianty, D. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Bandung Conference Series: Accountancy*, 3(1), 1–13. <https://doi.org/10.29313/bcsa.v3i1.5853>
- BAJ, A. N., & BAJ, D. R. (2023). Pengaruh Ekstensifikasi Pajak, Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak, Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Behavioral Accounting Journal*, 3(2), 115–128. <https://doi.org/10.33005/baj.v3i2.102>
- Damayanti, N. A., Maslichah, & Sudaryanti, D. (2020). Pengaruh Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak dan Penerapan E-Filing pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jra*, 09(07), 15–25.
- Fitria, D. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *JABE (Journal of Applied Business and Economic)*, 4(1), 30. <https://doi.org/10.30998/jabe.v4i1.1905>
- Irawan, A. C. (2025). *Peran Konsultan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak : Studi Pada Kantor Konsultan Pajak & Kantor Jasa*. 4(2), 4618–4624.
- Iwan Kusuma, D. (2021). Analisis Peranan Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakan. *Jurnal Sosial Teknologi*, 1(12), 1151–1167. <https://doi.org/10.59188/journalsostech.v1i12.263>
- Katuuk, D., Manossoh, H., & Walandouw, S. K. (2017). Pengaruh Integritas Dan Kreativitas Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Going Concern : Jurnal Riset Akuntansi*, 12(2), 1–8. <https://doi.org/10.32400/gc.12.2.17383.2017>
- Kolatung, J. F. (2021). Analisis Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(2), 1006–1014. <https://doi.org/https://doi.org/10.35794/emba.v9i2.33926>
- Lubis, R. H. (2017). The Effect Of Taxation Service Quality, And Taxation Sanctions On Taxpayer Compliance At KPP Pratama Medan Belawan. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 3(1), 61–71. <https://doi.org/https://doi.org/10.31289/jab.v3i1.425>
- 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>
- Pardede, E., & Aribowo, I. (2021). Kajian Pemenuhan Kewajiban Perpajakan Wajib Pajak Melalui E-System (Studi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pematang Siantar). *JURNAL PAJAK INDONESIA (Indonesian Tax Review)*, 5(2), 174–179. <https://doi.org/10.31092/jpi.v5i2.1324>
- Prihastini. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 8(8), 1–17.

- Putri, K. J., & Setiawan, P. E. (2017). Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 18(2), 1112–1140. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/article/download/23872/17807>
- Putri, N. E., & Pharamitha, A. (2018). Keterkaitan Self Assessment System, Kualitas Pelayanan dan Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal STEI Ekonomi*, 27(2), 233–252. <https://doi.org/10.36406/jemi.v27i2.136>
- Sulistyorini, D. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Study Empiris di KPP Pratama Cikarang Selatan). *Accounthink : Journal of Accounting and Finance*, 4(2), 732–745. <https://doi.org/10.35706/acc.v4i2.2202>
- Sulistyowati, Y. (2019). Perspektif Wajib Pajak Umkm Terhadap Konsultan Pajak Di Kota Malang. *Optima*, 2(2), 24. <https://doi.org/10.33366/opt.v2i2.1166>
- Suryadi T.L & Subardjo. (2019). Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 8(28), 4.
- Theresia, M., & Irawan, B. (2024). Analisis Peran Konsultan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Telanaipura Jambi tahun 2022. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(2), 199–207. <https://doi.org/https://doi.org/10.31334/jiap.v4i2.3744.g1878>