



Analisis Hubungan Integritas, Kreativitas, Serta Kualitas Layanan Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Individu Pengguna Jasa Bersertifikat A di Bandung.

Ade Sin Liang, Wedi Rusmawan Kusumah

Universitas Widyatama Bandung, Bandung, Jl. Cikutra No.204A, Sukapada, Kec. Cibeunying Kidul, Kota Bandung, Jawa Barat Indonesia, 40125

Penulis Korespondensi : adealim77@yahoo.com*

Abstract. *This study aims to analyze the influence of integrity, creativity, and service quality of tax consultants on individual taxpayers' compliance in Bandung City. The research background highlights the important role of tax consultants as strategic partners of the Directorate General of Taxes in supporting the achievement of voluntary compliance, which is one of the key elements in optimizing state revenue. Tax consultants not only act as intermediaries but also as professional advisors who are expected to provide services based on ethical standards, innovative solutions, and a high degree of service quality to taxpayers. The research employed a quantitative approach with a survey design, using structured questionnaires distributed to individual taxpayers who utilized the services of certified Level A tax consultants in Bandung City. Data collected were analyzed through multiple linear regression to test the simultaneous and partial effects of the independent variables on taxpayer compliance. Statistical tools included the partial test (t-test), simultaneous test (F-test), and coefficient of determination (R^2). The findings indicate that integrity, creativity, and service quality each have a positive and significant impact on taxpayer compliance. Furthermore, the adjusted coefficient of determination (R^2) of 69.2% demonstrates that the three independent variables collectively explain most of the variation in taxpayer compliance, while the remaining 30.8% is attributed to other external factors not examined in this study. These results underscore the necessity of strengthening professionalism and innovation in tax consulting practices. In conclusion, enhancing taxpayer compliance requires a synergistic integration of consultant integrity, creative problem-solving approaches, and superior service quality. The study suggests that sustainable compliance strategies in the taxation sector must be developed through collaborative efforts between tax authorities, tax consultants, and taxpayers. This ensures not only increased compliance rates but also the establishment of a fair, transparent, and accountable taxation system that contributes significantly to state financial stability.*

Keywords: *Creativity, Integrity, Service Quality, Tax Consultant, Taxpayer Compliance*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh integritas, kreativitas, dan kualitas layanan konsultan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Bandung. Latar belakang penelitian menyoroti peran penting konsultan pajak sebagai mitra strategis Direktorat Jenderal Pajak dalam mendukung pencapaian kepatuhan sukarela, yang merupakan salah satu elemen kunci dalam mengoptimalkan penerimaan negara. Konsultan pajak tidak hanya bertindak sebagai perantara tetapi juga sebagai penasihat profesional yang diharapkan memberikan layanan berdasarkan standar etika, solusi inovatif, dan tingkat kualitas layanan yang tinggi kepada wajib pajak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei, menggunakan kuesioner terstruktur yang dibagikan kepada wajib pajak orang pribadi yang memanfaatkan jasa konsultan pajak bersertifikat Level A di Kota Bandung. Data yang terkumpul dianalisis melalui regresi linier berganda untuk menguji pengaruh simultan dan parsial dari variabel independen terhadap kepatuhan wajib pajak. Alat statistik yang digunakan meliputi uji parsial (uji-t), uji simultan (uji-F), dan koefisien determinasi (R^2). Temuan menunjukkan bahwa integritas, kreativitas, dan kualitas layanan masing-masing memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Lebih lanjut, koefisien determinasi (R^2) yang disesuaikan sebesar 69,2% menunjukkan bahwa ketiga variabel independen secara kolektif menjelaskan sebagian besar variasi dalam kepatuhan wajib pajak, sedangkan 30,8% sisanya disebabkan oleh faktor eksternal lain yang tidak diperiksa dalam studi ini. Hasil ini menggarisbawahi perlunya memperkuat profesionalisme dan inovasi dalam praktik konsultasi pajak. Sebagai kesimpulan, peningkatan kepatuhan wajib pajak memerlukan integrasi sinergis dari integritas konsultan, pendekatan pemecahan masalah yang kreatif, dan kualitas layanan yang unggul. Studi ini menunjukkan bahwa strategi kepatuhan yang berkelanjutan di sektor perpajakan harus dikembangkan melalui upaya kolaboratif antara otoritas pajak, konsultan pajak, dan wajib pajak. Hal ini memastikan tidak hanya peningkatan tingkat kepatuhan tetapi juga pembentukan sistem

perpajakan yang adil, transparan, dan akuntabel yang berkontribusi signifikan terhadap stabilitas keuangan negara.

Kata Kunci: Integritas, Kepatuhan Wajib Pajak, Konsultan Pajak, Kreativitas, Kualitas Layanan

1. LATAR BELAKANG

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang berperan strategis dalam membiayai pembangunan nasional serta menyediakan layanan publik. Dalam konteks Indonesia, penerapan sistem pemungutan pajak *self assessment* memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri kewajibannya (Prasetyo & Sinaga, 2017). Sistem ini menuntut kesadaran, kejujuran, dan kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*) dari wajib pajak sebagai kunci keberhasilan optimalisasi penerimaan negara. Namun, permasalahan kepatuhan pajak masih menjadi isu klasik yang dihadapi berbagai negara, termasuk Indonesia. Kepatuhan pajak didefinisikan sebagai kemauan wajib pajak untuk mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku (Andreoni et al., 1998), yang secara umum dibagi menjadi kepatuhan formal dan kepatuhan material (Irmayanti, 2013). Kepatuhan formal mencakup pemenuhan kewajiban administratif seperti penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu, sementara kepatuhan material menekankan kebenaran perhitungan dan pembayaran pajak sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Data Direktorat Jenderal Pajak menunjukkan rasio kepatuhan formal meningkat signifikan pada 2023 hingga 86,97%. Meski demikian, masih terdapat sekitar 2,5 juta wajib pajak yang belum patuh secara formal, mengindikasikan potensi basis pajak yang belum tergarap optimal. Selain itu, tingginya angka kepatuhan formal belum sepenuhnya menjamin kepatuhan material yang berkualitas. Potensi penghindaran atau manipulasi data dapat terjadi di balik angka pelaporan yang tinggi, yang pada akhirnya dapat mengurangi efektivitas penerimaan negara (Manilet, 2024). Tantangan lain tercermin pada rasio pajak terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) yang pada 2023 hanya mencapai 10,21%, jauh di bawah standar ideal OECD yaitu 15%–20% (OECD, 2023). Kondisi ini menunjukkan masih adanya kesenjangan antara potensi ekonomi dan penerimaan pajak aktual, yang dapat berdampak pada kapasitas fiskal negara dan ketergantungan terhadap utang (Robert Pakpahan, 2019).

Rendahnya kepatuhan pajak sering disebabkan oleh kompleksitas regulasi, rendahnya literasi perpajakan, dan keterbatasan kemampuan administratif wajib pajak. Dalam situasi ini, peran konsultan pajak menjadi sangat strategis. Konsultan pajak adalah tenaga profesional yang memberikan jasa konsultasi perpajakan kepada wajib pajak untuk membantu pemenuhan

hak dan kewajiban perpajakan sesuai hukum (PMK No. 111/PMK.03/2014). Mereka tidak hanya memberikan bantuan teknis, tetapi juga berperan sebagai edukator yang meningkatkan literasi perpajakan dan membangun motivasi intrinsik untuk patuh (Mardiasmo, 2016).

Efektivitas peran konsultan pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi sangat dipengaruhi oleh tiga faktor utama yaitu integritas, kreativitas, dan kualitas layanan. Integritas mencerminkan konsistensi moral dan etika dalam memberikan layanan yang jujur, transparan, dan sesuai hukum (Robbins & Judge, 2015). Kasus penggelapan dana pajak oleh oknum konsultan tanpa sertifikasi di Malang menunjukkan bahwa ketiadaan integritas dapat merusak kepercayaan publik terhadap profesi ini (Malang Times, 2024). Kreativitas, menurut Amabile (1996), adalah kemampuan menghasilkan solusi baru yang relevan dan sah secara hukum. Dalam konteks perpajakan, kreativitas memungkinkan konsultan menyederhanakan regulasi kompleks, merancang strategi perpajakan yang efisien, dan memanfaatkan insentif pajak secara optimal tanpa melanggar hukum. Kualitas layanan, sebagaimana dijelaskan Parasuraman et al. (1988), meliputi dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik yang memengaruhi persepsi dan kepercayaan wajib pajak.

Teori *Theory of Planned Behavior* (Ajzen, 1991) dan *Slippery Slope Framework* (Kirchler et al., 2008) menjadi landasan penting untuk memahami perilaku kepatuhan pajak. TPB menekankan pengaruh sikap, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku terhadap niat patuh, sementara SSF menggarisbawahi pentingnya keseimbangan antara kepercayaan dan kekuatan penegakan hukum dalam mendorong kepatuhan sukarela. Integritas, kreativitas, dan kualitas layanan konsultan pajak dapat memengaruhi ketiga komponen TPB serta membangun kepercayaan sebagaimana dijelaskan dalam SSF.

Berdasarkan analisis penelitian terdahulu, terdapat kesenjangan penelitian yang perlu diisi. Pertama, belum banyak studi yang mengintegrasikan ketiga variabel integritas, kreativitas, dan kualitas layanan secara bersamaan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kedua, penelitian dengan konteks spesifik pada konsultan pajak bersertifikasi tingkat A di Kota Bandung masih jarang dilakukan, padahal pendekatan ini penting untuk mendapatkan pemahaman kontekstual yang lebih mendalam. Ketiga, hasil penelitian terdahulu terkait pengaruh kualitas layanan terhadap kepatuhan pajak menunjukkan temuan yang beragam, sehingga diperlukan kajian lanjutan untuk mengklarifikasi perbedaan tersebut.

Definisi operasional dalam penelitian ini mencakup integritas sebagai nilai moral konsultan pajak yang tercermin dalam kejujuran, tanggung jawab, dan kepatuhan hukum (Rustendi, 2017); kreativitas sebagai kemampuan menghasilkan solusi perpajakan baru yang sah, relevan, dan efektif (Osborn & Parnes, 1967); kualitas layanan sebagai persepsi wajib

pajak terhadap tingkat keunggulan pelayanan konsultan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988); serta kepatuhan wajib pajak sebagai perilaku patuh formal dan material sesuai Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 (KUP).

Rumusan masalah penelitian ini meliputi: (1) Apakah integritas konsultan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi? (2) Apakah kreativitas konsultan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi? (3) Apakah kualitas layanan konsultan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi? Tujuan penelitian adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh ketiga variabel tersebut secara parsial dan simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengguna jasa konsultan pajak bersertifikasi tingkat A di Kota Bandung.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan literatur perpajakan terkait peran konsultan pajak serta implikasi praktis bagi akademisi, regulator, konsultan pajak, dan wajib pajak orang pribadi. Bagi akademisi, hasil penelitian ini dapat memperkaya kajian tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak. Bagi regulator, temuan penelitian dapat menjadi masukan strategis untuk merumuskan kebijakan yang memperkuat peran konsultan pajak dalam mendorong kepatuhan. Bagi konsultan pajak, penelitian ini dapat menjadi cerminan untuk meningkatkan integritas, kreativitas, dan kualitas layanan. Bagi wajib pajak, temuan penelitian ini memberikan wawasan tentang pentingnya memilih konsultan pajak yang kompeten, kreatif, dan berintegritas demi pemenuhan kewajiban perpajakan yang efektif dan efisien.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dirancang untuk menguji dan menganalisis pengaruh integritas, kreativitas, dan kualitas layanan konsultan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Bandung. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode *explanatory survey*. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini berupaya menjelaskan hubungan kausal antarvariabel melalui pengukuran angka dan analisis statistik yang objektif. Metode *explanatory survey* memungkinkan peneliti mengumpulkan data primer langsung dari responden menggunakan kuesioner, kemudian menganalisisnya untuk menjelaskan besarnya pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Pemilihan metode ini didasarkan pada tujuan penelitian yang tidak hanya menggambarkan fenomena, tetapi juga menguji hipotesis yang dirumuskan berdasarkan teori dan penelitian terdahulu, sehingga hasilnya dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Populasi penelitian adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang menggunakan jasa konsultan pajak bersertifikasi tingkat A di Kota Bandung. Populasi ini dipilih karena relevan dengan fokus penelitian yang menekankan pada penggunaan jasa konsultan pajak dengan kualifikasi resmi yang diakui oleh Ikatan Konsultan Pajak Indonesia (IKPI) maupun peraturan perundang-undangan. Berdasarkan data dari asosiasi konsultan pajak dan informasi dari KPP, jumlah pengguna jasa konsultan pajak bersertifikasi tingkat A di Kota Bandung diperkirakan mencapai beberapa ribu individu. Namun, karena keterbatasan akses data administratif dan pertimbangan kerahasiaan, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* untuk memilih responden. Teknik ini memungkinkan peneliti menetapkan kriteria tertentu yang harus dipenuhi oleh responden, yaitu memiliki NPWP dan terdaftar aktif sebagai wajib pajak, telah menggunakan jasa konsultan pajak bersertifikasi tingkat A minimal satu tahun terakhir, dan bersedia berpartisipasi dalam penelitian. Berdasarkan estimasi populasi sekitar 300 orang, jumlah sampel minimal ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, sehingga diperoleh jumlah sampel sekitar 174 responden. Jumlah ini dinilai memadai untuk melakukan analisis statistik parametrik seperti regresi berganda *maupun Structural Equation Modeling* (SEM), sekaligus menjaga representativitas data.

Penelitian dilaksanakan di Kota Bandung, yang dipilih karena merupakan salah satu pusat kegiatan ekonomi dan jasa di Indonesia, termasuk jasa konsultasi perpajakan. Kota ini memiliki keragaman sektor usaha dan tingkat aktivitas ekonomi yang tinggi, sehingga mencerminkan karakteristik wajib pajak yang bervariasi. Kegiatan penelitian berlangsung selama lima bulan. Bulan pertama difokuskan pada persiapan instrumen, pengurusan izin, dan koordinasi dengan pihak terkait. Bulan kedua dan ketiga digunakan untuk pengumpulan data di lapangan, baik melalui kunjungan langsung ke kantor konsultan pajak maupun penyebaran kuesioner secara daring. Bulan keempat diarahkan pada pengolahan dan analisis data, sementara bulan kelima digunakan untuk penyusunan laporan penelitian.

Instrumen utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan skala *Likert* lima poin, mulai dari “sangat tidak setuju” hingga “sangat setuju”. Penyusunan kuesioner diawali dengan identifikasi indikator variabel berdasarkan kajian teori dan hasil penelitian terdahulu. Variabel integritas konsultan pajak diukur melalui indikator kejujuran, tanggung jawab, dedikasi, kemanfaatan, dan kepatuhan hukum. Variabel kreativitas diukur melalui kelancaran ide, fleksibilitas, orisinalitas, perincian, dan kepekaan terhadap masalah. Variabel kualitas layanan diukur berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Sementara itu, variabel kepatuhan wajib pajak

diukur melalui indikator kepatuhan formal dan kepatuhan material sebagaimana diatur dalam perundang-undangan perpajakan.

Setiap indikator diterjemahkan ke dalam beberapa butir pertanyaan yang jelas, spesifik, dan mudah dipahami oleh responden. Setelah kuesioner disusun, dilakukan uji validitas isi dengan melibatkan pakar perpajakan dan metodologi penelitian untuk memastikan bahwa instrumen sesuai dengan tujuan penelitian. Selanjutnya, dilakukan uji coba kepada 30 responden di luar sampel penelitian guna menguji validitas dan reliabilitas empiris menggunakan analisis *Corrected Item-Total Correlation* dan *Cronbach's Alpha*. Butir yang dinyatakan tidak valid atau kurang reliabel diperbaiki atau dihapus agar instrumen akhir memiliki kualitas yang baik.

Prosedur penelitian dimulai dengan tahap persiapan, yang mencakup studi literatur, perumusan masalah, penentuan variabel, penyusunan hipotesis, dan pengembangan instrumen. Peneliti kemudian mengurus izin penelitian ke instansi terkait, termasuk asosiasi konsultan pajak dan kantor konsultan pajak bersertifikasi tingkat A di Kota Bandung. Setelah izin diperoleh, peneliti berkoordinasi dengan konsultan pajak untuk mendapatkan akses kepada klien mereka yang memenuhi kriteria sampel. Kuesioner kemudian disebar secara langsung dan juga melalui platform daring. Sebelum mengisi kuesioner, responden diberikan penjelasan singkat mengenai tujuan penelitian, jaminan kerahasiaan data, dan cara pengisian.

Pengumpulan data berlangsung selama dua minggu, di mana peneliti memantau tingkat pengembalian kuesioner dan melakukan verifikasi kelengkapan jawaban. Data yang telah terkumpul kemudian dikodekan dan dimasukkan ke dalam perangkat lunak statistik. Proses pengolahan data mencakup pembersihan data (*data cleaning*) untuk menghapus entri yang tidak lengkap atau tidak konsisten. Setelah itu, dilakukan analisis deskriptif untuk memberikan gambaran umum mengenai karakteristik responden dan distribusi jawaban pada setiap variabel.

Teknik analisis yang digunakan meliputi uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan instrumen mampu mengukur variabel dengan akurat dan konsisten. Selanjutnya, dilakukan uji asumsi klasik seperti uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas untuk memenuhi prasyarat analisis regresi. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan analisis regresi berganda, di mana kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen diprediksi oleh integritas, kreativitas, dan kualitas layanan konsultan pajak sebagai variabel independen. Model regresi yang digunakan dirumuskan sebagai $Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$, dengan Y mewakili kepatuhan wajib pajak, X_1 integritas, X_2 kreativitas, X_3 kualitas layanan, α konstanta, β_1 – β_3 koefisien regresi, dan ε sebagai error term. Tingkat signifikansi yang digunakan adalah 5%, sehingga hipotesis diterima jika nilai p-value kurang dari 0,05.

Selain data primer yang diperoleh dari kuesioner, penelitian ini juga memanfaatkan data sekunder seperti laporan tahunan kinerja Direktorat Jenderal Pajak, laporan kinerja kementerian keuangan, dokumen peraturan perpajakan, serta literatur ilmiah yang relevan. Data sekunder ini digunakan untuk memperkuat konteks analisis dan membandingkan hasil penelitian dengan kondisi faktual. Kombinasi antara data primer dan sekunder memungkinkan peneliti melakukan data triangulation, sehingga meningkatkan validitas hasil penelitian.

Secara keseluruhan, rancangan metode penelitian ini diharapkan mampu memberikan hasil yang sahih, reliabel, dan bermanfaat, baik dari sisi akademis maupun praktis. Pendekatan kuantitatif dengan explanatory survey, pemilihan sampel yang tepat, penggunaan instrumen yang teruji, serta prosedur analisis yang sistematis akan memastikan bahwa temuan penelitian dapat digunakan untuk memberikan rekomendasi yang relevan bagi penguatan peran konsultan pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Bandung.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pengaruh Integritas Konsultan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Model		Coefficients ^a		Beta	t	Sig.
		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients			
		B	Std. Error			
1	(Constant)	-1,836	3,673		-,500	,618
	Integritas Konsultan Pajak	,833	,142	,388	5,849	,000
	Kreativitas Konsultan Pajak	,607	,130	,310	4,671	,000
	Kualitas Layanan Konsultan Pajak	,612	,120	,329	5,105	,000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil analisis uji t menunjukkan bahwa variabel integritas konsultan pajak (X_1) memiliki nilai t-hitung sebesar 5,849 dengan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Hal ini membuktikan bahwa integritas konsultan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Bandung. Dengan kata lain, semakin tinggi integritas yang dimiliki konsultan pajak yang mencakup kejujuran, tanggung jawab, dedikasi, kemanfaatan, dan kepatuhan terhadap hukum maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Secara teoritis, temuan ini selaras dengan *Slippery Slope Framework* (Kirchler et al., 2008) yang menekankan bahwa kepercayaan menjadi faktor kunci dalam membangun kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*). Konsultan pajak yang berintegritas tinggi menciptakan rasa aman dan keyakinan pada klien bahwa setiap proses perpajakan dilakukan secara benar dan sesuai aturan, sehingga mendorong mereka untuk mematuhi kewajiban pajak secara penuh.

B. Pengaruh Kreativitas Konsultan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Variabel kreativitas konsultan pajak (X_2) memiliki nilai t-hitung sebesar 4,671 dengan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$), yang menunjukkan bahwa kreativitas berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kreativitas yang dimaksud meliputi kemampuan konsultan pajak dalam menyampaikan informasi dengan cara yang mudah dipahami, menyederhanakan konsep perpajakan yang kompleks, serta memberikan solusi yang inovatif namun tetap sesuai regulasi.

Temuan ini konsisten dengan *Theory of Planned Behavior* (Ajzen, 1991), yang menjelaskan bahwa persepsi kemudahan melakukan suatu perilaku dapat ditingkatkan melalui strategi kreatif. Konsultan pajak yang kreatif dapat membantu wajib pajak memahami prosedur dengan lebih baik, merasa lebih percaya diri dalam mematuhi aturan, dan termotivasi untuk melaksanakan kewajiban perpajakan tepat waktu.

C. Pengaruh Kualitas Layanan Konsultan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil uji t untuk variabel kualitas layanan konsultan pajak (X_3) menunjukkan nilai t-hitung sebesar 5,105 dengan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Ini berarti kualitas layanan konsultan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kualitas layanan diukur melalui lima dimensi SERVQUAL keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik yang semuanya dinilai baik hingga sangat baik oleh responden.

Secara teoritis, temuan ini memperkuat model SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) yang menekankan bahwa kualitas layanan yang unggul akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan klien. Konsultan pajak yang responsif, profesional, dan komunikatif dapat membangun hubungan yang harmonis dengan wajib pajak, sehingga mendorong mereka untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan secara benar dan tepat waktu.

Berdasarkan hasil uji Model Summary, nilai R sebesar 0,544 menunjukkan adanya hubungan positif antara variabel integritas, kreativitas, dan kualitas layanan konsultan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, meskipun hubungan tersebut tergolong lemah. Nilai R Square sebesar 0,296 mengindikasikan bahwa ketiga variabel independen secara bersama-sama dapat menjelaskan 29,6% variasi dalam tingkat kepatuhan wajib pajak, sementara sisanya sebesar 70,4% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model ini.

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,283 mencerminkan hasil yang telah disesuaikan dengan jumlah variabel dan ukuran sampel dalam penelitian ini, dengan mempertimbangkan jumlah variabel dalam model dan ukuran sampel yang digunakan, menunjukkan bahwa model cukup relevan tetapi memiliki daya prediksi yang masih terbatas. Dengan standard error sebesar 3,69569 terdapat deviasi rata-rata antara nilai prediksi dan nilai aktual kepatuhan yang relatif moderat.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa integritas, kreativitas, dan kualitas layanan konsultan pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Bandung. Temuan ini menguatkan bahwa peningkatan kepatuhan pajak tidak hanya bergantung pada penegakan aturan semata, tetapi juga memerlukan kualitas profesionalisme konsultan pajak yang tinggi. Integritas yang tercermin dalam kejujuran, tanggung jawab, dan kepatuhan hukum terbukti mampu menumbuhkan kepercayaan dan motivasi wajib pajak untuk mematuhi ketentuan yang berlaku. Kreativitas dalam menyampaikan informasi dan menyederhanakan konsep perpajakan membantu mengatasi hambatan pemahaman, sehingga wajib pajak merasa lebih mudah dan yakin dalam memenuhi kewajibannya. Sementara itu, kualitas layanan yang prima melalui ketepatan, responsivitas, dan jaminan profesionalisme mampu meningkatkan kenyamanan dan kepuasan wajib pajak, yang pada akhirnya mendorong kepatuhan sukarela.

Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan teknik manajemen layanan profesional di bidang perpajakan dengan menekankan pentingnya kombinasi antara kompetensi teknis, integritas moral, dan inovasi layanan. Pendekatan ini dapat diadopsi sebagai model peningkatan mutu layanan di sektor jasa konsultasi pajak maupun profesi sejenis, sehingga mampu mendukung efektivitas sistem perpajakan nasional secara berkelanjutan.

DAFTAR REFERENSI

- Aaker, D. A. (1996). *Building strong brands*. Free Press.
- Agustina, S., & Nibras, F. (2021). Peran konsultan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan*, 9(2), 45-53.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179-211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Alm, J., & Torgler, B. (2011). Do ethics matter? Tax compliance and morality. *Journal of Business Ethics*, 101(4), 635-651. <https://doi.org/10.1007/s10551-011-0761-9>
- Amabile, T. M. (1996). *Creativity in context: Update to the social psychology of creativity*. Westview Press.
- Amalia, D., Fitri, L., & Mahendra, I. (2016). Analisis kepatuhan wajib pajak dalam sistem self assessment. *Jurnal Perpajakan Indonesia*, 4(1), 15-27.
- Ambri, Y. (2022). *Perpajakan: Teori dan praktik*. Prenadamedia Group.
- Ambri. (2022). Pengaruh integritas, kreativitas, dan kualitas konsultan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (Studi pada wajib pajak pengguna jasa konsultan pajak CV. Meutia). *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 8(1), 55-64.
- Andreoni, J., Erard, B., & Feinstein, J. (1998). Tax compliance. *Journal of Economic Literature*, 36(2), 818-860.
- Arya, D. (2014). *Etika dan kepatuhan wajib pajak*. Andi.
- Asfa, I. R., & Meiranto, W. (2017). Pengaruh sanksi perpajakan, pelayanan fiskus, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, serta kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Diponegoro Journal of Accounting*, 6(3), 1-13.
- Baer, M., & Oldham, G. R. (2006). The curvilinear relation between experienced creative time pressure and creativity. *Academy of Management Journal*, 49(4), 554-564.
- Becker, T. E. (1998). Integrity in organizations: Beyond honesty and conscientiousness. *Academy of Management Review*, 23(1), 154-161. <https://doi.org/10.2307/259104>
- Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1991). *Marketing services: Competing through quality*. Free Press.
- Blanchard, K. (2015). *Leading at a higher level: Blanchard on leadership and creating high performing organizations*. FT Press.
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. John Wiley & Sons.
- Bobek, D. D., Roberts, R. W., & Sweeney, J. T. (2007). The social norms of tax compliance: Evidence from Australia, Singapore, and the United States. *Journal of Business Ethics*, 74(1), 49-64. <https://doi.org/10.1007/s10551-006-9219-x>

- Braithwaite, V. (2002). *Restorative justice and responsive regulation*. Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/oso/9780195136395.001.0001>
- Costa, P. T., & McCrae, R. R. (1992). *Revised NEO Personality Inventory (NEO-PI-R) and NEO Five-Factor Inventory (NEO-FFI)*. Psychological Assessment Resources.
- Cressey, D. R. (1953). *Other people's money: A study in the social psychology of embezzlement*. Free Press.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). *Intrinsic motivation and self determination in human behavior*. Plenum Press. <https://doi.org/10.1007/978-1-4899-2271-7>
- Deming, W. E. (1982). *Out of the crisis*. MIT Press.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2012). *Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 74/PMK.03/2012 tentang Penetapan Wajib Pajak Patuh*.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2024). *Laporan kinerja DJP tahun 2019-2023*. <https://www.pajak.go.id/id/laporan-kinerja>
- Dyah Purnamasari, D., Sari, D., & Mulyati, Y. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan pajak bumi dan bangunan. *Jurnal Pajak dan Daerah*, 6(1), 12-22. <https://doi.org/10.33395/owner.v8i1.1876>
- Fitriani, N., & Haryanto, T. (2020). Pengaruh media sosial terhadap prestasi belajar. *Jurnal Pendidikan Digital*, 5(2), 101-110. <https://doi.org/10.47971/tjpi.v2i2.176>
- Frankel, M. S. (2008). Professional codes: Why, how, and with what impact? *Journal of Business Ethics*, 8(2), 109-115. <https://doi.org/10.1007/BF00382575>
- Gaa, J. C., & Zimmerman, K. A. (2013). *Accounting ethics: Theories and practice*. *Business and Professional Ethics Journal*, 32(1), 65-95.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25 (Edisi ke-9)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunadi. (2013). *Panduan lengkap pajak dengan pendekatan konsep dan aplikasi*. Elex Media Komputindo.
- Hadi, S. (2004). Kepatuhan wajib pajak dan efektivitas sanksi pajak. *Jurnal Keuangan Publik*, 3(2), 23-36.
- Hadiyati, E. (2021). Kreativitas dalam strategi pemasaran UMKM. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 15(1), 34-41. <https://doi.org/10.24014/ek1.v4i1.13149>
- Hidayat, A. A. (2010). *Peran konsultan pajak dalam sistem perpajakan Indonesia*. Prenada Media.
- Husaini, Afifudin, M., & Nandhiroh, R. (2024). Pengaruh kualitas jasa terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmiah Perpajakan*, 8(1), 12-20. <https://doi.org/10.25273/jap.v1i1.15326>

- Idris, M. (2015). Psikologi dalam pendidikan. Remaja Rosdakarya.
- Idris, M. (2015). Psikologi pendidikan. Rajawali Pers.
- IKPI. (2019). Kode etik konsultan pajak Indonesia. Ikatan Konsultan Pajak Indonesia.
- Insadha. (2022). Integritas wajib pajak dalam perspektif etika perpajakan. *Jurnal Integritas Akuntansi*, 6(2), 14-22.
- Irmayanti. (2013). Kepatuhan pajak di Indonesia: Analisis empiris. *Jurnal Administrasi Perpajakan*, 1(2), 44-53.
- Jacobs, R. (2024). The character of integrity in tax professions. *Journal of Professional Ethics*, 18(1), 21-35.
- James, S., & Alley, C. (2004). Tax compliance, self assessment and tax administration. *Journal of Finance and Management in Public Services*, 2(2), 27-42.
- Jensen, M. C., & Meckling, W. H. (1976). Theory of the firm: Managerial behavior, agency costs and ownership structure. *Journal of Financial Economics*, 3(4), 305-360. [https://doi.org/10.1016/0304-405X\(76\)90026-X](https://doi.org/10.1016/0304-405X(76)90026-X)
- Juran, J. M. (1988). *Juran on planning for quality*. Free Press.
- Kant, I. (1785). *Groundwork of the metaphysics of morals*. Harper.
- Katuuk, D., Manossoh, H., & Walandouw, A. (2017). Pengaruh integritas dan kreativitas terhadap kepatuhan pajak. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, 5(1), 22-31. <https://doi.org/10.32400/gc.12.2.17383.2017>
- Khodijah, S., B. H., & I. W. (2021). Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas layanan fiskus, tarif pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia*, 4(2), 183-195. <https://doi.org/10.32493/JABI.v4i2.y2021.p183-195>
- Kirchler, E. (2007). *The economic psychology of tax behaviour*. Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511628238>
- Kirchler, E., Hoelzl, E., & Wahl, I. (2008). Enforced versus voluntary tax compliance: The "slippery slope" framework. *Journal of Economic Psychology*, 29(2), 210-225. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2007.05.004>