

**ANALISIS PENGETAHUAN DAN PENGALAMAN
TERHADAP KUALITAS KERJA KONSULTAN
PAJAK DI KEPULAUAN RIAU**

SKRIPSI



**Oleh:
Vincent Wong
170810137**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

**ANALISIS PENGETAHUAN DAN PENGALAMAN
TERHADAP KUALITAS KERJA KONSULTAN
PAJAK DI KEPULAUAN RIAU**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
Vincent Wong
170810137**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Vincent Wong
NPM/NIP : 170810137
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

“ANALISIS PENGETAHUAN DAN PENGALAMAN TERHADAP KUALITAS KERJA KONSULTAN PAJAK DI KEPULAUAN RIAU”

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 22 Januari 2021



Vincent Wong
170810137

**ANALISIS PENGETAHUAN DAN PENGALAMAN
TERHADAP KUALITAS KERJA KONSULTAN
PAJAK DI KEPULAUAN RIAU**

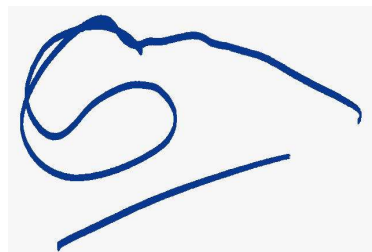
SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh:
Vincent Wong
170810137**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 22 Januari 2021



**Dr. Syahril Effendi, S.E., M.Ak.
Pembimbing**

ABSTRAK

Penerimaan dalam negeri mempunyai banyak peranan yang sangat penting dalam pembangunan dan untuk kemajuan sebuah Negara, khususnya di Indonesia. Salah satu sumber penerimaan dalam negeri merupakan penerimaan pajak. Sumber dana yang diperoleh dari perpajakan dengan bantuan konsultan pajak dengan kualitas kerja yang bagus yakni juga upaya dari pemerintah untuk mengatasi masalah pokok tersebut. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan 130 responden konsultan pajak yang berada di provinsi Kepulauan Riau. Alat ukur yang digunakan adalah kuesioner sebanyak 5 buah pilihan jawaban dengan menggunakan skala likert. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda, uji kualitas data, dalam penelitian menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik dalam penelitian ini menggunakan uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dan analisis koefisien determinasi (R^2), Sedangkan uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji t dan uji f dengan bantuan software statistik spss versi 25. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan dan pengalaman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kerja konsultan pajak dari t hitung > t tabel dan nilai signifikan < 0,05 pengetahuan dan pengalaman Bersama-sama berpengaruh positif dan pengaruh signifikan terhadap kualitas kerja konsultan pajak dari f hitung > f tabel dan nilai signifikan < 0,05.

Kata Kunci: Pengetahuan; Pengalaman; Kualitas Kerja Konsultan Pajak.

ABSTRACT

Domestic revenue has many very important roles in the development and progress of a country, especially in Indonesia. One of the sources of domestic revenue is tax revenue, also the government efforts to address these main problems. The technique used in this study is that respondents used 130 tax consultants in the Riau Islands province. The measuring instrument used by the hands is 5 pieces using a Likert scale. The data analysis method used is multiple regression analysis, data quality test in research using validity and reliability tests, classical assumption test in this study using normality test, multicollinearity test and heteroscedasticity test using multiple linear regression analysis and analysis of the coefficient of determination (R²) , While the hypothesis test in this study uses the t test and f test with the help of statistical software spss 25. Based on the results of this study indicate that knowledge, experience have a positive and significant effect on the quality of work of tax consultants from t count > t table and significant value < 0.05 knowledge, experience together has a positive effect. and significant influence on the quality of work of tax consultants from f count > f table and a significant value < 0.05.

Keywords: Knowledge; Experience; Quality of work of tax consultant.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati, sebagai wujud perbaikan penulis pada penelitian di masa depan. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Bapak Dr. Hendri Herman, S.E., M.SI
3. Ketua Program Studi Akuntansi Bapak Haposan Banjarnahor, S.E., M.SI.
4. Bapak Agus Defri Yando, S.E., M.Ak.selaku Pembimbing Akademik pada Program Studi Akuntansi Universitas Putera Batam,
5. Dr. Syahril Effendi, S.E., M.Ak. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam yang telah menyisahkan waktu, tenaga dan pikirannya dalam membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan tugas akhir.
6. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
7. Keluarga tercinta penulis, saudara/i penulis yang terkasih dan keluarga besar lainnya, atas doa dan dukungannya; dan
8. Pihak lain yang turut memberikan andil dalam pembuatan Skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu memberkati kita semua.

Batam, 22 Januari 2021



Vincent Wong

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ANALISIS PENGETAHUAN DAN PENGALAMAN TERHADAP KUALITAS KERJA KONSULTAN PAJAK DI KEPULAUAN RIAU	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Rumusan Masalah	4
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian	5
1.6.1 Manfaat teoritis	5
1.6.2 Manfaat praktis	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Kajian Teori	7
2.1.1 Kualitas Kerja	7
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Kerja	7
2.1.1.2 Indikator-Indikator Kualitas Kerja.....	8
2.1.2 Pengetahuan	9
2.1.2.1 Pengertian Pengetahuan	9
2.1.2.2 Fungsi Pajak.....	10
2.1.2.3 Pembagian Pajak Menurut Golongan, Sifat dan Pemungutannya.....	11
2.1.2.4 Sistem Pemungutan Pajak.....	12

2.1.2.5 Indikator-Indikator Pengetahuan.....	12
2.1.3 Pengalaman.....	14
2.1.3.1 Pengertian Pengalaman.....	14
2.1.3.2 Indikator-Indikator Pengalaman	14
2.2 Penelitian Terdahulu	15
2.3 Kerangka pemikiran.....	20
2.3.1 Pengaruh Pengetahuan Terhadap Kualitas Kerja Konsultan Pajak.....	20
2.3.2 Pengaruh Pengalaman Terhadap Kualitas Kerja Konsultan Pajak	21
2.3.3 Pengaruh Pengetahuan dan Pengalaman Terhadap Kualitas Kerja Konsultan Pajak	21
2.4 Hipotesis.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1. Desain Penelitian.....	23
3.2. Operasional Variabel.....	24
3.2.1. Variabel Independen	24
3.2.2. Variabel Dependen.....	25
3.3. Populasi dan Sampel	26
3.3.1. Populasi.....	26
3.3.2. Sampel.....	26
3.4. Teknik Pengumpulan Data	26
3.4.1. Alat Pengumpulan Data	26
3.4.2. Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.5. Metode Analisis Data	28
3.5.1. Analisis Deskriptif	28
3.5.2. Uji Kualitas Data.....	30
3.5.2.1 Uji Validitas.....	30
3.5.2.2 Uji Reliabilitas	31
3.5.3. Uji Asumsi Klasik.....	32
3.5.3.1 Uji Normalitas.....	32
3.5.3.2 Uji Heteroskedastisitas	33
3.5.3.3 Uji Multikolinearitas.....	33
3.5.4. Uji Pengaruh	34
3.5.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda	34
3.5.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (Uji R ²).....	35
3.5.5 Uji Hipotesis	35

3.5.5.1 Uji t (Parsial).....	36
3.5.5.2 Uji F (Simultan).....	37
3.6. Lokasi dan jadwal penelitian.....	38
3.6.1. Lokasi penelitian.....	38
3.6.2. Jadwal penelitian.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Profil Responden.....	40
4.1.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
4.1.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	41
4.1.3 Profil Responden Berdasarkan Status Pendidikan.....	42
4.1.4 Profil Responden Berdasarkan Pengalaman Kerja.....	43
4.2 Hasil Penelitian.....	43
4.2.1 Analisis Deskriptif.....	43
4.2.2 Hasil Uji Kualitas Data.....	50
4.2.3 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	55
4.2.4 Hasil Uji Pengaruh.....	60
4.2.5 Hasil Uji Hipotesis.....	63
4.3 Pembahasan.....	66
4.3.1 Pengaruh Pengetahuan Terhadap Kualitas Kerja Konsultan Pajak.....	66
4.3.2 Pengaruh Pengalaman Terhadap Kualitas Kerja Konsultan Pajak.....	67
4.3.3 Pengaruh Pengetahuan Dan Pengalaman Terhadap Kualitas Kerja Konsultan Pajak.....	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	70
5.1 Kesimpulan.....	70
5.1 Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	72

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	22
Gambar 3. 1 <i>Bell-Shaped Curve</i>	32
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas Data Histogram.....	55
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas Diagram Normal P-P Plot.....	56

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3.2 Variabel Independen.....	24
Tabel 3.3 Variabel Dependen	25
Tabel 3.4 Skala <i>Likert</i>	27
Tabel 3.5 Rentang Skala.....	29
Tabel 3.6 Jadwal Penelitian	39
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Status Pendidikan	42
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Pengalaman Kerja.....	43
Tabel 4.5 Rentang”Skala	44
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel Pengetahuan.....	44
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel Pengalaman	46
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel Kualitas Kerja Konsultan Pajak	48
Tabel 4.9 Uji Validitas Pengetahuan	50
Tabel 4.10 Uji Validitas Pengalaman	51
Tabel 4.11 Uji Validitas Kualitas Kerja Konsultan Pajak	53
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas.....	54
Tabel 4.13 Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov	57
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas	58
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas	60
Tabel 4.16 Analisis Regresi Linear Berganda	61
Tabel 4.17 Uji Koefisien Determinasi	62
Tabel 4.18 Hasil Uji t	63
Tabel 4.19 Hasil Uji F	65

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Rentang Skala	28
Rumus 3.2 Korelasi <i>Pearson Product Moment</i>	30
Rumus 3.3 <i>Spearman-Brown</i>	31
Rumus 3.4 Regresi Linier Berganda	34
Rumus 3.5 Uji t / Uji Korelasi Parsial.....	36
Rumus 3.6 Uji F	37