

PENGARUH MOTIVASI, PENGETAHUAN PERPAJAKAN, DAN PERSEPSI KUALITAS KONSULTAN PAJAK TERHADAP MINAT MENGUNAKAN JASA KONSULTAN PAJAK



TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Diploma IV
(Sarjana Terapan) pada Program Diploma IV (Sarjana Terapan) Sekolah Vokasi
Universitas Diponegoro

Disusun oleh:

Faradissa Zahra Putri

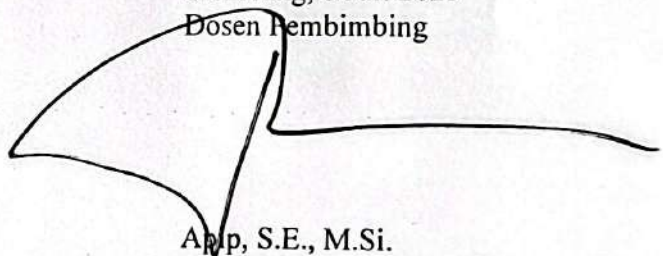
40011421650014

**PROGRAM STUDI D-IV AKUNTANSI PERPAJAKAN
DEPARTEMEN BISNIS DAN KEUANGAN
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2025**

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama Penyusun : Faradissa Zahra Putri
Nomor Induk Mahasiswa : 40011421650014
Fakultas : Sekolah Vokasi
Program Studi : D-IV Akuntansi Perpajakan
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Motivasi, Pengetahuan Perpajakan, dan Persepsi Kualitas Konsultan Pajak Terhadap Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak

Semarang, 8 Juli 2025
Dosen Pembimbing



App, S.E., M.Si.
NIP. 197811162001121001

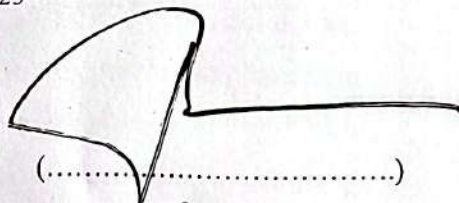
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Faradissa Zahra Putri
Nomor Induk Mahasiswa : 40011421650014
Fakultas : Sekolah Vokasi
Program Studi : Akuntansi Perpajakan
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Motivasi, Pengetahuan Perpajakan, dan Kualitas Konsultan Pajak Terhadap Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 8 Juli 2025

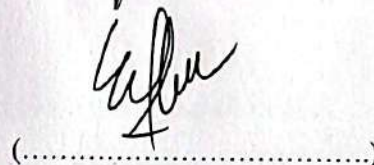
Tim Penguji

1. Apip, S.E., M.Si.



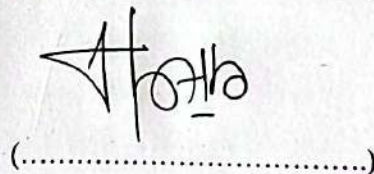
(.....)

2. Eiffeliena Nur'aini Fisikaningputri
Purwienanti, S.E., Akt., M.M., M.Fin.An.



(.....)

3. Hetika, S.Pd., M.Si., Ak.



(.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR

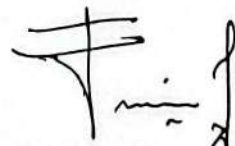
Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Faradissa Zahra Putri menyatakan bahwa tugas akhir dengan judul **“Pengaruh Motivasi, Pengetahuan Perpajakan, dan Kualitas Konsultan Pajak Terhadap Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak”** yang disusun untuk melengkapi persyaratan menjadi Sarjana Terapan pada Program Diploma IV (S1 Terapan) Akuntansi Perpajakan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro adalah hasil tulisan saya sendiri.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam tugas akhir ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik tugas akhir yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima. Semarang

Semarang, 8 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



Faradissa Zahra Putri

NIM. 40011421650014

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh motivasi, pengetahuan perpajakan, dan persepsi kualitas konsultan pajak terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak. Sampel yang digunakan sebanyak 100 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Kebayoran Lama. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda menggunakan IBM SPSS Statistics 26. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi dan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak, sedangkan persepsi kualitas konsultan pajak berpengaruh negatif terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak. Penelitian ini memberikan wawasan bagi konsultan pajak dan wajib pajak untuk meningkatkan kualitas layanan serta mendorong pemanfaatan jasa konsultan pajak.

Kata Kunci: Motivasi, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Konsultan Pajak, Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak

ABSTRACT

The aim of the study is to examine the effect of motivation, tax knowledge, and perception of tax consultant quality on the interest in using tax consultant service. The sample used was 100 individual taxpayers registered at the Jakarta Kebayoran Lama Pratama Tax Office. The analytical method used in this research is multiple linear regression using IBM SPSS Statistics 26. The result show that motivation and tax knowledge have a positive effect on the interest in using tax consultant service, while the quality of tax consultant has a negative effect on the interest in using tax consultant service. This study prived insights for tax consultants and taxpayers to improve service quality and ecourage the utilization of consultant service.

Keywords: *Motivation, Tax Knowledge, Tax Consultant Quality, Interest in Using Tax Consultant Service*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, kasih sayang, dan kekuatan yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul “Pengaruh Motivasi, Pengetahuan Perpajakan, dan Persepsi Kualitas Konsultan Pajak terhadap Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak.” Tugas akhir ini di susun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi D-IV Akuntansi Perpajakan.

Perjalanan menyelesaikan tugas akhir ini bukanlah hal yang mudah. Di balik lembar demi lembar yang tersusun, ada banyak keraguan, kelelahan, dan proses pendewasaan diri. Namun, di tengah semua itu, penulis bersyukur dikelilingi oleh orang-orang yang terus memberi semangat untuk melanjutkan langkah. Oleh karena itu, dengan penuh hormat dan tulus, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Diponegoro
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Budiyono, M.Si. selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro
3. Bapak Apip, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi D-IV Akuntansi Perpajakan, Dosen Wali, sekaligus Dosen Pembimbing. Terima kasih atas bimbingan, arahan, kesabaran, serta perhatian yang diberikan sejak awal perkuliahan hingga penyusunan tugas akhir ini.

4. Seluruh dosen dan civitas akademika Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro. Terima kasih atas segala ilmu, bimbingan, dan dedikasi yang telah Bapak/Ibu berikan.
5. Pintu surgaku, Bunda Dianti. Terima kasih tak akan pernah cukup untuk membalas segala yang sudah Bunda berikan. Dari setiap keringat pengorbanan yang tidak pernah diungkapkan, Bunda selalu hadir sebagai sumber semangat terbesar dalam hidup saya. Semua langkah yang saya ambil hari ini tak lepas dari doa, kasih sayang, dan dukungan penuh cinta yang Bunda berikan. Dalam diam, Bunda adalah sosok yang paling berjuang, peduli, dan selalu percaya saya bisa. Izinkan saya membalas segala kasih dan perjuangan itu dengan cara terbaik yang saya bisa, sebagai bentuk cinta dan rasa terima kasih yang tak pernah cukup.
6. Cinta pertama, Ayah Yudhistira. Terima kasih atas setiap cinta, dukungan, serta doa yang secara diam-diam tumbuh dan menyertai setiap langkah saya. Meski tidak selalu banyak kata, saya tahu ada harapan dan perhatian yang Ayah titipkan dalam caranya sendiri. Semoga Allah SWT mengizinkan saya untuk terus melihat Ayah dalam keadaan sehat, bahagia, dan hidup lebih lama, agar saya bisa membalas kasih sayang Ayah dengan cara terbaik yang saya bisa.
7. Mbah Uti, terima kasih atas kasih sayang dan doa yang tiada henti. Sebagai cucu pertama dan juga sarjana pertama di keluarga, semoga pencapaian ini bisa membawa kebahagiaan dan kebanggaan bagi Mbah Uti dan keluarga besar.

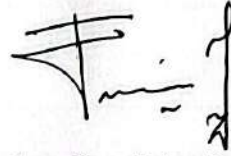
8. Seluruh keluarga besar saya—Eyang, Om, Tante, Sepupu, dan semua yang telah memberikan dukungan, kasih sayang, dan doa.
9. Sahabat saya, Bimo Sulisty, terima kasih telah menjadi teman perjalanan yang begitu setia sejak bangku SD hingga kini. Dari masa kecil penuh cerita, remaja yang penuh mimpi, hingga akhirnya menempuh perjuangan bersama di Undip. Hadirmu, dari Ciledug hingga ke Semarang, selalu jadi penyemangat dalam diam maupun tawa.
10. Ghina Amalia, Nurhaliza, Raihan Kurnia, Whyne Vania, sahabat saya sejak SMP yang tak pernah lelah jadi tempat pulang di tengah lelah. Terima kasih telah menjadi penyemangat, tempat berbagi cerita, dan penguat hati sepanjang perjalanan penyusunan tugas akhir ini. Hadir kalian adalah salah satu berkah terbesar yang saya punya.
11. Keluarga kedua saya di Semarang—Rahmah Tri Rosanti, Dina Mutia, Devi Rosita, Annisa Nurul Inayah, Ezra Ruth, Septia Arini, Tasya Amelia, Dea Arta, Tiara Ramadhani. Terima kasih telah dengan hangat menampung saya di Kost Pak Agus selama masa akhir kuliah, serta menjadi teman berbagi cerita, tawa, dan penguat di saat semangat saya mulai redup.
12. Teman-teman kelas A Program Studi Akuntansi Perpajakan Angkatan 2021, terima kasih untuk kekompakan, canda tawa, dan semangat yang tidak pernah putus. Kehangatan kalian akan selalu saya kenang sebagai bagian indah dari masa kuliah ini.

13. Teman-teman BPH Girl Up Diponegoro 2023, terima kasih telah menjadi wadah untuk belajar, berjuang, dan tumbuh dalam semangat kesetaraan dan pemberdayaan perempuan.
14. Seluruh guru SMA Negeri 90 Jakarta, terkhusus Bu Vera, Miss Nella, dan Bu Rosma. Terima kasih atas ilmu dan dukungan yang terus mengalir dari masa SMA hingga perjalanan kuliah saya.
15. Diri saya sendiri, perempuan yang sering kali terlalu banyak ingin, tapi tak pandai menjelaskan isi kepala yang penuh imajinasi dan harapan. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini, meski kadang dunia terasa terlalu bising untuk dimengerti. Untuk semua malam yang kamu lewati dengan rasa cemas, dan pagi yang tetap kamu sambut dengan penuh harapan, terima kasih karena tidak menyerah untuk menyelesaikan skripsi ini. Teruslah jadi manusia yang berani merasa, berani gagal, dan berani mencoba lagi. Tak apa berjalan pelan, selama kamu masih mau berjalan. Semoga Allah senantiasa memeluk langkahmu dalam kemudahan, menjagamu dalam tenang, dan membukakan jalan pada mimpi-mimpi yang kamu simpan rapi. Bahagia terus, ya. Peluk dirimu tiap kali lupa bahwa kamu sudah sejauh ini. Jangan lupa rayakan hidup, bahkan saat dunia tak ikut bersorak. Kamu pantas. Selalu.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan guna perbaikan di masa mendatang. Semoga karya ini dapat memberikan kontribusi positif dan menjadi referensi yang bermanfaat bagi para pembaca.

Semarang, 8 Juli 2025

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Faradissa' followed by a stylized surname.

Faradissa Zahra Putri

NIM. 40011421650014

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	8
1.3.1 Tujuan Penelitian	8
1.3.2 Kegunaan Penelitian	9
1.4 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 <i>Theory of Planned Behavior</i>	12
2.1.1.1 Definisi <i>Theory of Planned Behavior</i>	12
2.1.1.2 Faktor-faktor <i>Theory of Planned Behavior</i>	13
2.1.2 Motivasi	16
2.1.2.1 Definisi Motivasi.....	16
2.1.2.2 Faktor-faktor Motivasi	17
2.1.3 Pengetahuan Perpajakan	18
2.1.3.1 Definisi Pengetahuan Perpajakan.....	18
2.1.3.2 Aspek Pengetahuan Perpajakan.....	19
2.1.3.3 Dimensi Pengetahuan Perpajakan	20

2.1.4 Persepsi Kualitas Konsultan Pajak	21
2.1.4.1 Definisi Persepsi.....	21
2.1.4.2 Definisi Kualitas Konsultan Pajak	22
2.1.4.3 Dimensi Kualitas Konsultan Pajak.....	23
2.1.5 Minat Wajib Pajak	24
2.1.6 Konsultan Pajak.....	25
2.2 Penelitian Terdahulu.....	26
2.3 Kerangka Pemikiran.....	29
2.4 Hipotesis	29
2.4.1 Pengaruh Motivasi terhadap Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak	29
2.4.2 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak.....	31
2.4.3 Pengaruh Persepsi Kualitas Konsultan Pajak terhadap Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Definisi Operasional.....	33
3.2 Populasi dan Sampel	39
3.2.1 Populasi	39
3.2.2 Sampel	39
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	40
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	41
3.5 Metode Analisis.....	42
3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	42
3.5.2 Uji Kualitas Data	42
3.5.2.1 Uji Validitas.....	42
3.5.2.2 Uji Reliabilitas	43
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	43
3.5.3.1 Uji Normalitas.....	43
3.5.3.2 Uji Multikolinearitas	44
3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	44
3.5.4 Analisis Regresi Linear Berganda	45
3.5.5 Uji Hipotesis	46

3.5.5.1 Uji Parsial (Uji t).....	46
3.5.5.2 Uji Simultan (Uji F)	47
3.5.5.3 Uji Koefisien Determinasi (Uji R ²)	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	49
4.1.1 Jenis Kelamin Responden.....	49
4.1.2 Usia Responden	50
4.1.3 Tingkat Pendidikan Responden	51
4.1.4 Sumber Penghasilan Responden.....	52
4.1.5 Penggunaan Jasa Konsultan Pajak.....	53
4.2 Analisis Data	54
4.2.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	54
4.2.2 Uji Kualitas Data	55
4.2.2.1 Uji Validitas.....	55
4.2.2.2 Uji Reliabilitas	59
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	60
4.2.3.1 Uji Normalitas	60
4.2.3.2 Uji Multikolinearitas	61
4.2.3.3 Uji Heteroskedastisitas	62
4.2.4 Analisis Statistik	63
4.2.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	63
4.2.4.2 Uji Koefisien Determinasi.....	65
4.2.4.3 Uji F (Simultan)	66
4.2.4.4 Uji t (Parsial).....	66
4.3 Interpretasi Hasil.....	68
4.3.1 Motivasi Berpengaruh Positif Terhadap Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak.....	68
4.3.2 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak	70
4.3.3 Persepsi Kualitas Konsultan Pajak Berpengaruh Negatif Terhadap Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak.....	72
BAB V PENUTUP	76
5.1 Kesimpulan	76

5.2 Keterbatasan.....	77
5.3 Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN.....	84

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Jakarta Kebayoran Lama	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Motivasi	34
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel Pengetahuan Perpajakan	35
Tabel 3. 3 Definisi Operasional Variabel Persepsi Kualitas Konsultan Pajak	38
Tabel 3. 4 Definisi Operasional Variabel Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak	38
Tabel 4. 1 Frekuensi Jenis Kelamin Responden.....	49
Tabel 4. 2 Frekuensi Usia Responden	50
Tabel 4. 3 Frekuensi Tingkat Pendidikan Responden	51
Tabel 4. 4 Frekuensi Sumber Penghasilan Responden.....	52
Tabel 4. 5 Frekuensi Penggunaan Jasa Konsultan Pajak.....	53
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Statistik Deskriptif	54
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Motivasi	56
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Pengetahuan Perpajakan	57
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Persepsi Kualitas Konsultan Pajak	57
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak	58
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas	59
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas.....	61
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	62
Tabel 4. 14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	62
Tabel 4. 15 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	63
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	65
Tabel 4. 17 Hasil Uji F (Simultan)	66
Tabel 4. 18 Hasil Uji t (Parsial).....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	29
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Output SPSS Uji Kualitas Data	84
Lampiran 2 Output SPSS Analisis Statistik Deskriptif	88
Lampiran 3 Output SPSS Uji Asumsi Klasik.....	89
Lampiran 4 Output SPSS Uji Hipotesis	90
Lampiran 5 Output SPSS Analisis Regresi Linier Berganda	91
Lampiran 6 Tabulasi Jawaban Responden	91
Lampiran 7 Kuesioner.....	102
Lampiran 8 Surat Permohonan Izin Pengambilan Data.....	108
Lampiran 9 Dokumentasi.....	109