

SKRIPSI

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, PERSEPSI WAJIB
PAJAK MENGENAI CORETAX, DAN KUALITAS PELAYANAN
KPP TERHADAP MINAT WAJIB PAJAK MENGGUNAKAN
JASA KONSULTAN PAJAK PRIMA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**NAMA : Sang Ayu Trisna Budiardelia
NIM : 2115654062**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI PERPAJAKAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI
2025**

PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, PERSEPSI WAJIB PAJAK MENGENAI CORETAX, DAN KUALITAS PELAYANAN KPP TERHADAP MINAT WAJIB PAJAK MENGGUNAKAN JASA KONSULTAN PAJAK PRIMA

Sang Ayu Trisna Budiardelia
2115654062

(Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan, Politeknik Negeri Bali)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan, persepsi wajib pajak terhadap sistem Coretax, dan kualitas pelayanan terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak. Kesenjangan antara jumlah wajib pajak yang terdaftar pada KKP Prima dengan tingkat pertumbuhan klien yang cenderung stagnan dari tahun ke tahun. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif dengan metode survei terhadap 68 responden wajib pajak aktif. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan perangkat lunak IBM SPSS *Statistics* versi 26 untuk melakukan uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, dan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan dan persepsi wajib pajak mengenai Coretax berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak, sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan literasi perpajakan dan persepsi positif terhadap implementasi sistem perpajakan digital memiliki kontribusi yang lebih besar terhadap minat menggunakan jasa konsultan dibandingkan aspek pelayanan.

Kata Kunci: pengetahuan perpajakan, persepsi Coretax, kualitas pelayanan KPP, minat wajib pajak, konsultan pajak.

***THE INFLUENCE OF TAX KNOWLEDGE, TAXPAYERS
PERCEPTION OF CORETAX, AND KPP SERVICE
QUALITY ON TAXPAYERS INTEREST IN USING
PRIMA TAX CONSULTANT SERVICES***

Sang Ayu Trisna Budiardelia
2115654062

(Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan, Politeknik Negeri Bali)

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of tax knowledge, taxpayers' perception of the Coretax system, and service quality on the interest in using tax consultant services. The research is motivated by the gap between the number of registered taxpayers at KKP Prima and the stagnant growth of clients from year to year. A quantitative associative approach was employed with a survey method involving 68 active taxpayers as respondents. The collected data were analyzed using IBM SPSS Statistics version 26, including validity and reliability tests, classical assumption tests, and multiple linear regression analysis. The findings reveal that tax knowledge and taxpayers' perceptions of Coretax have a significant effect on the interest in using tax consultant services, while service quality does not show a significant influence. These results indicate that enhancing tax literacy and fostering positive perceptions of digital tax system implementation contribute more substantially to taxpayers' interest in engaging tax consultants compared to service quality aspects.

Keywords: tax knowledge, Coretax perception, KPP service quality, taxpayer interest, tax consultant.

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan.....	i
Abstrak.....	ii
Abstract.....	iii
Halaman Prasyarat Gelar Sarjana Terapan.....	iv
Surat Pernyataan Orisinalitas Karya Ilmiah	v
Proposal Penelitian.....	vi
Halaman Penetapan Kelulusan.....	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Batasan Masalah.....	9
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Kajian Teori.....	11
B. Kajian Penelitian Yang Relevan	18
C. Kerangka Pikir	22
D. Hipotesis Penelitian	24
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Jenis Penelitian.....	30
B. Lokasi/Tempat dan Waktu Penelitian.....	31
C. Populasi dan Sampel Penelitian	31
D. Variabel Penelitian dan Definisi.....	32
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	38
F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	39
G. Teknik Analisis Data	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
A. Deskripsi Hasil Penelitian	45
B. Hasil Uji Hipotesis	58
C. Pembahasan	62
D. Keterbatasan Penelitian	68
BAB V PENUTUP.....	69
A. Simpulan	69
B. Implikasi	70
C. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN.....	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Jumlah Klien Terdata Pada KKP Prima Pada Tahun 2022-2025	6
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden	46
Tabel 4.2	Rentang Usia Responden	47
Tabel 4.3	Pendidikan Terakhir Responden.....	48
Tabel 4.4	Jenis Wajib Pajak Responden.....	48
Tabel 4.5	Durasi Menggunakan Jasa Responden.....	49
Tabel 4.6	Hasil Statistik Deskriptif.....	50
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas	53
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.9	Hasil Uji Normalitas.....	56
Tabel 4.10	Hasil Uji Multikolineritas.....	57
Tabel 4.11	Hasil Uji Heterokedasitas	57
Tabel 4.12	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	58
Tabel 4.13	Hasil Analisis Uji t	60
Tabel 4.14	Hasil Analisis Uji F	61
Tabel 4.15	Hasil Analisis R Square.....	61



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir Konseptual	23
Gambar 2.2 Bagan Hipotesis.....	29
Gambar 3 1 Alur Analisis Data	44



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Permintaan Data Perusahaan.....	77
Lampiran 2 Surat Permohonan Penyebaran Kuisisioner	78
Lampiran 3 Penyebaran Kuisisioner	79
Lampiran 4 Output SPSS	87
Lampiran 5 Tabel Tabulasi Data	93



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan instrumen penting dalam pembiayaan negara dan pembangunan ekonomi. Untuk memastikan ketaatan wajib pajak dan optimalisasi penerimaan pajak, pemerintah menerapkan berbagai kebijakan perpajakan, termasuk pengetahuan perpajakan yang komprehensif dan sanksi yang tegas bagi pelanggar (Linawati & Widyastuti, 2024). Sistem perpajakan yang baik harus mencakup prosedur yang jelas dan mekanisme pengawasan yang efektif agar dapat mencegah dan mendeteksi tindakan evasi pajak. Berdasarkan APBN 2020, pajak diketahui memberikan kontribusi besar terhadap penerimaan negara sebesar Rp.1.865,7 triliun yang berarti pajak menyumbang 83,54% dari total pendapatan negara (Rp.2.233,2 triliun).

Artinya pajak memegang peranan yang sangat penting dalam pencapaian tujuan negara dan menjalankan pembangunan, tanpa pajak sebagian besar kegiatan negara akan sulit terlaksana. Penggunaan pajak seperti belanja pegawai, biaya pembangunan seperti jembatan, sekolah, rumah sakit dan lainnya. Semakin banyak pajak yang dipungut maka akan semakin banyak infrastruktur yang dapat dibangun dalam suatu negara (Figus et al., 2020). Namun, efektivitas kebijakan ini dalam mengurangi evasi pajak masih menjadi pertanyaan yang perlu dikaji lebih lanjut (Krzikallová & Tošenovský, 2020).

Sistem pemungutan pajak di Indonesia saat ini telah beberapa kali mengalami perubahan sistem, dimulai dengan *official assessment system*, kemudian *withholding system* serta yang terakhir adalah *self assessment system*. Di bawah *system self assessment*, wajib Pajak diberi kepercayaan, wewenang, dan tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung sendiri besarnya pajak yang harus dibayar, membayar, dan melaporkannya ke kantor pelayanan pajak tempat ia terdaftar. Penerapan *self assessment system* sebagai dasar pungutan pajak di Indonesia belum sepenuhnya mampu merubah wajib pajak untuk melakukan kegiatan perpajakannya secara mandiri dan jujur (Doerr & Necker, 2021).

Konsekuensi dari sistem *self-assessment* adalah setiap wajib pajak yang memiliki penghasilan harus mendaftarkan diri sendiri ke Kantor Pelayanan Pajak Selain itu, setiap wajib pajak harus menghitung dan menyetorkan pajak yang terutang menurut peraturan perundang-undangan perpajakan tanpa mengandalkan adanya ketetapan pajak. Ditjen Pajak akan menerbitkan Surat Ketetapan Pajak atas semua Surat Pemberitahuan hanya kepada wajib pajak tertentu yang disebabkan oleh ketidaktepatan penyampaian Surat Pemberitahuan atau ditemukannya data pajak yang tidak dilaporkan oleh wajib pajak (Němec et al., 2021).

Banyak faktor yang menghambat wajib pajak untuk menerapkan *self assessment system*, salah satunya adalah karena kurangnya pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan dan tata cara perpajakan, dimana hal tersebut dapat

diatasi dengan menggunakan jasa konsultan pajak. Konsultan pajak cenderung memiliki pengetahuan yang lebih dibandingkan dengan wajib pajak biasa, sehingga dapat mengambil keputusan yang tepat untuk memecahkan masalah yang dihadapinya (Batrancea et al., 2022).

Wajib pajak dapat menggunakan jasa konsultan pajak untuk memudahkan dalam pengurusan kewajiban perpajakannya, tidak terbebani dengan urusan administratif pajak, meminimalkan terjadinya kesalahan perpajakan, perusahaan dapat lebih fokus dalam mengembangkan bisnisnya, dan dapat melakukan perencanaan pajak. Peran Konsultan pajak seperti memberitahu mengenai akibat yang ditimbulkan transaksi, memberitahu aspek perpajakan, menentukan waktu penghitungan pajak, dan mewakili wajib pajak dalam hal bernegosiasi dengan fiskus, pembuat kebijakan, dan pejabat pengadilan (Acosta-Ormaechea & Morozumi, 2021).

Salah satu faktor wajib Pajak menggunakan jasa konsultan pajak adalah pengetahuan perpajakan mereka. Pengetahuan perpajakan merupakan salah satu variabel yang dapat mempengaruhi minat wajib pajak dalam menggunakan jasa konsultan pajak. (Herman et al., 2023). Sistem perpajakan di Indonesia memiliki peraturan yang kompleks dan sering berubah, akibatnya wajib pajak sulit untuk memahami pengetahuan peraturan tersebut. Hal ini membuat banyak wajib pajak kesulitan untuk memenuhi kewajibannya dan cenderung memilih untuk menggunakan jasa konsultan pajak, karena konsultan pajak dinilai memiliki lebih banyak pengetahuan mengenai peraturan perpajakan dan pengalaman dalam menyelesaikan masalah perpajakan (Suyanto, 2020).

Penelitian sebelumnya menyatakan bahwa pada umumnya ada saja wajib pajak yang masih kurang memahami pengisian Surat Pemberitahuan (SPT), hal ini tentunya berimplikasi pada kurangnya pemahaman kewajiban perpajakan bagi wajib pajak (Hendrylie et al., 2023).

Pada penelitian Hartanti & Nuryatno (2019), pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak (Vincent, 2021). Selain itu diterapkannya sistem baru dalam melaporkan perpajakan yaitu Core Tax Administration System merupakan salah satu upaya reformasi di bidang perpajakan yang bertujuan untuk menyederhanakan proses bisnis perpajakan. Sistem ini mempermudah berbagai aspek, salah satunya dalam hal pengawasan pajak. Melalui integrasi data, otoritas pajak dapat melakukan pengawasan dengan lebih efektif dan efisien terhadap perpajakan melalui data-data dari pihak ketiga. Wajib pajak harus menerapkan kebijakan perpajakan secara hati-hati dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan agar dapat terhindar dari permasalahan sengketa pajak sekaligus mengurangi risiko terjerat kasus pidana perpajakan (Sukma, 2023). Hasil penilaian menjadi instrumen penting dalam mengidentifikasi aspek yang perlu diperbaiki serta merancang strategi efektif untuk mendorong kesadaran wajib pajak dan meningkatkan penerimaan pajak secara berkelanjutan (Permatasari et al., 2021).

Faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya adalah kualitas pelayanan perpajakan (petugas pajak). Fiskus adalah pejabat pajak yang diangkat oleh pemerintah untuk

melaksanakan tugas administrasi dan mengawasi pelaksanaan perpajakan, serta pengenaan dan pemungutan pajak kepada masyarakat. Pelayanan pada wajib pajak bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak agar kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dapat meningkat. Dengan kata lain, kepatuhan wajib pajak dapat ditingkatkan dengan memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada wajib pajak sebaliknya pelayanan fiskus yang kurang menguntungkan bagi wajib pajak membuat mereka beralih ke konsultan pajak untuk membantu mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan Pada penelitian Gosal & Utami (2020) dan Pahala et al (2021), kualitas pelayanan berkorelasi positif terhadap minat menggunakan Jasa Konsultan Pajak di Konsultan Pajak Howard. Sementara pada penelitian Hartanti & Nuryatno (2019), kualitas pelayanan fiskus tidak mempengaruhi minat menggunakan jasa konsultan pajak.

Pemilihan Kantor Konsultan Pajak (KKP) Prima Artha sebagai objek penelitian didasarkan pada reputasi kantor tersebut yang dikenal memiliki profesionalisme tinggi dalam memberikan layanan perpajakan serta memiliki klien dari berbagai sektor usaha, sehingga dapat memberikan gambaran yang representatif mengenai perilaku dan preferensi wajib pajak. Selain itu, KKP Prima merupakan salah satu kantor yang aktif mengikuti perkembangan teknologi perpajakan, termasuk implementasi sistem Coretax, sehingga memungkinkan peneliti untuk mengkaji persepsi wajib pajak terhadap sistem tersebut secara langsung. Ditambah dengan komitmen KKP Prima Artha dalam menjaga kualitas pelayanan, kantor ini menjadi lokasi yang tepat untuk

meneliti pengaruh pengetahuan perpajakan, persepsi terhadap sistem digital, dan kualitas layanan terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan jasa konsultan pajak.

Perubahan kebijakan perpajakan yang terjadi dalam beberapa tahun terakhir menuntut wajib pajak, baik perorangan maupun badan usaha, untuk menyesuaikan diri dengan aturan baru guna memastikan kepatuhan perpajakan secara berkesinambungan. Faktor-faktor yang memengaruhi kondisi ini meliputi tingkat pengetahuan wajib pajak mengenai perpajakan, persepsi mereka terhadap efektivitas sistem perpajakan berbasis elektronik seperti Coretax, serta kualitas layanan yang diterima dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui seberapa besar pengaruh ketiga faktor tersebut terhadap minat wajib pajak dalam menggunakan jasa konsultan pajak di Kantor Konsultan Pajak (KKP) Prima.

Tabel 1. 1
Jumlah Klien Terdata Di Kantor Konsultan Pajak (KKP) Prima
Tahun 2022-2025

TAHUN	Prima Artha Konsultama (PAK)	Pratama & Partner (PP)	Bharata Pratama & Rekan (BPR)	Jumlah
2022	48	69	78	195
2023	44	83	75	202
2024	40	88	79	207
2025	35	93	87	215

Sumber : Kantor Konsultan Pajak Prima

Tabel diatas merupakan jumlah klien yang terbagi kedalam 3 kelompok yang menggunakan jasa konsultan pajak di Prima. dari tabel tersebut dapat disimpulkan terjadinya peningkatan yang signifikan terhadap minat

menggunakan jasa konsultan pajak. Dalam beberapa tahun terakhir, sistem perpajakan di Indonesia mengalami banyak perubahan, terutama dengan diterapkannya sistem digital seperti Coretax yang bertujuan untuk mempermudah administrasi dan meningkatkan kepatuhan pajak. Namun, kenyataannya, tidak semua wajib pajak memahami aturan perpajakan dengan baik atau merasa nyaman menggunakan sistem digital tersebut.

Banyak yang masih kebingungan dalam mengurus kewajiban perpajakan mereka, baik karena kompleksnya peraturan perajakan, ketidakpastian terhadap sistem baru seperti Coretax, maupun karena pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang dianggap belum sepenuhnya memuaskan. Kondisi ini mendorong sebagian wajib pajak untuk mencari bantuan profesional, salah satunya melalui jasa konsultan pajak. Konsultan Pajak Prima, sebagai penyedia jasa di bidang perpajakan, melihat adanya peningkatan permintaan layanan, namun belum diketahui secara pasti faktor-faktor apa yang mendorong minat wajib pajak menggunakan jasa mereka. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk dilakukan guna mengetahui sejauh mana pengetahuan perpajakan, persepsi terhadap Coretax, dan kualitas pelayanan KPP memengaruhi keputusan wajib pajak dalam menggunakan jasa Konsultan Pajak Prima.

Dalam menjalankan kegiatan perpajakan, jumlah Wajib Pajak (WP) yang terdaftar menjadi salah satu indikator penting untuk mengukur potensi penerimaan dan efektivitas pelayanan di Kantor Konsultan Pajak (KKP). Berdasarkan data yang tersedia, total keseluruhan Wajib Pajak (WP) dari tahun

2022 hingga 2025 yang tercatat di KKP ini mencapai 819 Wajib Pajak (WP) orang pribadi dan badan. Namun, jika dilihat dari sisi pertumbuhan klien aktif menggunakan jasanya atau Wajib Pajak (WP) yang benar-benar menggunakan jasa konsultan secara konsisten, jumlah total bertambah hanya sebanyak 25 klien dalam periode terakhir jika dihitung dari peningkatan klien yang terjadi di setiap tahunnya. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan yang cukup signifikan antara potensi yang ada dan realisasi layanan yang diberikan.

Dengan kata lain, meskipun terdapat ratusan Wajib Pajak (WP) dalam basis data, hanya sebagian kecil yang benar-benar memanfaatkan layanan Kantor Konsultan Pajak (KKP) Prima. Kesenjangan ini perlu mendapat perhatian serius karena bisa berdampak langsung terhadap keberlangsungan dan perkembangan Kantor Konsultan pajak (KKP) Prima ke depannya. Jika tidak ada upaya yang terarah untuk menjembatani perbedaan ini, maka potensi yang sebenarnya bisa dioptimalkan justru akan terbuang sia-sia. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji faktor-faktor yang menyebabkan lambatnya pertumbuhan klien dan mencari solusi yang tepat agar Kantor Konsultan Pajak (KKP) Prima dapat lebih maksimal dalam mengonversi potensi menjadi relasi yang produktif.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait minat wajib pajak untuk menggunakan jasa konsultan pajak prima melalui penelitian yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Wajib Pajak Mengenai Coretax, dan Kualitas Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) terhadap Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak Prima”

B. Rumusan Masalah

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan, persepsi wajib pajak mengenai coretax sistem, dan kualitas pelayanan yang diberikan terhadap minat wajib pajak dalam mengadopsi jasa konsultan pajak. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh pengetahuan perpajakan secara parsial terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak prima?
2. Bagaimana pengaruh persepsi wajib pajak mengenai coretax sistem secara parsial terhadap minat wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak prima?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pada suatu Kantor Pelayanan Pajak (KPP) secara parsial terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak prima?
4. Bagaimana pengaruh pengetahuan perpajakan, persepsi wajib pajak mengenai Coretax, dan kualitas pelayanan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) secara simultan terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak prima?

C. Batasan Masalah

Sebagai dasar cara untuk menghindari kesalahan pembaca penelitian yang tidak sesuai dengan tema penelitian ini penulis dapat memfokuskan penelitian dan pembahasan agar lebih efektif dan mampu dipahami oleh pembaca. Adapun batasan masalah yang akan diteliti yaitu tingkat kepatuhan yang

dimiliki oleh masyarakat selaku wajib pajak dalam rangka memenuhi kewajibannya. Dimana variabel independen yang digunakan yaitu pengetahuan perpajakan, persepsi wajib pajak mengenai coretax dan kualitas pelayanan KPP. Pada variabel dependen yaitu tingkat minat wajib pajak dalam menggunakan Jasa Konsultan Pajak Prima.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan beberapa tujuan diantaranya:

- 1) Untuk mengetahui bagaimana pengetahuan perpajakan mempengaruhi minat menggunakan jasa konsultan pajak prima
- 2) Untuk mengetahui bagaimana persepsi wajib pajak mengenai coretax mempengaruhi minat menggunakan jasa konsultan pajak prima
- 3) Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kantor pelayanan pajak (KPP) mempengaruhi minat menggunakan jasa konsultan pajak prima
- 4) Untuk mengetahui bagaimana pengaruh pengetahuan perpajakan, persepsi wajib pajak mengenai coretax, dan kualitas pelayanan kantor pelayanan pajak (KPP) mempengaruhi minat menggunakan jasa konsultan pajak prima

2. Manfaat Penelitian

Diharapkan hasil penelitian ini memberikan manfaat untuk kepentingan pihak afiliasi terkait, sesuai dengan tujuan dari dilakukannya penelitian ini, yaitu:

a. Manfaat Teoretis

Diharapkan secara teoretis penelitian tersebut dapat meluaskan dan melengkapi pengetahuan yang berkaitan dengan sistem perpajakan. Diharapkan juga mampu menjadi sumber informasi untuk penelitian di masa mendatang, terutama masalah atau fenomena yang berkaitan dengan reformasi sistem perpajakan khususnya di bagian sistem administrasi inti pajak.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Pemerintah dan Direktorat Jendral Pajak

Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan dalam merancang strategi peningkatan kepatuhan wajib pajak, khususnya melalui penguatan program edukasi dan sosialisasi terkait regulasi perpajakan serta pemanfaatan sistem Coretax. Temuan bahwa pengetahuan perpajakan dan persepsi positif terhadap sistem digital berpengaruh signifikan dapat menjadi dasar dalam penyusunan materi pelatihan dan panduan teknis yang lebih sederhana dan mudah dipahami oleh wajib pajak.

2) Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini memberikan gambaran praktis mengenai pentingnya literasi perpajakan dan pemahaman terhadap sistem Coretax dalam pengelolaan kewajiban pajak. Dengan demikian, wajib pajak dapat mengambil keputusan yang lebih tepat, baik untuk mengelola kewajiban perpajakan secara mandiri maupun dengan memanfaatkan jasa konsultan pajak, sehingga dapat meminimalkan risiko kesalahan dan meningkatkan kepatuhan.

3) Bagi Kantor Konsultan Pajak (KKP) Prima

Temuan penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi internal untuk meningkatkan strategi pelayanan dan pemasaran jasa. Kantor konsultan pajak (KKP) Prima dapat memprioritaskan program pendampingan terkait edukasi perpajakan dan penggunaan Coretax bagi klien, sehingga dapat menarik lebih banyak wajib pajak yang membutuhkan pendampingan profesional di bidang tersebut.

4) Bagi Politeknik Negeri Bali dan Mahasiswa

Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi pembelajaran di bidang perpajakan, khususnya yang berkaitan dengan implementasi sistem administrasi perpajakan modern. Bagi mahasiswa, penelitian ini dapat memperluas wawasan aplikatif mengenai keterkaitan teori perilaku wajib pajak dengan praktik

di lapangan, sekaligus menjadi bahan kajian dalam pengembangan penelitian serupa di masa mendatang.



BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

1. Berdasarkan hasil analisis data, penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak. Artinya, meskipun wajib pajak dengan tingkat pengetahuan perpajakan yang lebih tinggi akan memiliki kecenderungan lebih besar untuk memanfaatkan jasa konsultan pajak, pengaruh ini cukup kuat secara statistik.
2. Berdasarkan hasil analisis data, persepsi wajib pajak mengenai Coretax justru menunjukkan pengaruh negatif dan signifikan terhadap minat menggunakan jasa konsultan pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin buruk pandangan wajib pajak terhadap sistem Coretax misalnya dari segi hambatan, kecepatan, dan transparansi justru semakin mendorong mereka untuk memanfaatkan jasa konsultan sebagai pendamping atau mitra pelaporan yang lebih profesional.
3. Adapun kualitas pelayanan KPP juga menunjukkan arah pengaruh positif, meskipun tidak signifikan. Temuan ini menandakan bahwa pelayanan yang dirasa baik oleh wajib pajak di kantor pajak tidak cukup kuat untuk memengaruhi keputusan mereka dalam mengadopsi jasa konsultan, meskipun kecenderungannya tetap mendukung.
4. Secara keseluruhan atau secara simultan, variabel pengetahuan perpajakan dan persepsi wajib pajak mengenai Coretax yang terbukti

berpengaruh signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan dan persepsi wajib pajak secara kolektif memainkan peran penting dan tidak dapat diabaikan dalam menentukan apakah seorang wajib pajak akan memilih untuk menggunakan jasa konsultan pajak atau tidak.

B. Implikasi

1. Implikasi Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi dalam memperkaya kajian ilmiah mengenai faktor-faktor yang memengaruhi minat wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak dengan menggunakan kerangka *Theory of Planned Behavior* (TPB). Hasil penelitian memperkuat bahwa pengetahuan perpajakan, persepsi terhadap sistem administrasi berbasis digital (Coretax), serta kualitas pelayanan KPP merupakan determinan penting dalam pembentukan niat berperilaku wajib pajak. Dengan demikian, penelitian ini mendukung dan memperluas penerapan TPB dalam konteks perpajakan di Indonesia, khususnya dalam menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memutuskan penggunaan konsultan pajak. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya dalam menguji variabel lain di luar model TPB yang berpotensi memengaruhi minat wajib pajak.

2. Implikasi Praktis

Secara praktis, penelitian ini memberikan masukan bagi pihak-pihak terkait, khususnya Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Pertama, hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan literasi perpajakan

wajib pajak perlu terus ditingkatkan melalui sosialisasi, pelatihan, dan penyuluhan agar wajib pajak memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai hak dan kewajibannya. Kedua, implementasi Coretax perlu terus dikembangkan agar lebih user-friendly, transparan, dan reliabel sehingga dapat meminimalisasi persepsi negatif wajib pajak terhadap sistem tersebut. Ketiga, kualitas pelayanan di KPP harus terus ditingkatkan dengan mengedepankan profesionalisme, keramahan, serta kecepatan pelayanan, karena kualitas layanan yang kurang optimal dapat mendorong wajib pajak untuk menggunakan jasa konsultan pajak. Dengan adanya perbaikan pada aspek-aspek tersebut, diharapkan minat wajib pajak untuk patuh secara mandiri akan meningkat dan ketergantungan terhadap konsultan pajak dapat lebih terkendali.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyarankan agar Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) terus meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek kecepatan, keramahan, dan kejelasan informasi, sehingga kepercayaan wajib pajak dapat meningkat dan ketergantungan terhadap konsultan pajak dapat ditekan. Selain itu, pengembangan sistem Coretax perlu dilakukan secara berkelanjutan agar lebih mudah digunakan, transparan, dan andal sehingga wajib pajak merasa nyaman dalam mengurus kewajibannya secara mandiri. Wajib pajak juga diharapkan meningkatkan literasi perpajakan melalui kegiatan sosialisasi dan pelatihan yang disediakan DJP agar dapat memahami hak dan kewajibannya dengan baik. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan memperluas objek penelitian di wilayah lain,

menambahkan variabel lain seperti biaya jasa konsultan atau faktor psikologis, serta mempertimbangkan metode campuran agar hasil penelitian lebih komprehensif.



DAFTAR PUSTAKA

- Acosta-Ormaechea, S., & Morozumi, A. (2021). The value-added tax and growth: design matters. In *International Tax and Public Finance* (Vol. 28, Issue 5). Springer US. <https://doi.org/10.1007/s10797-021-09681-2>
- ARSANI, N. M. W. (2024). Perspektif Resiliensi Practitioner Core Tax Administration System. *Politeknik Negeri Bali*.
- Ayu, I., Mas, G., & Widyasari, P. (2024). *PENGARUH SIKAP WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM PROVINSI BALI : PERAN ADOPSI E-FORM SEBAGAI PEMEDIASI*. 13(10), 2073–2086.
- Batrancea, L. M., Kudła, J., Błaszczak, B., & Kopyt, M. (2022). *Differences in tax evasion attitudes between students and entrepreneurs under the slippery slope framework*. 200, 464–482. <https://doi.org/10.1016/j.jebo.2022.06.017>
- Butarbutar, H. J. M., Karunia, A. P., & Harimurti, H. (2025). Perspektif Konsultan Pajak Terhadap Core Tax Administration System pada Tahun 2024 di Kota Surakarta. *FISCAL: Jurnal Akuntansi Dan Perpajakan*, 2(2), 116–128. <https://doi.org/10.25273/jap.v2i2.20612>
- Dewi, N. C., & Ginanjar, S. (2016). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Persepsi Wajib Pajak Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kpp Pratama Serang. *Jurnal Riset Akuntansi Terpadu*, 9(2), 216–231. <https://doi.org/10.35448/jrat.v9i2.4310>
- Diah, S., Sari, A., Rossanti, S. N., Aulia, C. R., Nisa, S., Korespondensi, E. P., & Luthfi, F. (2025). Pengaruh Coretax Terhadap Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Mengelola Pajak di Kanwil DJP I Jawa Timur. *Jurnal Ekonomi, Akuntansi Dan Manajemen Nusantara (JEAMA)*, 4, 20–28.
- Doerr, A., & Necker, S. (2021). Collaborative Tax Evasion in the Provision of Services to Consumers: A Field Experiment†. *American Economic Journal: Economic Policy*, 13(4), 185–216. <https://doi.org/10.1257/pol.20190675>
- Figus, G., McGregor, P. G., Swales, J. K., & Turner, K. (2020). Do sticky energy prices impact the time paths of rebound effects associated with energy efficiency actions? *Energy Economics*, 86, 104657. <https://doi.org/10.1016/j.eneco.2019.104657>
- Haryanto, W. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Utara. *Jurnal Perspektif*, 66(10), 37–39.
- Hendrylie, J., Santoso, N. N., & Tallane, Y. Y. (2023). Analisis Transfer Pricing Dan Pemanfaatan Tax Haven Country Terhadap Praktik Penghindaran Pajak Pada Perusahaan Multinasional. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Perpajakan Dan Tata Kelola Perusahaan*, 1(2), 126–134. <https://doi.org/10.59407/jakpt.v1i2.226>

- Hesti Dwi Ratna, I. (2018). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, dan Motivasi Wajib Pajak Terhadap Minat Menggunakan Jasa Konsultan Pajak*. 3(1), 8–13.
- 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*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management*. Prentice Hall. <https://books.google.co.id/books?id=OYjntgAACAAJ>
- Krzikallová, K., & Tošenovský, F. (2020). Is the value added tax system sustainable? The case of the Czech and Slovak republics. *Sustainability (Switzerland)*, 12(12). <https://doi.org/10.3390/SU12124925>
- Kusuma, M. H. (2017). PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, PERSEPSI TENTANG KONSULTAN PAJAK DAN ACCOUNT REPRESENTATIVE TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN JASA KONSULTAN PAJAK. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Akuntansi*, 11(2), 99–114.
- Linawati, & Widyastuti, T. (2024). Systematic Literature Review Terhadap Determinan Dan Model Kepatuhan Pajak. *International Series in Advanced Management Studies*, 5(1), 36–48.
- Mayoni, N. K. J. S. (2024). Persepsi Pengaruh Penggunaan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Risiko Terhadap Niat Menggunakan Coretax Dalam Sistem Administrasi Pajak Di Kabupaten Bandung. *Repository Politeknik Negeri Bali*, 58–59. <http://repository.pnb.ac.id/id/eprint/13028>
- Munabari, F. W., & Aji, A. W. (2016). Analisis Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Tentang Konsultan Pajak, Dan Persepsi Tentang Account Representative Terhadap Minat Dalam Menggunakan Jasa Konsultan Pajak Pada Wajib Pajak Badan Di Kpp Pratama Bantul. *Jurnal Akuntansi*, 2(2). <https://doi.org/10.24964/ja.v2i2.36>
- Němec, D., Kotlánová, E., Kotlán, I., & Machová, Z. (2021). Corruption, taxation and the impact on the shadow economy. *Economies*, 9(1). <https://doi.org/10.3390/economies9010018>
- Nugroho, V. Q., & Kurnia. (2020). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 9(1), 1–19.
- Permatasari, M., Melyawati, M., Firmansyah, A., & Trisnawati, E. (2021). Peran Konsentrasi Kepemilikan: Respon Investor, Penghindaran Pajak, Manajemen Laba. *Studi Akuntansi Dan Keuangan Indonesia*, 4(1), 17–29. <https://doi.org/10.21632/saki.4.1.17-29>
- Putri, D. A., & Najicha, F. U. (2021). Reformasi Perpajakan di Indonesia. *Jurnal Hukum POSITUM*, 6(2), 168–178.

- Rama, D. P. (2024). *DAMPAK PEMERIKSAAN PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK DAN KONTEN PERPAJAKAN TERHADAP ADOPSI JASA KONSULTAN PAJAK PADA KPP PRATAMA DENBAR*.
- Sri Ayem, Yhoga Heru Pratama, & Selvianus Katoda. (2024). Determinan Minat Mahasiswa Akuntansi Menjadi Konsultan Pajak. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 35(2), 149–162. <https://doi.org/10.53916/jam.v35i2.141>
- Sukma, S. A. (2023). Faktor-faktor yang melakukan tindakan Transfer Pricing pada Perusahaan Sub Sektor Pertambangan di Bursa Efek Indonesia. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 5(6), 2538–2552. <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v5i6.2539>
- Vincent, O. (2021). Assessing SMEs tax non-compliance behaviour in Sub-Saharan Africa (SSA): An insight from Nigeria. *Cogent Business and Management*, 8(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1938930>
- Yuliana & Widhi. (2013). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Atas Tax Payer ' s Service Quality Terhadap Pelaksanaan Self Assessment System. *Riset Akuntansi*, V(1), 107–127. <https://repository.widyatama.ac.id/xmlui/handle/123456789/5411%0Ahttps://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/5411/Bab2.pdf?sequence=10&isAllowed=y>