

ABSTRAK

Kepatuhan wajib pajak merupakan faktor kunci dalam keberhasilan sistem pemungutan pajak dengan mekanisme *self assessment*, di mana pemerintah memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan kewajiban perpajakannya secara mandiri. Dalam pelaksanaannya, banyak wajib pajak orang pribadi memanfaatkan jasa konsultan pajak untuk membantu pemenuhan kewajiban tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh integritas, kreativitas, dan kualitas layanan konsultan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Bandung.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian adalah wajib pajak orang pribadi pengguna jasa konsultan pajak bersertifikasi tingkat A di Kota Bandung. Sampel ditentukan dengan teknik *purposive sampling* sebanyak 174 responden. Instrumen penelitian berupa kuesioner berskala Likert, dan data dianalisis menggunakan regresi linier berganda setelah melalui uji validitas, reliabilitas, serta uji asumsi klasik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa integritas, kreativitas, dan kualitas layanan konsultan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Di antara ketiga variabel tersebut, kualitas layanan memiliki pengaruh paling dominan.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa peningkatan kepatuhan wajib pajak dapat dicapai melalui perbaikan kualitas layanan, pemeliharaan integritas, serta pengembangan kreativitas konsultan pajak. Temuan ini memberikan implikasi praktis bagi konsultan pajak dan pembuat kebijakan untuk fokus pada peningkatan kompetensi dan profesionalisme dalam rangka optimalisasi penerimaan pajak.

Kata kunci: kepatuhan wajib pajak, integritas, kreativitas, kualitas layanan, konsultan pajak

ABSTRACT

Taxpayer compliance is a key factor in the success of the tax collection system under the self-assessment mechanism, whereby the government entrusts taxpayers with the responsibility to calculate, pay, and report their tax obligations independently. In practice, many individual taxpayers utilize the services of tax consultants to assist in fulfilling these obligations. This study aims to analyze the influence of integrity, creativity, and service quality of tax consultants on the compliance of individual taxpayers in Bandung City.

This research employs a quantitative approach using a survey method. The study population consists of individual taxpayers who use the services of certified level A tax consultants in Bandung. The sample was determined using purposive sampling, with a total of 174 respondents. The research instrument is a Likert-scale questionnaire, and the data were analyzed using multiple linear regression after passing validity, reliability, and classical assumption tests.

The results show that the integrity, creativity, and service quality of tax consultants have a significant influence on individual taxpayer compliance. Among these three variables, service quality has the most dominant effect.

The study concludes that improving taxpayer compliance can be achieved through enhancing service quality, maintaining integrity, and fostering creativity among tax consultants. These findings provide practical implications for tax consultants and policymakers to focus on improving competence and professionalism in order to optimize tax revenue.

Keywords: taxpayer compliance, integrity, creativity, service quality, tax consultant