

**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)**

***THE INFLUENCE OF TAX KNOWLEDGE, SERVICE OF TAX OFFICIAL,  
TAX PENALTIES and TAX CONSULTANT SERVICE QUALITY ON  
INTEREST IN THE USE OF TAX CONSULTANT***

***(Case Study on Corporate Hotel Taxpayer at Yogyakarta City)***



**EINESA RIMARETA PRIMA**

**20130420329**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2016**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Einesa Rimareta Prima

Nomor Mahasiswa : 20130420329

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“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)”** tidak terdapat karya yang diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta 29 Desember 2016



Einesa Rimareta Prima

## MOTTO

"Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman

Di antaramu dan orang-orang yang diberi

Ilmu pengetahuan beberapa derajat"

(QS. Al Mujadalah: 11)

"be thankful for what you have and work HARD for what you want!".

*(anonim)*

"you'll end up real real dissapointed if you think people will do for you as you do for them, not everyone has the same heart as you. Be kind,always".

*(anonim)*

"sing penting yakin!!!" (KKN 29 UMY 2016)

## PERSEMBAHAN

1. Allah SWT yang selalu memberikan kemudahan dan melindungi penulis dalam penulisan skripsi ini.
2. Einesa Rimareta Prima, atas semangat dan motivasi sendiri untuk menyelesaikan skripsi ini tepat waktu dan segala perjuangan untuk tidak menonton *k drama* dan menahan diri menjadi *fangirl* sementara waktu. *You did it, nyun. You go, girl!*
3. Mamaku tercinta Hj.Ns.Nurmalis ZR, S.Kep atas segala hal yang diberikan, segala do'a, segala kasih sayang dan dukungan yang tak mungkin terbalas, terimakasih banyak ya Ma karna selalu mendukung kakak apapun pilihan kakak. Motivasi yang selalu Mama berikan kepada kakak, sehingga kakak mampu menyelesaikan skripsi ini. *You are the best mother in the world, Ma.* Semoga Mama selalu bahagia.
4. Amakku tercinta atas segala kasih sayang yang tiada habisnya, doa yang selalu dipanjatkan, nasihat dan dukungan yang tiada henti sehingga kakak bisa menyelesaikan skripsi ini.
5. Adekku Jeanifer Rimanov Putri atas semangat, do'a, cerita lucu dan tawa yang diberikan sehingga kakak dapat menyelesaikan studinya tepat waktu.
6. Bapak Alek Murtin yang dengan penuh kesabaran, memberikan masukan, serta meluangkan waktu dalam pemberian bimbingan selama proses penyelesaian skripsi ini.
7. Dinarahutami, sahabatku (*mypartnerincrime*) yang selalu setia dikala galau dan alay, *MeLuvyou, Bro.* Dante, sahabat seperjuangan dalam masa

sulit ketika melakukan penelitian ini, makasih ya,Te sudah membantu dalam penyebaran kuesioner. *Saranghae, Te.*

8. *Sanakku*, Atikah Mardatillah yang slalu setia mendengarkan curhatan halu mengenai *oppa. Keep dreamin'* mana tau kejadian *wkwkw. We never know.*
9. Sahabat-sahabat terbaikku, Nisa, Tika, Hanifah, dan Lutfi yang selalu memberikan dukungan dan doa serta memberi warna indah dalam persahabatan. *Gomawo-yo.*
10. Teman seperjuangan Dewi Retno atas segala sarannya, *My Housemate* Ruki,Cica dan Tika atas motivasi dan doanya serta suasana *kondusif* yang kalian berikan di kontrakan *wkwk.* Ines sayang kalian. *Pake bgt.*
11. Keluarga baru, sahabat KKN 29 Mak Tyas, Intun *lambreta*, Pak Wahyu *yuhuuu*, Aziz *yuhuuu*, Nchis, Dimas *yuhuuu*, Roni *yuhuuu*, Om Gilang *yuhuuu*, Dek Alvian *yuhuuu*, Mbenin, Dilla, Ulva dan *Mbok* Ling atas semua kenangan yang tidak akan terlupakan semasa menjalani KKN. Terimakasih kawan, bahagia selalu *yuhuuu. Sing penting, yakhiiiiin.*
12. Semua pihak yang memberikan bantuan, semangat, kemudahan dan mendoakan penulis dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Penulis menyadari banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 28 Desember 2016  
Penulis

Einesa Rimareta Prima

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUT DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
INTISARI.....	ix
ABSTRACT.....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A.Latar Belakang Penelitian.....	1
B.Batasan Masalah.....	5
C.Rumusan Masalah.....	5
D.Tujuan Penelitian.....	6
E.Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A.Landasan Teori.....	8
1.TRA.....	8
2.Pajak.....	8
3.Wajib Pajak.....	9

4.Konsultan Pajak .....	12
5.Pengetahuan Perpajakan .....	13
6.Pelayanan Aparat Pajak .....	14
7.Sanksi Pajak.....	15
8.Kualitas Layanan Konsultan Pajak.....	17
9.Minat Penggunaan Jasa Konsultan Pajak .....	18
D.Hasil Penelitian Terdahulu dan Penurunan Hipotesis .....	19
E.Model Penelitian .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>24</b>
A.Populasi dan Sampel .....	24
B.Jenis dan Sumber Data .....	24
C.Teknik Pengambilan Sampel.....	24
D.Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	25
E.Skala Pengukuran .....	27
F. Uji Kualitas Instrumen Data .....	28
G.Analisis Data dan Uji Hipotesis .....	28
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>32</b>
A.Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	32
B.Uji Kualitas Instrumen dan Data .....	37
C.Hasil Penelitian dan Pengujian Hipotesis.....	42
D.Pembahasan.....	46
<b>BAB V SIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN .....</b>	<b>76</b>
A.Simpulan .....	48
B.Saran .....	48
C.Keterbatasan Penelitian .....	49
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## **DAFTAR TABEL**

TABEL 3.1 SKALA PENGUKURAN GUTTMAN .....	27
TABEL 3.2 SKALA PENGUKURAN LIKERT .....	27
TABEL 4.1 KARAKTERISTIK RESPONDEN .....	32
TABEL 4.6 STATISTIK DESKRIPSI .....	36
TABEL 4.7 UJI VALIDITAS SEMUA VARIABEL.....	37
TABEL 4.8 UJI REALIBILITAS SEMUA VARIABEL.....	39
TABEL 4.9 UJI NORMALITAS .....	40
TABEL 4.10 UJI MULTIKOLINEARITAS .....	41
TABEL 4.11 UJI HETEROSKEDASTISITAS .....	42
TABEL 4.12 UJI REGRESI LINEAR BERGANDA.....	43