

Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Menggunakan Jasa Konsultan Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Pengguna Jasa Kantor Konsultan Pajak Vincentius Darmasi Tansuri)

Gunawan

Jurusan Akuntansi - STIE STEMBI Bandung
gunawan@stemberi.ac.id

Ismawati

Jurusan Akuntansi STIE STEMBI BANDUNG
ismawati18@student.stemberi.ac.id

Abstrak

Tujuan Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak Vincentius Darmasi Tansuri. Untuk mengetahui mengapa para wajib pajak memilih menggunakan jasa konsultan pajak Vincentius Darmasi Tansuri.

Desain/Metode Penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, informan berjumlah 10 orang yang terdiri dari 3 wajib pajak badan, 2 wajib pajak orang pribadi dan 5 orang karyawan KKP Vincentius Darmasi Tansuri, teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi.

Temuan Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang membuat para wajib pajak memilih menggunakan jasa konsultan pajak Vincentius Darmasi Tansuri adalah kurangnya pemahaman mengenai berbagai perhitungan perpajakan, banyaknya peraturan perpajakan yang rumit dan sering berubah, karena kantor konsultan pajak Vincentius Darmasi Tansuri adalah jasa konsultan pajak tipe honest consultant, serta nasihat/saran konsultan pajak Vincentius Darmasi Tansuri yang bersifat konservatif bukan nasihat/saran yang agresif. Maka dari itu para wajib pajak memilih menggunakan jasa konsultan pajak Vincentius Darmasi Tansuri.

Implikasi Jika wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak dalam memenuhi hak dan kewajibannya, maka segala hak dan kewajiban perpajakan dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien tanpa adanya hambatan dan kendala.

Originalitas Penelitian ini dilakukan kepada wajib pajak dan karyawan kantor konsultan pajak Vincentius Darmasi Tansuri.

Tipe Penelitian Tipe penelitian yang digunakan adalah studi kasus.

Kata Kunci : Pajak, Wajib Pajak, Konsultan Pajak

I. PENDAHULUAN

Salah satu upaya negara untuk memaksimalkan sumber daya sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat adalah dengan menemukan rencana keuangan, yaitu dengan menggunakan sumber kekayaan aset yang diciptakan dari biaya. Sesuai dengan ketentuan umum perpajakan, sistem penentuan biaya adalah struktur penilaian sendiri di mana masyarakat harus memiliki pilihan untuk bekerja, menyimpan, dan melaporkan penilaian khusus mereka untuk juga mendorong konsistensi masyarakat dalam membangun Indonesia. Saat ini pajak merupakan

penerimaan paling besar dan semakin diandalkan di Indonesia. Kewajiban salah satu warga Indonesia yaitu membayar pajak setiap tahunnya.

Meskipun wajib pajak mempunyai keutamaan membayar pajak serta mempunyai peranan yang sangat penting terhadap penerimaan pajak, meski tidak mendapatkan imbalan secara nyata. Maka dari itu, kesadaran serta tanggung jawab seorang wajib pajak sangatlah penting guna meningkatkan penerimaan pajak agar pembangunan bagi negara berjalan dengan optimal. Bagaimanapun, semua kalangan tidak ada pandang bulu, yang memiliki kewarganegaraan Indonesia wajib untuk membayar pajak.

Kejadian yang terjadi dilapangan menjelaskan bahwa masih ada saja masyarakat yang enggan taat dalam membayar pajak meskipun sudah ada aturannya. Tidak semua masyarakat memahami dan memiliki pengetahuan mengenai ketentuan perpajakan selaku wajib pajak. Itu karena, pendidikan dari seorang wajib pajak tergolong rendah. Ditemukannya peraturan baru serta kondisi bisnis yang saat ini semakin susah menjadikan wajib pajak lebih mementingkan bisnis sehingga tidak mengambil risiko terkena masalah pajak, untuk itu mereka membutuhkan orang atau suatu badan yang dapat membantu mengatasi masalah wajib pajak.

Kurangnya pemahaman masyarakat tentang pentingnya membayar pajak, sehingga untuk memperluas sudut pandang tersebut, masyarakat memerlukan bantuan seorang master tugas dalam menetapkan biaya yang harus dibayar. Dengan adanya hal tersebut maka jasa penyelenggara konsultan pajak dibutuhkan.

Konsultan pajak ialah pekerjaan yang dilakukan oleh para professional dimana mereka mengetahui serta mengerti terutama dalam masalah perpajakan dan dalam memberikan jasanya secara bebas agar hak serta kewajiban dari wajib pajak terpenuhi. Keberhasilan pelaksanaan yang dilakukan oleh konsultan pajak dapat dilihat apabila pelayanan yang diberikan kepada klien dapat terpenuhi dan menjawab kebutuhan serta permasalahan mereka, Oleh karena itu tujuan akhir dari pelaksanaan yang dilakukan konsultan pajak yaitu apabila kepuasan klien terpenuhi.

Kewajiban konsultan pajak sangat penting untuk membantu masyarakat dalam menangani masalah perpajakan, misalnya membantu para wajib pajak untuk melapor, membayar, atau memungut pajak yang terutang, serta memberikan pemahaman mengenai sanksi pajak yang akan diterima wajib pajak, sehingga dengan begitu masyarakat sadar betapa penting melakukan kewajiban perpajakan. Disamping itu para wajib pajak akan merasa puas, aman apabila dimasa yang akan datang tingkat kesalahan pajak akan terjadi. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah : 1) Untuk mengetahui faktor-faktor atau alasan apa saja yang mempengaruhi wajib pajak memilih menggunakan jasa konsultan pajak, 2) Untuk mengetahui mengapa wajib pajak akhirnya memilih menggunakan jasa konsultan pajak Vincentius Darmasi Tansuri.

II. KAJIAN TEORI

Pajak dalam UU mengenai Perpajakan Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 ialah sumbangan rakyat kepada pemerintah yang terutang sendiri ataupun badan dan dapat dipaksakan berlandaskan peraturan yang ada, dan tidak memperoleh imbalan langsung yang bertujuan demi memenuhi keperluan negara agar terciptanya kesejahteraan rakyat. Sahya Anggara (2016:198) mengartikan pajak sebagai setoran wajib penduduk untuk negara yang memiliki sifat memaksa tetapi tidak mendapatkan hasil dengan cara langsung. Seperti, pajak kendaraan bermotor, pajak listrik, dan pajak lainnya. Maka dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan setoran dari rakyat untuk negara yang berlandaskan peraturan, tanpa menerima imbalan langsung dan bisa dipaksakan dengan tujuan untuk melunasi belanja sehari-hari dan pembangunan.

Menurut Pasal 1 Ayat 2 UU No.28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Wajib Pajak ialah orang pribadi atau badan, yang melakukan kegiatan seperti menyeter pajak, memotong pajak, serta memunguti pajak, yang memiliki hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku. Menurut (Sari, 2013:178) ialah pihak atau seseorang yang dipilih untuk melakukan kewajiban perpajakan berdasarkan aturan mengenai undang-undang perpajakan yang ada. Dari pengertian tersebut maka wajib pajak ialah seseorang atau badan yang

menjalankan atau melakukan usaha serta pekerjaan bebas yang mempunyai kewajiban perpajakan, seperti membayar pajak, memungut pajak dan melaporkannya sesuai dengan ketentuan perpajakan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan RI No.294/KMK.04/1998 mengenai Konsultan Pajak pada Pasal 1, maksud dari Konsultan Pajak ialah seseorang yang memberikan jasa kepada wajib pajak agar terpenuhi kewajiban perpajakannya secara bebas dalam lingkungan pekerjaan. Terdapat beberapa syarat yang harus dimiliki untuk menjadi konsultan pajak, diantaranya ; (1) WNI, (2) Bertempat tinggal di Indonesia, (3) Memiliki minimal ijazah Strata satu atau setingkat dengan itu dari perguruan Tinggi Swasta yang Terakreditasi, kecuali bagi pensiunan pegawai Direktorat Jendral Pajak ditentukan oleh Direktur Jendral Pajak, (4) Tidak memiliki keterikatan dengan pekerjaan ataupun jabatan pada Pemerintah Negara, atau Badan Usaha Milik Negara/Daerah, (5) Berkelakuan baik dan dapat menunjukkan surat keterangan dari instansi yang berwenang, (6) Mempunyai NPWP, (7) Kewajiban perpajakannya terpenuhi selaras dengan peraturan yang ada, (8) Bersedia menjadi anggota IKPI, (9) Mempunyai sertifikat konsultan pajak, (10) Mempunyai izin praktek yang diterbitkan oleh Direktur Jendral Pajak. Dapat disimpulkan Konsultan Pajak ialah orang yang memberikan jasa konsultasi kepada masyarakat atau wajib pajak mengenai perpajakan untuk menjalankan hak serta memenuhi kewajiban perpajakan agar selaras dengan aturan mengenai perpajakan yang ada. Dapat diartikan Konsultan Pajak merupakan orang yang mengemban tugas dalam membantu wajib pajak mengurus segala sesuatu yang memiliki hubungan dengan pajak. Dengan bantuan mereka, wajib pajak bisa menjalankan kewajiban perpajakannya dengan baik.

III. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kualitatif menurut Mustofa dalam Rasimin (2018:3) merupakan suatu cara yang teratur untuk memperoleh ilmu pengetahuan yang baru dengan berlandaskan konsep serta didukung dengan fakta yang ada. Subjek dalam penelitian ini ialah wajib pajak badan dan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di kantor konsultan pajak Vincentius Darmasi Tansuri, serta karyawan di kantor konsultan pajak Vincentius Darmasi Tansuri. Sedangkan objek dalam penelitian ini ialah pengaruh wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak Vincentius Darmasi Tansuri. Dalam pelaksanaan penelitian, terdapat 3 orang wajib pajak orang badan, 2 orang wajib pajak orang pribadi dan 5 orang karyawan di kantor konsultan pajak Vincentius Darmasi Tansuri. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Jenis data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Dalam hal ini peneliti menggunakan triangulasi teknik untuk mengecek keabsahan data.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti, peneliti memperoleh hasil yang bisa diuraikan mengenai faktor-faktor atau alasan apa saja yang mempengaruhi wajib pajak memilih menggunakan jasa konsultan pajak dan mengapa wajib pajak akhirnya memilih menggunakan jasa konsultan pajak Vincentius Darmasi Tansuri.

1) Alasan Wajib Pajak Menggunakan Jasa Konsultan Pajak

Wajib pajak yang menggunakan jasa kantor konsultan pajak Vincentius Darmasi Tansuri memiliki berbagai alasan. Faktor-faktor yang membuat para wajib pajak akhirnya memutuskan untuk memakai jasa kantor konsultan Pajak Vincentius Darmasi Tansuri diantaranya kurangnya pemahaman para wajib pajak terkait peraturan perpajakan yang rumit, menghindari terkenanya sanksi perpajakan, serta faktor lainnya untuk mencapai ketaatan perusahaan dalam urusan perpajakan.

Wajib pajak tentunya memerlukan pihak yang bisa membantu mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, agar seluruh proses kegiatan perpajakan mereka dapat terselesaikan dengan baik tanpa adanya kesulitan. Sistem perpajakan di Indonesia memiliki peraturan yang cukup kompleks, peraturan perpajakan selalu berubah-ubah dan juga kurangnya sosialisasi dan otoritas pajak kepada masyarakat mengakibatkan mereka membutuhkan bantuan pihak lainnya dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

Dari hasil wawancara yang telah dikemukakan oleh para wajib pajak, maka dapat di simpulkan bahwa wajib pajak membutuhkan bantuan dari pihak lain yang bisa membantu mereka dalam mengurus kewajiban perpajakannya, yang nantinya seluruh kegiatan perpajakan dapat diselesaikan dengan baik tanpa adanya hambatan dan juga kendala. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Dian Khairannisa dan Charoline Cheisviyanny (2019) menyebutkan bahwa alasan wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak tidak lain karena kurangnya pengetahuan wajib pajak dikarenakan peraturan, sistem perpajakan yang rumit. Ketika wajib pajak membutuhkan bantuan tentunya mereka harus memilih pihak yang tepat, yaitu jasa Konsultan Pajak. Dengan mengenakan jasa Konsultan Pajak Vincentius Darmasi Tansuri ini diharapkan dapat mengurangi kendala yang dihadapi para wajib pajak agar terpenuhi kewajiban perpajakannya.

Dengan demikian jasa konsultan pajak Vincentius Darmasi Tansuri banyak memberikan keuntungan bagi para wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan/perusahaan yang menggunakan jasanya, sehingga niat para wajib pajak dalam melaksanakan segala kewajiban perpajakannya dapat tercapai tanpa adanya kendala.

2) Alasan Wajib Pajak Memilih Jasa Konsultan Pajak Vincentius Darmasi Tansuri

(1) Tipe Konsultan Pajak

Tipe konsultan pajak yang dipakai para wajib pajak tergantung kemauan pribadi para wajib pajak. Sakurai dan Braithwaite (2001) dalam Sutanto dan Elisa (2013) yang melakukan penelitian mengenai 3 tipe konsultan pajak yaitu (1) *creative consultant*, (2) *honest consultant* dan (3) *cautious consultant*. Dikatakan jika tipe konsultan pajak yang sering dipakai ialah *honest consultant* sebab konsultan pajak yang jujur serta membantu para wajib pajak agar patuh terhadap peraturan merupakan hal yang paling penting bagi wajib pajak. Adanya 3 tipe konsultan tersebut karena ditemukannya tuntutan dari berbagai pihak kepada konsultan pajak yaitu dari otoritas pajak yang mengutamakan konsultan pajak berperan dalam menegakan hukum dan bagi wajib pajak yang mengutamakan konsultan pajak dalam membantu meminimalkan pajak yang harus di bayarkannya, serta asosiasi konsultan pajak yang mengutamakan setiap konsultan pajak mentaati pedoman etika dalam menjalankan praktek untuk menjaga reputasi pekerjaannya.

Dari hasil wawancara yang telah dikemukakan oleh para wajib pajak, maka dapat disimpulkan bahwa wajib pajak lebih menyukai tipe konsultan pajak *honest consultant* karena adanya ketakutan para wajib pajak jika suatu saat mendapatkan sanksi pajak apabila melakukan tindakan yang tidak sesuai dengan kenyataan yang ada, karena dengan mempermainkan besarnya jumlah pajak yang harus di bayar itu sama saja seperti melanggar peraturan perpajakan yang telah dibuat, sehingga para wajib pajak lebih nyaman untuk melaksanakan kewajiban perpajakan dengan jujur.

(2) Nasihat/Saran Konsultan Pajak

Nasihat/saran dari konsultan pajak dapat mempengaruhi kepatuhan dalam menjalankan kewajiban perpajakan bagi seorang wajib pajak. Karena wajib pajak ketika memilih untuk mengenalkan konsultan pajak dengan berlandaskan saran yang diberi akan memengaruhi perilaku wajib pajak terhadap perpajakannya. Bagi wajib pajak konsultan pajak adalah sosok yang dianggap mumpuni untuk melaksanakan kepatuhan pajak para wajib pajak. Kemampuan teknis dalam memahami ketentuan perpajakan menjadikan konsultan pajak piawai dalam memanfaatkan kelemahan atau celah-celah ketentuan perpajakan.

Dari hasil wawancara yang telah dikemukakan oleh para wajib pajak, maka dapat disimpulkan bahwa wajib pajak lebih membutuhkan nasihat/saran konsultan pajak yang bersifat konservatif, inipun disebabkan karena wajib pajak menginginkan untuk bersikap jujur, mereka tidak ingin apabila menggunakan nasihat/saran dari konsultan pajak yang bersifat agresif malah membuat para wajib pajak mendapatkan sanksi-sanksi perpajakan hingga nantinya akan menciptakan kerugian besar yang dapat membahayakan keberlangsungan perusahaan. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Dian Khairannisa dan Charoline Cheisviyanny (2019) menyebutkan bahwa wajib pajak

mempunyai saran konservatif dikarenakan wajib pajak lebih mengutamakan kejujuran dalam menangani permasalahan perpajakan perusahaannya.

Apabila perusahaan lebih memilih menggunakan nasihat/saran yang bersifat konservatif itu artinya perusahaan mempunyai harapan untuk patuh terhadap peraturan perpajakan yang ada, dan sebaliknya apabila perusahaan memilih mengenakan saran agresif maka perusahaan tergolong wajib pajak yang tidak mematuhi peraturan karena berusaha untuk menghindari pajak serta melanggar aturan yang sudah ditentukan.

Jenis nasihat/saran pada kantor konsultan pajak Vincentius Darmasi Tansuri mengenakan nasihat/saran yang bersifat konservatif. Alasan menggunakan jenis nasihat yang bersifat konservatif ini ialah karena nasihat tersebut adalah nasihat yang jujur dan para wajib pajak juga lebih memilih untuk menggunakan saran konsultan pajak yang bersifat konservatif karena para wajib pajak tidak mau mengambil risiko dalam sanksi perpajakan yang nantinya malah berdampak pada keberlangsungan perusahaan. Nasihat/saran yang bersifat konservatif yang dipilih kantor konsultan pajak Vincentius Darmasi Tansuri yang diberikan kepada klien atas dasar karakteristik dari klien serta pilihan risiko klien.

(3) Kualitas Pelayanan Konsultan Pajak

Kualitas merupakan kepuasan konsumen sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Dimana suatu perusahaan berkualitas apabila mampu memberikan kepuasan sepenuhnya untuk para konsumen/klien, sebagaimana telah diharapkan konsumen/klien atas segala produk atau jasa Feigenbaum (Nasution, 2004:41). Pelayanan merupakan kualitas jasa yang baik dan/atau sangat baik, jika dibanding dengan ekspektasi konsumen/klien (Arief, 2007: 120). Kualitas pelayanan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan serta pengendalian sebagai kesempurnaan untuk memenuhi keinginan para konsumen/klien. Kualitas pelayanan ialah perbandingan antara layanan yang dirasakan sama dan/atau melebihi kualitas pelayanan yang diinginkan, sehingga pelayanan dapat dikatakan berkualitas dan memuaskan (Arief, 2007:118).

Menurut Kotler dalam Fandy Tjiptono (2016:284) terdapat 5 dimensi utama kualitas pelayanan (sesuai urutan derajat kepentingan relatifnya), yaitu :

- 1) Keandalan (*Reliability*) ialah keahlian untuk memberikan jasa berdasarkan dengan yang menjanjikan terpercaya dan tepat,
- 2) Cepat Tanggap (*Responsiveness*) merupakan kemampuan karyawan dan pengusaha dalam memberikan jasanya dengan cepat serta mendengarkan dan mengatasi keluhan konsumen/klien,
- 3) Jaminan (*Assurance*) merupakan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan serta kepercayaan terhadap janji yang sudah diutarakan kepada konsumen/klien,
- 4) Empati (*Empathy*) merupakan kesediaan karyawan serta pengusaha untuk peka, peduli serta, memberikan perhatian kepada konsumen/klien,
- 5) Berwujud (*Tangible*) Berupa penampilan fisik seperti penampilan, peralatan, tempat, dan sarana komunikasi.

Maka dapat disimpulkan kualitas pelayanan merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan seseorang atau perusahaan jasa semaksimal mungkin dengan segala kelebihan dalam rangka memenuhi keinginan dan harapan konsumen/klien.

Dari hasil wawancara yang telah dikemukakan oleh para wajib pajak, maka dapat disimpulkan bahwa kantor konsultan pajak Vincentius Darmasi Tansuri memberikan kualitas pelayanan yang baik, hal ini terlihat dari staf-stafnya ramah dan dapat diajak untuk bekerja sama dengan para klien, proses pengerjaan yang cepat sehingga tidak mengecewakan para klien, serta memberikan tempat yang nyaman kepada setiap klien yang datang ke kantor konsultan pajak Vincentius Darmasi Tansuri.

V. PENUTUP

Berdasarkan pada deskripsi hasil penelitian dan pembahasan yang didasarkan pada analisis dan temuan lapangan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak menggunakan jasa konsultan pada kantor konsultan pajak Vincentius Darmasi Tansuri maka penulis dapat menarik kesimpulan :

- 1) Alasan wajib pajak mengenakan jasa konsultan pajak karena berbagai alasan, yaitu kurangnya pemahaman mengenai berbagai perhitungan perpajakan, banyaknya peraturan perpajakan yang rumit dan sering berubah, kantor konsultan pajak Vincentius Darmasi Tansuri menyediakan berbagai macam jenis jasa yang dibutuhkan oleh para wajib pajak serta alasan terakhir agar pengerjaan perpajakan lebih terarah.
- 2) Tipe konsultan pajak yang banyak dipilih oleh wajib pajak, yaitu tipe konsultan *honest consultant* karena para wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak bukan bertujuan untuk membantu para wajib pajak untuk mengecilkan jumlah pajaknya akan tetapi untuk membantu para wajib pajak yang mengalami kesulitan untuk mengurus pajaknya sendiri.
- 3) Nasihat/saran konsultan pajak yang dipilih oleh para wajib pajak adalah nasihat/saran yang bersifat konservatif, karena perusahaan tidak mau menanggung risiko apabila menggunakan sanksi agresif.
- 4) Kualitas pelayanan konsultan pajak Vincentius Darmasi Tansuri memberikan kualitas pelayanan yang baik, dimana staf-stafnya ramah dan dapat diajak untuk bekerja sama dengan para klien, proses pengerjaan yang cepat sehingga tidak mengecewakan para klien, serta memberikan tempat yang nyaman kepada setiap klien yang datang ke kantor konsultan pajak Vincentius Darmasi Tansuri.

VI. SARAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis, maka penulis dapat memberikan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi penulis maupun bagi kantor konsultan pajak Vincentius Darmasi Tansuri sebagai perbaikan untuk kedepannya. Saran tersebut antara lain :

- 1) Bagi konsultan agar tetap mempertahankan tipe konsultan pajak *honest consultant* dan selalu memberikan nasihat/saran yang tentunya jujur kepada klien agar dapat menarik terus wajib pajak dalam menggunakan jasa konsultan pajak Vincentius Darmasi Tansuri.
- 2) Untuk peneliti selanjutnya sebaiknya menambah prespektif lain dalam penelitiannya atau mengembangkan indikator-indikator dalam penelitian ini sehingga dapat menambah wawasan dan pengetahuan.

Daftar Pustaka

- Anggara, S. (2016). *Hukum Administrasi Perpajakan*. Bandung: Pustaka Setia.
- Diana, S. (2013). *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung: Refika Aditama.
- Arief dalam Hanafi, S., Faturohman, N., Fauzi, A., Siregar, H., Meilya, I. R., Sultan, U., & Tirtayasa, A. (2020). *Kualitas Pelayanan Pendidikan Di Pusat Kegiatan Belajar Mengajar (PKBM) Kota Serang*. 5(1), 30–37.
- Khairannisa, D., & Cheisviyanny, C. (2019). Analisis Peranan Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakannya. *Eksplorasi Akuntansi*, 1151–1167.
- Feigenbaum dalam Nasution dalam Sufiyanti, E., Sayutu, A. J., Windarti, O., & Garvin, M. (n.d.). *Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Minimarket*. 43–51.
- Rasimin. (2018). *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis Kualitatif*. Yogyakarta: Mitra Cendikia.
- Sakurai, Y. & V. B. (2001). *Taxpayers Perceptions of the Idea Tax Adviser*. dalam Susanto, Lusiana dan Elisa Tjondro. 2013. *Persepsi Wajib Pajak Terhadap Konsultan Pajak dan Preferensi Wajib Pajak Dalam Memilih Konsultan Pajak: Honest Consultant, Creative Consultant, dan Cautious Con*. Vol. 3 No. 2.
- Sutanto, L., & Tjondro, n E. (2013). Persepsi Wajib Pajak Terhadap Konsultan Pajak Dan Memilih Konsultan Pajak. *Tax & Accounting Review*, 3(2).
- Tijptono. (2016). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Undang-Undang

Menteri Keuangan Republik Indonesia. *Keputusan Menteri Keuangan, 294/KMK.04/1998.*

Undang-Undang Republik Indonesia. *Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007. Tentang Perubahan Ketiga atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983, tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.*

Undang-Undang Republik Indonesia. *Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*